

## Label Qualité français langue étrangère

### Conseil d'orientation

Jeudi 29 juin 2017 de 16h00 à 17h30

Grande bibliothèque - CIEP

### Compte rendu

---

#### 1. Ordre du jour

1. Actualité du processus de labellisation
  - présentation des centres labellisés : statistiques actualisées
  - nouveaux centres
  - recrutement de nouveaux auditeurs
  - formation continue des auditeurs
2. Promotion du label et des centres labellisés
  - les 10 ans du label en 2017 (6 mars 2017)
  - séminaire *Qualité* (7 mars 2017)
  - actions de promotion
3. Bilan financier
4. Questions diverses
5. Date du prochain conseil d'orientation

#### 2. Les participants

##### Représentants des administrations

Président : M. Loïc Depecker, délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), ministère de la culture ;

Mme Françoise Barthélemy, conseillère scientifique pour les formations, représentant M. Frédéric Forest, directeur général de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle par intérim, ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation (MESRI).

M. Eric Tosatti, chef de la mission de la langue française et de l'éducation, représenté par Mme Charlotte Garda, rédactrice, direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE).

##### Personnalités

M. Jérôme Clément, président de la Fondation Alliance française, représenté par M. Mikael de la Fuente, Délégué géographique Europe et Amérique du Nord ;

M. Stéphane Grivelet, secrétaire générale de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF) ;

Mme Béatrice Khaiat, directrice générale de Campus France, représentée par M. Jean-Luc Ito-Pagès, responsable du catalogue Campus France ;

M. Jean-Luc Librati, président du groupement professionnel des organismes du français langue étrangère (Souffle).

M. Laurent Mahieu, président de la commission des titres d'ingénieurs (CTI) ;

Mme Frédérique Penilla, présidente, représentée par Mme Catherine Guesle-Coquelet, secrétaire générale, Association des directeurs de centres universitaires d'études françaises pour étrangers (ADCUEFE) ;

M. Christophe Tissot, président du Groupement FLE ;

Mme Kseniya Yasinska, déléguée générale de l'UNOSEL.

##### Opérateur – CIEP

M. Stéphane Foin, directeur adjoint du Centre international d'études pédagogiques ;

Mme Caroline Mouton Muniz, chargée de programmes, département langue française ;

Mme Juliette Salabert, responsable du département langue française.

##### Excusés

M. Vincent Dollé, président d'honneur de l'association QuaRES, Qualité en recherche et enseignement supérieur, expert ;

Mme Florence Houpert Le Rolland, chef de produit, direction marketing représentant M. Christian Mantei, directeur général de l'agence Atout France ;

M. François Pernot, directeur du département Europe et International (DEI), représentant M. Michel Cosnard, président du Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) ;  
M. Jean-Claude Sentenac, gérant de cabinet d'audit et de conseil, auditeur double profil.

### 3. Actualité du processus de labellisation

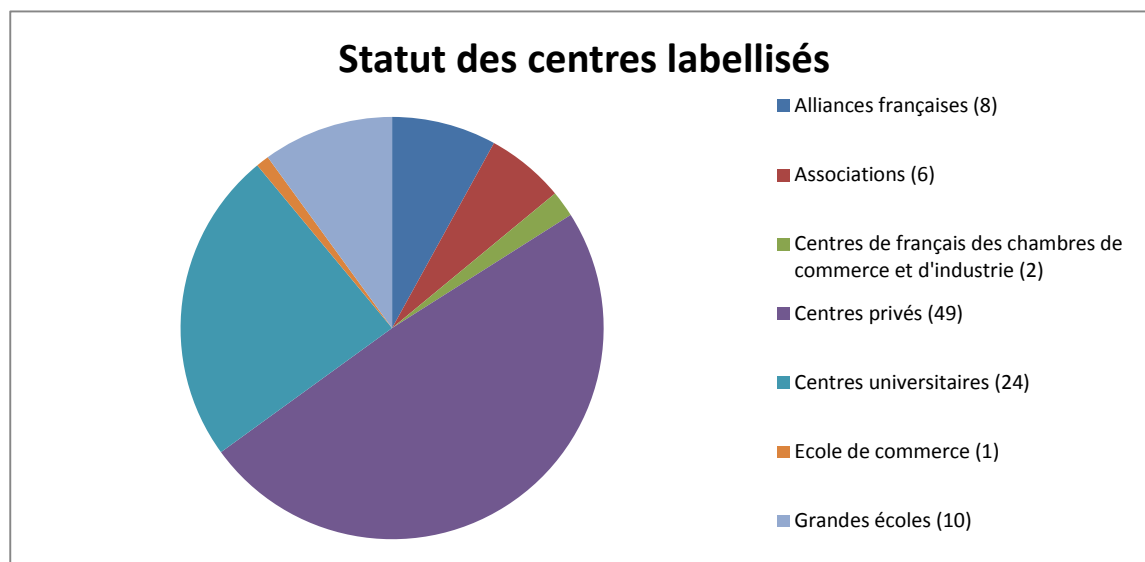
✓ **Statistiques actualisées** : 100 établissements sont labellisés à la date du conseil d'orientation du label. 6 nouveaux centres au 1<sup>er</sup> semestre 2017 : trois grandes écoles, une université et deux centres privés.

Le nombre de centres labellisés avec 3 étoiles aux 5 domaines augmente chaque année :

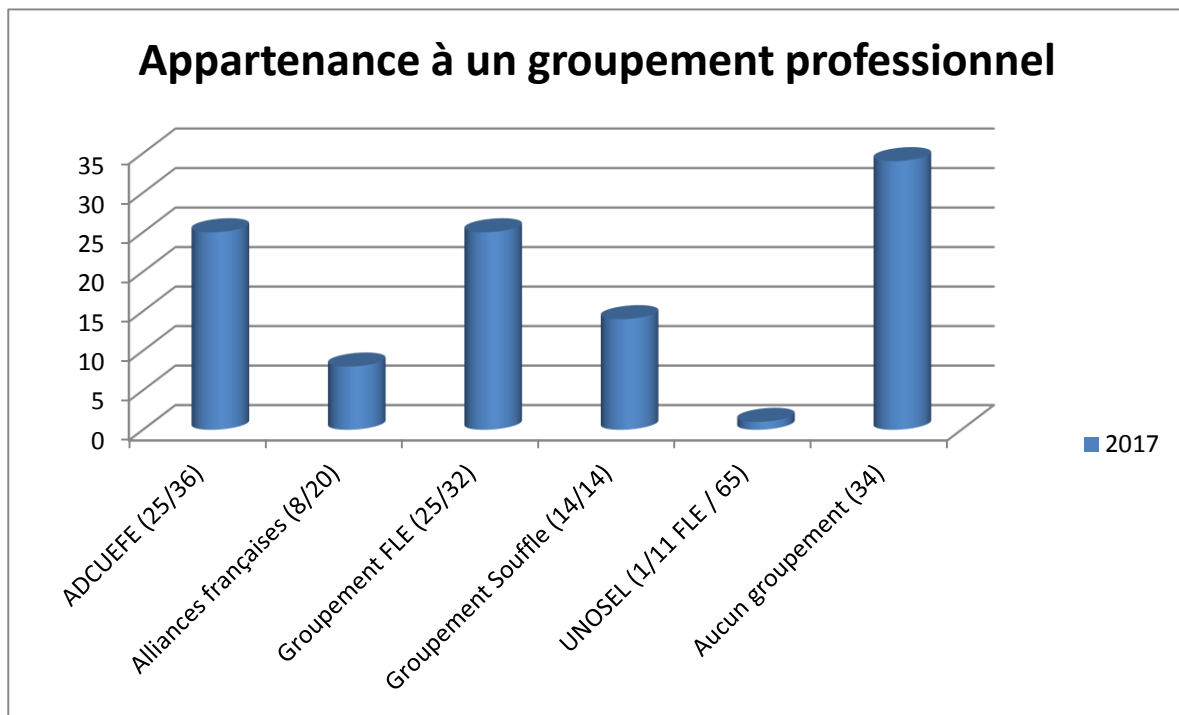
2014	2015	2016	2017 Environ 27 audits prévus en 2017.
4 ***/18	12 ***/34	20 ***/36	7 ***/17 labellisés au 1 <sup>er</sup> semestre

Au 2<sup>ème</sup> semestre 2017, 7 audits sont déjà planifiés, 2 reportés et 5 en attente de dossiers de candidatures. 6 nouveaux centres devraient être labellisés avant la fin de l'année.

Les universités ou écoles d'ingénieurs sont souvent accompagnées par leur responsable qualité pour la constitution du dossier de labellisation. Le [réseau Relier](#) notamment, est à l'écoute des établissements pour l'appropriation du référentiel et la mise en oeuvre d'une démarche qualité. Le CIEP participe régulièrement aux journées de travail de ce réseau.



## Appartenance à un groupement professionnel



65 centres labellisés sont membres de Campus France : 21 centres privés, 8 alliances françaises, 1 centre CCI, 8 écoles d'ingénieurs, 1 école de commerce, 24 universités dont 4 privées, 2 sciences -po.

- ✓ Nouveaux auditeurs : suite au départ de plusieurs auditeurs, 8 auditeurs ont été recrutés. Ils suivront leur formation du 19 au 21 juillet 2017.
- ✓ Formation continue des auditeurs : la formation annuelle des auditeurs s'est tenue cette année en marge des *Rencontres professionnelles* (6 et 8 mars). 27 personnes ont participé.

Remarques des membres du conseil :

Les représentants des groupements professionnels signalent aux membres du conseil que des centres sont en grande difficulté financière notamment en région parisienne et dans le Sud de la France, très affectés par les attentats de 2015 et 2016. Malgré la note diplomatique de septembre 2016 qui fixe de nouvelles règles pour l'obtention d'un visa d'études du français en France, des centres signalent des refus de visa. Charlotte Garda informe les membres du conseil que le MEAE a bien conscience de cette baisse d'activité. Des actions sont en cours, notamment une campagne « Apprendre le français » : un document promotionnel valorisera l'apprentissage de la langue française en France et les centres labellisés en particulier. Un kit de communication sera transmis à l'ensemble des postes du réseau français à l'étranger.

Jean-Luc Ito-pagès transmettra au CIEP les dates de la prochaine formation des nouveaux agents des Espaces Campus France.

Kseniya Yasinka souligne que depuis mai 2017, l'Union européenne exempte les Ukrainiens de visa pour entrer dans l'espace Schengen. Les ukrainiens sont nombreux à vouloir étudier le français en France

Loic Depecker rappelle que la DGLFLF reste vigilante sur la formation en français des étudiants internationaux qui suivent des cursus en anglais en France. Les établissements ont pour obligation de mettre à disposition de ces étudiants, des cours de mise à niveau en français. Laurent Mahieu mentionne que la CTI demande aux écoles d'ingénieurs de valider un niveau B2 en fin de formation des étudiants diplômés. Catherine Guesle-Coquelet précise que les CUEF ont pour mission principale de soutenir les étudiants étrangers dans leur apprentissage de la langue pour une bonne intégration dans leur établissement et la réussite de leurs études.

Lors du séminaire du 7 mars la question de l'augmentation du nombre d'étoiles a été soulevée. Certains centres proposent un élargissement de l'échelle de cotations de 3 à 5 étoiles pour un alignement sur le classement des hôtels. Stéphane Grivelet souhaite que cette question soit à l'ordre du jour de la prochaine réunion du groupe de travail du label. Le CIEP a prévu de réunir les groupements professionnels à l'automne 2017.

Laurent Mahieu informe les membres du conseil d'orientation que dans un projet de document à usage des rectorats, la DGESIP indique que les centres de langues n'ont pas à être considérés comme des établissements d'enseignement supérieur technique privé. Christophe Tissot rappelle le cas d'un centre privé à qui le rectorat refuse ce statut alors qu'un centre concurrent a pu l'obtenir dans la même ville.

## 4. Promotion du label et des centres labellisés

### ✓ Rencontres professionnelles du label :

En étroite collaboration avec les 3 ministères de tutelle du label, le département langue française du CIEP a organisé les *Rencontres professionnelles* autour des 10 ans du label *Qualité français langue étrangère*, les 6 et 7 mars 2017. Cette cérémonie et ce séminaire s'adressaient à tous les établissements labellisés ainsi qu'à toutes les personnes intéressées par les démarches qualité dans l'enseignement du français langue étrangère et par les processus de labellisation : auditeurs qualité, enseignants de français langue étrangère et coordonnateurs pédagogiques, étudiants.

Le 6 mars en fin de journée s'est déroulée une cérémonie au Quai d'Orsay, réunissant l'ensemble des participants, pour fêter les 10 ans du label. La cérémonie a été ouverte par Anne Grillo, directrice de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche à la direction générale de la mondialisation et du développement (MEAE). Une table ronde a été organisée à cette occasion, portant sur le tourisme linguistique et l'attractivité des territoires, suivie d'un cocktail. La table ronde a réuni, autour d'Ivan Kabacoff, journaliste à TV5 Monde, Daniel Assouline, directeur du CIEP, Éric Tosatti, chef de la mission de la langue française et de l'éducation, direction générale de la mondialisation, du développement et des partenariats (MEAE), Françoise Barthélemy, présidente de la commission interministérielle de labellisation (MESRI), Loïc Depecker, délégué général à la langue française et aux langues de France (MCC), Denis Gaillard, conseiller diplomatique, préfecture de la région Val de Loire et David Vandeveld, directeur de l'Alliance française de Nice.

Le séminaire proprement dit, qui s'est tenu le 7 mars, a permis de poser un bilan sur les dix ans d'existence du label *Qualité français langue étrangère*. Les trois représentants des ministères de tutelle du label membres officiels de la commission interministérielle de labellisation ont ouvert les travaux. Mme Barthélemy, présidente de la commission interministérielle de labellisation, avait accepté d'être notre grand témoin.

6 mars : 78 participants.

7 mars : 97 participants dont 46 centres labellisés, 11 centres non-labellisés, 21 auditeurs, quelques enseignants et autres acteurs du FLE (ministères, médias...). Une quinzaine de personnes inscrites ne sont pas venues.

C'est la plus importante participation depuis la création du séminaire en octobre 2013.

✓ **Groupement FLE** : Juliette Salabert et Caroline Mouton-Muniz ont été invitées aux journées du Groupement les 1er et 2 février dernier à Dijon. Juliette Salabert a co-animé avec Christian Gaujac, attaché culturel auprès de l'ambassade de France à Jakarta et directeur délégué de l'Institut français d'Indonésie, un atelier sur « Les nouveaux marchés, nouveaux publics en période de crise ».

✓ **Colloque de la CTI** : dans le cadre de la convention qui lie les deux établissements, le CIEP a participé au colloque des 7 février (au MEDEF – journée internationale – stand mis à disposition) et 8 février (journée nationale à l'École des Arts et métiers Paris Tech). Ces journées permettent de promouvoir le label auprès des écoles d'ingénieurs et partenaires de la CTI (agences européennes pour la qualité dans l'enseignement supérieur, collègues du MESRI, HCERES etc.). La convention CIEP - CTI a été renouvelée en janvier 2017.

✓ **Campus France** : le CIEP a participé à plusieurs événements Campus France.

➤ Journée du Forum : le 23 avril 2017 à Paris

➤ Séminaire sur l'accueil des étudiants étrangers en France le 16 mai 2017 à Paris : le CIEP regrette qu'aucune mention du label n'ait été faite lors de ce séminaire. Le label a été créé pour soutenir les politiques de mobilité et améliorer l'accueil des étudiants étrangers en France.

✓ **Plateforme « Etudes en France »** : une réunion est prévue le 30 juin prochain avec le pôle du pilotage des opérateurs et des stratégies sectorielles au ministère de l'Europe et des affaires étrangères (DGM/DCE2R). L'objectif de cette rencontre est de définir la procédure d'admission des centres labellisés *Qualité FLE*. Catherine Guesle-Coquelet souligne le problème des centres universitaires de français. Leur établissement est systématiquement référencé sur la plateforme. Certains souhaiteraient l'être avec le statut de centre de FLE pour une meilleure visibilité de leur offre de cours de FLE et un traitement « direct » de leurs étudiants. Le CIEP relaiera cette question.

✓ Congrès de l'association **Uplegess** du 7 au 9 juin 2017 à Grenoble : le CIEP a tenu un stand pendant toute la durée du congrès et a animé un atelier sur le label en ouverture du congrès le 7 après-midi.

✓ Envoi de la brochure du label en France et à l'étranger : le *Guide des centres labellisés 2017* a été imprimé en 17 000 exemplaires début avril. 15 000 brochures ont été envoyées dans le réseau culturel français à l'étranger (ambassades, consulats, espaces Campus France, instituts français, alliances françaises ...).

✓ Lettre d'information pour les **10 ans du label** : pour célébrer les 10 ans du label, un numéro spécial de la lettre d'information du CIEP a été publié début juin. Il a été distribué lors du congrès Uplegess et transmis à de nombreux partenaires. Cette lettre sera traduite dans toutes les langues du site, envoyées aux Espaces Campus France et en ligne sur le site du label.

✓ La **lettre d'information trimestrielle** du label a été publiée le 19 juin 2017. Plus de 4600 personnes y sont abonnées.

✓ Futurs candidats au label : dans le cadre de sa mission d'accompagnement vers une labellisation, le CIEP organise tout au long de l'année des **ateliers sur le référentiel** du label à Sèvres ou sur site lorsque le centre le demande. L'objectif est d'aider les centres à une bonne compréhension du référentiel (documents attendus). Le prochain atelier est prévu le 19 septembre 2017 au CIEP.

✓ **CNEFOP** : depuis le 6 juin 2017, le label est référencé dans la liste des labels et certifications du CNEFOP (cf décret sur la qualité dans la formation continue professionnelle publié le 30 juin 2015).

Ce référencement est accordé pour une période de 3 ans sous réserve d'aménagements du référentiel concernant :

=> la communication des taux de réussites et des suites de parcours en lien avec le critère 5 du décret relatif aux conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus.

=> la communication du CIEP sur notre procédure de « reprise de stock » qui vise à s'assurer de la mise en conformité des organismes antérieurement certifiés avec la nouvelle version du référentiel en application depuis le 15 mai 2017.

Malgré de nombreuses relances, le CIEP n'a pu obtenir l'inscription du label sur la plateforme data dock avant la date butoir du 30 juin 2017.

Christophe Tissot informe le conseil que les membres du Groupement FLE ont transmis un courrier à la direction du Datadock pour se plaindre de ce dysfonctionnement.

✓ **Le site internet** : [www.qualitefle.fr](http://www.qualitefle.fr) (cf document joint)

Sur un an, le nombre de « Pages vues » est de plus de 550 000, ce qui fait une moyenne de 45 000 « Pages vues » par mois. La durée moyenne des sessions est relativement importante, par rapport à la durée moyenne observée habituellement sur de nombreux sites (5 minutes). La proportion des « nouveaux visiteurs » par rapport aux visiteurs qui consultent régulièrement le site est d'environ deux tiers/un tiers. Les pages qui donnent, en français, anglais et espagnol, directement accès à la liste des centres labellisés sont les plus consultées, ce qui répond à la demande des centres. Le lancement du nouveau site en 2016 a renforcé cette tendance (création d'une carte des centres labellisés, amélioration du moteur de recherche).

L'augmentation du nombre de « Pages vues » et de la durée moyenne des sessions entre 2016 et 2017 est sensible. La proportion des visiteurs consultant régulièrement le site par rapport aux nouveaux visiteurs est en légère progression. Les visiteurs basés en Europe (bleu) sont proportionnellement moins nombreux en 2017 qu'en 2016. Cela s'explique par la progression de la fréquentation en dehors de l'Europe, notamment aux Etats-Unis et en Amérique du sud (vert) et en Asie (orange). Dans une moindre mesure en Afrique (jaune).

Les visiteurs accèdent un peu plus souvent au site en entrant directement l'adresse du site dans le navigateur (type « Direct »). Cela montre qu'ils connaissent l'adresse du site et ont moins besoin de passer par un moteur de recherche. Le flux des visiteurs qui cliquent sur un lien situé sur un autre site reste important (plus de 40 %) : le site est référencé sur de nombreux sites, notamment sur les sites des centres labellisés. Enfin, les réseaux sociaux attirent également des visiteurs sur le site.

Pour améliorer ces statistiques et élargir le rayonnement du site, Stéphane Foin souhaiterait une plus grande implication des centres labellisés (mise à jour de leur fiche personnel, vidéos, photos...). Bruno Marty, prestataire, est recruté pour accompagner les centres dans leurs démarches sur le site. Les Espaces Campus France ont aussi un grand rôle à jouer dans la promotion du label et des centres labellisés. Peu d'Espaces relaient les informations que nous leur transmettons. Le CIEP poste régulièrement des actualités. Les centres et les Espaces ont un grand rôle à jouer dans l'animation de ce site.

✓ **Immersion France** (cf document joint)

✓ **Les réseaux sociaux**

En mars 2017, la page Facebook du label a dépassé la barre des 10.000 mentions « J'aime », elle en compte aujourd'hui près de 10.500. Le CIEP relaie les informations transmises par les centres (offres de cours, collectivités territoriales...) selon une programmation précise. Les centres relaient aussi les informations du label (événements, commissions, CNEFOP ...).

Un compte twitter « [#10ansqualitefle](https://twitter.com/10ansqualitefle) » a été spécifiquement créé pour les *Rencontres professionnelles des 6 et 7 mars 2017*. Cet événement a donné une visibilité importante au label. Le compte Twitter du label compte plus de 5200 abonnés.

L'animation des réseaux sociaux est assurée 7/7 jours. Les comptes Facebook et Twitter du label sont reliés.

Le département communication et développement du CIEP relaie aussi l'actualité du label via les réseaux sociaux du CIEP.

## **5. Bilan financier**

Le bilan 2016 et prévisions 2017 sont remis aux membres du conseil d'orientation. La tendance est toujours vers un équilibre financier en 2018.

## **6. Questions diverses**

Mme Barthélemy informe les membres du conseil d'orientation qu'elle cessera ses fonctions au 31 août 2017. La personne qui lui succèdera est en cours de nomination. Au nom de la direction du CIEP et de l'équipe du label, Stéphane Foin remercie chaleureusement Mme Barthélemy pour son soutien au label et la valorisation auprès du MESRI des efforts accomplis par les centres labellisés pour garantir des cours et des services de qualité aux apprenants étrangers.

Laurent Mahieu annonce la mise en œuvre par la CTI d'un label franco-chinois en partenariat avec le HCERES. L'objectif est de promouvoir la qualité et l'excellence des formations françaises et chinoises, l'ouverture internationale et interculturelle.

Christophe Tissot mentionne que certains centres ont des difficultés à répondre aux exigences des indicateurs A15 et A16 (publics mineurs) et L1 (classement ERP et respect des normes en vigueur de sécurité et d'accessibilité des locaux). Les autorités compétentes ne sont pas toujours suffisamment réactives pour permettre au centre audité de fournir les preuves de conformité. Le CIEP rappelle que lors de l'audit, il est demandé aux centres de prouver que les démarches auprès des autorités compétentes ont été effectuées ou sont en cours. Lorsque le centre n'a pas eu de réponse à la date de la réunion de la commission, celle-ci peut accorder un délai supplémentaire le cas échéant pour compléter le dossier.

## **7. Date du prochain conseil d'orientation**

La prochaine réunion est prévue début décembre 2017. Les membres du conseil seront consultés via doodle.