



Groupement FLE

Référentiel Qualité Fle : 9 clés pour la qualité

- 1- Un organisme structuré
- 2- Des locaux adaptés
- 3- Un accueil attentif
- 4- Un cadre professionnel conforme
- 5- Un corps enseignant qualifié
- 6- Une pédagogie efficace
- 7- Un environnement propice aux études
- 8- Une démarche commerciale loyale
- 9- Une information honnête et sincère

1 Un organisme structuré

1-1 Le Centre existe depuis plus de deux années civiles. Son **activité principale** est l'enseignement du français en tant que langue étrangère ou langue seconde (FLE/FLS).

1-2 Le **statut juridique du Centre** est clairement identifié et enregistré. Les dispositions statutaires sont respectées et notamment les P.V. des réunions écrits et archivés

1-3 Le (ou les) dirigeant(s) justifie(nt) d'une **compétence**, d'une expérience ou d'une démarche professionnelles en relation avec le FLE.

1-4 L'**usage des locaux** se fait dans les normes légales. Il existe un acte de propriété, un bail de location ou une convention écrite de mise à disposition.

1-5 Le Centre a contracté une **assurance** couvrant les risques liés à son activité, et notamment en termes de responsabilité civile. Le cas échéant, il s'assure que ses prestataires sont couverts pour les activités sous-traitées.

1-6 Dans son fonctionnement, le Centre se conforme à la **norme européenne EN 14804** dont il s'engage à acquérir en son nom propre le descripteur auprès de l'AFNOR.

1-7 La **gestion** du Centre se fait selon un plan réfléchi et concerté. Il existe un budget. Les règlements aux fournisseurs, aux employeurs et aux organismes sociaux et fiscaux sont assurés dans les délais légaux. Le statut du Centre en termes de TVA est clairement défini, notamment s'il propose un service de restauration, d'hébergement ou des activités annexes à l'enseignement.

2 Des locaux adaptés

2-1 Les locaux du Centre répondent à toutes les **normes de sécurité**, et notamment à celles liées aux risques d'incendie, des ERP (issues de secours, alarmes, extincteurs, plans d'évacuation et d'intervention, registre de sécurité, exercices d'évacuation). Le personnel du Centre connaît parfaitement la procédure à suivre en cas d'incendie ou d'événement nécessitant une évacuation d'urgence. Il s'assure que les participants, même de niveau très faible en français, sont bien conscients des règles de sécurité. Escaliers, portes, fenêtres et toutes les ouvertures sont munis de dispositifs de sécurité répondant aux normes en vigueur.

2-2 Un **plan détaillé des locaux** est à la disposition du personnel, permettant notamment de situer les points névralgiques (arrivée d'eau, compteur EDF, GDF, extincteurs, sorties de secours).

2-3 Le **nombre des personnes simultanément présentes** dans les locaux est conforme aux normes définies par la législation des ERP.

2-4 Les locaux et plus particulièrement les salles de classe offrent un **cadre favorable à l'enseignement**. Aération, éclairage, propreté et chauffage ou ventilation sont assurés de façon à répondre aux normes communément admises. Le matériel (mobilier, sportif, etc) mis à la disposition des étudiants ne présente aucun danger.

2-5 Le **nettoyage** et l'**entretien** des locaux et de leurs accès sont effectués de façon régulière (service d'entretien interne ou entreprise spécialisée). Un soin particulier est apporté aux sanitaires, qui sont en nombre suffisant, et au service de restauration si celui-ci existe dans l'enceinte du Centre (règles d'hygiène spécifiques). Une vérification est effectuée concernant l'éventuelle présence dans les locaux de produits toxiques (amiante notamment).

2-6 Si le Centre dispose d'équipements adaptés aux **handicapés** (accès, rampe, ascenseur, sanitaires), ceux-ci sont en bon état de fonctionnement et sont vérifiés régulièrement.

3 Un accueil attentif

3-1 Le Centre délivre une **information claire et précise** sur ses activités, le nombre et la durée des cours, les tarifs pratiqués. Il s'assure que les intéressés s'inscrivent à ses programmes en connaissance de cause (tarifs, conditions d'inscription/annulation). Les participants reçoivent, avant leur arrivée, les informations pratiques nécessaires : coordonnées du Centre, arrivées et transferts éventuels, programme des cours, dates des sessions de tests ou d'examens, hébergement, loisirs éventuels. Le Centre se doit de délivrer une confirmation pour toute inscription ferme.

3-2 A leur **arrivée**, les participants reçoivent des informations détaillées concernant : le cursus d'enseignement, les locaux, l'hébergement, les repas, le transport, les excursions ou activités complémentaires proposées par le Centre. Les règles de sécurité (risques d'incendie, d'accident ou de vol, numéros utiles tels que pompiers, services de police, préfecture, urgences, services médicaux, etc) font l'objet d'une information particulière détaillée.

3-3 Le personnel du Centre dans son ensemble est sensibilisé à l'exigence de qualité concernant l'**accueil**, l'**assistance** et le **suivi** des participants. Une attention particulière est accordée aux habitudes de comportement des participants (différences interculturelles).

3-4 Une **personne responsable**, dûment identifiée, est présente dans le Centre pour répondre aux préoccupations des participants. Ceux-ci peuvent être reçus individuellement sur rendez-vous. Ils savent à qui s'adresser en cas de litige. En l'absence de solution sur place, le Centre accepte que le Groupement FLE soit désigné comme médiateur.

3-5 Le personnel du Centre connaît la procédure pour agir rapidement en cas de **problème de santé** d'un ou de plusieurs participants. Le Centre dispose d'une ressource pharmaceutique d'urgence. Une liste des services médicaux les plus proches est toujours accessible et tenue à jour. Au moins un membre du personnel est titulaire de l'attestation de formation aux premiers secours ou équivalent.

3-6 Si le Centre ne dispose pas d'un service interne de **restauration**, il veille à ce que les participants soient informés des possibilités qu'offre l'environnement immédiat du Centre.

3-7 Si le Centre offre, directement ou indirectement, un **service d'hébergement**, il en assure le suivi et effectue régulièrement un contrôle qualité.

4 Un cadre professionnel conforme

4-1 Toute personne engagée par le Centre bénéficie d'un **contrat de travail** stipulant les conditions de son embauche (CDI, CDD, stage), ses fonctions et sa rémunération. Les employés stagiaires disposent d'un statut les autorisant à effectuer leur stage dans le Centre (convention de stage fixant les conditions de travail, de rémunération ou de compensation).

4-2 Le Centre met en application une **convention collective** ou un accord interne d'entreprise, qui comprend notamment une échelle des salaires.

4-3 Le Centre s'engage à respecter la **législation sociale** en vigueur. Il effectue les déclarations obligatoires (DUE, médecine du travail), il verse les cotisations dans les délais légaux, il procède aux élections de délégués du personnel le cas échéant.

4-4 Il existe un **organigramme** du Centre, dont chaque membre du personnel est informé.

4-5 Le Centre met à la disposition des enseignants qu'il engage les moyens matériels propres à la réalisation des **objectifs pédagogiques**, ceux-ci étant clairement définis aux termes d'un référentiel et/ou du projet pédagogique d'établissement.

4-6 Le Centre justifie d'une politique de formation continue en faveur de son personnel.

5 Un corps enseignant qualifié

5-1 Les **diplômes, formations ou expériences** professionnelles des enseignants sont en adéquation avec l'enseignement / apprentissage du FLE/FLS.

5-2 Les intervenants ponctuels répondent d'une (de) spécialité(s) entrant dans les objectifs pédagogiques du Centre.

5-3 Au niveau de la direction du Centre, une personne est chargée de l'élaboration des programmes, de la coordination des actes de formation et de leur évaluation. Elle s'assure que les enseignants s'adaptent aux méthodes d'enseignement du Centre, en tenant compte de leurs compétences et de besoins des participants.

5-4 Les enseignants s'impliquent dans **l'élaboration de matériel didactique** et le mettent en commun pour une meilleure coordination des actes pédagogiques.

5-5 Les enseignants utilisent des **moyens diversifiés** pour atteindre les objectifs d'enseignement : activités grammaticales et lexicales, jeux de rôle, simulations globales, activités à partir de documents authentiques sonores, écrits, audio-visuels, multi medias, utilisation pédagogique des technologies de l'information et de la communication (TIC).

5-6 Les enseignants témoignent d'une ouverture inter-culturelle. Ils ont été confrontés à l'apprentissage d'au moins une langue étrangère. Il est souhaitable qu'ils aient acquis une certaine **expérience** à l'étranger.

6 Une pédagogie efficace

6-1 Les formations proposées par le Centre sont en adéquation avec les standards d'harmonisation européens (**CECRL**)° ; elles font l'objet d'un référentiel et/ou d'un projet pédagogique d'établissement.

6-2 La formation proposée aux participants est basée sur une analyse de leurs **besoins**.

6-3 L'**orientation** des participants dépend de leur niveau et de leurs compétences. Un test de positionnement, inspiré des critères du CECRL, permet cette orientation. L'orientation des participants n'est pas définitive, les résultats du test de positionnement ne sont pas une fin en soi. L'apprenant pourra changer de niveau le cas échéant.

6-4 Les **capacités langagières** (compréhension orale/écrite, expression orale/écrite, interaction orale/écrite, médiation) sont abordées en adéquation avec les besoins, les caractéristiques et les ressources des participants.

6-5 L'atteinte des objectifs est vérifiée par une **évaluation formative**.

6-6 Les enseignants favorisent l'**autonomie** des participants dans leur apprentissage (pédagogie actionnelle, auto-évaluation, centre de ressources).

6-7 Une évaluation finale donne lieu à un **certificat** / une attestation du Centre (certification interne, relevé de notes ou de progression).

6-8 Le Centre renseigne les participants sur les principaux **diplômes et tests FLE/FOS** (conditions d'inscriptions, sessions). S'il assure une préparation à certains examens ou tests, il peut justifier des résultats de ses candidats.

6-9 Au cours de leur formation, les participants peuvent exprimer leur avis sur la formation qu'ils reçoivent. A la fin de leur formation, il leur est proposé de remplir un **questionnaire de satisfaction**, dont le Centre garde une trace écrite. Ces bilans sont ensuite analysés et commentés avec l'équipe pédagogique, les enseignants et les personnels concernés.

7 Un environnement propice aux études

7-1 Le Centre s'assure que le **comportement** des étudiants n'est pas de nature à troubler les études (cf. règlement intérieur du Centre).

7-2 L'**accès** aux locaux est surveillé. Toute personne étrangère au Centre ne peut y pénétrer librement, sans accord préalable. Les participants mineurs font l'objet d'une attention particulière. Si le Centre dispose d'un parking pour les véhicules, son usage est contrôlé.

7-3 Un système existe pour contrôler l'**identité** et la **présence** des étudiants, concernant notamment les participants mineurs et les étudiants ayant obtenu un visa de séjour en France. Les absences répétées font l'objet d'une analyse et suscitent des réponses et des solutions appropriées.

7-4 Le Centre s'assure que les participants sont informés de la nécessité d'une **assurance** maladie, accident et responsabilité civile.

7-5 Le personnel du Centre veille au **respect de la législation** sur la consommation de tabac, d'alcool et de stupéfiants. Un accent particulier est mis sur la surveillance des participants mineurs.

7-6 Toute personne employée par le Centre est sensibilisée à l'importance de la **ponctualité**, de l'**accueil** et de la **disponibilité** envers les participants. Elle est également rendue attentive au fait que la cohabitation de participants de diverses nationalités ne soit pas la source de confrontations désagréables ou violentes.

7-7 Le Centre est attentif à la **protection de l'environnement**. Il pratique le tri des déchets. Il lutte contre le gaspillage de l'eau, du papier (photocopies) et des ressources énergétiques (DPE).

8 Une démarche commerciale loyale

8-1 Le Centre respecte ses concurrents et s'interdit toute pratique commerciale déloyale.

8-2 Un répertoire des participants (fichier clients) est créé et maintenu à jour pour le seul usage interne du Centre. Les **informations confidentielles** qu'il contient ne peuvent donner lieu à des fuites ou à une exploitation commerciale frauduleuse (déclaration à la CNIL.)

8-3 Le Centre respecte une **déontologie des transactions**. Il s'efforce de proposer aux participants différents moyens de paiement. Les conditions d'inscription et de paiement prévoient le remboursement total ou partiel des frais de Scolarité aux participants qui sont dans l'impossibilité de suivre un cours pour cas de force majeure.

8-4 Le Centre veille au **respect des personnes et des biens**.

Il se met en conformité avec la réglementation concernant l'usage légal des copies et des documents audio-visuels (le cas échéant, déclaration auprès du CFC, et de la SACEM). Il sensibilise particulièrement son personnel enseignant au respect des règles en vigueur.

9 Une information honnête et sincère

L'information diffusée par le Centre sur ses programmes comprend au minimum les points suivants :

9-1 Date de création du Centre, localisation, environnement

9-2 Description précise des locaux et de leurs équipements

9-3 Organisation et fonctionnement (périodicité, capacité moyenne/maximale)

9-4 Nature de l'enseignement (référence au CECRL, type(s) de public(s) accueillis)

9-5 Composition du corps enseignant

9-6 Nombre de participants par classe, modalités de répartition, procédures d'évaluations

9-7 Prix des cours et conditions d'inscription/annulation

9-8 Contenu de l'offre (précisant notamment la durée exacte d'un cours en nombre de minutes)

9-9 Existence d'un service d'hébergement (nature, descriptif, coût, référence à la norme européenne 14804)

9-10 Nature et coût des prestations complémentaires à l'enseignement

Le Centre garantit la véracité des informations mises à la disposition du public intéressé. Dans la documentation fournie par le Centre, ces informations sont traduites en une langue étrangère au moins.