

Dans un premier temps de cet atelier, nous donnerons des informations sur le label Qualité Français langue étrangère :

Sa création : Le label *Qualité français langue étrangère* a été créé par décret en 2007 afin d'identifier, de reconnaître et de promouvoir les centres de français langue étrangère dont l'offre linguistique et les services présentent des garanties de qualité.

Ses objectifs : Il s'agit de mettre en place un processus d'assurance qualité pour donner confiance aux publics, aider les postes diplomatiques et le réseau français des instituts et des alliances françaises à prescrire une offre fiable de cours de français en fonction de la demande, des besoins du public et du profil des étudiants.

Il s'agit également d'accompagner les centres dans le développement d'une démarche progressive d'amélioration de la qualité des services, que ces centres soient ou non candidats à la labellisation, dans la mesure où tous les outils sont disponibles et adaptés pour une auto-évaluation.

Le public visé : Tous les centres de langue implantés sur le territoire français qui dispensent un enseignement du français à un public d'étrangers et répondent à un ensemble de critères objectifs peuvent se voir délivrer le label *Qualité français langue étrangère*, et ce, quel que soit leur statut : public, privé ou associatif.

Les engagements de l'État : Par ce processus d'assurance qualité, l'État s'engage à reconnaître par un label la qualité des prestations des centres de français et à promouvoir à travers le réseau français des postes diplomatiques, des instituts et des alliances françaises l'ensemble des centres labellisés. L'État s'engage également à diffuser l'information sur le label et à en faire un instrument de promotion de la langue française dans le cadre de la mobilité étudiante et professionnelle.

Les enjeux du label : pour le centre, pour les personnels, pour les utilisateurs.

Dans un deuxième temps, nous proposerons une démarche pour informer et impliquer l'ensemble des acteurs du centre dans une démarche d'amélioration de la qualité des prestations pédagogiques et des services pour un meilleur accueil des étudiants et stagiaires étrangers :

- compréhension de la démarche, du processus et des enjeux de la labellisation
- information sur les outils

- répartition du travail
- constitution des dossiers
- mise en commun.

Nous prévoyons des moments de discussion et de questions afin que les participants puissent réfléchir à la manière de mener à bien ce processus.