

INDICATEURS DE QUALITÉ POUR OPÉRATEURS FLE DANS LE CADRE DE L'INTÉGRATION DES PERSONNES ÉTRANGÈRES OU D'ORIGINE ÉTRANGÈRE

Le secteur FLE a comme objectif de travailler dans une démarche de qualité

L'opérateur FLE s'inscrit dans la démarche qualité et met tout en œuvre pour rencontrer les indicateurs de qualité

L'opérateur s'engage à respecter les principes de la Charte FLE du secteur

L'opérateur développe une attention particulière vis-à-vis du public migrant, en particulier vis-à-vis d'éventuelles situations sociales, économiques et familiales précaires ou complexes qui peuvent affecter les conditions d'apprentissage

Critère « Accueil, accompagnement »

Evaluation de la qualité des informations fournies aux futurs apprenant(e)s, de l'accueil et de l'accompagnement du parcours de formation.

<p>INFORMATION ET ORIENTATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'opérateur assure un accueil constructif et courtois. - Avant l'admission au cours, le(la) futur(e) apprenant(e) bénéficie d'un entretien individuel afin d'obtenir les informations nécessaires sur l'offre de formation de l'opérateur et de vérifier l'adéquation de cette offre avec son profil et son projet. - Le(la) futur(e) apprenant(e) est informé(e) des cycles proposés ainsi que des filières existantes ou possibles avec d'autres opérateurs. - L'opérateur dispose d'un site Internet actualisé qui présente l'ensemble des services et formations proposés. - L'opérateur diffuse des documents imprimés actualisés qui présentent l'ensemble des services et formations proposés : au minimum un folder mentionnant le(s) niveau(x), les conditions d'accès aux cours, la méthodologie, les coordonnées du centre de formation et d'une personne de contact. - Le site et les documents sont disponibles en français et au moins dans deux langues étrangères. - Le personnel chargé de l'accueil maîtrise au moins une langue étrangère utile au public ciblé. - L'opérateur identifie clairement un service ou une personne-ressource, auxquels l'apprenant peut s'adresser dans son parcours en cas de besoin.
<p>CONDITIONS D'ENTRÉES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les conditions d'entrées sont clairement explicitées dans le dépliant de l'opérateur. - Pour les frais de formation, l'opérateur tient compte, le cas échéant, de la situation financière de l'apprenant(e). - Le(la) futur(e) apprenant(e) passe un test de positionnement qui détermine son niveau de compétence en fonction du CECR¹, plus précisément en fonction des références communes validées par le secteur FLE : ce test motive l'orientation dans un groupe de niveau ou une réorientation vers un autre opérateur. - Le résultat du test de positionnement est remis par écrit à l'apprenant(e). - L'opérateur reconnaît les résultats du test de positionnement validé par le secteur quand il a été effectué par un autre opérateur.

¹ Cadre Européen Commun de Référence pour les langues.

Critère « Locaux, équipement »

Evaluation de l'environnement d'apprentissage, aussi bien pour les apprenant(e)s que pour les formateurs-formatrices.

SECURITE	<ul style="list-style-type: none">- L'opérateur s'assure auprès des autorités compétentes que l'ensemble des locaux est en conformité avec les normes de sécurité et d'accessibilité en vigueur dans la législation.- Les procédures à suivre en cas de danger sont connues de tous les personnels et des apprenant(e)s.
LOCAUX	<ul style="list-style-type: none">- Les locaux sont adaptés à l'objectif du cours. Ils permettent de mettre en place des activités diverses : grand groupe, sous-groupes, insonorisation pour travailler la langue orale sans perturber d'autres groupes...- La superficie des locaux est proportionnelle au nombre d'apprenant(e)s.- Les conditions matérielles sont les plus optimales possibles (chauffage, luminosité, ventilation, sonorisation...).- Les locaux sont en bon état de propreté.- Les toilettes sont en nombre suffisant et prévoient une distinction hommes/femmes.- L'opérateur dispose d'un local de détente et de consommation de boissons.- Les formateurs-formatrices disposent d'une salle spécifique pour se réunir et préparer leurs cours.- L'opérateur est aisément accessible en transports en commun ou, à défaut, organise lui-même un système de transport.
MATERIEL ET EQUIPEMENT	<ul style="list-style-type: none">- Les salles utilisées pour les cours sont équipées d'un matériel adéquat : tableau, matériel informatique, projection audio-visuelle, accès à Internet...- Le personnel administratif et technique dispose de l'équipement nécessaire (meubles, ordinateurs, photocopieur, outillage...) pour effectuer son travail dans de bonnes conditions.- Les apprenant(e)s disposent d'un accès Internet gratuit dans le centre.- Les apprenant(e)s qui ne disposent pas d'un ordinateur personnel ont accès à un ordinateur à des fins pédagogiques et sociales.

Critère « Formateurs »

Evaluation de la qualité du recrutement des formateurs-formatrices, de la participation de toute l'équipe éducative dans les choix méthodologiques et de la mise en œuvre d'actions de formation continue dans l'institution.

RECRUTEMENT ET QUALIFICATION DES FORMATEURS	<ul style="list-style-type: none">- La procédure de recrutement des formateurs-formatrices FLE salarié(e)s et bénévoles est formalisée et transparente.- Les formateurs-formatrices sont en possession d'un titre pédagogique spécifique FLE ou d'un titre pédagogique avec expérience utile FLE. Si ce n'est pas le cas, ils-elles sont encouragé(e)s à se former dans un délai raisonnable.- Le/la responsable pédagogique possède la qualification et l'expérience adéquate pour mener à bien des fonctions d'ingénierie pédagogique.- Pour dispenser des cours de FLE, les formateurs-formatrices ont au minimum le niveau C1 du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues.- Les formateurs-formatrices FLE sont sensibilisés à l'approche interculturelle, à la diversité des profils linguistiques et culturels des apprenants ainsi qu'à la diversité des parcours migratoires.- Lors de réunions pédagogiques, les formateurs-formatrices sont invité(e)s à réfléchir à leur positionnement en tant que formateurs-formatrices d'adultes en contexte migratoire.- Le travail des formateurs-formatrices est coaché au moins une fois par an par le/la responsable pédagogique et/ou par ses pairs. Cette observation donne lieu à un retour d'expérience et à un rapport signé par les deux parties.
FORMATION CONTINUE	<ul style="list-style-type: none">- Un plan de formation de formateurs biennuel est établi en vue de baliser et enrichir les pratiques de formation.- Le plan de formation est financé par l'opérateur.- Les formations de formateurs sont prises en charge, au moins partiellement, sur le temps de travail.- L'opérateur encourage et favorise l'accès à des formations certifiantes en lien avec le plan de formation.- Dans la mesure du possible, tout est mis en œuvre pour que les bénévoles bénéficient des mêmes formations que les professionnel(le)s.
COORDINATION DE L'EQUIPE PEDAGOGIQUE	<ul style="list-style-type: none">- Des réunions de concertation pédagogique sont régulièrement mises en place. Elles font l'objet de comptes rendus diffusés auprès des personnels concernés.- Les formateurs-formatrices sont associé(e)s aux discussions et décisions relatives aux orientations pédagogiques du centre.- Les formateurs-formatrices disposent de temps de préparation pour élaborer des outils pédagogiques adaptés aux profils des apprenant(e)s et aux objectifs poursuivis.- La coordination pédagogique favorise les initiatives innovantes et les expériences menées par les formateurs-formatrices, ainsi que la mutualisation des pratiques et des outils pédagogiques.
MATERIEL A DISPOSITION	<ul style="list-style-type: none">- Les formateurs-formatrices disposent du matériel pédagogique nécessaire pour préparer et assurer leurs cours.- Le centre met à disposition de ses formateurs-formatrices des balises pédagogiques, des outils et des méthodes en adéquation avec son projet.

Critère « Formations, contenus et méthodes »

Evaluation de la pertinence des référentiels, de leur adéquation avec les cours et de leur animation par les formateurs-formatrices.

GROUPES ET NIVEAUX	<ul style="list-style-type: none">- L'apprenant(e) bénéficie d'un cours correspondant à son niveau : en aucun cas, il/elle n'est intégré(e) dans un groupe dont le niveau est plus faible ou plus élevé que le sien - même provisoirement.- Les formations ciblant des personnes scolarisées ou non scolarisées sont clairement distinguées : les publics scolarisés et non scolarisés ne peuvent se retrouver au sein d'un même groupe de formation.- Les modules comportent un nombre d'apprenant(e)s raisonnable (maximum 15).
PROGRAMMES	<ul style="list-style-type: none">- Les programmes de formation prennent en compte les besoins des apprenant(e)s et leur niveau initial, qui sont évalués systématiquement de façon précise et individualisée.- Les niveaux des programmes de formation correspondent à ceux du test commun de positionnement FLE validé par le secteur.- Si l'opérateur propose des cours dits de français sur objectifs spécifiques (p.ex. mise à l'emploi), les référentiels et les méthodes sont adaptés sur base d'une analyse préalable des besoins.
MÉTHODES	<ul style="list-style-type: none">- Les méthodes s'inscrivent dans une perspective de formation d'adulte (andragogie) : celle-ci implique une relation égalitaire entre formateurs-formatrices et apprenant(e)s, dans une démarche respectueuse des projets des personnes.- Les contenus sont essentiellement abordés de manière actionnelle, en lien avec les spécificités de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère.- Le formateur/la formatrice valorise a priori le groupe comme ressource pour l'apprentissage.- Si nécessaire, le formateur/la formatrice tient compte du fait que les conditions d'apprentissage peuvent être affectées par les aléas de certains parcours migratoires (stress liés à l'exil, la précarité...).- L'opérateur veille à créer un environnement de travail accueillant et sécurisant, avec une attention particulière à la communication non verbale pour les groupes débutants qui ne comprennent pas encore les messages oraux ou écrits.- La formation s'inscrit dans une méthodologie spécifique FLE : mise en évidence des caractéristiques linguistiques propres à la langue française en tenant compte des cribles propres aux langues d'origine (phonologie, rythme, segmentation, mélodie, intonation, structures grammaticales, implicites culturels, pragmatique de la langue...).- Les dimensions interculturelle et interlinguistique sont intégrées dans les activités d'apprentissage : développement de compétences de décentration, de compétences métalinguistiques (apprendre « sur » les langues et « entre » les langues), décodage d'implicites culturels.- La formation développe autant que possible, en fonction du niveau de langue, une méthodologie interculturelle favorisant des regards croisés : ICI/LA-BAS ; AVANT/MAINTENANT.- Les formateurs-formatrices utilisent des activités, dispositions spatiales, médias et supports diversifiés pour favoriser la motivation et développer l'autonomie dans la pratique de la langue. Ils pratiquent la différenciation pédagogique en fonction de l'hétérogénéité des groupes : profils apprenants individuels, culturels et linguistiques.- Les pédagogies et méthodes de travail sont clairement explicitées et figurent sur le dépliant de l'opérateur : ex. pédagogie du projet,

	<p>méthode audio-visuelle, cours ex-cathedra, table de conversation, approche communicative, par compétences...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un test d'évaluation est prévu en fin de parcours pour adapter le contenu des modules et/ou l'orientation de l'apprenant(e). - Les formateurs-formatrices intègrent dans les modules des moments d'autoévaluation individuelle et collective.
RECONNAISSANCE DES ACQUIS	<ul style="list-style-type: none"> - L'opérateur fournit à l'apprenant(e) une attestation de fréquentation de cours stipulant le nombre d'heures du module suivi. - L'opérateur fournit lors de chaque test (d'entrée ou de fin de module) une attestation qui positionne l'apprenant(e) dans les niveaux du test de positionnement FLE validé par le secteur. - L'attestation remise à l'apprenant(e) mentionne les filières ou passerelles éventuelles vers les opérateurs ad hoc pour assurer la continuité du parcours.

Critère « Gestion »

Evaluation de la direction administrative, pédagogique et stratégique.

GESTION ADMINISTRATIVE	<ul style="list-style-type: none"> - L'opérateur dispose d'un document attribuant les différentes fonctions, précisant au minimum les fonctions de direction, de coordination pédagogique et de gestion financière. - La direction gère le centre dans le respect des obligations légales. - La direction dispose d'outils de gestion comptable.
GESTION PEDAGOGIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - La direction met en œuvre une stratégie qualité (autoévaluation, plan d'amélioration), dont les objectifs sont connus de l'ensemble du personnel. - Des réunions de service, dont les comptes rendus sont diffusés aux personnels, sont organisées régulièrement.
EVALUTATION DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> - Le/la responsable pédagogique évalue avec l'équipe, au moins une fois par an, la qualité et la cohérence des modules de formation. - L'opérateur met en place des réunions formelles et informelles avec un échantillon d'apprenant(e)s afin de recueillir des suggestions d'amélioration de la formation.
PARTENARIAT RESEAU	<ul style="list-style-type: none"> - L'opérateur développe et entretient une politique de partenariat avec des acteurs locaux et régionaux. - L'opérateur figure dans le répertoire des Centres Régionaux pour l'Intégration.
GESTION DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE	<ul style="list-style-type: none"> - L'opérateur participe aux récoltes d'information des cadastres régionaux, afin d'objectiver l'état de l'offre et de la demande. - L'opérateur s'inscrit dans une démarche de complémentarité favorisant les filières et passerelles : celles-ci ont pour critères les références communes validées par le secteur FLE local. - Les apprenant(e)s en liste d'attente sont orienté(e)s vers d'autres opérateurs FLE proposant le niveau recherché. Si l'opérateur ne dispose pas d'un service pouvant effectuer cette démarche, l'apprenant(e) est dirigé(e) vers les CRI.