



COUNCIL OF EUROPE CONSEIL DE L'EUROPE

Language Policy Unit
Unité des Politiques linguistiques

GUIDE DE L'AUTO-EVALUATION A L'USAGE DES PRESTATAIRES DE FORMATIONS EN LANGUE POUR MIGRANTS ADULTES

conçu par **Richard Rossner**

d'après le *Guide de l'auto-évaluation* réalisé par Eaquals

Unité des Politiques linguistiques
DG II – Service de l'Éducation
Conseil de l'Europe

www.coe.int/lang-migrants/fr

2014 (deuxième édition)

Version anglaise :

Providers of Courses for Adult migrants : Self-assessment Handbook, (rev. 2014)

Table des matières

I. Introduction	4
Qu'est-ce que l'auto-évaluation institutionnelle ?	4
II. Lignes directrices pour l'auto-évaluation	5
Introduction de l'auto-évaluation au sein de l'institution – Approche suggérée	5
Comment utiliser la liste de repérage ? Méthode conseillée	6
Plan d'action	7
III. LISTE DE REPÉRAGE POUR L'AUTO-EVALUATION	8
Besoins des parties prenantes et résultats escomptés	8
Planification de l'enseignement et de l'apprentissage	10
Infrastructure et ressources éducatives	12
Enseignement/soutien à l'apprentissage	15
Evaluation des progrès et des acquis	18
Assurance qualité interne	20
Autres services proposés aux apprenants	24
Qualifications, expérience et formation du personnel	26
Communication interne	30
Informations	32
Annexe - glossaire	34

I. Introduction

Le présent *Guide de l'auto-évaluation* a été conçu pour aider les prestataires de formations destinées aux migrants adultes, notamment dans le domaine des langues, à évaluer la qualité de tous les aspects de leurs travaux. Dans la mesure où il s'inspire d'une liste de repérage d'Eaquals¹ se rapportant à un système international d'accréditation pour l'éducation générale aux langues étrangères, il peut également être utile aux autorités nationales chargées de superviser la prestation de formations pour les migrants adultes et servir de document de référence pour la conception de formations, l'analyse des lignes directrices relatives à la qualité, la conduite du contrôle qualité ou l'élaboration de lignes directrices sur l'**assurance qualité** destinées aux prestataires.

Le Guide vise à aider les institutions et autorités à répondre aux questions suivantes :

- A quoi sert l'auto-évaluation institutionnelle, en quoi consiste-t-elle, et comment gérer au mieux ce processus ?
- L'évaluation collective de l'offre proposée, fondée sur les critères et indicateurs énoncés dans le Guide, a-t-elle fait apparaître des domaines dans lesquels des améliorations sont nécessaires ? Si oui, lesquels, et en quoi peut-on les améliorer ?
- Y a-t-il des domaines que l'on pourrait qualifier de « domaines d'excellence » ?
- De quelle manière l'auto-évaluation institutionnelle peut-elle contribuer à la planification des formations et du développement, ainsi qu'à l'amélioration générale d'une institution donnée, dans l'intérêt des migrants comme des parties prenantes nationales ?

Ce Guide contient :

- Une liste de repérage pour l'auto-évaluation ;
- des propositions d'activités d'auto-évaluation ;
- un glossaire (en annexe).

Qu'est-ce que l'auto-évaluation institutionnelle ?

Les institutions font constamment l'objet d'évaluations informelles. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un enseignant vacataire décide de poser sa candidature dans un établissement, lorsque l'équipe dirigeante d'une institution réfléchit à la manière de développer son offre de formation, ou en amont d'une visite ou d'un audit par une instance extérieure, telle que l'inspection académique. L'auto-évaluation consiste en un ensemble d'activités au cours desquelles l'équipe dirigeante et les salariés analysent la qualité et l'efficacité des procédures et résultats de leur institution. Cette analyse, qui peut être complète ou partielle, est conduite selon des critères spécifiques et peut porter sur tous les aspects du fonctionnement d'une institution ou se concentrer sur un domaine spécifique, tel que l'enseignement ou les procédures relatives à l'évaluation. Elle vise essentiellement à définir les domaines dans lesquels la qualité et l'efficacité pourraient être améliorés, et la manière dont elles pourraient l'être.

Si l'auto-évaluation a pour objectif général de sensibiliser à la question de la qualité au sein d'une institution donnée et de favoriser la recherche systématique d'opportunités d'amélioration, elle vise également :

- à encourager toutes les catégories de personnels, notamment les enseignants et les dirigeants, à prendre du recul et à mener une réflexion sur leur travail et sur la manière dont ce dernier est perçu par les autres, et en particulier par les apprenants ;

¹ Eaquals est une association internationale regroupant des prestataires de formation en langues et de services associés qui satisfont à des critères élevés de qualité ; elle dispose de son propre système d'accréditation. Pour davantage de renseignements, consulter le site de l'association (www.eaquals.org). Sous la direction de sa Présidente actuelle, Ludka Kotarska, une équipe de spécialistes a élaboré le Guide de l'auto-évaluation de l'Association, qui a pour principal objectif d'aider les institutions à préparer les inspections ou réinspections conduites par Eaquals.

- à vérifier que l’institution répond effectivement aux besoins de ses principaux clients, c’est-à-dire les migrants adultes qui suivent les formations qu’elle dispense, sachant que ce groupe de personnes vulnérables présente des besoins spécifiques et divers. La réalisation de cet objectif implique de faire participer un échantillon représentatif d’apprenants à certaines parties du processus, en constituant et en réunissant des groupes de concertation, en menant de courts entretiens avec eux, ou en leur présentant des listes de repérage, par exemple ;
- à vérifier également que l’institution assume ses responsabilités vis-à-vis de ses autres [parties prenantes](#), telles que les organismes de financement et les autorités nationales ou locales. Il convient de demander à ces dernières de participer au processus en invitant leurs représentants à assister à certaines réunions et/ou à effectuer des commentaires ;
- à mener une consultation avec le personnel sur les domaines d’amélioration possibles et à permettre à ce dernier de participer au processus de développement, ce qui contribue à le responsabiliser davantage et à renforcer son engagement ;
- à élaborer un plan d’action afin de faciliter le développement interne et la formation du personnel ;
- à favoriser la tenue d’un dialogue interne sur la qualité au sein des institutions d’enseignement des langues dans le cadre d’un processus continu d’amélioration et de développement.

Avant de décider de lancer une auto-évaluation et d’impliquer le personnel dans ce projet, il convient de lire l’intégralité du présent document et de prendre des décisions sur la meilleure manière d’aborder le processus pour que chaque institution réponde mieux, dans son contexte, aux besoins de ses apprenants et pour optimiser la participation de son personnel. Un [glossaire](#) regroupant les termes employés dans le Guide, parfois dans une acception spécifique, figure en annexe.

II. Lignes directrices pour l’auto-évaluation

La liste de repérage pour l’auto-évaluation a pour but d’encourager les prestataires de l’enseignement des langues à procéder de temps en temps (une fois par an, par exemple) à une analyse détaillée de l’offre de formations qu’ils proposent aux migrants adultes, par le biais d’un processus d’examen interne. Elle peut être introduite auprès du personnel en tant qu’exercice de sensibilisation ou en tant qu’exercice d’équipe ; dans ce deuxième cas, il convient de répartir les membres du personnel en petits groupes et de leur demander d’examiner et de remplir des sections précises de la liste. Celle-ci couvre les domaines suivants :

1. Besoins linguistiques des migrants adultes et résultats escomptés des cours
2. Planification de l’enseignement et de l’apprentissage des langues
3. Infrastructure et [ressources éducatives](#)
4. Enseignement et soutien à l’apprentissage
5. [Evaluation](#) des progrès et acquis des apprenants
6. Assurance qualité interne
7. Autres services proposés aux participants
8. Qualifications, expérience et formation du personnel
9. Communication interne
10. Informations

La liste de repérage est aussi exhaustive que possible ; elle aborde dans le détail tous les domaines susmentionnés. Toutefois, il n’est pas forcément nécessaire d’évaluer tous ces aspects, et tous les points ne sont pas forcément pertinents. Dans ce cas, la liste peut toujours s’avérer utile aux dirigeants et membres du personnel pour décider d’un domaine sur lequel se concentrer à un moment donné.

Introduction de l’auto-évaluation au sein de l’institution – Approche suggérée

Avant de lancer le processus d’auto-évaluation et de présenter la liste de repérage au personnel, il importe de bien en connaître le contenu. Il importe également que toutes les personnes concernées saisissent bien l’utilité de ce type d’exercice, qui est un moyen d’évaluer et d’améliorer la qualité dans le cadre d’un travail d’équipe. Pour commencer, il peut être utile de mener une discussion sur les bénéfices à retirer de l’exercice et sur tout point de préoccupation que les membres de l’équipe

pourraient avoir. Il est parfois difficile de réunir l'ensemble des membres du personnel en une seule fois, mais il convient de s'adresser à eux en tant que groupe, ou de les réunir par petits groupes, pour leur expliquer la finalité de l'auto-évaluation, son déroulement et les raisons pour lesquelles leur contribution aux différentes parties de celle-ci est si importante et si utile. S'il n'est pas possible de réunir l'ensemble des personnes concernées, celles-ci doivent toutes se voir adresser des informations écrites sur le processus. En effet, si seuls quelques acteurs sont informés de la conduite de l'auto-évaluation au début, il sera plus difficile d'y faire participer le reste du personnel par la suite.

Comment utiliser la liste de repérage ? Méthode conseillée

- La liste de repérage est divisée en dix catégories principales, qui comportent chacune des affirmations (descripteurs) sur des points spécifiques.
- Dans le cadre de l'auto-évaluation, le personnel est invité à réfléchir à la mesure dans laquelle l'institution remplit certains critères en attribuant des notes comprises entre 0 et 3 (3 étant la note la plus élevée et signifiant qu'aucune amélioration n'est nécessaire dans le domaine en question pour le moment). Ensuite, il lui est demandé de préciser les éléments qui peuvent être pris en compte pour la détermination de cette note, et, si celle-ci est inférieure à 3, de proposer des mesures qui pourraient – ou devraient – être prises pour améliorer la situation. Lorsque le personnel attribue la note de 3, il est invité à justifier son choix dans la 4^e colonne :
- Ainsi, pour des descripteurs tels que « Il existe un système de niveaux de compétences en langues relié au CECR » ou « Il existe, pour chaque niveau, des programmes ou plans de cours qui sont adaptés aux besoins des apprenants [...] », l'existence de documents et de curriculums clairs et utiles, par exemple, pourrait constituer un justificatif ;
- pour des descripteurs tels que « Les méthodes d'enseignement et l'approche pédagogique mises en œuvre correspondent aux informations données par l'institution et à son programme » ou « Les enseignants ont la possibilité d'adapter les objectifs d'apprentissage définis dans le programme aux besoins des migrants adultes dans les groupes », la justification doit s'appuyer tant sur des sources écrites (plans de cours, par exemple) que sur le processus (élaboration de comptes-rendus à l'issue des séances d'observation de cours, tenue d'entretiens avec les enseignants, ou organisation de réunions de groupes de discussion avec les apprenants pour s'assurer qu'ils ont connaissance des objectifs d'apprentissage et confirmer que les méthodes d'enseignement appliquées en salle de classe correspondent bien à celles décrites dans la documentation de présentation de l'institution).
- En revanche, si, à un descripteur donné (ou à certains points auxquels il renvoie), le personnel donne la note de *0, 1 ou 2*, il est invité à inscrire, dans la 5^e colonne, des idées sur *les mesures qui pourraient être prises* pour remédier à la situation (élaboration ou amélioration de certains documents ; introduction de nouvelles procédures telles que l'observation de la classe ou la formation des enseignants pour les sensibiliser aux besoins spécifiques des migrants adultes ; recherche de solutions pour intégrer l'approche des descripteurs de capacités de faire au processus d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation, etc.).
- Certains descripteurs peuvent ne pas être pertinents pour la situation observée ; il convient alors d'indiquer la mention « NA » (non applicable). Le descripteur 4.16, par exemple, concerne les « devoirs » donnés aux apprenants. Or, dans certaines institutions, les enseignants ne sont pas tenus de donner des devoirs. Dans ce cas, il convient d'en expliquer brièvement les raisons. Ceci peut ensuite entraîner une discussion sur un éventuel changement de politique dans ce domaine (Quel type de devoirs pourrait-il être utile de donner ? A quelle fréquence ? etc.).

La liste de repérage peut être distribuée à la fin de la réunion du personnel organisée pour présenter et expliquer le projet d'auto-évaluation interne. Comme mentionné précédemment, l'objectif n'est pas de faire participer tous les membres à l'évaluation de tous les domaines. Si des groupes de personnel ont la possibilité de se réunir régulièrement, ils peuvent remplir les sections pertinentes lors de ces réunions. Dans le cas contraire, il peut leur être demandé de les remplir avant une certaine date et de retourner la liste de repérage à la personne chargée de collecter le document. La version électronique de ce document peut être complétée directement.

Une fois les réponses collectées, celles-ci doivent être analysées :

- pour savoir comment le personnel perçoit l'institution, et évaluer la mesure dans laquelle il estime parvenir à répondre aux besoins spécifiques des migrants adultes ;
- pour définir tous les points qui doivent être examinés plus avant : ainsi, si la plupart des enseignants déclarent qu'ils préparent leur cours sans s'appuyer sur le programme, par exemple, il convient d'en déterminer la raison ;
- d'en extraire les suggestions émises, pour pouvoir y répondre ;
- pour donner un retour d'information au personnel ;
- pour pouvoir commencer à élaborer un plan d'action.

Le retour d'information au personnel peut consister en :

- un résumé de chacune des sections, qui précise si les commentaires accompagnant les notes données par le personnel sont majoritairement positifs ou négatifs ;
- l'identification des sections pour lesquelles un consensus général se dégage ;
- la présentation de quelques points « forts » ou « faibles » identifiés par au moins deux personnes différentes ;
- la présentation de quelques propositions intéressantes émises par au moins deux personnes différentes.

Ces informations peuvent être données à l'oral dans le cadre d'une réunion, lors de laquelle il conviendra de prévoir du temps pour les questions et pour l'étude des aspects intéressants soulevés par les membres du personnel, qui peuvent examiner les résultats de l'auto-évaluation. Il convient de les informer qu'il a été pris note de leurs propositions.

Plan d'action

Les résultats de l'auto-évaluation institutionnelle peuvent être utilisés aux fins du développement interne et de l'amélioration de la planification.

Dans le cadre d'un tel processus, il est probable que le personnel émettra plusieurs propositions d'amélioration, qui pourront servir de base à l'élaboration d'un *plan d'action* axé sur les domaines que les dirigeants estiment les plus importants. Ces travaux peuvent contribuer à sensibiliser davantage le personnel et à renforcer le travail en équipe ; aussi, plus il y a de personnes impliquées dans le processus, mieux c'est. Ainsi, différents groupes de personnels pourraient être invités à préparer des propositions relatives à un domaine pertinent pour eux, en vue d'une discussion avec la direction.

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

III. LISTE DE REPÉRAGE POUR L'AUTO-EVALUATION

Besoins des parties prenantes et résultats escomptés				
1	Cette section invite les prestataires de formations en langue à s'interroger sur la mesure dans laquelle le personnel connaît et comprend le contexte général dans lequel s'inscrivent les formations, ainsi que les besoins réels des apprenants			
	Points à évaluer	Note	Justification de / commentaires sur la note	Mesures proposées
1.1.	Les dirigeants, coordinateurs et membres du personnel ont parfaitement connaissance des principales parties prenantes aux formations en langue (les apprenants, avec toute la diversité de parcours qu'ils présentent, les instances gouvernementales de financement, etc.).			
1.2.	Des lignes directrices écrites sont disponibles auprès des autorités nationales ou locales, ou d'autres autorités qui financent cet enseignement. Ces orientations sont respectées.			
1.3.	Il existe un système clairement établi pour l'identification et l'analyse des besoins en matière d'apprentissage des langues de toutes les personnes qui s'inscrivent aux formations (besoin d'apprendre la langue de la communauté hôte pour l'accès au logement, aux soins de santé et à d'autres services, ou pour la recherche d'emploi, par exemple).			
1.4.	Le système d' analyse des besoins tient compte du niveau de littératie des apprenants dans leur propre langue et de leur capacité à utiliser l'alphabet/les caractères de la langue de la communauté hôte.			
1.5.	Il existe des systèmes visant à évaluer le niveau de compétence en langue de chacun des futurs apprenants avant le début de la formation.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

1.6.	Il existe un système permettant d'évaluer et de prendre en compte les compétences plurilingues des apprenants (c'est-à-dire leurs compétences dans d'autres langues, y compris leur langue maternelle).			
1.7.	Des systèmes fiables et efficaces sont en place pour regrouper les apprenants selon les profils individuels de besoins en langue.			
1.8.	Les compétences des apprenants en production orale, en compréhension de l'oral, en production écrite et en compréhension de l'écrit dans la langue de la communauté hôte sont également évaluées.			
1.9.	Des mesures sont également prises pour détecter les apprenants susceptibles d'avoir un faible niveau de littératie dans leur première langue, des lacunes dans les compétences de base ou d'autres difficultés d'apprentissage.			
1.10.	Il existe des dispositions pour traiter du cas des apprenants qui estiment qu'ils ne sont pas dans le bon groupe – ou que les enseignants estiment ne pas être dans le bon groupe.			
1.11.	Les besoins des apprenants et leur niveau de compétence dans la langue de la communauté hôte avant le début de la formation sont consignés dans des dossiers personnels.			
1.12.	Des mesures sont prises pour tenir compte des besoins des apprenants lors de la préparation et de l'adaptation des programmes des formations.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

2	Planification de l'enseignement et de l'apprentissage			
	Dans cette section, les dirigeants et enseignants sont invités à s'interroger sur la manière dont la planification des cours est assurée, à un niveau général comme à un niveau plus détaillé.			
	Points à évaluer	Note	Justification de / commentaires sur la note	Mesures proposées
A	CURRICULUM & PROGRAMME			
2.1.	Il existe un curriculum stipulant clairement les buts, la ligne philosophique éducative et les objectifs généraux qui sous-tendent la prestation des formations en langue, ainsi que l'approche de l'enseignement et de l'apprentissage utilisée.			
2.2.	Les buts, la ligne philosophique et les objectifs stipulés dans le curriculum sont compatibles avec l'objectif d'encourager le dialogue interculturel et de développer les compétences plurilingues et pluriculturelles .			
2.3.	Il existe un système de niveaux ou de profils de compétences en langues relié au Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).			
2.4.	Il existe des descripteurs généraux qui définissent les compétences correspondant à chaque niveau, sous forme de phrases décrivant des « capacités de faire », par exemple.			
2.5.	Les membres du personnel utilisent ces niveaux et descripteurs, et les apprenants y ont accès.			
2.6.	Il existe, pour chaque niveau, des programmes ou plans de cours qui sont adaptés aux besoins des apprenants et qui résument les thèmes qui seront probablement traités lors de la formation.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

2.7.	Les programmes définissent clairement le contenu de l'enseignement et les acquis de l'apprentissage escomptés à la fois pour les enseignants et les apprenants.			
2.8.	Les programmes sont suffisamment souples pour permettre aux enseignants d' adapter les cours aux besoins spécifiques des apprenants.			
B	PLANIFICATION DE L'ENSEIGNEMENT ET REGISTRES TENUS PAR LES ENSEIGNANTS			
2.9.	Les plans d'enseignement, programmes de travail ou autres formes de planification sont clairement reliés aux objectifs et au contenu de la formation.			
2.10.	Il existe des dispositifs permettant d'analyser et de mettre à jour les programmes de travail et autres documents qui s'y rapportent.			
2.11.	Les enseignants ont la possibilité d'adapter les objectifs d'apprentissage définis dans le programme aux besoins des migrants adultes dans les groupes dont ils s'occupent.			
2.12.	La manière dont les buts et objectifs spécifiques de l'apprentissage sont présentés et rappelés par les enseignants au cours de la formation permet aux apprenants de les comprendre parfaitement.			
2.13.	Les enseignants tiennent des registres précis des travaux effectués lors de chaque cours.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

3	Infrastructure et ressources éducatives				
	Cette section porte sur les salles, les matériels et les équipements utilisés ou mis à la disposition des apprenants et du personnel pendant les cours de langue				
	Points à évaluer	Note	Justification de / commentaires sur la note	Mesures proposées	
A	SALLES DEDIEES A L'ENSEIGNEMENT ET A L'APPRENTISSAGE				
3.1.	Les locaux réservés à l'apprentissage sont adaptés aux formations proposées et aux besoins des apprenants.				
3.2.	Les documents publicitaires qui présentent l'institution décrivent de manière détaillée et fidèle l'infrastructure relative à l'enseignement, l'apprentissage et l'auto-apprentissage.				
3.3.	Les salles de classe peuvent toutes accueillir facilement le nombre maximum d'apprenants spécifié.				
3.4.	Toutes les salles de classe sont convenablement meublées, équipées des projecteurs et lecteurs-enregistreurs audio et vidéo nécessaires.				
3.5.	Les meubles et l'agencement des salles sont adaptés : <ul style="list-style-type: none"> • à la conduite d'activités par l'ensemble de la classe ; • à la conduite de travaux en groupes ; • à la conduite de travaux en groupes de deux. 				
3.6.	Les autres espaces d'apprentissage, centres et bureaux de documentation et d'information sont convenablement équipés et adaptés à leur finalité (environnement silencieux, présence d'ordinateurs, etc.)				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

3.7.	Des espaces communs suffisamment grands sont à la disposition du personnel et des apprenants.				
3.8.	Il existe des procédures d'urgence clairement définies, qui sont portées à la connaissance du personnel et des apprenants.				
3.9.	Des mesures d'adaptation en faveur du personnel et des apprenants qui présentent des besoins spéciaux et/ou un handicap ont été prises.				
B	MATERIELS ET EQUIPEMENTS PEDAGOGIQUES				
3.10.	Il y a suffisamment d'équipements pour tous les enseignants et apprenants.				
3.11.	Les locaux et les équipements d'enseignement-apprentissage sont régulièrement entretenus.				
3.12.	Des formations à l'utilisation des ressources disponibles (tableaux interactifs, ordinateurs, Internet) sont assurées en cas de besoin.				
3.13.	Les enseignants utilisent tous régulièrement les ressources et matériels pédagogiques disponibles.				
3.14.	Les apprenants sont correctement informés sur les matériels et ressources d'apprentissage disponibles et sur la manière de les utiliser.				
3.15.	L'utilisation des locaux et ressources est contrôlée.				
3.16.	Les éventuels manuels utilisés sont adaptés aux besoins et niveaux des apprenants, et sont culturellement appropriés.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

3.17.	Le contenu et la qualité des éventuels matériels internes utilisés (en parallèle) sont adaptés aux besoins et niveaux des apprenants.				
3.18.	Une partie des ouvrages et autres types de ressources éventuellement proposés aux apprenants est présentée dans d'autres langues que les apprenants connaissent (c'est-à-dire pas seulement dans la langue cible).				
3.19.	Les ressources, qu'elles soient présentées sous forme numérique ou sur support papier, sont référencées et classées de sorte à ce que les enseignants et les apprenants puissent y accéder facilement.				
3.20.	Les ressources pédagogiques sont récentes et régulièrement vérifiées. Les éléments qui ne sont plus pertinents sont retirés et remplacés par d'autres.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

4 Enseignement/soutien à l'apprentissage				
L'enseignement englobe de nombreuses activités différentes visant à faciliter l'apprentissage. Celles-ci varient selon l'approche et la méthode adoptées et dépendent des compétences pédagogiques des enseignants. Ce domaine est fondamental pour l'auto-évaluation et la réflexion.				
	Points à évaluer	Note	Justification de / commentaires sur la note	Mesures proposées
A	METHODES PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE L'ENSEIGNEMENT			
4.1.	Les méthodes d'enseignement utilisées sont conformes aux objectifs et au contenu spécifiés dans les programmes de l'institution.			
4.2.	Il existe des lignes directrices claires à l'usage des enseignants et des apprenants quant à la méthodologie et à l'approche de l'enseignement.			
4.3.	Les méthodes utilisées sont adaptées : <ul style="list-style-type: none"> • au bagage éducatif et culturel des apprenants ; • au niveau de langue et au profil linguistique de la classe ; • aux besoins individuels et collectifs. 			
4.4.	Les méthodes d'enseignement et l'approche pédagogique mises en œuvre correspondent aux informations données par l'institution et à son programme.			
4.5.	Les apprenants sont clairement informés des objectifs d'apprentissage au début de chaque cours.			
4.6.	Au cours de l'enseignement, il est fait référence, d'une manière ou d'une autre, à des descripteurs de « capacités de faire » fondés sur ceux du CECR ou du Portfolio européen des langues (PEL).			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

4.7.	Le contenu de chaque cours (thèmes, compétences en communication, grammaire, vocabulaire, etc.) est adapté : <ul style="list-style-type: none"> • au bagage éducatif et culturel des apprenants ; • à leurs besoins d'apprentissage en langue. 				
4.8.	Les enseignants s'efforcent de construire leurs cours en fonction des profils et besoins spécifiques des apprenants.				
4.9.	Les apprenants sont informés de et comprennent l'organisation de chaque cours et la façon dont les activités pédagogiques favorisent leur apprentissage.				
B	COMPETENCES DES ENSEIGNANTS				
4.10.	Les enseignants utilisent la langue cible à bon escient et de manière précise.				
4.11.	Les enseignants ont conscience des facteurs susceptibles d'influer sur l'apprentissage, tels que la diversité des origines sociales, des bagages culturels, des styles d'apprentissage et du niveau de littératie des apprenants.				
4.12.	Les enseignants font preuve d'une grande sensibilité linguistique et culturelle dans leurs cours.				
4.13.	Les enseignants tiennent compte des compétences des apprenants dans d'autres langues et leur accordent une certaine place, en encourageant la réflexion sur différentes manières d'exprimer des concepts similaires dans différentes langues, par exemple.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

4.14.	Les enseignants ont recours à diverses techniques et répartissent les apprenants en différents groupes de travail ou en binômes, selon les cas, et savent gérer les changements d'activités.				
4.15.	Les enseignants sont capables :				
4.15.1	de présenter des modèles langagiers et des exemples pertinents dans la langue cible, ainsi que des informations claires sur la langue et la culture lorsque cela s'avère nécessaire ;				
4.15.2	d'organiser et de mettre en place des pratiques langagières et communicatives utiles ;				
4.15.3	d'assurer le suivi des travaux des apprenants ;				
4.15.4	d'apporter un soutien individuel aux apprenants ;				
4.15.5	de concilier les besoins collectifs et les besoins individuels.				
4.16.	Les enseignants donnent régulièrement des devoirs à faire à la maison, qu'ils corrigent régulièrement.				
4.17.	Les enseignants tiennent compte des centres d'intérêt et des besoins de chaque apprenant au sein d'un groupe.				
4.18.	Il existe une relation amicale et de confiance entre les apprenants et les enseignants.				
4.19.	Tous les apprenants participent activement aux cours.				
4.20.	Pendant la formation, on note une amélioration du niveau de compétences en communication des apprenants, qui atteste de leur progression.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

5	Evaluation des progrès et des acquis			
	Il s'agit là d'un autre domaine clé de l'enseignement, qui consiste à suivre et à évaluer les progrès des apprenants pendant la formation, ainsi que leurs acquis à la fin de la formation (ou d'une partie de la formation) – un processus auquel participent les enseignants et les responsables pédagogiques.			
	Points à évaluer	Note	Justification de / commentaires sur la note	Mesures proposées
A	PENDANT LA FORMATION			
5.1.	Il existe un mécanisme bien établi permettant de conseiller les apprenants sur leur apprentissage des langues.			
5.2.	Les progrès des apprenants sont régulièrement suivis et évalués au cours de la formation.			
5.3.	Les apprenants participent également au suivi de leurs propres progrès.			
5.4.	Les apprenants utilisent un portfolio des langues , tel que celui qui a été spécialement conçu à l'usage des migrants adultes par le Conseil de l'Europe ² , pour suivre régulièrement leurs propres progrès en pratiquant l'auto-évaluation. Ils bénéficient d'orientations à cet égard et sont encouragés à utiliser cet outil.			
5.5.	Les apprenants sont régulièrement soumis à des tests de progression ou à des exercices notés.			

² Le Conseil de l'Europe a mis au point un Portfolio européen des langues intitulé « *Apprentissage de la langue du pays hôte par les migrants adultes* » (Conseil de l'Europe, 2012) et son *Guide à l'usage des enseignants*, ainsi qu'une *Introduction au PEL*, et un outil constitué de descripteurs de « capacités de faire » (*Le PEL aux fins de l'intégration linguistique des migrants adultes : fixation d'objectifs et listes de repérage pour l'auto-évaluation*). Ces divers documents sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.coe.int/lang-migrants> - section « Instruments ».

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

5.6.	La mise au point de tels tests et/ou exercices est supervisée par l'institution.			
5.7.	Certains de ces tests ou exercices comportent une partie orale.			
5.8.	Les apprenants sont convenablement informés de leurs progrès pendant la formation.			
5.9.	Les apprenants qui préparent un examen imposé ou officiel bénéficient de possibilités adéquates de s'entraîner aux types de tests pratiqués et d'orientations pertinentes en la matière.			
B	A LA FIN DE LA FORMATION			
5.10.	Le niveau en langue des apprenants est évalué à la fin de la formation, et/ou à la fin de chaque module.			
5.11.	Dans le cadre des évaluations de fin de formation, les tests ou examens formels sont complétés par d'autres méthodes d'évaluation (évaluation continue ou fondée sur des tâches, par exemple).			
5.12.	Dans le cadre des évaluations de fin de formation, les tests ou examens sont remplacés ou complétés par d'autres méthodes d'évaluation (évaluation continue ou fondée sur des tâches, par exemple).			
5.13.	Les tests et autres dispositifs d'évaluation sont reliés aux objectifs d'apprentissage tels que définis dans le curriculum et les programmes. Par exemple, si les objectifs sont définis en termes de « capacités de faire », les examens évaluent les compétences correspondantes chez les apprenants.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

5.14.	Un certificat est délivré à l'issue de chaque formation.				
5.15.	Le certificat mentionne le niveau de l'apprenant ou son profil, tel que révélé par l'évaluation, et décrit brièvement le contenu de la formation.				
5.16.	Le niveau ou le profil mentionné est relié au CECR, et, le cas échéant, aux niveaux intermédiaires du Cadre (A1+, A2+, etc.).				
5.17.	Les compétences des apprenants dans d'autres langues sont également mentionnées sur le certificat – ou dans tout autre document complémentaire.				
5.18.	Il est fait référence au cadre national des qualifications du pays hôte (lorsqu'il en existe un).				
5.19.	Les progrès et acquis des apprenants font l'objet d'un compte-rendu qui est remis aux intéressés à l'issue de la formation afin de faciliter la poursuite de leur apprentissage des langues.				
5.20.	Ce document décrit les liens entre les compétences de l'apprenant dans la langue cible et ses besoins probables en communication (pour la recherche d'emploi, le recours aux soins de santé ou la participation à la vie de la communauté hôte).				

6	<p>Assurance qualité interne</p> <p>Cette section porte sur les procédures et instruments adoptés au niveau institutionnel pour s'assurer du respect de normes de qualité, en particulier dans l'enseignement et l'apprentissage et dans les mesures relatives au développement professionnel. Il s'agit là d'un exercice continu qui demande des systèmes efficaces et des examens réguliers.</p>
----------	---

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

	Points à évaluer	Note	Justification de la note	Mesures proposées
A	OBSERVATION DES COURS			
6.1.	Il existe un système d'observation régulière des cours dans le cadre duquel des coordinateurs ou des responsables pédagogiques observent à tour de rôle les enseignants dans la pratique (en particulier les moins expérimentés d'entre eux), et discutent ensuite de la leçon avec eux, par exemple.			
6.2.	Ce système prévoit différents types d'observation des cours selon que l'objectif visé est :			
6.2.1	<ul style="list-style-type: none"> le contrôle qualité (effectué par le biais d' « observations express », entre autres) 			
6.2.2	<ul style="list-style-type: none"> le développement professionnel individuel (observations effectuées par des responsables pédagogiques ou des tuteurs plus expérimentés pour aider les enseignants à améliorer leur enseignement) 			
6.3	L'observation des cours repose sur des critères clairement définis, dont les enseignants sont informés, et donne lieu à des commentaires qui leur sont transmis.			
6.4	Des commentaires oraux et écrits sont formulés à l'issue de l'observation, et il existe un système de suivi en la matière.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

6.5	Ces séances d'observation permettent d'identifier des domaines dans lesquels l'enseignant manque d'expérience ou présente des faiblesses, et il est remédié à la situation par le biais de la formation continue ou par la mise en place d'un tutorat de suivi , par exemple.				
6.6	Les enseignants ont la possibilité de pratiquer l'observation par les pairs (c'est-à-dire l'observation des enseignants entre eux, et, plus spécifiquement, l'observation des plus expérimentés par les moins expérimentés) aux fins de la sensibilisation et du développement professionnel.				
B	AVIS DES APPRENANTS				
6.7.	Les enseignants consultent les apprenants à propos des objectifs de leurs cours, de leur contenu et des méthodes utilisées, et ce, rapidement après le début de la formation et régulièrement tout au long de celle-ci.				
6.8.	Les avis des apprenants sont collectés à l'aide de questions spécifiques – sur ce qu'ils trouvent utile ou moins utile pendant les cours, ou sur ce qu'ils pensent du soutien à l'apprentissage, par exemple.				
6.9.	Les avis des apprenants sont également recueillis à l'issue de leur formation. Dans le cas des apprenants présentant un faible niveau de compétence en littératie, des techniques appropriées sont employées pour ce faire.				
6.10.	Si l'on soumet les apprenants à des questionnaires de satisfaction, ceux-ci sont disponibles dans des langues pertinentes lorsque cela s'avère nécessaire.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

6.11.	Le cas échéant, les apprenants reçoivent un retour d'information sur les avis qu'ils ont donnés (par exemple, une explication sur les raisons pour lesquelles les choses sont faites de telle ou telle façon, ou des remerciements pour des suggestions pertinentes).				
6.12.	Les membres du personnel sont informés des aspects des formations et services dont la plupart des apprenants se déclarent satisfaits et insatisfaits.				
6.13.	Des changements sont parfois introduits à la suite des commentaires émis par les apprenants.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

7	Autres services proposés aux apprenants			
	Cette section porte sur les services proposés parallèlement aux cours eux-mêmes. Ils ont généralement trait aux conseils personnels et aux conditions d'apprentissage, et sont importants pour le bien-être général des apprenants.			
	Points à évaluer	Note	Justification de la note	Mesures proposées
7.1.	Il existe des systèmes clairement établis de conseils aux apprenants sur des questions telles que : <ul style="list-style-type: none"> leur formation ; les examens publics ; les processus administratifs ; l'apprentissage en autonomie ; les stages. 			
7.2.	Il existe des mécanismes permettant de répondre aux questions des apprenants sur d'autres domaines que l'éducation, comme la santé, le logement ou la recherche d'emploi.			
7.3.	Des mesures sont mises en œuvre pour inciter les apprenants à faire preuve d'assiduité, et pour réduire au minimum le risque qu'ils abandonnent la formation en cours de route.			
7.4.	Il existe des lignes directrices et des procédures écrites régissant : <ul style="list-style-type: none"> l'absence et les retards des apprenants ; les demandes de conseils et de soutien ; les réclamations ; le rattrapage des cours annulés ; le remplacement des professeurs absents. 			
7.5.	Les apprenants et le personnel ont connaissance de ces lignes directrices.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

7.6.	Il existe un système d'enregistrement de la présence et des absences des apprenants.				
7.7.	Il y a, au sein de l'institution, des membres du personnel chargés de veiller au bien-être des apprenants. Leurs horaires de consultation bien indiqués.				
7.8.	Ces personnels sont compétents.				
7.9.	En cas de besoin, les apprenants peuvent bénéficier d'un service d'interprétation.				
7.10.	Des dispositions sont prises pour tenir compte des pratiques religieuses des apprenants (le cas échéant).				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

8 Qualifications, expérience et formation du personnel				
8	Il s'agit là d'un domaine clé, qui est lié à la qualité de l'enseignement dispensé. Il importe que les enseignants et les autres membres du personnel aient suivi une formation appropriée et qu'ils possèdent les compétences nécessaires à la réalisation des tâches qui leur incombent.			
	Points à évaluer	Note	Justification de la note	Mesures proposées
A	ENSEIGNANTS			
8.1.	La sélection et la nomination des enseignants s'effectuent selon des critères bien définis.			
8.2.	Les enseignants, y compris ceux qui travaillent à mi-temps et les vacataires, possèdent : <ul style="list-style-type: none"> • une formation professionnelle pertinente ; • des qualifications adaptées ; • une expérience pertinente de l'enseignement des langues ; • des compétences et une sensibilité appropriées dans la langue cible ; • une sensibilité culturelle et une expérience pertinente dans la gestion de divers comportements influencés par la culture leur permettant d'assurer des cours de langues de qualité à l'intention des migrants adultes.			
8.3.	Lors de sa formation initiale en tant qu'enseignant de langue, le personnel a été amené à pratiquer l'enseignement des langues tout en étant supervisé.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

8.4.	Cette formation englobait une sensibilisation aux questions liées à l'interculturel et à la discrimination susceptibles de se poser lorsque l'on travaille auprès de migrants adultes.			
8.5.	L'équipe enseignante dans son ensemble a un profil qui correspond aux besoins de l'institution.			
8.6.	Des lignes directrices claires sont adressées aux enseignants concernant leurs obligations, les procédures à suivre, les emplois du temps, les domaines de responsabilité, l'utilisation des programmes et l'observation. Des réponses aux questions fréquemment posées sur leur rôle et leurs tâches leur sont également apportées.			
8.7.	Les enseignants ont une approche positive du plurilinguisme ; ils ouverts à l'utilisation des langues parlées par les apprenants et favorables aux références à celles-ci.			
8.8.	Les enseignants collaborent, échangent leurs expériences et font preuve d'esprit d'équipe pour relever les défis.			
8.9.	Ils ont régulièrement la possibilité de prendre part à des formations continues ou à des ateliers en groupes sur certains thèmes ou sur les techniques et ressources d'enseignement, par exemple.			
8.10.	Généralement, les stages de formation continue couvrent les questions spécifiquement liées aux besoins spéciaux et aux parcours des migrants adultes, et ils encouragent des approches positives des langues et cultures personnelles des migrants.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

8.11.	Il est tenu compte des centres d'intérêt et des besoins de chaque enseignant dans les stages de formation continue et de développement professionnel proposés.				
8.12.	Les formations continues et les stages de développement professionnel auxquels participent les enseignants sont consignés dans des dossiers individuels qui peuvent être consultés.				
8.13.	Il existe un ensemble de ressources disponibles pour les enseignants, telles que des ouvrages sur la méthodologie, des outils de référence et des aides à l'enseignement.				
B	AUTRES PERSONNELS				
8.14.	Les responsables pédagogiques/coordonateurs possèdent les qualifications et l'expérience nécessaires pour mener les tâches qui leur incombent.				
8.15.	Les responsabilités de chacun des membres du personnel sont clairement définies.				
8.16.	Tous les responsables et personnels administratifs :				
8.16.1	ont les compétences et qualifications nécessaires à la réalisation des tâches spécifiées dans le descriptif de leur poste et requises dans leurs contextes respectifs				
8.16.2	sont capables de mener leurs tâches à bien, de manière satisfaisante				
8.16.3	ont une attitude positive envers la diversité linguistique et culturelle				
C	GESTION DU PERSONNEL				
8.17.	Il existe un système de gestion efficace permettant :				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

8.17.1	de transmettre des informations et de faire connaître les procédures aux enseignants et autres catégories de personnels				
8.17.2	de trouver des remplaçants aux enseignants absents				
8.17.3	de garantir une communication bidirectionnelle avec l'ensemble du personnel				
8.18.	Des formations préparatoires, programmes d'accueil et d'information et/ou systèmes de tutorat sont mis en œuvre pour les nouveaux membres du personnel.				
8.19.	L'emploi du temps des coordinateurs pédagogiques comporte obligatoirement des plages horaires (hors temps d'enseignement et « temps administratif ») consacrées au soutien et à la supervision du personnel enseignant, en particulier du personnel temporaire, à la conception de programmes de formation et à l'orientation des apprenants.				
8.20.	Il existe un programme de développement professionnel destiné aux personnels non enseignants et aux dirigeants ; celui-ci est adapté à leurs besoins.				
8.21.	Les membres du personnel ont parfois accès à des formations et opportunités de développement professionnel externes et bénéficient d'un soutien financier à cet égard.				
8.22.	L'institution est membre d'une association nationale ou internationale pertinente, ou d'un réseau national ou international d'organisations similaires.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

9 Communication interne		L'instauration d'une bonne communication entre les dirigeants et le personnel, ainsi qu'entre l'institution et ses apprenants, est très importante pour la qualité des formations assurées.			
	Points à évaluer	Note	Justification de / commentaires sur la note	Mesures proposées	
9.1.	Tous les membres du personnel disposent d'un descriptif clair et actualisé de leur poste et d'un contrat écrit ou d'une lettre de confirmation d'embauche.				
9.2.	Il existe des procédures écrites clairement établies concernant la gestion des revendications du personnel et des problèmes de discipline.				
9.3.	Tous les membres du personnel, y compris les dirigeants et coordinateurs, connaissent les structures organisationnelle et hiérarchique de l'institution et savent à quelle personne ils font rapport.				
9.4.	Une réunion de bilan à laquelle participent tous les membres du personnel, et notamment les dirigeants, est organisée au moins une fois par an.				
9.5.	Ce type de réunion :				
9.5.1	implique que les membres du personnel aient procédé, au préalable, à leur auto-évaluation ;				
9.5.2	englobe une analyse des principaux points soulevés par les apprenants dans leurs commentaires ;				
9.5.3	est l'occasion d'examiner les besoins du personnel en matière de développement professionnel et de convenir d'objectifs de développement ;				
9.5.4	est l'occasion de livrer ses impressions aux dirigeants et à l'institution, et d'émettre des propositions.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

9.6.	Ces réunions donnent lieu à des procès-verbaux adoptés d'un commun accord.				
9.7.	Les membres du personnel ont d'autres occasions d'effectuer des commentaires ou de consulter la direction.				

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

10	Informations			
	Cette section concerne les informations et documents publics sur l'institution et ses formations, destinés notamment aux apprenants potentiels.			
	Points à évaluer	Note	Justification de la note	Mesures proposées
10.1.	<p>La documentation publiée (site Internet, brochures, prospectus, etc.) contient des informations détaillées sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les conditions d'admission (le cas échéant) ; • la durée, les dates et le lieu de la formation ; • le nombre d'heures de cours en salle de classe et le nombre estimé d'heures d'apprentissage en autonomie ; • (pour les programmes d'apprentissage mixtes), le nombre d'heures de cours en salle de classe, et le nombre d'heures d'apprentissage en ligne ; • les périodes pendant lesquelles l'institution est fermée (dates des vacances, par exemple) ; • le nombre maximum d'apprenants par classe ; • le fait que les cours soient éventuellement assurés par des enseignants en formation ; • dans le cas des formations payantes, ce que couvre la somme demandée (frais d'inscription, droits de scolarité, manuels, etc.) ; • le soutien proposé aux apprenants ; • les éventuels services payants (non inclus dans les frais d'inscription) ; • les dispositions relatives à l'assiduité ; • les conditions générales d'inscription, notamment les dispositions régissant l'annulation et les éventuelles sanctions ; • les critères et méthodes d'évaluation et de certification 			
10.2.	Ces informations sont claires, récentes et complètes et reflètent vraiment l'offre proposée.			

NOTE	NA= non applicable	0 = Pas du tout. Ce domaine pose réellement problème.	1 = Oui, dans une certaine mesure. Mais des améliorations sont nécessaires.	2 = Oui, effectivement. Mais des améliorations pourraient être apportées dans ce domaine.	3 = Oui, tout à fait. Aucune amélioration n'est nécessaire dans ce domaine.
-------------	---------------------------	--	--	--	--

10.3.	Elles sont disponibles dans diverses langues pertinentes.				
10.4.	Il existe un guide à l'usage des apprenants qui contient des informations utiles sur leur formation, les méthodes d'enseignement utilisées ou les coordonnées des personnes à contacter au sein de l'institution, par exemple.				
10.5.	Les informations écrites sur les méthodes d'enseignement utilisées au sein de l'institution reflètent réellement les pratiques en salle de classe.				

Annexe - glossaire

Le présent glossaire a été mis au point pour faciliter le processus d'auto-évaluation et la compréhension de certains termes employés dans la liste de repérage.

TERME	DÉFINITION
<i>Accueil et information des enseignants</i>	Programme préparatoire visant à présenter les nouveaux enseignants et à leur expliquer leurs tâches et responsabilités, ainsi que les systèmes, procédures et ressources de l'institution.
<i>Acquis de l'apprentissage</i>	Résultat escompté de la formation chez l'apprenant (une meilleure capacité à communiquer à l'oral, par exemple).
<i>Analyse des besoins</i>	Manière de définir les besoins en langues et en communication (en termes de compétences, tâches, vocabulaire, etc.) d'un groupe particulier d'apprenants avant de concevoir des formations à leur intention. Dans la mesure du possible, les apprenants devraient participer à l'identification de leurs propres besoins.
<i>Appréciation</i>	Voir « Bilan » et « Entretiens de développement professionnel ».
<i>Apprenant</i>	Personne qui suit une formation, et, en l'occurrence, une formation en langue.
<i>Auto-évaluation</i>	Exercice consistant à mesurer soi-même : <ul style="list-style-type: none"> - ses compétences en langues à l'issue d'une tâche d'apprentissage ; - sa capacité à utiliser la langue, dans le cadre d'un processus guidé spécifique tel que celui proposé par le <u>Portfolio européen des langues</u> ; - la qualité/réussite d'une formation, par le biais de questionnaires/entretiens avec le personnel ; - la performance d'une institution, par le biais de l'assurance qualité ou de mesures de contrôle de la qualité.
<i>Bilan, entretien de développement professionnel, appréciation</i>	Entretien entre la direction et un membre du personnel afin d'évaluer le travail de ce dernier et de définir des projets de développement professionnel qui répondent à la fois à ses besoins et à ceux de l'institution.
<i>Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer (CECR)</i>	Document du Conseil de l'Europe (disponible en 39 langues) qui propose une approche de l'éducation aux langues et une description des compétences en langues basée sur six <i>niveaux communs de référence</i> (A1, A2, B1, B2, C1 et C2), et qui prévoit, pour chaque type de compétences et à chacun des six niveaux, autant de catégories que possible, celles-ci étant illustrées par des échelles de descripteurs élaborées empiriquement. Le CECR est disponible sur le site Internet de l'Unité des Politiques linguistiques (www.coe.int/lang-CECR).
<i>Certificat</i>	Document attestant qu'une personne donnée a passé un test ou été évaluée d'une autre manière et qu'elle a obtenu une note précise, suffisante pour l'admission (généralement au moins la moyenne). Il peut également s'agir d'un document qui stipule simplement qu'une personne donnée a suivi une formation jusqu'à son terme.
<i>Certification</i>	Processus consistant à délivrer des certificats à l'issue d'une formation (professionnelle ou autre).
<i>Communauté hôte</i>	Le pays, la région et le lieu vers lesquels les migrants sont allés et où ils se sont installés.
<i>Compétence</i>	Dans le cadre de l'apprentissage des langues, aptitude à faire quelque chose. Il existe quatre grands domaines de compétence : la production écrite, la compréhension de l'écrit, la production orale et la compréhension de l'oral.

<i>Compétence plurilingue et pluriculturelle</i>	« Compétence à communiquer langagièrement et à interagir culturellement d'un acteur social qui possède, à des degrés divers, la maîtrise de plusieurs langues et l'expérience de plusieurs cultures ». ³ (Il convient de distinguer les concepts de « plurilinguisme » et « multilinguisme ». En effet, le premier se rapporte davantage à une personne, tandis que le second est utilisé pour désigner un groupe ou un contexte (comme une ville ou une région) dans lequel plusieurs langues sont parlées. Le même raisonnement s'applique pour les termes « pluriculturel » et « multiculturel », ce dernier étant employé pour qualifier une ville, ou tout autre type de contexte).
<i>Cours sur mesure</i>	Cours conçus ou adaptés de sorte à répondre aux besoins spécifiques du public cible.
<i>Curriculum</i>	Document général définissant les objectifs, le contenu, la durée, l'organisation, et les méthodes d'enseignement d'une formation donnée. Voir « Programme ».
<i>Descripteur de « capacité de faire »</i>	Segment de phrase décrivant une compétence linguistique spécifique et commençant généralement par une forme du verbe pouvoir (« <i>Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant</i> ») (CECR, p.25). Des descripteurs de « capacité de faire » spécifiques ont été conçus en relation avec le PEL pour migrants adultes.
<i>Dialogue interculturel</i>	« Echange de vues ouvert, respectueux et basé sur la compréhension mutuelle, entre des individus et des groupes qui ont des origines et un patrimoine ethnique, culturel, religieux et linguistique différents ». ⁴
<i>Evaluation</i>	Approche systématique de l'évaluation : - de la capacité (langagière) d'un apprenant par le biais de diverses procédures conçues à cette fin (tests, activités, etc.) ; - de la qualité/réussite d'une formation par le biais d'entretiens, questionnaires, observations, etc. ; - des résultats d'une institution.
<i>Examens publics</i>	Examens gérés par une instance de certification reconnue telle que <i>Cambridge ESOL</i> ou le <i>Goethe Institut</i> .
<i>Formation et développement professionnel du personnel</i>	Programme structuré visant à répondre aux besoins professionnels des membres du personnel en leur proposant, à titre individuel ou collectif, des opportunités internes et externes de développement professionnel.
<i>Gestion de la qualité</i>	Système relatif à la création, la mise en œuvre et le maintien de la qualité des biens et services ; généralement, ce type de dispositif prévoit des procédures pour le contrôle de la qualité, ainsi qu'un mécanisme d'assurance qualité.
<i>Gestion pédagogique</i>	Gestion du curriculum, des programmes, de l'évaluation, de la certification et du personnel enseignant.
<i>Groupe de discussion</i>	Echantillon représentatif de membres du personnel ou d'apprenants invités à donner leur point de vue personnel sur leur situation en tant que groupe et sur divers aspects de l'institution.
<i>Installations</i>	Locaux, salles de classe, services, équipements et autres ressources à la disposition du personnel et des apprenants.
<i>Institution</i>	Ce terme englobe les écoles de langues, les départements de langue au sein d'établissements d'éducation et tout autre type de prestataire de formation en langue.

³ Extrait du *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer* (CECR) (Conseil de l'Europe / Editions Didier, 2001, p. 128).
<http://www.coe.int/lang/fr>

⁴ Extrait du *Livre blanc sur le dialogue interculturel – « Vivre ensemble dans l'égalité »* (Conseil de l'Europe, 2008)

<i>Instructions</i>	Orientations générales données aux apprenants sur la manière d'effectuer un exercice ou toute autre activité langagière, ou sur ce qu'il faut faire lors d'un examen, par exemple.
<i>Intégration</i>	« Un processus à double sens et l'aptitude des individus à vivre ensemble, dans le plein respect de la dignité individuelle, du bien commun, du pluralisme et de la diversité, de la non-violence et de la solidarité, ainsi que leur capacité à participer à la vie sociale, culturelle, économique et politique ⁵ ». Dans cette acception, l'intégration se différencie de l'assimilation, qui peut supposer la perte de la culture et de la langue d'origine d'un individu.
<i>Justificatif/justification</i>	Ensemble d'informations issues de documents, de commentaires des groupes de discussion ou recueillies lors de séances d'observations ou de réunions, par exemple, qui confirment que certains critères sont remplis.
<i>Manuel</i>	Ouvrage divisé en unités ou leçons qui sous-tend l'apprentissage ou traite de divers thèmes ou compétences.
<i>Méthodologie/méthode</i>	Approche de l'enseignement des langues qui repose sur des principes et processus systématiques, tels que la communication.
<i>Niveau, niveau de langue et niveau de compétence</i>	Description du degré de compétence requis : <ul style="list-style-type: none"> • pour pouvoir placer un apprenant dans une certaine classe, ou le situer à une certaine position sur une échelle (A1/B1 pour les niveaux du CECR, par exemple) ; ou • plus généralement, pour fixer des objectifs d'apprentissage pour une formation donnée, pour concevoir ou sélectionner des tests, etc.
<i>Objectif d'apprentissage</i>	Objectif ou résultat souhaité de l'enseignement ou d'un autre type d'activité éducative.
<i>Objectifs</i>	Les connaissances, compétences et attitudes qu'une formation, quelle qu'elle soit, vise à faire acquérir aux apprenants – ou qu'un apprenant individuel cherche à acquérir.
<i>Observation « express »</i>	Courte séance d'observation des cours, d'une durée maximale de 15 à 20 minutes. Voir « Observation, types d'~ »
<i>Observation par les pairs</i>	Observation d'un enseignant par d'autres enseignants, effectuée avec le consentement de la personne observée (voir « Observation, types d'~ »).
<i>Observation, types d'~</i>	Examen de la pratique de l'enseignement et/ou de l'apprentissage mené dans un but précis, par le biais de processus systématiques, qui font l'objet de comptes-rendus. Il y a trois types d'observations : les observations surprise rapides (appelées « observations express »), effectuées dans le cadre d'un contrôle qualité général, les observations plus longues, menées par des responsables aux fins du développement professionnel, et les observations par les pairs.
<i>Organigramme</i>	Schéma de la structure d'une organisation.
<i>Partie prenante</i>	Personne ou instance présentant un intérêt spécifique pour la prestation de formations en langue. Il peut s'agir des apprenants, du personnel, des autorités qui financent la formation, etc.

⁵ Ibid, note 3 (*Livre blanc*, p. 11)

<i>Planification des cours</i>	Description ou plan de l'un ou de l'ensemble des éléments suivants : a) les buts ou objectifs du cours ; b) les activités et processus que l'enseignant entend mettre en œuvre pour atteindre ces derniers ; c) le temps prévu pour chaque activité, et l'ordre dans lequel elles seront conduites ; d) les matériels et ressources qui seront utilisés.
<i>Portfolio européen des langues (PEL)</i>	Document personnel que les apprenants de langue peuvent mettre à jour et qu'ils utilisent pour évaluer leur niveau actuel de compétence dans toutes les langues de leur répertoire, pour préciser leurs objectifs d'apprentissage, et pour suivre et consigner leurs progrès et acquis dans ce domaine en s'appuyant sur les niveaux décrits dans le <i>Cadre européen commun de référence pour les langues</i> (CECR). Voir le site Internet consacré au PEL : www.coe.int/portfolio/fr . Il existe un ensemble d'outils sur le PEL spécialement conçus à l'intention des migrants (voir <i>Note 2</i> , p.19)
<i>Procédure d'inscription</i>	Procédure écrite formelle consistant à inscrire une personne à une formation dont cette dernière, ses garants et le personnel de l'institution ont connaissance.
<i>Procédure de réclamation</i>	Procédure spécifique permettant aux apprenants ou à toute autre personne de formuler une réclamation concernant une formation ou un autre service dont ils bénéficient, le cas échéant.
<i>Profil, profil linguistique</i>	Tableau global des aptitudes linguistiques dans les langues dans lesquelles l'apprenant a des compétences. « Les échelles sont prévues non seulement pour une compétence globale mais également pour chacun des paramètres étalonnables de la compétence langagière [...]. Ceci permet d'affiner la différenciation des profils au sein des groupes d'apprenants » (CECR, Avertissement, p. 5)
<i>Profil de besoins</i>	L'ensemble des besoins d'un apprenant (ou d'un groupe d'apprenants) liés à sa vie en dehors de la formation de langue, à ses centres d'intérêts personnels, à sa participation à la vie de la communauté hôte, etc.
<i>Programme</i>	Description écrite du contenu d'une formation et de l'ordre dans lequel les compétences et/ou connaissances doivent être enseignées, qui contient généralement une estimation du temps d'enseignement à consacrer aux principaux éléments (voir « Curriculum »).
<i>Programme de formation continue des enseignants</i>	Programme de développement professionnel des enseignants pouvant être conçu et assuré en interne ou consister en un renforcement plus formel de leurs compétences et qualifications.
<i>Programme de travail</i>	Plan précisant le contenu de l'enseignement pour une période donnée (une semaine ou un module, par exemple), ou pour un nombre spécifié de jours ou de semaines.
<i>Qualifications (du personnel)</i>	Certificats et diplômes professionnels obtenus par les membres du personnel, qui attestent de leur capacité à remplir leurs fonctions.
<i>Registre de classe</i>	Dossier dans lequel sont consignés tous les travaux effectués en classe d'après les programmes d'enseignement, plans de travail et matériels pédagogiques.

<i>Responsable pédagogique / des ressources humaines</i>	Au sein d'une institution, personne responsable des formations s'adressant aux employés (notamment les formations en langue).
<i>Ressources éducatives</i>	Matériels, équipement et autres types d'outils qui peuvent être utilisés pour atteindre des buts/cibles et objectifs d'apprentissage.
<i>Sous-niveau du CECR</i>	Division d'un des niveaux principaux du CECR. Chaque niveau principal peut être divisé en un ou plusieurs niveaux (B1+, A1.1, etc.).
<i>Standardisation</i>	Processus visant à garantir que les évaluateurs s'en tiennent à la procédure communément admise et qu'ils interprètent et appliquent les critères de manière cohérente et fiable (lors de l'évaluation des compétences en langues des apprenants par les enseignants, par exemple, ou de la visite d'une institution par des inspecteurs).
<i>Structure hiérarchique</i>	Système d'organisation des responsabilités au sein d'une institution, selon lequel les employés et leurs responsables respectifs se transmettent des informations et des instructions.
<i>Système d'assurance qualité</i>	Système formel de gestion de la qualité des biens et services visant à garantir le maintien d'un niveau satisfaisant de qualité.
<i>Système de remplacement</i>	Dispositif formel visant à garantir le remplacement du personnel absent pour maladie ou congé.
<i>Tableau interactif</i>	Tableau informatisé utilisé dans le cadre de l'éducation, pour des présentations et pour d'autres applications d'enseignement et d'apprentissage. Ce dispositif peut être utilisé de manière dynamique par les enseignants et les apprenants à l'aide de stylos électroniques et/ou comme un grand écran d'ordinateur ou de projecteur.
<i>Test de niveau</i>	Évaluation du niveau de langue d'un apprenant afin de pouvoir l'orienter vers une formation appropriée ou de le placer dans un cours adéquat.
<i>Test de progression</i>	Test étroitement lié à une formation ou à un ensemble de matériels d'apprentissage précis et dont l'objectif est de mesurer le développement des compétences en langue des apprenants. Ce type d'évaluation peut être conduit à la fin d'une semaine ou d'un module d'enseignement, par exemple.
<i>Tutorat, tuteur</i>	Apport d'aide et de conseils par un enseignant expérimenté, un tuteur ou un responsable académique (un « parrain ») qui partage ses connaissances, ses compétences et son point de vue avec un enseignant moins expérimenté afin de favoriser le développement personnel et professionnel de ce dernier.