

# Concept qualité fide

## Guide pour l'obtention du label fide



fide<sup>+</sup>  
label

Le label fide est une distinction attribuée aux offres de cours qui répondent aux exigences de qualité posées aux cours de langue seconde selon l'approche fide. Il se fonde sur le concept qualité fide qui énonce les principes et les standards de référence pour l'évaluation des offres de cours.

Ce guide illustre pour les prestataires de cours intéressés les démarches à entreprendre pour obtenir le label fide pour une ou plusieurs offres de cours.

### Contenu

- 2 Introduction
- 6 Principes et standards
- 8 Standards didactiques (D)
- 13 Standards organisationnels (O)
- 17 Standards de coordination (C)
- 18 La procédure pour l'obtention du label fide
- 20 Étape 1: État des lieux
- 23 Étape 2: Attribution du label
- 29 Étape 3: Renouvellement du label
- 30 Étape 3+: Extension du label
- 31 Règlement des taxes

# Introduction

## Le développement de fide

L'encouragement de l'intégration fait partie des objectifs du Conseil fédéral. La communication dans une langue nationale y joue un rôle important. Dans ce contexte, l'Institut de plurilinguisme de Fribourg a développé, en 2009, le Curriculum-cadre pour l'encouragement linguistique des migrants, auquel un nombre important de spécialistes de l'acquisition de la langue seconde a participé. Le projet fide a démarré en 2010 sur la base du Curriculum-cadre.

Après une enquête de grande envergure sur les besoins en communication des personnes immigrées et sur les exigences requises par la société d'accueil en matière de compétences linguistiques, des scénarios de situations se présentant fréquemment dans la vie quotidienne ont été définis et illustrés. À partir de ces scénarios, des descriptions des compétences opérationnelles et des descripteurs de compétences langagières conformes au Cadre européen commun de référence (CECR) ont été établis et des ressources didactiques pour les formatrices et formateurs en langue ont été développées. Tout le matériel fide existe dans les trois langues officielles en Suisse: français, italien et allemand. Il est disponible gratuitement sur le site internet [www.fide-info.ch](http://www.fide-info.ch).

## Le concept qualité fide

Pour guider et accompagner la mise en œuvre de l'approche fide dans la pratique, le Secrétariat d'État aux migrations SEM a mandaté le développement d'un concept qualité détaillé. Ce concept devait, d'une part, contribuer au développement de l'offre de cours de langue et, d'autre part, proposer des standards de qualité pour la mise en œuvre de fide dans le cadre des programmes d'intégration cantonaux (PIC). Il devait fixer des critères de qualité pour tous les acteurs dans le domaine, et stimuler la promotion de la qualité à tous les niveaux. Par conséquent, le concept qualité fide ne se concentre pas uniquement sur l'enseignement de la langue, mais il aborde également les questions ayant trait à l'assurance qualité sur le plan institutionnel et régional.

En 2018, à l'issue d'une phase pilote, les premières offres de cours qui répondaient aux exigences du concept qualité ont pu obtenir le label fide.

## Le concept qualité fide comme système de référence

Le concept qualité fide est un dispositif de qualité détaillé et novateur : des standards sont définis sur différents plans ; ils sont en accord avec le cadre juridique actuel et la politique d'intégration présente, et reflètent les bonnes pratiques :

- Sur le plan de la **didactique**, la mise en œuvre de l'approche fide est centrale.
- Sur le plan de l'**organisation**, les standards concernent les structures à même de garantir et de soutenir la qualité de l'enseignement à long terme.
- Sur le plan de la **coordination** cantonale, les standards garantissent une offre qui réponde aux besoins.

Les standards formulés pour les trois niveaux constituent un **système de référence** vers lequel formatrices et formateurs, prestataires de cours et instances mandantes peuvent s'orienter afin d'assurer et de développer la qualité de leurs cours de langues.

Pour donner de la visibilité à la réalisation des standards de qualité, les prestataires de cours peuvent demander le **label fide** pour les cours qu'ils dispensent. La décision de l'octroi du label fide repose, d'une part, sur le respect des exigences de qualité qui sont imposées aux cours de langue selon l'approche fide, notamment dans la mise en pratique de l'approche par scénarios et du principe de la co-construction et, d'autre part, sur l'évaluation des conditions cadres établies par l'organisation.

Après deux ans de fonctionnement, en 2020, le concept et les procédures ont été à nouveau évalués. Alors que le système de référence avec ses principes et standards reste inchangé, certaines modifications ont été apportées aux processus et des instruments ont été mis en œuvre afin de permettre à la procédure d'obtention du label fide d'être encore plus orientée vers les objectifs.

Ce guide décrit – selon la perspective des prestataires de cours – la procédure d'obtention du label fide pour un ou plusieurs cours, telle qu'elle s'applique à partir de septembre 2020.

## Le label fide

Le label fide est – contrairement aux certifications institutionnelles comme par exemple eduQua - un label qui est attribué à une **offre de cours**. Une institution peut donc offrir des cours de langue avec et des cours de langue sans label fide.

Dans la promotion de l'apprentissage de la langue dans le domaine de l'intégration, le label fide est complémentaire à une certification eduQua. Ce qui se passe concrètement dans le cours et la qualité de la didactique se trouvent au premier plan. L'environnement organisationnel n'est évalué qu'en fonction des aspects directement significatifs pour la réalisation et le soutien de cette qualité. Toutefois, le dossier produit pour la certification eduQua est une documentation utile qui peut être employée dans le cadre des audits.

## L'offre de cours

Il est recommandé de ne demander le label, dans un premier temps, que pour 1 à 2 offres de cours pour un nombre de lieux de cours limité, puis, lors des audits périodiques de renouvellement, d'élargir progressivement l'attribution du label à d'autres cours.

On entend par « offre de cours » un groupe de cours qui suivent le même concept (quant au groupe cible, à l'objectif du cours, à l'environnement d'apprentissage et d'enseignement, à l'évaluation, au nombre de périodes par semaine, au financement, aux exigences posées aux formatrices et formateurs, etc.) et qui se déroulent de la même façon par rapport aux conditions cadres organisationnelles et à l'infrastructure utilisée.

En cas de doute, au moment de l'état des lieux, il sera précisé avec l'experte ou l'expert quels cours peuvent être regroupés sous la même offre et pour quelles offres le label fide peut être visé.

## Lieux de cours

Si un prestataire souhaite faire labelliser une offre de cours qui est organisée dans différents lieux, il faut que les conditions suivantes soient remplies :

- L'offre suit le même concept de cours dans tous les lieux où les cours sont organisés (en ce qui concerne le groupe cible, l'objectif, la procédure, l'évaluation, le nombre de périodes par semaine, le financement, les exigences posées aux formatrices et formateurs, etc.).
- L'offre est proposée de manière à ce que les conditions cadres organisationnelles et l'infrastructure soient comparables.
- L'offre porte le même intitulé dans tous les lieux de cours.
- Une seule personne est responsable pédagogique pour l'ensemble de l'offre dans tous les lieux de cours. Les dispositions suivantes s'appliquent :
  - Il existe un concept pour les visites de classe aux formatrices et formateurs de l'offre dans tous les lieux. Les obligations de la direction des lieux, les critères établis pour les visites, une planification de celles-ci ainsi que d'éventuelles mesures supplémentaires pour l'assurance d'une qualité homogène figurent dans ce concept (par ex. visites d'observation par des pair-e-s).
  - Le ou la responsable pédagogique visite chacun des lieux de cours au moins une fois par année et reste en étroit contact avec les responsables de produit des différents lieux de cours.
  - Le ou la responsable pédagogique organise une rencontre annuelle d'échanges entre toutes les formatrices et tous les formateurs de cette offre.



# Principes et standards

Les **principes fondamentaux** de l'approche fide sont au cœur du concept qualité fide :

- **Approche actionnelle**  
Considérer les apprenant-e-s et les utilisateurs/trices de la langue comme des acteurs sur le plan social, et leur permettre d'acquérir les capacités communicatives pour agir dans des situations concrètes réelles de la vie.
- **Orientation vers les besoins**  
Orienter les objectifs et les contenus du cours vers les besoins en communication individuels des apprenant-e-s et vers les besoins de la société en matière de communication.
- **Empowerment (Autonomisation)**  
Renforcer la confiance des apprenant-e-s dans leur capacité d'apprentissage (scolaire); transmettre des stratégies et des techniques d'apprentissage, de sorte que les apprenant-e-s puissent acquérir et utiliser avec succès la langue cible et participer de manière autodéterminée à la vie de la société.
- **Respect et valorisation**  
Aller à la rencontre des apprenant-e-s en respectant et valorisant leur biographie, leur identité socioculturelle, leur bagage scolaire et leur parcours d'apprentissage.

## Les standards du concept qualité fide

Le concept qualité fide définit des standards sur trois niveaux de responsabilité autour d'une offre de cours de langue :

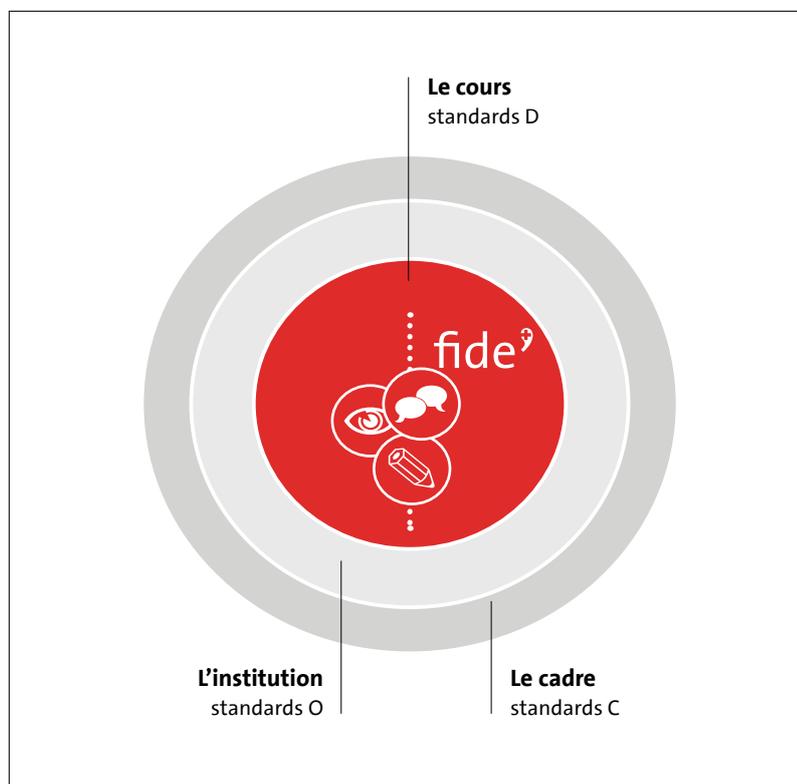
- **Standards D**  
Des standards qui se réfèrent à l'approche didactique qui sous-tend l'enseignement;
- **Standards O**  
Des standards qui concernent la structure de gestion et d'organisation de l'institution où les cours de langue sont organisés;
- **Standards C**  
Des standards relatifs à la promotion et coordination de l'offre de cours de langue sur le plan local et régional.

Ces trois domaines forment ensemble un système cohérent qui permet aux personnes immigrées de trouver et de suivre des cours de langue de très bonne qualité, efficaces et adaptés à leurs besoins.

Au cours de la procédure d'obtention du label fide, l'accent est mis sur la mise en œuvre des principes fide dans l'enseignement. La vérification du cadre institutionnel et organisationnel se limite aux aspects qui sont directement significatifs pour favoriser et promouvoir la qualité didactique. Les institutions, qui ont une certification eduQua ou un autre certificat de qualité comparable, peuvent utiliser la documentation déjà produite.



#### Standards de qualité à trois niveaux



## Les standards didactiques (D)

Les standards didactiques du concept qualité fide veulent assurer que les participant-e-s au cours sont impliqué-e-s dans la détermination des contenus et la conception du processus d'apprentissage qui est ainsi orienté vers leurs besoins en matière de communication et les exigences rencontrées dans leur contexte de vie actuel. L'**approche didactique** permet aux participant-e-s, en particulier,

- 1) d'assumer la responsabilité de leur apprentissage, en participant à la détermination des objectifs et des contenus du cours – en référence aux situations quotidiennes qui peuvent être considérées comme significatives aussi bien par les participant-e-s que par la société d'accueil;
- 2) de collaborer à la planification, à la conception et à l'évaluation du processus d'apprentissage et d'enseignement, de documenter et d'évaluer leur parcours d'apprentissage et les progrès accomplis;
- 3) d'acquérir des compétences communicatives dans la langue locale dans le but de les mettre en pratique dans la vie quotidienne et de renforcer ainsi leur participation à la vie professionnelle et sociale.

Pour les **principes** suivants, des **standards** sont formulés sur le plan didactique:

- Co-construction
- Approche par scénarios
- Approche portfolio
- Évaluation
- Utilisation de la langue
- Interculturalité

Le document « Principes et standards » précise de quelle manière ces principes peuvent être mis en œuvre sur le plan didactique dans l'enseignement de la langue seconde et comment les standards sont visibles dans le processus d'enseignement. Les prestataires de cours peuvent se baser sur ces spécifications, par exemple pour une auto-évaluation avant le dépôt d'une demande ou pour définir des objectifs de développement pour leurs formatrices et formateurs.

Les paragraphes suivants expliquent ce que l'experte ou l'expert attend de la visite d'audit en ce qui concerne la conception de l'enseignement et le soutien apporté par l'institution aux formatrices et formateurs, ainsi que la documentation qu'il ou elle souhaite consulter dans ce contexte.

## Co-construction

**Les apprenant-e-s participent à la détermination des contenus et des objectifs d'apprentissage concrets. Ils/elles sont impliqué-e-s dans la conception du processus d'apprentissage.**

La formatrice ou le formateur implique les apprenant-e-s lorsqu'il s'agit de fixer les priorités en matière de contenu et les objectifs d'apprentissage, tant en ce qui concerne le programme du cours que la définition des objectifs d'apprentissage des unités d'enseignement, au niveau du groupe et au niveau individuel.

Les formatrices et les formateurs entretiennent donc un dialogue continu avec les apprenant-e-s sur les besoins concrets de communication dans leur vie quotidienne et leurs objectifs d'apprentissage. Dans l'enseignement, les objectifs atteints sont discutés et sont toujours mis en relation avec les objectifs communicatifs des apprenants.

Si un support pédagogique est utilisé dans le cours, le contenu et les tâches qui y sont présentés sont abordés en rapport avec les besoins des apprenant-e-s, et en appliquant une pondération.

Après une séquence d'apprentissage, la réflexion menée concerne non seulement la réalisation des objectifs mais aussi le processus d'apprentissage, et la formatrice ou le formateur encourage les apprenant-e-s à formuler des retours.

## Approche par scénarios

**Les tâches communicatives travaillées pendant les cours apparaissent dans un contexte actionnel dans le cadre d'un enchaînement d'étapes opérationnelles.**

Le point de départ d'une séquence d'apprentissage est toujours la visualisation du scénario avec son objectif actionnel et les différentes étapes qui y conduisent. Également pendant le travail sur chacune des étapes et la construction de ressources linguistiques (vocabulaire, grammaire, stratégies, etc.), le scénario reste le point de référence, et à la fin de la séquence d'apprentissage, les résultats obtenus sont à nouveau mis en relation avec le scénario.

Si un support pédagogique est utilisé dans le cours, le contenu proposé par le support est mis en relation avec les objectifs et les processus actionnels dans la vie de tous les jours.

## Approche portfolio

**Les matériels et les produits d'apprentissage sont rassemblés de manière à permettre un apprentissage durable.**

Les formatrices et formateurs guident les apprenant-e-s dans le classement de leur matériel et de leurs résultats d'apprentissage dans une documentation individuelle. Ils/elles y consacrent suffisamment de temps dans le cours. La forme d'une documentation d'apprentissage est variable : cela peut être un classeur traditionnel avec des séparations ou une collection de cartes ; elle peut également être créée sur une tablette, selon le type de cours et les besoins et préférences des apprenant-e-s.

La documentation d'apprentissage accompagne le cours en permanence. On réserve du temps pour la rédaction et l'amélioration des « produits » destinés à la documentation d'apprentissage (par exemple, des listes d'expressions langagières pour des situations déterminées, des canevas de dialogue, des modèles de texte, des auto-évaluations et des évaluations par des tiers) ; les documents classés seront consultés lorsque l'on travaillera sur un sujet similaire ; les documents sont mis à jour ou complétés, etc.

Les formatrices et formateurs accordent aussi régulièrement du temps en classe pour la réflexion sur le parcours d'apprentissage et les progrès personnels.

## Évaluation

**Les apprenant-e-s s'expriment sur l'importance que revêtent pour eux les tâches communicatives et les activités langagières. Ils/Elles réfléchissent à leur succès dans l'apprentissage grâce aux retours réguliers de leur formatrice ou formateur, et relatent dans quelle mesure ils/elles ont pu assimiler les moyens langagiers de communication et comment ils/elles peuvent les utiliser activement.**

A la fin des séquences d'apprentissage, le transfert dans la vie quotidienne de ce qui a été appris est thématiqué, et les éventuelles situations d'application individuelle sont identifiées. Les apprenant-e-s sont encouragé-e-s à utiliser dans la pratique les connaissances et compétences acquises.

Les formatrices et formateurs créent systématiquement des occasions d'évaluation formative sur les différentes étapes des scénarios traités (auto-évaluation, évaluations par les pair-e-s, retours de la formatrice ou du formateur). Lors de la définition des objectifs pour des phases d'apprentissage individuelles, on thématise la manière dont l'élaboration réussie de ce progrès pourrait être démontré et comment on pourrait, éventuellement, vérifier la réussite du processus d'apprentissage.

Les auto-évaluations, les évaluations par des tiers et par des pair-e-s sont classées dans la documentation d'apprentissage et les résultats sont utilisés pour la planification de la suite du processus d'enseignement et d'apprentissage.

## Utilisation de la langue

**Les apprenant-e-s utilisent les moyens langagiers acquis pendant le cours dans des situations de communication axées sur la pratique, directement orientées sur leur environnement de vie. Davantage d'importance est accordée à l'apprentissage du vocabulaire plutôt qu'aux explications de grammaire. Les apprenant-e-s utilisent des stratégies utiles pour la maîtrise de situations communicatives.**

Les formatrices et formateurs donnent aux apprenant-e-s beaucoup d'espace dans le cours pour être actifs/ves sur le plan linguistique. La langue cible est utilisée en cours dans des tâches de communication qui sont intégrées dans des scénarios aussi bien en réception (comprendre à l'oral et à l'écrit) qu'en production (parler et écrire).

Dans des groupes hétérogènes, les formatrices et formateurs adoptent une approche différenciée en tenant compte des diverses préférences d'apprentissage, des prérequis, des environnements quotidiens et des objectifs des apprenant-e-s.

Les formatrices et formateurs encouragent l'apprentissage du lexique et mettent l'accent sur les moyens langagiers, les modèles de texte, les combinaisons de mots multiples (« chunks ») ou des mots individuels utiles pour le dialogue. La prononciation et l'aisance jouent également un rôle important dans ce contexte.

Les explications de grammaire sont axées de manière ciblée sur les formes linguistiques qui sont nécessaires et utiles pour la maîtrise des étapes actionnelles et des tâches communicatives d'un scénario.

Lorsque cela est nécessaire dans le contexte de la mise en pratique, on accordera de l'importance aussi bien à la compréhensibilité qu'à la correction, toujours en fonction du niveau de langue des apprenant-e-s.

La maîtrise de la situation, à savoir la réalisation de l'objectif actionnel des étapes et du scénario, occupe la première place dans l'enseignement. Dans ce contexte, les formatrices et formateurs aident les apprenant-e-s à développer et à mettre en place sciemment de multiples stratégies (par ex., stratégies de planification, stratégies de compensation linguistique et non verbale, stratégies d'interaction) pour mieux gérer des tâches communicatives. Puis s'ensuivra le travail sur les ressources linguistiques.

## Interculturalité

### **L'enseignement est orienté vers l'interculturalité.**

Les formatrices et formateurs aident les apprenant-e-s à construire une orientation socioculturelle qui les aide à acquérir une capacité actionnelle langagière communicative dans la vie de tous les jours. Pour ce faire, on utilise, entre autres, la visualisation des scénarios qui illustre le contexte dans lequel on évolue, le déroulement habituel des étapes actionnelles, les personnes impliquées dans le scénario ainsi que leurs rôles en lien avec l'action.

Les formatrices et formateurs permettent aux apprenant-e-s de verbaliser, de partager et de réfléchir sur les connaissances, les expériences, les attitudes et les points de vue acquis sur leur environnement de vie.

## Les standards organisationnels (O)

Pour garantir, maintenir et continuer à développer l'approche didactique fide dans un cours de langue, il doit y avoir une structure encadrante solide. Il est nécessaire en particulier que la direction de l'institution permette à chacun(e) d'accomplir ses tâches conformément aux standards fide et que les ressources nécessaires soient mises à disposition de manière efficace et durable.

Ces exigences sont formulées dans le concept qualité fide afin que les pré-requis spécifiques et les conditions de mise en œuvre de l'institution soient pris en compte.

Des standards sont formulés pour les domaines suivants :

- Analyse des besoins
- Développement de l'offre
- Information avant le placement dans un cours
- Qualification des collaborateurs/trices et contexte de travail
- Amélioration et communication de la qualité

Les paragraphes suivants expliquent comment ces standards peuvent se refléter dans la pratique et comment l'on peut démontrer que les standards sont satisfaits.

Pendant la procédure d'obtention du label fide pour une ou plusieurs offres de cours, il n'est pas nécessaire de constituer un dossier détaillé qui documente chacun des standards. Par contre, à l'occasion de l'état des lieux on conviendra avec l'experte ou l'expert des documents que celle/celui-ci souhaite consulter lors de l'audit. Si le prestataire de cours a déjà une certification eduQua, ces documents sont généralement déjà disponibles et n'ont pas besoin d'être préparés.

Si le prestataire de cours souhaite dans le futur obtenir une certification eduQua, les documents préparés pour le label fide-Label seront utiles pour la constitution du dossier de certification.



## Analyse des besoins

**Un processus d'analyse des besoins pour des offres de cours de langue destinés aux personnes migrantes adultes est mené dans le cadre des ressources définies.**

Il existe des analyses en ce qui concerne les besoins en matière de cours de langue, le public cible à atteindre au niveau local et/ou régional et les participant-e-s auquel-le-s on peut s'attendre – ou il y a des plans concrets pour traiter ces analyses.

## Développement de l'offre

**L'offre de cours de langue se base, sur le plan de la didactique, sur les standards D et prend en considération les recommandations du « Curriculum cadre pour l'encouragement linguistique des migrant-e-s ».**

Il est possible de démontrer comment l'offre de cours peut être intégrée dans le paysage de l'offre régionale.

Sur le plan didactique, le concept de cours se base sur l'approche par scénarios selon les principes de fide.

## Placement dans un cours

**Un entretien ou une procédure de placement permet d'obtenir des informations sur les besoins et les objectifs individuels ainsi que sur les ressources des participant-e-s. Il permet aussi de faire une estimation des compétences individuelles dans l'utilisation de la langue orale et écrite des participant-e-s.**

La procédure de placement ne se concentre pas uniquement sur le niveau de langue actuel mais vise à obtenir une image plus complète des futur-e-s participant-e-s aux cours et d'identifier leurs ressources, par exemple le degré d'alphabétisation, les ressources linguistiques (première langue, éventuellement d'autres langues), le parcours scolaire et professionnel.

Les outils de placement utilisés doivent être à disposition de l'experte ou l'expert pour qu'il/elle les consulte pendant l'audit.

## Information aux participant-e-s

**Les participant-e-s reçoivent en temps utile les informations les plus importantes pour le cours.**

Ces informations comprennent, entre autres, des indications sur la forme du cours, les objectifs, le contenu et la méthodologie. Elles devraient notamment permettre aux apprenant-e-s de se faire une idée réaliste du cours et des compétences linguistiques qui peuvent être acquises pendant sa durée.

## Qualification des collaboratrices et collaborateurs dans le contexte du travail

**Les formatrices et formateurs et les responsables pédagogiques ont une qualification et des compétences qui sont nécessaires et utiles pour la mise en œuvre de la didactique et de la méthodologie de l'approche fide. Ils/Elles répondent aux exigences du prestataire. La planification des ressources temporelles, financières et humaines permet aux acteurs impliqués de répondre aux standards qualité fide dans le cadre de leurs responsabilités.**

Les formatrices et formateurs et le ou la responsable pédagogique ont des compétences attestées dans le domaine de la formation d'adultes, de la promotion de l'apprentissage de la langue seconde, de la migration et de l'interculturalité ainsi que dans l'enseignement par scénarios.

Le certificat de « Formateur/trice en langue dans le domaine de l'intégration » n'est pas une condition préalable, mais les formatrices et formateurs devraient l'obtenir dans un délai raisonnable. Le ou la responsable pédagogique doit être en mesure de soutenir les formatrices et formateurs dans la mise en œuvre de l'enseignement sur la base de scénarios.

L'une des tâches de l'experte ou de l'expert, dans le cadre de l'audit, est de prendre connaissance des CV des formatrices et formateurs et du/de la responsable pédagogique.

**Il existe des documents qui permettent aux collaboratrices et collaborateurs de connaître et d'exercer leurs tâches et leurs responsabilités.**

Les documents correspondants sont, par exemple, des profils de poste ou des descriptions de fonction avec l'indication des tâches, des responsabilités et des compétences. Au cours de l'audit, l'experte ou l'expert aura accès à ces documents.

## Amélioration de la qualité

**L'institution possède des outils adéquats qui lui permettent d'analyser systématiquement la qualité de l'offre et, si besoin est, de l'améliorer. L'efficacité de l'offre est évaluée et l'institution documente aussi bien la procédure que les aspects centraux de l'évaluation et les résultats en découlant.**

Les outils appropriés sont ceux qui relèvent et analysent les forces et les faiblesses d'une offre de cours et qui déterminent les possibilités de développement et les mesures préventives.

Au cours de l'audit, l'experte ou l'expert demandera à l'institution de lui montrer ces outils et la manière dont ils sont utilisés et dont les résultats sont traités, de même que les mesures qui ont été prises sur la base des résultats des évaluations précédentes.

## Communication de la qualité

**L'institution communique les résultats de l'évaluation de la qualité et de l'efficacité de l'offre à l'interne et à l'externe et les exploite pour une optimisation constante de l'offre.**

L'institution met en place des moyens appropriés pour communiquer les résultats des évaluations. Les moyens de communication répondent aux exigences des instances mandantes. Ils permettent à celles-ci de rédiger leurs propres rapports et leur fournissent une base pour les prises de décision et l'orientation de l'offre régionale de cours de langue.

## Les standards de coordination (C)

Les prestataires de cours de langue sont généralement intégrés dans un dispositif au niveau communal, régional ou cantonal, coordonné et développé de manière différenciée. C'est pourquoi le concept qualité fide porte sur des questions qui touchent à la gestion, au réseautage et à la coordination ainsi qu'à l'information, au conseil et à l'accessibilité d'une offre.



Le concept qualité fide formule des recommandations à l'attention des instances de coordination pour les domaines suivants :

- **Identification des besoins en cours de langue au niveau régional**

En collaboration avec les prestataires de cours et tous les acteurs importants dans le domaine de l'intégration, les instances mandantes interviennent dans l'identification des besoins en cours de langue au niveau régional.

- **Aménagement du dispositif d'offres régional**

Les instances mandantes effectuent une analyse des besoins et une analyse de la situation. Celles-ci servent de base à l'aménagement du dispositif d'offres. Les résultats de l'analyse et du processus de décision sont mis à disposition des acteurs du domaine de l'encouragement linguistique sur le plan local, cantonal et national.

- **Coordination et communication des offres de cours de langue**

Les instances mandantes s'assurent qu'une coordination existe ou sera mise en place entre les différents prestataires de cours et les autres structures intervenant dans le domaine de l'intégration. Elles mettent à disposition des groupes cibles et de tous les acteurs du domaine de l'intégration des moyens de communication adéquats pour la présentation du dispositif d'offres régional. Elles définissent avec les prestataires de cours les conditions pour l'obtention d'une attestation de participation et les éléments qui doivent figurer sur celle-ci.

- **Contrôle et développement de la qualité**

Les instances mandantes vérifient la qualité des offres de cours de langue qu'elles subventionnent. Les critères d'obtention de subventions et les exigences minimales de qualité des cours de langue sont communiqués de manière transparente lors de toute procédure de soumission.

- **Ressources financières**

Les instances mandantes veillent à mettre à disposition les ressources financières qui permettent aux prestataires de répondre en termes matériels et humains aux exigences de qualité imposées aux cours de langue destinés aux migrantes et migrants selon les standards D et O du concept qualité fide.

# La procédure d'obtention du label fide

La procédure de labellisation fide d'une offre de cours consiste en trois étapes, qui sont précisées ci-après :

## Étape 1 : État des lieux

Avant de s'inscrire à la procédure de labellisation, l'institution procédera à une auto-évaluation de l'application des standards définis, dans l'offre de cours qu'elle souhaite labelliser.

Lors de l'état des lieux qui suivra l'inscription, l'institution et l'experte ou l'expert discuteront des prochaines étapes et de ce qui sera documenté dans le dossier à présenter.

L'experte ou l'expert rédige un rapport à l'intention de la commission d'experts qui décide si la procédure peut être poursuivie et/ou si des conditions doivent encore éventuellement être remplies avant ou avec la présentation du dossier.

## Étape 2 : Attribution du label

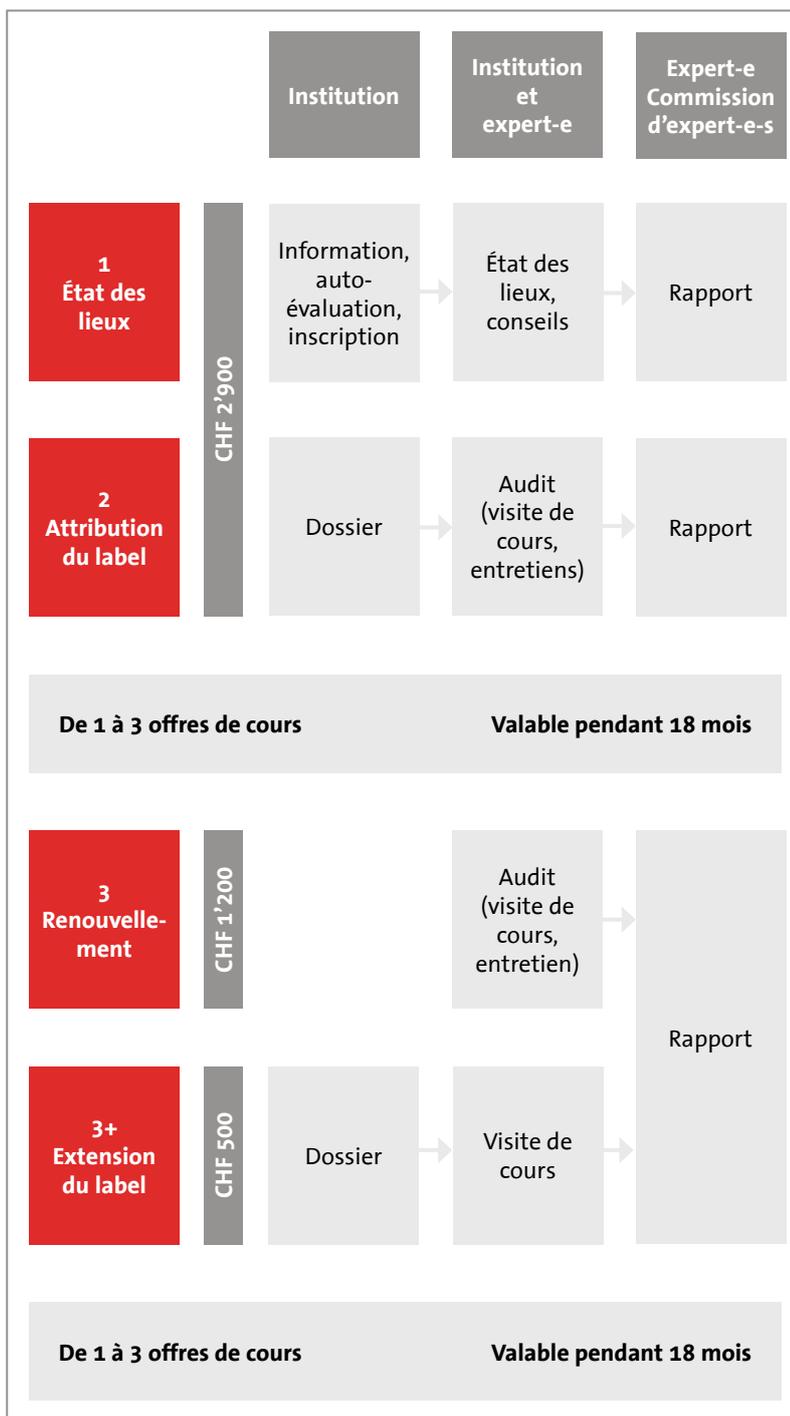
L'experte ou l'expert examine le dossier présenté par l'institution et effectue un audit sur place. Celui-ci comprend une ou plusieurs visites de cours et des entretiens avec la formatrice ou le formateur, avec le ou la responsable pédagogique et avec la direction de l'institution. Sur la base du rapport d'expert, la commission d'experts décide sur l'attribution du label fide.

## Étape 3 : Renouvellement du label

Le label fide doit être généralement renouvelé après trois semestres. A cet effet, l'experte ou l'expert procède à un nouvel audit avec une ou plusieurs visites de cours auprès du prestataire et rédige un rapport à l'intention de la commission d'experts.

## Étape 3+ : Extension du label

À l'occasion des audits de renouvellement, le label peut être élargi à d'autres lieux de cours ou des offres de cours supplémentaires peuvent être soumises à un audit et obtenir le label fide.



# Étape 1 : État des lieux

A part le présent guide, les documents suivants sont à disposition sur le **portail web fide** pour s'informer de manière autonome:

- « Concept qualité fide: principes et standards »
- « Règlement pour l'attribution du label fide et l'utilisation du logo fide »
- « FAQ », Questions et réponses sur le label fide

Le **Secrétariat fide** répond à toute autre question qui pourrait surgir pendant la préparation. Il est joignable par téléphone aux horaires publiés sur le portail web ou par e-mail à [info@fide-info.ch](mailto:info@fide-info.ch).

## Séances d'information

### Auprès du Secrétariat fide

Le Secrétariat fide offre périodiquement des séances d'information à Berne. Les séances d'une demi-journée sont gratuites et se déroulent en français ou en allemand, selon les besoins des prestataires intéressés.

### Dans les régions ou dans une institution

Des séances d'information sont organisées dans une région à l'initiative d'autorités (tels que, par ex. un office de l'intégration cantonal ou communal), ou d'une institution. Les contenus peuvent être complétés ou adaptés sur demande des organisateurs.

Durée: une demi-journée

Coût: 850.-

## Inscription à la procédure de labellisation

Si l'auto-évaluation de l'offre de cours et des structures organisationnelles de soutien est positive, l'institution peut s'inscrire à la procédure de labellisation. Le formulaire correspondant doit être demandé au Secrétariat fide. Aucun autre document n'est nécessaire pour l'inscription.

Le Secrétariat fide accuse réception de l'inscription et émet une facture pour la première tranche des frais de labellisation (CHF 1'500.-). Elle charge une experte ou un expert de la procédure. Si l'institution n'est pas d'accord avec le choix de l'experte ou l'expert, par ex. en raison d'une partialité possible, l'institution peut rejeter l'experte ou l'expert en motivant sa demande par écrit.

## État des lieux

L'experte ou l'expert prend contact avec l'institution et convient d'une date pour l'état des lieux. Celui-ci s'étend généralement sur une demi-journée et comprend, en plus d'une ou de plusieurs visites de cours, un entretien avec le ou la responsable pédagogique et la direction de l'institution.

### Visite de cours

Avec une ou plusieurs visites – dans l'offre ou les offres de cours pour lesquelles l'institution souhaiterait obtenir le label fide – l'experte ou l'expert se fait une première impression de la manière dont les principes fide sont mis en œuvre dans l'enseignement. Aucune préparation spéciale de la formatrice ou du formateur n'est requise, car il s'agit de l'observation de la situation actuelle.

### Entretien

Dans l'entretien avec le ou la responsable pédagogique et la direction de l'institution, l'experte ou l'expert fait part des observations relevées pendant la visite de cours et partage avec ses interlocuteurs et interlocutrices son appréciation sur la mise en œuvre des standards fide. Le sujet du soutien institutionnel aux formatrices et formateurs sera également abordé.

Ensemble on examinera pour quel(s) cours le label fide peut être demandé et quelles améliorations, le cas échéant, sont encore nécessaires pour répondre aux standards fide. Des mesures de développement encore nécessaires et un calendrier seront éventuellement définis.

Il est recommandé de demander le label fide, dans un premier temps, uniquement pour 1-2 offres de cours dans 1-2 lieux de cours ; à l'occasion du renouvellement périodique du label, on pourra examiner de nouvelles offres et/ou des lieux de cours supplémentaires et ainsi étendre progressivement le label fide à un ensemble de cours plus large. (Ci-après, ce guide fait référence à une seule offre de cours, même si la demande peut en fait être plus étendue)

Lors de l'entretien, l'experte ou l'expert précise les standards à satisfaire et explique ce que doit contenir le dossier qui sera présenté. Pour cet entretien, il est utile que les documents de la certification eduQua ou préparés pour un autre certificat de qualité institutionnel soient disponibles. Mais, le plus important est le concept élaboré pour le cours à labelliser fide.

### Rapport

Après l'état des lieux, l'experte ou l'expert prépare un rapport à l'intention de la commission d'experts, dans lequel les résultats de l'état des lieux sont résumés.

## Décision de la commission d'experts

Sur la base de ce rapport, la commission d'experts décide si la procédure d'obtention du label fide pour l'offre de cours concernée peut se poursuivre. Le cas échéant, elle formule des conditions à remplir avant l'admission définitive à la procédure de labellisation.

La **commission d'experts** est formée de toutes les expertes et de tous les experts qui mènent des états des lieux et des audits dans les institutions sur mandat du Secrétariat fide.

La commission d'experts se réunit au moins quatre fois par année. La présence d'au moins trois expertes ou experts est nécessaire. Les décisions sont prises à la majorité des membres présents. La personne responsable du concept qualité et label fide participe aux discussions, mais n'a pas de droit de vote.

Dans l'idéal, les expertes et experts suivent une institution pendant 4 à 6 ans. Pendant cette période, l'experte ou l'expert et l'institution ont la possibilité d'instaurer un climat de travail basé sur la confiance; l'experte ou l'expert connaît l'institution, son développement et celui de l'offre et, dans le même temps, il/elle apporte un point de vue externe en maintenant une certaine distance.

## Poursuivre ou mettre un terme à la procédure

L'institution reçoit un protocole dans lequel figurent la décision de la commission d'experts et d'éventuelles conditions. Elle a la possibilité de déposer un recours auprès de la Commission qualité contre d'éventuelles conditions ou contre la décision de non admission à la procédure de labellisation. Les modalités de recours sont précisées dans le règlement pour l'attribution du label fide.

Sur la base du protocole, l'institution décide par ailleurs si elle souhaite poursuivre ou mettre fin à la procédure.

Si la décision de la commission d'experts est positive, l'institution peut préparer et soumettre son dossier pour l'obtention du label. Pour ce faire, l'institution reçoit du Secrétariat fide les formulaires nécessaires.

## Étape 2 : Attribution du label

La décision d'attribuer le label fide se fonde d'une part sur le **dossier** présenté et, d'autre part, sur les observations et les entretiens pendant l'**audit**.

En règle générale, c'est la même experte ou le même expert que celle ou celui qui a effectué l'état des lieux. Cela permet d'assurer une continuité dans la procédure.



### Le dossier du label

A moins que la commission d'experts, dans sa décision d'admission, ait fixé un délai plus long, l'institution peut, dans les six mois à compter de la réception de la décision, soumettre le dossier du label. Le dossier contient les documents suivants :

- une brève description de l'institution et de ses principales structures
- le concept de cours
- une description de la pratique en cours rédigée par une formatrice ou un formateur
- des informations complémentaires de la ou du responsable pédagogique

### Description de l'institution

La description peut être courte. L'important est d'avoir une présentation des structures et des responsabilités en relation avec l'offre soumise pour l'obtention du label.

La direction de l'institution remplit le **formulaire de demande** et joint éventuellement un organigramme ou d'autres documents pertinents.

### Concept de cours

Le concept du cours est une description de l'offre de cours. Il assure que les différentes sessions de cours, avec divers-e-s formatrices et formateurs et organisés éventuellement dans différents lieux, reposent sur les mêmes bases. Un concept de cours contient au moins les éléments suivants :

- le groupe cible
- les objectifs globaux du cours (en référence au groupe cible)
- les objectifs spécifiques (y compris ceux liés aux niveaux du CECR)
- les domaines de contenu, év. aussi le support pédagogique utilisé
- le volume ou la durée de l'offre
- les principes didactiques et les lignes directrices pour la conception méthodologique
- la forme de la vérification de la réalisation des objectifs
- les modalités de l'évaluation du cours
- la qualification des formatrices et formateurs

### **Description de la pratique en cours**

Pour chaque offre de cours présentée pour la procédure de labellisation, **une formatrice ou un formateur** rédige une description de la pratique dans le cours. La formatrice ou le formateur se réfère aux principes de fide et montre comment ceux-ci peuvent être mis concrètement en œuvre dans l'enseignement. Pour cette description, il/elle utilise le modèle électronique standardisé, qui est mis à disposition par le Secrétariat fide.

Dans la description, la formatrice ou le formateur se réfère aux standards suivants:

- **Co-construction**  
Comment et par quelles activités concrètes la co-construction du processus d'enseignement et d'apprentissage est-elle mise en place dans les cours ?
- **Approche par scénarios**  
Comment l'approche par scénarios est-elle concrètement mise en pratique? Comment par ex. les étapes actionnelles d'un scénario à travailler sont-elles déterminées et visualisées ?
- **Approche portfolio**  
Comment l'approche portfolio est-elle concrètement mise en pratique ?
- **Utilisation de la langue**  
Quand et comment la capacité d'action communicative est-elle encouragée? Comment le travail sur la langue (vocabulaire, grammaire, etc.) est-il intégré dans le cours ?
- **Évaluation**  
À quelle fréquence les occasions d'évaluation sont-elles intégrées dans le cours? Quelles formes prennent-elles? Que fait-on avec les résultats ?
- **Interculturalité**  
Comment la formatrice ou le formateur aide-t-il/elle les apprenant-e-s à construire une orientation socioculturelle? Comment favorise-t-il/elle un échange d'expériences et une réflexion sur les valeurs et les normes ?

Les déclarations doivent être illustrées par des pièces justificatives, telles que planifications de cours, une sélection de matériel de cours, feuilles de travail produits par les participant-e-s, etc.

Le ou la **responsable pédagogique** commente et complète les explications de la formatrice ou du formateur. Il/elle se prononce notamment sur la mesure dans laquelle les descriptions de la formatrice ou du formateur reflètent sa conception pédagogique et la mise en œuvre des principes fide vers laquelle il/elle tend.

En outre, le ou la responsable pédagogique montre par quelles mesures il/elle ou l'institution assure un suivi professionnel, notamment en ce qui concerne le soutien des formatrices et formateurs dans la mise en œuvre des principes fide.

Pour cette seconde partie de la contribution du/de la responsable pédagogique, il existe aussi un modèle standardisé. Si la demande de label comprend plus d'une offre de cours, pour laquelle le ou la responsable pédagogique est compétent(e), les informations fournies peuvent se rapporter à toutes les offres de cours, pour lesquelles le label est demandé.

### **Lieux de cours**

Il est recommandé que la demande soit initialement présentée uniquement pour un ou deux lieux de cours. À l'occasion des audits périodiques de renouvellement, 1-2 autres lieux de cours seront ajoutés.

Si, lors du premier audit, le label fide est déjà demandé pour plus de trois lieux de cours, au moins deux descriptions rédigées par des formatrices ou formateurs actifs/ves dans des lieux différents doivent être présentées. Dans ce cas, les exigences précises sont discutées avec l'experte ou l'expert au moment de l'état des lieux et après la décision de la commission d'experts consignée dans le protocole.

Après réception du dossier, le Secrétariat fide établit une facture pour la seconde tranche des frais de label. Après réception du paiement, le dossier est transmis à l'experte ou l'expert.

### **L'audit**

L'experte ou l'expert vérifie que le dossier est complet et prend contact avec l'interlocuteur ou l'interlocutrice de l'institution pour convenir d'une date pour l'audit.

Au moins 10 jours avant l'audit, l'institution recevra un retour sur le dossier présenté, une planification détaillée ainsi qu'une liste des documents que l'experte ou l'expert souhaite consulter pendant les entretiens.

L'audit comprend

- une ou plusieurs visites de cours suivie(s) d'un entretien avec la formatrice ou le formateur du cours
- un entretien avec le ou la responsable pédagogique
- un entretien avec la direction de l'institution et le ou la responsable pédagogique

- **Visite de cours**

L'experte ou l'expert assiste à un ou plusieurs cours de l'offre pour se faire une idée de la mise en pratique des principes fide dans l'enseignement. Généralement, la visite de cours comprend une séquence de cours ou une période. Si l'experte ou l'expert assiste à plusieurs cours, chaque visite peut être plus courte.

Avant l'observation du cours, il faut prévoir environ 5 minutes pour un bref échange avec la formatrice ou le formateur. La visite est suivie d'un entretien au max. d'une heure avec la formatrice ou le formateur, pour une réflexion sur la séquence observée en relation avec les standards fide.

Pour l'entretien, la formatrice ou le formateur mettra à disposition d'autres documents illustratifs, comme une planification de cours, des produits élaborés par les apprenant-e-s dans les leçons précédentes, des exemples de documentations d'apprentissage.

### **Entretien avec le ou la responsable pédagogique**

Après les échanges avec la formatrice ou le formateur sur la séquence observée, un entretien d'une heure environ avec le ou la responsable pédagogique a lieu sur les observations découlant de la ou des visites de cours. La position de l'institution à l'égard de fide est évaluée à cette occasion, ainsi que le soutien institutionnel apporté à l'offre. Les standards D et O significatifs du concept qualité constituent la base de cet entretien.

### **Entretien avec le ou la responsable pédagogique et la direction de l'institution**

Dans cet entretien d'environ 1 heure, il s'agit d'évaluer les conditions cadres organisationnelles. Le ou la responsable pédagogique et la direction de l'institution tiennent à disposition les documents (p. ex. dossier eduQua, concepts, contrats, etc.) que l'experte ou l'expert a demandé à consulter.

Au cours de l'audit, l'experte ou l'expert doit avoir l'occasion de faire des observations pertinentes sur tous les standards D et O et de consulter les documents correspondants.

## **Le rapport d'expert**

Après l'audit, l'experte ou l'expert rédige un rapport à l'intention de la commission d'experts. Le rapport fait référence à la fois au dossier et aux observations faites au cours de l'audit.

Si la demande porte sur plusieurs offres de cours, les standards D sont évalués séparément pour chaque offre.

Le rapport d'expert contient les points suivants :

- des informations sur l'institution et l'offre
- une évaluation du degré de conformité aux standards D e O, avec des recommandations pour un ultérieur développement de la qualité
- une synthèse de l'évaluation

## Décision de la commission d'experts

Sur la base du rapport d'expert et de la présentation orale de l'experte ou de l'expert, la commission se prononce sur l'octroi du label fide à une offre. L'institution reçoit ensuite un protocole avec la décision et les éventuelles conditions et recommandations.

Le label fide n'est pas attribué si un des standards n'a pas pu être observé ou a été évalué comme non satisfait.

Le Secrétariat fide est le premier interlocuteur pour des questions ou des plaintes. Les décisions de la commission d'experts (non attribution du label fide, conditions pour l'attribution du label ou privation du label fide, etc.) peuvent être contestées dans les 30 jours auprès de la Commission qualité fide avec une motivation écrite.

## Label fide, logo et certificat

Le label fide est attribué sans date d'expiration. Le **certificat** qui atteste de l'octroi du label fide est délivré après chaque audit et est valable en règle générale 18 mois. La validité du label commence le jour de la décision de la commission d'experts sur l'octroi du label et prend fin après trois semestres. L'audit de renouvellement doit avoir lieu pendant ce laps de temps.

Exemple : la commission d'experts attribue le label fide le 20 mai 2021 ; la validité expire le 31 décembre 2022 si aucun audit de renouvellement n'a lieu avant cette date.

Le Secrétariat fide émet le certificat et l'envoie au prestataire accompagné du « Règlement pour l'attribution du label fide et l'utilisation du logo fide » et du **logo fide** que l'institution peut utiliser dans ses supports de communication clairement en lien avec l'offre labellisée.

Dès qu'une offre a obtenu le label fide, elle est enregistrée sur la liste des offres labellisées. Toutes les offres avec le label fide sont mentionnées sur le portail de fide. Un lien conduit directement aux informations sur l'offre en question.

Les prestataires qui ont un cours labellisé fide bénéficient chaque année de la possibilité pour une personne de participer gratuitement à une **séance de formation continue** organisée par la Secrétariat fide. (La participation à d'autres manifestations et/ou d'autres personnes est facturée.)

Des **séances d'échange** sont organisées pour les responsables pédagogiques et responsables de programme, au cours desquelles les participant-e-s peuvent partager des méthodes et des outils permettant de soutenir les cours fide. Les responsables pédagogiques en tirent un enrichissement pour leur travail quotidien. Cette rencontre est gratuite pour une représentante ou un représentant de chaque prestataire.

De plus, le Secrétariat fide organise un **colloque annuel**, qui s'adresse aux directions d'institution, aux responsables pédagogiques et à toute autre personne intéressée. Outre les informations sur les actualités de fide, chaque colloque aborde un thème central tel que la co-construction, la documentation d'apprentissage, fide dans des cours pour analphabètes, des outils pour le développement de la qualité. Le colloque est payant.

## Étape 3 : Renouvellement du label

Pour maintenir la validité du label fide, un audit de renouvellement doit être effectué après trois semestres. Cela permet de vérifier si les standards sont toujours respectés et dans quelle mesure les conditions ou recommandations ont été mises en œuvre entre-temps.



L'experte ou l'expert et l'interlocuteur ou interlocutrice de l'institution reprennent contact au moins trois mois avant l'échéance afin de fixer un rendez-vous pour l'audit de renouvellement.

Ensemble, ils/elles définissent la planification de l'audit de renouvellement et l'experte ou l'expert informe l'institution des documents qu'il/elle souhaite consulter au cours de l'audit. Aucun dossier ne doit être préparé par l'institution avant l'audit de renouvellement.

L'experte ou l'expert informe le Secrétariat fide de la date d'audit convenue. Ce dernier émet alors la facture pour le renouvellement du label fide (CHF 1'200.-).

L'audit de renouvellement consiste en une ou plusieurs visites de cours suivies d'un feed-back donné à la formatrice ou au formateur et d'un entretien avec le ou la responsable pédagogique et la direction de l'institution.

En règle générale, une **visite de cours** n'est pas effectuée avec la formatrice ou le formateur qui a été observé(e) lors de l'audit précédent. Si le cours a lieu dans plusieurs lieux, l'experte ou l'expert choisit de préférence de se rendre dans un autre lieu. Après la visite de cours, un bref entretien de retour avec la formatrice ou le formateur a lieu.

Si plusieurs offres ont obtenu le label fide, il y aura généralement aussi plusieurs visites de cours.

Il y aura un entretien d'une à deux heures avec le ou la responsable pédagogique et la direction de l'institution. Les observations faites pendant le cours seront discutées. D'autre part, les recommandations de l'année précédente seront abordées, et les éventuelles étapes de développement seront examinées.

On se référera pour cet entretien aux standards D et O, au rapport annuel de l'année précédente, en particulier aux recommandations qu'il contient ou aux éventuelles conditions imposées.

L'experte ou l'expert résume les observations et les discussions dans un **rapport** à l'intention de la commission d'experts. Cette dernière décide ensuite de la prolongation du label, généralement pour trois semestres supplémentaires.

## Étape 3+ : Extension du label

À l'occasion des audits périodiques de renouvellement, le label fide peut être élargi à d'autres lieux de cours ou à d'autres offres de cours.

### Élargissement à d'autres lieux

Lors de la reprise de contact avec l'experte ou l'expert, une institution peut demander l'extension du label fide à d'autres lieux de cours. Dans ce cas, les règles définies aux pages 4 et 5 s'appliquent. Il y aura alors une ou plusieurs visites de cours dans ces lieux.

L'extension du label à l'occasion de l'audit de renouvellement à un maximum de deux autres lieux est sans conséquences financières pour l'institution. Pour une extension plus importante, le tarif (en fonction des frais engendrés) devra être convenu avec le Secrétariat fide.

### Élargissement à d'autres offres de cours

Avant chaque audit de renouvellement, une institution peut demander le label fide pour un ou deux cours supplémentaires au maximum. Pour ce faire, elle soumet un dossier par offre de cours au moins un mois avant l'audit. Ce dossier doit contenir :

- un formulaire de demande
- un concept de cours pour l'offre à labelliser
- une description de la pratique dans le cours, rédigée par une formatrice ou un formateur se référant aux principes de fide
- une prise de position du/de la responsable pédagogique, dans laquelle il/elle commente et complète la description de la formatrice ou du formateur.

Les mêmes modèles électroniques peuvent être utilisés pour ce dossier que pour la première demande. Le Secrétariat fide facture 500 CHF par dossier pour l'extension du label.

À l'occasion de l'audit, l'experte ou l'expert fera une visite de cours supplémentaire à la nouvelle offre à laquelle le label pourra être attribué.

Les critères et modalités de décision pour l'extension du label à une nouvelle offre de cours sont les mêmes que pour la première demande.

# Règlement des taxes

Les frais suivants sont facturés pour les prestations :

## Attribution du label fide

1 <sup>ère</sup> tranche (État des lieux)	CHF 1'500.-
2 <sup>ème</sup> tranche (Audit)	CHF 1'400.-

## Renouvellement et extension du label fide

Audit de renouvellement	CHF 1'200.-
Pour chaque nouvelle offre de cours	CHF 500.-



**Éditeur**  
Secrétariat fide, Berne

**Design et réalisation**  
medialink, Zurich

© 2021 Secrétariat d'État aux migrations SEM | v2.3 – 16.08.2021