

Français en Suisse –
apprendre, enseigner, évaluer

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

Deutsch in der Schweiz –
lernen, lehren, beurteilen



Label fide

Explication de la procédure d'obtention du label fide

Mars 2025

Secrétariat fide

Haslerstrasse 21

3008 Berne

031 351 12 12

label@fide-info.ch

www.fide-info.ch

Version bêta

Contenu

1. Introduction	3
2. Information et auto-évaluation	4
3. La procédure d'obtention du label fide	6
3.1 La demande d'obtention du label fide	7
3.2 De la demande à l'obtention du label fide	9
3.3 Validité du label fide	12
3.4 Renouvellement du label fide	14
4. Règlement des taxes	16

1. Introduction

Le label fide

Le label fide est une distinction de qualité pour les cours de langue qui mettent en œuvre le concept qualité fide. Il repose sur des principes et standards dont le respect est encouragé et vérifié dans la procédure d'obtention du label.

Quand il s'agit de décider d'attribuer le label fide, l'accent est mis sur les exigences didactiques, et les conditions cadres organisationnelles sont évaluées en parallèle. Nous informons dans le présent document sur la manière dont les prestataires de cours intéressés peuvent procéder pour obtenir le label fide pour l'offre de cours qu'ils proposent, en commentant les différentes étapes de la procédure. Une concrétisation des principes et standards du concept qualité fide qui sont pertinents pour la procédure d'obtention du label est disponible dans le « guide pour l'obtention du label fide ».

Dans l'espace de téléchargement du site internet, vous trouverez un glossaire pour la procédure du label fide, dans lequel les principaux termes et concepts de la procédure d'obtention du label sont définis. Au début de chaque chapitre, nous mentionnons les termes clés respectifs du glossaire.

2. Information et auto-évaluation

Avant de vous inscrire à la procédure d'obtention du label fide, vous pouvez, en tant que prestataire de cours, vous informer de plusieurs manières sur le concept qualité et la procédure d'obtention du label fide.

Information

Les documents de base suivants sont également à disposition sur le portail web :

- [Concept qualité fide : Principes et standards](#)
- Règlement relatif à l'attribution du label fide et à l'utilisation du logo fide (tbd)
- Dispositions relatives à la procédure d'obtention du label (tbd)
- [Guide pour l'obtention du label fide à l'intention des prestataires de cours](#)
- [Evaluation - Standards D et O](#)
- [FAQ](#) sur le concept qualité et le label fide

Séances d'information en ligne

Le Secrétariat fide propose régulièrement des séances d'information en ligne. Ces séances de deux heures sont gratuites et se déroulent dans les langues nationales en fonction des besoins. Vous pouvez vous y inscrire sur le [portail web](#).

Séances d'information dans les régions ou dans une institution

Des séances d'information adaptées aux besoins sont organisées au niveau régional à la demande d'une instance officielle (p. ex. autorités d'intégration cantonale ou communale) ou pour une institution.

De plus amples informations sont disponibles sur le [portail web](#) dans le document sur les ressources du Secrétariat fide dans le domaine du concept qualité et du label fide (tbd).

Auto-évaluation

Vous effectuez l'auto-évaluation de façon autonome. Elle vous sert de check-list et vous permet d'évaluer la mesure dans laquelle vous appliquez déjà les standards D et O du concept qualité fide dans votre offre de cours. Le Secrétariat fide met à votre disposition un [formulaire](#) dédié sur le [portail web](#).

Conseil

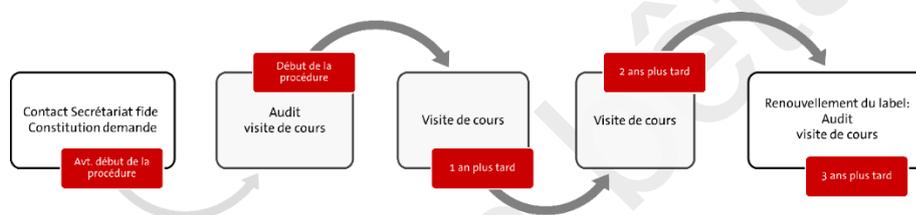
Le Secrétariat fide répond aux questions que vous vous posez pendant la préparation et vous conseille. Il est joignable aux heures de bureau publiées sur le portail web ou par e-mail à l'adresse : label@fide-info.ch.

Version bêta

3. La procédure d'obtention du label fide

Termes clés du glossaire : audit • concept qualité fide • demande • offre de cours
• prestataire de cours • responsable andragogique • visite de cours •

La procédure d'obtention du label fide comporte différentes étapes qui sont décrites de manière détaillée ci-après.



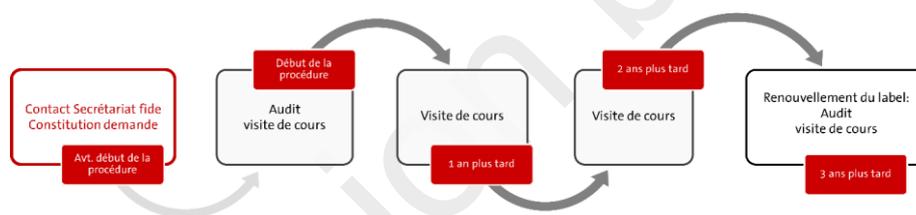
Les informations suivantes se rapportent à une offre de base du label fide, autrement dit à une offre de cours et un ou une responsable andragogique.

Si vous souhaitez demander le label fide pour plusieurs offres ou si l'offre de cours est chapeautée par plusieurs responsables andragogiques, vous trouverez des informations plus spécifiques dans le document « Règlement » (tbd). Vous pouvez aussi contacter le Secrétariat fide pour clarifier certaines questions.

3.1 La demande d'obtention du label fide

Termes clés du glossaire : concept d'offre • concept qualité fide • direction • experte ou expert label fide • formatrice ou formateur • offre de cours • plan de développement du personnel • prestataire de cours • responsable andragogique • standards D et O • visite de cours

La procédure commence par le dépôt de la demande d'obtention du label fide. Les étapes de la procédure allant jusqu'au dépôt de la demande sont présentées et expliquées ci-après. Vous trouverez également d'autres indications sur la procédure exacte et l'établissement de la demande dans le document « Dispositions » (tbd).



Inscription à la procédure d'obtention du label fide

Mettez-vous en relation avec le Secrétariat fide par téléphone ou par e-mail à l'adresse label@fide-info.ch. Vous recevrez ensuite du Secrétariat fide le formulaire de demande, qui vous guide à travers la constitution de la demande par des instructions et des informations détaillées.

La demande d'obtention du label fide

La demande comporte trois parties, décrites ici.

1. **Conditions cadres :** dans cette partie, vous rassemblez les informations fondamentales sur le prestataire de cours et l'offre de cours pour laquelle vous demandez l'obtention du label fide :
 - brève description du prestataire de cours avec organigramme ;
 - curriculum vitae de la ou du responsable andragogique ;
 - plan de développement du personnel ;
 - liste des mesures de soutien pour les formatrices et formateurs (formations continues, différents types d'échanges, visites de cours / visites entre pairs / supervisions, etc.) ;
 - concept d'offre.

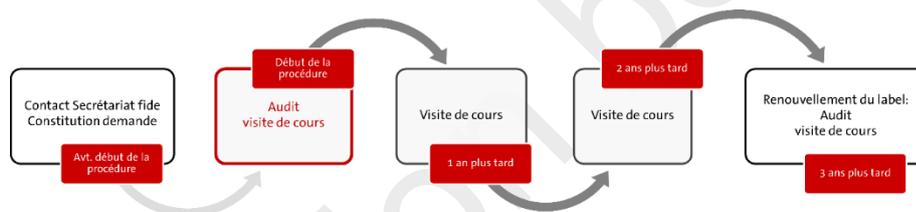
2. **Standards D** : dans cette partie, vous décrivez et documentez pour chacun des standards D la manière dont il est mis en œuvre dans l'offre de cours concernée.
3. **Standards O** : ce formulaire permet d'attester que le cadre organisationnel rend possible la mise en œuvre des principes et standards fide (ressources, qualification des personnes responsables, communication et développement de la qualité).
Il ne faut pas remettre cette partie, mais rassembler les éléments nécessaires en guise de préparation à l'audit.

Une fois que vous avez rassemblé les éléments de votre demande, envoyez-la par e-mail à : label@fide-info.ch.

3.2 De la demande à l'obtention du label fide

Termes clés du glossaire : concept d'offre • concept qualité fide • direction • experte ou expert label fide • formatrice ou formateur • offre de cours • plan de développement du personnel • prestataire de cours • responsable andragogique • standards D et O • visite de cours

La décision relative à l'attribution du label fide s'appuie d'une part sur la demande d'obtention du label fide ayant été remise et d'autre part sur les observations faites pendant l'audit et les entretiens menés dans ce cadre.



Le Secrétariat fide vérifie que la demande est entièrement complétée, puis il envoie une facture. Dès que celle-ci a été payée, il charge une experte ou un expert label fide de traiter la demande.

L'experte ou expert label fide étudie la demande et convient d'un rendez-vous d'audit avec le prestataire de cours.

Au moins dix jours ouvrables avant l'audit, le prestataire de cours reçoit un retour comportant des conseils pour la préparation à l'audit et un **programme** précis avec l'ensemble des informations importantes.

L'audit

L'audit englobe :

- une visite de cours et un entretien avec la formatrice ou le formateur ;
- un entretien avec la ou le responsable andragogique, qui est responsable du (des) cours fide ;
- et enfin un entretien avec la direction, qui a lieu en présence de la ou du responsable andragogique.

Visite de cours

L'experte ou expert label fide assiste à un cours par offre de cours pour se faire une idée de la mise en œuvre des principes et standards fide. L'impression générale ainsi obtenue est considérée comme un instantané qui sert de point de départ pour les entretiens. Il va de soi que tous les principes et standards ne peuvent pas être observés dans une seule séquence de cours. Lors des échanges avec les responsables, il est possible de replacer cet instantané dans le contexte global.

L'entretien avec la formatrice ou le formateur sert à donner un avis sur les ressources et à informer du potentiel de développement judicieux.

Entretien avec la ou le responsable andragogique

Après avoir discuté des séquences observées avec la formatrice ou le formateur, un entretien est mené avec la ou le responsable andragogique, lors duquel les opportunités et les défis liés à la mise en œuvre des standards et principes fide sont évoqués, ainsi que les conditions cadres organisationnelles dans le domaine de compétences de la ou du responsable andragogique.

Entretien avec la ou le responsable andragogique et la direction

Cet entretien porte sur les conditions cadres organisationnelles qui vont au-delà du domaine de compétences de la ou du responsable andragogique.

Au fil de l'audit, l'experte ou l'expert label fide a l'occasion de faire des observations pertinentes sur l'ensemble des standards D et O ou de consulter les documents correspondants. Cela signifie que les standards D qui n'étaient pas observables pendant la visite de cours seront thématiques durant l'entretien avec la ou le responsable andragogique.

Le rapport du label fide

Après l'audit, l'experte ou l'expert label fide rédige un rapport à l'attention de la commission label fide. Celui-ci contient les points suivants :

- une évaluation du degré de conformité aux standards D et O par offre de cours, avec des éléments de différenciation et un feedback concernant le respect des standards ;
- un résumé des principales impressions.

Décision de la commission label fide

Sur la base du rapport du label fide et des retours de l'experte ou expert label fide, la commission label fide prend la décision relative à l'attribution du label fide à une offre de cours. L'obtention du label présuppose que chaque standard est globalement satisfait. Le prestataire de cours reçoit ensuite un protocole de procédure.

Le Secrétariat fide est le premier interlocuteur pour les demandes de précisions et les oppositions. Ces dernières doivent être adressées par écrit par recommandé. Les

autres moyens de droits de recours sont indiqués dans le « Règlement relatif à l'attribution du label fide et à l'utilisation du logo fide » (tbd).

Label fide et document de certification

Le document de certification, qui atteste de l'attribution du label fide, est (ré)établi après chaque audit pour une durée de validité de trois ans. La validité du label commence le jour de la décision d'attribution du label fide par la commission du label fide.

Dès qu'un cours obtient le label fide, il est répertorié sur le site internet fide et un lien vers l'offre correspondante est créé. L'institution peut ensuite utiliser le logo « *label fide* » sur tous les supports de communication qui ont un lien clair et direct avec l'offre ayant obtenu le label fide. Le prestataire de cours peut utiliser pour sa propre publicité le logo « *Il y a des cours avec label fide ici* » sur tous ses supports de communication.

3.3 Validité du label fide

Termes clés du glossaire : commission label fide • concept d'offre • demande • lieu de cours • offre de cours • rapport du label fide • responsable andragogique • visite de cours

La validité du label fide est de trois ans. Dans cette période, l'experte ou l'expert label fide effectue chaque année des visites de cours.

Exemple : la commission d'experts attribue le label fide le 20 mai 2024 ; la première visite de cours intervient aux environs de mai 2025, la deuxième visite de cours vers mai 2026 ; le label devient invalide le 19 mai 2027, sauf si un audit de renouvellement a lieu avant cette date.

Veillez consulter le document « Dispositions » (tbd) pour connaître les détails de la procédure.



Visite de cours annuelle

Après un an et deux ans, l'experte ou l'expert label fide se rend dans un cours de l'offre labellisée fide.

Après chaque visite de cours, la formatrice ou le formateur reçoit un retour écrit et le prestataire de cours un rapport avec des retours concernant les standards D fide.

Les visites de cours se font si possible toujours chez des formatrices et formateurs différents, et dans la mesure du possible en alternant les lieux de cours.

Prestations d'accompagnement du Secrétariat fide pendant la validité du label

Les prestataires de cours qui disposent d'au moins une offre de cours labellisée fide bénéficient de différents types de prestations du Secrétariat fide gratuites ou à prix réduit, telles que formations continues, conseils et supervisions, ateliers sur mesure, etc.

Veillez-vous adresser directement au Secrétariat fide pour obtenir des informations plus détaillées.

Adaptations éventuelles d'un cours pendant la validité du label

Pendant la validité du label, un prestataire de cours peut à tout moment apporter des modifications à son offre de cours ou au concept de l'offre. **Dans ce cas, les modifications doivent obligatoirement être communiquées par écrit au Secrétariat fide.** Cette communication doit être suffisamment détaillée pour que le Secrétariat fide puisse se faire une idée de l'ampleur et de la nature de la modification.

Le Secrétariat vérifie l'offre de cours ou le concept de l'offre modifié et décide des mesures éventuelles (cf. règlement, tbd.), qui peuvent éventuellement entraîner des frais.

Éventuelles demandes d'obtention du label fide pour de nouvelles offres de cours pendant la validité du label

Pendant la durée de validité du label, le prestataire de cours peut à tout moment demander l'obtention du label fide pour une ou plusieurs autres offres de cours. Pour cela, il doit d'abord prendre contact avec le Secrétariat fide, qui lui adresse un formulaire de demande. Le prestataire de cours soumet ensuite une **demande actualisée** d'obtention du label fide. Cette demande doit contenir :

1. la partie actualisée sur les **conditions cadres**, dans laquelle les modifications doivent être visibles ;
2. la partie mise à jour sur les **standards D avec une référence claire à l'offre supplémentaire**, dans laquelle les modifications doivent être visibles ;
3. la partie mise à jour sur les **standards O avec une référence claire à l'offre supplémentaire**. Les éléments de celle-ci doivent être rassemblés de façon à refléter les modifications éventuelles. Le Secrétariat fide vous fait parvenir le formulaire correspondant.

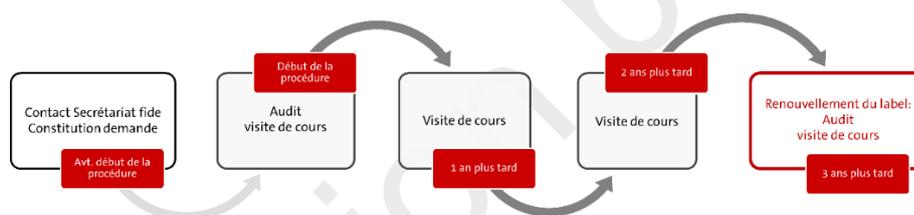
Une fois la demande évaluée, une visite de cours est effectuée dans les meilleurs délais pour chaque nouvelle offre de cours, puis un rapport est rédigé. La commission label fide décide de l'attribution du label (cf. chapitre 3.2 de ce document).

Ensuite, la nouvelle offre labelisée est intégrée au cycle de label du prestataire, ce qui signifie que les frais sont calculés au prorata pour la charge de travail correspondant à la durée de validité restante du label (cf. chapitre 4 Règlement des taxes).

3.4 Renouvellement du label fide

Termes clés du glossaire : demande • direction • prestataire de cours • rapport du label fide • responsable andragogique • visite de cours

Pour maintenir la validité du label fide, un audit de renouvellement doit être réalisé avant le terme de la durée de validité de trois ans. Lors de celui-ci, il s'agit de vérifier si les standards sont toujours satisfaits et dans quelle mesure les éventuelles conditions et recommandations ont été mises en œuvre entretemps.



Demande de renouvellement

Au moins 6 mois avant la fin de la validité, le prestataire de cours actualise sa demande d'obtention du label fide et la soumet. Sur le plan formel, une demande de renouvellement correspond à une première demande. Les documents et informations de la première demande sont toutefois actualisés et les modifications sont rendues visibles (p. ex. surlignement en couleur, etc.).

La suite de la procédure est la même que pour la première demande (cf. chapitre « 3.2. De la demande à l'obtention du label fide »).

L'audit de renouvellement

Sur le plan formel, l'audit de renouvellement correspond au premier audit.

L'entretien avec la ou le responsable andragogique concerne les observations faites lors des visites de cours pendant toute la validité du label. La référence aux visites de cours de ces trois dernières années permet de resituer les observations dans un certain contexte et de les comparer entre elles, d'évaluer les évolutions et d'identifier les priorités ainsi que les points à améliorer.

L'entretien avec la ou le responsable andragogique et la direction concerne les évolutions survenues depuis le dernier audit ; les retours de l'audit précédent sont

analysés et une discussion est menée sur les étapes de développement. Les éléments de référence de cet entretien sont les standards D et O ainsi que le rapport sur le label fide de l'audit précédent, notamment les conseils, recommandations et conditions éventuelles formulés dans celui-ci.

La suite de la procédure correspond à celle décrite dans le chapitre « 3.2. De la demande à l'obtention du label fide ».

Version bêta

4. Règlement des taxes

Les frais décrits ci-dessous sont facturés pour les prestations.

Obtention du label fide

Offre de base (1 responsable andragogique, 1 offre de cours) :	CHF 2000.00*
Offre de cours supplémentaire (toute la durée de validité) :	CHF 1400.00*

Offre de cours supplémentaire (pendant la validité du label)

Attribution du label :	CHF 600.00*
Par visite de cours effectuée pendant la validité restante :	CHF 400.00*

* Plus frais experte ou expert label fide

Il est recommandé de limiter le plus possible (idéalement à une seule personne) le nombre de responsables andragogiques pour les cours certifiés selon le label fide. S'il y a plusieurs responsables andragogiques, les taxes sont calculées individuellement. Dans ce cas, veuillez prendre contact avec le Secrétariat fide pour vous faire conseiller.

Modalités de paiement

Les taxes pour l'offre de base peuvent également être versées annuellement : CHF 1200.00 la première année, CHF 400.00 la deuxième et la troisième année, ou trois tranches de CHF 670.00.

Les taxes pour l'offre de cours supplémentaire peuvent également être versées annuellement : CHF 600.00 la première année, CHF 400.00 la deuxième et la troisième année, ou trois tranches de CHF 470.00.