

Français en Suisse –  
apprendre, enseigner, évaluer

Italiano in Svizzera –  
imparare, insegnare, valutare

Deutsch in der Schweiz –  
lernen, lehren, beurteilen



Label fide

## **Glossaire**

**pour la procédure du label**

Mars 2025

Secrétariat fide

Haslerstrasse 21

3008 Berne

031 351 12 12

label@fide-info.ch

www.fide-info.ch

Version bêta

## Audit

L'audit désigne le rendez-vous lors duquel l'experte ou expert label fide rassemble les informations nécessaires à l'évaluation de la mise en œuvre du concept qualité fide. L'audit comporte :

- une visite de classe pour chaque offre de cours pour laquelle un label fide est demandé ;
- un entretien avec la formatrice ou le formateur respectif ;
- un entretien avec la ou le responsable andragogique ;
- un entretien avec la ou le responsable andragogique et la direction.

Le premier audit a lieu après l'examen de la demande. Sur la base de celui-ci, une décision est prise au sujet de l'attribution du label.

L'audit de renouvellement a systématiquement lieu après trois ans.

---

## Auto-évaluation

Pour le prestataire de cours, l'auto-évaluation est une aide décisionnelle interne dans la réflexion relative à la mesure dans laquelle un cours est conforme aux exigences relatives à une offre susceptible d'obtenir le label. Cela permet d'identifier les points forts et les points à améliorer dans la mise en œuvre des standards D (didactiques) et des standards O (organisationnels).

Le formulaire propose une démarche structurée dans l'optique de remplir les exigences. Il tient compte de tous les aspects déterminants :

- les conditions formelles ;
- les différents standards et les éléments par lesquels leur mise en application est reconnaissable ;
- les possibilités d'attester de la mise en œuvre des standards dans la demande d'obtention du label fide.

L'auto-évaluation n'est pas remise au secrétariat et n'influe donc pas sur la suite de la procédure relative à l'attribution du label.

---

## Commission label fide

La commission label fide est composée de l'ensemble des expertes et experts label fide qui assurent le suivi des prestataires de cours et de leurs offres de cours sur mandat du secrétariat fide. La commission label fide délibère sur l'ensemble des demandes et prend une décision consolidée sur l'attribution ou la non-attribution du label fide et les éventuelles conditions qui en découlent.

## Concept d'offre

Un concept d'offre définit quelles conditions-cadres doivent être uniformes pour une offre de cours. En outre, il décrit les éventuelles variantes de réalisation, par exemple différents formateurs et formatrices, lieux de cours, langues cibles, niveaux et orientations spécifiques à la branche professionnelle. Le concept d'offre sert à l'information et à l'orientation pour tous les acteurs et leur permet de savoir quels aspects doivent être mis en œuvre et comment.

Le concept d'offre contient des instructions précises et cohérentes sur la mise en œuvre uniforme des aspects suivants :

- le groupe cible
- les objectifs globaux du cours ou le type de compétence linguistique à développer (en rapport avec le groupe cible)
- les domaines de contenu, c'est-à-dire les champs d'action et les scénarios (s'ils sont prédéfinis et délimités), évent. également le manuel utilisé
- la forme du contrôle de la réalisation des objectifs ainsi que les modalités de l'évaluation du cours et de l'offre
- l'infrastructure et l'environnement d'apprentissage, les settings d'enseignement et d'apprentissage, le concept numérique le cas échéant
- les principes didactiques et les lignes directrices pour la conception méthodologique
- la qualification des formatrices et formateurs ainsi que les exigences envers ces derniers

Voici des exemples concrets de variantes pour un concept d'offre par ailleurs uniforme :

- différentes langues secondes locales (p. ex. allemand dans le parc / français dans le parc, mais pas : allemand dans le parc / français sur le chantier)
- différents niveaux (p. ex. italien semi-intensif A1 / A2 / B1)
- cours de langue professionnelle avec différentes orientations typiques du secteur (p. ex. hôtellerie / gastronomie : langue d'intégration à la réception / en cuisine / dans le housekeeping)
- différences de durée, de volume ou de fréquence du cours de langue (p. ex. allemand intensif à Bâle avec 12 leçons hebdomadaires, à Zurich avec 15 leçons hebdomadaires)
- différences de durée, de volume ou de fréquence des heures d'atelier ou des heures d'auto-apprentissage
- différents types de matériel de cours et de médias utilisés
- ...

**L'ensemble de ces facteurs doit rendre le concept d'offre cohérent, réaliste et réalisable.**

## Concept qualité fide

Le concept qualité fide est présenté avec toutes ses composantes dans le document « Principes et standards ». Ce document est disponible sur le portail web fide. Le concept qualité fide ne concerne pas uniquement les aspects didactiques, mais intègre aussi des questions d'assurance qualité sur le plan institutionnel et régional. Quelle est sa structure ? (cf. aussi les entrées correspondantes du glossaire)

Il contient des :

- principes de base ;
- standards/sous-standards ;
- spécifications.

---

## Conformité

On parle de conformité quand un standard est satisfait. Dans le cadre de la conformité, des conseils et des **recommandations** peuvent être formulés au sujet du développement de la qualité dans l'offre de cours correspondante.

→ Ils ne revêtent pas un caractère obligatoire et pourraient à nouveau être évoqués lors du prochain audit.

---

## Demande d'obtention du label fide

Un formulaire de demande guidé vous aide à rassembler et formaliser les informations et documents nécessaires. En cas d'intérêt, vous pouvez vous procurer ce formulaire de demande auprès du Secrétariat fide. Il comporte trois parties, présentées ici.

- **Première partie : les conditions cadres**

La partie relative aux conditions cadres contient les informations fondamentales sur le prestataire de cours et l'offre de cours pour laquelle le label fide est demandé. Elle est composée d'un formulaire de demande, d'une description succincte du prestataire de cours, d'un concept d'offre (par offre de cours, pour laquelle le label fide est demandé), de documents sur les qualifications acquises ou à acquérir des collaboratrices et collaborateurs ainsi que sur le soutien qui leur est donné.

- **Deuxième partie : standards D**

La partie relative aux standards D figure dans le formulaire de demande. Elle est soumise par la ou le responsable andragogique avant l'audit. Elle décrit et documente la mise en œuvre du cours selon les standards et principes fide.

- **Troisième partie : standards O**

La partie relative aux standards O décrit et documente la mise en œuvre des standards fide au niveau organisationnel par rapport aux cours concernés. Elle n'est pas soumise avec la demande, mais sert de fil conducteur pour la préparation à l'audit.

---

### **Direction**

La direction désigne la personne qui dispose des pouvoirs de décision au sein du prestataire de cours en ce qui concerne la mise en œuvre des standards O. Elle participe à la deuxième partie de l'entretien d'audit.

---

### **Experte ou expert label fide**

L'experte ou expert label fide est le principal interlocuteur du prestataire de cours tout au long de la procédure d'obtention du label : il lit la demande et donne son feedback, réalise les visites de cours et les entretiens d'audit, rédige le rapport sur le label fide et donne son retour aux formatrices et formateurs.

---

### **Formatrices et formateurs**

La formatrice ou le formateur désigne la personne qui répond de la réalisation du cours conforme au concept de l'offre et au concept qualité fide. Les formatrices et formateurs assument avant tout la responsabilité de la conception méthodologique et didactique ainsi que sa mise en œuvre.

---

### **Lieu de cours**

Dans la procédure d'obtention du label, les lieux de cours désignent les différents sites sur lesquels une offre de cours est réalisée selon le même concept d'offre.

---

## Non-conformité

On parle de non-conformité quand un standard n'est pas satisfait sur un ou plusieurs aspect(s). Les conditions sont des exigences qui sont formulées afin que le standard soit satisfait.

Les conditions sont **mineures** si la non-conformité est jugée non critique pour l'obtention ou le maintien du label. Dans ce cas, des mesures d'assurance qualité (le cas échéant payantes) sont éventuellement requises, p. ex. un nouvel audit, une nouvelle visite de cours, un entretien avec les responsables, le remaniement du dossier, des mesures de formation continue, etc.

→ Le respect de la condition est obligatoire : la conformité à l'exigence est vérifiée à une date fixée, au plus tard lors du prochain audit.

Les conditions sont **majeures** si leur non-conformité est jugée critique pour l'obtention ou le maintien du label. Elles peuvent s'accompagner d'une suspension ou d'un retrait du label jusqu'à ce que la condition majeure soit satisfaite.

Des mesures d'assurance qualité (évent. payantes) peuvent être requises, p. ex. un nouvel audit, une nouvelle visite de cours, un entretien avec les responsables, un remaniement du dossier, des mesures de formation continue, etc.

→ Le respect de la condition est obligatoire : la conformité à l'exigence est vérifiée à une date proche définie.

---

## Rapport sur le label fide

Après l'audit, l'experte ou l'expert label fide rédige un rapport à l'attention de la commission label fide en se référant au dossier et aux observations faites pendant l'audit.

Le rapport sur le label fide contient des remarques nuancées sur le degré de réalisation des standards D et O, dont il découle différents genres de retours sur la conformité et la non-conformité aux standards (cf. entrée du glossaire « Conformité et non-conformité »).

---

## Responsable andragogique

La ou le responsable andragogique désigne la personne qui répond de la mise en œuvre de l'offre de cours fide. Cette personne veille à la qualification des formatrices et formateurs et est leur personne de contact, elle les soutient sur les questions spécifiques, méthodologiques et didactiques. Elle assume la responsabilité de la conformité de la mise en œuvre du concept d'offre, qui reprend et respecte les standards et les principes fide.

Elle est la principale interlocutrice du Secrétariat fide ainsi que de l'experte ou expert label fide.

---

## **Offre de cours**

Par « offre de cours fide », on entend un ou plusieurs cours basés sur le même concept d'offre fide. Des exemples pour différents concepts d'offre peuvent être « l'allemand au travail », « le français dans le parc », « l'allemand intensif », « la langue d'intégration sur le chantier », etc. Elle se distingue clairement des autres offres du prestataire de cours. Dans ce contexte, il importe peu que le concept d'offre soit partiellement ou entièrement imposé par des instances mandantes ou qu'il soit développé en interne par le prestataire de cours.

Les conditions-cadres organisationnelles et les compétences sont clairement définies : personne(s) de contact pour les formatrices et formateurs, personne(s) responsable(s) pour la mise en œuvre et l'éventuel développement du concept, la forme de l'assurance qualité et sa mise en œuvre, infrastructure, etc.

---

## **Plan de développement du personnel**

Idéalement, toutes les personnes responsables de la réalisation des cours (responsable andragogique, formatrices et formateurs) disposent des qualifications fide requises (en général le certificat de formatrice ou formateur en langue dans le domaine de l'intégration). Si tel n'est pas le cas au moment de la demande d'obtention du label fide, le plan de développement du personnel démontre de manière fiable dans quels délais les qualifications seront obtenus pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs concernés : il se présente sous forme de tableau et indique qui aura obtenu quand quel module de formation ou le certificat. Dans les cas dans lesquels aucune qualification fide spécifique n'est prévue, les raisons sont indiquées dans le plan de développement du personnel, et cette question peut évent. être abordée lors de l'audit.

---

## **Prestataire de cours**

Le « prestataire de cours » désigne les instances ou acteurs intervenant dans la procédure d'obtention du label qui assument la responsabilité de l'offre de cours respective sur le plan institutionnel ou organisationnel : une école de langues, une institution, un groupement de plusieurs (petites) institutions, une commune, un domaine au sein d'une grande institution, un service cantonal, etc.

---

## Principes de base

Les quatre principes de base de l'approche fide sont l'approche actionnelle, l'orientation sur les besoins, l'empowerment (autonomisation) ainsi que le respect et la valorisation. Ils sont définis dans le concept qualité fide (dans le document « [Principes et standards](#) »).

---

## Spécifications

Les spécifications sont des concrétisations du standard respectif, qui montrent les aspects à partir desquels la mise en œuvre peut être évaluée. Elles servent de base pour les indicateurs figurant dans le « [Guide pour l'obtention du label fide](#) » et les critères d'évaluation dans le document « [Evaluation – Standards D et O](#) ».

---

## Standards D et O

Les standards sont des directives contraignantes. Ils représentent différents aspects du concept qualité fide. Les standards sur le plan didactique et méthodologique (standards D) et les standards sur le plan organisationnel (standards O) jouent un rôle important dans la procédure d'obtention du label. S'ils sont mis en œuvre de façon avérée dans une offre de cours, le label fide peut être attribué à cette dernière.

---

## Visite de cours

L'experte ou expert label fide assiste à une séquence de l'offre de cours pour laquelle le label fide est demandé pour se faire une impression de la mise en œuvre des standards fide dans l'enseignement. La visite de cours englobe en général une séquence de cours d'au moins 45 minutes. Dans le cadre de la planification de l'audit, l'experte ou expert label fide peut demander une petite mise en contexte de la visite de cours planifiée : p. ex. informations pertinentes sur les participantes et participants, situation du cours planifié dans le champ d'action ou scénario, aperçu sommaire des contenus ou activités planifiés. Aucune planification de cours détaillée n'est demandée.



Après la visite de cours, la formatrice ou le formateur reçoit un rapport écrit avec un feedback sur la visite de cours orienté vers les ressources.

---

Version bêta