

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

1<sup>er</sup> janvier 2026

Secrétariat fide

Haslerstrasse 21

3008 Berne

031 351 12 12

[label@fide-info.ch](mailto:label@fide-info.ch)

[www.fide-info.ch](http://www.fide-info.ch)

## Audit

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

- une visite de cours pour chaque offre de cours pour laquelle un label fide est demandé ;
- un entretien avec la formatrice ou le formateur respectif ;
- un entretien avec le/la/les responsable-s andragogique-s seul-e-s ;
- 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 fide.

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

---

## Auto-évaluation

L'auto-évaluation aide le prestataire de cours à déterminer dans quelle mesure une offre répond aux exigences d'une labellisation fide. 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 indicateurs permettant d'en observer la mise en œuvre ;
- 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 fide et n'influe donc pas sur la suite de la procédure relative à l'attribution du label fide.

---

## Commission du label fide

La commission du label fide est composée de l'ensemble des expertes et experts du label fide qui assurent le suivi des prestataires de cours et de leurs offres de cours sur mandat du Secrétariat fide. La commission du 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 informations 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 dispositifs 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. français semi-intensif A1 / A2 / B1)
- cours de langue professionnelle avec différentes orientations selon le 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. français intensif à Fribourg avec 12 leçons hebdomadaires, à Bulle 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
  - etc.

**L'ensemble de ces éléments 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. les entrées correspondantes du glossaire)

Il contient des :

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

## 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 de base 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 de l'enseignement 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 à l'offre de cours concernée. 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 du label fide est le/la principal-e interlocuteur/trice du prestataire de cours tout au long de la procédure d'obtention du label fide : il/elle lit la demande et donne son retour, réalise les visites de cours et les entretiens d'audit, rédige le rapport sur le label fide et son retour aux formatrices et formateurs.

---

## Formatrices et formateurs

La formatrice ou le formateur désigne la personne responsable de la réalisation du cours conforme au concept d'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 fide, les lieux de cours désignent les différents sites sur lesquels une offre de cours est réalisée selon le même concept d'offre.

## Offre de cours

Par « offre de cours fide », on entend un ou plusieurs cours basés sur le même concept d'offre fide. Des exemples de différents cours basés sur un même concept d'offre de cours fide peuvent être : « le français au travail », « le français dans le parc », « le français intensif », « la langue d'intégration sur le chantier », etc. L'offre de cours fide se distingue clairement des autres offres de cours du prestataire. 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 formateur/trice 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 obtenues pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs concernés : il se présente sous forme de tableau et indique qui aura obtenu quel module de formation ou le certificat et dans quel délai. Dans les cas pour lesquels aucune qualification fide spécifique n'est prévue, les raisons sont indiquées dans le plan de développement du personnel, et cette question peut éventuellement 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 fide. Ils assument la responsabilité de l'offre de cours respective sur le plan institutionnel ou organisationnel : une école de langues, une institution, une association, un groupement de plusieurs (petits) organismes, une commune, un département au sein d'une grande institution, un service cantonal, etc.

---

## Principes fondamentaux

Les quatre principes fondamentaux 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](#)).

---

## Rapport sur le label fide

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

Le rapport sur le label fide contient des remarques détaillées sur le degré de réalisation des standards D et O, dont il découle différents types de retours (cf. entrée du glossaire « Satisfaction et non-satisfaction »).

---

## Responsable andragogique

La ou le responsable andragogique désigne la personne responsable 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.

---

## Satisfaction

On parle de satisfaction quand un standard est, du moins globalement, réalisé. Dans le cadre de la satisfaction, des conseils et des recommandations spécifiques 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.

---

## Non-satisfaction

On parle de non-satisfaction quand un standard n'est pas réalisé sur un ou plusieurs aspect(s). Les conditions sont des exigences qui sont formulées afin de garantir la satisfaction du standard.

Les conditions sont **mineures** si la non-satisfaction est jugée non critique pour l'obtention ou le maintien du label fide. 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 des conditions est obligatoire : la conformité à l'exigence est vérifiée à une date fixée, au plus tard lors de l'audit suivant.

Les conditions sont **majeures** si leur non-satisfaction est jugée critique pour l'obtention ou le maintien du label fide. Elles peuvent s'accompagner d'une suspension ou d'un retrait du label fide jusqu'à ce que les conditions majeures soient satisfaites.

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 des conditions est obligatoire : la satisfaction à l'exigence est vérifiée à une date proche définie.

---

## 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 du label fide assiste à une séquence de l'offre de cours pour laquelle le label fide est demandé afin d'obtenir 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 du label fide peut demander une brève 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 retour sur la visite de cours constructif, mettant en valeur les bonnes pratiques et le potentiel observé.