

II. L'ASSURANCE QUALITÉ DANS L'OFFRE D'ENSEIGNEMENT ET LA FORMATION LINGUISTIQUES DES MIGRANTS ADULTES – LIGNES DIRECTRICES ET OPTIONS



COUNCIL OF EUROPE CONSEIL DE L'EUROPE

Language Policy Division
Division des Politiques linguistiques

Richard Rossner

Association européenne pour des services linguistiques de qualité (EAQUALS)¹

1. Migrants adultes – un défi pour les prestataires de l'enseignement des langues.....	2
2. Contexte politique de la formation linguistique des migrants adultes en Europe – formation linguistique, enseignement et formation professionnels.....	3
3. Quels sont le soutien et les « encouragements » disponibles pour apprendre la langue de la communauté d'accueil ?	4
4. Dispositions spéciales pour les enfants immigrants	5
5. Considérations fondamentales	6
6. Assurance qualité.....	11
7. Voie à suivre : instruments essentiels.....	14
7.1 <i>Accréditation</i>	14
7.2 <i>Code déontologique et/ou chartes</i>	15
7.3 <i>Liste de contrôle pour l'évaluation de la qualité</i>	18
7.4 <i>Plan d'autoévaluation</i>	21
7.5 <i>Guides de formation individuelle</i>	22
8. Conclusions.....	22
Annexe 1 : <i>Références</i>	23
Annexe 2 : <i>Résumé des réponses aux questionnaires</i>	24

Vue d'ensemble

Le présent document contient un ensemble de questions essentielles sur les services d'apprentissage linguistique destinés aux adultes migrants, ainsi qu'une analyse des critères visant à garantir l'efficacité des programmes de formation linguistique. Le modèle de projet de qualité internationale tel que proposé ici, bénéficiant de préférence de l'accréditation officielle d'un organe compétent, prévoit des vérifications systématiques de la conception, du contenu, des ressources pédagogiques et des cours de langues proposés aux migrants adultes. De plus, il s'appuie sur un ensemble de chartes, dont un modèle figure en annexe pour les apprenants, ainsi que sur une liste de contrôle pour les évaluateurs. Il semble logique que tout programme d'accréditation de ce type inclue d'autres formations visant à aider les adultes migrants dans le processus d'intégration, telles que des cours de citoyenneté, d'orientation vers les services nationaux, etc.

Il importe de ne pas sous-estimer les difficultés de la mise en œuvre de programmes d'accréditation. Dans bon nombre de systèmes d'éducation nationaux pour adultes, les cours de langues font partie d'une formation et d'un enseignement professionnels généraux, sont régis par des réglementations de contrôle qualité et font l'objet de subventions. D'autre part, il convient de mettre à profit l'expérience acquise dans l'évaluation et l'accréditation des cours de langues, ainsi que les moyens disponibles pour l'élaboration de ce type de

¹ The European Association for Quality Language Services. www.eaquals.org/

programme. Citons notamment les travaux sur le *Cadre européen commun de référence pour les langues*² (CECR) et les projets connexes réalisés sous les auspices de la Division des politiques linguistiques du conseil de l'Europe ; l'expérience acquise dans le cadre de l'application du CECR à l'enseignement des langues quotidiennes ; et le remarquable dispositif d'évaluation et d'accréditation de qualité des formations linguistiques générales établi par EAQUALS (European Association for Quality Language Services), après avoir expérimenté des critères d'accréditation et des procédures d'évaluation.

Des données ont été rassemblées concernant des cours dispensés aux migrants adultes dans plus de 20 pays, ainsi qu'émanant d'institutions spécifiques dans six de ces pays. Il est proposé d'étudier en détail et de suivre l'évolution de ces données, puis de procéder à une consultation en vue de déterminer la faisabilité d'un programme d'accréditation internationale indépendant pour des services d'apprentissage des langues destinés aux migrants adultes et/ou d'identifier d'autres moyens de garantir la qualité, l'efficacité et la pertinence des cours proposés.

1. Migrants adultes – un défi pour les prestataires de l'enseignement des langues

La diversité des migrants et des motivations qui les ont poussés à migrer sont énoncées en détail dans le document *Les langues dans les politiques d'intégration des migrants adultes*³ (partie 2.1), où il apparaît clairement que chaque migrant possède des compétences linguistiques et un passé éducatif différents, ainsi que son propre répertoire linguistique (partie 2.1.3). Ce kaléidoscope de motivations, d'attentes et d'expériences sociales, éducatives et linguistiques représente pour la société d'accueil, en particulier ses prestataires d'éducation et d'information, un défi de taille.

De précieuses ressources ont été affectées pour établir des points de référence dans l'enseignement des langues. L'un des plus utilisés dans la formation linguistique destinée aux migrants est le *Cadre européen commun de référence pour les langues* (CECR). Cependant, le CECR présente le risque d'être employé de façon trop simpliste, comme l'explique le document intitulé *Le Cadre européen commun de référence pour les langues et le développement de politiques d'intégration pour les migrants adultes*⁴ (section 6) et les exemples d'un tel mauvais usage ne sont pas rares.

La migration est une source d'enrichissement, notamment pour la société d'accueil en termes de compétences, de main-d'œuvre, de bénéfices culturels et de plurilinguisme. Toutefois, ces éléments ne sont véritablement profitables que si les migrants sont pleinement intégrés dans la communauté et en mesure d'accéder sans difficultés aux mêmes services – logement, santé, éducation, aide à l'emploi, etc. – que ceux proposés aux non migrants, et aux services spéciaux qui leur sont consacrés. Pour garantir l'accès à ces services, il convient de cibler avec soin et de gérer correctement l'aide apportée durant les différentes étapes du processus de migration (voir le document *Les langues dans les politiques...*, section 2.1.4]), y compris comme soutien prioritaire à l'acquisition et à l'amélioration de compétences dans la/les langue(s) de la communauté hôte, comme moyen de faciliter l'intégration et l'accès à d'autres services.

² Conseil de l'Europe: *Cadre européen commun de référence pour les langues: apprendre, enseigner, évaluer*. Editions Didier, 2001. Disponible en ligne : www.coe.int/fr

³ Jean-Claude Beacco. Voir annexe 1

⁴ David Little : voir Partie I du présent document

Selon la Communication de la Commission européenne (octobre 2006)⁵ sur l'apprentissage par les adultes : « *L'éducation et la formation des adultes peuvent contribuer à faire en sorte que l'immigration, qui peut faire partiellement contrepoids au vieillissement de la population et répondre aux pénuries de compétences et d'emploi dans certains secteurs, se déroule d'une manière qui soit profitable à la fois pour les migrants et pour le pays d'accueil. La plupart des nouveaux migrants, même les personnes très qualifiées, ont d'importants besoins sur les plans linguistique et culturel. En outre, comme leurs compétences sont souvent sous-estimées et non reconnues à leur juste valeur, elles peuvent rester sous-utilisées sur le marché du travail.* » (p.4)

Même les migrants les plus aisés et confiants sur le plan linguistique jugent l'expérience de la migration traumatisante. En effet, elle implique un bouleversement, un déplacement, un relogement, une façon différente de vivre et de nombreux autres ajustements. Les difficultés sont d'autant plus importantes lorsque les migrants s'installent dans un pays ou une communauté ayant une langue qu'ils ne parlent pas ou que très peu. Les migrants adultes ont donc des besoins d'apprentissage linguistique bien plus importants que tous les autres apprenants, mais malgré cela, pressés par les préoccupations matérielles de la vie quotidienne, ils ne peuvent accorder à l'apprentissage linguistique l'importance qui lui revient. De plus, lorsque les nouveaux arrivants rejoignent une communauté où l'on parle leur langue et où le soutien des pairs simplifie le processus d'adaptation, leur motivation pour acquérir la langue de la société hôte s'affaiblit considérablement. En outre, plusieurs gouvernements européens proposent un soutien sous forme d'interprétation et de traduction, à la fois pour les migrants qui viennent d'arriver et pour ceux déjà présents sur le territoire. Bien que ces mesures soient louables au regard des droits de l'homme et de l'égalité d'accès aux services, selon certains, elles nuisent véritablement à l'intégration et au plurilinguisme, en plus d'être onéreuses : « *Les conseils et organismes publics [au Royaume-Uni] recevront la consigne de ne plus traduire de documents non essentiels et d'écrire afin d'encourager les immigrants à apprendre l'anglais, selon les recommandations publiées aujourd'hui. Dans son annonce, Hazel Blears, secrétaire d'État aux collectivités et aux pouvoirs locaux, a indiqué que l'abondance de traductions entravait l'apprentissage de l'anglais et nuisait à l'intégration :*

*« la traduction ne saurait se substituer à l'apprentissage de l'anglais. Nous devons rééquilibrer en profondeur notre voie d'approche et mettre davantage l'accent sur l'apprentissage de l'anglais. La traduction systématique de la documentation publique ne peut que renforcer la barrière de la langue, restreindre les moyens d'agir et rendre plus difficile l'intégration dans le pays des résidents qui ne parlent pas l'anglais ».*⁶

2. Contexte politique de la formation linguistique des migrants adultes en Europe – formation linguistique, enseignement et formation professionnels

Les dispositions politiques qui régissent ou orientent les modalités de formation sont décrites dans le document *Les langues dans les politiques d'intégration pour les adultes migrants*. En Europe, la formation linguistique pour adultes, notamment migrants, est généralement incluse dans l'enseignement et la formation professionnels et l'apprentissage adulte. En l'occurrence, le cadre politique est riche et complexe, compte tenu du rôle central de l'enseignement/la formation professionnels et de l'apprentissage tout au long de la vie pour atteindre les objectifs fixés pour cette décennie par l'Union européenne – entre autres, l'augmentation du taux d'emploi, l'amélioration des compétences professionnelles et de vie,

⁵ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0614:FIN:FR:PDF>

⁶ Guardian Unlimited 7.12.07, (traduction libre).

le renforcement de la mobilité des personnes, de la main-d'oeuvre, des produits et des services au sein des pays de l'Union européenne.

En théorie, ces mesures politiques accordent aux migrants adultes une place importante. S'ils résident à long terme dans un pays de l'Union européenne, ils ont les mêmes droits à l'enseignement et à la formation professionnels – dont linguistiques – que tout autre citoyen. Bon nombre d'états non membres de l'Union européenne mais membres du Conseil de l'Europe suivent une politique similaire. Toutefois, cette dernière ne s'applique pas nécessairement aux « catégories spéciales » de migrants adultes, demandeurs d'asile et migrants en attente d'une autorisation de rester dans le pays d'accueil. Ces personnes vivent souvent dans des conditions particulières et reçoivent ou non une formation linguistique au cours de la période « d'attente ».

Les politiques existantes en matière d'enseignement et de formation professionnels rencontrent des difficultés du fait que les besoins en formation des migrants adultes diffèrent considérablement de ceux des non migrants qui se lancent dans une formation professionnelle et un enseignement à l'âge adulte – et sont plus complexes. De même, l'apprentissage de la langue du pays hôte est considéré dans plusieurs systèmes éducatifs comme une « compétence de base » ou une « compétence clé » (comme savoir lire et compter). Cependant, il est possible que les programmes d'enseignement des « compétences de base » ne répondent pas aux besoins linguistiques des nombreux migrants qui sont déjà raisonnablement bien instruits. Il est donc justifié de considérer les besoins des migrants adultes comme « spéciaux », qu'ils soient ou non traités dans le cadre d'un enseignement général postscolaire.

3. Quels sont le soutien et les « encouragements » disponibles pour apprendre la langue de la communauté d'accueil ?

Les données sur la formation linguistique des migrants adultes dans plusieurs États membres du Conseil de l'Europe ont été mises en commun lors d'un séminaire sur « *L'intégration linguistique des migrants adultes* » soutenu par le gouvernement français, qui s'est tenu au CIEP de Sèvres en septembre 2005⁷. Des données complémentaires et mises à jour ont été recueillies fin 2007 au sein des États membres du Conseil de l'Europe et présentées dans un Rapport d'enquête⁸. Durant cette même période, la Division des politiques linguistiques du Conseil de l'Europe a également rassemblé des données par le biais d'un questionnaire adressé à un échantillon représentatif d'institutions proposant des cours de langues aux migrants adultes⁹, à savoir différents types d'institutions d'Autriche, Belgique, Chypre, France, Irlande et Suisse prenant en charge un total de plus de 52 000 migrants. Selon les réponses, si dans la plupart des cas les objectifs sont les mêmes, les cours sont à maints égards organisés et gérés différemment. Par exemple, il existe généralement une norme pour la taille des groupes (14-18 apprenants) et les matériaux utilisés ; en revanche, la durée des cours, le nombre d'heures et les moyens d'évaluer les besoins et les compétences linguistiques avant, pendant et après les cours varient largement. Par ailleurs, il semble que les mesures prises pour que les cours atteignent leurs objectifs, pour que l'enseignement et l'apprentissage soient de bonne qualité ne sont appliquées qu'en partie et dépendent la plupart du temps de la capacité et de la volonté des coordinateurs nommés en interne, qui ont également leur propre programme d'enseignement. De plus, il ressort des réponses que les migrants adultes de toutes catégories (réfugiés, demandeurs d'asile, détenteurs d'un titre de

⁷ Voir http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Migrants_Sevres2005_linguistic_integration_FR.pdf

⁸ Rapport présenté durant le séminaire de juin 2008

⁹ Voir l'annexe 2 présentant une synthèse des réponses reçues suite au questionnaire.

séjour, candidats à la naturalisation, etc.) issus de pays non membres de l'Union européenne reçoivent souvent le même enseignement que les migrants de l'Union européenne présents dans le pays hôte à titre temporaire pour des raisons professionnelles. Cette situation ajoute au poids qui pèse sur les prestataires de cours linguistiques et sur les enseignants, compte tenu de la diversité des besoins linguistiques et d'intégration.

Il n'est peut-être pas surprenant que la quantité, le coût, et les objectifs de l'enseignement linguistique des migrants adultes varient selon les pays et les institutions. Or, la formation linguistique pour migrants adultes est d'une importance capitale d'un point de vue social, humanitaire, économique et politique ; et la somme des efforts et de l'argent investis sont à juste titre considérables. Il est donc nécessaire de veiller à ce que les services d'apprentissage des langues soient pertinents et permettent d'obtenir les résultats escomptés, en encourageant et en aidant les prestataires à mettre en place des instruments de base, à mener à bien des recherches utiles, à partager et à diffuser un savoir-faire pédagogique et de gestion, et à travailler continuellement sur la qualité et l'efficacité de leurs services.

4. Dispositions spéciales pour les enfants immigrants

Les besoins linguistiques et autres besoins éducatifs des migrants adultes rejoignent les préoccupations émises au sujet de l'éducation des enfants immigrants (l'un des organismes de premier plan propose des cours aux adultes et aux enfants dans les mêmes centres). Ces préoccupations sollicitent l'attention du Conseil de l'Europe depuis au moins 30 ans, et des travaux approfondis ont été effectués plus récemment dans l'Union européenne¹⁰.

Dès 1973¹¹, l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe « recommande au Comité des Ministres d'inviter les gouvernements des pays d'immigration des Etats membres du Conseil de l'Europe :

- (i) à adopter une politique permettant d'améliorer la situation des travailleurs migrants et de les intégrer plus facilement et plus rapidement dans la société des pays d'accueil [...] ».
- (Annexe B – 2) « Elaborer des programmes scolaires spéciaux permettant aux enfants des travailleurs migrants de continuer leur éducation scolaire dès leur arrivée dans le pays d'accueil, et leur offrir des possibilités de formation professionnelle analogues à celles des autochtones ».

Trente-cinq ans plus tard, en février 2008, la problématique fait toujours partie des hautes priorités et le Comité des ministres a adressé une recommandation aux états membres incluant des mesures explicites sur la question de l'offre en langues pour les enfants migrants au sein des systèmes éducatifs et pré-scolaires (d'autres extraits de cette Recommandation et d'autres textes figurent dans le document « *Extraits de conventions...* » compilé par la Division des Politiques linguistiques¹²) :

« 1. S'agissant de faciliter et d'améliorer le développement linguistique des enfants de migrants, il conviendrait que les Etats membres mettent en œuvre des mesures qui soient adaptées aux conditions particulières de ces enfants. L'objectif global de ces mesures devrait être d'aider les enfants à acquérir la maîtrise nécessaire de la langue d'enseignement. Cela pourrait inclure, dans la mesure du possible, l'acquisition et le maintien de leur langue maternelle.

¹⁰ Voir par exemple le rapport Eurydice 2004, *L'intégration scolaire des enfants immigrants en Europe*, http://www.eurydice.org/ressources/eurydice/pdf/0_integral/045FR.pdf

¹¹ Recommandation 712 (1973) relative à l'intégration des travailleurs migrants dans la société des pays d'accueil. Disponible en ligne : <http://www.coe.int/t/cm>

¹² « *Migrants adultes : Intégration et Education* : Extraits de Conventions du Conseil de l'Europe et de Recommandations / Résolutions du Comité des Ministres et de l'Assemblée parlementaire » DGIV/EDU/LANG (2008) 4 [www.coe.int/lang/fr]

2. Les Etats membres devraient adopter les mesures les mieux adaptées aux besoins particuliers des populations spécifiques d'enfants migrants dans leurs pays en matière d'apprentissage linguistique et inclure les dispositions énoncées ci-dessous. Selon le cas, ces mesures devraient être mises en œuvre à l'échelon national, régional ou local.

i. Les établissements préscolaires, scolaires et autres devraient bénéficier des ressources nécessaires pour offrir une aide supplémentaire à l'apprentissage linguistique des enfants primo-arrivants ou nés dans le pays d'accueil de parents récemment arrivés, lorsque la maîtrise de la langue d'enseignement par l'enfant est jugée insuffisante.

iv. Il conviendrait d'élaborer des instruments efficaces pour évaluer le niveau de maîtrise de la lecture et de l'écriture des enfants primo-arrivants, afin de pouvoir leur proposer des programmes d'apprentissage ou de soutien linguistique adaptés à leurs besoins individuels, notamment des programmes (spécialement conçus) de soutien linguistique individualisés. »

Annexe à la Recommandation¹³ CM/Rec(2008)4 relative à la promotion de l'intégration des enfants de migrants ou issus de l'immigration

Le rôle des langues dans l'éducation, l'intégration et l'épanouissement des migrants et d'autres enfants socialement défavorisés a également fait l'objet d'études plus récentes dans le cadre des programmes menés par la Division des Politiques linguistiques¹⁴. En matière de langues, on peut établir un parallèle entre les enfants immigrants devant maîtriser la langue d'instruction de leur pays d'adoption pour pouvoir bénéficier pleinement du système éducatif (au lieu d'en pâtir) et les migrants adultes ayant besoin des langues pour réussir (plutôt qu'échouer) dans les tâches pratiques de la vie quotidienne, qui leur permettront de satisfaire leurs besoins élémentaires dans le pays hôte.

5. Considérations fondamentales

Le reste de ce document présente plusieurs considérations fondamentales sous la forme de critères clés et traite de mesures et instruments de qualité à mettre en place au niveau national ou (de préférence) international.

Bon nombre des questions essentielles concernant les services linguistiques destinés aux migrants adultes sont identiques à celles sur l'enseignement linguistique général proposé en dehors des cursus scolaires ordinaires (parfois au sein de ces cursus). L'une des grandes questions consiste à savoir si les établissements, que ce soit du secteur public (pour la majorité) ou privé proposant un enseignement et une formation linguistiques aux migrants adultes disposent d'infrastructures, d'une expertise et de ressources nécessaires concernant les critères suivants.

1. *Les prestataires sont bien informés des priorités nationales et/ou locales sur lesquelles s'appuient les financements publics.*

1.1. Chaque pays a des priorités à l'échelle nationale et locale en matière de financement de l'enseignement pour adultes, y compris l'enseignement des langues aux migrants. Dans les États membres de l'Union, les dispositions européennes peuvent avoir une influence. Les priorités établies visent notamment à permettre aux individus d'obtenir un emploi (s'ils y ont droit) aussi vite que possible et à aider les familles dans le processus d'intégration, y compris à surmonter les obstacles de la vie quotidienne et à s'intégrer dans la société hôte. Dans plusieurs pays, les médias ont

¹³ Recommandation CM/Rec(2008)4 relative à la promotion de l'intégration des enfants de migrants ou issus de l'immigration (<http://www.coe.int/t/cm>)

¹⁴ Par exemple, *Elève issu de milieux défavorisés et langues de scolarisation*, Van Avermaet, 2006. [www.coe.int/lang/fr – Voir [Liste de publications](#) – Section 'Langues de scolarisation']

mis l'accent sur les dangers de la « ghettoïsation » et sur la nécessité d'encourager les migrants à comprendre rapidement la culture et les valeurs nationales de la communauté d'accueil. Des compétences minimales dans la langue concernée sont considérées comme une condition préalable.

- 1.2. On suppose qu'il est exigé des prestataires cherchant à obtenir un financement du gouvernement qu'ils prouvent avoir tenu compte des priorités nationales et/ou locales dans l'élaboration de programmes et que ceux-ci correspondent aux principaux objectifs fixés.
- 1.3. Il est important de savoir si un soutien est proposé ou non dans la langue maternelle des migrants, également pour entretenir la pratique de cette langue.
2. *Les besoins d'apprentissage en langues individuel et collectif des apprenants migrants et leur situation générale dans le pays hôte fluctuent considérablement. Il convient d'évaluer et d'analyser ces besoins au cas par cas. Des procédures ont été créées pour prendre en compte les besoins d'apprentissage individuels et collectifs dans la planification et la prestation des cours de langue.*
 - 2.1. L'analyse des besoins d'apprentissage/de formation est une étape essentielle à la prestation d'une formation efficace et ciblée. Cela est particulièrement vrai pour l'apprentissage à l'âge adulte d'une langue supplémentaire. Toutefois, ce processus prend beaucoup de temps et nécessite de recueillir des informations sur les objectifs et d'évaluer les compétences linguistiques de chacun. L'analyse qui en découle doit correspondre aux priorités nationales mais aussi aller au-delà. Qui plus est, elle fait parfois ressortir d'énormes différences entre les besoins et les demandes d'apprentissage de tel groupe de migrants ou tel autre, tels les résidents à long terme dont les compétences linguistiques dans la langue de la communauté hôte n'ont pas été développées, quelle qu'en soit la raison, ou les migrants européens « temporaires » de l'Union européenne. Les études de cas de *Nederlandse Taalunie*¹⁵ et d'*Integrate Ireland Language and Training*¹⁶ sont des exemples d'analyses réussies de besoins individuels et de conception sur mesure de cours linguistiques. Dans le deuxième cas, un modèle de Portfolio européen des langues spécialement élaboré fait partie intégrante du processus d'évaluation des besoins et garantit une place importante à l'autoévaluation des étudiants. « Nederlandse Taalunie » utilise un site Internet pour veiller à ce que les enseignants et les étudiants disposent d'une gamme de ressources en évolution constante les aidant dans le processus de personnalisation des cours.
 - 2.2. Il est communément admis qu'un ensemble de compétences linguistiques et communicatives (disons A2) doit être acquis avant de cibler l'attention sur les besoins individuels liés aux domaines linguistique et social dans lesquels évoluent les migrants. Néanmoins, si la répartition des élèves, les plans de cours et les programmes d'apprentissage ne tiennent pas compte d'éléments tels que les connaissances individuelles de base dans la première langue, l'apprentissage antérieur et les exigences au quotidien, la formation linguistique peut être moins efficace et les migrants, souvent sous pression « dans le monde réel » pour maîtriser un minimum la langue additionnelle, finissent par être frustrés et démotivés par les cours.

¹⁵ Elwine Halewijn (ITTA) et Annelies Houben / Heidi De Niel (CTO): *Éducation: Sur mesure ou taille unique ? Un projet commandité par l'Union de la langue néerlandaise* (voir Annexe 1)

¹⁶ David Little: *Répondre aux besoins linguistiques des réfugiés adultes en Irlande: une approche alternative à l'enseignement et à l'évaluation* (voir Annexe 1)

2.3. Il est essentiel de tenir compte de l'hétérogénéité des besoins d'apprentissage linguistique et culturel des migrants adultes, selon leur milieu culturel, socio-économique et éducatif d'origine. Ces diverses situations et les questions mentionnées précédemment sont décrites – et des solutions sont proposées – dans les études de cas relatives aux cours de l'Alfa-Zentrum¹⁷ à Vienne et de l'université de Nancy¹⁸. Ces deux exemples montrent nettement comment évaluer les besoins d'apprentissage des migrants adultes en fonction de leurs milieux éducatif et professionnel et de leur expérience de vie, tout particulièrement de ce qui les a poussés à migrer et comment ils ont vécu la migration. Ces disparités, qui concernent tous les groupes de migrants apprenants et changent également de groupe en groupe au fil du temps, ajoutent à la complexité et à l'importance de l'évaluation des besoins et de la conception des cours.

3. *Les objectifs, résultats et « produits » des cours répondant à la fois aux besoins des apprenants et aux priorités locales/nationales ont été énoncés par les prestataires des cours (voir 1 et 2 ci-dessus), et les buts de l'apprentissage linguistique fixés dans le cadre du programme peuvent être raisonnablement atteints par une majorité d'apprenants.*

Dès lors que les besoins des apprenants ont été déterminés, il importe de les concilier avec les contraintes pratiques des cours linguistiques – exercice qui n'est pas sans difficultés. Il ressort des réponses des établissements au questionnaire (voir annexe 2) que les cours ont une durée fixe et que les apprenants reçoivent une aide financière pour en suivre un maximum. A ce stade, le choix des apprenants jugés capables de réussir à différents niveaux est une partie essentielle de la planification.

4. *Tenant pleinement compte des objectifs et des résultats escomptés des cours, les paramètres élémentaires suivants ont été déterminés :*

- *la durée globale maximum du temps de cours auxquels les participants peuvent assister ;*
- *la durée des modules de cours en heures, c'est-à-dire la façon dont l'étude linguistique des participants est structurée ;*
- *la proportion de cours proposant un apprentissage en salle de classe et un apprentissage en ligne, ou autres types d'apprentissage personnalisé/individuel ;*
- *les dates, emplois du temps et lieux proposés pour les cours ;*
- *si oui ou non les apprenants ont à payer eux-mêmes les frais et si d'autres barrières entravent ou non l'accès aux cours ;*
- *les possibilités de choix des apprenants dans le cadre du programme ;*
- *comment et dans quelles langues les informations sont transmises aux apprenants.*

4.1. Ces questions pratiques ont toutes une incidence sur la réussite potentielle des cours, mais peuvent être limitées par la nécessité pour l'établissement concerné de suivre un schéma convenant aussi à des cours ayant d'autres objectifs. Il ne faut pas sous-estimer – même si c'est souvent le cas – la lourde tâche de parvenir à un bon équilibre entre ces divers facteurs.

¹⁷ Verena Putzlar et Monika Ritter: *Apprentissage des langues dans le contexte de la migration et de l'intégration – Défis et options pour les apprenants adultes* (voir Annexe 1)

¹⁸ Hervé Adami : *Le rôle de la littératie dans le processus d'acculturation des migrants* (Voir Annexe 1)

- 4.2. Les informations et conseils sont de la plus haute importance. Des indications claires sur les cours, sur les modalités d'inscription, sur ce que doivent faire les apprenants pour réussir et sur la façon dont seront évalués leurs progrès doivent être transmises sous une forme accessible. Cela peut vouloir dire qu'une traduction en plusieurs langues est nécessaire. De plus, les informations doivent énoncer précisément le déroulement des cours. Il est possible que de futurs apprenants aient besoin de conseils et d'une consultation complémentaire en raison de leur situation personnelle et de besoins particuliers.
- 4.3. Autre élément essentiel à l'efficacité et à la qualité des cours linguistiques destinés aux migrants adultes : l'information sur la démarche pédagogique employée et sur le contenu des cours. Les apprenants ont parfois des traditions éducatives radicalement différentes et les méthodes employées peuvent leur sembler nouvelles et totalement étrangères. Par conséquent, il importe de mieux faire connaître les méthodes et contenus avant et pendant les cours ; de même que les professeurs doivent tenir compte des attentes éducatives des apprenants.
5. *Un programme et des plans de cours appropriés ont été conçus pour répondre aux besoins d'apprentissage linguistique des apprenants, en termes de durée et de fréquence. Le programme linguistique s'appuie sur le CECR et tient compte des aspects interculturels de la migration, notamment des difficultés rencontrées par les migrants pour s'adapter à un nouvel environnement culturel, et dans de nombreux cas, multiculturel.*
- 5.1. Le rôle essentiel du CECR en tant que base de conception des cours et des programmes est décrit dans le document *Le Cadre européen commun de référence pour les langues et l'élaboration de politiques en faveur de l'intégration des migrants adultes*¹⁹. Il ne s'agit pas simplement d'équilibrer les divers paramètres cités dans le CECR en répondant raisonnablement aux besoins des apprenants : ce document précise que le Cadre ne propose pas de solutions toutes faites aux problèmes de conception de programmes. Comme son nom l'indique, il s'agit d'un cadre référent aidant à concevoir des programmes et plans de cours, dès lors qu'il est correctement appliqué.
- 5.2. Le programme global énonce la portée et les objectifs du cours, l'approche et la méthodologie générale à adopter ; le/les plan(s) de cours qui en découlent renseignent sur les compétences linguistiques (par exemple, en termes de « capacités de faire »), les « connaissances » linguistiques y afférentes (grammaire, prononciation, vocabulaire) et les compétences relatives à la « citoyenneté » étudiées au cours de la période donnée. Pour que le cours soit réussi, son plan constitue une charpente solide et les professeurs de langue doivent être capables de produire des plans de cours ou programmes de travaux efficaces d'après le plan global. Les programmes élaborés par les enseignants par semaine ou par mois sont généralement plus productifs s'ils tiennent pleinement compte des problèmes pratiques d'enseignement et si le personnel a été associé à l'élaboration du programme et formé à « interpréter » celui-ci avec souplesse. Les enseignants ont donc aussi besoin de comprendre les principes élémentaires décrits dans le CECR.
- 5.3. Les moyens et instruments utilisés pour l'évaluation sont étroitement liés aux programmes et aux plans de cours, à la fois pendant et après les cours, afin de mesurer les résultats et de déterminer si les apprenants ont atteint leurs propres objectifs et ceux du cours. Les questions d'évaluation et d'examen sont traitées dans

¹⁹ Voir Chapitre I

le document « *Tests de langue en faveur de la cohésion sociale et de la citoyenneté – descriptif à l'intention des décideurs* ». ²⁰

6. *Il existe des systèmes et procédures satisfaisants pour garantir la disponibilité d'un personnel approprié et compétent chargé de mettre en oeuvre le programme. Ceux-ci tiennent compte :*

- *des compétences d'enseignement linguistique indispensables ;*
- *du nombre d'enseignants nécessaires ;*
- *du nombre d'enseignants déjà en exercice, ou du nombre et des caractéristiques de ceux devant être recrutés ;*
- *de la formation et du soutien dont ont besoin les enseignants avant et pendant les cours ;*
- *du personnel supplémentaire nécessaire à la coordination de l'équipe pédagogique, à la gestion des ressources, au bien-être des élèves, etc., aux compétences et à l'expérience dont ils ont besoin.*

En dehors de la motivation et de la méthode d'apprentissage des élèves, les enseignants et le personnel pédagogique sont très certainement des « facteurs essentiels » pour savoir si un cours a pu ou non atteindre ses objectifs. Le processus de recrutement, d'encadrement et de formation des enseignants est donc de la plus haute importance.

7. *Les manuels, l'équipement, les ressources informatiques et autres matériels d'apprentissage nécessaires ont été identifiés ; des ressources financières ont été allouées pour en faire l'acquisition et les mettre à la disposition des élèves et du personnel*

7.1. Il s'agit d'un élément essentiel exigeant une organisation et une consultation minutieuses : les enseignants expérimentés peuvent, s'ils sont correctement formés, concevoir un matériel d'enseignement et d'apprentissage d'après leur expérience sur le terrain et des « sources authentiques ». La mise au point d'un programme ou d'un plan de cours prévoit quels manuels et ouvrages de références seront utilisés et quels autres moyens pédagogiques contribueront au processus d'enseignement / apprentissage. Les réponses des institutions aux questionnaires ont révélé qu'un matériel éducatif varié était une composante essentielle, parallèlement à un matériel conçu spécialement par les enseignants en interne.

7.2. Le choix de moyens didactiques appropriés est souvent une tâche ardue de gestion : les manuels répondant correctement aux besoins des migrants adultes, par exemple, de « compétences de vie » dans leur nouvel environnement culturel et linguistique, sont parfois inexistantes ou dépassés ; ceux destinés à l'apprentissage des langues à l'école ou pour adultes « étrangers » peuvent ne pas convenir non plus. En outre, les manuels et autres sources utilisées risquent de contenir des textes, images ou exercices pouvant heurter les sensibilités culturelle et religieuse de certains apprenants, les rendant ainsi plus néfastes que bénéfiques. Une organisation soigneuse en consultation avec les enseignants est donc nécessaire pour garantir :

- l'acquisition du matériel le plus adapté par les établissements et, le cas échéant, par les participants ;
- si nécessaire, l'élaboration d'un matériel spécial en complément ;

²⁰ Groupe d'auteurs ALTE. Voir Partie III du présent document

- la disponibilité d'un ensemble de ressources pour l'apprentissage individuel.

Les implications financières et logistiques sont évidentes.

6. Assurance qualité

Il est essentiel que l'offre de services d'apprentissage soit soutenue par un système pour assurer une qualité suffisamment élevée de l'expérience éducative et de ses résultats. Si les instances nationales d'éducation organisent des « inspections » ou d'autres formes d'évaluation externe au niveau scolaire, d'une manière générale, l'enseignement postsecondaire et pour adultes, que ce soit dans le secteur public ou indépendant, est soumis à un contrôle moins systématique d'assurance qualité.

La Communication de la Commission européenne sur l'apprentissage adulte citée précédemment compte plusieurs déclarations pertinentes sur la qualité de l'éducation adulte. Cette communication ne traite pas spécifiquement des besoins des adultes migrants ni des programmes linguistiques. Cependant, voici ce qu'elle dit de l'enseignement destiné aux adultes (p. 7 et 8) :

« Une offre de qualité médiocre en matière d'éducation et de formation des adultes débouche sur de mauvais résultats d'apprentissage. La qualité présente de multiples facettes : information et orientation, analyse des besoins, contenu d'apprentissage pertinent et correspondant aux besoins et demandes réels, mise en oeuvre, aide à l'apprentissage, approches en matière d'évaluation, et reconnaissance, validation et certification des compétences. Bien qu'il soit admis que tous ces aspects revêtent de l'importance, les éléments ci-dessous méritent une attention particulière :

Méthodes éducatives – Les méthodes et matériels éducatifs devraient être adaptés aux besoins spécifiques des adultes et à leurs conceptions de l'apprentissage. Les résultats à atteindre au terme de l'apprentissage devraient être explicites. En outre, les adultes doivent être en mesure de s'appuyer sur des ressources d'aide à l'apprentissage telles que l'orientation, la transmission de savoirs de base, ainsi que le développement de la capacité à apprendre.

Qualité du personnel – Le développement professionnel des personnes travaillant dans le domaine de l'éducation et la formation des adultes est un déterminant essentiel de la qualité de ces dernières. Peu d'attention a été accordée à la définition du contenu et des processus relatifs à la formation initiale du personnel chargé de l'éducation et la formation des adultes. De nombreuses voies éducatives et professionnelles conduisent à devenir praticien en matière d'éducation et de formation des adultes, et la profession n'est pas toujours reconnue dans le cadre de structures de carrière formelles. L'éducation et la formation des adultes se distinguent d'autres sous-systèmes éducatifs par des pourcentages élevés d'enseignants à temps partiel (et de travailleurs bénévoles) dont les perspectives de carrière peuvent n'être que limitées et qui sont souvent rémunérés à l'heure. Les partenaires sociaux devraient être associés à la reconnaissance des compétences du personnel chargé de l'éducation et la formation des adultes.

Qualité des prestataires – La qualité globale des prestataires doit être assurée par des mécanismes d'accréditation, des structures d'assurance qualité, une surveillance interne et externe ainsi qu'une évaluation des résultats de l'enseignement et de l'apprentissage. Les pouvoirs publics ont un rôle capital à jouer à cet égard, en établissant des cadres réglementaires, en fixant des normes de qualité reposant notamment sur des exemples et principes existants en matière d'éducation et de formation professionnelles ainsi que d'enseignement supérieur, et en certifiant le respect de ces normes.

Qualité des prestations – Pour augmenter le niveau de participation, il est essentiel d'améliorer les prestations pour les apprenants adultes. Parmi les mesures favorisant une mise en oeuvre effective figurent la disponibilité, au niveau local, de sites d'apprentissage et de structures de garde d'enfants, de services d'apprentissage ouvert et à distance pour les personnes habitant dans des zones isolées, de services d'information et d'orientation, de programmes adaptés et de mécanismes d'enseignement flexibles au sein des structures officielles de carrière.

*.Message 2 : Pour favoriser une culture de la qualité dans l'éducation et la formation des adultes, les États membres devraient investir dans l'amélioration de méthodes et matériels éducatifs adaptés aux apprenants adultes. Ils devraient mettre en place des mesures pour le développement professionnel initial et continu des personnes travaillant dans le domaine de l'éducation et de la formation des adultes, afin de les doter des compétences requises et de leur permettre de se perfectionner. **Ils devraient introduire des mécanismes d'assurance qualité et améliorer les prestations** ».²¹*

[Les caractères en gras ont été ajoutés par le rédacteur du présent document.]

La question d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur et postsecondaire est l'objet d'une annexe à une recommandation plus récente du Parlement et du Conseil européens relativement au Cadre européen des certifications (CEC) à huit niveaux :

Lors de la mise en œuvre du Cadre européen des certifications, l'assurance de la qualité - qui est nécessaire pour garantir la responsabilisation et l'amélioration de l'enseignement supérieur et de l'enseignement et de la formation professionnels - devrait s'appuyer sur les principes suivants:

- *Les politiques et procédures d'assurance de la qualité doivent sous-tendre **tous les niveaux** du Cadre européen des certifications.*
- *L'assurance de la qualité doit faire **partie intégrante de la gestion interne des établissements d'éducation et de formation.***
- *L'assurance de la qualité doit comporter **une évaluation régulière des établissements, de leurs programmes ou de leurs systèmes d'assurance de la qualité par des organes ou des agences de contrôle extérieurs.***
- *Les organes ou les agences de contrôle extérieurs de l'assurance de la qualité doivent faire l'objet de contrôles réguliers.*
- ***L'assurance de la qualité doit couvrir les contextes, intrants, processus et extrants, tout en donnant la priorité aux produits et aux acquis de l'éducation et de la formation***²².

[Les caractères en gras ont été ajoutés par le rédacteur du présent document.]

Les questions soulevées et les recommandations émises dans ces messages concernent autant la formation linguistique des migrants adultes que l'enseignement pour adultes en général, notamment compte tenu de la vulnérabilité des migrants adultes et de leurs besoins urgents d'apprentissage. Toutefois, il est peu probable qu'un système d'assurance qualité appliqué globalement à l'apprentissage adulte fasse la distinction entre les différents domaines (par exemple, langues et TIC) ou catégories d'apprenants adultes (par exemple, migrants adultes ou jeunes récemment sortis du système scolaire pour entreprendre une formation

²¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0614:FIN:FR:PDF>, p. 7 et 8.

²² Voir http://ec.europa.eu/education/policies/educ/eqf/rec08_en.pdf, Annexe III. Les principales recommandations indiquent par la même occasion que les certificats délivrés par les établissements dispensant des cours de langues aux migrants adultes (dans les pays membres de l'UE, au moins) devraient être liés aux cadres nationaux des certifications concernés, le cas échéant, et par conséquent au Cadre européen des certifications, afin d'intégrer la formation linguistique des migrants adultes dans l'enseignement adulte national et international.

professionnelle). Il convient donc d'élaborer un programme d'assurance qualité s'intéressant aux besoins spécifiques des migrants adultes, aux caractéristiques et aux exigences de la formation linguistique.

Le rôle fondamental de l'assurance qualité de l'enseignement pour adultes consiste à vérifier que :

- les « promesses » faites aux apprenants et à d'autres parties prenantes (organes de financement et partenaires) en matière de transparence sont tenues, et que des normes élevées sont maintenues ;
- les mesures et procédures de contrôle d'assurance qualité interne conviennent aux programmes linguistiques et incluent l'évaluation de l'enseignement/l'apprentissage et des systèmes de vérification ;
- les conclusions et recommandations des audits de qualité sont analysées et suivies d'effets.

Les systèmes d'assurance qualité dans l'enseignement pour adultes varient considérablement d'un pays à l'autre. D'une manière générale, il n'existe pourtant pas de système d'évaluation ni de garantie de la qualité de la formation linguistique, ni d'autres programmes pour migrants adultes (aux besoins d'apprentissage et situations personnelles hétérogènes), ni de programmes linguistiques destinés à d'autres groupes d'adultes. Certains établissements et écoles de langues s'efforcent d'obtenir l'accréditation d'organes extérieurs (tel qu'EAQUALS) et comptent sur celui-ci pour parfaire leurs cours de langue, y compris ceux destinés aux migrants adultes – mais ce n'est pas le cas de la majorité. Il est donc important si ce n'est vital de proposer des instruments officiels d'évaluation et d'amélioration de la qualité des cours, pouvant compléter, renforcer et soutenir les systèmes de contrôle qualité d'enseignement général pour adultes au niveau national ou local. Cette proposition s'appuie sur les éléments suivants :

- les prestataires financés par l'État doivent respecter les accords nationaux d'assurance qualité et d'inspection, ainsi que les normes énoncées par les autorités de l'enseignement pour adultes. Cette situation ne changera pas si et quand des cadres de l'UE seront pleinement développés et appliqués, comme l'envisagent le Cadre commun d'assurance qualité pour l'enseignement et la formation professionnels en Europe²³ et le Cadre européen des certifications. Des initiatives comme le cadre commun d'assurance qualité peuvent contribuer à rendre les systèmes nationaux d'assurance qualité plus complets, cohérents, transparents et dignes d'intérêt au niveau international. En revanche, il importe de les adapter et de les développer pour qu'ils s'appliquent à des situations bien précises d'enseignement pour adultes.
- Ni le Cadre commun d'assurance qualité ni les systèmes nationaux, comme le « Cadre commun d'inspection » du Royaume-Uni²⁴ ne proposent d'accords spécifiques ou de critères détaillés pour des thèmes spécifiques ou groupes d'élèves, bien que des critères de ce type soient utilisés par l'autorité chargée de lancer les appels d'offre, le cas échéant.
- Les directeurs de faculté et organismes préparant les invitations aux appels d'offre jugeront utiles de disposer d'un ensemble de documents de référence sur mesure et de procédures détaillées auxquels se référer.

²³ <http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/qualitynet/cqaf.pdf>

²⁴ <http://www.ofsted.gov.uk/assets/3884.doc>

- L'autoévaluation au sein des institutions est un point de départ d'assurance qualité dans l'enseignement et la formation. Une procédure d'autoévaluation mettant l'accent sur les besoins linguistiques des migrants adultes peut être considérée comme digne d'intérêt et utile à ceux qui travaillent dans ce domaine, en particulier les responsables de programmes des établissements privés ou publics.

7. Pistes de réflexion : instruments essentiels

En l'occurrence, l'expérience d'EAQUALS (*European Association for Quality Language Services*²⁵) en place depuis 1991, est digne d'intérêt. Dans l'élaboration et la gestion d'un programme d'accréditation international indépendant pour les établissements spécialisés dans les cours de langues de toute sorte pour adultes, les éléments suivants sont nécessaires :

- A. des critères d'accréditation précis et pertinents ;
- B. un Code déontologique et des chartes ;
- C. une référence à des normes et principes internationaux, tels que le *Cadre européen commun de référence pour les langues* (CECR);
- D. des listes de contrôle pour l'accréditation ou l'évaluation de la qualité ;
- E. un programme d'autoévaluation ;
- F. des guides de formation individuelle à l'intention des responsables et du personnel.

8. Accréditation

La mise en œuvre d'un programme international d'accréditation pour la formation linguistique des migrants adultes conçu et géré convenablement inciterait à proposer des services d'apprentissage en langues efficaces et de très bonne qualité. Pour établir un programme de ce type, il convient de tenir compte des points suivants :

- a) l'objectif du programme doit être de garantir que les normes et critères élémentaires calibrés sur le plan international sont respectés par la plupart des établissements éligibles en activité dans diverses situations. Le but ne sera pas de créer « un cercle fermé » de prestataires de haute qualité. Une vaste reconnaissance et application de ce programme d'accréditation seront donc essentielles. On suppose que dans le cadre d'un programme de ce type, des mécanismes permettront aux prestataires de partager leur expérience et leur savoir-faire, donc de profiter des connaissances et de l'expertise de chacun pour améliorer sans cesse la qualité et, par conséquent, l'efficacité des services d'apprentissage proposés aux migrants adultes.
- b) Au fil du temps, on peut supposer que le financement public des cours destinés aux migrants adultes sera plus facilement obtenu par les établissements accrédités de cette manière, c'est-à-dire ayant démontré qu'ils respectaient voire même surpassaient les critères énoncés. Par ailleurs, les autorités nationales qui ont élaboré leurs propres programmes auront recours au système international spécialisé comme point de référence pour leurs procédures d'autorisation et d'approbation. Les prestataires seront donc encouragés à respecter les normes fixées par le programme international d'accréditation et à les maintenir, ce qui aura un impact sur la qualité des prestations et au bout du compte sur les résultats des migrants adultes assistant aux cours.

²⁵ Association européenne pour des services linguistiques de qualité

- c) Un tel système d'accréditation devra être :
- proposé et élaboré – voire géré – par une institution ou un organisme international bénéficiant d'une expérience dans le domaine des services d'apprentissage linguistique ;
 - établi selon une procédure d'audit, de préférence sous la forme d'une inspection sur site, étayée par la soumission de documents et de retours d'autoévaluations ;
 - suffisamment robuste pour convaincre les autorités des États membres de l'adopter et les prestataires locaux de l'utiliser, que le programme soit géré par l'autorité nationale ou à titre externe ;
 - suffisamment souple pour permettre à des institutions de différentes tailles, infrastructures et groupes cibles variés d'être accréditées.
- d) Les frais à la charge des prestataires ne seront pas excessifs : l'objectif sera de compenser les coûts de l'inspection, de l'administration et de tous les services supplémentaires (formation, conseils, informations).

9. Code déontologique²⁶ et/ou chartes

Selon l'expérience d'EAQUALS, les codes déontologiques et les chartes sont les pierres angulaires de tout programme d'accréditation. La documentation politique européenne et internationale et la législation nationale ont établi entre elles des « codes de pratique » implicites pour l'enseignement délivré aux adultes et, dans une certaine mesure, pour les apprenants vulnérables tels que les migrants. Toutefois, il serait judicieux d'établir un Code déontologique ou une charte générale consacrée à la formation linguistique pour migrants adultes sous une forme accessible aux apprenants eux-mêmes, aux établissements et au personnel concernés par leur apprentissage et leur formation. La charte générale aurait pour rôle de résumer les principes afférents de la législation et les buts globaux de ce type d'enseignement et de formation, et de traiter de questions telles que :

- l'intégration, la citoyenneté et la cohésion sociale ;
- les droits de l'homme, y compris le droit à l'éducation ;
- l'égalité des chances ;
- les droits religieux, culturels et linguistiques et le plurilinguisme ;
- l'intégrité et la justesse des prestataires de l'éducation ;
- la condition préalable du respect de la législation pertinente (par exemple, en matière de santé, de sécurité, d'égalité des chances).

D'autres chartes se concentreront sur des garanties spécifiques que les prestataires de la formation linguistique pour migrants adultes devront fournir et respecter s'ils veulent obtenir l'accréditation. La plus importante de ces garanties sera l'engagement pris envers les apprenants migrants en tant que « consommateurs » des services proposés, par exemple une Charte de l'apprenant. La « Charte de l'apprenant EAQUALS » définit de telles garanties pour les apprenants dans les centres accrédités par EAQUALS. Cette charte pourrait être adaptée afin de donner la priorité aux besoins spécifiques des migrants, à la facilité d'accès et à la formation en amont à « l'apprentissage à l'apprentissage » pour permettre aux migrants adultes de s'adapter à des modes non familiers d'apprentissage et d'enseignement. Certaines parties de la charte pourraient également évoquer « l'apprentissage culturel et la citoyenneté », des questions pratiques sur la législation nationale, les demandes d'emploi et

²⁶ « Code of Practice »

entretiens d'embauche, etc.²⁷ Un modèle de projet de charte pour les migrants adultes apprenant les langues est proposé ci-après.

EAQUALS propose également une Charte du personnel²⁸ précisant quelles institutions membres agréées proposent des garanties au personnel. Ceci pourrait aussi être pertinent pour la formation linguistique des migrants adultes, selon les situations d'embauche du personnel. La « Charte Information EAQUALS » est moins à propos, puisque tous les éléments concernant la transmission d'informations sont couverts par une clause de la Charte de l'apprenant.

Modèle de projet de Charte de l'apprenant dans le cadre des programmes de formation linguistique pour migrants adultes²⁹

L'ensemble des prestataires agréés de cette formation fait l'objet d'une inspection régulière pour assurer :

1. Avant le cours :

1.1. le placement : des procédures efficaces sont en place pour déterminer les compétences linguistiques et besoins d'intégration et d'apprentissage linguistique de chaque participant ;

1.2. les informations : toutes les informations et la publicité sont facilement accessibles aux participants, précises et complètes, et incluent :

- une vue d'ensemble des objectifs et composantes des cours ;
- les dates, horaires et lieux des cours, ainsi que les dates de congés ;
- l'indication du nombre d'heures d'enseignement et d'étude par session ;
- le nombre maximum d'apprenants par groupe ;
- la tranche d'âge des élèves accueillis ;
- un descriptif clair du prix des cours, des services annexes et du matériel scolaire à la charge du participant, ainsi que des possibilités de financement ;
- des impératifs clairs concernant la présence au cours, la participation active, l'évaluation et la progression vers le niveau supérieur ;
- des procédures claires en cas de réclamation et de problèmes d'apprentissage et autres difficultés ;

1.3. l'inscription : des modalités d'admission et d'inscription efficaces et transparentes.

2. Durant le cours :

L'accent est continuellement mis sur la possibilité pour les participants d'apprendre efficacement, en particulier sur :

2.1. les normes : la pertinence et la réussite d'une formation dépendent de normes élevées d'enseignement et d'éducation ;

2.2. le personnel d'enseignement/de formation : des enseignants et formateurs qualifiés et compétents ayant une expérience dans la formation linguistique pour migrants adultes travaillent sous la supervision d'un responsable pédagogique suffisamment qualifié ;

²⁷ Toutefois, il convient de garder à l'esprit qu'il existe des risques à demander aux professeurs de langue de donner des conseils « techniques » allant au-delà de leurs compétences, tels que sur le logement, les questions médicales, juridiques et les prestations sociales.

²⁸ <http://www.eaquals.org/downloads/Staff-Charter.pdf>

²⁹ D'après la version révisée de la Charte des apprenants (EAQUALS) .

- 2.3. **les lieux et équipements** : sont adaptés à l'enseignement des langues ;
 - 2.4. **le curriculum et les plans de cours** : tiennent compte du *Cadre européen commun de référence pour les langues* ; les cours sont structurés, divisés en niveaux de compétences et adaptés aux besoins des apprenants ;
 - 2.5. **les ressources** et le matériel : sont adaptés aux besoins des élèves, ainsi qu'au plan et aux objectifs des cours ;
 - 2.6. **l'enseignement** : les méthodes et techniques d'enseignement/de formation sont efficaces et adaptées aux apprenants ;
 - 2.7. **le contrôle qualité** : l'enseignement est régulièrement contrôlé par le prestataire du cours et les enseignants prennent part à une formation professionnelle continue dans le domaine de l'enseignement et de l'apprentissage des langues ;
 - 2.8. **le soutien et le conseil** : les apprenants ont la possibilité de débattre de questions et préoccupations individuelles, et d'obtenir des informations et conseils ;
 - 2.9. **les services** : les services administratifs et annexes sont bien gérés et efficaces ;
 - 2.10. **l'évaluation** et les remontées d'informations sur les progrès des apprenants sont régulières et appropriées ;
3. **À la fin du cours** :
- 3.1. **la certification** : à la suite de procédures d'évaluation en fin de cours, chaque participant reçoit des rapports et certificats d'obtention du niveau souhaité.
 - 3.2. **les impressions des « clients »** : les apprenants ont la possibilité de transmettre leurs impressions sur les cours, qui sont par la suite analysées et prises en compte par les prestataires.

Référence à des normes et principes internationaux communs

Selon le chapitre « Faire de l'apprentissage tout au long de la vie une réalité concrète » de la Communication de la Commission européenne sur « Education et formation 2010 » (2003)³⁰ : « ...*Les références et principes européens communs sont très utiles pour développer la confiance mutuelle entre les acteurs clés et encourager ainsi les réformes... Elles concernent... la définition des compétences clés que chacun devrait acquérir et qui conditionnent le succès de tout apprentissage ultérieur ; la définition des compétences et qualifications nécessaires aux enseignants et aux formateurs pour assumer leurs nouveaux rôles... Ces références communes devraient être développées d'ici 2005 et leur utilisation systématique dans tous les pays constituer une priorité* » (p. 14-15).

De telles définitions communes de compétences clés existent déjà³¹, mais ne sont pas détaillées et leur application n'est pas encore très étendue. Toutefois, dans le domaine des langues, le *Cadre européen commun de référence* (CECR) exhaustif, diffusé et largement reconnu, est disponible grâce à la succession de projets et de travaux de longue durée effectués dans le cadre des programmes de la Division des Politiques linguistiques³². Les contenus et principes du Cadre, de même que les façons de l'utiliser pour informer sur les politiques, cours et examens linguistiques destinés aux migrants adultes sont traités en détail

³⁰ http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/com_2003_685-a1_23013_fr.pdf

³¹ Par exemple, <http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/basicframe.pdf> : ce document indique précisément que les compétences essentielles sont pertinentes à l'enseignement des migrants (p.6) et relie la compétence-clé de la « communication dans une langue étrangère » au CECR (note p.7).

³² www.coe.int/lang/fr

dans « *Le Cadre européen commun de référence pour les langues et l'élaboration de politiques en faveur de l'intégration des migrants adultes* »³³. Le document renvoie aux possibilités offertes aux praticiens de la formation linguistique pour migrants adultes de s'appuyer sur les domaines personnel, public, professionnel et éducatif identifiés par l'approche actionnelle du CECR en vue de l'élaboration de cours (et de procédures d'évaluation) spécifiquement pertinents pour les migrants adultes, en opposition à d'autres groupes d'apprenants en langues. Le CECR peut ensuite être utilisé pour aider à définir d'une part les tâches communicatives que doivent réaliser les groupes spécifiques de migrants adultes et d'autre part les niveaux à atteindre (p. 10-12).

Comme l'ont souligné les établissements d'enseignement accrédités par EAQUALS, le CECR sert de point de référence communément admis :

- à la normalisation des niveaux linguistiques ;
- aux plans de cours et descripteurs de compétences linguistiques ;
- à la planification de cours pour les élèves ayant des besoins particuliers ;
- à l'évaluation linguistique, notamment aux tests ;
- à la certification que les niveaux ont été atteints.

Les divers guides et manuels liés au CECR, tels que le *Guide pour les utilisateurs* et le *Manuel pour relier les examens de langue au CECR*³⁴ proposent des indications utiles aux personnes chargées d'élaborer les plans de cours et le matériel pédagogique, et aux professeurs de langues. Ces instruments constituent une ressource internationale inestimable pour les prestataires, les enseignants et les apprenants adultes en général ou migrants en particulier.

Le Portfolio européen des langues (PEL)³⁵, qui reprend les descripteurs et niveaux du Cadre européen commun de référence en vue de proposer des outils d'autoévaluation aux apprenants en langues, a un fort potentiel pour les migrants, comme le montre l'étude de cas *Integrate Ireland Language and Training*³⁶, décrivant la création et l'utilisation du « *Milestone* » du PEL, conçu spécialement pour les migrants adultes.

10. Liste de contrôle pour l'évaluation de la qualité

Pour que l'assurance de la qualité soit méthodique et pleine de sens, que ce soit dans le cadre d'une accréditation (tel que recommandé ici) ou non, des instruments d'évaluation sont indispensables pour couvrir tous les aspects. Les impressions des élèves sont nécessaires (en tant que partie essentielle d'un bon système d'évaluation) mais ne suffisent pas. Pour prendre l'exemple d'EAQUALS, la liste de de contrôle proposée pour aider les évaluateurs dans le processus d'accréditation fait 18 pages et couvre 187 points séparés. Certains points ne concernent pas nécessairement les migrants adultes et peuvent être remplacés par d'autres points essentiels. Le rapport écrit des inspecteurs ne traite pas d'autant de questions détaillées : des commentaires sont nécessaires dans seulement 38 domaines, la plupart d'entre eux étant dignes d'intérêt pour les migrants adultes.

Dans le cas du programme d'accréditation EAQUALS, un aperçu de l'inspection a été établi strictement d'après les chartes. En effet, l'un des principaux objectifs est de vérifier que les établissements souhaitant d'obtenir l'accréditation (ou son renouvellement) sont à la hauteur

³³ Voir Chapitre I de ce document

³⁴ Ces documents sont disponibles en ligne : www.coe.int/portfolio/fr (Section « CECR et documents annexes »)

³⁵ Conseil de l'Europe : www.coe.int/portfolio/fr

³⁶ Voir l'étude de cas « *Répondre aux besoins linguistiques...* » (Annexe 1)

du contenu des chartes EAQUALS. Selon le modèle extrait du « Guide du plan d'inspection EAQUALS, version 5.3 », voici les points en question :

Enseignement	
<i>1.5.1 (i) Méthodes d'enseignement appropriées et efficaces [extraites de la Charte de l'apprenant]</i>	
Points d'attention	Sources éventuelles de preuve
<p>Méthodes d'enseignement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planification et organisation claire et efficace des leçons de sorte que les étudiants comprennent ce qu'ils font et comment cela les aidera à apprendre 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Observation des leçons ; ⇒ cahiers d'absences, comptes rendus des leçons, plans des travaux (par exemple, plan des leçons sur une semaine ou sur un mois) ;
<ul style="list-style-type: none"> • Bonne gestion de la classe : <ul style="list-style-type: none"> ○ capacité des enseignants à utiliser diverses techniques et à répartir les étudiants dans différents groupes de travail (par exemple, classes entières, groupes et binômes) ○ capacité des enseignants à présenter des informations, à contrôler, à apporter un soutien et à gérer les changements d'activités en toute efficacité et clarté • Efficacité et pertinence des méthodes par rapport à l'âge, au niveau, aux objectifs et aux besoins des étudiants. • Efficacité et pertinence (par rapport à l'âge, au niveau et au type de groupe) de l'utilisation du matériel, tel que manuels, tableaux, documents distribués, matériel audio et vidéo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ réunions de groupes de discussion avec les enseignants, les étudiants ; ⇒ révisions du matériel d'enseignement, de sa qualité, pertinence et portée
<p>Apprentissage/Besoins des élèves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attention accordée aux besoins et aux intérêts de chaque étudiant, ainsi que de l'ensemble du groupe • Réussite de l'apprentissage par tous ou par la majorité des étudiants • Bon niveau de satisfaction, d'intérêt, d'investissement et de participation de la part des étudiants 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Observation des leçons ; ⇒ réunions de groupes de discussions avec les étudiants ; ⇒ comptes rendus et rapports des étudiants, dossier pédagogique pour chaque étudiant ; ⇒ systèmes et dossiers de retour d'information ⇒ réunions avec les responsables pédagogiques

Tableau 2 : *extrait de « Aperçu du plan et des normes d'inspection » du Guide du plan d'inspection EAQUALS, version 5.3*

Chaque « garantie » des chartes – dans le cas présent, « méthodes d'enseignement appropriées et efficaces » – est analysée d'après différents composants (« points d'attention »), tandis que des indications permettent de localiser les « preuves ».

L'usage approprié d'une telle liste de contrôle par les évaluateurs requiert une formation, des compétences diplomatiques et une approche méthodique. EAQUALS s'est donné pour

priorité de sélectionner des évaluateurs impartiaux ayant l'expérience et les compétences requises dans diverses langues, en vue de les former systématiquement à l'utilisation du Guide d'inspection. Des inspecteurs expérimentés assistent régulièrement à des séances de mise à jour et de normalisation.

La liste de contrôle pour l'accréditation EAQUALS et d'autres documents relatifs à la procédure d'évaluation de la qualité sont transmis à l'établissement évalué, qui peut les utiliser en interne avant toute visite. EAQUALS estime que pour la réussite d'un système de qualité, il est essentiel, en plus de l'évaluation à des fins d'accréditation, de proposer des conseils et recommandations aux établissements quel que soit leur « niveau ».

Le tableau ci-dessous reprend un projet de liste de de contrôle par les évaluateurs de formations linguistiques pour migrants adultes, d'après celle conçue et utilisée par EAQUALS pour les cours de langue en général. Cette liste permet aux évaluateurs de vérifier que tous les domaines à prendre en compte dans le processus d'accréditation ont été correctement examinés³⁷.

DOMAINES À ÉVALUER	✓	NOTES
Enseignement et apprentissage		
- échantillon représentatif des classes		
- échantillon représentatif des niveaux linguistiques		
- tous types et segments de cours		
- tous sites utilisés par les apprenants		
- cours sur la citoyenneté		
Gestion pédagogique – organisation des cours		
- analyse des besoins et procédures de placement		
- analyse des descripteurs de programmes et de niveau		
- plan des cours et programmes de travail		
- procédures d'évaluation (pendant et après le cours)		
- certificats et rapports		
Gestion de l'enseignement – assurance de la qualité		
- observation effectuée par l'établissement		
- contenu et utilisation de questionnaires sur les impressions des apprenants		
- autre moyen de recueillir les impressions		
- tenue de dossiers : progrès, assiduité, etc.		
Ressources pédagogiques		
- manuels, ouvrages de référence, guides, etc.		
- équipement pour d'enseignement et d'apprentissage		
- ressources pour l'apprentissage individuel		
- technologies de l'information et accès à Internet pour les apprenants		
- matériel de référence et d'orientation pour enseignants		

³⁷ La « version finale » de toute liste de contrôle de ce type devrait être rédigée après l'élaboration de critères détaillés de formation linguistique pour migrants adultes et la définition de points d'attention et de « sources de preuves », d'après les éléments du Tableau 2.

DOMAINES À ÉVALUER	✓	NOTES
Autres services pour les apprenants		
- conseils avant les cours et sur les modalités d'inscription - certifications et examens publics - conseils sur les études après les cours - soutien général - programmes social et culturel		
Conditions de travail du personnel		
- contrats ou courriers d'embauche - charge de travail et devoirs - rémunération et autres		
Qualifications, expérience et formation		
- qualifications et formation spécialisée - expérience de l'enseignement et de l'apprentissage linguistiques - soutien et formation proposés par l'établissement		
Communications du personnel		
- manuels pour le personnel, réunion et panneaux d'affichage - représentation - amélioration et gestion des progrès		
Informations pour les apprenants effectifs et potentiels		
- publicité et annonces publiées - site Internet - versions linguistiques - annonces publicitaires - offre de conseils lors l'accueil		
Lieux et équipements		
- adaptation à l'enseignement et à la formation - santé et sécurité - accès aux locaux, notamment pour les personnes handicapées - qualité des meubles et de l'équipement		

Tableau 3 : Projet de *Liste de contrôle pour les évaluateurs* adapté de la « *Liste de vérification pour l'inspection* » du *Guide du plan d'inspection EAQUALS, version 5.3*

11. Plan d'autoévaluation

Un système d'évaluation de la qualité peut dépendre en partie de l'autoévaluation effectuée par les employés de l'établissement concerné qui sont évalués. Dans ce type de système, le prestataire évalue les aspects essentiels de la prestation d'après une liste de vérification similaire à celles utilisées par les évaluateurs externes. Un formulaire reprenant les résultats de l'autoévaluation est complété, puis retourné avant toute visite sur le site.

Pour l'heure, le plan EAQUALS n'inclut pas cette procédure, mais propose un « kit d'autoévaluation » comprenant une liste de de contrôle utile à l'ensemble du personnel, que ce soit à titre individuel ou collectif. Cet outil permet aux établissements d'évaluer systématiquement la qualité de leurs prestations à tout moment, comme ils l'entendent, en

vue d'identifier les éventuelles « faiblesses » et d'y remédier. Les établissements peuvent donc solliciter une visite consultative pour régler des points précis ou une évaluation globale pour savoir s'ils sont prêts à obtenir l'accréditation.

Dans tout système d'accréditation et/ou d'évaluation de la qualité des prestataires de formation linguistique pour migrants adultes, il est fortement recommandé que les éléments d'autoévaluation émanent d'un « guide de qualité ».

12. Guides de formation individuelle

Les éléments consultatifs et conceptuels de l'assurance qualité sont de la plus haute importance. Les prestataires, en particulier de services pour adultes migrants, peinent de plus en plus pour des raisons financières à mettre en place des programmes de formation continue et de perfectionnement professionnels pour leur personnel. En outre, l'objectif d'assurance qualité n'est pas de « menacer » les organismes par des mesures d'exclusion ou de sanctions, mais de les encourager à améliorer la qualité au profit de leurs élèves. Les prestataires, responsables et enseignants ont besoin d'un matériel de formation productif d'utilisation simple pour parfaire leurs connaissances et compétences. La gamme de thèmes potentiels est aussi vaste que le programme d'évaluation de la qualité.

Dans le cas d'EAQUALS, les résultats des inspections et de la consultation avec les membres et inspecteurs ont fait ressortir l'idée d'une « liste de priorités ». Les Guides d'aide EAQUALS portent sur :

- l'adaptation des plans de cours linguistiques au CECR ;
- l'introduction du PEL d'EAQUALS/ALTE dans les écoles de langues ;
- l'observation des leçons et le perfectionnement des enseignants ;
- la gestion des progrès et l'évaluation du personnel.

Ces éléments complètent une série d'« ateliers de développement de la qualité » établie en 2000-2001 et actuellement en révision, sur des thèmes tels que « gérer l'équipe pédagogique », « former le personnel », « évaluer la gestion des établissements d'enseignement de langues ».

13. Conclusions

Il y a de bonnes raisons de croire qu'un programme d'accréditation pour les établissements proposant des cours linguistiques aux migrants adultes serait fort bien accueilli par les autorités chargées des appels d'offres ou des subventions pour la formation des migrants. L'élaboration de ce type de programme aura pour principales difficultés de concevoir le matériel décrit plus haut, de recruter et de former des évaluateurs, et de faire reconnaître son utilité et son intérêt pour les divers organismes et acteurs de la formation linguistique pour adultes migrants.

Pour savoir si un tel projet est réalisable, il importe de procéder en amont à :

- e) une enquête sur les procédures de mise en place et de financement de programmes de formation linguistique pour migrants adultes dans une sélection de pays ;
- f) une enquête sur les mesures et autorités d'assurance qualité existantes pour l'enseignement et la formation professionnels ainsi que la formation linguistique pour migrants adultes dans une sélection de pays (secteurs public et privé) ;
- g) une consultation approfondie d'un échantillon d'acteurs essentiels.

14. Annexe 1 : Références

L'étude de Richard Rossner fait référence aux textes listés ci-dessous, élaborés en vue du séminaire intergouvernemental sur L'intégration linguistique des migrants adultes organisé par le Conseil de l'Europe (Strasbourg, 26-27 juin 2008).

L'ensemble des textes produits, y compris le présent document, sont disponibles sur le site internet de la Division des Politiques linguistiques : www.coe.int/lang/fr. La liste complète des textes figure sous 'Documents du séminaire' dans la section 'Événements'

Document d'orientation

Jean-Claude Beacco : *Les langues dans les politiques d'intégration des migrants adultes*

Etudes de cas citées dans ce document

David Little: *Répondre aux besoins linguistiques des réfugiés adultes en Irlande : une approche alternative de la pédagogie et de l'évaluation*

Hervé Adami : *Le rôle de la littératie dans le processus d'acculturation des migrants*

Verena Plutzar : *Apprentissage des langues dans le contexte de la migration et de l'intégration – Enjeux et options pour les apprenants adultes*

Elwine Halewijn (ITTA) et Annelies Houben / Heidi De Niel (CTO) : *Éducation: sur mesure ou taille unique ? Un projet commandité par l'Union de la langue néerlandaise (Nederlandse Taalunie)*

Compilation de textes du Conseil de l'Europe

L'intégration des migrants adultes et l'éducation : *Extraits de Conventions du Conseil de l'Europe, et de Recommandations/Résolutions de l'Assemblée parlementaire et du Comité des ministres.*
Document DGIV/EDU/LANG (2008) 4

15. Annexe 2 : Résumé des réponses aux questionnaires

SEPT TYPES DE CENTRES DANS SIX PAYS³⁸

Questions issues du Questionnaire	Synthèse des réponses
A. GÉNÉRAL	
2. <i>Catégories d'établissements (par exemple, d'enseignement pour adultes, centre spécialisé, etc.)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Centres d'enseignement pour adultes - 5 • Centres de langue universitaires - 1 • Centres de formation spécialisés - 1 • Centres de formation gérés par une association caritative bénéficiant d'aides de l'État - 1 • Centres spécialisés pour adultes réfugiés - 1
3. <i>L'établissement est-il financé par l'État (ou la région, l'autorité locale, etc.) ou est-il privé ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Financés par l'État - 7 • Fonds caritatifs - 1 • Cofinancés par les autorités locales - 2
4. <i>Qui finance les cours linguistiques pour migrants (l'État, la région ou les frais d'inscription sont en partie payés par les élèves) ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Financés ou cofinancés par l'État - 6 • Cofinancés par les élèves - 2 • Financés principalement par des aides caritatives - 1 • Cofinancés par des fonds de l'Union européenne - 2
5. <i>Quels autres types de cours sont proposés par l'établissement (y compris aux non migrants) ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Efficacité personnelle, compétences sociales - 2 • Préparation à l'emploi - 1 • TIC - 3 • Artisanat - 1 • Mathématiques - 1 • Administration générale - 1 • Niveau d'éducation secondaire - 1 • Nombreux autres cours - 2 • Pas d'autres cours - 1
6. <i>Quelles catégories de migrants sont prises en charge (par exemple, demandeurs d'asile/réfugiés, conjoints de migrants, travailleurs de santé) ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les types de migrants - 6 • Réfugiés et demandeurs d'asile avec un titre de séjour - 4 • Migrants bénéficiaires de prestations sociales - 3 <p>Autres catégories mentionnées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migrants ayant un faible niveau d'éducation • Catégories spéciales de femmes migrantes • Travailleurs de santé • Conjoints de migrants
7. <i>Combien d'adultes migrants ont assisté aux cours de langues proposés par l'établissement durant l'année scolaire précédente ?</i>	Au total, 52.000.
8. <i>Quelles langues maternelles sont parlées par les trois plus grands sous-groupes de migrants adultes dans vos cours ?</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) arabe, kurde, russe/français 2) espagnol, portugais, arabe 3) arabe, polonais, russe 4) arabe, russe, urdu 5) chinois, arabe, tamoul 6) arabe, turc, portugais

³⁸ Le total correspond à plus ou moins 7, puisque dans certains cas plus d'un établissement est décrit et/ou deux sections du même établissement sont citées.

	7) russe, albanais, espagnol
9. <i>D'autres étudiants sont-ils inscrits dans les cours mentionnée au 6 (par exemple, étudiants, migrants de l'Union européenne) ?</i>	Non – 1 Migrants internes à l'Union européenne – 5 Pas de réponse – 1
B. COURS, PROGRAMMES, MATÉRIEL, ÉVALUATION, ETC.	
10. <i>Quelle est la taille maximum d'un cours de langue pour migrants adultes ?</i>	15 – 5 14 – 1 18 – 1
11. <i>Existe-t-il un programme spécifique et/ou un plan pour ces cours ? Si oui, de quelle façon est-il/sont-ils employé(s) ? Est-il/Sont-ils liés au Cadre européen commun de référence ?</i>	Oui, basés sur ou liés au Cadre européen commun de référence – 7
12. <i>Les cours contiennent-ils des éléments autres que linguistiques et de communication (par exemple, orientation culturelle, citoyenneté) ? Si oui, lesquels ?</i>	Les cours couvrent tous les domaines de la vie dans le pays – 1 Éléments sur la citoyenneté et l'intégration – 4 Orientation sociale et professionnelle – 2
13. <i>Veillez résumer les objectifs du cours tels que communiqués aux apprenants.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les apprenants doivent pouvoir utiliser la langue et les informations nécessaires à la vie pour vivre et travailler dans le pays ; et développer des compétences d'apprentissage autonome – 2 • A1-B1 (dont un examen) – 1 • Langue et intégration – 4
14. <i>Quelle est la durée habituelle des cours ? Combien de cours suivent généralement les migrants ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 720-1,200 heures (240 x 3-5) • 330-420 heures (83 x 4-5) • 80-600 heures • 720 heures (36 x 20) • 350 heures • 44 heures
15. <i>Durant combien d'heures par semaine les élèves assistent-ils aux cours ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 20 heures par semaine • 4-9 heures par semaine • 3 heures par semaine • 6-30 heures par semaine • au moins 2 heures par semaine
16. <i>Comment les besoins sociaux, communicatifs et autres des étudiants sont-ils identifiés/évalués avant le cours ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Par un entretien et des tests en face-à-face ; les apprenants discutent ensuite du programme avec les formateurs • Entretien/interaction communicative • Tests d'aptitude • Analyse des dossiers et évaluation des besoins au début des cours • Examen et évaluation périodiques/réguliers
17. <i>Comment les compétences linguistiques et communicatives des étudiants sont-elles évaluées avant le cours ? Quels tests et procédures sont employés ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tests de langue couvrant les cinq compétences énoncées par le Cadre européen commun de référence et entretien • Entretien personnel et test écrit • Tests décrits dans le Cadre européen commun de référence et tests de compétences cognitives • Aucun test – évaluation continue uniquement

	<ul style="list-style-type: none"> • Tests de niveau liés au CECR
18. <i>Quel matériel d'apprentissage est utilisé pour les cours ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel créé en interne • Matériel authentique • Manuels publiés • Matériel diffusé • Matériel national spécialisé • Matériel spécialement enregistré
19. <i>Comment sont évalués les progrès des élèves durant les cours ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Portfolio européen des langues spécialement prévu pour s'autoévaluer et fixer des objectifs (2) • Entretien d'autoévaluation entre l'apprenant et son professeur • Tests de progrès conçus en interne • Évaluation continue (2)
20. <i>Les étudiants sont-ils capables de ou encouragés à passer des examens publics de langue ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Oui - 4 • Non - 3
21. <i>Un Portfolio européen des langues ou autre est-il utilisé ? Si oui, lequel ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Oui - 3 • Non - 4
22. <i>Quel(s) test(s) interne(s) et/ou autre méthode d'évaluation finale est/sont employé(s) ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Portfolio européen des langues • Autoévaluation • Examens finaux • Tests conçus en interne (2) • Tests conçus d'après des examens publics • Aucun
23. <i>Les étudiants reçoivent-ils un certificat et/ou un rapport ? Si oui, sous quelle forme ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat ou diplôme de participation – tous • Rapport sous la forme du Portfolio européen des langues – 1
C. PERSONNEL ET GESTION	
24. <i>Quel est le profil des enseignants en termes d'expérience et de qualifications ? Bénéficient-ils d'une formation initiale ou continue de l'enseignement des langues aux migrants ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualifications d'enseignement des langues et formation continue • Formation d'enseignant, pas nécessairement de langue • Master d'enseignement des langues ou diplôme universitaire
25. <i>Qui gère les cours ? S'agit-il de personnes ayant d'autres responsabilités (notamment d'enseigner) ? Si oui, lesquelles ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Un responsable non enseignant • Des coordinateurs qui enseignent également (4) • Un directeur de centre • L'Inspection de l'enseignement pour adultes
26. <i>Quelles sont les procédures d'assurance qualité et d'amélioration internes ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan et observation annuels • Programme de formation continue, de développement et d'observation des pairs • La législation nationale exige la création d'un système de qualité interne (partiellement en place) • Certification ISO 9001 • Réunions d'enseignants régulières • Aucune (2)
27. <i>Les cours linguistiques destinés aux migrants ont-ils une accréditation ou sont-ils inspectés par un organisme externe ? Si oui lequel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Oui – ministère ou autorité de l'enseignement adulte/postsecondaire (6) • Non (1)

