Système d'accréditation de centres Institut Cervantes

Documentation à l'intention des centres candidats

Processus d'accréditation
Informations générales

V 20.1

Sistema de Acreditación de Centros
Direction académique
C/ Alcalá, 49. 28014 Madrid
Tél. : + 34 91 436 77 06
centros.acreditados@cervantes.es
https://acreditacion.cervantes.es

Système d'accréditation de centres Institut Cervantes

Processus d'accréditation
Informations générales

Objet et contenu

Ce document contient la description du processus d'accréditation des établissements d'enseignement en espagnol en tant que langue étrangère (ELE, ci-après), dans le cadre réglementaire du système d'accréditation de centres Institut Cervantes (ci-après SACIC).

L'Institut Cervantes est le propriétaire du SACIC et responsable du processus d'accréditation des centres candidats. Le processus d'évaluation nécessitant cette accréditation peut être effectué par l'organisme d'évaluation de l'Institut Cervantes ou par tout autre organisme d'évaluation reconnu par l'Institut. Les organismes d'évaluation sont des institutions qui ont la capacité de vérifier les exigences et les critères requis pour les centres d'ELE et qui ont de l'expérience dans l'administration et la gestion d'activités liées à l'enseignement de l'espagnol.

Le présent document décrit en détail les différentes phases du processus d'accréditation. Il rassemble également des informations sur les différentes activités impliquant l'évaluation et la délivrance d'un *Avis technico-académique*, et il détaille la responsabilité des acteurs impliqués dans chacune d'elles.

Destinataires

Ce document s'adresse aux centres qui envisagent d'obtenir une accréditation SACIC afin de leur permettre de disposer d'informations détaillées sur la procédure générale d'accréditation et d'évaluation.

Confidentialité

Le système d'accréditation, la méthodologie d'évaluation et les outils d'évaluation fournis par l'Institut Cervantes pour l'accréditation des centres ELE dans le cadre du SACIC sont la propriété exclusive de l'Institut Cervantes.

Les destinataires de ce document s'engagent à ne pas utiliser la méthodologie d'évaluation, ni les instruments fournis, à d'autres fins que de se familiariser avec le système d'accréditation et le processus du SACIC.

Système d'accréditation de centres Institut Cervantes

Processus d'accréditation
Informations générales

Index

Chapitre 1
1.1. Le concept de qualité dans l'enseignement 7
1.2. Promotion de la qualité de l'enseignement des langues 9

Chapitre 2
2.1. Description du Système d'accréditation de centres Institut Cervantes 11
2.1.1. Cadre général 11
2.1.2. Caractéristiques générales de l'accréditation et de la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes » 12

2.2. Procédure générale d'accréditation 15
2.2.1. Accréditation initiale 15
2.2.2. Prorogation de l'accréditation 17
2.2.3. Engagements entre l'Institut Cervantes et le centre agréé pendant la durée de l'accréditation 18
2.2.4. Fin de l'accréditation 19

Chapitre 3
3.1. Liste des exigences minimales, des critères d'évaluation et des exigences légales que le SACIC établit pour les centres agréés 21

3.2. Modèles d'évaluation du SACIC 28
3.2.1. Évaluation Modèle 1 28
3.2.2. Évaluation Modèle 2 28

3.3. Système d'évaluation du SACIC 29
3.3.1. Cadre de référence du SACIC 29
3.3.2. Système de notation 34

3.4. Description de la procédure d'évaluation des dossiers de lancement de l'accréditation 36

3.5. Principes éthiques lors du processus d'évaluation 39

Annexes
Annexe 1. Exigences minimales 43
Annexe 2. Critères et descripteurs du cadre de référence du SACIC 45
Annexe 3. Exigences légales 63
Annexe 4. Preuves pour l'évaluation : Documentation 1 et Documentation 2 64
Annexe 5. Résumé du contenu du contrat d'accréditation signé par l'Institut Cervantes avec les centres agréés 68
Annexe 6. Tarifs de l'accréditation 70
Annexe 7. Liste des organismes d'évaluation 72

Appendices
Appendice 1. Glossaire 74
Appendice 2. Foire aux questions 76
Appendice 3. Bibliographie de référence de base 79

Chapitre 1

1.1. Le concept de qualité dans l'enseignement

Le concept de « qualité » est devenu courant dans le domaine de l'enseignement en général et, ces dix dernières années, dans celui de l'enseignement des langues. Cependant, pour aborder une approche qualitative dans le domaine des services d'enseignement en espagnol, une contextualisation préalable s'avère nécessaire, et il est important de tenir compte de l'évolution historique du concept.

La qualité est un concept multidimensionnel et complexe pour lequel plusieurs approches sont complémentaires. La qualité peut être entendue comme quelque chose qui peut être observé, mesuré, contrôlé, inspecté, géré, sécurisé, atteint, amélioré et perdu. De manière générale, « qualité » signifie réduire la variabilité, normaliser, assurer la fiabilité, garantir l'absence d'erreurs (« zéro défaut ») et la cohérence avec les spécifications. D'une certaine manière, la qualité se résume à la maxime « faire les choses bien », il s'agit d'une notion qui régit les relations socio-économiques et qui a eu une incidence considérable sur le développement des organisations ces dix dernières années.

En règle générale, l'évolution de cette notion au sein des organisations s'est traduite par différents aspects de la « qualité » qui se sont succédé et parmi lesquels on peut identifier quatre éléments fondamentaux :

1. Qualité liée à la notion d'inspection.
2. Qualité liée à la notion de contrôle.
3. Qualité liée à la notion d'assurance de la qualité et à la mise en place de systèmes de gestion de la qualité.
4. Qualité liée à la notion d'excellence et à l'amélioration continue.

À l'heure actuelle, la notion de qualité a une incidence sur les progrès d'une organisation quant à la satisfaction des besoins et des attentes de tous ses groupes d'intérêts, y compris la société dans son ensemble. La qualité est aujourd'hui considérée comme un élément essentiel du succès durable de tout projet d'entreprise ou institutionnel, et de toute organisation.

Dans le domaine de l'éducation, la qualité doit être entendue, comme dans les autres domaines, comme un concept multidimensionnel qui nécessite l'analyse de différents composants. Pour les entités et organisations spécialisées dans les services d'enseignement d'ELE, cette analyse peut être effectuée à partir de la détermination des facteurs de qualité identifiés dans le cadre de l'enseignement supérieur :[1]

1. **Qualité en tant qu'excellence de l'organisation.** Un établissement d'enseignement se disant de « qualité » doit se distinguer par ses caractéristiques spécifiques (enseignants, installations, histoire, reconnaissance, etc.). En ce sens, la qualité est liée à la réputation de l'établissement d'enseignement.

2. **Qualité en tant que contenu du programme de formation.** Cette notion de qualité insiste sur la prise en compte de ce qui définit un programme de formation (programmation, programme de cours, système d'enseignement, profil des enseignants, etc.).

3. **Qualité en tant qu'ensemble de réglementations auxquelles le centre éducatif doit se conformer.** Cette notion concerne le respect des réglementations légales déterminant les conditions initiales pour la constitution d'un centre et le respect des conditions d'autorisation de ses programmes de formation.

4. **Qualité conforme aux normes de contenu académique.** En ce sens, la qualité est entendue comme une adaptation aux normes de contenu établies par la communauté universitaire et la spécialité.

5. **Qualité en adéquation avec le respect des objectifs stratégiques de l'organisation.** Cette notion de qualité est liée à l'efficacité d'un établissement ou d'une organisation éducative pour atteindre ses objectifs stratégiques ou institutionnels.

6. **Qualité quant à la disponibilité des ressources de l'organisation pour le développement de son projet de formation.** Cette approche insiste sur la disponibilité des ressources (humaines, techniques, économiques et d'infrastructure), mais surtout sur l'utilisation qui en est faite.

---

1 Adapté de P. ARRANZ VAL (2007). *Les systèmes d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur en Espagne. Proposition de modèle d'accréditation pour les diplômes en entreprise*. Burgos : Université de Burgos (thèse de doctorat).

7. **Qualité en tant que valeur ajoutée en termes de résultats d'apprentissage.** Cette conception porte son attention sur la contribution de l'établissement d'enseignement aux résultats d'apprentissage de ses étudiants et à leur formation complète.

8. **Qualité en tant que satisfaction des usagers de l'organisation.** Cette notion de qualité implique l'analyse de la manière dont le centre ou l'institution répond aux besoins et aux attentes de tous ses usagers (étudiants, communauté universitaire, parents ou tuteurs, entreprises et employeurs, et la société en général).

9. **Qualité en tant que capacité de transformation et de changement de l'organisation.** Ce concept met l'accent sur la capacité de l'institution à répondre aux nouvelles exigences de la société, sur sa capacité à gérer le changement, à lancer des processus d'amélioration et à miser sur l'innovation éducative.

1.2. Promotion de la qualité de l'enseignement des langues

Les scénarios futurs des organisations d'enseignement des langues étrangères et des langues secondaires convergent nécessairement vers des politiques de promotion de la qualité qui aident les organisations concernées à offrir des services innovants et excellents pour la formation linguistique et culturelle, capables de répondre aux attentes et aux besoins changeants des citoyens en matière d'apprentissage et d'utilisation des langues.

Dans le cas des institutions et organisations spécialisées dans l'enseignement des langues, ce besoin de promotion de la qualité implique l'impulsion décisive de lignes d'action qui incitent les établissements d'enseignement des langues à partager des principes d'action communs. Ces bases d'action communes sont celles qui garantissent une formation linguistique et culturelle innovante et de qualité et qui facilitent la reconnaissance mutuelle des parcours de formation linguistique effectués dans différents centres, la mobilité des étudiants et la mise en place d'itinéraires de formation flexibles que les citoyens peuvent tracer tout au long de leur vie, en fonction de leurs besoins d'apprentissage et d'utilisation des langues. Il s'agit, en fin de compte, de doter les institutions et organisations d'enseignement des langues de cadres de gestion d'entreprise et d'organisation permettant d'aligner les programmes linguistiques qu'elles développent sur les bases communes (dans le cas de l'Europe, promues depuis le *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprentissage, enseignement et évaluation*).

Cet intérêt croissant pour la qualité au sein des organisations éducatives peut être considéré comme une conséquence, dans le domaine de l'enseignement et de l'apprentissage des langues, de ce qui s'est passé dans l'enseignement supérieur en Europe. Le processus de convergence européenne et la mise en place d'un Espace européen de l'enseignement supérieur ont conduit à la nécessité d'assurer la qualité des diplômes universitaires, réglementés dans les différents domaines nationaux, en tant qu'outil permettant de répondre au principe d'égalité des citoyens européens en matière de travail et de séjour dans n'importe quel État membre. À la fin des années quatre-vingt-dix, les premières recommandations du Conseil de l'Europe sur la coopération européenne pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement supérieur sont apparues et il était donc nécessaire de doter l'enseignement supérieur de systèmes transparents d'évaluation de la qualité. Dès lors, et avec l'expérience accumulée depuis plus d'une décennie dans différents projets et initiatives, l'université européenne dispose de processus d'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur à travers les formules d'homologation, d'évaluation et d'accréditation de ses enseignements et diplômes.

Par ailleurs, l'intérêt pour la qualité de la gestion d'entreprise résulte de l'éclosion, au cours des dernières décennies, de la gestion de la qualité au sein des organisations en général, et qui a conduit à l'élaboration de systèmes et normes d'organisation internationaux (ISO 9001: 2015 *Systèmes de gestion de la qualité. Exigences,* entre autres) et de prix de qualité (parmi lesquels citons le prix EFQM européen ou le prix Malcolm Baldrige), qui ont trouvé leur place dans le monde des affaires en tant qu'éléments clés pour améliorer l'efficacité et l'efficience des organisations ; l'optimisation de leurs processus, ressources et résultats ; l'engagement en faveur de l'innovation ; l'amélioration de la satisfaction de leurs utilisateurs ; l'engagement envers les membres de l'organisation et envers la société ; et, en fin de compte, l'engagement en faveur d'un succès durable et soutenu dans le temps du projet développé par l'organisation et de l'organisation elle-même.

Dans le cas de l'enseignement des langues étrangères et de la deuxième langue, la promotion et l'engagement en faveur d'un enseignement de qualité répondent également à une tentative de développement des organisations impliquées dans la fourniture à la société de services d'enseignement des langues. Pour de nombreuses organisations, la qualité est devenue un outil facilitant l'amélioration de la compétitivité de leur offre de formation et de leur positionnement international, ainsi qu'un moyen de consolider et même de pérenniser leur projet d'enseignement et de formation.

Parmi les politiques visant à encourager, favoriser et promouvoir la qualité de l'enseignement des langues en Europe, il convient de souligner le rôle joué par diverses institutions, dont la Division des politiques linguistiques du Conseil de l'Europe et le Centre européen pour les langues vivantes de Graz (*Centre européen pour les langues vivantes*, plus loin le « CELV »), qui a été créé dans le but de promouvoir et de stimuler l'excellence et l'innovation dans l'enseignement et l'apprentissage des langues en Europe. Un certain nombre de projets ont été mis en œuvre dans ces établissements pour fournir des cadres et des référentiels de contenu à la communauté académique se consacrant à l'enseignement et à l'apprentissage des langues. À cet égard, mention spéciale aux projets et travaux promus dans le CELV, qui ont contribué à diffuser les résultats des projets développés dans le but de fournir des outils pour l'assurance de la qualité,

l'amélioration de la gestion et de la planification et l'auto-évaluation des programmes d'enseignement des langues. À travers les travaux *A Guide to Project Management, Quality Assurance and Self-Assessment for Schools and Teachers* et *QualiTraining*, le CELV a cherché à promouvoir la culture de la gestion de la qualité dans l'enseignement des langues en Europe en encourageant la collaboration entre les institutions et les organismes nationaux et a cherché à jeter les bases de la création, à plus long terme, d'un réseau d'institutions et d'organisations spécialisées dans l'évaluation de la qualité dans l'enseignement des langues en Europe.

Compte tenu de cet intérêt manifeste pour l'amélioration de la qualité de l'enseignement des langues du point de vue des organisations concernées, il convient de souligner deux autres étapes qui ont été atteintes ces dernières années et qui concernent la publication des premières normes spécifiques de qualité relatives aux services d'enseignement des langues :

1. En 2005 a été publiée la norme européenne de service EN 14804: 2005 (devenue norme UNE en 2006 avec sa version espagnole UNE-EN 14804: 2006 *Fournisseurs de voyages ou de séjours pour l'étude des langues. Exigences*), qui précise les exigences applicables aux prestataires de voyages ou de séjours pour l'étude des langues et détermine les niveaux de qualité du service d'enseignement des langues à l'étranger, dans leur modalité présentielle, et de tout service connexe (hébergement, activités parascolaires et organisation du voyage) pouvant faire partie d'un programme d'études linguistiques.

2. Une autre norme de service est apparue en 2010, en l'occurrence internationale : la norme ISO 29.990: 2010 *Learning services for non-formal education and training,* qui visait à fournir un modèle général pour la pratique professionnelle de qualité des prestataires de services d'apprentissage qui se développent en marge des programmes des diplômes officiels. Cette norme a conduit à la publication de la norme ISO 29.991, spécifique aux établissements d'enseignement des langues : *Language Learning services outside formal education. Requirements*. Étant donné que cette règle concerne la compétence des prestataires de services linguistiques qui se développent en marge des programmes des diplômes officiels, elle aidera les organisations et les particuliers à sélectionner des prestataires de services linguistiques répondant à leurs besoins et répondant à leurs attentes.

Dans ce contexte et en guise d'engagement institutionnel pour la promotion universelle de la qualité dans l'enseignement de l'espagnol, l'Institut Cervantes a créé en 2001 le SACIC. Après près de vingt ans d'expérience dans l'évaluation d'organisations spécialisées dans l'enseignement de l'espagnol et dans la promotion de l'amélioration et de l'innovation de son enseignement, le SACIC est présenté aux établissements offrant des services d'enseignement d'ELE et de diffusion de la culture espagnole comme un outil essentiel pour garantir leur engagement à améliorer leur activité.

Chapitre 2

2.1. Description du Système d'accréditation de centres Institut Cervantes

2.1.1. Cadre général

L'un des objectifs assignés à l'Institut Cervantes est la promotion universelle de l'enseignement, l'étude et l'utilisation de l'espagnol, ainsi que la promotion de toutes les mesures et actions contribuant à la diffusion et à l'amélioration de la qualité de ces activités (article 3.1.a de la loi 7/1991 du 21 mars créant cette institution).

À un moment où l'on assiste à une expansion extraordinaire dans le monde de l'utilisation de l'espagnol, l'Institut Cervantes a pris un certain nombre de mesures pour promouvoir son enseignement et répondre à la demande croissante d'études en espagnol avec des garanties de bonnes pratiques et d'efficacité et pour diffuser la culture en espagnol.

L'une de ces mesures est la création du SACIC, la seule accréditation d'établissements d'enseignement d'ELE au niveau international, qui s'adresse aux établissements publics et privés, tant en Espagne et qu'en dehors, qui souhaitent obtenir la reconnaissance en tant que centres agréés par l'Institut Cervantes et partager le travail de promotion et de diffusion de l'enseignement de l'espagnol dans le monde.

Les objectifs du SACIC sont les suivants :

1. Promouvoir un enseignement de l'espagnol associé aux bonnes pratiques parmi les établissements qui ont parmi leurs activités l'enseignement d'ELE, que ce soit à titre unique, prioritaire ou complémentaire.

2. Progresser dans le développement d'un système d'enseignement de l'espagnol homogène quant aux normes applicables aux services universitaires et autres services propres à un établissement d'enseignement d'ELE, en encourageant, par exemple, l'établissement d'équivalences entre les niveaux d'enseignement du programme d'études des établissements agréés et les niveaux de référence de l'espagnol repris dans l'œuvre *Plan académique de l'Institut Cervantes. Niveaux de référence pour l'espagnol* (*Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*) (2006).

3. Informer les étudiants en espagnol et la communauté internationale des caractéristiques de l'offre académique et des services offerts par les centres agréés par l'Institut Cervantes et de leur engagement à améliorer leur activité.

Le SACIC, par le biais de son référentiel, décrit l'ensemble des descripteurs que l'Institut Cervantes associe aux bonnes pratiques en matière de développement et de gestion des services d'apprentissage et des services complémentaires d'un centre d'ELE et il établit la procédure pour obtenir l'accréditation de l'Institut Cervantes. Il fournit également une base commune homogène, transparente et fiable pour évaluer les différentes offres éducatives dans le domaine de l'enseignement d'ELE, tant en Espagne que dans le reste du monde.

Le SACIC part du respect de la législation en vigueur et comprend la description de cinq domaines de développement du projet d'un centre d'ELE : organisation et fonctionnement du centre, avec une attention particulière aux équipes et aux personnes qui le composent, services d'enseignement et d'apprentissage, services complémentaires à l'enseignement, installations et ressources, et information et diffusion du centre et de ses services. Le fait d'accorder une reconnaissance formelle à chacun des domaines décrits qui ont une incidence sur le développement de l'activité d'un centre d'ELE contribue à la détection objective de ses forces et de ses domaines d'amélioration potentiels et fournit aux responsables des centres les moyens appropriés pour réfléchir à leur propre pratique, afin d'identifier et de coordonner leurs efforts et de veiller à ce que ceux-ci répondent aux besoins et aux attentes de tous les acteurs impliqués dans leur activité.

En proposant des critères objectifs pour décrire les caractéristiques qu'un établissement doit posséder pour obtenir l'accréditation, le SACIC favorise la transparence de l'offre éducative d'enseignement d'ELE et facilite la reconnaissance internationale de son secteur d'activité. Ainsi, l'accréditation de l'Institut Cervantes apporte aux organisations une valeur ajoutée qui se traduit par un degré de compétitivité accru et contribue

à la diffusion internationale de l'enseignement de l'espagnol et des produits et services offerts par l'Institut Cervantes en tant qu'éléments clés et modèles de l'enseignement d'ELE.

2.1.2. Caractéristiques générales de l'accréditation et de la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes »

Le modèle d'évaluation du SACIC se caractérise par les points suivants :

1. **Il est essentiellement rattaché au modèle d'audit.** Il vise la collecte systématique d'informations sur tous les processus clés affectant un centre d'ELE. Il combine le modèle d'audit externe (évaluations Modèle 1) et d'audit interne (évaluations Modèle 2).

2. Comme d'autres modèles de gestion de la qualité et de promotion de l'amélioration de l'activité, **une partie de l'auto-évaluation est réalisée par les centres eux-mêmes.** Elle entend donc sensibiliser le centre à sa réalité à partir de l'analyse qui lui est proposée par les exigences, les critères d'évaluation et les descripteurs du SACIC.

3. **Il utilise des techniques qualitatives et quantitatives.** Il utilise des instruments fondés sur l'auto-évaluation du centre (*Carnets d'évaluation*) ; l'observation directe (comparaison des informations fournies par le centre avec l'observation de l'évaluateur au sein du centre) ; l'analyse de la documentation fournie ; des entretiens (avec l'équipe de direction, le personnel enseignant et non enseignant du centre) et des instruments de collecte d'informations au sein du centre lui-même (questionnaires aux étudiants, aux membres des différentes équipes du centre, observation des classes, etc.).

4. **Il encourage la participation collaborative.** Il est réalisé avec la participation des différents acteurs impliqués dans l'évaluation (évaluateurs, équipe de direction du centre, personnes qui composent les équipes d'enseignants et les équipes d'administration, de direction et de gestion du centre, étudiants, etc.).

5. **Il vise le consensus.** Il vise la combinaison du diagnostic interne du centre lui-même avec celui externe effectué par l'évaluateur et qui conduit à l'identification des points forts et des zones d'amélioration du centre évalué.

6. **Il propose une évaluation rigoureuse, validée et normalisée.** Il part d'une définition précise des objectifs de l'évaluation, utilise des descripteurs et des outils valides et fiables pour la collecte des données et utilise des directives précises pour leur traitement exact.

7. **Il vise un objectif de formation.** L'évaluation recherche le diagnostic de la réalité du centre d'ELE et conduit à la prise de décisions qui servent à maintenir et à renforcer les aspects évalués positivement, ainsi qu'à améliorer les zones et les éléments nécessitant une modification ou une intensification.

Le SACIC propose aux centres d'ELE un système d'évaluation valide et fiable fondé sur :

1. **Leur validité de contenu**. Pour étayer la représentativité des variables contenues dans les échelles par rapport à la réalité des centres d'ELE, l'avis d'évaluateurs et d'usagers de centres agréés a été sollicité ; pour l'élaboration des critères et descripteurs utilisés lors de l'évaluation, il a été tenu compte, entre autres, des règles générales établies par l'Institut Cervantes et des travaux et projets universitaires développés par l'Institut, de la norme UNE-EN 14804:2006, ainsi que des schémas d'accréditation ou d'évaluation de la qualité au sein des organisations en général et dans le cadre des organisations éducatives en particulier.

2. **Leur validité didactique**. Les descripteurs d'évaluation ont été développés de manière à ne pas être trop complexes, tant au niveau de leur présentation et rédaction, qu'à celui des exigences en matière d'application et de contraste.

3. **Leur validité prédictive**. Les descripteurs d'évaluation ont été établis à partir de l'expérience d'évaluation de plus de 300 centres d'ELE qui exercent leur activité en Espagne et à l'étranger ; l'Institut Cervantes réalise un processus d'expérimentation et d'amélioration continue des instruments et outils d'évaluation.

4. **La fiabilité des différents instruments d'évaluation**. Elle repose sur la comparaison de différentes sources : questionnaires, observation directe, preuves documentaires, analyse de différents documents, etc.

L'accréditation de l'Institut Cervantes est rendue publique par l'autorisation de l'utilisation de l'appellation « Centre agréé par l'Institut Cervantes », pour laquelle il est impératif que le centre ait satisfait à toutes les exigences et réussi le processus d'évaluation établi par le SACIC tant au niveau des aspects techniques que juridiques, et qu'il ait reçu la proposition de l'Institut Cervantes pour la signature du contrat d'accréditation.

Les établissements agréés peuvent être toute institution publique ou privée, en Espagne et dans le reste du monde, remplissant les conditions générales suivantes :

1. Avoir parmi ses activités l'enseignement d'ELE en mode présentiel.

2. Respecter les exigences minimales du SACIC énoncées à l'annexe 1.

3. Respecter les exigences juridiques énoncées à l'annexe 3.

4. Demander à l'Institut Cervantes l'accréditation au moyen du formulaire officiel de demande, une déclaration de conformité aux exigences minimales, le paiement de la taxe stipulée pour l'ouverture du dossier et d'autres documents supplémentaires.

5. Obtenir la validation de sa demande. Cette dernière est obtenue en fonction des informations recueillies sur les centres demandeurs, des informations fournies par les différents services de l'Institut Cervantes et par les centres de l'Institut Cervantes dans le monde, et conformément à la planification stratégique annuelle de l'Institut Cervantes.

6. Obtenir un ***Avis technico-académique*** **favorable** dans l'évaluation établie par le SACIC et obtenue après une auto-évaluation approfondie, la visite d'un évaluateur au centre et l'analyse des pratiques du centre étayée par des preuves.

   Au cours du processus de cette évaluation, qui est décrit en détail dans le présent document, le centre doit obtenir un résultat favorable qui indique que ses pratiques sont alignées sur les critères énoncés dans le cadre de référence du SACIC, tels qu'ils sont décrits dans l'annexe 2.

7. Avoir obtenu un rapport juridique favorable (étant donné que l'*Avis technico-académique* favorable n'est pas contraignant) et la proposition formelle de signature d'un contrat d'accréditation.

L'*Avis technico-académique* peut être émis par l'organisme d'évaluation de l'Institut Cervantes ou par tout autre organisme d'évaluation reconnu (l'Université autonome de Madrid, l'Université d'Alcalá, l'Université Nebrija, l'Université Rovira i Virgili et, en Argentine, l'Association des centres de langues SEA).

Pour l'élaboration de l'*Avis technico-académique*, une évaluation est réalisée à l'aide d'une méthodologie qualitative et quantitative, complète et globale, qui comprend de nombreuses variables permettant de déterminer le respect des exigences et des critères d'activité définis dans la procédure d'évaluation et d'accréditation du SACIC.

L'*Avis technico-académique* comprend les résultats de l'évaluation réalisée par le centre dans les différents domaines d'activité couverts par le cadre de référence du SACIC et organisés dans les sections suivantes :

1. Organisation et fonctionnement du centre
1.1. Fonctionnement organisationnel et administratif

1.2. Équipes et personnes

2. Services d'enseignement et d'apprentissage
2.1. Planification de l'enseignement et de l'apprentissage
2.2. Tenue des cours et des classes
2.3. Évaluation des étudiants
2.4. Orientation et suivi des étudiants
2.5. Coordination des activités éducatives

3. Services complémentaires à l'enseignement

4. Installations et ressources pour l'enseignement et l'apprentissage

5. Information et diffusion du centre et de ses services

Le SACIC se veut une contribution constructive se servant de l'évaluation pour détecter les points forts et les domaines d'amélioration et stimuler la mise en œuvre de plans d'amélioration du centre. Il s'agit en fait de son objectif principal, et non l'obtention d'un score déterminé, dont la valeur principale est de servir de référence pour analyser l'évolution de l'organisation au fil du temps. Pour cette raison, l'*Avis technico-académique* émis **dans l'évaluation Modèle 1** est complété par les éléments suivants :

- Attribution, le cas échéant, d'un **module de formation**, si des enseignants au sein de l'équipe (disposant d'un contrat stable) comptent moins de 60 heures de formation spécifique dans l'enseignement d'ELE. À titre exceptionnel, le module peut avoir une autre nature et une autre finalité. En tout état de cause, le module de formation obligatoire, à charge du budget du centre agréé, doit être mis en œuvre de manière à ce que, dans les trois ans, le centre puisse remplir les conditions requises pour demander la prorogation de l'accréditation et se préparer à une nouvelle évaluation.

- Un ***Rapport d'évaluation*** incluant :
  - Introduction explicative.
  - Ébauche d'*Avis technico-académique.*
  - Évaluation des exigences minimales.
  - Auto-évaluation de l'activité du centre.
  - *Rapport graphique* des résultats de l'évaluation de l'activité du centre.
  - Évaluation de la conformité du *Plan d'amélioration* élaboré lors de l'évaluation précédente*,* au cours des évaluations Modèle 1 pour la prorogation de l'accréditation.
  - Un appendice formatif avec des orientations pour la mise en œuvre d'un plan d'amélioration du centre et des documents relatifs à l'accréditation.

- Les *Carnets d'évaluation* avec les commentaires de l'évaluateur sur les points suivants :
  - Différences entre l'auto-évaluation du centre et l'évaluation de l'évaluateur.
  - Aspects remarquables du centre identifiés par l'évaluateur.
  - Aspects améliorables du centre identifiés par l'évaluateur.

- Dans les dossiers de prorogation de l'accréditation relatifs à une évaluation Modèle 1, la *Fiche d'auto-évaluation du plan d'amélioration* avec les commentaires de l'évaluateur sur son évaluation du niveau de conformité des actions d'amélioration.

L'évaluation Modèle 2

Il s'agit de l'évaluation que doivent effectuer les centres agréés entre deux évaluations Modèle 1 pour la signature des première et troisième prorogations de l'accréditation. Elle répond à un modèle d'évaluation interne, réfléchie, participative et collaborative. Les centres, sur la base d'une auto-évaluation faisant référence aux critères du SACIC, réfléchissent aux points forts de leur activité et à d'autres aspects susceptibles d'être améliorés, ce qui leur sert de base pour élaborer un *Plan d'amélioration* pour le centre dont la conformité est examinée lors de l'évaluation suivante.

L'évaluation Modèle 2 propose aux centres agréés de réaliser **une auto-évaluation partielle** de leur activité. Cela signifie que, contrairement aux évaluations Modèle 1, dans lesquelles l'évaluation nécessite une analyse globale de l'activité et du centre dans son ensemble, dans les évaluations Modèle 2, les centres concentrent leur analyse sur 50 % des rubriques couvertes par le cadre de référence du SACIC et élaborent des plans d'amélioration portant uniquement sur les aspects évalués.

Le résultat de ce modèle d'évaluation est exprimé dans le *Rapport de ratification* de l'avis précédent, nécessaire pour les première et troisième prorogations. Ce rapport est complété par les éléments suivants :

- Attribution, à titre exceptionnel, d'un module de formation obligatoire, à charge du budget du centre agréé.

Suivi et accompagnement dans le processus d'auto-évaluation du centre.

- Un ***Rapport d'évaluation*** incluant :
  - Introduction explicative.
  - Résumé de l'auto-évaluation de l'activité du centre.
  - Auto-évaluation des exigences minimales.
  - *Rapport graphique* des résultats de l'auto-évaluation de l'activité du centre.

- Les *Carnets d'évaluation* avec les commentaires de l'évaluateur sur les points suivants :
  - Ajustements apportés à l'auto-évaluation du centre par l'évaluateur.
  - Aspects remarquables du centre identifiés par l'évaluateur.
  - Aspects améliorables du centre identifiés par l'évaluateur.

- Le *Plan d'amélioration* avec la conformité et les commentaires de l'évaluateur.

2.2. Procédure générale d'accréditation

2.2.1. Accréditation initiale

Dans le cadre du SACIC, la procédure d'accréditation d'un centre d'ELE comporte plusieurs phases :

1. Ouverture du dossier d'accréditation et vérification de la documentation juridique requise.
2. Obtention d'un *Avis technico-académique* favorable.
3. Signature d'un contrat d'accréditation.

PHASE 1a. Ouverture du dossier d'accréditation

Le centre qui souhaite présenter une demande de lancement du processus d'accréditation doit :

1. Envoyer à l'Institut Cervantes le formulaire de demande d'ouverture du dossier, ainsi que la déclaration de conformité aux exigences minimales, le rapport académique et la documentation justificative, ainsi que le justificatif de paiement des frais d'ouverture du dossier d'accréditation.

2. Recevoir une communication de l'Institut Cervantes par laquelle il accepte le dossier.

PHASE 1b. Rapport juridique favorable

Cette phase nécessite les étapes suivantes :

1. Après avoir obtenu l'acceptation du dossier, et dans un délai d'un mois, le centre doit envoyer à l'Institut Cervantes les documents juridiques demandés.

2. Recevoir de l'Institut Cervantes, par courrier électronique, la conformité de démarrage de la phase 2, c'est-à-dire de l'évaluation.

3. Faire appel aux services d'un organisme d'évaluation, qui peut être celui de l'Institut Cervantes lui-même ou l'un de ceux reconnus pour la réalisation de l'évaluation.

PHASE 2. Obtention d'un *Avis technico-académique* favorable

Cette phase consiste à obtenir un *Avis technico-académique* favorable sur l'activité du centre et implique la réalisation des actions suivantes :

1. Le centre contacte l'organisme d'évaluation sélectionné et reçoit l'accès à la plateforme d'évaluation du SACIC, à partir de laquelle il est possible de télécharger les guides et outils de travail pour l'auto-évaluation et la préparation de la documentation à envoyer à l'évaluateur.

2. Le centre procède à une auto-évaluation de son activité conformément à la procédure définie dans le SACIC et détaillée dans les guides d'évaluation.

3. Le centre s'engage à remettre à l'évaluateur les *Carnets d'évaluation* complétés, avec le reste de la documentation requise (Documentation 1, voir annexe 4), puis il fixe avec celui-ci la date de l'évaluation. La Documentation 1 doit être remise à l'évaluateur, au moins **21 jours avant** la date fixée pour la visite d'évaluation.

4. L'évaluateur effectue une visite au centre afin de vérifier le résultat de l'auto-évaluation réalisée par ses équipes. Au cours de cette réunion, il rencontre les responsables du centre pour vérifier la documentation et obtenir des preuves *in situ* de son fonctionnement. Il observe les cours, visite les installations et les hébergements proposés (si le centre offre ce service) et recueille des questionnaires auprès des étudiants, des enseignants et des personnes travaillant dans la coordination académique, la gestion et l'administration du centre.

5. L'organisme d'évaluation émet un *Avis technico-académique* provisoire indiquant le résultat de l'évaluation du centre. Cet avis est accompagné du *Rapport d'évaluation* (voir p. 14).

6. L'organisme d'évaluation transmet l'avis provisoire à l'Institut Cervantes, ainsi que le *Rapport d'évaluation* pour validation par l'entité technique de l'Institut Cervantes désignée pour ce travail, l'Unité des centres agréés, qui confirme que l'évaluation effectuée s'avère conforme à la procédure et, le cas échéant, donne la conformité au dossier.

7. L'organisme d'évaluation transmet au centre l'*Avis technico-académique* définitif avec le *Rapport d'évaluation*.

Si l'avis n'est pas favorable, deux situations peuvent se présenter :

1. si le résultat du centre est proche de celui d'obtention d'un résultat favorable (le centre a atteint au moins un score de niveau A dans sept des dix sections), le centre peut demander le service de *Révision d'avis non favorable*.
2. si le centre n'a pas atteint un score de niveau A dans sept des dix sections et souhaite relancer le processus d'accréditation, il doit demander la délivrance d'un nouvel avis et se soumettre à une nouvelle évaluation lorsqu'il estimera être prêt à obtenir un résultat favorable.

PHASE 3. Signature d'un contrat d'accréditation

La phase finale, qui implique la signature d'un contrat d'accréditation, se compose des étapes suivantes :

1. L'Institut Cervantes propose enfin au centre de signer, le cas échéant, un contrat d'accréditation (voir annexe 5) par lequel le centre reçoit la dénomination de « Centre agréé par l'Institut Cervantes ».

2. La validité de l'accréditation est prolongée, conformément aux dispositions du Conseil d'Administration de l'Institut Cervantes, pour une période initiale de trois ans, renouvelable tous les trois ans, par le biais d'une nouvelle évaluation. Après douze ans, le centre souscrit un nouveau contrat d'accréditation avec l'Institut Cervantes.

2.2.2. Prorogation de l'accréditation

Le contrat d'accréditation donnant lieu à la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes » peut être prorogé tous les trois ans. Le régime de prorogation du SACIC est le suivant :

1. **1re prorogation (après trois ans) :** pour proroger l'accréditation la première fois, la ratification de l'*Avis technico-académique* précédent est nécessaire. L'émission du *Rapport de ratification* nécessite un nouveau processus d'auto-évaluation du centre et implique, de la part de celui-ci, un travail collaboratif et une pratique réflexive des membres de son équipe, la participation aux sessions de soutien à l'auto-évaluation animées par un évaluateur de SACIC, la remise de documents d'auto-évaluation et l'élaboration d'un *Plan d'amélioration*, dont la réalisation sera examinée après trois ans. Cette évaluation du SACIC est appelée Modèle 2 (voir sa description dans les pages suivantes).

2. **2e prorogation (après six ans) :** pour proroger pour la deuxième fois l'accréditation, il faut obtenir un nouvel *Avis technico-académique* favorable. L'émission de cet avis nécessite une réévaluation externe avec visite au centre par l'évaluateur désigné par l'organisme d'évaluation sous- traité à cet effet. Cette évaluation, qui dispose de la même procédure que l'évaluation initiale pour la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes », est appelée Modèle 1 (voir sa description dans les pages suivantes).

3. **3e prorogation (après neuf ans) :** pour proroger pour la troisième fois l'accréditation, la ratification de l'*Avis technico-académique* précédent est nécessaire ; ratification pour laquelle les centres doivent réussir une nouvelle évaluation Modèle 2.

Après douze ans, l'accréditation est renouvelée par le biais d'un nouveau contrat d'accréditation qui requiert la réussite d'une nouvelle évaluation Modèle 1 et l'obtention d'un nouvel *Avis technico-académique* favorable. Pour faciliter la compréhension du schéma d'accréditation et d'évaluation, l'image suivante peut être utile.

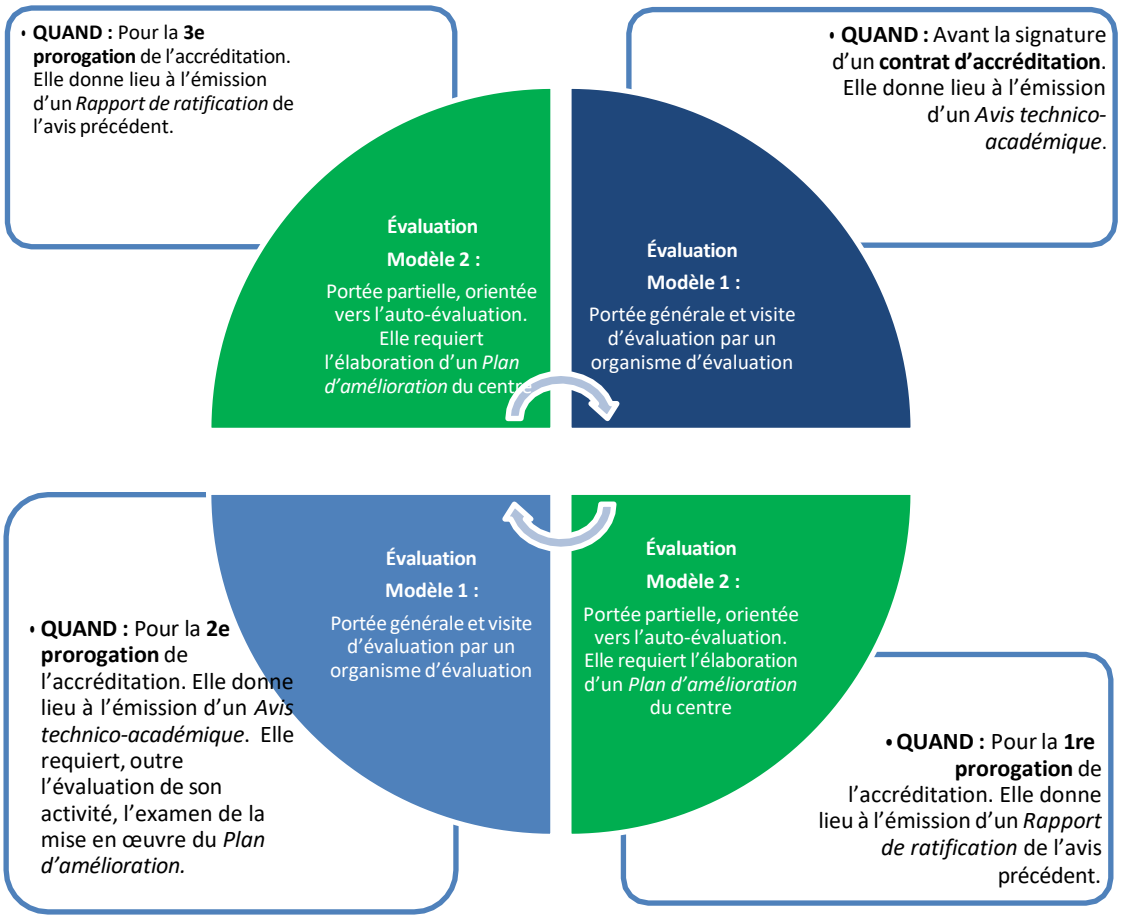


Image 1. SACIC. Schéma d'accréditation et de prorogation de l'accréditation et évaluation requise dans chaque cas

Pour avoir le droit de proroger l'accréditation, il est indispensable que le centre informe formellement l'Institut Cervantes de son intention de proroger le contrat. Ensuite, le centre doit recevoir l'approbation de l'Institut Cervantes à sa demande.

La prorogation de l'accréditation est souscrite dans les conditions établies par l'Institut Cervantes, conformément aux résolutions de son Conseil d'Administration.

2.2.3. Engagements entre l'Institut Cervantes et le centre agréé pendant la durée de l'accréditation

Les principaux engagements pris par les centres agréés et l'Institut Cervantes dans le cadre du SACIC sont décrits ci-dessous.

De la part de l'Institut Cervantes

1. Fournir un certificat individualisé attestant de la validité de l'accréditation.

2. Autoriser le centre à utiliser l'appellation « Centre agréé par l'Institut Cervantes » et le logo correspondant, à titre non exclusif et conformément aux normes d'identité graphique établies par l'Institut Cervantes.

3. Rendre publique l'accréditation du centre, pendant sa période de validité, sur les portails par lesquels l'Institut Cervantes diffuse les informations sur les centres agréés (https://acreditacion.cervantes.es/) ou tout autre outil de diffusion jugé approprié par l'Institut Cervantes.

De la part du centre agréé

Obligations relatives au contenu de l'accréditation :

1. S'assurer que les conditions technico-académiques et juridiques sont maintenues pendant toute la durée du contrat d'accréditation.

2. Communiquer à l'Institut Cervantes, pendant toute la durée de l'accréditation, toute variation substantielle des conditions évaluées (modification des installations du centre, de la structure corporative du titulaire, au sein de l'équipe de direction du centre, etc.).

3. Promouvoir le développement d'une équivalence du *Plan d'enseignement* du centre avec le *Plan académique de l'Institut Cervantes*, afin de garantir l'homogénéité des niveaux d'enseignement de l'espagnol des centres agréés par l'Institut Cervantes.

4. Diffuser auprès des étudiants du centre les diplômes d'espagnol langue étrangère (DELE), délivrés par l'Institut Cervantes au nom du Ministère espagnol de l'Éducation, et promouvoir leur participation aux différents examens annuels du DELE.

Obligations relatives à l'utilisation de l'accréditation :

1. Promouvoir la valeur et le prestige de l'accréditation.

2. Ne pas rendre public le résultat obtenu dans l'*Avis technico-académique*.

3. Payer chaque année les frais d'accréditation à l'Institut Cervantes.

4. En cas de prescription dans l'*Avis technico-académique*, réaliser un programme interne de formation des enseignants financé par le budget du centre.

5. Communiquer à l'Institut Cervantes l'intention de proroger l'accréditation dans un délai suffisant pour qu'elle puisse être traitée après avoir obtenu une évaluation favorable du Modèle 1 ou du Modèle 2.

2.2.4. Fin de l'accréditation

L'accréditation prend fin lorsque le contrat d'accréditation expire et que le centre ne demande pas son renouvellement. Il peut également être résilié d'un commun accord entre les parties à tout moment pendant la durée du contrat d'accréditation.

De même, l'accréditation peut être résiliée à tout moment et automatiquement au moyen de la communication correspondante de l'Institut Cervantes au propriétaire du centre et sans besoin de plainte préalable, pour l'un des motifs suivants :

1. Non-respect par le propriétaire du centre des obligations contractées lors de la signature du contrat d'accréditation.

2. Modification substantielle des conditions vérifiées pour l'élaboration et la délivrance de l'*Avis technico-académique*.

3. Impossibilité d'obtenir un résultat favorable aux évaluations Modèle 1 ou Modèle 2 requises pour la prorogation de l'accréditation.

4. Utilisation inappropriée de l'appellation « Centre agréé par l'Institut Cervantes » et du logo correspondant.

5. En cas d'atteinte à l'image ou aux objectifs institutionnels de l'Institut Cervantes.

Il peut également être résilié automatiquement si les engagements pris par les deux parties dans le contrat d'accréditation ne peuvent être respectés.

La procédure pour devenir un centre d'examen (DELE, SIELE, CCSE) est différente de la procédure pour devenir un « Centre agréé par l'Institut Cervantes ».

Pour connaître les conditions requises pour devenir un centre d'examen, nous vous invitons à consulter le lien suivant : https://examenes.cervantes.es

Chapitre 3

3.1. Liste des exigences minimales, des critères d'évaluation et des exigences légales que le SACIC établit pour les centres agréés

Les centres qui répondent aux exigences générales suivantes peuvent demander à devenir un « Centre agréé par l'Institut Cervantes » :

1. Avoir parmi ses activités l'enseignement d'ELE en mode présentiel.

2. Se trouver dans des villes dépourvues d'un centre de l'Institut Cervantes (sauf circonstances exceptionnelles).

3. Respecter les exigences minimales du SACIC énoncées ci-après.

L'évaluation du SACIC couvre les domaines et sections suivants de l'activité d'un centre d'ELE. Pour chacun d'entre eux, il fixe un ensemble d'exigences minimales auxquelles doivent répondre les centres qui demandent l'accréditation, et établit la liste des critères d'évaluation que le SACIC prend comme référence pour évaluer leur fonctionnement et leur activité.

SACIC. EXIGENCES MINIMALES ET CRITERES D'EVALUATION ORGANISES PAR DOMAINES ET RUBRIQUES

DOMAINE 1. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU CENTRE

SECTION 1.1. FONCTIONNEMENT ORGANISATIONNEL ET ADMINISTRATIF

Exigences **minimales**

1. Respecter la réglementation du pays en matière de prévention.
2. Disposer, en tant qu'organisation ou en tant que centre, d'au moins deux ans d'expérience dans l'enseignement d'ELE.
3. Disposer d'un système de gestion des données des étudiants.
4. Disposer d'un système d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs externes du centre.
5. Disposer d'un système pour traiter les suggestions, les réclamations et les plaintes.

Critères **d'évaluation**

1.1.1. Mission et vision
1.1.2. Direction du centre
1.1.3. Système de gestion
1.1.4. Assistance aux utilisateurs
1.1.5. Inscription et facturation
1.1.6. Assistance et délivrance de certificats
1.1.7. Suggestions, réclamations et plaintes

Le **système de gestion** créé et mis en œuvre par l'organisation pour rendre possible son projet d'enseignement d'ELE, ainsi que son offre de services complémentaires, sont évalués.

Pour l'évaluation de cette section, l'attention est portée sur la **mission** et la **vision** de l'organisation, sur les processus et procédures qui ont été identifiés pour **son système de gestion** et sur la **dimension administrative de la prestation de services** à l'utilisateur. Cette dernière prend en compte les informations et l'assistance, le recrutement et l'inscription, la délivrance de certificats pour les cours suivis au centre et la facturation des services. Cette section analyse également les aspects liés à la prise en charge et à l'orientation des étudiants afin de garantir qu'à tout moment les étudiants bénéficient d'un soutien et de conseils suffisants pour optimiser leur expérience d'apprentissage dans le centre. Il faut souligner l'importance de disposer de procédures pour **évaluer la satisfaction des utilisateurs** et recevoir leurs **commentaires** via des marques d'appréciation, des suggestions, des plaintes ou des réclamations.

SECTION 1.2. ÉQUIPES ET PERSONNES

Exigences **minimales**

1. Disposer d'équipes et du personnel adéquats pour le fonctionnement et la gestion administrative et académique du centre.
2. Disposer d'au moins une personne se consacrant exclusivement aux tâches administratives, ayant une formation spécifique pour le poste, une connaissance des langues et une expérience d'au moins un an dans la gestion administrative.

3. Disposer d'une personne affectée aux tâches de coordination académique et disposant d'un horaire dédié exclusivement à ces tâches lui permettant de s'occuper des étudiants, des enseignants et de la gestion académique du centre.

4. Disposer d'au moins deux enseignants d'espagnol remplissant les conditions suivantes :
4.1. Être titulaires d'un diplôme universitaire.
4.2. Justifier une formation spécialisée dans l'enseignement d'ELE (au moins 60 heures).
4.3. Avoir au moins 600 heures d'expérience d'enseignement en ELE.
4.4. Avoir une relation professionnelle consolidée avec le centre, formalisée par un contrat de travail.

Critères d'évaluation
1.2.1. Sélection des équipes et des individus
1.2.2. Équipe de direction, de gestion et d'administration
1.2.3. Personnel enseignant
1.2.4. Consolidation des équipes
1.2.5. Formation continue
1.2.6. Participation active

Le **profil professionnel** des personnes qui composent les différentes équipes est analysé : direction, administration et personnel enseignant. Dans le cas de ce dernier, qui assume et participe pleinement au développement des activités et des tâches directement liées au processus d'enseignement-apprentissage, les aspects suivants sont particulièrement valorisés : niveau de maîtrise de la langue espagnole, diplôme universitaire, formation spécifique à la méthodologie et à la didactique de l'ELE, expérience en ELE et expérience dans différents contextes éducatifs.

La promotion de **la formation continue** est l'un des principaux domaines mis en avant, en soulignant des aspects tels que la mise en œuvre de programmes de formation adaptés aux besoins du centre ; l'utilisation de l'expérience et de la formation des experts du centre pour le tutorat et le soutien aux nouvelles recrues ayant moins d'expérience et/ou de formation.

L'importance de disposer d'**équipes stables et consolidées** et de promouvoir les conditions qui favorisent ces aspects est également mise en avant. L'accent est mis sur la nécessité d'encourager les initiatives qui favorisent la communication, l'implication et la participation de toutes les personnes du centre, et qui génèrent un environnement de travail propice à la fois au développement des compétences professionnelles des équipes et au développement du projet du centre.

DOMAINE 2. SERVICES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

SECTION 2.1. Planification de l'enseignement et de l'apprentissage

Exigences minimales
1. Se consacrer à l'enseignement en tant qu'activité professionnelle et proposer, parmi ses activités, l'enseignement présentiel de l'ELE, que ce soit en tant qu'activité unique, prioritaire ou complémentaire.
2. Proposer en permanence des cours d'espagnol à trois niveaux au moins.
3. Disposer d'un *Plan d'enseignement* comprenant : la définition des niveaux, la spécification des objectifs et des contenus, les orientations méthodologiques, les critères d'évaluation et les critères de suivi et d'orientation de l'apprentissage des étudiants.
4. Disposer de programmes pour les différents cours, au moins pour ceux correspondant aux trois niveaux établis dans le programme d'études du centre.

Critères d'évaluation
2.1.1. Plan d'enseignement
2.1.2. Programmes des cours
2.1.3. Activité académique

Le SACIC entend que la **planification de l'enseignement et de l'apprentissage** d'un centre d'ELE se réfère à l'activité académique dans son ensemble. Il analyse donc si la conception du programme d'études du centre crée une offre de cours qui, en plus de servir la mission de l'organisation, est conforme à l'approche méthodologique de son *Plan d'enseignement* et se fonde et s'articule autour des orientations fournies par les documents de référence dans l'enseignement de l'ELE (entre autres, *Cadre européen commun de référence* et *Plan académique de l'Institut Cervantes. Niveaux de référence pour l'espagnol*, entre autres).

Une attention particulière est accordée à la **cohérence** entre le **programme d'études** de l'établissement, notamment la description de ses niveaux, et la conception de ses **programmes** de cours et si ceux-ci détaillent les objectifs et le contenu de l'apprentissage, les ressources pédagogiques et les critères et procédures d'évaluation et de notation.

Cette section prend également en compte la **planification des processus d'apprentissage** proposés dans le centre, qu'ils se réfèrent à l'apprentissage des étudiants ou qu'ils concernent l'organisation elle-même, c'est-à-dire la planification du

suivi de l'activité académique dans son ensemble et la **conception** de projets académiques visant à améliorer l'activité d'enseignement-apprentissage.

SECTION 2.2. Tenue des cours et des classes

Exigences minimales

1. Proposer des cours d'ELE en présentiel, et d'au moins trois niveaux, sous forme de cours ponctuels, prioritaires ou complémentaires.
2. Disposer de documents de planification des classes pour les cours d'espagnol dispensés dans le centre.
3. Disposer d'un système d'enregistrement de la présence aux cours, de leur contenu et du matériel utilisé.

Critères **d'évaluation**

2.2.1. Planification des cours
2.2.2. Gestion de la classe
2.2.3. Développement des compétences linguistiques
2.2.4. Développement de la compétence interculturelle
2.2.5. Implication des étudiants dans le contrôle de leur apprentissage

Le SACIC entend que le développement des cours et des classes dans un centre d'ELE concerne à la fois les aspects qui servent à garantir le **déploiement cohérent et systématique** de son projet pédagogique, de son *Plan d'enseignement* et de ses programmes de cours, de même que la manière dont sont traités en classe les objectifs d'apprentissage des étudiants du centre et le développement de leurs compétences en tant qu'apprenants d'espagnol.

En termes de gestion de classe, l'accent est mis sur la nécessité d'**aligner ce qui est prévu avec ce qui se passe dans la classe**, en préconisant la flexibilité nécessaire pour trouver un équilibre entre ce qui est prévu et l'attention aux besoins ou circonstances spécifiques qui peuvent survenir dans le déroulement des sessions du cours. En outre, il s'agit de faire prendre conscience au personnel enseignant que toutes les décisions qu'il prend (concernant la séquence d'enseignement, l'utilisation du matériel et des ressources ou la gestion du temps pour chaque activité, par exemple) doivent viser à promouvoir des situations d'apprentissage optimales pour les apprenants.

La priorité est donnée à l'apprentissage des étudiants et les caractéristiques du travail effectué en classe sont analysées en fonction des trois profils que l'apprenant d'ELE doit développer et qui sont énoncés dans le *Plan académique de l'Institut Cervantes* : agent social, locuteur interculturel et apprenant autonome. Dans les trois cas, le SACIC se concentre sur les caractéristiques que doivent réunir les activités et tâches proposées aux étudiants en classe.

SECTION 2.3. Évaluation des étudiants

Exigences minimales

1. Disposer d'un *Plan d'enseignement* comprenant les critères d'évaluation

Critères **d'évaluation**

2.3.1. Évaluation pour l'orientation vers les cours
2.3.2. Évaluation en vue de l'apprentissage
2.3.3. Évaluation de l'apprentissage
2.3.4. Promotion de l'évaluation de certification officielle

Dans cette section, le SACIC se concentre sur les différents types d'évaluation qui sont effectués dans le centre, en fonction de leur objectif et du moment où ils ont lieu dans le processus d'enseignement-apprentissage. La première étape est l'**évaluation pour l'orientation vers les cours**, avant le début des cours et nécessaire pour identifier le cours qui correspond le mieux au niveau de compétence de l'étudiant en espagnol et à ses besoins et attentes d'apprentissage.

Une attention particulière doit être accordée à l'évaluation qui a lieu pendant le déroulement des cours, à la fois **l'évaluation contribuant à l'apprentissage** (également appelée **évaluation formative**), et **l'évaluation finale de l'apprentissage**. La première vise à fournir un retour d'information continu à l'étudiant et à l'enseignant afin de signaler les réussites et d'améliorer les lacunes de l'apprentissage, ainsi que de disposer d'informations ponctuelles sur les résultats des tâches effectuées par l'étudiant en classe et sur ses progrès dans le développement de ses compétences. Pour sa part, l'évaluation de l'apprentissage, également appelée évaluation finale, se caractérise par l'utilisation d'outils d'évaluation permettant de mesurer correctement dans quelle mesure les objectifs d'apprentissage du cours ont été atteints par l'étudiant. Elle peut avoir lieu à la fin d'un cours, d'un module ou d'un niveau.

L'attention est également portée sur la manière dont les cours promeuvent **l'évaluation de certification officielle**, familiarisent les étudiants avec ce type de test et les aident à développer des stratégies pour optimiser leurs performances lors des tests de certification.

SECTION 2.4. Orientation et suivi des étudiants

Exigences **minimales**

1. Disposer d'un *Plan d'enseignement* comprenant des critères de suivi et d'orientation de l'apprentissage des étudiants.

Critères **d'évaluation**

2.4.1. Orientation dans l'apprentissage
2.4.2. Orientation dans le parcours de formation et professionnel
2.4.3. Orientation personnelle et sociale

Une attention est portée aux différents services d'orientation et de suivi des étudiants qui peuvent être mis en œuvre dans un centre d'ELE (accueil et réception, tutorat, conseils sur l'utilisation des ressources du centre, échanges linguistiques, ateliers et activités complémentaires à l'offre académique, etc.) et aux différents domaines d'orientation auxquels ces activités peuvent s'adresser : **orientation d'apprentissage, orientation de formation ou professionnelle et orientation personnelle et sociale.**

L'**orientation d'apprentissage** s'attèle à répondre aux inquiétudes des étudiants quant au déroulement des cours suivis, à offrir des possibilités pour une utilisation efficace des ressources mises à disposition par le centre et ses partenaires, ainsi qu'à favoriser chez les étudiants la prise de conscience de leur rôle de responsables de leur propre apprentissage, tout en les aidant à élaborer et réaliser un suivi de leurs plans et projets personnels d'apprentissage.

L'**orientation de formation et professionnelle**, quant à elle, désigne les actions d'accompagnement mises en œuvre dans les centres pour aider les étudiants à poursuivre leur formation au-delà du programme d'études propre au centre.

Enfin, **l'orientation personnelle et sociale** se rapporte à cette dimension de l'étudiant qui est étroitement liée aux facteurs psycho-affectifs impliqués dans l'apprentissage des langues étrangères et aux actions facilitant l'interaction sociale dans le centre et dans l'environnement d'apprentissage.

SECTION 2.5. Coordination des activités éducatives

Exigences minimales

1. Disposer d'une personne affectée aux tâches de coordination académique et disposant d'un horaire dédié exclusivement à la réalisation de ces tâches lui permettant de s'occuper des étudiants, des enseignants et de la gestion académique du centre.

Critères **d'évaluation**

2.5.1. Activité académique et assistance aux étudiants
2.5.2. Coordination du personnel enseignant
2.5.3. Développement du projet du centre

Le SACIC entend que la coordination de l'activité académique d'un centre doit prêter attention à la **gestion de son activité** et veiller à ce que toutes ses composantes (établissement des cours, définition des horaires, affectation des enseignants, programmes des cours, plans de cours, matériel de classe, évaluation et orientation des étudiants, etc.) soient cohérentes avec le programme d'études et les principes méthodologiques et organisationnels pris en charge par le centre et inclus dans son *Plan d'enseignement*.

Dans cette section, l'attention est portée aux tâches liées à l'**organisation du personnel enseignant** afin que le centre puisse répondre aux exigences découlant du processus d'enseignement-apprentissage et aux projets liés à son activité académique.

Elle aborde également les aspects liés à l'**amélioration des pratiques d'enseignement** avec la mise en œuvre d'instruments et d'actions contribuant, dans le cadre des objectifs du centre, au **développement professionnel du personnel enseignant**.

Le SACIC accorde une valeur particulière à l'implication du coordinateur académique dans les projets de fonctionnement et de développement du centre. L'accent est également mis sur le fait que ces projets doivent servir à encourager la réflexion sur l'importance à accorder à l'impact que tout processus mis en œuvre dans l'organisation peut avoir sur l'activité académique du centre.

DOMAINE 3. SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'ENSEIGNEMENT

SECTION 3. Services complémentaires à l'enseignement

Exigences minimales

1. Disposer d'un programme d'activités culturelles, sportives et sociales favorisant la diffusion de la culture en espagnol.
2. (Une fois le centre agréé) Promouvoir la valeur de la certification officielle des compétences linguistiques auprès des étudiants du centre, en accordant une attention particulière aux diplômes d'espagnol délivrés par le ministère espagnol de l'Éducation, de la Culture et des Sports.

Critères **d'évaluation**

3.1. Service de certification externe
3.2. Service des activités culturelles, sportives et sociales

3.3. Service de bibliothèque et de soutien continu à l'apprentissage
3.4. Services de soutien, de conseil et de traitement de la documentation
3.5. Service d'hébergement
3.6. Service d'hébergement chez l'habitant
3.7. Service d'hébergement en appartements et résidences

Les services qui complètent habituellement l'offre académique des centres d'ELE ont un impact élevé, non seulement en raison de leur valeur en tant qu'offre complémentaire, mais aussi parce qu'il s'agit de services essentiels pour faciliter le séjour et les **déplacements** des étudiants jusqu'au centre, garantir leur contact avec la culture hispanique et contribuer à générer des **opportunités d'apprentissage et d'utilisation de l'espagnol en dehors de la classe**, en profitant des possibilités d'interaction en espagnol offertes par la communauté et les partenaires du centre.

L'accent est donc mis sur les services directement liés à l'apprentissage des étudiants, tant au niveau de l'orientation et du soutien continu, souvent centralisés au **centre de ressources ou à la bibliothèque**, **que de l'organisation d'activités culturelles, sportives et sociales**. Un espace spécifique est consacré à la **promotion de la certification officielle des compétences linguistiques**, ce qui s'avère essentiel pour répondre au besoin de nombreux étudiants d'ELE d'accréditer leur niveau d'espagnol afin d'accéder à certaines études, d'améliorer leurs possibilités d'accès au marché du travail, de faciliter leur mobilité professionnelle, etc. C'est précisément l'un des aspects que les centres d'ELE fonctionnant dans le cadre de l'enseignement non réglementé peuvent explorer en vue de promouvoir la valeur de la formation et de l'apprentissage réalisés par les étudiants dans leurs contextes d'enseignement.

Le SACIC accorde également une attention particulière aux services liés aux séjours linguistiques, et notamment au service d'**hébergement**. Ce dernier est traité en détail, en tenant compte de l'impact qu'il peut avoir sur le bien-être d'un étudiant et du nombre de variables qui peuvent entrer en jeu selon le type de logement contracté (familles d'accueil, appartements, résidences, etc.).

DOMAINE 4. INSTALLATIONS ET RESSOURCES POUR L'ENSEIGNEMENT ET L'APPRENTISSAGE

SECTION 4. Installations et ressources pour l'enseignement et l'apprentissage

Exigences minimales

1. Disposer d'un local, avec une licence d'activité valide[2] au nom du propriétaire du centre, d'une surface totale d'au moins 150 m². Cette surface peut être moindre si le centre se consacre exclusivement à l'enseignement de l'espagnol.
2. Disposer d'un espace à l'usage des enseignants du centre, doté d'ordinateurs avec connexion Internet et d'une imprimante à leur disposition.
3. Disposer d'au moins deux salles de classe consacrées de préférence à l'enseignement de l'espagnol.
4. Disposer d'un espace commun pour les pauses entre les classes.
5. Disposer de toilettes en nombre suffisant pour le volume d'activité du centre.
6. Disposer d'une bibliothèque ou, à défaut, d'un espace qui, entre autres fonctions, peut être utilisé comme bibliothèque.
7. Disposer des ressources techniques appropriées pour l'enseignement de l'ELE en fonction du volume d'activité (nombre d'étudiants et de cours). Le centre doit avoir la possibilité d'utiliser du matériel audiovisuel dans au moins deux de ses salles de classe.

Critères d'évaluation

4.1. Habitabilité des installations
4.2. Santé et sécurité
4.3. Espaces et équipements
4.4. Salles de classe
4.5. Salle des professeurs
4.6. Autres espaces pour l'apprentissage et l'interaction sociale des étudiants

Le SACIC prend en compte dans cette section les caractéristiques liées à l'habitabilité des installations du centre, aux conditions de sécurité et de protection de la santé, à la répartition des espaces (administration et services aux usagers, salles de classe, salle des professeurs, bibliothèque, salle de ressources pédagogiques, etc.) et à leurs équipements.

Le SACIC accorde une attention particulière à la mise à disposition des **salles de classe** et de la **salle des professeurs** car elles sont directement liées au processus d'enseignement et d'apprentissage. Leurs caractéristiques générales y sont décrites, ainsi que les **ressources** que le centre met à disposition des étudiants et des enseignants. D'autres espaces communs sont également pris en compte, notamment les espaces du centre qui peuvent être utilisés par les usagers pour des activités complémentaires à l'enseignement : la bibliothèque, le centre de ressources pédagogiques, la salle de conférence, les espaces de repos, etc.

2 Pour les centres situés hors d'Espagne, des exigences légales équivalentes pour la réalisation de l'activité et conformes à la législation en vigueur dans le pays.

DOMAINE 5. INFORMATION ET DIFFUSION DU CENTRE ET DE SES SERVICES

SECTION 5. Information et diffusion du centre et de ses services

Exigences minimales

1. Disposer d'un site web et de brochures publicitaires dans au moins deux langues.
2. Inclure dans les différents supports publicitaires des informations sur : le centre, les cours et leur contenu, les prix, les conditions des services contractés et les frais ou conditions de remboursement ou d'annulation de ces services.

Critères d'évaluation

5.1. Informations et diffusion de l'organisation et du centre
5.2. Informations et diffusion de l'offre de cours
5.3. Informations et diffusion des services complémentaires
5.4. Informations et diffusion des prix des services
5.5. Informations et diffusion des conditions d'inscription et d'enregistrement
5.6. Clarté, véracité et exactitude des informations

Dans cette section, le SACIC prête attention aux **caractéristiques de la diffusion** réalisée par le centre d'enseignement d'ELE tant de l'organisation elle-même et de ses installations, que de son offre de services (formation et apprentissage, et services complémentaires).

Les conditions de recours aux services fournis par le centre sont analysées, de même que la clarté, le détail et la véracité des informations fournies, c'est-à-dire qu'elles ne laissent pas de place à l'ambiguïté ou à une mauvaise interprétation par les utilisateurs ou la communauté.

EXIGENCES LÉGALES POUR L'ACCRÉDITATION ET LA RECONNAISSANCE EN TANT QUE « CENTRE AGREE PAR L'INSTITUT CERVANTES »

CENTRES D'ENSEIGNEMENT EN ESPAGNE

1. Entreprise individuelle : DNI ou un document similaire.
2. Entreprise personne morale : acte de constitution de la société (et/ou sa modification) indiquant que son objet social est lié à l'enseignement et dûment inscrite au registre du commerce, lorsque cette exigence sera requise par la législation commerciale. Dans le cas contraire, serviront de preuve l'acte de constitution, les statuts ou l'acte fondateur, contenant les règles régissant son activité, inscrites, le cas échéant, au registre officiel correspondant.
3. Dans le cas où le demandeur agit en tant que représentant : acte de procuration, dûment enregistré, le cas échéant, au registre du commerce, et DNI et NIF (ou documents similaires) du représentant légal du centre.
4. Licence municipale d'activité ou d'ouverture d'établissement.
5. En cas de non-exonération, la dernière quittance de la taxe sur les activités économiques.
6. Si le centre en dispose, document de propriété (registre des marques) du nom commercial (s'il est différent de celui de la société ou de l'entrepreneur) ou document équivalent.
7. Déclaration sur l'honneur du propriétaire du centre en ce qui concerne les aspects suivants : 1) ne pas se trouver dans l'un des cas d'incompatibilité ou d'incapacité visés à l'article 71 de la loi 9/2017, du 8 novembre, sur les contrats du secteur public, transposant au droit espagnol les directives du Parlement européen et du Conseil 2014/23/UE et 2014/24/UE, du 26 février 2014 ; 2) être à jour des obligations de la Sécurité Sociale ; 3) être à jour des obligations fiscales se référant aux douze mois précédents ; 4) avoir un chiffre d'affaires inférieur à celui établi dans l'article 82.1.c du Décret Royal Législatif 2/2004, du 5 mars, qui approuve le texte révisé de la Loi de régulation des administrations fiscales locales, et qui l'exempte donc du paiement de l'IAE.

ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT DES ÉTATS MEMBRES DE L'UNION EUROPÉENNE ET DES ÉTATS SIGNATAIRES DE L'ACCORD SUR L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

1. Attestation d'inscription à un registre professionnel ou commercial lorsque cette inscription est requise par la législation de l'État concerné ou, à défaut, déclaration sur l'honneur de non-existence de l'inscription ou d'inscription non obligatoire. Dans ce dernier cas, il faudra fournir les documents constitutifs du centre.
2. Document accréditant la capacité à agir en tant que représentant légal du centre et carte d'identité ou document similaire du représentant légal du centre.
3. Déclaration sur l'honneur : 1) que le centre et ses installations remplissent les conditions légales pour la réalisation de l'activité et sont autorisés par la législation en vigueur dans le pays ; 2) que l'entreprise est autorisée à utiliser le nom commercial du centre, si celui-ci est différent de la raison sociale ; 3) que l'entreprise se soumet à la juridiction des cours et tribunaux espagnols de tout ordre pour tous les incidents qui, directement ou indirectement, pourraient survenir en relation avec le contrat qu'elle pourrait signer avec l'Institut Cervantes.

ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT DANS LE RESTE DU MONDE

1. Rapport de la mission diplomatique espagnole permanente dans l'état correspondant ou du bureau consulaire du territoire où se trouve le centre. Ce rapport indiquera qu'il est inscrit au registre professionnel, commercial ou assimilé local ou, à défaut, qu'il exerce régulièrement une activité commerciale locale dans le domaine de l'enseignement des langues. À défaut, une déclaration sur l'honneur du centre indiquant l'absence d'inscription ou que celle-ci n'est pas obligatoire, tout comme les documents constitutifs de la société.
2. Document accréditant la capacité à agir en tant que représentant légal du centre et carte d'identité ou document similaire du représentant légal du centre demandeur.
3. Déclaration sur l'honneur : 1) que le centre et ses installations remplissent les conditions légales pour la réalisation de l'activité et sont autorisés par la législation en vigueur dans le pays ; 2) que l'entreprise est autorisée à utiliser le nom commercial du centre, si celui-ci est différent de la raison sociale ; 3) que l'entreprise se soumet à la juridiction des cours et tribunaux espagnols de tout ordre pour tous les incidents qui, directement ou indirectement, pourraient survenir en relation avec le contrat qu'elle pourrait signer avec l'Institut Cervantes.

3.2. Modèles d'évaluation du SACIC

Le SACIC dispose d'un schéma d'évaluation combinant deux modèles avec des approches différentes :

1. **Évaluation externe et globale,** appelée **Modèle 1** au sein du SACIC.
2. **Évaluation interne, partielle et orientée vers le *Plan d'amélioration*,** appelée **Modèle 2** au sein du SACIC.

3.2.1. Évaluation Modèle 1

L'évaluation Modèle 1 du SACIC est celle que les centres doivent réussir avant d'être reconnus comme centre agréé, puis tous les six ans.

Il s'agit d'un audit, ou **évaluation externe**, ou d'un tiers, auquel doivent se soumettre les centres à partir de l'auto-évaluation de leur activité. Ils doivent y démontrer qu'ils respectent les exigences minimales et les critères d'accréditation (de même que les exigences d'amélioration, dans le cas de dossiers de prorogation de l'accréditation ; dans ce cas, les centres doivent démontrer qu'ils ont mis en œuvre le *Plan d'amélioration* élaboré lors de la précédente évaluation).

Au cours de celles-ci, **tous** les critères du cadre de référence du SACIC **sont évalués.** Le centre prépare l'auto-évaluation complète de son activité, référencée aux critères du SACIC, et les évaluateurs, lors de la visite d'évaluation, se concentrent sur l'analyse d'une sélection de critères définis par échantillonnage statistique (80 % des critères lors des évaluations d'ouverture du dossier d'accréditation ; 50 % au cours des autres).

Une fois l'évaluation terminée, les centres reçoivent un rapport avec le résultat de l'évaluation et les *Cahiers d'évaluation* commentés par l'évaluateur avec les points forts et les points à améliorer que l'évaluateur a identifiés lors de l'analyse de l'activité du centre.

Ce modèle d'évaluation donne lieu à l'*Avis technico-académique.*

3.2.2. Évaluation Modèle 2

L'évaluation Modèle 2 du SACIC est l'évaluation que doivent réussir les centres agréés entre deux évaluations Modèle 1, c'est-à-dire pour la signature des première et troisième prorogations de l'accréditation.

Elle répond à un modèle d'évaluation interne, réfléchie, participative et collaborative. Les centres, sur la base d'une auto-évaluation faisant référence aux critères du SACIC, réfléchissent aux points forts de leur activité et à d'autres aspects susceptibles d'être améliorés, ce qui leur sert de point de départ pour élaborer un *Plan d'amélioration* pour le centre dont la conformité est examinée lors de l'évaluation suivante.

L'évaluation Modèle 2 propose aux centres agréés de réaliser **une auto-évaluation partielle** de leur activité. Cela signifie que, contrairement aux évaluations Modèle 1, dans lesquelles l'évaluation nécessite une analyse globale de l'activité et du centre dans son ensemble, dans les évaluations Modèle 2, les centres concentrent leur analyse sur 50 % des rubriques couvertes par le cadre de référence du SACIC et élaborent des plans d'amélioration portant uniquement sur les aspects évalués.

Les centres devraient constituer des groupes de travail d'auto-évaluation et s'organiser pour analyser leurs pratiques. Les responsables de l'équipe d'évaluation rencontreront l'évaluateur et d'autres centres au cours du même processus et participeront à des sessions virtuelles d'accompagnement de leur évaluation. Sur la base de ce travail, chaque centre élabore son plan d'amélioration et reçoit un rapport de commentaires sur le plan d'amélioration.

Ce modèle d'évaluation donne lieu au *Rapport de ratification* de l'avis précédent.

3.3. Système d'évaluation du SACIC

3.3.1. Cadre de référence du SACIC

Pour les deux modèles d'évaluation décrits ci-dessus, le SACIC dispose d'un cadre de référence pour l'évaluation. Celui-ci a été conçu dans le but d'offrir une description complète, simple et actualisée des caractéristiques de l'offre et de l'activité des centres d'ELE portant le label « Centre agréé par l'Institut Cervantes ».

À travers le cadre de référence du SACIC, l'Institut Cervantes vise à apporter aux centres candidats à cette reconnaissance et à ceux qui souhaitent renouveler cette accréditation une réflexion sur les aspects clés de leur activité et du fonctionnement de leurs services. À cette fin, le cadre de référence du SACIC est organisé en interne autour de la question « **Qu'est-ce qu'un « Centre agréé par l'Institut Cervantes » ?** ».

Cette question a, à son tour, amené cinq autres questions qui ont été utilisées pour l'organisation interne et l'identification des domaines, sections et critères du cadre de référence du SACIC :

- Qui sommes-nous en tant qu'organisation et en tant que centre d'enseignement d'ELE ?
- Quels sont les services d'enseignement et d'apprentissage de l'ELE que nous proposons à nos utilisateurs ?
- Quels autres services complètent l'offre d'enseignement-apprentissage dans notre centre ?
- Où sommes-nous et comment sont nos installations ?
- Comment nous faire connaître et comment diffuser notre offre de cours et de services complémentaires ?

Le cadre de référence du SACIC comporte cinq **domaines** d'analyse qui sont à leur tour organisés en **dix sections.** Pour chacune de ces sections, le SACIC a établi **les critères** et défini les **descripteurs** pour l'évaluation.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le cadre de référence du SACIC :

- accorde son attention à cinq **domaines** d'un centre d'ELE ;
- organise en **dix sections** tous les aspects d'un centre d'ELE qu'il surveille ;
- dispose **de 50 critères pour l'évaluation** des centres (47 pour les centres qui ne proposent pas d'hébergement comme offre complémentaire) ;
- définit **300 descripteurs pour l'analyse de l'activité des centres** (342 pour les centres qui proposent des services d'hébergement comme offre complémentaire).

Cadre de référence du SACIC Organisation interne		Critères et descripteurs pour l'évaluation des Centres agréés	
Domaines	**Sections**	**Critères**	**Nombre de descripteurs**
1. Organisation et fonctionnement du centre	1.1. Fonctionnement organisationnel et administratif	1.1.1. Mission et vision 1.1.2. Direction du centre 1.1.3. Système de gestion 1.1.4. Assistance aux utilisateurs 1.1.5. Inscription et facturation 1.1.6. Assistance et délivrance de certificats 1.1.7. Suggestions, réclamations et plaintes	**41**
	1.2. Équipes et personnes	1.2.1. Sélection des équipes et des individus 1.2.2. Équipe de direction, de gestion et d'administration 1.2.3. Personnel enseignant 1.2.4. Consolidation des équipes 1.2.5. Formation continue 1.2.6. Participation active	**41**
2. Services d'enseignement et d'apprentissage	2.1. Planification de l'enseignement et de l'apprentissage	2.1.1. Plan d'enseignement 2.1.2. Programmes des cours 2.1.3. Activité académique	**20**
	2.2. Tenue des cours et des classes	2.2.1. Planification des cours 2.2.2. Gestion de la classe 2.2.3. Développement des compétences linguistiques 2.2.4. Développement de la compétence interculturelle 2.2.5. Implication des étudiants dans le contrôle de leur apprentissage	**39**
	2.3. Évaluation des étudiants	2.3.1. Évaluation pour l'orientation vers les cours 2.3.2. Évaluation en vue de l'apprentissage 2.3.3. Évaluation de l'apprentissage 2.3.4. Promotion de l'évaluation de certification officielle	**18**
	2.4. Orientation et suivi des étudiants	2.4.1. Orientation dans l'apprentissage 2.4.2. Orientation dans le parcours de formation et professionnel 2.4.3. Orientation personnelle et sociale	**14**
	2.5. Coordination des activités éducatives	2.5.1. Activité académique et assistance aux étudiants 2.5.2. Coordination du personnel enseignant 2.5.3. Développement du projet du centre	**17**
3. Services complémentaires à l'enseignement	3. Services complémentaires à l'enseignement	3.1. Service de certification externe 3.2. Service des activités culturelles, sportives et sociales 3.3. Service de bibliothèque et de soutien continu à l'apprentissage 3.4. Services de soutien, de conseil et de traitement de la documentation 3.5. Service d'hébergement 3.6. Service d'hébergement chez l'habitant 3.7. Service d'hébergement en appartements et résidences	**16** (pour centres dépourvus d'un service d'hébergement) / **52** (pour centres dotés d'un service d'hébergement)
4. Installations et ressources pour l'enseignement et l'apprentissage	4. Installations et ressources pour l'enseignement et l'apprentissage	4.1. Habitabilité des installations 4.2. Santé et sécurité 4.3. Espaces et équipements 4.4. Salles de classe 4.5. Salle des professeurs 4.6. Autres espaces pour l'apprentissage et l'interaction sociale des étudiants	**55**
5. Information et diffusion du centre et de ses services	5. Information et diffusion du centre et de ses services	5.1. Informations et diffusion de l'organisation et du centre 5.2. Informations et diffusion de l'offre de cours 5.3. Informations et diffusion des services complémentaires 5.4. Informations et diffusion des prix des services 5.5. Informations et diffusion des conditions d'inscription et d'enregistrement 5.6. Clarté, véracité et exactitude des informations	**39** (pour centres dépourvus d'un service d'hébergement) / **45** (pour centres dotés d'un service d'hébergement)

Tableau 1. Cadre de référence du SACIC. Organisation interne en domaines, sections et critères d'évaluation

Les outils d'évaluation dont dispose le cadre de référence du SACIC ont été conçus pour remplir une double fonction :

- Servir de ligne directrice pour l'analyse et la réflexion sur l'activité du centre.
- Servir d'outil d'auto-évaluation pour le centre et d'outil d'évaluation pour les évaluateurs.

Les outils intégreront dix ***carnets d'évaluation***, un pour chaque section du cadre de référence du SACIC et comprendront les grilles d'évaluation, qui peuvent être de deux types.

- GRILLE D'ÉVALUATION POUR LE CRITÈRE 0

  Elle contient les descripteurs des **Exigences minimales** que doivent respecter les centres agréés de manière obligatoire.

  Le résultat de l'évaluation de ce critère n'offre que deux options : conformité ou non-conformité. La conformité exige que la réalité du centre soit en accord avec tous les descripteurs énumérés dans cette grille.

  Le fait de ne pas satisfaire à l'un des descripteurs associés aux exigences minimales entraîne une évaluation défavorable.

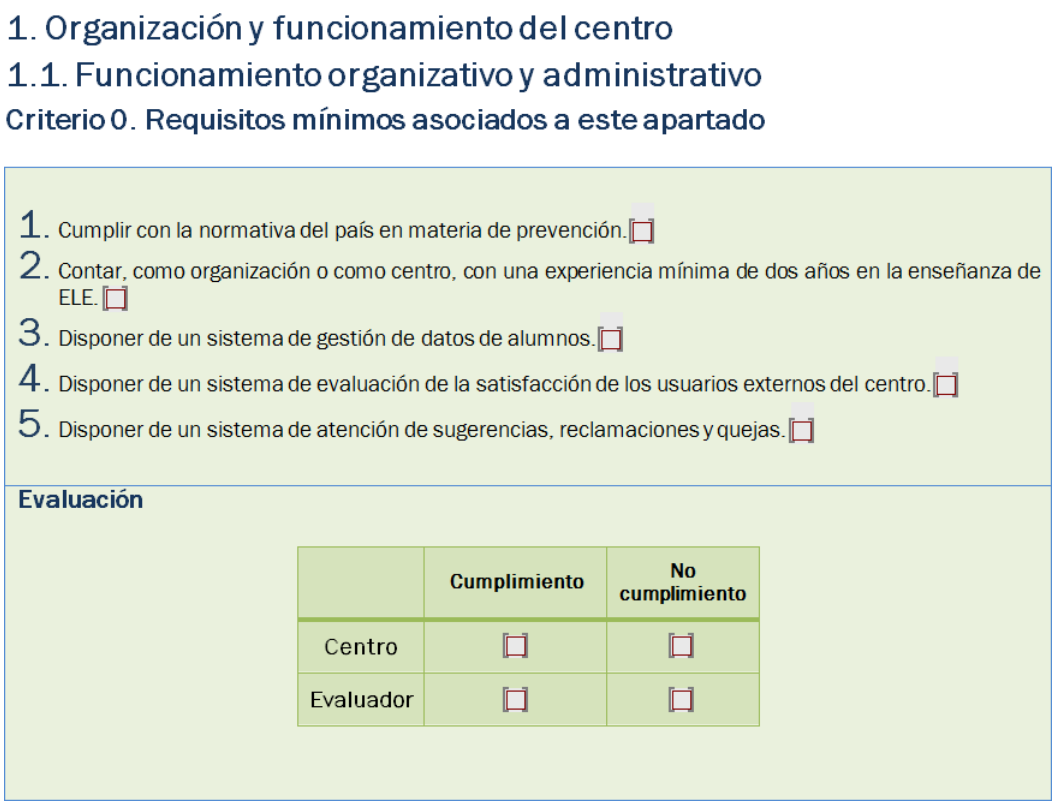
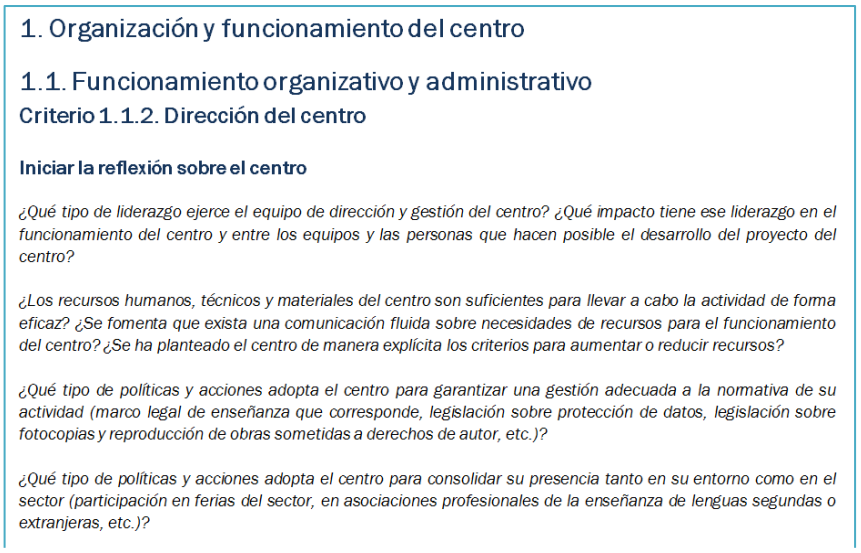


Image 2. Exemple de grille d'évaluation pour un critère 0

- GRILLE D'ÉVALUATION POUR LES CRITÈRES SPÉCIFIQUES DE LA SECTION

  La grille d'évaluation des critères spécifiques de chaque section s'organise entre les points suivants :

  - **Initier une réflexion sur le centre.** Cela regroupe un ensemble de **questions** visant à faciliter la réflexion de l'équipe du centre sur le critère analysé.



1. Organización y funcionamiento del centro

1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo

Criterio 1.1.2. Dirección del centro

Iniciar la reflexión sobre el centro

¿Qué tipo de liderazgo ejerce el equipo de dirección y gestión del centro? ¿Qué impacto tiene ese liderazgo en el funcionamiento del centro y entre los equipos y las personas que hacen posible el desarrollo del proyecto del centro?

¿Los recursos humanos, técnicos y materiales del centro son suficientes para llevar a cabo la actividad de forma eficaz? ¿Se fomenta que exista una comunicación fluida sobre necesidades de recursos para el funcionamiento del centro? ¿Se ha planteado el centro de manera explícita los criterios para aumentar o reducir recursos?

¿Qué tipo de políticas y acciones adopta el centro para garantizar una gestión adecuada a la normativa de su actividad (marco legal de enseñanza que corresponde, legislación sobre protección de datos, legislación sobre fotocopias y reproducción de obras sometidas a derechos de autor, etc.)?

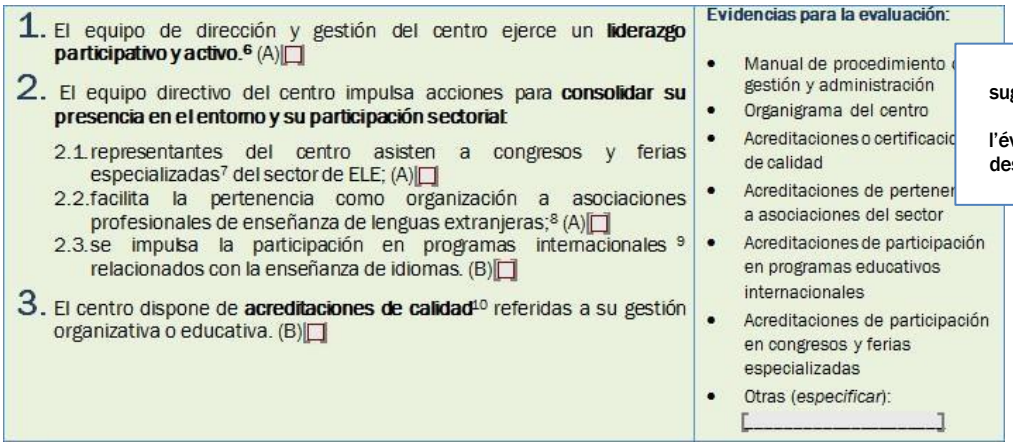
¿Qué tipo de políticas y acciones adopta el centro para consolidar su presencia tanto en su entorno como en el sector (participación en ferias del sector, en asociaciones profesionales de la enseñanza de lenguas segundas o extranjeras, etc.)?

Image 3. Exemple de questions pour initier une réflexion sur un critère

- **Évaluer cet aspect du centre.** Ce point énumère les **descripteurs** que les centres doivent vérifier pour déterminer s'ils les ont intégrés en leur sein et dans leur projet linguistique de l'espagnol.

Les descripteurs sont toujours formulés en termes positifs et font référence aux procédures, caractéristiques ou résultats issus de la prestation des services du centre. Ils sont de deux types (A/B), selon qu'ils sont liés à la conformité de base ou avancée aux critères d'accréditation. Ceux-ci sont utilisés pour établir le résultat de l'évaluation pour chaque critère.

Cette section comprend également l'ensemble des preuves suggérées aux centres pour soutenir leur auto-évaluation. Certaines d'entre elles, les plus importantes, seront demandées lors des processus d'évaluation.



1. El equipo de dirección y gestión del centro ejerce un **liderazgo participativo y activo.**[6] (A)☐
2. El equipo directivo del centro impulsa acciones para **consolidar su presencia en el entorno y su participación sectorial**:
   - 2.1. representantes del centro asisten a congresos y ferias especializadas[7] del sector de ELE; (A)☐
   - 2.2. facilita la pertenencia como organización a asociaciones profesionales de enseñanza de lenguas extranjeras;[8] (A)☐
   - 2.3. se impulsa la participación en programas internacionales [9] relacionados con la enseñanza de idiomas. (B)☐
3. El centro dispone de **acreditaciones de calidad**[10] referidas a su gestión organizativa o educativa. (B)☐

Evidencias para la evaluación:

- Manual de procedimiento gestión y administración
- Organigrama del centro
- Acreditaciones o certificaci de calidad
- Acreditaciones de pertene a asociaciones del sector
- Acreditaciones de participación en programas educativos internacionales
- Acreditaciones de participación en congresos y ferias especializadas
- Otras (*especificar*): [_____]

Descripteurs pour l'évaluation du critère

Preuves suggérées pour soutenir l'évaluation des descripteurs de critères

Image 4. Exemple de grille d'évaluation du critère 1.1.2. Direction du centre

1. **RÉSULTAT DE L'ÉVALUATION**

Cette section contient les spécifications qui permettent aux centres et aux évaluateurs de se prononcer sur le niveau de conformité du critère analysé.

Resultado de la evaluación

Elija el nivel de cumplimiento

	Sin cumplimiento	Nivel A - Básico	Nivel B - Avanzado	Nivel C - Fundamentado
	No hay evidencia del cumplimiento de los descriptores A en la proporción indicada para el nivel básico.	- Se cumple el criterio en los descriptores A en la siguiente proporción: 2/3.	- Se cumple el criterio en todos los descriptores A. - Se cumple en los descriptores B en la siguiente proporción: 1/2.	- Se cumple el criterio en todos los descriptores A. - Se cumple en los descriptores B en la siguiente proporción: 1/2. - Hay evidencias de coherencia, sistematización y fundamentación.
CENTRO	☐	☐	☐	☐
EVALUADOR	☐	☐	☐	☐

Image 5. Exemple de grille de résultat de l'évaluation du critère 1.1.2. Direction du centre

2. **Commentaires du centre**

Le centre doit inclure des commentaires ciblés sur divers aspects liés au critère. Ces commentaires fournissent des informations clés permettant à l'évaluateur de faire sa propre évaluation. Ils servent de support et de justification à l'évaluation réalisée par le centre. Par conséquent, l'évaluateur peut renvoyer le carnet au centre s'il n'a pas été suffisamment complété et demander au centre de le compléter à nouveau.

Comentarios del centro

[Incluir comentarios sobre el tipo de liderazgo ejercido y sobre la presencia del equipo de dirección y gestión en las instalaciones del centro]

[Incluir comentarios sobre la adecuación de los recursos del centro (humanos, técnicos y materiales) a su volumen de actividad]

[Incluir comentarios sobre el marco de regulación al que se adscribe la actividad del centro]

[Detallar las acciones concretas que se llevan a cabo en el centro para garantizar su participación sectorial: asociaciones o federaciones del sector a las que pertenece el centro, encuentros profesionales en los que participa, acuerdos de colaboración con organizaciones o asociaciones nacionales o internacionales (por ejemplo, programas Erasmus, Leonardo, etc.)]

[Incluir la relación de acreditaciones/certificaciones de calidad de que el centro, si se da el caso]

[Incluir comentarios adicionales, si se considera oportuno]

Image 6. Exemple de la section des commentaires du centre relatifs au critère 1.1.2. Direction du centre

3. **Aspects remarquables et perfectibles identifiés par le centre**

L'objectif de cette section est de permettre au centre de réfléchir aux forces et aux faiblesses de son activité. Il lui est donc demandé de mentionner brièvement trois aspects remarquables et trois aspects perfectibles liés au critère.

Aspectos destacables identificados por el centro

[Incluir al menos tres]

Aspectos mejorables identificados por el centro

[Incluir al menos tres]

Image 7. Exemple de la section des aspects remarquables et des aspects perfectibles incluse dans les *Cahiers d'évaluation*

3.3.2. Système de notation

Le cadre de référence du SACIC prévoit quatre options de résultats possibles pour les centres lors de l'évaluation des critères spécifiques de l'évaluation de chaque section :

	Niveau A	Niveau B	Niveau C
Non conformité	Conformité de base des critères d'accréditation	Conformité avancée des critères d'accréditation	Conformité cohérente, étayée et systématique des critères d'accréditation

Tableau 2. Cadre de référence du SACIC. Niveaux de conformité des critères d'accréditation

La détermination du niveau de conformité dans l'évaluation de chaque critère est liée à la capacité du centre à fournir des preuves correspondant à sa réalité, pour les descripteurs associés à chaque niveau.

La proportion de descripteurs A et B associés aux différents niveaux de notation est précisée dans la grille d'évaluation accompagnant chaque critère. Le niveau C de conformité implique toujours, outre le respect de tous ou presque tous les descripteurs du critère, que les centres puissent apporter la preuve du fondement et de la systématisation des pratiques analysées dans chaque cas.

Le résultat que le centre obtient dans chaque section est la moyenne obtenue lors de l'évaluation de chaque critère. Pour obtenir le niveau A dans chaque section, outre la conformité des exigences minimales, le système requiert que les centres obtiennent un **niveau A dans, au moins, 60 % des critères spécifiques de la section**, ou qu'ils soient en mesure de compenser le résultat non favorable d'un ou plusieurs critères (« Non-conformité ») avec d'autres où ils auraient obtenu une évaluation de niveau B ou C. D'autre part, dans la section « Équipes et personnes », les centres doivent obtenir **un niveau A obligatoirement dans le critère « 1.2.4. Consolidation des équipes ».**

1. Organización y funcionamiento del centro	
1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo	
Resultado de la evaluación del apartado	Nivel A
Criterio 1.1.1. Misión y visión	Sin cumplimiento
Criterio 1.1.2. Dirección del centro	Nivel A
Criterio 1.1.3. Sistema de gestión	Nivel A
Criterio 1.1.4. Información y atención al usuario	Nivel C
Criterio 1.1.5. Matriculación y facturación	Nivel A
Criterio 1.1.6. Asistencia y emisión de certificados de cursos	Nivel A
Criterio 1.1.7. Sugerencias, reclamaciones y quejas	Sin cumplimiento

Image 1. Exemple de résultat de niveau A pour la section Fonctionnement organisationnel et administratif. Échantillon de cinq critères remplis et deux non conformes

Pour obtenir un *Avis technico-académique* favorable lors de l'évaluation Modèle 1 du SACIC, les points suivants sont nécessaires :

1. La conformité de tous les descripteurs associés aux **Exigences minimales** (appelées « critère 0 », et ne prenant en compte que la possibilité de conformité/non-conformité lors de l'évaluation).
2. **Une évaluation minimale de niveau A dans chacune des dix sections** du cadre de référence. Une exception est permise : l'une des cinq sections du domaine « Services d'enseignement et d'apprentissage » peut avoir une évaluation de « Non-conformité ». Dans ce cas, cette évaluation négative doit être compensée par une évaluation supérieure au niveau A (niveau B ou C) dans l'une des quatre autres sections du domaine.
3. Dans le cas de dossiers d'extension impliquant une évaluation de modèle 1, fournir la preuve de la **mise en œuvre, totale ou partielle, de 60 % des actions incluses dans le *Plan d'amélioration*** soumis lors de l'évaluation précédente.

Le résultat final de l'évaluation de l'activité du centre, une fois ces exigences satisfaites, est la moyenne de l'évaluation des sections.

Resultado de la evaluación. Actividad del centro	
1. Organización y funcionamiento del centro	
1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo	**Nivel A**
1.2. Equipos y personas	**Nivel B**
2. Servicios de enseñanza-aprendizaje	
2.1. Planificación de la enseñanza-aprendizaje	**Nivel B**
2.2. Desarrollo de cursos y clases	**Nivel B**
2.3. Evaluación de los alumnos	**Nivel A**
2.4. Orientación y seguimiento del aprendizaje del alumno	**Nivel B**
2.5. Coordinación académica	**Nivel B**
3. Servicios complementarios	**Nivel B**
4. Instalaciones y recursos del centro	**Nivel B**
5. Información y difusión de la actividad y los servicios del centro	**Nivel B**
Resultado final de la actividad del centro	**Nivel B**

Image 2. Exemple de résultat favorable dans l'Avis technico-académique.

Les avantages de ce système de notation sont les suivants :

4. **Il offre une certaine souplesse.** Tous les descripteurs ne sont pas obligatoires. Les centres ont une certaine marge de manœuvre pour fixer le niveau de conformité du critère correspondant à la réalité de leur activité. Ils peuvent également décider si, pour le développement de leur projet, ils estiment qu'il n'est pas nécessaire de se conformer à l'un des critères du cadre de référence du SACIC.

5. **Il facilite une éventuelle voie de développement pour le centre.** Le résultat de l'évaluation de chaque critère et de chaque section est une information qui n'est pas rendue publique. Le SACIC ne l'offre aux centres que dans le but de favoriser le développement progressif de leur activité et de la prestation de leurs services.

   Les plans d'amélioration que les centres élaborent dans le cadre de l'évaluation Modèle 2 doivent répondre à l'exigence d'une progression du niveau de conformité pour au moins 60 % des critères analysés. De cette manière, le SACIC encourage l'amélioration continue des centres agréés.

3.4. Description de la procédure d'évaluation des dossiers de lancement de l'accréditation

Une fois que le centre a contracté les services d'un organisme d'évaluation et qu'il a accepté les conditions de délivrance de l'*Avis technico-académique*, il doit remplir les étapes décrites ci-dessous.

Phase 1. Avant la visite d'évaluation

- L'unité des centres agréés fournit au centre l'accès à la plateforme sacic.cervantes.es, où il est possible de télécharger les guides d'évaluation, les *Carnets d'évaluation* et toute la documentation dont le centre a besoin pour réaliser l'évaluation Modèle 1 du SACIC. Sur cette plateforme, vous disposez d'un espace pour contacter votre évaluateur.

- Une fois inscrit sur cette plateforme, l'organisme d'évaluation communique au centre le nom et les coordonnées de l'évaluateur désigné pour suivre son dossier.

- D'un commun accord, l'évaluateur désigné et les responsables du centre doivent :

  - Fixer une date pour la visite garantissant la disponibilité des responsables du centre et la possibilité d'observer les cours.

  - Confirmer les documents que le centre doit fournir à l'évaluateur avant la visite (Documentation 1) et les documents qu'il doit avoir en sa possession lors de la visite d'évaluation afin de les comparer (Documentation 2).

  - Planifier la visite d'évaluation (calendrier de travail pendant la visite, ainsi que la logistique nécessaire au transport de l'évaluateur jusqu'au centre : voyage, hébergement et nourriture).

- Le centre doit envoyer la Documentation 1 à l'évaluateur en respectant les délais, via la plateforme sacic.cervantes.es ou par courrier si cela a été convenu avec l'évaluateur, et au moins 21 jours avant la visite d'évaluation.

  Il est particulièrement important de s'assurer que les *Carnets d'évaluation* sont dûment complétés.

- L'évaluateur désigné :

  - Dès qu'il reçoit la Documentation 1 du centre, il doit commencer à l'analyser et à réviser en conséquence l'auto-évaluation du centre contenue dans les *Carnets d'évaluation.*

    - Suite à son analyse de la documentation, l'évaluateur doit indiquer dans les *Carnets d'évaluation* les descripteurs qu'il juge nécessaire de vérifier lors de sa visite au centre.

    - Il doit imprimer les *Carnets d'évaluation* (avec ses notes), préparer le reste de la documentation qu'il doit avoir en sa possession lors de la visite et planifier un horaire pour l'observation des cours.

Phase 2. Pendant la visite d'évaluation

Lors des visites d'évaluation, l'évaluateur travaille pendant deux jours dans le centre, il y rencontre les responsables des différentes équipes et observe l'activité du centre dans son ensemble. La visite de l'évaluateur débute et se termine par une réunion avec l'équipe de direction du centre.

 Réunion initiale

Lors de la réunion initiale, l'évaluateur :

 Communique aux responsables du centre que l'objectif de la visite est de vérifier la conformité du centre avec les exigences, les critères et les descripteurs d'activité du SACIC, ainsi que de détecter les éventuels points à améliorer afin de pouvoir fournir au centre des recommandations utiles et susceptibles d'apporter une valeur ajoutée.

 Explique brièvement les principales parties de la visite d'évaluation (visite des locaux, observation des cours, entretiens avec les responsables de chaque domaine, collecte de questionnaires auprès des membres des équipes du centre, visite des logements si le centre offre ce service, etc.), confirme et revoit le plan de visite (notamment en ce qui concerne l'horaire d'observation des cours).

 Insiste sur le fait que le personnel du centre concerné par l'évaluation doit se sentir le plus à l'aise possible, étant donné que sa tâche consiste à observer le centre évalué et que, de son côté, il s'efforcera de ne pas perturber le fonctionnement du centre (cours, pauses des étudiants, horaires des enseignants, etc.), notamment en ce qui concerne les activités prévues pour les étudiants.

 Pendant la visite

Lors de cette phase, l'évaluateur effectue les actions suivantes :

 Il s'entretient avec les différents responsables du centre.

 Il prend des notes pour confirmer l'auto-évaluation du centre dans les *Carnets d'évaluation* et il recueille les observations qu'il juge appropriées.

 Il vérifie la Documentation 2. Il vérifie que le centre dispose de toute la documentation requise dans cette section.

 Il observe des cours. Avant les cours, il explique aux enseignants le but de cette observation : vérifier la cohérence entre le projet académique du centre, présenté dans la documentation remise lors de l'évaluation, et le déroulement des cours. L'évaluateur observe le plus large éventail de cours possible (différents niveaux, enseignants, séquence de la classe — début, déroulement et fin — et différents types de cours — généraux, spécifiques, préparation DELE, etc.—), sachant que la durée de chaque observation peut varier de 20 à 60 minutes.

 Il recueille les questionnaires des membres des équipes du centre. Lors des différentes réunions, l'évaluateur invite les membres des équipes du centre à remplir ces questionnaires. Il profite également de cette réunion pour permettre à ces personnes de réfléchir à leur pratique dans le centre et, si elles le souhaitent, de poser des questions ou de faire des suggestions concernant le SACIC.

 Il recueille les questionnaires des étudiants. L'évaluateur remet les questionnaires des étudiants au responsable académique du centre. Lors de l'évaluation, il est nécessaire de recueillir les questionnaires auprès d'un échantillon d'étudiants présents dans le centre. Les questionnaires sont distribués aux étudiants et recueillis par les enseignants du centre. C'est le coordinateur académique qui les envoie à l'évaluateur avant la fin de la visite d'évaluation.

 Il rencontre des étudiants du centre, le cas échéant, pour recueillir des informations spécifiques ou complémentaires à celles contenues dans la documentation fournie par le centre. Il informe pour cela les étudiants qu'il est à leur disposition pendant sa visite du centre et qu'il peut les recevoir, sur la base du volontariat et toujours en dehors des heures de cours, s'ils jugent opportun de le rencontrer pour un entretien oral et de compléter ainsi la collecte d'informations sur les aspects inclus dans le questionnaire de l'étudiant.

 Il visite les installations. Il effectue une visite générale des installations et s'assure d'avoir pris note de leur état, en accordant une attention particulière à certaines zones (salles de classe, salle des professeurs, zone administrative, aire de repos, toilettes, bibliothèque, salle d'apprentissage, etc.). Si possible, il prend des photos des principales pièces des locaux (salle

des professeurs, bibliothèque, salles de classe, réception, panneaux d'affichage et entrée du centre). Si le centre propose un service d'hébergement, il effectue également une visite des logements et prend comme échantillon un ou deux pour chaque type d'hébergement proposé par le centre (famille, appartement, résidence, etc.) à partir de la liste présentée par celui-ci.

- **Réunion finale**

L'évaluateur rencontre les responsables du centre évalué. Lors de cette réunion finale :

- Il fournit une première appréciation générale de la visite et de l'évaluation.
- Il explique les étapes à suivre par la suite dans le processus d'accréditation :

1. Délivrance de l'*Avis technico-académique* par le responsable de l'organisme d'évaluation.
2. Envoi à l'Institut Cervantes pour validation de l'*Avis technico-académique* et des *Carnets d'évaluation* commentés par l'évaluateur, ainsi que de toute la documentation fournie par le centre avant la visite (Documentation 1).
3. Si l'*Avis technico-académique* est favorable, proposition de signature du contrat d'accréditation par la direction académique de l'Institut Cervantes.
4. Envoi d'un questionnaire au centre pour recueillir son appréciation sur la procédure d'évaluation et d'accréditation du SACIC.
5. Élaboration du contrat d'accréditation par l'Institut Cervantes.
6. Signature du contrat d'accréditation par l'Institut Cervantes en premier lieu et par le centre en second lieu.
7. Accréditation du centre, matérialisée par la remise du logo de centre agréé et la publication de ses coordonnées sur le portail de l'Institut Cervantes : https://acreditacion.cervantes.es.
8. Paiement par le centre des frais annuels d'accréditation, au prorata, le cas échéant.
9. L'évaluateur remercie la disponibilité du centre et l'attention portée lors de la visite et recueille des suggestions sur le SACIC.
10. Enfin, n'oubliez pas que si vous avez des questions sur la procédure d'évaluation ou sur le SACIC, vous pouvez contacter l'Institut Cervantes à l'adresse électronique suivante : centros.acreditados@cervantes.es.

Phase 3. Réception du *Rapport d'évaluation* et lancement d'un plan d'amélioration

Suite à l'évaluation, le centre reçoit un ***Rapport d'évaluation*** se composant des éléments suivants :

- Introduction explicative.
- Ébauche d'*Avis technico-académique.*
- Évaluation des exigences minimales.
- Auto-évaluation de l'activité du centre.
- *Rapport graphique* des résultats de l'évaluation de l'activité du centre.
- Évaluation de la conformité du *Plan d'amélioration* élaboré lors de l'évaluation précédente, au cours des évaluations Modèle 1 pour la prorogation de l'accréditation.
- Un appendice formatif avec des orientations pour la mise en œuvre d'un plan d'amélioration du centre et des documents relatifs à l'accréditation.

En outre, le centre reçoit les *Carnets d'évaluation* avec les commentaires de l'évaluateur sur les points suivants :

- Différences entre l'auto-évaluation du centre et l'évaluation de l'évaluateur.
- Aspects remarquables du centre identifiés par l'évaluateur.
- Aspects améliorables du centre identifiés par l'évaluateur.

3.5. Principes éthiques lors du processus d'évaluation[3]

Dans le domaine de l'éducation, toute évaluation doit être guidée par trois principes fondamentaux de caractère général :

- Sa prise en compte en tant que support au service d'un projet éducatif. L'évaluation n'a aucun sens si elle ne sert pas à améliorer le centre. Les autres objectifs ne sont légitimes que dans la mesure où ils contribuent à cette fin.

- Le respect de la dignité des personnes qui font partie du centre et de leurs intérêts légitimes en matière de vie privée et de prestige professionnel.

- La décision quant à la diffusion du processus et du résultat de l'évaluation dans le cadre pertinent. Seules les parties légitimement intéressées doivent avoir accès à sa conception, son déroulement, ses résultats et ses décisions.

Étape préalable à l'évaluation

La préparation de l'évaluation de la part du centre est essentielle. Le travail d'évaluation peut être affecté si le centre n'a pas accordé une attention suffisante à la communication interne quant à l'objectif et à la procédure de l'évaluation, ou à la préparation de la documentation à fournir à l'organisme d'évaluation comme preuve de son activité et du fonctionnement de l'organisation.

- **Diffusion.** La direction du centre doit fixer avec l'évaluateur la date de l'évaluation et la faire connaître à tous les membres de l'organisation, ainsi que d'en diffuser les objectifs.

  Le partage de ces informations facilite l'établissement d'attentes réalistes à l'égard de l'évaluation, contribue à réduire ou à éliminer les réserves ou les préjugés à l'égard de ces actions, et facilite la participation et l'implication des membres de l'organisation tant lors de la phase de préparation de la visite d'évaluation que pendant la visite elle-même. De même, la direction du centre doit s'engager à communiquer les résultats de l'évaluation en interne et insister sur le fait qu'ils aideront l'organisation à apprendre d'elle-même et à mettre en œuvre des plans et des actions concrètes d'amélioration.

- **Engagement.** La direction doit diriger et motiver les membres du centre impliqués dans l'évaluation et leur fournir les ressources nécessaires pour qu'ils puissent y participer activement.

- **Indépendance et professionnalisme des évaluateurs.** Il faut veiller à éviter toute forme de pression, tant au niveau de la modification du processus que du résultat de l'évaluation.

- **Participation.** Pour qu'une évaluation permette d'observer la situation réelle d'un centre, il faut autoriser la participation de toutes les parties concernées (direction, personnel enseignant, personnel administratif, etc.).

3 Adapté de L'ASSOCIATION ESPAGNOLE POUR LA QUALITE (AEC EN ESPAGNOL), COMITE DE L'EDUCATION (2005). *Qualité dans l'éducation, qualité de l'éducation.* Madrid : AEC.

Étape de déroulement de l'évaluation

Les valeurs et principes éthiques suivants sont fondamentaux lors de cette étape.

- **Disponibilité** des responsables du centre et de chacun de ses membres au moment de collaborer avec une politique de véracité et de transparence.

- **Indépendance.** L'intervention des évaluateurs doit être respectée sans interférence.

- **Confidentialité.** Il faut donner les moyens à ceux qui le souhaitent de transmettre des informations pertinentes et des évaluations alternatives sans la pression de la diffusion de ces données.

C) Étape postérieure à l'évaluation

C.1. Étape immédiatement postérieure à l'évaluation

- **Discussion du rapport.** Bien qu'au moment de recourir aux services d'évaluation, le centre accepte intrinsèquement les résultats de l'évaluation, il a également le droit de les questionner, à condition que ses arguments soient solides et correctement documentés. Il est important de noter que lors des audits de tiers (réalisés par des personnes extérieures à l'organisation et visant à obtenir une certification), c'est l'évaluation des évaluateurs qui prévaut.

- **Diffusion du rapport.** Le résultat de l'évaluation doit être remis à toutes les parties prenantes, car la valeur de l'évaluation est liée à ses conséquences pour l'amélioration de l'institution. Il peut être communiqué totalement ou partiellement, mais en aucun cas les informations ne peuvent être modifiées ou déformées pour présenter l'institution sous un jour plus favorable ou positif.

- **Engagement d'amélioration.** Les responsables du centre doivent diriger et motiver l'ensemble du personnel concerné pour mener à bien les actions d'amélioration dérivant de l'évaluation réalisée. Les membres du centre doivent collaborer et s'engager à mener à bien ces actions d'amélioration.

C.2. Étape entre les évaluations

- **Engagement.** Le processus d'amélioration doit être maintenu à travers des activités, la diffusion de rapports ou des processus d'auto-évaluation liés aux décisions prises après l'évaluation.

- **Suivi.** Une forme d'engagement est le suivi actif de l'élaboration et de la mise en œuvre des plans d'amélioration. À cette fin, il est essentiel de disposer d'une personne qui assume le rôle de propriétaire des processus de mise en œuvre des actions d'amélioration dans le centre.

Annexes et appendices

Annexe 1

Exigences minimales du SACIC, obligatoires pour tous les centres

SECTION 1.1. Fonctionnement organisationnel et administratif

1. Respecter la réglementation du pays en matière de prévention.
2. Disposer, en tant qu'organisation ou en tant que centre, d'au moins deux ans d'expérience dans l'enseignement d'ELE.
3. Disposer d'un système de gestion des données des étudiants.
4. Disposer d'un système d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs externes du centre.
5. Disposer d'un système pour traiter les suggestions, les réclamations et les plaintes.

SECTION 1.2. Équipes et personnes

1. Disposer d'équipes et du personnel adéquats pour le fonctionnement et la gestion administrative et académique du centre.
2. Disposer d'au moins une personne se consacrant exclusivement aux tâches administratives, ayant une formation spécifique pour le poste, une connaissance des langues et une expérience d'au moins un an dans la gestion administrative.
3. Disposer d'une personne affectée aux tâches de coordination académique et disposant d'un horaire dédié exclusivement à ces tâches lui permettant de s'occuper des étudiants, des enseignants et de la gestion académique du centre.
4. Disposer d'au moins deux enseignants d'espagnol remplissant les conditions suivantes :
   4.1. Être titulaires d'un diplôme universitaire.
   4.2. Justifier une formation spécialisée dans l'enseignement d'ELE (au moins 60 heures).
   4.3. Avoir au moins 600 heures d'expérience d'enseignement en ELE.
   4.4. Avoir une relation professionnelle consolidée avec le centre, formalisée par un contrat de travail.

SECTION 2.1. Planification de l'enseignement et de l'apprentissage

1. Se consacrer à l'enseignement en tant qu'activité professionnelle et proposer, parmi ses activités, l'enseignement présentiel de l'ELE, que ce soit en tant qu'activité unique, prioritaire ou complémentaire.
2. Proposer en permanence des cours d'espagnol à trois niveaux au moins.
3. Disposer d'un *Plan d'enseignement* comprenant : la définition des niveaux, la spécification des objectifs et des contenus, les orientations méthodologiques, les critères d'évaluation et les critères de suivi et d'orientation de l'apprentissage des étudiants.
4. Disposer de programmes des cours d'espagnol généraux établis dans le programme d'études du centre.

SECTION 2.2. Tenue des cours et des classes

1. Proposer des cours d'ELE en présentiel, et d'au moins trois niveaux, sous forme de cours ponctuels, prioritaires ou complémentaires.
2. Disposer de documents de planification des classes pour les cours d'espagnol dispensés dans le centre.
3. Disposer d'un système d'enregistrement de la présence aux cours, de leur contenu et du matériel utilisé.

SECTION 2.3. Évaluation des étudiants

1. Disposer d'un *Plan d'enseignement* comprenant les critères d'évaluation.[4]

SECTION 2.4. Orientation et suivi des étudiants

1. Disposer d'un *Plan d'enseignement* comprenant des critères de suivi et d'orientation de l'apprentissage des étudiants.

SECTION 2.5. Coordination des activités éducatives

1. Disposer d'une personne affectée aux tâches de coordination académique et disposant d'un horaire dédié exclusivement à la réalisation de ces tâches lui permettant de s'occuper des étudiants, des enseignants et de la gestion académique du centre.

SECTION 3. Services complémentaires à l'enseignement

1. Disposer d'un programme d'activités culturelles, sportives et sociales favorisant la diffusion de la culture en espagnol.
2. *(Pour les centres agréés)* Promouvoir la valeur de la certification officielle des compétences linguistiques auprès des étudiants du centre, en accordant une attention particulière aux diplômes d'espagnol délivrés par le ministère espagnol de l'Éducation, de la Culture et des Sports.

SECTION 4. Installations et ressources du centre

1. Disposer d'un local, avec une licence d'activité valide[5] au nom du propriétaire du centre, d'une surface totale d'au moins 150 m². Cette surface peut être moindre si le centre se consacre exclusivement à l'enseignement de l'espagnol.
2. Disposer d'un espace à l'usage des enseignants du centre, doté d'ordinateurs avec connexion Internet et d'une imprimante à leur disposition.
3. Disposer d'au moins deux salles de classe consacrées de préférence à l'enseignement de l'espagnol.
4. Disposer d'un espace commun pour les pauses entre les classes.
5. Disposer de toilettes en nombre suffisant pour le volume d'activité du centre.
6. Disposer d'une bibliothèque ou, à défaut, d'un espace qui, entre autres fonctions, peut être utilisé comme bibliothèque.
7. Disposer des ressources techniques appropriées pour l'enseignement de l'ELE en fonction du volume d'activité (nombre d'étudiants et de cours). Le centre doit avoir la possibilité d'utiliser du matériel audiovisuel dans au moins deux de ses salles de classe.

SECTION 5. Information et diffusion du centre et de ses services

1. Disposer d'un site web et de brochures publicitaires dans au moins deux langues.
2. Inclure dans les différents supports publicitaires des informations sur : le centre, les cours et leur contenu, les prix, les conditions des services contractés et les frais ou conditions de remboursement ou d'annulation de ces services.

4 Doivent y apparaître les critères d'évaluation des cours proposés dans le centre. Ils peuvent être inclus dans le *Plan d'enseignement* ou dans les programmes des cours.
5 Pour les centres situés hors d'Espagne, des exigences légales équivalentes pour la réalisation de l'activité et conformes à la législation en vigueur dans le pays.

Annexe 2
Critères et descripteurs du cadre de référence du SACIC

SECTION 1.1. Fonctionnement organisationnel et administratif

Critère 1.1.1. Mission et vision

1. Le centre[6] a défini la **mission**[7] et la **vision**[8] de son projet d'enseignement d'ELE et les a rendues publiques (en interne et en externe). (A)
2. Le centre implique les membres de l'organisation dans l'accomplissement de sa mission et les fait participer à sa vision. (A)
3. Le centre a défini une **stratégie commerciale**[9] pour définir son public cible et définir son offre de services, sa tarification et sa stratégie commerciale. (A)
4. La stratégie commerciale du centre est soutenue par **des études d'analyse de l'environnement et du marché**, ou d'autres mécanismes similaires. (B)
5. Le centre réalise **des plans stratégiques** dans **lesquels il définit les objectifs et les résultats qu'il souhaite atteindre chaque année.**[10] (B)

Critère 1.1.2. Direction du centre

1. L'équipe de direction et de gestion du centre exerce un **leadership participatif et actif** et implique les membres de l'organisation dans la promotion de la rigueur et des bonnes pratiques dans son activité.[11] (A)
2. L'équipe de direction du centre promeut des actions pour **consolider sa présence dans son environnement et sa participation sectorielle** :
   2.1. des représentants du centre participent à des congrès et à des salons spécialisés[12] dans le domaine de l'ELE, ou à des événements similaires ; (A)
   2.2. elle facilite l'adhésion organisationnelle aux associations professionnelles d'enseignement des langues étrangères ;[13] (A)
   2.3. la participation à des programmes internationaux[14] liés à l'enseignement des langues est encouragée. (B)
3. Le centre dispose **d'accréditations de qualité**[15] quant à sa gestion organisationnelle ou pédagogique. (B)

Critère 1.1.3. Système de gestion

1. Le centre a identifié l'existence des principaux **processus**[16] **de son activité et de son fonctionnement** et il est conscient de la valeur de chacun d'eux pour l'organisation. (A)
2. Le centre dispose de **routines et procédures, non écrites,**[17] partagées **et assumées par toute l'équipe pour son activité et son fonctionnement.** (A)
3. Le centre crée des **registres**[18] **et dispose d'une documentation propre**[19] de base **concernant les procédures appliquées dans le cadre de son activité et de son fonctionnement en tant que centre.** (A)

---

6 Le SACIC fait la différence entre un centre et une organisation. L'organisation est considérée dans ce cadre de référence comme la structure juridico-administrative dans laquelle s'inscrit le projet du centre d'ELE. L'organisation peut se spécialiser dans l'ELE et ne disposer du projet d'espagnol que dans un ou plusieurs centres, ou alors elle peut avoir différents secteurs d'affaires ou d'activité, dont l'une est le centre d'ELE.
7 La mission est le motif, l'objectif, la fin ou la raison d'être de l'existence d'une organisation. Elle représente ce que fait l'organisation dans son environnement et à qui elle adresse son activité.
8 La vision fait référence aux objectifs et aux buts qu'une organisation se fixe et espère atteindre à l'avenir. Il s'agit d'une attente idéale, qui montre la vision qu'a l'organisation de ce qu'elle veut être et réaliser au fil du temps.
9 Il n'est pas indispensable que la stratégie d'entreprise soit documentée, même si elle doit être définie.
10 Il définit les nouveaux services qu'il souhaite proposer aux différentes niches de marché détectées, il définit des remises, des politiques de fidélisation des étudiants, etc.
11 Leadership dans lequel les dirigeants de l'organisation font preuve d'initiative, d'innovation et de vision d'avenir et partagent avec les membres du centre la prise de décision, font appel à la consultation d'idées et respectent les capacités des autres.
12 Nationaux et/ou internationaux.
13 Par exemple, la Fédération des écoles d'espagnol langue étrangère (*Federación de Asociaciones de Escuelas de Español para Extranjeros*, FEDELE) en Espagne ou l'Association des centres de langues (*Asociación de Centros de Idiomas*, SEA) en Argentine. L'adhésion doit faire référence au centre, et non à un professionnel concret de l'organisation.
14 Programmes Erasmus, Leonardo, etc.
15 Accréditation de l'Évaluation et accréditation des services linguistiques de qualité (*Evaluation and Accreditation of Quality Language Services*, EAQUALS), normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO 9001, ISO 14.000, etc.), ou labels de qualité comme celui de la Fondation européenne pour la gestion de la qualité (*European Foundation for Quality Management*, EFQM), par exemple.
16 Le processus est un ensemble d'activités interdépendantes qui transforment des éléments d'entrée (par exemple, des demandes d'informations sur les cours) en résultats pour l'organisation (étudiants inscrits). L'approche fondée sur les processus est le concept clé des systèmes de gestion de la qualité. Les processus apportent une valeur ajoutée à la gestion d'une organisation, dans la mesure où ils contribuent à générer des pratiques systématiques avec des résultats prévis ibles et conformes à ses objectifs, sa mission et sa vision. Il est important que ceux-ci apparaissent dans un document organisationnel, par exemple le *Manuel des procédures de gestion et d'administration*.
17 Exemples de procédures de fonctionnement organisationnel et administratif : procédure d'information et de service aux usagers ; inscription et facturation ; suivi de la présence ; délivrance des certificats ; traitement des plaintes et réclamations ; réponse aux suggestions ; révision du fonctionnement organisationnel et administratif du centre ; etc.
18 Le registre est un fichier papier ou électronique (il peut s'agir d'une base de données, d'un fichier physique ou électronique, etc.) où sont rassemblées les informations générées dans le centre et au cours d'une procédure (par exemple, le registre des inscriptions lors de la procédure d'inscription, le registre des factures lors de la procédure de facturation, le registre des certificats et des notes obtenues par les étudiants lors de la procédure de certification, etc.).
19 Par exemple, *Manuel de procédure de gestion et d'administration*, *Manuel de procédure académique*, *Plan d'enseignement*, etc.

4. Le centre dispose de **procédures documentées**[20] et approuvées par la direction du centre, quant à son activité et à son fonctionnement en tant que centre. (A)
5. Le centre a défini des **indicateurs pour l'évaluation**[21] des principaux processus de son activité et de son fonctionnement. (B)
6. Le centre dispose de **responsables** chargés du développement, du suivi, de l'évaluation et de l'amélioration des processus identifiés par le centre pour son activité et son fonctionnement. (B)

Critère 1.1.4. Information et service aux usagers

1. Le centre dispose d'un **service clientèle, tant présentiel qu'en ligne, avec un horaire adapté**[22] à l'attention de ses usagers. (A)
2. Le centre dispose d'un **système d'information et de services aux usagers**[23] qui assure la communication en espagnol et dans au moins une autre langue.[24] (A)
3. Le centre a déterminé un nombre d'**étudiants dans le centre et dans les classes**[25] garantissant l'attention à leurs besoins d'apprentissage. (B)
4. Avant le début des cours, **des séances présentielles** sont organisées sur le fonctionnement[26] du centre et de ses services et sur les objectifs de la formation et/ou du voyage d'étude.[27] (B)

Critère 1.1.5. Inscription et facturation

1. La procédure de souscription de services, de gestion des inscriptions, des annulations et des remboursements est claire, détaillée et transparente pour les usagers du centre.[28] (A)
2. Les factures émises par le centre[29] détaillent les services souscrits et les différents éléments inclus. (A)
3. Le centre dispose du registre des inscriptions et des factures émises pour les services souscrits et fournis pendant l'année en cours.[30] (A)
4. La confirmation de l'inscription de l'étudiant est accompagnée d'un document relatif au règlement du centre, et dans le cas des voyages d'études, de recommandations pour le transport et le séjour. (B)
5. Le centre offre le service d'inscription en ligne sur son site web. (B)

Critère 1.1.6. Assistance et délivrance de certificats relatifs aux cours

1. Le centre dispose d'un registre de présence des cours actuellement proposés. (A)
2. Le centre dispose de procédures de prévention et de contrôle de l'**absentéisme**[31] des étudiants et des motifs associés. (B)
3. Le centre délivre des certificats contenant des informations détaillées sur le cours suivi afin de faciliter l'interprétation et la reconnaissance de l'apprentissage :
   3.1. ils précisent s'il s'agit d'un certificat de **présence**[32] ou de réussite ; (A)
   3.2. la date de réalisation est indiquée ; (A)
   3.3. le **nombre d'heures de cours** est indiqué ;[33] (A)
   3.4. le niveau et/ou sous-niveau du cours suivi est indiqué clairement et sans ambiguïté ;[34] (A)
   3.5. les certificats de réussite indiquent la note obtenue par l'étudiant ; (B)
   3.6. la validité du certificat est précisée de manière expresse, de même que son équivalence en crédits académiques, le cas échéant ; (B)

---

20 Il n'est pas nécessaire que le centre documente toutes ses procédures, bien qu'il soit recommandé de documenter au moins les procédures que l'organisation et le centre considèrent essentielles à son fonctionnement, de même que les procédures dont l'enregistrement a été jugé nécessaire ou utile.
21 Exemple d'indicateurs liés au fonctionnement organisationnel et administratif : délai de réponse aux demandes d'information, nombre de plaintes reçues au cours de l'année, améliorations apportées suite à l'examen du rapport sur les plaintes et suggestions reçues, etc.
22 Ce service de secrétariat est assuré par des personnes ayant une formation suffisante pour s'occuper des usagers et ayant une connaissance approfondie des caractéristiques des différents services académiques du centre (cours, niveaux enseignés, certification officielle en espagnol, validité des certificats délivrés par le centre, etc.) et des services complémentaires. L'horaire du secrétariat du centre est visible dans les locaux et communiqué sur son site Internet ou dans d'autres documents internes du centre. Il comprend les heures d'ouverture et de fermeture, les jours de la semaine d'attention au public, etc.
23 En cas de communication électronique, engagement de répondre dans les 48 heures. La collecte des données des usagers du centre s'effectue conformément aux règles de protection des données personnelles en vigueur dans chaque pays.
24 La langue du pays pour les centres des pays non hispanophones. L'anglais ou une autre langue utilisée par la majorité des étudiants dans les pays hispanophones.
25 Le ratio recommandé est de 8 à 12 étudiants par classe. En aucun cas plus de 20 étudiants par classe.
26 Elles fournissent des informations sur les programmes, le déroulement des cours, les séances de tutorat, les certificats délivrés, la certification officielle en espagnol, les caractéristiques du centre, les questions de santé et de sécurité, le service de secrétariat ; le recueil des avis quant à la satisfaction des usagers, les activités culturelles, sportives et sociales, d'autres services contractés par l'étudiant, etc.
27 Lors de ces séances, des recommandations sont données pour optimiser le processus d'apprentissage et le séjour de l'étudiant au centre, et le programme du cours choisi est fourni.
28 Elle figure dans le formulaire d'inscription rempli par les étudiants ou dans tout autre document signé par le centre signe et les étudiants lors de l'inscription. Il est fait référence à la liste des services souscrits, aux prix, aux conditions auxquelles ils sont soumis et à la politique d'annulation et de remboursement. L'annulation fait expressément référence aux éventuelles situations d'annulation des cours par le centre et à la procédure à suivre dans ce cas.
29 Le centre s'assure que l'étudiant comprend le contenu des factures en les traduisant, si nécessaire, dans des langues que l'étudiant comprend.
30 La réglementation en vigueur pour le traitement des données personnelles est toujours respectée.
31 Dans le cas où des mineurs peuvent s'inscrire au centre, la procédure précise le suivi du contrôle de présence au cours et les mesures à prendre en cas d'absences, conformément aux indications préalablement acceptées par écrit par les représentants légaux du mineur.
32 Le centre ne délivre pas de certificat de présence aux étudiants qui n'assistent pas à au moins 75 % des séances. Ou alors il le fait, mais en précisant le pourcentage de présence.
33 Si l'heure de cours ne correspond pas à 60 minutes, les minutes d'une heure de cours au centre sont précisées sur le certificat.
34 Il indique clairement la partie du niveau du programme d'études du centre que l'étudiant a suivie. S'il a suivi un niveau complet ou une partie de celui-ci. Dans tous les cas, le centre certifie que l'étudiant a suivi un cours à un niveau donné, et non qu'il a atteint un niveau de compétence linguistique donné, à moins qu'il ne dispose de ses propres certificats de compétence linguistique référencés aux conventions internationales.

3.7. une référence aux objectifs ou au contenu du cours suivi par l'étudiant est incluse.[35] (B)

4. Le centre dispose d'un registre des certificats[36] délivrés, en vue des demandes de réédition ou, dans le cas contraire, toutes les informations nécessaires à cet effet sont conservées. (A)
5. Le centre dispose d'archives des dossiers et tests d'évaluation pour les cours dont les crédits de formation sont reconnus en externe. (B)

Critère 1.1.7. Suggestions, réclamations et plaintes

1. Le centre génère un climat positif et de confiance facilitant la communication des besoins et des demandes[37] des étudiants, qui peuvent être résolus pendant leur séjour au centre. (A)
2. Le centre demande aux utilisateurs d'évaluer les services fournis.[38] (A)
3. Le centre communique clairement les procédures[39] qu'il a mises en place pour répondre et traiter[40] les plaintes, réclamations et suggestions de ses usagers. (A)
4. Le centre met en place des mécanismes de prévention et dispose de responsables chargés d'améliorer ses services et éviter que les plaintes ou réclamations[41] ne se reproduisent à l'avenir. (B)
5. Le centre dispose d'un système d'arbitrage qui garantit le recours à un médiateur pour la résolution des conflits.[42] (B)

SECTION 1.2. Équipes et personnes

Critère 1.2.1. Sélection des équipes et des individus

1. Les responsables du centre ont procédé à une analyse des postes nécessaires au bon fonctionnement du centre et ont établi le profil de compétences associé à l'exécution de chacun d'eux. (A)
2. Le centre dispose de documents contenant les critères[43] et procédures utilisés lors des processus de sélection[44] des membres de l'organisation. (A)
3. Le centre a référencé[45] les critères de sélection des personnes aux documents de compétences spécifiques au secteur et à l'enseignement des langues étrangères. (B)

Critère 1.2.2. Équipe de direction, de gestion et d'administration

1. Les membres de l'équipe de direction, de gestion et d'administration ont de l'expérience[46] dans des postes similaires à ceux qu'ils occupent :
   1.1. plus de 40 % du personnel dispose d'une telle expérience ; (A)
   1.2. plus de 65 % du personnel dispose d'une telle expérience. (B)
2. Les membres de l'équipe de direction, de gestion et d'administration possèdent un diplôme universitaire :[47]
   2.1. plus de 40 % du personnel dispose d'un tel diplôme ; (A)
   2.2. plus de 65 % du personnel dispose d'un tel diplôme. (B)
3. Les membres de l'équipe de direction, de gestion et d'administration disposent d'une formation[48] leur apportant la qualification spécifique pour exercer leurs fonctions dans un centre d'enseignement. (A)

---

35 Le certificat comprend une référence aux objectifs et au contenu du cours couvert. S'ils ne sont pas inclus, les certificats sont livrés avec le programme du cours suivi par l'étudiant, qui comprend les objectifs d'apprentissage et les contenus travaillés.

36 Le registre peut également faire référence au système de notation mis en place par le centre (réussite, échec, assez bien, bien, très bien, A, B, C, terminé ou non terminé, etc.). Le registre doit contenir au moins une liste des certificats délivrés au cours des deux dernières années et toutes les informations nécessaires à leur réémission.

37 Elles sont transmises par des enquêtes de satisfaction au début du cours, la boîte à idées, la communication informelle, la supervision des tuteurs, etc.

38 Par le biais d'un questionnaire d'évaluation du cours (qui comprend des informations sur le déroulement des cours, la méthodologie et le matériel utilisé, l'interaction entre les étudiants, la possibilité d'utiliser l'espagnol en classe, etc.), l'évaluation de l'enseignant, l'évaluation des autres services académiques ou complémentaires souscrits (activités culturelles, sportives et sociales, hébergement, etc.), ainsi que l'évaluation des informations sur le centre et ses services reçues avant la souscription, et avant le voyage (dans le cas des séjours linguistiques) et sur l'encadrement des mineurs, le cas échéant.

39 Formulaires de réclamations, boîte à suggestions, mécanismes de participation via le site web du centre, etc.

40 Le traitement des plaintes, réclamations et suggestions des usagers impose au centre d'en délivrer un accusé de réception écrit dans un délai maximum de cinq jours et d'y répondre dans un délai maximum d'un mois.

41 Par exemple, il tient un registre des plaintes, réclamations et suggestions, ainsi que des solutions proposées dans chaque cas, et il examine périodiquement ces informations pour améliorer le service et la satisfaction des usagers. Le centre effectue un suivi annuel et tient un registre général de toutes les actions entreprises dans le centre tout au long de son activité suite aux commentaires, suggestions, réclamations et plaintes des différents usagers.

42 Le service d'arbitrage peut être un service de médiation pour les étudiants, ou une médiation par le biais d'une association ou d'un groupe spécifique.

43 Dans le cas du personnel administratif, les années d'expérience, la connaissance et la connaissance de base de certains programmes ou applications informatiques, le niveau de langue, etc. Dans le cas du personnel enseignant, par exemple, le nombre minimum d'heures d'enseignement ou d'années d'expérience en classe requis, une formation spécifique en ELE, etc.

44 Grâce aux processus de sélection, le centre dispose de documents contenant le profil complet des personnes qui rejoignent l'organisation ou qui collaborent avec elle au déroulement des activités du centre.

45 Dans le cas du personnel enseignant, les documents décrivant les compétences des enseignants de langues étrangères sont considérés comme des documents de référence. Par exemple, les *Compétences clés des enseignants de deuxièmes langues et langues étrangères* de l'Institut Cervantes ou le projet *de Grille de profilage européenne* d'EAQUALS, etc. Dans le cas de l'équipe de direction, de gestion et d'administration, l'un des critères à prendre en compte est la connaissance du secteur de l'enseignement de l'espagnol comme langue étrangère.

46 Au moins deux ans. Cette expérience leur a permis d'acquérir une connaissance du secteur de l'enseignement des langues et du fonctionnement d'un centre de formation.

47 Ou une formation supérieure à l'enseignement secondaire, avec un minimum de 200 heures.

48 Formation spécifique dans au moins l'un des domaines suivants : économique-entrepreneurial, gestion et direction d'entreprise, gestion d'équipes, applications informatiques, secteur de l'enseignement des langues étrangères, etc. Au moins 50 heures de formation et au moins 60 % de l'équipe.

4. Les personnes qui s'occupent des usagers du centre peuvent communiquer avec eux dans au moins deux **langues étrangères et sont conscientes de la nécessité de prévenir les situations de malentendu culturel** :[49]
   4.1. plus de 40 % du personnel respecte ce descripteur ; (A)
   4.2. plus de 65 % du personnel respecte ce descripteur. (B)

Critère 1.2.3. Personnel enseignant

1. Les membres du corps enseignant ont l'**espagnol** comme langue maternelle ou possèdent un haut niveau de maîtrise de la langue[50] et ont une connaissance approfondie de la culture du contexte d'enseignement du centre. (A)
2. Les membres du corps enseignant accréditent **une formation en didactique de l'ELE** :
   2.1. plus de 60 % disposent d'au moins 120 heures de formation. (A)
   2.2. plus de 60 % ont été encadrés dans le cadre de leur formation.[51] (A)
   2.3. plus de 60 % ont obtenu un diplôme de troisième cycle en enseignement de l'ELE. (B)
3. Les membres du corps enseignant disposent d'une **expérience comme enseignants** d'**ELE** :
   3.1. plus de 60 % disposent d'au moins 800 heures ; (A)
   3.2. plus de 60 % ont l'expérience de l'enseignement de l'ELE à différents niveaux et dans différents contextes[52] d'enseignement. (B)
4. La personne chargée de la coordination académique dispose d'une formation et d'une expérience adéquates pour s'impliquer dans le développement du projet pédagogique d'ELE du centre. Il dispose :
   4.1. d'expérience dans des postes de coordination et plus de 2 400 heures en classe ; (A)
   4.2. d'un diplôme et d'une formation spécialisée dans l'enseignement de l'ELE ; (A)
   4.3. d'un diplôme de troisième cycle de l'ELE ; [53] (B)
   4.4. d'une formation spécialisée en gestion d'équipes. (B)

Critère 1.2.4. Consolidation des équipes

1. L'**ancienneté** moyenne de l'équipe du centre est supérieure à :
   1.1. deux ans ; (A)
   1.2. trois ans. (B)
2. Le centre garantit un traitement professionnel aux membres de l'organisation.[54] (A)
3. Le centre promeut régulièrement des avantages spécifiques pour les membres de l'organisation.[55] (B)
4. Le centre offre des **conditions** qui génèrent une stabilité d'emploi et permettent de consolider l'équipe pédagogique et le projet éducatif :
   4.1. le responsable de la coordination académique possède un contrat à durée indéterminée dans lequel au moins 30 % de ses heures passées au centre le sont en dehors des cours ;[56] (A)
   4.2. au moins 60 % des enseignants[57] ont un contrat de travail comportant au moins 20 heures de cours[58] par semaine et au moins deux heures en dehors ;[59] (A)
   4.3. au moins 60 % des enseignants ont un contrat à durée indéfinie comportant au moins 20 heures de cours par semaine et au moins trois heures en dehors ; (B)
   4.4. les stages et les bourses de formation sont régis par des conventions impliquant au moins trois mois de collaboration. (A)

Critère 1.2.5. Formation continue

1. Le centre effectue des évaluations régulières à des fins de formation, encourageant les membres de l'organisation à porter un regard critique et réfléchi sur leur travail afin de l'améliorer.[60] (A)

---

49 Le centre a élaboré des procédures à cet effet et/ou a prévu une formation pour le développement de la compétence interculturelle pour le personnel de direction, de gestion et d'administration.
50 Un niveau d'espagnol équivalent à C1 ou plus.
51 Par d'autres enseignants plus expérimentés du centre, dans le cadre d'un programme d'observation des classes du centre, dans le cadre de stages de formation externes, etc.
52 Contextes d'enseignement possibles : éducation formelle (primaire, secondaire, supérieure, etc.), éducation non formelle ; centres éducatifs dans différents pays, expérience avec des étudiants présentant des caractéristiques différentes (immigrants, locuteurs natifs, enfants, adolescents, adultes, ...), etc.
53 Ou en didactique d'autres langues, etc.
54 Exemples de traitement professionnel : fournir aux employés un contrat écrit, des descriptions de poste partagées pour chaque poste, des changements de poste dûment communiqués, la possibilité de négocier de meilleures conditions de travail, des mesures de conciliation familiale, la création de politiques favorisant l'égalité et l'équité, etc.
55 Exemples d'avantages spécifiques : cartes de visite, comptes de messagerie, paiement des cotisations à une association professionnelle, aide à l'apprentissage des langues étrangères, réductions en librairie, etc.
56 Les heures en dehors des cours sont consacrées aux tâches nécessaires à la coordination académique, telles que la prise en charge des étudiants, la coordination des enseignants et les tâches d'enseignement spécialisées (élaboration de programmes de cours, conception de matériel pédagogique , élaboration et administration de tests d'évaluation, etc.).
57 Au moins deux enseignants du centre.
58 Heures de présence en classe.
59 Heures liées aux activités d'enseignement qui se déroulent en dehors de la classe : préparation des cours, correction des devoirs, réunions de suivi et de perfectionnement, préparation du matériel pédagogique, etc.
60 Au moyen d'outils cohérents avec la philosophie du centre tels que des programmes d'observation, des questionnaires d'auto-évaluation et d'hétéro-évaluation, etc.

2. Le centre favorise le développement professionnel et la mise à jour[61] constante des personnes de l'organisation, et offre, en fonction des besoins détectés, diverses possibilités de formation.[62] (A)
3. La formation interne[63] destinée aux nouveaux membres de l'équipe, est dispensée et supervisée par des membres de l'organisation ayant une expérience et une formation suffisantes.[64] (A)
4. Le centre encourage les membres de l'organisation à définir des plans de formation personnels adaptés à leurs besoins de formation pour améliorer leurs performances et offre des possibilités de les réaliser.[65] (B)
5. Le centre met en œuvre des projets de recherche-action pour promouvoir le développement professionnel des personnes et le développement des processus du centre.[66] (B)

Critère 1.2.6. Participation active

1. Le centre s'assure que les personnes travaillant dans l'organisation connaissent les buts et objectifs généraux, le plan annuel prévu et ses implications pour leur travail. (A)
2. Le centre sensibilise ses équipes au fait que leur travail implique le contact avec des cultures différentes et suppose de faciliter la compréhension et la communication avec les usagers. (A)
3. Le centre favorise la transparence des relations et des communications et assure le traitement confidentiel des informations personnelles. (A)
4. Le centre favorise des relations interpersonnelles satisfaisantes entre ses équipes et promeut un environnement de travail sain. (A)
5. Le centre encourage la participation active des personnes au développement du projet du centre[67] et une réponse positive aux défis qui se présentent et aux changements qui sont mis en œuvre. (A)
6. L'organisation et les membres du centre reconnaissent les efforts et les réussites des autres collègues.[68] (B)
7. Le centre dispose de mécanismes permettant de connaître le niveau de satisfaction[69] des personnes qui travaillent dans l'organisation et de prendre en compte leurs opinions lors de l'élaboration du projet éducatif. (B)
8. Le centre encourage l'échange de bonnes pratiques entre les domaines et avec d'autres organisations ou professionnels du secteur.[70] (B)

SECTION 2.1. Planification de l'enseignement et de l'apprentissage

Critère 2.1.1. Plan d'enseignement

1. Le *Plan d'enseignement*[71] est cohérent avec la mission de l'organisation, les caractéristiques de son projet d'ELE et le profil de ses étudiants.[72] (A)
2. Le *Plan d'enseignement* décrit l'offre complète de cours[73] et les parcours de formation[74] du centre. (A)

---

61 Par rapport aux nouvelles tendances et courants de pensée, aux bonnes pratiques, à l'utilisation des technologies, à la recherche dans des domaines connexes, aux compétences culturelles et interculturelles pertinentes pour le contexte dans lequel ils travaillent, etc. Dans le cas du personnel ensei gnant, la formation continue se concentre sur le développement des compétences clés des enseignants de langues étrangères identifiées par l'Institut Cervantes : organiser des situations d'apprentissage, évaluer l'apprentissage et les performances des étudiants, les impliquer dans le contrôle de leur propre apprentissage, faciliter la communication interculturelle, se développer professionnellement en tant qu'enseignant dans l'établissement, gérer les sentiments et les émotions dans l'exercice de leur travail, participer activement à l'établissement et utiliser les TIC dans l'exercice de leur travail.

62 Par la promotion de l'autoformation, de la formation interne (tenue d'ateliers, création d'espaces de réflexion communs, etc. ; l'assistance et la participation à des cours externes, conférences, etc. (présentiels ou en ligne), financés en partie ou en totalité ; etc.

63 Elle comprend des observations, des travaux pratiques, des séances de tutorat, l'évaluation de l'apprentissage par un suivi ou un test pour évaluer le niveau de transposition des acquis dans la pratique quotidienne, etc.

64 Dans le cas des enseignants, cette formation interne est assurée par des enseignants titulaires d'un diplôme universitaire et d'un master en enseignement des langues ou en linguistique appliquée -ou, à défaut, d'un diplôme de troisième cycle d'une durée minimale de 200 heures et d'une formation complémentaire dans un domaine spécialisé- ; ayant une expérience d'enseignement dans différents contextes d'enseignement ; et ayant une expérience en tant que tuteurs d'enseignants stagiaires. Si la formation implique l'enseignement d'aspects linguistiques, les enseignants formateurs sont également des locuteurs natifs ou ont un niveau de compétence accrédité C2 en espagnol.

65 Ces plans de formation doivent être documentés par des registres au format papier ou électronique ou par l'utilisation de portfolios.

66 Ces projets de recherche du centre doivent être documentés et il faut conserver les registres au format papier ou électronique générés pendant leur déroulement.

67 La participation à des projets d'amélioration du centre, comme l'évaluation du SACIC ; la contribution à la création de procédures du centre partagées et communes, par exemple, la création et la mise à jour continue des documents de référence du centre (*Plan d'enseignement*, *Guide de l'étudiant*, procédures de prise en charge des étudiants, diffusion des services, ...) ; etc.

68 Par le discours quotidien ; par la remise de certificats lors de la réalisation d'une activité de formation ou de la participation à un projet ; par la collecte du nom des auteurs d'un projet ou des matériaux qui sont créés dans le centre en reconnaissance de la propriété intellectuelle ; etc.

69 Par des enquêtes de satisfaction, par exemple. Il est important que le centre soit en mesure de documenter ces mesures.

70 Par la participation à des congrès pour l'échange d'expériences pratiques ; la publication d'expériences dans des articles ou des espaces virtuels appropriés ; la collaboration avec d'autres organisations du secteur (notamment avec des centres agréés par l'Institut Cervantes) ; la promotion de l'adhésion des personnes de l'organisation à des associations professionnelles du secteur (par exemple, en Espagne, ASELE), la participation à des projets européens (Erasmus, Leonardo, ...), etc.

71 Le *Plan d'enseignement* est le document qui décrit l'identité académique du centre, et qui décrit l'ensemble des décisions de planification académique prises par son personnel enseignant afin d'atteindre les buts et objectifs du centre dans le domaine de l'enseignement de l'espagnol. Les décisions de planification répondant au contexte et à la réalité du centre, il est important que le *Plan d'enseignement* contienne des informations générales sur le centre (localisation, caractéristiques, objectifs fondateurs, année de fondation, définition de son activité dans le secteur de l'enseignement des langues, infrastructures, ressources nécessaires au processus d'enseignement/apprentissage — installations et équipements dont dispose le centre, catalogue d'ouvrages mis à la disposition des étudiants et des enseignants d'ELE, banque de matériel—, profil des usagers, statistiques, etc.).

72 Il s'agit du programme d'études répondant aux besoins d'apprentissage des étudiants du centre, tant objectifs (par exemple, l 'objectif pour lequel l'étudiant apprend la langue, les contextes dans lesquels il est censé l'utiliser, le niveau de compétence linguistique attendu à la fin du cours, les activités linguistiques auxquelles l'étudiant est censé participer, la durée du cours ou du séjour, etc.) que subjectifs (par exemple, l'âge, la langue maternelle, le contexte culturel, éducatif et professionnel, le niveau d'alphabétisation, les compétences cognitives et physiques, les intérêts personnels, etc.).

73 Le *Plan d'enseignement* doit comprendre l'ensemble de l'offre de cours, qu'ils soient généraux (cours extensifs et intensifs, pour adultes ou jeunes étudiants, etc.) ou spécifiques (préparation au DELE, d'entreprise, de formation des enseignants, etc.).

74 Les différentes possibilités offertes aux étudiants pour compléter les niveaux du programme d'études du centre à travers les différents types de cours qu'il propose.

3. Le *Plan d'enseignement* établit les niveaux d'espagnol (et leur subdivision, le cas échéant)[75] qu'un étudiant peut suivre dans le cadre de son offre de cours. (A)
4. Le *Plan d'enseignement* présente les heures de cours prévues dans le centre pour compléter un niveau[76] de son programme d'études. (A)
5. Le *Plan d'enseignement* est conforme aux principes soutenus par la recherche sur l'acquisition et l'apprentissage des deuxièmes langues et langues étrangères, et aux directives énoncées dans les documents de référence pour l'enseignement de l'espagnol.[77] (A)
6. Le *Plan d'enseignement* établit les orientations méthodologiques et d'utilisation des ressources[78] et des services[79] qui composent l'offre du centre. (B)
7. Le *Plan d'enseignement* établit les critères et les procédures d'évaluation et de notation pour l'accès aux cours, et pour l'apprentissage. (B)
8. Le centre communique son *Plan d'enseignement* à l'usager externe, même sous forme réduite. (B)

Critère 2.1.2. Programmes des cours

1. Le centre dispose de programmes pour tous les cours[80] qu'il propose. (A)
2. Les programmes de tous les cours sont cohérents avec le *Plan d'enseignement* du centre[81] et avec la durée prévue.[82] (A)
3. Le centre effectue un diagnostic des besoins d'apprentissage des étudiants[83] et, après évaluation des résultats, apporte des ajustements aux programmes, si nécessaire.[84] (A)
4. Les programmes de tous les cours détaillent :
   4.1. objectifs et contenus ;[85] (A)
   4.2. critères et procédures d'évaluation et notation ; (A)
   4.3. tâches et activités prévues ; (B)
   4.4. matériel et ressources destinés à être utilisés dans leur déroulement. (B)
5. Les étudiants reçoivent une version réduite[86] du programme de cours auquel ils participent, qui est cohérente avec les informations qu'ils ont reçues lors du processus d'inscription. (B)

Critère 2.1.3. Activité académique

1. Les classes[87] sont planifiées sur la base des programmes de cours et des besoins généraux des étudiants du centre. (A)
2. L'évaluation[88] de l'étudiant est planifiée et des décisions sont prises sur les outils d'évaluation à utiliser pendant les cours. (A)
3. Le suivi et l'orientation de l'apprentissage et du travail personnel[89] réalisés par l'étudiant en classe et en dehors sont planifiés. (A)
4. Les projets académiques que le centre souhaite entreprendre pour améliorer l'activité d'enseignement-apprentissage sont planifiés. (B)

---

75 Les niveaux doivent être décrits en incluant les objectifs et les contenus des niveaux pour chaque activité communicative de la langue et pour chaque composante. Les activités communicatives de la langue sont l'expression orale et écrite, la compréhension orale et écrite, l'interaction orale et écrite et la médiation orale et écrite. Les composantes, selon la répartition faite par le *PCIC* sont de nature pragmatique-discursive, grammaticale, lexico-sémantique, culturelle et d'apprentissage. Si les niveaux du *Cadre européen commun de référence* (*CECR*) sont pris comme référence, l'offre d'un centre agréé doit couvrir au moins trois niveaux de référence (A1, A2, B1, B2, C1 et C2). Chaque niveau peut signifier pour l'étudiant de suivre un ou plusieurs cours. Par exemple, le niveau A1 du *CECR*, pourrait prendre la forme d'un parcours de formation à deux cours, A1.1. et A1.2 ou A1 et A1+.

76 Il doit faire une référence précise, même approximative, au nombre d'heures de cours dont l'étudiant est censé disposer pour compléter les différents niveaux du programme d'études du centre.

77 Le *CECR* et le *PCIC*, entre autres. L'organisation du programme d'études est basée sur les trois profils d'étudiants (agent social, étudiant autonome et locuteur interculturel) définis dans le *PCIC*. Les centres agréés assument, par accord d'accréditation, l'engagement d'établir des équivalences entre leur *Plan d'enseignement* et le *PCIC*.

78 Manuels et ressources pédagogiques du centre ou de soutien à l'apprentissage (bibliothèque, salle de cours, etc.).

79 Services liés à la certification externe, aux activités culturelles, sportives et sociales, services liés aux séjours linguistiques (par exemple, hébergement, transfert, etc.). Dans le cas des services non académiques, le *Plan d'enseignement* collecte des informations sur leur contribution à l'apprentissage des étudiants.

80 Qu'il s'agisse des cours généraux ou spécifiques, si le centre en propose.

81 Si le centre organise des programmes pour d'autres institutions académiques, il définit le programme d'apprentissage, la méthodologie, les procédures d'évaluation des étudiants, l'horaire, les enseignants intervenant dans le programme, le nombre d'étudiants par classe et le coût du cours.

82 Exprimé en nombre d'heures de cours et en nombre de semaines de durée du cours. Si l'heure de cours a une durée autre que 60 minutes, cela doit apparaître et être explicité.

83 Par le biais de questionnaires, d'auto-évaluations, d'entretiens personnels, etc. au début du cours.

84 Lorsque le centre organise des programmes pour d'autres institutions académiques, il s'assure de disposer d'un rapport détaillé sur les besoins du groupe avant le début du cours et sur les exigences des institutions, notamment s'il existe un accord d'obtention de crédits ou d'avantages définis pour les études réalisées dans le centre.

85 Objectifs des différentes activités communicatives de la langue (expression orale et écrite, compréhension orale et écrite, interaction orale et écrite, médiation orale et écrite) et contenus des différentes composantes (pragmatique-discursive, grammaticale, lexico-sémantique, culturelle et d'apprentissage), organisés et séquencés selon des critères pédagogiques, en tâches ou unités d'apprentissage, en sessions de cours, etc.

86 Bien qu'il s'agisse d'une version réduite, elle comprend les objectifs, les contenus d'apprentissage, le matériel pédagogique , les critères et outils d'évaluation et de notation, ainsi que des suggestions de matériel pour le travail personnel de l'étudiant.

87 Il existe des plans de cours et/ou des procédures pour faciliter la planification des cours par les enseignants : banque de plans de cours, critères de planification des cours, systèmes de partage des plans de cours entre enseignants ou de planification conjointe, modèles de plans de cours, etc.

88 Les différents types d'évaluation des étudiants (évaluation pour l'orientation vers les cours, évaluation diagnostique, évaluation en vue de l'apprentissage, évaluation de l'apprentissage) sont prévus, ainsi que les moments et les horaires pour les réaliser, les outils utilisés dans chaque cas, les personnes impliquées, etc.

89 Le centre dispose d'une banque de directives ou de documents de référence spécifiques pour ce travail et a mis en place des espaces et des procédures pour cette orientation et le suivi du travail personnel de l'étudiant : devoirs, activités de soutien et d'approfondissement, tutorats, etc.

SECTION 2.2. Tenue des cours et des classes

Critère 2.2.1. Planification des cours

1. Le centre dispose d'outils ou d'espaces **permettant aux enseignants de partager** des plans de cours et du matériel entre eux ou avec le coordinateur académique du centre.[90] (A)
2. Le centre met à disposition des enseignants des **plans de cours**, physiques ou numériques, pour les aider à préparer les cours et à effectuer des **remplacements,** ainsi que pour assurer un développement plus ou moins homogène des cours.[91] (A)
3. Les plans de cours dont dispose le centre :
   - 3.1. **sont cohérents avec les budgets méthodologiques** assumés par son projet d'ELE :[92] (A)
   - 3.2. incluent **des objectifs compatibles**[93] avec le programme de cours ; (A)
   - 3.3. incluent **un contenu pertinent**[94] pour l'apprentissage ; (A)
   - 3.4. mentionnent les **tâches** et les **activités** à réaliser pendant la session ; (B)
   - 3.5. incluent la référence aux **temps**[95] pour chacune des parties prévues dans la séquence didactique ; (B)
   - 3.6. **font allusion aux moyens, ressources, dynamiques et regroupements** à utiliser lors des tâches et activités ; (B)
   - 3.7. incluent les devoirs. (B)

Critère 2.2.2. Gestion de la classe

1. Un environnement d'apprentissage encourageant **la présence**, **l'intérêt** et **la participation** de tous les étudiants est créé. (A)
2. Un environnement d'apprentissage sûr[96] est créé, dans lequel **l'erreur** est abordée d'un point de vue pédagogique et constructif. (A)
3. Différentes dynamiques et regroupements sont utilisés pour maintenir l'attention et la motivation, encourager la coopération[97] et générer l'apprentissage. (A)
4. Le **discours** de l'enseignant en classe est fondamentalement orienté pour faire des étudiants les protagonistes de l'interaction lors de la session.[98] (A)
5. La **gestion de la durée de la session** est ajustée de manière équilibrée à la fois au planning prévu en classe et aux besoins des étudiants.[99] (B)
6. Différentes techniques et outils pédagogiques sont utilisés efficacement.[100] (B)
7. Une attention est portée aux besoins des étudiants[101] ainsi qu'aux possibilités d'apprentissage et, en cas d'incorporation d'étudiants dans des cours déjà formés, le centre prévoit une certaine forme d'adaptation personnalisée du plan d'études.[102] (B)

Critère 2.2.3. Développement des compétences linguistiques

1. Des **tâches** visant à couvrir les objectifs[103] du niveau de compétence linguistique travaillé sont proposées. (A)
2. Les tâches et activités proposées pour le développement des compétences linguistiques sont appropriées :
   - 2.1. elles exigent **d'utiliser l'espagnol en contexte** ; (A)

---

90 Le centre a mis en place une procédure pour le partage des plans de cours et du matériel, soit à travers des réunions de coordination des cours, soit à travers une sorte de registre ou d'archive des plans de cours et du matériel, ou encore via toute autre procédure.
91 Le plan des cours est toujours entendu comme un outil flexible nécessitant une adaptation aux circonstances du groupe et du contexte, c'est-à-dire comme un point de départ pour faciliter la préparation des cours. Ces plans de cours peuvent être entièrement personnels, fournis par les manuels eux-mêmes (livres de l'enseignant) ou être des adaptations de ceux-ci.
92 Les suppositions méthodologiques assumées par le centre peuvent être exposées, outre le *Plan d'enseignement*, dans le *Guide de l'étudiant*, dans des documents de planification académique internes (par exemple le *Manuel de procédure académique*), dans les programmes de cours, etc.
93 Objectifs conformes à ceux énoncés dans le *PCIC*.
94 Contenus conformes à ceux énoncés dans le *PCIC*.
95 Le plan de cours présente clairement les timings et les différentes parties le composant : début, milieu, fin, transitions, etc.
96 Par exemple, l'image sociale de l'étudiant est prise en compte, de même que la composante émotionnelle, et les émotions qui peuvent créer des blocages ou entraver l'apprentissage sont traitées.
97 Encourager, par exemple, les activités qui assurent la participation de tous les étudiants sans exception et qui nécessitent l'activation de compétences d'interdépendance positives (par exemple, attribuer différents rôles aux membres du groupe et promouvoir l'écoute active, la négociation, le partage des ressources, l'expression des émotions, etc.).
98 Au cours de la session, un temps de parole plus important est accordé aux étudiants qu'à l'enseignant.
99 La session se déroule sans problème. Les objectifs et les contenus indiqués dans le plan de cours sont respectés et travaillés ; la séquence didactique prévue dans la planification est respectée : début, transitions, milieu, fin, etc.
100 Outils pédagogiques tels que : tableau blanc, matériel pédagogique, ressources ; techniques de modulation de la voix, d'incitation à la participation, de traitement des erreurs, etc.
101 L'enseignant décide de traiter les doutes des étudiants sans tarder, lors de la prochaine séance, au cours d'un tutorat, etc. Les doutes peuvent faire référence à un aspect traité lors de cette session, à des contenus non prévus pendant cette session ou ce cours, etc.
102 Le centre peut prévoir des devoirs à la maison à cet effet.
103 Il est conseillé de formuler les objectifs d'apprentissage en termes de comportements positifs et observables. En outre, il est souhaitable que la formulation précise les conditions et contraintes externes affectant les performances des étudiants, ainsi que leur niveau de réussite attendu. À titre d'illustration, voici un exemple d'objectif : « Comprendre des textes (comportement observable) courts et simples (niveau d'acquis attendu) lus lentement et clairement (conditions et contraintes externes) ».

2.2. elles se concentrent sur le fait que les étudiants **comprennent ou produisent des textes**[104] **oraux ou écrits** ; (A)
2.3. elles contiennent **des échantillons de langue** appropriés au niveau ;[105] (A)
2.4. elles travaillent des **contenus pragmatiques-discursifs, grammaticaux et lexico-sémantiques** ; (A)
2.5. elles contiennent des échantillons de langue de **différentes variantes** de l'espagnol ; (B)
2.6. elles visent à **transférer les acquis à des situations réelles de communication**. (B)

3. En classe des activités sont proposées aux étudiants pour qu'ils réfléchissent aux ressources de langue utilisées et qu'ils fassent une **utilisation consciente**, **stratégique** et **en contexte** des procédures d'apprentissage utilisées.[106] (B)

Critère 2.2.4. Développement de la compétence interculturelle

1. Des tâches sont proposées pour développer la compétence interculturelle. (A)
2. Les tâches et activités proposées pour le développement des compétences interculturelles sont appropriées :
   2.1. elles **travaillent explicitement** la composante interculturelle ; (A)
   2.2. elles aident à prendre conscience de son **identité culturelle et à identifier les similitudes et les différences avec la culture cible** ; (A)
   2.3. elles facilitent la familiarisation avec **les références culturelles et les comportements socioculturels de la culture cible**. (A)
   2.4. elles contribuent au développement d'un large éventail de **compétences et d'attitudes interculturelles** ;[107] (B)
   2.5. elles visent à transférer les acquis à des situations réelles de communication et/ou de médiation interculturelle. (B)
3. La connaissance mutuelle des différentes cultures[108] représentées dans le groupe est favorisée et la **résolution de situations d'incompréhension ou de conflit interculturel** est travaillée. (A)
4. Des activités sont proposées pour que les étudiants fassent un **usage conscient** et **en contexte** des stratégies et procédures permettant une **participation active dans des situations de communication et/ou de médiation interculturelle**.[109] (B)

Critère 2.2.5. Implication des étudiants dans le contrôle de leur apprentissage

1. Des tâches sont proposées pour **le développement de l'autonomie des étudiants en tant qu'apprenants**. (A)
2. La **reconnaissance des différents moyens personnels d'aborder l'apprentissage** est favorisée. (A)
3. Les étudiants sont encouragés à utiliser efficacement **les ressources, moyens et opportunités** dont ils disposent pour apprendre et utiliser l'espagnol en classe, dans le centre et dans un environnement plus large. (A)
4. Les **tâches et activités** proposées pour développer les compétences linguistiques sont appropriées :
   4.1. elles travaillent explicitement des **procédures d'apprentissage** ; (A)
   4.2. elles facilitent **la prise de conscience et l'autorégulation** des aspects qui ont un impact sur l'apprentissage ;[110] (B)
   4.3. elles contribuent au développement de **stratégies et de compétences qui optimisent le processus d'apprentissage** ; (B)
   4.4. elles permettent le **transfert des acquis** à de nouvelles situations d'apprentissage. (B)

SECTION 2.3. Évaluation des étudiants

Critère 2.3.1. Évaluation pour l'orientation vers les cours

---

104 Conformité au genre discursif et au niveau. Par exemple, au niveau A2, des conversations informelles, simples et courantes en face à face sur les activités quotidiennes, les loisirs, le travail, les goûts et les centres d'intérêt.
105 Des textes et des échantillons de langue réels ou, à défaut, plausibles, impliquant un niveau de difficulté légèrement supérieur au niveau de compétence de compréhension des étudiants.
106 Activités permettant d'identifier les aspects linguistiques pertinents requis dans la réalisation de la tâche, de formuler, de déduire et de vérifier les règles de fonctionnement de la langue, d'identifier les erreurs et de les corriger ; d'évaluer ses propres performances, d'établir des critères d'évaluation de celles-ci ou de celles de ses pairs, de réfléchir aux procédures et aux étapes réalisées lors de la réalisation de la tâche, etc.
107 L'inventaire des *Compétences et attitudes interculturelles* du *PCIC*peut être pris comme référence.
108 Le cas échéant. L'enseignant est également considéré comme un membre du groupe. Il est également entendu qu'il peut y avoir diverses identités dans un même environnement culturel.
109 Activités permettant d'identifier les aspects culturels (attitudes et aptitudes interculturelles, connaissances déclaratives de nature culturelle, etc.) nécessaires à la réalisation de la tâche, d'identifier les erreurs dues à un manque d'adéquation culturelle et de les corriger ; d'évaluer ses propres performances dans des situations de communication et de médiation interculturelle, de réfléchir au développement de ses propres compétences interculturelles au moyen de journaux d'apprentissage, de biographies interculturelles, de tâches d'observation, d'analyse, d'introspection et de réflexion sur sa propre identité culturelle et celle des autres.
110 Déterminer et atteindre des buts et objectifs, les mettre en relation avec le programme du cours, connaître le processus d'apprentissage, croyances, aspects affectifs impliqués dans l'apprentissage, stratégies et coopération en groupe. Les phases de développement du profil de l'étudiant en tant qu'apprenant autonome sont définies dans le *PCIC* et sont l'initiation, l'approfondissement et la consolidation.

1. Le centre dispose de tests cohérents avec son programme d'études et son *Plan d'enseignement* pour placer les étudiants dans le cours qui convient le mieux à leur niveau d'espagnol et à leurs besoins d'apprentissage. (A)
2. Les tests d'orientation vers les cours ont lieu avant le début du cours et en dehors des heures du cours souscrit par les étudiants. (A)
3. Le centre dispose d'une procédure[111] de recueil d'informations sur les besoins et attentes en termes d'apprentissage des étudiants avant le début des cours. (A)
4. Le centre dispose d'un **test en ligne** afin que l'étudiant, avant de s'inscrire, puisse identifier son point de départ par rapport au programme d'études du centre. (B)

Critère 2.3.2. Évaluation en vue de l'apprentissage

1. L'évaluation en vue de l'apprentissage promue par le centre est **cohérente** avec les suppositions méthodologiques incluses dans son plan d'enseignement. (A)
2. Le cours permet de travailler sur toute sa durée avec des **outils et instruments**[112] servant à collecter des informations sur la progression de l'apprentissage de l'étudiant. (A)
3. Tout au long du cours, et de manière régulière, le personnel enseignant **enregistre des informations** sur la manière dont chaque étudiant apprend.[113] (A)
4. Tout au long du cours, les étudiants sont encouragés à évaluer leurs progrès[114] et à s'engager à atteindre leurs objectifs d'apprentissage. (B)
5. Tout au long du cours, et de manière régulière,[115] un retour constructif[116] écrit est donné aux étudiants, reconnaissant leurs réalisations et les guidant vers des étapes possibles dans leur apprentissage. (B)

Critère 2.3.3. Évaluation de l'apprentissage

1. Les épreuves d'évaluation mesurent la réalisation des objectifs établis dans le programme du cours pour les différentes activités communicatives de la langue et les différentes **compétences.**[117] (A)
2. La conception des tests d'évaluation s'inscrit dans la continuité des **activités** et de la méthodologie travaillées en classe. (A)
3. Les tests d'évaluation du centre sont élaborés pour que l'étudiant puisse afficher **le meilleur** de lui-même. (A)
4. Le centre communique, suffisamment à l'avance, les procédures[118] et critères à prendre en compte pour évaluer l'apprentissage pendant les cours et établit des voies de révision des notes. (A)
5. Les épreuves et les critères d'évaluation utilisés sont font référence à des conventions internationalement reconnues.[119] (B)
6. Le centre organise des sessions de normalisation pour promouvoir, auprès du personnel enseignant, l'adoption de critères communs de notation. (B)

Critère 2.3.4. Promotion de l'évaluation de certification officielle

1. Dans les cours, une valeur est accordée à l'évaluation de certification et les étudiants sont encouragés à certifier leur niveau de compétence linguistique en espagnol par un diplôme officiel.[120] (A)
2. Dans les cours, un certain espace est consacré à la familiarisation des étudiants avec le format des tests officiels de certification en langue espagnole. (A)
3. Dans les cours, certaines sessions sont réservées pour que les étudiants travaillent des techniques et stratégies visant à améliorer leurs résultats lors des tests de certification. (B)

SECTION 2.4. Orientation et suivi des étudiants

---

111 Le centre doit recueillir des informations sur l'âge de l'étudiant, sa L1, son origine culturelle, son niveau d'études, son parcours académique et/ou professionnel, son expérience antérieure en tant qu'apprenant de l'ELE, ainsi que des informations sur d'autres compétences qui peuvent avoir un impact sur l'apprentissage. Il doit également recueillir des informations sur les principales raisons pour lesquelles il étudie l'espagnol et le contexte spécifique dans lequel il doit l 'utiliser, ainsi que ses préférences d'apprentissage (méthodologie, participation de l'étudiant au programme, etc.), les aptitudes qu'il veut travailler et le niveau de compétence qu'il souhaite atteindre dans ces domaines. Ce questionnaire de collecte d'informations est rempli par l'étudiant en espagnol ou dans une autre langue, si son niveau d'espagnol est A1/A2. Le questionnaire sur les besoins d'apprentissage est signé par l'étudiant ou, dans le cas de groupes concertés, par l'établissement ou le tuteur représentant l'étudiant.

112 Par exemple, au début du cours, une évaluation initiale peut être basée sur des questionnaires, des tests spécifiques, des entretiens individuels ou collectifs, etc. Pendant le cours, ces outils d'évaluation et d'autres peuvent être utilisés : analyse des performances orales et écrites, portfolios, enquêtes, journaux des étudiants, etc.

113 Listes de contrôle, journaux de classe de l'enseignant, etc.

114 Par exemple, tenir un registre des commentaires formatifs qu'ils reçoivent pendant les cours, des résultats des devoirs en classe, de leurs travaux en classe, etc.

115 Si le cours dure plus de quatre semaines, les étudiants reçoivent ce type de retour au moins une fois par mois.

116 Ce retour est reçu, par exemple, par le biais de rapports de réalisation du cours ou de rapports de progression des étudiants.

117 Si le *Plan d'enseignement* du centre et les cours comportent des objectifs liés aux différents profils de l'étudiant d'ELE mentionnés dans le *PCIC* (agent social, locuteur interculturel et étudiant autonome), lors des épreuves d'évaluation des cours, l'attention doit être portée sur l'évaluation des objectifs associés à ces trois profils.

118 Dans le cas de la reconnaissance de crédits ou d'avantages externes par des institutions nationales ou internationales ayant signé un accord avec le centre, ce dernier communique également les informations relatives aux heures minimales que l'étudiant doit étudier, à la réalisation éventuelle de travaux supplémentaires, aux délais à prendre en compte ou à la documentation à remplir, etc.

119 *CECR, PCIC, ALTE, ACTFL*, etc. Lors de la conception de ces tests, l'équipe tient compte des critères de validité et de fiabilité.

120 *Diplôme d'Espagnol langue étrangère* (DELE), *Servicio Internacional de Evaluación de Lengua Española* (SIELE), *Certificado de Lengua y Uso* (CELU), etc.

Critère 2.4.1. Orientation dans l'apprentissage

1. Le centre habilite, parallèlement aux classes, diverses **modalités d'orientation et de génération d'opportunités** d'apprentissage pour les étudiants. Le programme du centre propose :
   1.1. des sessions d'accueil et de réception ;[121] (A)
   1.2. du tutorat individuel ou en groupe ;[122] (A)
   1.3. le tutorat ou le mentorat entre étudiants ; (A)
   1.4. des tandems ou échanges linguistiques ; (A)
2. Le centre dispose d'un ***Plan d'action de tutorat***[123] et le respecte dans les espaces et les temps qu'il a définis. (B)
3. Le centre propose des ateliers complémentaires aux cours pour optimiser et suivre l'apprentissage et/ou fournit des outils numériques complémentaires pour que les étudiants travaillent de manière autonome. [124] (B)

Critère 2.4.2. Orientation dans le parcours de formation et professionnel

1. L'étudiant est guidé, en fonction de ses besoins d'apprentissage, pour établir l'itinéraire de formation[125] qu'il pourra suivre au sein du centre. (A)
2. Le centre fournit des conseils aux étudiants qui veulent accéder aux études officielles en espagnol.[126] (A)
3. Le centre oriente l'étudiant par rapport aux programmes d'enseignement supérieur ou autres études en espagnol lui permettant de poursuivre son apprentissage et facilite les démarches correspondantes. (A)
4. Le centre oriente les étudiants qui souhaitent accéder à des stages en entreprise[127] et dispose de conventions avec des organisations pour offrir ce service de formation aux étudiants. (B)
5. Une fois leur séjour au centre terminé, les étudiants se voient offrir la possibilité de poursuivre leur apprentissage via des modalités de formation non présentielles.[128] (B)

Critère 2.4.3. Orientation personnelle et sociale

1. Des activités spécifiques favorisent auprès des étudiants, et dès leur arrivée au centre, la sensation de faire partie de leur communauté d'apprentissage et leur interaction avec les membres de celle-ci.[129] (A)
2. Le centre veille à ce qu'avant le début des cours, les étudiants reçoivent des informations sur les éventuels aspects culturels qu'ils pourraient rencontrer dans le nouveau contexte d'apprentissage, afin de prévenir les situations de stress culturel.[130] (A)
3. Le centre aide et guide les étudiants dans la gestion des facteurs psycho-affectifs[131] qui peuvent affecter leur apprentissage et il leur apporte une aide et/ou des conseils spécifiques dans les situations nécessitant un soutien émotionnel. (B)

SECTION 2.5. Coordination des activités éducatives

Critère 2.5.1. Activité académique et assistance aux étudiants

1. Le responsable de la coordination académique supervise l'ouverture de cours, la définition des horaires, la création de groupes,[132] l'affectation des classes et des enseignants.[133] (A)

---

121 Ces sessions fournissent des informations sur le fonctionnement du centre et les objectifs des programmes, ainsi que des informations touristiques et culturelles sur les environs et les possibilités qu'ils offrent pour renforcer le contact et l'utilisation de l'espagnol, et sur les publications de la presse nationale et locale qui peuvent intéresser les étudiants.
122 Destiné à la révision des devoirs et des tests d'évaluation, au conseil en apprentissage, etc.
123 Le *Plan d'action de tutorat* désigne l'ensemble des actions que l'établissement met en œuvre pour suivre l'apprentissage de l'étudiant et son orientation professionnelle, sociale et personnelle.
124 Dans ces ateliers, les étudiants sont guidés pour décider des activités et des tâches qu'ils peuvent faire de manière autonome pour optimiser leur apprentissage, ils réfléchissent à la manière dont une langue étrangère est apprise et utilisée ; ils sont aidés à définir et à mettre en œuvre un projet d'apprentissage individuel. Ces ateliers permettent de travailler spécifiquement sur les objectifs liés au profil de l'étudiant en tant qu'apprenant autonome. Ces ateliers peuvent faire partie des services complémentaires proposés. Les activités complémentaires aux services d'enseignement-apprentissage sont listées dans le cadre de référence du SACIC à la section 3.2. Ces ateliers peuvent être virtuels et menés par le biais de plateformes éducatives numériques.
125 L'étudiant définit son propre itinéraire de formation au sein du centre en sélectionnant différents services, par exemple, des cours d'espagnol général, des cours spécifiques, des activités culturelles, sportives et sociales, des ateliers et des tutorats, etc.
126 Des conseils sur la valeur de la certification de la langue officielle en espagnol sont donnés dans la section 2.3. du SACIC.
127 Payés ou non.
128 Grâce à des sessions de tutorat virtuelles, une plateforme d'apprentissage, des *webinaires*, etc.
129 Par des séances d'accueil, la désignation de pairs pour aider à accueillir les nouveaux étudiants, etc. Lors des séances de tutorat entre pairs, où des étudiants de même niveau de compétence linguistique travaillent ou résolvent des doutes entre eux, à travers la figure du « camarade-tuteur », dans laquelle l'étudiant le plus ancien est chargé de montrer à l'autre le fonctionnement du centre et de la ville ; à travers des échanges linguistiques organisés au centre ; etc.
130 Dans la vie en famille ou dans les interactions sociales (différences d'horaires, repas, niveau d'intimité, etc.). Ces informations peuvent figurer dans le *Guide de l'étudiant* du centre et doivent toujours envisager le traitement de ces questions d'un point de vue intégrateur.
131 Par exemple, le stress, l'anxiété, la protection de l'identité, la peur de faire des erreurs, la tolérance à l'ambiguïté, etc. Il peut s'agir d'émotions limitantes (la motivation initiale et l'euphorie provoquée par l'arrivée dans un nouveau pays, la déception générée par les premières réactions au choc culturel, le stress de devoir faire face à des situations d'apprentissage pour lesquelles ils estiment ne pas avoir de ressources suffisantes, l'anxiété face à la peur de perdre leur image sociale dans le groupe, etc.) que stimulantes (illusion ou enthousiasme d'arriver dans une nouvelle culture que l'on aime ; surprise de voir comment la culture hispanique résout certains aspects différemment de la culture d'origine ; satisfaction de pouvoir commencer à comprendre les locuteurs de la culture d'accueil ; etc.).
132 Il supervise et approuve le déroulement des tests de niveau, les changements de niveau, de groupes, d'horaires, etc.
133 Il est également chargé d'affecter des enseignants aux groupes en cas d'absence d'enseignants. L'objectif est de s'assurer que les cours souscrits par les étudiants sont respectés et que, malgré l'absence d'un enseignant, la qualité des processus d'enseignement et la cohérence avec le programme de cours prévu sont maintenues.

2. Le responsable de la coordination académique soutient les enseignants dans l'élaboration des plans de cours et vérifie leur cohérence avec les programmes des cours du centre. (A)
3. Le responsable de la coordination académique veille à ce que le matériel[134] utilisé en classe soit conforme au Plan d'enseignement du centre et, avec les enseignants, il convient de critères pour le matériel de leur propre création. (A)
4. Le responsable de la coordination académique organise des réunions avec le personnel enseignant au cours desquelles sont abordés des aspects liés au processus d'enseignement-apprentissage.[135] (A)
5. Le responsable de la coordination académique diffuse auprès du personnel enseignant les nouvelles publications et les études et recherches réalisées dans le domaine de l'ELE et applicables au projet du centre. (B)
6. Le responsable de la coordination académique coordonne et examine les activités du centre pour l'orientation, le suivi de l'apprentissage des étudiants et pour leur évaluation. (B)

Critère 2.5.2. Coordination du personnel enseignant

1. Le responsable de la coordination académique reconnaît le travail du personnel enseignant, le motive et crée un environnement de travail agréable.[136] (A)
2. Le responsable de la coordination académique anime le travail d'équipe au sein du personnel enseignant et favorise la participation et l'attribution de certaines responsabilités académiques aux enseignants du centre. (A)
3. Le responsable de la coordination académique conçoit et met en œuvre, avec le personnel enseignant et l'équipe de direction, des plans de formation continue collectifs et individuels. (A)
4. Le responsable de la coordination académique favorise le développement professionnel du personnel enseignant.[137] (B)
5. Le responsable de la coordination académique a mis en place des espaces pour la recherche individuelle ou conjointe et le développement de la pratique de la réflexion au sein du centre.[138] (B)

Critère 2.5.3. Développement du projet du centre

1. Le responsable de la coordination académique conçoit l'offre de cours[139] et le calendrier prévu pour son déroulement. (A)
2. Le responsable de la coordination académique participe à la coordination des services complémentaires[140] liés au processus d'apprentissage. (A)
3. Le responsable de la coordination académique collabore avec l'équipe de direction aux tâches des différents domaines.[141] (A)
4. Le responsable de la coordination académique, en collaboration avec les autres domaines, est chargé de faire des propositions d'amélioration des infrastructures et ressources nécessaires au déroulement de l'activité académique du centre. (A)
5. Le responsable de la coordination académique, en collaboration avec le personnel enseignant et d'autres domaines, met en œuvre des projets d'organisation visant à améliorer le *Plan d'enseignement* du centre,[142] ainsi que les services académiques fournis et la satisfaction de ses usagers. (B)
6. Le responsable de la coordination académique, en collaboration avec d'autres domaines, participe à des études d'analyse de l'environnement et du marché, pour le développement ou la mise à jour de nouveaux cours et services du centre. (B)

SECTION 3. Services complémentaires à l'enseignement

Critère 3.1. Service de certification externe

1. Le centre propose, en plus du programme de cours, des informations[143] sur les examens officiels d'espagnol. (A)

---

134 Manuels d'ELE, grammaires, matériel audiovisuel, etc.
135 Lors de ces réunions, les aspects académiques du déroulement des cours, les ajustements des programmes, les besoins d'apprentissage spécifiques des étudiants, la participation des étudiants aux cours, les résultats d'apprentissage, etc. sont évoqués.
136 Encourager l'écoute, l'adaptation et le consensus.
137 Il les encourage à relever de nouveaux défis professionnels au sein de l'équipe de travail ou de la communauté d'ELE, à présenter leurs travaux dans des forums spécialisés, à poursuivre leur formation, à participer à des projets de recherche, etc.
138 Ateliers, groupes de discussion sur un sujet qui préoccupe le personnel enseignant, création de forums, programmes d'observation de cours, élaboration de portfolios des enseignants, etc.
139 Il conçoit les cours en concertation avec les autres responsables du centre.
140 Service de certification, service d'activités culturelles, sportives et sociales, service de bibliothèque et de soutien à l'apprentissage, etc.
141 Par exemple, il collabore à la définition des objectifs académiques du centre en tenant compte de la mission et de la vision du centre ainsi que de la planification et de la stratégie annuelles, à la compilation des informations académiques pour les supports publicitaires, à la délivrance de certificats de présence sur la base des contrôles de présence que les enseignants remettent au coordinateur, à la délivrance de certificats de réussite sur la base des comptes-rendus que les enseignants rédigent à la fin de chaque cours, etc.
142 Dans le cas du *Plan d'enseignement*, et du matériel et des ressources pédagogiques utilisés par les enseignants, cette révision, et leur mise à jour si nécessaire, est effectuée au moins une fois par an.
143 Sur des affiches réparties dans le centre, dans les classes ou les tutorats, dans le *Guide de l'étudiant*, dans les directives générales au début du cours, dans la publicité (dépliant ou site web), etc.

2. Le centre propose, en plus du programme de cours, des conseils et du soutien aux étudiants pour leur inscription aux examens officiels d'espagnol. (A)
3. Le centre organise des séances d'information pour les usagers internes et externes dans le but de promouvoir dans leur entourage la valeur de la certification officielle des compétences linguistiques en espagnol. (A)
4. Le centre gère les convocations aux examens officiels en espagnol. (B)

Critère 3.2. Service des activités culturelles, sportives et sociales

1. L'offre d'activités culturelles, sportives et sociales est disponible tout au long de l'année académique. (A)
2. L'offre d'activités culturelles, sportives et sociales est variée et répond aux intérêts des différents profils d'usagers du centre. (A)
3. L'offre d'activités culturelles, sportives et sociales a été élaborée en collaboration avec le personnel enseignant du centre, elle vise à offrir des possibilités d'apprentissage supplémentaires et elle est assurée par un personnel spécialisé.[144] (A)
4. Le centre dispose de matériel d'enseignement pour l'exploitation pédagogique des activités culturelles, sportives et sociales. (B)

Critère 3.3. Service de bibliothèque et de soutien continu à l'apprentissage

1. Le centre offre à ses étudiants le service de bibliothèque et/ou de soutien à l'apprentissage à des horaires complémentaires[145] à ceux des cours. (A)
2. Le service de bibliothèque comprend le prêt de livres, de matériel audiovisuel, etc. (A)
3. Le centre dispose d'un service de soutien à l'apprentissage et d'orientation pour les étudiants.[146] (A)
4. Dans la salle où est offert le service de bibliothèque et/ou de soutien à l'apprentissage, le centre dispose de personnes qui conseillent les étudiants sur le catalogue de la bibliothèque et/ou sur la manière d'optimiser leur apprentissage. (B)

Critère 3.4. Services de soutien, de conseil et de traitement de la documentation

1. Le centre offre des services complémentaires qui facilitent l'expérience de l'étudiant dans le centre. Ces services complémentaires offrent :
   1.1. une documentation en tant qu'étudiant ;[147] (A)
   1.2. le transfert vers le centre ou les lieux d'intérêt ;[148] (A)
   1.3. le soutien et l'orientation dans les démarches nécessaires à leur séjour et/ou à leur transfert au centre ;[149] (A)
   1.4. une orientation et des démarches pour des études ultérieures. (B)

Critère 3.5. Services d'hébergement

1. Le centre dispose de logements dont les chambres sont adaptées au bien-être du participant. Elles disposent :
   1.1. d'un espace suffisant ;[150] (A)
   1.2. de l'éclairage pour une lecture confortable ; (A)

144 Ce personnel est âgée d'au moins 18 ans, a un niveau d'espagnol supérieur à C1 et des compétences sociales et interculturelles facilitant l'interaction avec les participants aux activités et leur encadrement. Il a été sélectionné par le centre et celui-ci dispose de la documentation des entretiens de sélection pour chacun d'entre eux (jusqu'à un an après leur intervention). Il est pleinement conscient de l'offre du centre et de l'objectif des programmes de langues, il a reçu des informations et une formation suffisantes sur l'objectif du programme d'activités culturelles, sportives et sociales, il dispose de procédures et de matériel pour son élaboration, il connaît les règles et les responsabilités (pour lui-même, les participants et le centre) et il dispose de la liste des étudiants participant aux activités qu'il supervise. Pour les mineurs, le centre dispose d'une personne pour 15 participants.

145 C'est-à-dire qu'ils doivent être disponibles à des horaires en dehors des cours, afin qu'un étudiant puisse utiliser ces services après la fin des cours.

146 Ce service a pour but d'aider les étudiants à planifier leurs études, à identifier les références bibliographiques ou les ressources de la bibliothèque qui complètent leur apprentissage, à trouver des espaces sur Internet pour interagir avec d'autres hispanophones, à travailler de manière autonome sur des aspects spécifiques qu'ils trouvent difficiles, à suivre un plan d'apprentissage proposé, à évaluer le plan d'apprentissage, etc. Ce service de soutien à l'apprentissage et d'orientation est fourni depuis la bibliothèque ou d'autres espaces prévus à cet effet par le centre. Afin de considérer que le centre dispose de ce service, les activités d'orientation et de soutien proposées doivent être planifiées et communiquées aux étudiants. Le service de tutorat, qui a d'autres objectifs et finalités et qui est étroitement lié au déroulement des classes et des cours, n'est pas considéré comme un service de soutien à l'apprentissage et d'orientation.

147 Par exemple, une carte d'étudiant, des guides contenant des informations utiles sur la manière de tirer le meilleur parti de l'environnement du centre pour la pratique et l'utilisation de l'espagnol, un passeport linguistique de l'étudiant, etc.

148 Si le centre ne propose pas de séjours linguistiques, cet élément peut être considéré comme « Non pertinent » et donc être codifié comme tel. Si le centre propose des séjours linguistiques et qu'il travaille avec des mineurs, il veille à ce que les étudiants voyageant en groupe soient accompagnés par des moniteurs jusqu'à leur arrivée au centre (1 moniteur pour 15 étudiants s'ils voyagent en bus, en train ou en bateau ; et un moniteur pour 25 étudiants s'ils voyagent en avion). Pour les séjours dans la localité, le centre a convenu avec les hébergeurs ou les coordinateurs ou moniteurs du groupe, d'un soutien pour le transfert des étudiants de l'hébergement jusqu'au centre (accompagnement le premier jour du cours, remise des horaires de transport, etc.).

149 Soutien dans le traitement des visas, l'ouverture des comptes bancaires, les démarches pour les cartes de transport, le téléph one portable, l'assurance médicale complémentaire, etc.

150 Les chambres doivent disposer d'un espace et d'un ameublement suffisants et être occupées par trois personnes maximum (de même sexe et de L1 différente). Les chambres d'hébergement en famille d'accueil doivent se trouver dans la maison de l'hôte. L'étudiant doit avoir accepté les conditions de partage de la chambre avant de s'inscrire. Dans le cas des mineurs, la différence d'âge entre les étudiants partageant une chambre n'est pas supérieure à trois ans.

1.3. de meubles appropriés ;[151] (A)
1.4. de portes et de fenêtres qui peuvent être ouvertes et fermées ; (A)
1.5. d'un système de régulation de la température.[152] (A)
1.6. un coffre-fort ou d'autres systèmes de sécurité. (B)

2. Le centre dispose de logements dont les **salles de bain** sont adaptées au bien-être du participant. Elles disposent :
   4.1. de toilettes, lavabo, douche ou baignoire avec eau chaude et froide ; (A)
   4.2. d'un système de régulation de la température. (B)
3. Le centre dispose de logements dont les **meubles** sont adaptés au bien-être du participant. Ils disposent :
   3.1. d'une **chaise** et **table pour chaque étudiant avec l'éclairage** suffisant pour étudier ; (A)
   3.2. de la connexion sans fil des appareils électroniques (**Wi-Fi**). (A)
4. Le centre effectue des **visites**[153] **des logements** pour s'assurer qu'ils répondent aux conditions requises. (B)
5. Le centre dispose de logements qui garantissent **le changement hebdomadaire des draps et des serviettes** et **la blanchisserie.**[154] (B)
6. Le centre signe avec les prestataires et avec les étudiants un document d'obligations et de responsabilités quant à la mise à disposition et à l'utilisation du service d'hébergement.[155] (B)
7. Le centre s'engage à changer de logement les étudiants insatisfaits dans un délai maximum de 24 heures. (B)

Critère 3.6. Service d'hébergement chez l'habitant

1. Le centre dispose d'un registre avec des informations actualisées[156] sur les familles. Pour chacune d'elles, il comprend :
   1.1. le nombre de personnes vivant dans le foyer et leur lien de parenté ; (A)
   1.2. la présence d'animaux domestiques (et leur race, le cas échéant) ; (A)
   1.3. les situations particulières[157] pouvant compromettre le séjour de l'étudiant ; (A)
   1.4. nom, année de naissance et profession de la famille ; (B)
2. Le centre s'assure[158] que l'hébergement en famille d'accueil présente les **conditions** nécessaires pour garantir le bien-être des participants. Il a convenu avec les familles :
   2.1. un numéro de téléphone de contact pour la localisation urgente[159] de l'étudiant ; (A)
   2.2. le maintien en bonne santé et l'intégration à la vie de famille[160] selon les conditions contractuelles ; (B)
   2.3. un maximum de trois étudiants accueillis ;[161] (B)

Critère 3.7. Service d'hébergement en appartements et résidences

1. Le centre s'assure que le service d'hébergement en **appartements** ou en **résidences** dispose :
   1.1. de meubles appropriés ;[162] (A)
   1.2. des installations propres au moment de l'arrivée ; (A)

(Descripteur 2 uniquement pour les centres disposant d'un service d'hébergement en appartements)

2. Le centre s'assure que le service d'hébergement en **appartements** présente les installations et les conditions nécessaires pour garantir le bien-être des participants. Ceux-ci sont équipés de :

---

151 Armoire, commode, chiffonnier ou similaire où ranger des vêtements, etc.
152 Il peut faire référence au chauffage ou à la climatisation selon les conditions climatiques.
153 Visites effectuées par des personnes du centre ou du personnel extérieur si le service est sous-traité. Ces visites sont effectuées avant que le logement ne soit ajouté au registre des fournisseurs, puis tous les deux ans, afin de vérifier que les conditions de service convenues sont maintenues. La visite est indispensable en cas de changement demandé par l'étudiant et motivé par l'état du logement.
154 Soit par l'étudiant lui-même, soit par des tiers. Dans le cas des mineurs, le service de blanchisserie doit être gratuit.
155 En cas d'hébergement de mineurs en familles, le centre a demandé, avant la signature du contrat, un certificat de casier judiciaire et d'infractions sexuelles, et s'assure que les responsables des familles assument pendant le séjour les fonctions de responsables des mineurs qu'ils accueillent.
156 La mise à jour est effectuée au moins une fois par an.
157 L'existence d'un état de santé particulier ou de la nécessité de soins médicaux ou à domicile, casier judiciaire, etc. d'un membre de la famille. Les habitudes alimentaires et tabagiques de la famille. Dans le cas des mineurs, les responsables de la famille sont conscients que, pendant le séjour de l 'étudiant, ce sont eux qui doivent agir en tant que responsables du mineur, par exemple en l'accompagnant au centre si cela est convenu, en veillant à ce qu'il rentre chez lui aux heures établies, en veillant à sa santé et à sa sécurité, etc.
158 Le centre s'assure que les conditions convenues sont respectées grâce à un contrôle continu et aux commentaires des étudiants sur le service d'hébergement fourni.
159 La famille s'engage également à informer d'urgence le centre de tout problème de santé de l'étudiant.
160 La famille s'engage à créer un climat de respect et d'interaction linguistique et culturelle avec l'étudiant, à partager avec lui la vie familiale, y compris les repas et la vie sociale, et à utiliser l'espagnol comme langue de communication en sa présence. Elle s'engage également à ce que, sauf si l'étudiant en est informé et y consent, aucun autre membre de la famille, ni aucun autre étudiant séjournant chez elle, n'ait la même L1.
161 En aucun cas, il ne peut y avoir plus de trois étudiants dans la même chambre, même s'ils étudient dans des centres différents. Si la chambre est disponible pour trois étudiants, elle doit avoir un espace et un mobilier suffisants.
162 Que ce soit dans la cuisine, dans un espace commun, une salle à manger séparée, par exemple, il y a une table à manger et une chaise pour chaque participant.

2.1. un espace et des salles de bain suffisants pour huit personnes maximum ;[163] (A)
2.2. une cuisine avec des appareils électroménagers et des ustensiles complets ;[164] (A)
2.3. un espace commun avec des meubles appropriés ;[165] (A)
2.4. des instructions écrites pour l'utilisation des appareils électriques et de chauffage, de refroidissement et de production d'eau chaude, en plusieurs langues, et affichées dans des endroits bien visibles ; (B)
2.5. linge de maison[166] et ustensiles de nettoyage ;[167] (B)

(Descripteur 3 uniquement pour les centres disposant d'un service d'hébergement en résidences)

3. Le centre s'assure que le service d'hébergement en **résidences** présente les installations et les conditions nécessaires pour garantir le bien-être des participants. Celles-ci sont équipées de :
   3.1. au moins des toilettes pour 15 personnes ; (A)
   3.2. un numéro de téléphone pour localiser les participants ;[168] (A)
   3.3. l'entretien conformément aux conditions contractuelles ; (A)
   3.4. un réfrigérateur, un micro-ondes et des ustensiles de cuisine de base ;[169] (A)
   3.5. une cuisine avec des appareils électroménagers et des ustensiles complets pouvant être utilisés par les participants ; [170] (B)
   3.6. dans le cas de mineurs, accompagnement par un moniteur ;[171] (B)
   3.7. une zone de détente ; (B)
   3.8. un endroit sûr pour entreposer les effets personnels ; (B)

SECTION 4. Installations et ressources du centre

Critère 4.1. Habitabilité des installations

1. Les installations du centre présentent des conditions d'**habitabilité satisfaisantes**. Elles disposent :
   1.1. d'espaces qui permettent une attention adéquate aux usagers ; (A)
   1.2. un éclairage suffisant pour permettre une lecture sans difficulté dans toutes les zones du centre ; (A)
   1.3. des systèmes et des mesures permettant la ventilation,[172] la climatisation[173] et un niveau d'humidité ambiant adéquat ; (A)
   1.4. de services de nettoyage planifiés et adaptés au volume d'activité ; (A)
   1.5. de services de maintenance[174] planifiés ; (B)
   1.6. des accès et des installations adaptés[175] aux personnes ayant des besoins particuliers ; (B)
   1.7. l'isolation acoustique des salles de classe et des espaces d'apprentissage. (B)
2. Le centre organise les horaires des cours et le reste des activités et services en fonction de la **capacité** de ses installations afin de ne la dépasser en aucun cas. (A)

Critère 4.2. Santé et sécurité

1. Les installations du centre présentent des **conditions de sécurité satisfaisantes**. Elles disposent :
   1.1. d'un système de contrôle d'accès des personnes aux locaux[176] ; (A)
   1.2. d'espaces et de ressources permettant une intervention immédiate en cas d'urgence ou d'évacuation ;[177] (A)

---

163 Les chambres des appartements sont des chambres doubles, jamais occupées par plus de deux personnes.
164 Assiettes, jeu de couteaux, cuillères, fourchettes, verres et tasses (minimum un pour chaque participant). Casseroles, poêles, spatules, louches, planches à découper, couteaux de cuisine, ouvre-boîtes, tire-bouchons, etc.
165 Une table suffisamment grande pour que tous les étudiants puissent étudier en même temps, une chaise pour chacun des participants accueillis, un canapé où au moins deux personnes peuvent s'asseoir, etc.
166 Linge de lit, torchons, serviettes si convenu avec les fournisseurs, etc.
167 Balai, serpillière, seaux, chiffons, éponges et poubelle.
168 Pour les urgences, disponible 24 h/24 pour les mineurs.
169 Assiettes, verres et couverts.
170 Assiettes, jeu de couteaux, cuillères, fourchettes, verres et tasses (minimum un pour chaque participant). Casseroles, poêles, spatules, louches, planches à découper, couteaux de cuisine, ouvre-boîtes, tire-bouchons, etc.
171 Il y a un moniteur pour 15 mineurs.
172 Portes et fenêtres pouvant être ouvertes, système de ventilation, climatisation, signalisation d'espaces sans fumée, etc.
173 La température varie entre 17 °C et 27 °C. Par temps chaud, si la température dépasse 27 °C, le centre est climatisé.
174 Entretien et mise à jour du mobilier et de la décoration des espaces, entretien des ascenseurs, des systèmes de climatisation, de chauffage, etc.
175 Des portes larges, des rampes d'accès, des toilettes et, le cas échéant, des postes de travail aménagés.
176 Cela peut se faire par le biais d'une surveillance visuelle des personnes à certains endroits du centre permettant le contrôle d'accès, par des caméras de sécurité, etc.
177 Escaliers d'au moins un mètre de large, absence d'obstacles dans les couloirs, portes s'ouvrant vers l'extérieur, alarmes, détecteurs de fumée, extincteurs, plans d'évacuation visibles, sorties de secours signalées et en bon état, éclairage d'urgence, entre autres.

1.3. la couverture d'assurance[178] pour les installations, pour la prestation des services et pour les usagers ; (A)
1.4. un emplacement dans une zone sûre et facile à trouver. (B)

2. Le centre a mis en place, et communiqué à ses usagers, des mesures préventives pour garantir l'attention portée à leur santé et à leur sécurité. Il dispose :
   2.1. d'un service de premiers secours[179] disponible ; (A)
   2.2. d'exercices d'évacuation définis et réguliers ; (B)
   2.3. de procédures d'intervention[180] dans des situations qui compromettent la sécurité ou la santé des personnes dans le centre ; (B)

Critère 4.3. Espaces et équipements

1. Le centre dispose **d'espaces adéquats**[181] **et signalés**[182] **pour la gestion administrative et l'attention à ses usagers.** (A)
2. Le centre dispose **d'espaces** adéquats et signalés[12] pour la prestation des **services d'enseignement-apprentissage de base** (salles de classe,[183] salle des professeurs[184] et une salle pour les tutorats).[185] (A)
3. Le centre dispose **d'espaces adéquats et signalés**[12] pour la prestation de **services complémentaires** à l'apprentissage. Il dispose :
   3.1. d'une bibliothèque ;[186] (A)
   3.2. d'un centre de ressources pédagogiques ; (B)
   3.3. d'une salle de conférence ou de réception ; (B)
   3.4. d'une zone d'interaction sociale pour les étudiants. (B)
4. Le centre dispose d'un nombre de toilettes suffisant[187] pour son volume d'activité. (A)
5. Le centre dispose de panneaux d'affichage où il informe sur son programme d'activités académiques, d'examens officiels, d'activités sociales, culturelles et sportives, etc. (A)
6. Le centre dispose d'une connexion sans fil sécurisée pour les appareils électroniques et les ordinateurs[188] à l'usage des étudiants. (A)
7. Le centre dispose d'un mobilier fonctionnel[189] et conforme à l'image qu'il diffuse. (B)

Critère 4.4. Salles de classe

1. Les salles de classe disposent d'un **mobilier** de base fonctionnel et en bon état. Elles disposent de :
   1.1. tables et chaises mobiles ;[190] (A)
   1.2. porte-manteaux et horloge ;[191] (A)
   1.3. éléments décoratifs liés à l'apprentissage des langues, aux échanges culturels ou à la culture hispanique. (B)
2. Les salles de classe sont équipées de **ressources** pédagogiques. Elles disposent de :
   2.1. ardoise et accessoires à disposition ;[192] (A)
   2.2. dispositifs électroniques pour la reproduction de documents audiovisuels ; (A)
   2.3. lecteur numérique ; [193] (B)
   2.4. matériel didactique pour consultation ou le travail en classe. (B)

---

178 Assurance de responsabilité civile, assurance contre les dommages matériels, les incendies, les accidents survenus dans le centre ou au cours d'activités culturelles, sportives et sociales à l'extérieur du centre, assurance accident du personnel du centre, etc.
179 Il comprend la présence d'une trousse de premiers secours dans le centre, avec un enregistrement de son contenu et de la date de remplacement, et un responsable ayant reçu une formation en premiers secours.
180 Procédure d'évacuation, intervention d'urgence, activité de prévention et risques professionnels, vol ou perte de documentation, premiers secours.
181 Les espaces doivent être adaptés au volume d'activité du centre. Les installations doivent être situées dans le même bâtiment ou dans un complexe urbain clairement défini et délimité. Si les installations se trouvent à différents endroits de la même localité, l'une d'elles ne peut fonctionner qu'en tant que salle de conférence complémentaire ; les services aux étudiants sont centralisés dans une seule installation. Le centre peut regrouper dans le même espace une zone d'information, d'attention et d'inscription, ainsi que d'autres zones de gestion administrative interne. La seule condition est que la surface minimale pour l'activité d'administration doit être de 15-20 m2. Cela garantit la circulation du personnel, l'utilisation des équipements et un accès facile à la documentation et aux classeurs.
182 Signalisation des bâtiments, couloirs, sorties de secours, salles de classe, secrétariat, salle multimédia, toilettes, plans de localisation, etc.
183 Dans ce cadre, une « salle de classe » est entendue comme un espace avec un accès indépendant et au moins 1,4 m2/étudiant. Par exemple, 14 m2 pour les salles de classe comptant jusqu'à dix étudiants. Le nombre minimum de salles de classe est de deux.
184 Dans ce cadre, on entend par « espace suffisant » pour la salle des professeurs celui qui permet aux enseignants d'ELE de disposer d'un poste de travail (partagé ou non, selon leur emploi du temps, avec d'autres enseignants) où ils peuvent préparer les cours, le matériel pédagogiqu e, les examens, s'occuper des étudiants, travailler sur des projets de développement des processus académiques du centre, etc.
185 Les tutorats peuvent se dérouler dans un espace physique que le centre a spécialement réservé à cet effet ou ils peuvent égal ement se tenir dans des espaces tels que les salles de classe, auprès de la direction des études, etc. pendant un horaire spécifique précisé et communiqué à l'étudiant.
186 Est considéré comme « Bibliothèque » l'ensemble des collections bibliographiques dont dispose le centre, qu'elles soient physiques et situées dans un espace spécifique (bibliothèque, salle des professeurs, salle de classe, etc.), ou numériques. Toutefois, la condition pour que ces ressources soient considérées comme une « bibliothèque » est qu'un service de prêt soit proposé dans le centre.
187 Dans ce contexte, « toilettes suffisantes » signifie un ratio d'un WC pour 35 personnes. Dans le cas des toilettes destinées aux étudiants, elles doivent être en nombre égal pour les femmes et pour les hommes, et toutes doivent avoir un espace suffisant pour un lavabo, ainsi que pour entrer et sortir sans difficulté. Elles doivent également disposer de rouleaux de papier hygiénique, de savon et de sèche-mains afin d'en assurer la disponibilité tout au long de la journée. Les toilettes pour femmes doivent être équipées de poubelles hygiéniques.
188 Ou des tablettes numériques.
189 Le centre dispose également d'un mobilier adapté aux étudiants ayant des besoins spécifiques.
190 Dans le cas des chaises avec tablette écritoire, le centre doit disposer de chaises pour gauchers et savoir parfaitement où elles se trouvent.
191 Lorsque les salles de classe disposent de projecteurs pour appareils électroniques avec horloge intégrée, aucune horloge supplémentaire n'est requise dans la salle de classe ; lorsque le centre dispose de porte-manteaux dans les espaces communs à l'extérieur de la salle de classe, ceux-ci ne sont pas non plus nécessaires dans les salles de classe.
192 Traditionnel ou numérique.
193 Projecteur, tableau interactif ou autres ressources permettant de projeter des images numériques.

Critère 4.5. Salle des professeurs

1. La salle des professeurs dispose d'un **mobilier** de base attractif, fonctionnel et en bon état. Elle dispose :
   1.1. tables et chaises ;[194] (A)
   1.2. meubles accessoires pour ranger les effets personnels et le matériel de travail. (B)
2. La salle des professeurs dispose de **ressources** pour le développement des fonctions d'enseignement. Elle dispose :
   2.1. de matériel de papeterie et des ressources pour l'impression et la copie de documents ;[195] (A)
   2.2. d'ordinateurs avec accès à Internet et d'autres supports audiovisuels pouvant être utilisés pour la préparation des cours ; (A)
   2.3. de ressources et matériel[196] pour l'enseignement-apprentissage de l'espagnol ; (A)
   2.4. de l'accès[197] aux documents académiques du centre ;[198] (A)
   2.5. de l'accès aux ouvrages de référence sur l'enseignement de l'ELE ou des langues étrangères ;[199] (B)
   2.6. de banques de matériel pour les sessions de classe, organisées en fonction des niveaux de référence ou des programmes des cours du centre ; (B)
   2.7. de l'accès à une application ou un référentiel commun pour la gestion académique du centre. (B)

Critère 4.6. Autres espaces pour l'apprentissage et l'interaction sociale des étudiants

1. Le centre dispose d'une **bibliothèque**[200] adaptée aux besoins des étudiants. Elle dispose :
   1.1. d'un catalogue des fonds bibliographiques à disposition des étudiants ; (A)
   1.2. d'une collection[201] bibliographique générale[202] d'ouvrages en espagnol ; (A)
   1.3. d'une collection bibliographique sur l'enseignement et l'apprentissage de l'ELE ; (A)
   1.4. d'une collection bibliographique d'œuvres en espagnol ; (A)
   1.5. d'une collection bibliographique générale dans d'autres langues ;[203] (B)
   1.6. de postes de lecture.[204] (B)
2. Le centre dispose d'un **centre de ressources pour l'apprentissage**[205] adapté aux besoins des étudiants. Il dispose :
   2.1. de tables et chaises pour les étudiants ; (A)
   2.2. d'appareils électroniques[206] pour le travail personnel de l'étudiant ; (A)
   2.3. de l'accès gratuit à des plateformes d'apprentissage de l'espagnol ; (B)
   2.4. de documents d'orientation pour optimiser l'apprentissage. (B)
3. Le centre dispose d'une **zone d'interaction sociale**. Elle dispose :
   3.1. de l'espace et du mobilier adaptés au rassemblement d'un groupe d'étudiants ;[207] (A)
   3.2. d'un service de boissons chaudes et froides ; (A)
   3.3. d'un service de *casse-croûte* ; (B)
   3.4. d'un service de restauration.[208] (B)

SECTION 5. Information et diffusion du centre et de ses services

Critère 5.1. Informations et diffusion de l'organisation et du centre

1. Les informations sur **l'organisation** sont complètes, disponibles sur différents supports[209] et peuvent être consultées avant l'inscription. Elles présentent :
   1.1. le titulaire légal responsable et le nom de l'organisation ; (A)
   1.2. d'autres informations pertinentes et distinctives de l'organisation en rapport avec le centre.[210] (B)

---

194 Le mobilier doit être utilisable pour préparer les cours, tenir des réunions, etc. et doit être proportionnel au nombre d'enseignants du centre. Il doit y avoir suffisamment de tables et de chaises pour que les enseignants puissent se réunir et travailler dans le même espace.
195 Imprimantes, photocopieuses, etc.
196 Manuels, dictionnaires, grammaires, encyclopédies, livres culturels, etc.
197 Accès aux documents au format papier ou numérique ; dans ce dernier cas, dans des dossiers partagés ou dans les espaces numériques propres du centre.
198 *Plan d'enseignement*, programmes des cours du centre, *Manuel de procédure académique*, *Guide de l'étudiant*, etc.
199 *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprentissage, enseignement, évaluation (CECR)* ; *Plan académique de l'Institut Cervantes. Niveaux de référence pour l'espagnol (PCIC).*Collections de méthodologie et de didactique de l'enseignement de l'ELE, revues spécialisées, ACTFL, *Cadre commun de la compétence numérique*, etc.
200 Bibliothèque ou espace prévu à cet effet.
201 Elle peut être constituée de documents physiques ou numériques.
202 Au moins 100 copies papier ou numériques.
203 Ouvrages littéraires du monde hispanophone traduits en différentes langues afin que les étudiants ayant un niveau inférieur puissent également y avoir accès ; guides de voyage en différentes langues ; etc.
204 Dans ce contexte, « suffisamment de sièges » signifie plus de 15 % de la capacité du centre.
205 Peut être compatible avec les postes de lecture de la bibliothèque.
206 Ordinateurs, tablettes, imprimantes, etc.
207 Chaises, tables, bancs, canapés, etc.
208 Cafétéria, cantine, etc.
209 Portail web, brochures, guide de l'étudiant, etc.
210 Par exemple, la mission et la vision, l'adhésion à un groupe d'entreprises ; les prix obtenus par l'organisation ou le centre, les accréditations externes, les adhésions du centre dans le domaine de l'éducation et de la formation, etc. Il est particulièrement important de fournir des informations sur les années d'expérience de l'organisation dans l'enseignement de l'ELE.

2. Les informations sur **le centre** sont complètes, disponibles sur différents supports et peuvent être consultées avant l'inscription. Elles présentent :
   2.1. le(s) enseignement(s)[211] dispensé(s) dans le centre ; (A)
   2.2. le profil de l'équipe du centre avec une attention particulière au personnel enseignant ;[212] (A)
   2.3. le profil de l'étudiant du centre ;[213] (A)
   2.4. une description des installations et des ressources pédagogiques du centre ; (A)
   2.5. le fonctionnement du centre ;[214] (B)
   2.6. des commentaires d'usagers. (B)

Critère 5.2. Informations et diffusion de l'offre de cours

1. L'**offre complète des cours** du centre est disponible sur différents supports et peut être consultée avant l'inscription. (A)
2. Les informations spécifiques sur chacun des cours sont complètes, disponibles sur différents supports et peuvent être consultées avant l'inscription. Elles précisent :
   2.1. la durée du cours (en indiquant la durée de chaque session),[215] les heures et dates possibles ; (A)
   2.2. le nombre maximum d'étudiants dans le cours ; (A)
   2.3. dans le cas des cours d'espagnol, le niveau de compétence linguistique[216] et l'existence d'un test de niveau requis ou non pour l'admission et s'il fait partie ou non de la période de cours souscrite. (A)
   2.4. les objectifs du cours ; (A)
   2.5. le contenu du cours ; (B)
   2.6. les orientations méthodologiques pour l'élaboration du cours et le matériel à utiliser ; (B)
   2.7. les critères d'obtention du certificat du cours et sa validité. (B)

Critère 5.3. Informations et diffusion des services complémentaires

1. Les informations sur **les activités culturelles, sportives ou sociales** sont complètes, disponibles sur différents supports et peuvent être consultées avant l'inscription. Elles incluent une référence :
   1.1. la typologie et aux caractéristiques[217] des activités disponibles ;[218] (A)
   1.2. les dates et heures où elles sont disponibles. (A)
2. Les informations sur d'autres services complémentaires[219] de l'offre sont disponibles sur différents supports et peuvent être consultées avant l'inscription. (B)

(Descripteurs supplémentaires pour les centres offrant un service d'hébergement)

3. Les informations sur le service d'hébergement[220] sont complètes, disponibles sur différents supports et peuvent être consultées avant l'inscription. Elles incluent une référence :
   3.1. aux caractéristiques générales du service d'hébergement disponible ;[221] (A)
   3.2. à l'emplacement du logement par rapport au centre ; (A)
   3.3. aux conditions de demande de changement de logement ; (A)
   3.4. au nombre maximum d'étudiants autorisés dans le logement et la différence d'âge maximum pour partager une chambre ; (B)
   3.5. aux engagements et obligations des usagers du service d'hébergement du centre ; (B)

---

211 Enseignements en général : liés à l'ELE, à d'autres langues, etc.
212 Nombre d'enseignants, leur formation et leur expérience, contextes dans lesquels ils ont travaillé, photos, cours de formation continue en ELE au cours des trois dernières années, publications, etc. Dans le cas des séjours linguistiques, le profil linguistique et professionnel, ainsi que l'expérience préalable des moniteurs affectés aux groupes et aux activités complémentaires.
213 Nationalité, âge, effectif annuel approximatif, répartition des étudiants aux différentes périodes de l'année, photo réelle d'un groupe d'étudiants, etc.
214 Coordonnées, jours fériés et heures d'ouverture, jours fériés de fermeture, langues d'assistance aux usagers, règlement du centre, engagements et obligations des étudiants ; critères d'admission et d'expulsion des étudiants et coûts associés ; dispositions spéciales pour le premier jour de cours ; procédures pour les étudiants ayant des besoins spéciaux, procédures d'évaluation de la satisfaction des étudiants et de leur prise en charge quant aux plaintes et réclamations, etc.
215 Indication des heures de cours effectives et de la durée en minutes de chacune d'elles.
216 Spécification du niveau de compétence linguistique pour les cours d'espagnol. Les niveaux doivent être référencés par rapport à un système de référence international pour les niveaux de langues étrangères : *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprentissage, enseignement et évaluation* (CECR), *Conseil américain pour l'enseignement des langues étrangères* (ACTFL), etc.
217 Description du contenu de ces activités ; présence ou non d'un enseignant ou d'un moniteur accompagnateur, etc. Gratuité ou prix de ces activités.
218 Visites guidées de la ville, excursions dans les lieux d'intérêt de la région, organisation d'événements sportifs entre étudiants, sorties gastronomiques pour goûter un plat typique de la région, clubs de lecture à la bibliothèque du centre, projections régulières de films ou de documentaires dans la salle de conférence du centre, organisation de causeries, conférences, débats, etc. S'il existe des restrictions qui découragent la participation à certaines de ces activités (niveau de maîtrise de l'espagnol, âge, conditions physique et de santé, etc.), ces informations doivent être apparaître.
219 Certifications linguistiques officielles (DELE, CCSE, etc.), bibliothèque, programmes d'échanges linguistiques, gestion des transferts, etc. Cela ne comprend pas le service d'hébergement, qui est évalué dans le descripteur suivant.
220 Le centre est considéré comme offrant un service d'hébergement lorsque l'étudiant a la possibilité d'y souscrire par l'intermédiaire du centre lui-même, indépendamment du fait que, dans les faits, sa gestion ait été confiée à des tiers (agences, résidences, etc.). Le centre est considéré comme offrant un service d'information sur l'hébergement uniquement lorsqu'il informe les étudiants des différentes possibilités disponibles dans la région, par exemple auberges, hôtels, etc., mais n'agit pas en tant qu'intermédiaire et ne se charge pas de leur gestion ou de leur réservation.
221 En familles d'accueil, résidences, appartements, etc., en pension complète, demi-pension, bed and breakfast, hébergement seul, etc. Mobilier disponible, type de chambres (individuelles ou partagées, etc.).

3.6. à des conseils pour faciliter les échanges linguistiques et culturels dans les logements partagés. (B)

Critère 5.4. Informations et diffusion des prix des services

1. Les informations sur les prix des services offerts par le centre sont détaillées et claires,[222] disponibles sur différents supports et peuvent être consultées avant l'inscription. Il y a une référence claire au prix :
   1.1. de l'inscription au centre ; (A)
   1.2. des cours ; (A)
   1.3. des activités culturelles, sportives ou sociales ; (A)
   1.4. d'autres services (inscription aux examens officiels d'espagnol, hébergement, etc.) ; (A)
2. Les politiques de paiement sont spécifiées, elles peuvent être consultées avant l'inscription. Il y a une référence claire :
   2.1. aux taxes/charges sur les prix ; (A)
   2.2. aux méthodes de paiement,[223] aux délais de paiement et aux acomptes déductibles des frais d'inscription ; (B)
   2.3. aux primes et réductions, ainsi qu'aux conditions d'accès à celles-ci.[224] (B)
3. Les services gratuits offerts aux étudiants du centre sont précisés. (B)

Critère 5.5. Informations et diffusion des conditions d'inscription et d'enregistrement

1. La souscription aux services d'enseignement et/ou complémentaires exige que les étudiants acceptent et souscrivent aux conditions du contrat avant de s'inscrire. Il s'agit notamment :
   1.1. des conditions de modification/annulation par l'étudiant ;[225] (A)
   1.2. des conditions de modification/annulation par le centre ;[226] (A)
   1.3. de l'indication de besoins particuliers[227] de l'étudiant ; (A)
   1.4. des détails de la couverture d'assurance[228] qu'implique la souscription des services. (B)
2. Avant le début du cours, l'étudiant reçoit une confirmation d'inscription et des informations utiles pour son séjour au centre.[229] (B)

Critère 5.6. Clarté, véracité et exactitude des informations

1. Les informations fournies dans les différents supports publicitaires sont disponibles en plusieurs langues. (A)
2. L'image globale que le centre donne de lui-même correspond à la réalité. (A)
3. Les logos[230], les noms d'accréditations et l'appartenance à des associations sont utilisés correctement et de manière justifiée dans les différents supports publicitaires du centre et renvoient à l'entité correspondante.[231] (A)
4. Les informations[232] fournies dans les différents supports publicitaires répondent aux critères de correction linguistique dans toutes les langues. (A)
5. Les informations fournies dans les différents supports publicitaires répondent aux critères de clarté de présentation, sont bien structurées et sont facilement accessibles. (B)
6. Les photos des installations, des étudiants ou du personnel du centre reproduisent l'activité du centre, ont été prises dans ses locaux et respectent l'identité des personnes qui y figurent.[233] (B)
7. Les informations fournies dans les différents supports publicitaires sont respectueuses et favorisent la compréhension interculturelle et la tolérance. (B)

---

222 Il est sans ambiguïté et fournit des informations sur les éléments inclus et non inclus. Par exemple, dans le cas des cours : matériel pédagogique, tutorats, délivrance de certificats, etc. Dans le cas des activités périscolaires : déplacements, entrées aux musées/spectacles, repas lors des sorties ou excursions, etc. Dans le cas de l'hébergement : pension complète/demi-pension/bed and breakfast, blanchisserie et nettoyage, accès à Internet, etc.

223 Espèces, virement bancaire, cartes de crédit, plateformes de paiement en ligne, etc.

224 Réservation anticipée, acomptes déductibles de l'inscription, précision des conditions d'éligibilité à ces primes et réductions, etc.

225 Modification des dates, absence lors des premiers jours de cours, demande de changement de cours, etc.

226 Si le nombre minimum d'étudiants pour un cours n'est pas atteint, si le type d'hébergement n'est pas disponible, etc. En cas de possibilité d'annulation par le centre, celui-ci précise la date limite pour informer le participant en cas de modification ou d'annulation du cours ou des services complémentaires souscrits.

227 Liés à la santé ou toute autre situation pouvant affecter leur pleine participation aux activités d'enseignement ou complémentaires. Dans le cas d'étudiants mineurs, les conditions d'encadrement sont précisées dans la procédure d'inscription.

228 Cela inclut le rapatriement, le cas échéant, et la procédure prévue.

229 La confirmation d'inscription comprend : le nom du centre, l'adresse et le numéro de téléphone de contact, le numéro de téléphone et la personne à contacter en cas d'urgence, ainsi que des informations sur les activités prévues le premier jour de classe. En outre, dans le cas des séjours linguistiques, ces informations sont envoyées 15 jours avant le début du cours et comprennent les dates et horaires du voyage (s'il a été souscrit, y compris les détails du transfert dans le pays d'origine et de destination), des informations sur les activités culturelles, sportives et sociales disponibles pendant son séjour, les normes du centre et les règlements pertinents du pays de destination (passeport, visa et certificats de santé, nécessité de cartes de santé ou d'une assurance maladie, nécessité d'un passeport pour ouvrir un compte courant, visa, etc.) ; les détails de l'hébergement (s'il est souscrit), y compris la distance de celui-ci par rapport au centre.
La confirmation indique également le montant précis payé par l'étudiant et les sommes non réglées, le mode et les délais de paiement. Dans le cas des mineurs, le mode de déplacement du mineur et du tuteur qui l'accompagne jusqu'à son transfert au centre, ainsi que la procédure de surveillance du mineur dans le centre pendant son séjour. La confirmation indique également le montant précis payé par l'étudiant et les sommes non réglées, le mode et les délais de paiement. Dans le cas des mineurs, le mode de déplacement du mineur et du tuteur qui l'accompagne jusqu'à son transfert au centre, ainsi que la procédure de surveillance du mineur dans le centre pendant son séjour.

230 Veuillez noter que les logos du Diplôme d'Espagnol langue étrangère (DELE) et des autres examens de l'Institut Cervantes ne peuvent être utilisés que si le centre est un centre d'examen.

231 Si le centre ne dispose pas de reconnaissance extérieure et n'appartient à aucune association, il ne peut pas en faire état. Dans ce cas, marquez ce descripteur comme conforme et précisez-le sur la page suivante dans les commentaires supplémentaires.

232 À propos de l'organisation, du centre, de l'offre de cours, des activités culturelles, sportives et sociales et des autres services, du processus d'inscription et des prix.

233 Elles respectent les lois sur la protection des données personnelles en vigueur dans chaque pays.

Annexe 3
Exigences légales

Les exigences légales que les centres doivent respecter pour obtenir un rapport juridique favorable sont répertoriées à la page 27 de ce document.

Preuves pour l'évaluation. Documentation 1 et Documentation 2

Le but de cette documentation est de fournir des preuves objectives de l'activité du centre, afin de pouvoir vérifier l'auto-évaluation effectuée. Lors du processus d'évaluation, elle est soumise à une analyse approfondie. Elle peut également être utilisée par le centre lui-même comme preuves d'auto-évaluation.

Il est donc obligatoire pour le centre de mettre cette documentation à la disposition de l'évaluateur. Elle a été divisée en deux groupes :

- **Documentation 1 :** demandée au centre avant la visite d'évaluation. Elle doit être remise à l'organisme d'évaluation par voie électronique et **bien organisée,** au moins **21 jours avant** la date prévue de la visite d'évaluation.

- **Documentation 2 :** demandée au centre pendant la visite. Elle doit être préparée et facilement accessible pendant la visite pour être vérifiée à la demande de l'évaluateur.

DOCUMENTATION 1 (demandée avant la visite)

1. - Les dix *Carnets d'évaluation* complétés - La *Fiche de recueil des conclusions de l'auto-évaluation du centre.* - La *Fiche d'auto-évaluation du plan d'amélioration* (lors des évaluations pour la prorogation Modèle 1).	☐

Organisation et fonctionnement du centre	
2. L'organigramme du centre, comprenant toutes les membres de son personnel, quelle que soit leur relation professionnelle avec le centre.	☐
3. *Curriculum vitæ à jour* de tous les membres de l'équipe de direction, de gestion et d'administration, selon le modèle fourni.	☐
4. *Curriculum vitæ* à jour du coordinateur académique d'ELE, selon le modèle fourni.	☐
5. *Curriculum vitæ* à jour de tous les enseignants d'ELE, selon le modèle fourni.	☐
6. Document écrit énonçant la mission et la vision du centre, ou lien vers ce document sur le site web.	☐
7. Formulaire d'inscription, dans toutes les langues disponibles.	☐
8. *Guide de l'étudiant*, dans toutes les langues disponibles.	☐
9. Modèle de facture pour les services souscrits par l'étudiant.	☐
10. Modèles de certificats de cours émis par le centre (présence et/ou réussite).	☐
11. Le cas échéant, *Manuel de procédure de gestion et d'administration*.	☐
12. Annexe 1 du *Carnet d'évaluation* de la section 1.2 du SACIC complétée.	☐

Services d'enseignement et d'apprentissage	
13. *Plan d'enseignement* présentant l'offre complète de cours et de services académiques et complémentaires du centre.	☐
14. Tous les programmes de cours, généraux et spéciaux (versions du centre et un échantillon des versions remises aux étudiants).	☐
15. *Manuel de procédure académique*.	☐
16. Échantillons d'au moins trois plans de cours.	☐

17. Test(s) pour l'orientation vers les cours (tests de niveau, de classement, de situation, etc.).	☐
18. Si des cours de préparation aux examens officiels d'espagnol sont proposés, trois plans de cours des sessions données au centre (consacrées à la familiarisation des étudiants avec les examens officiels d'espagnol).	☐
19. Le cas échéant, échantillons d'au moins trois outils d'évaluation de l'apprentissage utilisés dans les cours.	☐
20. Catalogue des ressources bibliographiques et du matériel didactique mis à la disposition des enseignants.	☐
21. Fiche d'information complétée sur les séances de cours prévues les jours de la visite d'évaluation, selon le modèle fourni.	☐

Services complémentaires	
22. Liste des activités culturelles, sportives et sociales proposées par le centre.	☐
23. Catalogue des ressources disponibles dans la bibliothèque et/ou le centre de ressources pour l'apprentissage des étudiants.	☐
24. Si ce service est offert, liste des hébergements (type d'hébergement et adresse) que le centre propose aux étudiants.	☐

Informations et diffusion	
25. Document contenant les liens vers les différents sites web du centre.	☐
26. Brochures publicitaires dans toutes les langues disponibles,[234] le cas échéant.	☐

234 S'ils ne sont pas disponibles au format électronique, ils peuvent être scannés ou soigneusement photographiés.

DOCUMENTATION 2 (demandée avant la visite)

Obligatoire

Organisation et fonctionnement du centre	
1. Enquêtes de satisfaction remplies par les étudiants sur les services du centre.	☐
2. Registre ou application permettant d'enregistrer les inscriptions des étudiants et de facturer les cours.	☐
3. Registre ou application où sont enregistrées les réclamations et suggestions des étudiants et leur traitement.	☐
4. Registre ou application pour la réémission de certificats de cours mentionnant les certificats délivrés au centre et les notes (dans le cas des certificats de réussite).	☐
5. Registre des tests d'évaluation passés par les étudiants pour les cours avec reconnaissance de crédits.	☐
6. Registre ou application où sont enregistrées les activités de formation réalisées par le personnel du centre (formation initiale et formation continue - les copies des certificats doivent être incluses dans le registre).	☐
7. Contrats de travail ou contrats commerciaux des personnes travaillant dans le centre.	☐
8. Titres, certificats et autres documents accréditant les informations contenues dans le *curriculum vitæ* des personnes travaillant dans le centre.	☐
9. Contrats et accords de collaboration avec des prestataires externes (prestataires de services d'hébergement, restauration, activités culturelles, etc.).	☐
10. Communications électroniques avec les étudiants.	☐
11. Documentation générale remise à l'étudiant le premier jour du cours.	☐
12. Registre ou application relevant la présence des étudiants aux cours, les changements de niveau, les changements de cours, etc.	☐

Services d'enseignement et d'apprentissage	
13. Registre ou application où apparaît le contenu des classes données pour faciliter les remplacements.	☐
14. Échantillons de matériel utilisé en classe pour développer les compétences linguistiques.	☐

Services complémentaires	
15. Document des obligations et responsabilités des fournisseurs et usagers des hébergements *(si ce service est proposé).*	☐
16. Registre ou application où apparaissent les changements de logement et les visites effectuées par le personnel du centre dans les logements fournis par le centre *(si ce service est offert).*	☐

Installations et ressources	
17. Plans des installations du centre.	☐
18. Assurances (responsabilité civile, incendie, accident, etc.) et certificats de paiement de ces assurances.	☐
19. Plan d'activité préventive du centre.	☐

Si le centre en dispose

Organisation et fonctionnement du centre	
1. Comptes-rendus des réunions des équipes du centre.	☐
2. Autres accréditations ou certifications de qualité (certificats de normes ISO, labels de qualité, etc.).	☐
3. Accréditations de participation à des congrès et salons spécialisés.	☐
4. Accréditations de participation à des programmes éducatifs internationaux (Erasmus, Leonardo, etc.).	☐
5. Accréditation d'appartenance à des associations du secteur.	☐
6. Conventions d'adhésion à des systèmes d'arbitrage.	☐
7. Plan stratégique (ou document contenant les objectifs annuels et les principales lignes d'action du centre).	☐
8. Accords ou conventions signés avec d'autres centres ou entreprises.	☐
9. Études d'analyse de l'environnement et du marché.	☐
10. Enquêtes de satisfaction remplies par le personnel du centre.	☐

Services d'enseignement et d'apprentissage	
11. Comptes-rendus des réunions du personnel enseignant.	☐
12. Échantillons de questionnaires d'analyse des besoins remplis par les étudiants.	☐
13. Rapports sur l'apprentissage des étudiants.	☐
14. Échantillons du matériel utilisé en classe pour promouvoir le contrôle de l'apprentissage par les étudiants.	☐
15. Échantillons de matériel utilisé en classe pour développer les compétences interculturelles.	☐
16. Échantillons de matériel utilisé pour l'orientation des étudiants (orientation scolaire, de formation et professionnelle, ou orientation personnelle et sociale).	☐
17. *Plan d'action du tutorat*.	☐
18. Plans de formation spécifiques pour le personnel enseignant.	☐
19. Registre des étudiants orientés vers d'autres centres ou entreprises.	☐
20. Fichier des plans de cours des sessions données.	☐
21. Projets de recherche-action développés au centre.	☐

Services complémentaires	
22. Échantillon de matériel d'enseignement pour le déroulement des activités culturelles, sportives et sociales.	☐

Installations et ressources	
23. Mot de passe pour la connexion Wi-Fi.	☐

Annexe 5

Résumé du contenu du contrat d'accréditation signé par l'Institut Cervantes avec les centres agréés

Le contenu du contrat d'accréditation signé par l'Institut Cervantes avec les centres d'ELE qui ont rempli toutes les conditions et obtenu un *Avis technico-académique* favorable contient, entre autres, les aspects suivants :

a) Identification des parties

b) Objet

Reconnaissance de la conformité du centre aux exigences, critères et descripteurs d'activité établis par le SACIC et autorisation d'utiliser le nom « Centre agréé par l'Institut Cervantes », ainsi que le logo correspondant.

c) Obligations des parties

Voir le contenu des engagements des parties présenté dans la section 2.2.3. Engagements entre l'Institut Cervantes et le centre agréé pendant la durée de l'accréditation, mentionnée dans ce document (page 17).

d) Les documents d'accréditation doivent, dans tous les cas, indiquer que :

- Les centres agréés ne seront en aucune façon incorporés, que ce soit de manière organique ou fonctionnelle, à l'organisme public Institut Cervantes ou aux centres que l'Institut Cervantes possède à l'étranger. Par conséquent, la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes » n'impliquera aucune modification du statut juridique propre du centre, qui continuera à conserver son statut juridique sous réserve des normes qui lui sont applicables.

- Les centres agréés seront chargés de leur gestion académique, administrative, financière, fiscale, etc., et conserveront donc leur pleine autonomie, sans que l'Institut Cervantes n'assume aucune responsabilité à cet égard.

- Le personnel des centres agréés (direction, enseignement, administration ou toute autre catégorie) ne devra avoir aucun emploi ou autre type de relation avec l'Institut Cervantes.

- L'Institut Cervantes se réserve le droit d'effectuer les visites qu'il juge opportunes dans les centres agréés, afin de connaître et d'évaluer le développement des activités et des services qu'ils proposent et de vérifier que le niveau des conditions évaluées est maintenu.

- Les centres agréés doivent également fournir à l'Institut Cervantes toute information qu'il pourrait demander concernant les activités qu'ils mènent en matière d'enseignement de l'ELE et de diffusion de la culture en espagnol.

- Les centres agréés doivent respecter à la lettre les normes d'identité graphique qui font partie du contrat d'accréditation, normes qui font référence à l'utilisation du logo dans le matériel publicitaire produit par les centres agréés pour leurs activités d'enseignement de l'ELE.

e) Prorogations

Pour proroger l'accréditation, le centre devra obligatoirement informer l'Institut Cervantes, huit mois avant l'expiration de l'accréditation, de son souhait de la proroger. Une fois que l'Institut Cervantes a approuvé la nouvelle demande, le centre demandeur doit contracter les services d'un organisme d'évaluation pour émettre un *Avis technico-académique* (dans le cas de la 2e prorogation) ou le *Rapport de ratification* de l'avis précédent (1re et 3e prorogations du contrat d'accréditation).

f) Frais

L'Institut Cervantes appliquera des frais d'accréditation annuels, qui seront rendus publics en janvier de chaque année. L'Institut facturera les frais sur la base de l'année civile, tout en appliquant le prorata correspondant.

Le site de l'Institut Cervantes publie chaque année le montant des frais (https://acreditacion.cervantes.es).

g) Validité

L'accréditation sera accordée pour une période de trois ans, qui pourra être expressément prorogée, sous réserve du respect des exigences établies par l'Institut Cervantes, jusqu'à un maximum de douze ans.

h) Fin

L'accréditation prend fin lorsque le contrat d'accréditation expire et que le centre ne demande pas son renouvellement. Elle peut également être résiliée d'un commun accord entre les parties à tout moment pendant la durée du contrat d'accréditation.

De même, l'accréditation peut être résiliée à tout moment et automatiquement au moyen de la communication correspondante de l'Institut Cervantes au propriétaire du centre et sans besoin de plainte préalable, pour l'un des motifs suivants :

- Non-respect par le propriétaire du centre des obligations contractées lors de la signature du contrat d'accréditation.
- Modification substantielle des conditions vérifiées pour l'élaboration et la délivrance de l'*Avis technico-académique*.
- Impossibilité d'obtenir un résultat favorable aux évaluations Modèle 1 ou Modèle 2 requises pour la prorogation de l'accréditation.
- Utilisation inappropriée de l'appellation « Centre agréé par l'Institut Cervantes » et du logo correspondant.
- En cas d'atteinte à l'image ou aux objectifs institutionnels de l'Institut Cervantes.

Il peut également être résilié automatiquement si les engagements pris par les deux parties dans le contrat d'accréditation ne peuvent être respectés.

i) Juridiction

En cas de conflit, et pour toute question pouvant découler de l'interprétation ou de l'exécution de l'accréditation, les parties se soumettent à la juridiction des cours et tribunaux de Madrid.

Annexe 6
Tarifs de l'accréditation

L'accréditation et l'évaluation du SACIC impliquent un certain nombre de coûts pour les centres, qui peuvent être ponctuels ou récurrents. Dans ce tableau, vous pouvez consulter les postes et la périodicité des paiements. Pour plus d'informations sur ceux-ci et sur les valeurs, consultez le portail https://acreditacion.cervantes.es.

DÉPENSES ORDINAIRES
Accréditation

Poste	Périodicité	Description et remarques
Ouverture du dossier d'accréditation	Unique, pour demander l'accréditation	Ce service vise à **ouvrir le dossier** du centre et à vérifier la conformité du centre demandeur aux exigences minimales d'accréditation. Ce service est toujours effectué depuis le siège social de l'Institut Cervantes et nécessite l'émission de rapports technico-académiques. Il est payé **uniquement lors de la demande d'ouverture de la procédure d'accréditation**.
Frais d'accréditation annuels	Annuelle	Service d'accréditation qui donne lieu aux **avantages associés à l'accréditation** : reconnaissance et utilisation du logo associé au nom « Centre agréé par l'Institut Cervantes », accès à la promotion et à la diffusion internationale en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes », promotion de la réflexion sur l'activité du centre et orientation vers une amélioration continue. Ils supposent le paiement d'une **cotisation annuelle** pour la durée de l'accréditation, réglementée par le contrat d'accréditation.

Évaluation

Poste	Périodicité	Description et remarques
Évaluation pour un Avis technico-académique (Évaluation Modèle 1)	Tous les six ans, à partir de l'évaluation de lancement de l'accréditation	Service d'évaluation nécessitant une **visite du centre** évalué et donnant lieu à la délivrance d'un *Avis technico-académique* par l'organisme d'évaluation souscrit. Cette évaluation, qui correspond au Modèle 1 de l'évaluation du SACIC, est nécessaire pour la première accréditation et pour la **deuxième prorogation** du contrat d'accréditation.
		Il faut ajouter à la valeur du service d'évaluation les frais de déplacement, d'hébergement et de séjour de l'évaluateur lors de la visite d'évaluation.
Évaluation pour un *Rapport de ratification* (Évaluation Modèle 2)	Tous les six ans, à partir de l'évaluation pour la première prorogation de l'accréditation (après trois ans)	Service d'évaluation conduisant à un *Rapport de ratification* de l'avis précédent et ne nécessitant aucune visite du centre évalué. Cette évaluation, qui correspond au Modèle 2 de l'évaluation du SACIC, est nécessaire pour les **première et troisième prorogations** du contrat d'accréditation.

Notez donc que, lors de la première année d'accréditation, l'investissement comprendra les notions d'« ouverture du dossier d'accréditation », d'« Évaluation pour un *Avis technico-académique* » et, si l'accréditation est obtenue, du prorata des « Frais d'accréditation annuels » (si le centre obtient la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes » le 1er septembre, par exemple, il ne devra payer que la partie proportionnelle, soit 33 % des frais d'accréditation annuels). Ensuite, tous les trois ans, il faudra ajouter aux frais annuels les coûts qu'implique l'évaluation, qu'elle soit de Modèle 1 ou de Modèle 2, selon le cas. Ensuite, tous les trois ans, il faudra ajouter aux frais annuels le montant de l'évaluation, qu'elle soit de Modèle 1 ou de Modèle 2.

DÉPENSES EXTRAORDINAIRES

Poste	Description et remarques
Recours en cas d'avis / rapport défavorable	Service d'évaluation dans le cas de centres demandant une évaluation pour le **recours en cas d'avis défavorable**. Les centres qui remplissent les conditions de notation pour le recours peuvent en faire la demande. Si le recours de l'avis nécessite une visite du centre, les frais de déplacement de l'évaluateur (voyage, hébergement et repas) ne sont pas inclus dans le prix.
Vérification des installations en cas de déménagement	Service de **vérification des nouvelles installations** dans lesquelles un centre s'est installé, par rapport à celles qui ont été évaluées dans le cadre de l'avis technico-académique précédent et qui apparaissent dans le contrat d'accréditation. Elle comprend une visite du centre pour vérifier le maintien des conditions dans les nouvelles installations et l'analyse de la documentation juridique et de sécurité. Les frais liés à la visite du centre (voyage, hébergement et repas) ne sont pas inclus dans le prix.
Pré-évaluation des centres (service facultatif)	Service de **préparation de l'évaluation pour l'accréditation**. Il comprend une visite du centre par l'organisme d'évaluation souscrit, une réunion avec les responsables du centre, une analyse de la documentation à préparer et à soumettre lors de l'évaluation, et un bref rapport contenant des recommandations sur les domaines dans lesquels le centre doit travailler pour se préparer correctement à la procédure d'accréditation. La souscription à ce service est **facultative**, c'est-à-dire qu'un centre candidat à l'accréditation initiale peut demander directement la délivrance de l'avis technico-académique à l'organisme d'évaluation choisi, sans demander le service de pré-évaluation.

Annexe 7
Liste des organismes d'évaluation

Le SACIC établit les exigences, critères et descripteurs que doivent respecter les centres sollicitant un *Avis technico-académique* afin d'obtenir, s'il est favorable et que l'Institut Cervantes le juge opportun, l'accréditation de ce dernier, ou alors de la proroger.

Le SACIC prévoit que l'Institut Cervantes puisse réaliser l'évaluation des centres candidats, tant en Espagne que dans le reste du monde, et qu'il puisse compter sur la collaboration d'autres institutions pour réaliser l'évaluation des centres sollicitant l'accréditation pour la première fois ou qui en demandent la prorogation.

Pour cela, l'Institut Cervantes signe des accords de collaboration qui reconnaissent comme organismes d'évaluation des institutions ayant une expérience dans l'administration et la gestion d'activités liées à l'enseignement de l'ELE et ayant la capacité, la formation et l'expérience pour vérifier les exigences, critères et descripteurs de qualité exigés aux centres d'espagnol.

La liste des organismes d'évaluation reconnus par l'Institut Cervantes pour délivrer l'*Avis technico-académique* et les rapports d'évaluation est la suivante :

INSTITUT CERVANTES

Personne de contact : Margarita Hernando de Larramendi Martínez
Adresse électronique : centros.acreditados@cervantes.es
Adresse postale :
Unidad de Centros Acreditados - Instituto Cervantes
C/ Alcalá, 49. 28014 Madrid (Espagne)
Téléphone : + 34 91 436 77 06 / Fax : + 34 91 587 00 98

UNIVERSITÉ D'ALCALÁ

Personne de contact : Marta Nogueroles López
Adresse électronique : marta.nogueroles@uah.es
Adresse postale :
Facultad de Filosofía y Letras
Universidad de Alcalá. Colegio de San José de Caracciolos
C/ Trinidad, 5. 28801 Alcalá de Henares, Madrid (Espagne)
Téléphone : + 34 91 885 53 52

UNIVERSITÉ NEBRIJA

Personne de contact : Susana Martín Leralta
Adresse électronique : entidad@nebrija.es
Adresse postale :
Universidad Nebrija
Campus de Madrid-Princesa
C/ Santa Cruz de Marcenado, 27. 28015 Madrid (Espagne)
Téléphone : + 34 91 452 11 03 / Fax : + 34 91 452 11 10

UNIVERSITÉ AUTONOME DE MADRID

Personne de contact : Beatriz Méndez Guerrero
Adresses électroniques : beatriz.mendez@uam.es
Adresse postale :
Departamento de Filología Española. Facultad de Filosofía y Letras
Despacho 3.01 Módulo IV
Universidad Autónoma de Madrid
Avenida Tomás y Valiente, 1. 28049 Madrid (Espagne)
Téléphone : + 34 91 497 86 55 / Fax : + 34 91 497 41 84

UNIVERSITÉ ROVIRA I VIRGILI

Personne de contact : José Antonio Moreno Villanueva
Adresse électronique : joseantonio.moreno@urv.cat
Adresse postale :
Servicio Evaluador de Lengua Española (SELE)
Departamento de Filologías Románicas. Facultad de Letras Campus Centre
Universidad Rovira i Virgili
Av. Cataluña, 35. 43002 Tarragona (Espagne)
Téléphone : + 34 977 55 95 39 / Fax : + 34 977 55 95 97

SEA (ASSOCIATION DES CENTRES LINGUISTIQUES EN ARGENTINE)

Personne de contact : Fabio Tavares
Adresse électronique : institucional@idiomas.org.ar
Adresse postale :
SEA - Asociación de Centros de Idiomas
Viamonte, 371. 1053 Ciudad de Buenos Aires (Argentine)
Téléphone : + 54 11 45 16 04 27 / Fax : + 54 11 45 16 04 27

Appendice 1
Glossaire

Accréditation du centre par l'Institut Cervantes : Accord contraignant entre l'organisation propriétaire d'un centre et l'Institut Cervantes, initialement valable pour trois ans et par lequel un centre reçoit la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes » après vérification de sa conformité aux exigences, critères et descripteurs établis dans le SACIC.

Qualité : Propriété d'un établissement ou d'un programme respectant les normes préalablement établies par une agence ou un organisme d'accréditation.

Frais d'accréditation annuels : Montant, établi annuellement par le Conseil d'Administration de l'Institut Cervantes, que les centres agréés doivent payer à ce dernier pendant la période de validité de l'accréditation (le montant total étant réparti au prorata des mois pendant lesquels l'accréditation est en vigueur).

« Centre agréé par l'Institut Cervantes » : Centre d'enseignement d'ELE ayant obtenu un *Avis technico-académique* favorable et un rapport juridique favorable, et ayant signé un contrat d'accréditation dans les termes définis par l'Institut Cervantes.

***Carnets d'évaluation* :** Outils d'évaluation pour le centre rassemblant les critères et descripteurs du SACIC pour chaque section évaluée et avec lesquels le centre doit réaliser son propre diagnostic d'évaluation.

***Avis technico-académique* :** Document officiel, approuvé par le Conseil d'Administration de l'Institut Cervantes, dans lequel l'organisme d'évaluation indique le résultat de l'évaluation obtenu par un centre candidat à l'accréditation de l'Institut Cervantes dans chaque section évaluée :

1.1. Organisation et fonctionnement du centre : Fonctionnement organisationnel et administratif
1.2. Organisation et fonctionnement du centre : Équipes et personnes
2.1. Services d'enseignement et d'apprentissage : Planification de l'enseignement et de l'apprentissage
2.2. Services d'enseignement et d'apprentissage : Tenue des cours et des classes
2.3. Services d'enseignement et d'apprentissage : Évaluation des étudiants
2.4. Services d'enseignement et d'apprentissage : Orientation et suivi des étudiants
2.5. Services d'enseignement et d'apprentissage : Coordination des activités éducatives
3. Services complémentaires à l'enseignement
4. Installations et ressources du centre
5. Information et diffusion du centre et de ses services

Afin d'obtenir un *Avis technico-académique* favorable, le centre doit satisfaire aux exigences minimales du SACIC dans les dix sections évaluées. En outre, le centre doit obtenir une évaluation minimale de niveau A pour au moins neuf des dix sections mentionnées. Il est possible d'obtenir un résultat d'évaluation favorable en ayant dans le domaine « Services d'enseignement et d'apprentissage » un critère (un seul) avec une évaluation de « Non-conformité ».

Un *Avis technico-académique* favorable n'est pas contraignant pour la signature d'un contrat d'accréditation initiale ou sa prorogation. Il est également nécessaire d'obtenir un rapport favorable des services juridiques de l'Institut Cervantes et l'approbation de l'institution pour le traitement final du contrat d'accréditation.

Documentation 1 : Liste de la documentation que le centre doit envoyer à l'organisme d'évaluation **21 jours avant** la visite d'évaluation. La Documentation 1 constitue une part importante des preuves sur lesquelles repose l'évaluation.

Documentation 2 : Liste de la documentation que le centre doit présenter à l'évaluateur lors de la visite du centre. La Documentation 2 constitue une part importante des preuves sur lesquelles repose l'évaluation.

Organisme d'évaluation : Organisme reconnu par l'Institut Cervantes pour évaluer le respect des exigences et critères, établis par le SACIC, par les centres qui demandent cette accréditation, et pour émettre des avis technico-académiques. Les organismes d'évaluation sont chargés de vérifier le respect des exigences, critères et descripteurs énoncés dans le présent document. L'Institut Cervantes et les organismes reconnus par celui-ci par le biais d'un accord de collaboration sont considérés comme des organismes d'évaluation.

Évaluation : Processus d'évaluation de la conformité des centres candidats à l'accréditation du SACIC aux exigences et critères établis par l'Institut Cervantes au moyen des instruments suivants : analyse de la documentation demandée, visite du centre, entretiens avec les responsables et les équipes du centre, observation des cours, vérification des caractéristiques des installations et de l'hébergement, si ce service est offert.

Formulaire de demande d'accréditation : Formulaire de demande fourni par l'Institut Cervantes et qui comprend une déclaration de conformité aux exigences minimales pour demander l'admission du dossier du centre en vue de l'accréditation du SACIC.

Formulaire de demande de prorogation : Formulaire de demande de prorogation de l'accréditation. Ce formulaire comprend une déclaration selon laquelle le centre accepte que l'Institut Cervantes détruise la documentation technique conservée du dossier précédent.

Descripteur : Variable, mesure ou repère empirique de l'un des aspects d'un facteur de qualité qui s'applique à un établissement ou à un programme.

Rapport de la mission diplomatique : Document nécessaire pour qu'un centre situé hors d'Espagne et ayant obtenu un avis favorable puisse être proposé à la signature d'un contrat d'accréditation. Il s'agit d'un rapport dans lequel les autorités diplomatiques indiquent le statut juridique du centre dans le pays concerné. L'Institut Cervantes fournit un modèle pour faciliter la tâche des centres.

Portail des Centres agréés par l'Institut Cervantes : Portail de l'Institut Cervantes qui fournit une liste actualisée des centres agréés par ses soins (https://acreditacion.cervantes.es/).

Prorogation de l'accréditation : Prolongation de la validité de l'accréditation pour la période de temps stipulée par l'Institut Cervantes. Elle exige toujours que le centre passe une nouvelle évaluation.

Exigences générales : Conditions préalables générales (activité, emplacement, respect des exigences minimales) qu'un centre doit remplir pour demander l'accréditation de l'Institut Cervantes.

Exigences minimales : Conditions établies par l'Institut Cervantes concernant les aspects académiques, administratifs, d'information et de diffusion de son activité et de ses services, ainsi que les installations, les équipements et les exigences légales que les centres d'ELE doivent remplir pour demander leur accréditation par l'Institut Cervantes.

Visite d'évaluation : Visite d'un centre effectuée par la personne désignée par l'organisme d'évaluation pour procéder à l'évaluation en vue de la délivrance d'un *Avis technico-académique*.

Approbation de la demande d'accréditation : Réponse électronique de l'UCA approuvant la demande d'un centre à entamer le processus d'accréditation de l'Institut Cervantes, lui donnant des indications sur la manière de procéder et l'informant de la possibilité de souscrire les services d'un des organismes d'évaluation reconnus pour la délivrance de l'*Avis technico-académique*. Cette approbation suppose l'analyse de la demande en fonction des informations recueillies sur les centres demandeurs, des informations fournies par les différents services de l'Institut Cervantes et par les centres de l'Institut Cervantes dans le monde, et conformément à la planification stratégique annuelle de l'Institut Cervantes. L'Institut Cervantes prendra contact avec le centre demandeur pour l'informer de sa décision de prendre en compte ou non la demande d'accréditation.

Appendice 2
Foire aux questions

Quels centres peuvent demander à devenir un « Centre agréé par l'Institut Cervantes » ?

Les centres, publics ou privés, peuvent demander l'accréditation en tant que centre d'ELE dans le cadre du SACIC s'ils réunissent les caractéristiques suivantes :

- Avoir parmi leurs activités l'enseignement de l'ELE, que ce soit de manière exclusive, préférentielle ou complémentaire.
- Respecter les exigences minimales du SACIC (annexe 1) et les exigences légales (annexe 3).

Lors du processus d'analyse de la demande par l'Institut Cervantes, les aspects suivants seront évalués :

- Les informations recueillies sur les centres demandeurs (notamment le fait que le centre dispose d'une expérience consolidée en matière d'ELE, avec plus de deux ans d'expérience dans l'enseignement de l'espagnol).
- Les informations fournies par les différents services de l'Institut Cervantes et par les centres de l'Institut Cervantes à l'étranger.
- La planification stratégique annuelle de l'Institut Cervantes.

Être un centre agréé par l'Institut Cervantes, est-ce la même chose qu'être un centre d'examen pour les diplômes d'espagnol langue étrangère (DELE) de l'Institut Cervantes ? Et que signifie être un centre d'examen SIELE ou CCSE ?

Non. La désignation « Centre agréé par l'Institut Cervantes » est une reconnaissance expresse de la conformité du centre aux exigences, critères et descripteurs d'activité établis par la procédure d'accréditation et d'évaluation du SACIC, et implique la signature d'un contrat d'accréditation.

Le statut de centre d'examen est une collaboration avec l'Institut Cervantes pour la gestion des épreuves d'examen visant à obtenir des certifications officielles, qui peuvent être les suivantes :

- **DELE :** Les diplômes d'espagnol DELE sont des qualifications officielles accréditant le niveau de compétence et de maîtrise de la langue espagnole, délivrées par l'Institut Cervantes au nom du Ministère espagnol de l'Éducation et de la Formation professionnelle.
- **SIELE :** Le *Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española* (Service international d'évaluation de la langue espagnole) est un service électronique d'évaluation et de certification du niveau de maîtrise de l'espagnol destiné aux étudiants et aux professionnels des cinq continents. Il est promu par l'Institut Cervantes, l'Université nationale autonome du Mexique (UNAM), l'Université de Salamanque (USAL) et l'Université de Buenos Aires (UBA).
- **CCSE :** Le test de connaissances constitutionnelles et socioculturelles de l'Espagne, développé par l'Institut Cervantes, évalue, au moyen de différentes tâches, la connaissance de la Constitution espagnole et de la réalité sociale et culturelle espagnole. Il s'agit de l'une des exigences établies dans les lois pour l'octroi de la nationalité espagnole aux Juifs séfarades originaires d'Espagne, et pour l'acquisition de la nationalité pour les résidents en Espagne, selon le cas.

Pour connaître les procédures nécessaires à la reconnaissance d'un centre comme centre d'examen de l'Institut Cervantes, veuillez consulter :

- Devenir un centre d'examen DELE : http://examenes.cervantes.es/es/dele/ser-centro-de-examen/ventajas

- Devenir un centre d'examen SIELE : http://examenes.cervantes.es/es/siele/ser-centro-de-examen/ventajas

- Devenir un centre d'examen CCSE : http://examenes.cervantes.es/es/ccse/ser-centro-de-examen/ventajas

Que signifie devenir un « Centre agréé par l'Institut Cervantes » ?

La reconnaissance du centre en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes » suppose le droit d'utiliser le logo et le nom de cette reconnaissance. Elle implique également la promotion directe du centre en tant que centre agréé par le biais du portail de l'Institut Cervantes conçu à cet effet. Elle implique un engagement de la part du centre à réfléchir sur son activité dans les aspects évalués et à s'améliorer continuellement.

Les centres qui apparaissent sur le portail « El español en España » (L'espagnol en Espagne) sont-ils agréés par l'Institut Cervantes ?

Pas nécessairement. « El español en España » (L'espagnol en Espagne) (https://eee.cervantes.es) est un répertoire de tous les centres d'enseignement de l'ELE en Espagne avec des données saisies par les centres eux-mêmes.

L'Institut Cervantes ne procède à aucune évaluation des centres qui sont inscrits sur ce portail, mais signale ceux qui sont agréés.

Qui vérifie les exigences et critères pour les centres candidats à l'accréditation ?

L'évaluation d'un centre candidat est réalisée par l'organisme d'évaluation de l'Institut Cervantes ou par l'un des autres organismes d'évaluation reconnus par ce dernier pour réaliser des activités d'évaluation dans le cadre du SACIC.

Un *Avis technico-académique* favorable émis par un organisme d'évaluation conduit-il nécessairement à la reconnaissance en tant que « Centre agréé par l'Institut Cervantes » ?

Un *Avis technico-académique* favorable n'est pas contraignant quant à l'obtention de l'accréditation. Avant de proposer la signature de l'accréditation au titulaire du centre, l'Institut Cervantes devra approuver le dossier, une fois que le centre aura obtenu le rapport juridique favorable correspondant.

Un centre qui a engagé la procédure ou qui a obtenu un *Avis technico-académique* favorable peut-il utiliser le logo de « Centre agréé par l'Institut Cervantes » ?

Tant que le contrat d'accréditation n'a pas été signé par l'Institut Cervantes, le logo et le nom correspondant ne peuvent être utilisés. En guise de garantie de l'utilisation correcte et du respect des normes d'identité graphique, l'Institut Cervantes envoie le logo à chaque centre agréé après la signature du contrat d'accréditation.

Quelle est la durée de validité des accréditations ? Peuvent-elles être renouvelées ?

L'accréditation initiale est valable pour trois ans. Pour la proroger, une demande formelle doit être adressée à l'Institut Cervantes huit mois avant l'expiration de l'accréditation.

Le régime de prorogations est le suivant :

- 1re et 3e prorogations : pour proroger le contrat l'accréditation, la ratification de l'*Avis technico-académique* précédent est nécessaire. L'émission du *Rapport de ratification* nécessite un nouveau processus d'évaluation du centre à travers la réalisation d'une auto-évaluation, la participation à des sessions d'accompagnement à l'auto-évaluation avec un évaluateur à laquelle participent également d'autres centres, ainsi que l'élaboration d'un Plan d'amélioration, qui sera révisé par l'Instituto Cervantes. Aucune visite d'évaluation au centre évalué n'est requise.

- **2e prorogation :** à mi-parcours de la durée maximale du contrat, un nouvel *Avis technico-académique* favorable sera exigé, nécessitant une visite d'évaluation au centre évalué, par l'équipe technique de l'organisme d'évaluation engagée par le centre pour émettre cet avis.

Quels sont les coûts qu'un centre doit supporter avant et après l'accréditation par l'Institut Cervantes ?

Les coûts à supporter par un centre dans le cadre du processus d'évaluation et d'accréditation sont les suivants :

- **Ouverture du dossier d'accréditation.** Montant que les centres candidats à la première accréditation, tant en Espagne qu'à l'étranger, versent à l'Institut Cervantes dans le cadre de la procédure, accompagnant la demande et tout autre document complémentaire. Il n'est versé que la première fois, à l'ouverture du dossier.
- ***Avis technico-académique.*** Montant que le centre candidat à l'accréditation verse à l'organisme d'évaluation choisi pour réaliser l'évaluation globale du centre, délivrer l'*Avis technico-académique* et le *Rapport d'évaluation* correspondant.
- **Frais d'accréditation annuels.** Montant annuel que les centres agréés versent à l'Institut Cervantes et qui leur permet de bénéficier des avantages de l'accréditation. Il s'agit du seul paiement annuel qu'un centre agréé est tenu d'effectuer pendant la durée du contrat d'accréditation.

Tous les trois ans, le centre doit passer une évaluation, pour laquelle il doit payer des services d'évaluation, soit d'**évaluation Modèle 1** (conduisant à un *Avis technico-académique*), soit d'**évaluation Modèle 2** (conduisant à un Rapport de ratification de l'avis précédent).

Si le centre échoue à l'évaluation et peut se prévaloir du recours de l'évaluation défavorable, il peut souscrire le service de **Révision d'avis négatif**, qui a également un coût.

Si, pendant la durée du contrat d'accréditation, le centre change de locaux, il doit en informer l'Institut Cervantes et souscrire le service d'**Évaluation pour changement de locaux**, qui a également un coût.

Les centres peuvent également demander un service de **pré-évaluation** de leur activité avant de commencer officiellement le processus d'évaluation. Ce service de pré-évaluation n'est pas obligatoire.

Le montant de la délivrance de l'*Avis technico-académique* et du *Rapport de ratification* est fixé par chaque organisme d'évaluation ; il peut donc être différent, mais il doit respecter les principes suivants :

- Le prix devrait être unitaire pour chaque pays.
- Il ne doit pas dépasser le prix de l'*Avis technico-académique* et du *Rapport de ratification* établis annuellement par l'Institut Cervantes.
- Les organismes d'évaluation peuvent appliquer à ces prix une remise maximale de 20 % par rapport à ceux établis par l'Institut Cervantes.

En revanche, la délivrance d'un *Avis technico-académique* nécessite une visite d'évaluation du centre. Dans ce cas, le centre prend en charge les frais de voyage, de repas et d'hébergement du personnel effectuant la visite d'évaluation.

Appendice 3
Bibliographie de référence de base

AENOR (2006). *Norme espagnole UNE-EN 14804:2006. Prestataires de voyages ou de séjours linguistiques. Exigences.* Madrid : AENOR.

AENOR (2015). *Norme espagnole UNE-EN ISO 9000: 2015. Systèmes de gestion de la qualité. Fondamentaux et vocabulaire.* Madrid : AENOR.

AENOR (2015). *Norme espagnole UNE-EN ISO 9001: 2015. Systèmes de gestion de la qualité. Exigences.* Madrid : AENOR.

AENOR (2018). *Norme espagnole UNE-EN 9004:2018. Gestion pour le succès durable d'une organisation. Approche de gestion de la qualité.* Madrid : AENOR.

ASSOCIATION ESPAGNOLE POUR LA QUALITE (AEC EN ESPAGNOL) (2005). *Qualité dans l'éducation, qualité de l'éducation.* Madrid : AEC.

BOLIVAR, M. R. (2012). « La cultura de aprendizaje de las organizaciones educativas. Instrumentos de diagnóstico y evaluación », dans *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 10, nº 1. Disponible sur : http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num1/art9.pdf

CALATAYUD SALOM, M. A. (2014). « Evaluación de la práctica docente y calidad educativa: una relación encadenada ». *Revista Iberoamericana De Educación*, nº 65 (1), 1-12. Disponible sur : https://rieoei.org/RIE/article/view/331

MINISTERE DE L'ÉDUCATION ET DES SCIENCES DU GOUVERNEMENT DES ASTURIES (2009). « Fase VI: Elaboración del plan de mejora ». Dans *Guía de autoevaluación y mejora*. Disponible sur : http://blog.educastur.es/autoevaluacion/category/guia-de-autoevaluacion-y-mejora-documento/

CONSEIL DE L'EUROPE (2001), *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprentissage, enseignement, évaluation*. Strasbourg : Institut Cervantes. Disponible sur : https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/default.htm

FERNANDEZ, M. J. (2005). « La innovación como factor de calidad en las organizaciones educativas », dans *Educación XXI*, nº 8., UNED. Disponible sur : http://www.uned.es/educacionXX1/pdfs/08-03.pdf

FERRER, A. T. (2018). Treinta años de evaluación de centros educativos en España. *Educación XX1*. Disponible sur : http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/21419

HEYWORTH, F. (2003). *Challenges and opportunities in language education: the contribution of the European Centre for Modern Languages 2000-2003.* Strasbourg ; Graz : Conseil de l'Europe, Centre des langues vivantes. Disponible sur : https://www.ecml.at/Resources/ECMLPublications/tabid/277/language/en-GB/Default.aspx

INSTITUT CERVANTES (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes: Niveles de referencia para el español*. Madrid : Biblioteca Nueva. Disponible sur : https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/default.htm

INSTITUT CERVANTES (2012). *Guía para el diseño de currículos especializados*. Madrid : Institut Cervantes.

INSTITUT CERVANTES (2012). *Las competencias clave del profesorado de lenguas segundas y extranjeras.* Madrid : Institut Cervantes. Disponible sur : https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/competencias/competencias_profesorado.pdf

KRICHESKY, G. J. et MURILLO, F. J. (2011). « Las comunidades profesionales de aprendizaje. Una estrategia de mejora para una nueva concepción de escuela », dans *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 9, nº 1. Disponible sur : http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num1/art4.pdf

MINISTERE DE L'ÉDUCATION, DE LA CULTURE ET DES SPORTS (2001). *Modelo Europeo de Excelencia. Adaptación a los centros educativos del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad.* Madrid : MECO. Disponible sur : https://sede.educacion.gob.es/publiventa/d/10211/19/0

MURESAN, L., HEYWORTH, F., MATEVA, G. et ROSE, M. (éds.) (2007). *QualiTraining. A training guide for quality assurance in language education.* Strasbourg ; Graz : Conseil de l'Europe, Centre des langues vivantes. Disponible sur : http://www.ecml.at/mtp2/QualiTraining/

MURILLO, F. J. (2003). « El movimiento teórico-práctico de mejora de la escuela. Algunas lecciones aprendidas para transformar los centros docentes », dans *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 1, nº 2. Disponible sur : https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/5352/5791

MURILLO, F. J. ET KRICHESKY, G. J. (2012). « El proceso de cambio escolar. Una guía para impulsar y sostener la mejora de las escuelas », dans *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en* educación, vol. 10, nº 1. Disponible sur : http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num1/art2.pdf

PEREZ, R. (2014). *Evaluación de programas educativos.* La Muralla, Madrid.

RED IBEROAMERICANA PARA LA ACREDITACION DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR (RIACES) (2004). *Glosario internacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.* Documento Madrid. Disponible sur : http://www.aneca.es/var/media/21717/publi_riaces_glosario_oct04.pdf

REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, ISSN 1696-4713. Disponible sur : https://revistas.uam.es/reice