

Charte qualité du Centre de Français Langue Etrangère (CFLE) du CIHEAM/IAM de Montpellier (IAMM)

L'IAMM a pour vocation première de former les cadres du développement rural et du secteur agro-alimentaire du bassin méditerranéen. Les cours des Masters de l'IAMM sont majoritairement dispensés en français. La maîtrise de la langue est donc indispensable pour l'ensemble des étudiants de l'Institut, originaires d'une vingtaine de pays du pourtour méditerranéen mais aussi d'Afrique au sud du Sahara.

Mais, le CFLE accueille également toute personne de 18 ans et plus souhaitant apprendre ou parfaire son français, du niveau débutant à supérieur.

Il dispense des cours de mise à niveau intensifs ou extensifs, collectifs ou individualisés, et s'engage en démarche qualité pour améliorer de façon continue ses performances afin de satisfaire les attentes de ses usagers.

A cette fin, il s'engage à dispenser un enseignement de qualité et met en place une charte qualité dont les objectifs principaux sont :

1 - **Se donner les moyens professionnels adéquats pour exercer son activité** : par la mise en place d'un encadrement dispensé par des formateurs qualifiés et coordonné par un responsable pédagogique, en disposant de locaux adaptés, de supports pédagogiques variés, régulièrement mis à jour et d'outils d'enseignement efficaces, en favorisant un climat de confiance, de disponibilité et de convivialité entre le corps enseignant et les étudiants propice à l'apprentissage du français.

2 - **Se conformer aux obligations légales et morales qui s'imposent dans son domaine d'activité** concernant en particulier : les règles en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène, les dispositions relatives au droit du travail telles que précisées dans ses statuts et ses règlements d'application, les conditions administratives d'entrée et de séjour en France des étrangers.

3 - **Viser un haut niveau d'exigence pédagogique** : en donnant toujours priorité à la qualité des cours, en favorisant le perfectionnement continu de ses enseignants, en encourageant l'innovation pédagogique dans la perspective du cadre européen commun de référence pour les langues, et celles du DALF et du DELF.

4 - **Délivrer une information claire et sincère** sur : les programmes : objectifs, contenus et moyens pédagogiques, nombre et durée des cours, effectif des groupes (nombre moyen, nombre maximum), certifications proposées, les coûts (en précisant clairement ce qu'ils recouvrent) ainsi que les conditions d'inscription et d'annulation, les prestations annexes : hébergement, accueil à l'arrivée, activités culturelles, etc.

5 - **Garantir aux participants une écoute attentive pendant leur séjour** : en soignant particulièrement leur accueil, en leur permettant une évaluation des prestations fournies, en leur garantissant la présence sur place d'un interlocuteur en cas de difficulté.