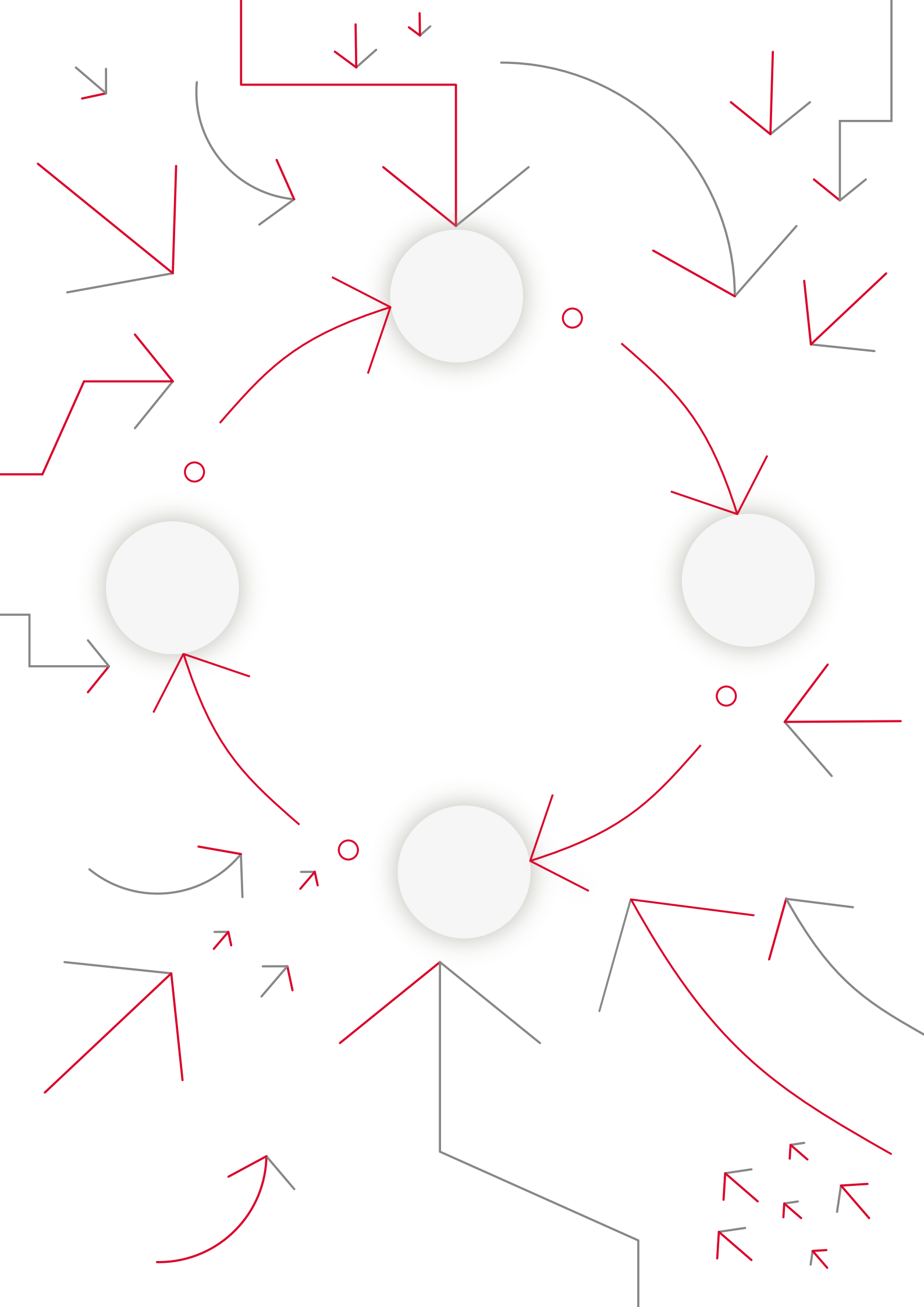




**Livret**  
**d'accompagnement**  
à la démarche qualité  
pour les **Alliances**  
**Françaises**





Le Livret d'accompagnement à la démarche qualité a pour objectif de faciliter l'entrée dans la démarche qualité des équipes des Alliances Françaises, notamment de petite et de moyenne taille, et de les accompagner dans l'élaboration de leur projet.

**Vous êtes présidente/président d'une petite Alliance Française, membre du conseil d'administration, directrice/directeur, employée/employé, vous souhaitez comprendre ce qu'est la démarche qualité, ce qu'elle peut vous apporter ; ce livret est pour vous. Il vous permettra de nourrir votre réflexion, d'échanger avec vos pairs, vos collaborateurs, vos collègues pour porter une vision de votre Alliance Française à 3 ou 4 ans.**

**Vous êtes dans un établissement avec des équipes plus importantes, ce livret peut s'avérer être une très bonne entrée pour découvrir et s'approprier la démarche qualité.**

Il vient compléter la palette d'outils et de publications sur la démarche qualité mise à disposition par l'Institut Français pour le réseau des Alliances Françaises et des Instituts français : le *Référentiel qualité*, le *Vademecum Piloter un établissement culturel par la démarche qualité*, et *L'autodiagnostic du référentiel*.

➔ **La première partie** de ce livret, « **Bienvenue dans la démarche qualité** » introduit la démarche et vous donne quelques pistes pour élaborer et démarrer le projet qualité de votre Alliance Française.

- **La seconde partie** présente les « **5 fondamentaux** » de la **démarche qualité**, issus de la synthèse des 12 processus du Référentiel qualité, qui sont adaptés notamment aux établissements de petites et moyennes tailles. Ces fondamentaux sont :
- Définir sa stratégie et assurer une bonne gouvernance ;
  - Concevoir son offre de cours ;
  - Organiser et animer les cours et les sessions d'examens ;
  - Concevoir sa programmation culturelle valoriser la médiathèque ;
  - Gérer son établissement.

Le livret vous propose un module pratique, le « **Carnet de notes** ».

- Pour chaque point spécifique d'un des cinq fondamentaux de la démarche qualité, vous pouvez noter vos idées d'amélioration et les moyens de les mettre en place.
- La rubrique « **Pour aller plus loin** » vous permet d'affiner l'étude d'une question, d'obtenir des précisions, des explications ou des conseils... en vous précisant les références des pages où le critère est traité dans les publications que sont le Référentiel, le Vademecum et L'autodiagnostic.

**Les principaux termes techniques sont explicités à la fin du Vade-mecum de la démarche qualité dans la rubrique « Lexique ».**

Nous vous souhaitons une bonne lecture et une bonne démarche qualité.

# **1 Bienvenue dans la démarche qualité**

1. La démarche qualité, un état d'esprit avant tout **7**
2. La démarche qualité, une méthodologie éprouvée **7**
3. Comment procéder ? **9**
4. Comment définir les priorités ? **11**

# **2 Les 5 fondamentaux de la DQ pour les petites et moyennes Alliances Françaises**

1. Définir sa stratégie et assurer une bonne gouvernance **13**
2. Concevoir son offre de cours **20**
3. Organiser et animer les cours et les sessions d'examens **26**
4. Concevoir sa programmation culturelle et valoriser la médiathèque **35**
5. Gérer son établissement (ressources humaines, locaux, financier) **42**



# Bienvenue dans la démarche qualité

## 1

## La démarche qualité, un état d'esprit avant tout

S'engager dans la démarche qualité ne signifie pas autre chose que chercher à améliorer en permanence ce qui est fait. Pour les personnes responsables de l'Alliance Française, pour les personnels de l'association, **il s'agit avant tout de se dire, parfois de se convaincre, qu'il est toujours possible de faire mieux pour satisfaire encore davantage les usagers de l'Alliance Française, voire augmenter leur nombre.**

S'engager dans la démarche qualité ne signifie pas travailler plus, ajouter des tâches au travail existant, mais plutôt accepter de faire évoluer ses pratiques, d'utiliser de nouveaux outils dans un but d'amélioration, voire d'adaptation à un contexte extérieur d'exception (crise politique, sociale, sanitaire, etc).

C'est donc **un état d'esprit et des attitudes à adopter :**

- Considérer les apprenants, les membres, les publics divers comme des clients, des visiteurs, des spectateurs, des partenaires auxquels il convient d'offrir les meilleurs services et prestations possibles sur place ou en ligne ;
- Réfléchir à ses pratiques, accepter de parfois les remettre en cause, faire preuve d'ouverture au changement, de volontarisme, etc.

## 2

## La démarche qualité, une méthodologie éprouvée

Vouloir faire mieux sous-entend que l'on est conscient de ce que l'on fait déjà, de comment on le fait et pourquoi. C'est donc :

- ↳ dresser un état des lieux, identifier ses forces et ses faiblesses, se situer par rapport à de bonnes pratiques inventoriées et ordonnées au sein d'un référentiel, savoir comment les usagers perçoivent l'institution et plus largement, comment l'institution est perçue à l'extérieur,

↳ avoir une bonne connaissance de son environnement, du contexte, des offres des établissements concurrents.

Faire mieux nécessite :

- ↳ que l'on sache où l'on veut aller, ce que l'on veut parfaire, changer, introduire et comment. **C'est établir une feuille de route pour éviter de se perdre en chemin, décider de la façon de voyager, des escales à faire, préciser le rôle de chacun tout au long ou au cours du trajet,**
- ↳ que l'on compare, mesure objectivement les avancées de temps à autre, les progrès réalisés, s'assure que l'on est toujours bien sur la route, rectifie la trajectoire quand on s'en est écarté.

Faire mieux signifie fixer un nouveau cap quand l'objectif a été atteint, établir une nouvelle feuille de route, etc.

**La démarche qualité telle qu'elle est proposée aux Alliances Françaises n'a rien de complexe et sa méthodologie est identique à la conduite de projet avec :**

- Un état des lieux (diagnostic)
- La définition des orientations stratégiques (la feuille de route)
- La définition des attendus (des objectifs) à 3 ou 4 ans
- L'élaboration d'un plan d'action (les étapes et le rôle de chacun)
- La mise en œuvre ou la réalisation des actions du plan ;
- Le suivi, la mesure des écarts entre le réel et les objectifs à intervalles réguliers, entre le résultat attendu et le résultat obtenu (les avancées) à l'aide d'indicateurs ;
- L'ajustement des moyens, la mise en place d'actions correctives (la rectification de la trajectoire) ;
- La définition de nouveaux objectifs ou d'une nouvelle feuille de route (quand atteinte des objectifs précédents)



## 3 Comment procéder ?

**Le projet qualité est le fruit d'un travail de réflexion et de concertation associant les personnels et le conseil d'administration, de la conception du projet à son évaluation.**

### 1 L'état des lieux

Pour aller plus loin Vademecum : p. 22-23

Il prend en compte la vie de l'Alliance Française, (la conduite de ses missions et de ses activités, sa performance, les relations avec les partenaires, la gouvernance, etc.) et le contexte dans lequel l'Alliance Française évolue (le statut et la place du français dans le pays/la ville, la concurrence, etc.). Il est effectué à l'aide de la 2<sup>e</sup> partie de ce livret, ou de « L'autodiagnostic du Référentiel », d'une étude de marché et d'une étude sur la concurrence. Le diagnostic effectué est partagé entre les membres de l'équipe et ceux du conseil d'administration. Il met en évidence les points à améliorer mais aussi les points forts.

### 2 La définition de la stratégie de l'Alliance Française

La stratégie s'inscrit dans le cadre des missions de l'Alliance Française (enseignement de la langue française, promotion de la francophonie, des cultures francophones et française au travers d'activités culturelles). Parce que l'équipe n'est constituée que de quelques salariés, la stratégie est globale. Elle intègre les activités d'enseignement, les activités culturelles mais aussi les ressources humaines, les locaux, le marketing, la gestion financière, etc.

Elle doit être la traduction de vos réponses aux questions suivantes :

- Que faut-il apporter à nos différents publics ?
- Quels sont les points essentiels à leur satisfaction ?
- Quels nouveaux publics pouvons-nous attirer ?
- Quelles sont les améliorations que nous devons apporter ?
- Quels changements devons-nous effectuer ?
- Quelles nouveautés devons-nous introduire ?
- Faut-il accompagner le changement (formation, etc..) ?
- De quels moyens disposons-nous ?
- Où souhaitons-nous que notre Alliance Française en soit dans 4 ans ? (Cours, activités culturelles, locaux, finances, etc.)
- Où voulons-nous aller ? Quels sont nos objectifs ?

**Le choix des axes stratégiques et des objectifs à atteindre est arrêté et validé** par le conseil d'administration.

### ③ Le plan d'action

Pour aller plus loin Vademecum : p. 24-27

Ce n'est pas autre chose que la déclinaison de la stratégie. C'est la présentation de la tactique qui va permettre d'atteindre les objectifs fixés, les réponses à la question : « Comment allons-nous procéder pour arriver là où nous souhaitons aller ? ».

Exemple :

#### **AXE STRATÉGIQUE**

**Augmenter les recettes propres de 5 %**

#### **TACTIQUE**

Action 1 : **Augmentation des cotisations des membres de 10 %**

Action 2 : **Augmentation du nombre des apprenants**

→ Démarchage des établissements scolaires pour ouverture à compter de septembre d'un cours pour enfants (7-8 ans) chaque session

→ Mise en place de cours à distance

- Vérification de la fiabilité de la connexion internet et du matériel, de la possibilité de s'inscrire en ligne et de payer à distance via le site internet
- Sélection d'un logiciel de télétravail (*visio conférence, autres outils*)
- Formation des enseignants à la connaissance des outils informatiques/ numériques (*Culturethèque, IF Profs, autres*) et à l'utilisation du logiciel
- Conception de la formation
- Communication sur les nouveaux cours via le site internet et les réseaux sociaux

Action 3 : **Organisation d'un concert payant (70 participants)**

Chaque action (dont un résultat est attendu) est confiée à une personne qui, sauf imprévu ou difficulté particulière, doit s'efforcer de la réaliser en un temps donné, défini conjointement.

**L'ensemble des actions retenues par l'équipe de l'Alliance Française pour chacun des axes stratégiques constitue le plan d'action.**

NB : Dans une petite structure, il est recommandé de limiter le nombre d'axes prioritaires ainsi que d'actions à mener, de les répartir dans le temps pour ne pas surcharger le personnel. Démarrer par des actions simples aux objectifs facilement atteignables ne peut que motiver les personnes qui les réalisent.

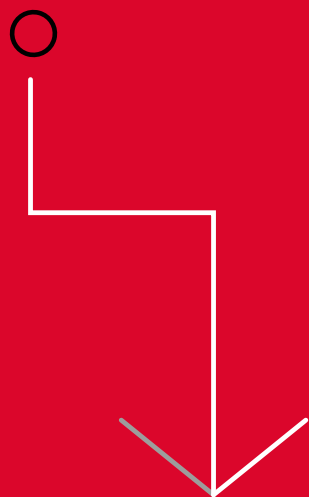
**4.** Le suivi de la mise en œuvre du plan d'action par **le responsable du projet ou référent démarche qualité** consiste en la vérification de l'avancée des travaux et de l'atteinte ou non des objectifs fixés, la mise en place d'actions dites correctives lorsqu'il constate que la tactique n'est pas efficace.

**5.** La démarche qualité étant la recherche constante d'améliorations, un nouveau projet qualité est élaboré de façon tout aussi collégiale que le premier.

## 4 Comment définir les priorités ?

Une petite équipe n'est pas en capacité de travailler sur l'ensemble des points à améliorer. Une sélection doit donc être faite. Les actions à inscrire au plan sont celles directement liées à la stratégie définie ainsi que celles visant à traiter une partie des non conformités repérées lors de l'autodiagnostic, en priorité celles qui sont :

- ↳ Majeures parce qu'elles ont un impact négatif sur la satisfaction des usagers (qualité de l'accueil, des cours, horaires d'ouverture, etc.) et/ou qu'elles mettent en danger la viabilité de la structure
- ↳ Nuisibles à l'image de l'Alliance Française (malpropreté des locaux, communication maladroite, etc.)
- ↳ Relatives à la gouvernance (respect des cadres communs Alliance Française, articulation CA direction, etc.).



# Les fondamentaux de la démarche qualité

1

# Définir une stratégie et assurer une bonne gouvernance

L'Alliance Française (AF) établit une stratégie pluriannuelle en cohérence avec les missions de l'Alliance Française et le contexte local. La stratégie est discutée et votée par le conseil d'administration (CA). Elle est communiquée au personnel et à la Fondation des Alliances Françaises pour information, à l'ambassade de France si l'AF est conventionnée.

## MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

**Pour aller plus loin** Reportez-vous aux outils de référence et d'évaluation de la démarche qualité pour approfondir votre démarche.

Référentiel Démarche Qualité : p. 46 Indicateurs 2.1.1 à 2.1.3

Autodiagnostic : p. 15 Vademecum de la démarche qualité : p. 37

**L'Alliance Française élabore un plan d'action, le met en œuvre et assure son suivi.** Une autoévaluation à l'aide du Référentiel qualité (un autodiagnostic) est réalisée, datée et documentée.

Le plan d'action est établi à partir du diagnostic, des bilans annuels, des axes stratégiques précédemment adoptés par le CA. Il est présenté au CA accompagné d'un budget prévisionnel et soumis à son approbation. Il est ensuite mis en œuvre et suivi.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

↳ → **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

↳ → **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 46 Indicateurs 2.2.1. à 2.2.6  
Autodiagnostic : p. xx / p. xx /p. xx Vademecum : p. 16-17

**L'Alliance Française développe et formalise une politique de partenariat** par des conventions signées de la présidente/du président ou son délégataire avec d'autres institutions et acteurs locaux, avec l'ambassade de France si cette dernière met à disposition de l'Alliance Française des moyens humains et/ou financiers.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 47 Indicateurs 2.3 .1. à 2.3.2  
Autodiagnostic : p. 18 Vademecum : p. 37-38

**L'Alliance Française respecte les cadres communs Alliance Française.** Chaque membre du CA adhère à la charte Alliance Française, les derniers statuts de l'AF sont approuvés par la Fondation des Alliances Françaises, la charte graphique Alliance Française est appliquée correctement, les actions de l'AF s'inscrivent dans les missions et valeurs communes au réseau Alliance Française. L'AF participe à la vie du réseau local et international Alliance Française et informe de son action la Fondation des Alliances Françaises au travers du questionnaire annuel.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 47 Indicateurs 2.4.1. à 2.4.6

Autodiagnostic : p. 19-20 Vademecum : p. 38



**L'Alliance Française veille au bon fonctionnement de ses instances associatives :** élection des membres du CA par l'assemblée générale (AG), du bureau par les membres du CA, régularité des réunions des différentes instances (AG annuellement, CA au moins 4 fois par an). Des convocations aux réunions, des ordres du jour sont établis. Les réunions donnent lieu à la rédaction de procès-verbaux. Le budget prévisionnel et les bilans de l'année écoulée sont présentés et votés par l'assemblée générale.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 47-48 Indicateurs 2.5.1. à 2.5.9  
Autodiagnostic : p. 21-23 Vademecum : p. 38-40

**La vie associative de l'Alliance Française est dynamique et renouvelée.** La durée du mandat de membre et le nombre de mandats possibles sont spécifiés. Les membres sont recrutés selon une procédure formalisée et largement diffusée. Aucun membre du conseil d'administration (CA) ou personne ayant un quelconque lien de parenté avec les membres du conseil d'administration (CA) n'est rémunéré par l'Alliance Française, même contre prestation de service conformément à la Charte. Les membres sont à jour de leur cotisation.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 48 Indicateurs 2.6.1. à 2.6.4

Autodiagnostic : p. 24 Vademecum : p. 73

**L'Alliance Française est attentive à l'articulation entre ses instances associatives et sa direction exécutive.** La fonction de direction sous la responsabilité de la présidente/du président du conseil d'administration est définie, fait l'objet d'une lettre de mission quand la directrice/le directeur est détaché(e). La direction est assurée en continu et des délégations de pouvoirs et de signatures sont instituées.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 48-49 Indicateurs 2.7.1 à 2.7.8

Autodiagnostic : p. 25-26 Vademecum : p. 73

## 2

## Concevoir et promouvoir son offre de cours

**L'Alliance Française réalise une étude de marché et élabore une stratégie pour les cours** en prenant en compte les besoins des différents publics de l'AF, les pratiques de la concurrence, les caractéristiques de l'offre de cours et le bilan des activités d'enseignement.

L'Alliance Française développe des partenariats avec le système éducatif local en concertation avec l'attaché(e) de coopération pour le français/le service de coopération et d'action culturelle, les cours externes (à l'extérieur et en entreprises), promeut des séjours linguistiques en pays francophones.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 50 Indicateurs 3.1.1 à 3.1.8

Autodiagnostic : 27-29 Vademecum de la démarche qualité : p. 41-47

**L'offre de cours répond à des exigences de qualité**, elle est alignée sur le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) et s'inscrit dans un parcours cohérent de formation et de certification. Elle est formalisée. La conception des cours est fondée sur des référentiels de formation, les manuels utilisés sont récents, pertinents et de qualité. Il existe une offre d'accompagnement et d'approfondissement des cours pour les apprenants (cours de grammaire, phonétique par exemple).

Les contenus et supports des cours sur objectifs spécifiques répondent à des besoins analysés préalablement, ils sont précisés pour les entreprises dans un programme prévisionnel visé par le commanditaire.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

↳ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

↳ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p.50-51 Indicateurs 3.2.1 à 3.2.9

Autodiagnostic : p. 30-32 Vademecum : p. 41-42

**La démarche dans laquelle l'Alliance Française s'inscrit est innovante.** L'offre de cours est flexible et modulaire (choix des jours et horaires, des volumes horaires, de la période...). Elle propose des modalités d'apprentissage en ligne : cours en présentiel augmenté (en classe avec intégration du numérique), hybride (cours en présentiel et à distance), ou en ligne, en fonction de la demande, des besoins (français général, français de spécialité, sur objectifs spécifiques, universitaires) et du contexte local. Des actions pédagogiques transversales entre les cours de langue et la programmation culturelle de l'établissement sont recherchées. L'Alliance Française réalise un effort pour créer un environnement francophone.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

↳ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

↪ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 51-52 Indicateurs 3.3.1 à 3.3.8

Autodiagnostic : p. 33-34 Vademecum : p. 41-42

**L'Alliance Française définit sa stratégie marketing et sa politique de développement** en conformité avec le plan stratégique de l'établissement. Elle identifie notamment les attentes des publics, les cibles prioritaires, définit les messages à véhiculer en fonction de celles-ci, prévoit les actions tactiques (de prospection, de fidélisation, la politique commerciale...), identifie les acteurs et les institutions ou partenaires clés et détermine les canaux de diffusion ainsi que les supports de communication adaptés.

La politique tarifaire est fondée sur l'analyse du marché, de la concurrence, des publics et prend en compte le calcul de la rentabilité des cours.

Les partenariats commerciaux et institutionnels (réductions, avantages, échanges de visibilité etc.) font l'objet de conventions écrites entre les parties.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 53-54 Indicateurs 4.1.1 à 4.1.13

Autodiagnostic : p. 35-38 Vademecum : p. 48-59

**L'Alliance Française déploie sa stratégie marketing** selon un calendrier annuel où sont programmées les différentes actions (démarches et relances commerciales, fidélisation, actions de communication, etc.) en fonction des destinataires ciblés (clients privés, organismes/entreprises, prospects, etc.).

La base de données regroupant les prospects, les clients, les membres de l'établissement, les spectateurs, les contacts collectés (dont les anciens apprenants) est régulièrement mise à jour.

Les lieux et les organisations permettant de faciliter la prospection ont été identifiés : congrès, salons, associations, réunions, etc.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 54-55 Indicateurs 4.2.1 à 4.2.8

Autodiagnostic : p. 39-40 Vademecum : p. 48-49 p.55



**L'Alliance Française élabore ses supports de communication** diversifiés (papier, numérique, vidéo, etc.) en français et dans une langue du pays. Le nom et le logo officiels y sont utilisés conformément à la charte graphique Alliance Française. Il existe une brochure présentant l'AF, son offre de cours et ses services ; des documents qui présentent au public de façon détaillée l'ensemble des services proposés. L'un d'entre eux décrit l'approche pédagogique suivie, les engagements de l'établissement en matière de contenus, de ressources, d'accompagnements et de conditions d'apprentissage. Ces informations sont également disponibles en version numérique et en ligne.

Le site internet de l'Alliance Française, régulièrement mis à jour, est bien référencé, détaille dans une langue du pays et en français l'offre de formation (procédure d'inscription, prix, descriptifs des cours, etc.), présente l'activité culturelle passée et à venir et la médiathèque quand elle existe. Le site internet offre une consultation confortable quel que soit le support (ordinateur, téléphone, tablette). Il fait mention de l'appartenance de l'AF au réseau mondial des Alliances Françaises, fait apparaître le logo de la Fondation des Alliances françaises et de l'ensemble des partenaires de l'AF.

L'Alliance Française est présente sur les réseaux sociaux. Elle les sélectionne et les utilise en fonction des types d'information qu'elle souhaite diffuser et des publics qu'elle veut atteindre.

## MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

**Pour aller plus loin**

Référentiel Démarche Qualité : p. 55-56 Indicateurs 4.3.1 à 4.3.13

Autodiagnostic : p. 41-44 Vademecum : p. 54-59

## 3

## Organiser et animer les cours et les sessions d'examens

### L'Alliance Française accueille, informe ses publics de manière professionnelle

Le personnel en charge de l'accueil physique et/ou téléphonique est courtois et aimable, capable de présenter l'intégralité de l'offre de l'Alliance Française dans la ou les langues nationales et en français.

L'Alliance Française est attentive aux horaires d'ouverture de l'accueil, au temps d'attente des visiteurs avant leur prise en charge, au temps de réponse aux appels téléphoniques et aux courriels.

Elle propose différentes modalités d'inscription (en ligne, par correspondance, sur place) et de paiement. L'inscription aux différents services, in situ, via un guichet unique, est facilitée par l'application d'une procédure claire, connue des personnels et des usagers. Tout paiement donne lieu à l'édition et à la remise d'une quittance ou d'une facture, voire le cas échéant à un document contractuel de type « conditions générales de vente ».

Les documents de communication de l'Alliance Française sont disponibles à l'accueil et sur son site internet. Les informations sur les cours, les certifications, les activités culturelles, les services proposés sont également communiquées par voie d'affichage sur un panneau réservé à la communication et disposé dans un endroit où le passage des visiteurs est important.

L'utilisation des données personnelles des publics est effectuée dans le respect de la législation locale à l'instar du RGPD européen (Règlement général sur la protection des données) et expliquée (charte).

### MON CARNET DE NOTES

#### → État des lieux de mon Alliance Française

.....

.....

.....

#### ↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....

.....

.....

#### ↘ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....

.....

.....

### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 57-58 Indicateurs 5.1.1 à 5.1.16

Autodiagnostic : p. 45-48 Vademecum : p. 60-62

### L'Alliance Française suit ses publics pour mieux les connaître et les fidéliser

Dans le respect de la législation locale, l'Alliance Française constitue des bases de données ou fichiers numériques de ses publics (apprenants, anciens apprenants, candidats aux certifications) pour en assurer un suivi (inscriptions, résultats, progrès, enquêtes de satisfaction, etc.).

Elle met en place une politique d'avantages et des outils de fidélisation (carte de membre offrant des avantages auprès des partenaires et apprenants, tarifs préférentiels, invitations, accès à la médiathèque, à Culturethèque, aux événements culturels, produits dérivés, etc.).

L'Alliance Française réalise régulièrement des enquêtes de besoin, de satisfaction, analyse les résultats et les enregistre, apporte les remédiations nécessaires. Elle enregistre et assure un suivi des plaintes.

L'Alliance Française suit précisément l'évolution de ses activités par rapport aux objectifs fixés et aux résultats des années précédentes. Elle renseigne un tableau de bord avec notamment les indicateurs suivants : le nombre d'apprenants, d'heures vendues, d'inscriptions, la fréquentation, la satisfaction, le nombre de manifestations culturelles, de spectateurs, etc.

## MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 58-59 Indicateurs 5.2.1 à 5.2.10

Autodiagnostic : p. 49-51 Vademecum : p. 60-62

### L'Alliance Française oriente ses apprenants

Elle propose aux nouveaux inscrits un formulaire bilingue permettant de mieux les connaître, recensant leurs besoins de formation (compétences à acquérir, modalités des cours souhaitées) et d'autres données (âge, profil linguistique, motivations, media par lequel l'établissement a été identifié, etc.).

Les nouveaux inscrits sont soumis à un test oral et écrit de niveau de langue (en présentiel, à distance, sur outil informatique dédié) conçu et corrigé par des pédagogues, avant d'être orientés vers un cours adéquat.

#### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 59-60 Indicateurs 5.3.1 à 5.3.7

Autodiagnostic : p. 52-53 Vademecum : p. 60-62

### L'Alliance Française s'assure de la qualité du face à face pédagogique

Le nombre d'apprenants par classe est en adéquation avec les objectifs d'apprentissage et les objectifs financiers de l'association.

Les enseignants ont une bonne maîtrise de la langue française (niveau C1 certifié, B2 pour les débutants), disposent d'une formation initiale d'enseignant, connaissent les fondements méthodologiques des manuels qu'ils utilisent. Les séquences d'apprentissage qu'ils conçoivent répondent aux objectifs de la formation en cohérence avec le CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues) et au profil des apprenants. Leur durée est adaptée.

Les activités pédagogiques sont diversifiées, les supports incluent des documents authentiques. Les ressources utilisées permettent de travailler différentes compétences langagières (production et compréhension orales, interaction par exemple), de découvrir les aspects culturels et interculturels des pays francophones.

Les enseignants favorisent l'interaction entre apprenants, reconnaissent la fonction positive de l'erreur, tiennent compte dans leurs pratiques de l'hétérogénéité des classes. Ils promeuvent durant les cours les certifications, la médiathèque et Culturethèque.

#### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 61-62 Indicateurs 6.1.1 à 6.1.12

Autodiagnostic : p. 54-56 Vademecum : p. 63

### La logistique des cours est bien assurée

Les enseignants disposent de leur emploi du temps à l'avance, du matériel pédagogique nécessaire pour préparer leurs cours ainsi que d'un accès à internet. Ils remplissent à chaque cours un cahier de classe. Ils respectent le droit en matière d'usage et de reproduction de document (photocopies mentionnant les sources).

Il existe une procédure pour le remplacement des enseignants absents.

Les apprenants reçoivent en début de session un livret d'accueil incluant le descriptif de leur cours, bénéficient d'une visite guidée des locaux. En fin de session, une attestation de participation et une fiche d'orientation leur sont remises.

## MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 62 Indicateurs 6.2.1 à 6.2.9

Autodiagnostic : p. 57-60 Vademecum : p. 63

### L'activité d'enseignement est suivie

Les présences et absences des apprenants sont relevées et analysées.

Des visites de classe sont effectuées par le référent pédagogique suivant un protocole connu des enseignants (utilisation de grilles d'évaluation et d'auto-évaluation, entretien, détermination d'objectifs à atteindre, compte-rendu signé des deux parties).

Les apprenants remplissent un questionnaire de satisfaction dont les résultats sont analysés et exploités.

L'évolution de l'activité par rapport aux objectifs fixés et aux années précédentes (nombre d'apprenants différents, d'inscriptions, d'heures enseignées, d'heures-vendues, types de publics, taux d'abandon et de réinscription, visites de classe, satisfaction, etc.) est mesurée et les résultats sont analysés.

## MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 62-63 Indicateurs 6.3.1 à 6.3.6

Autodiagnostic : p. 61-62 Vademecum : p. 63

### L'équipe des enseignants est associée à la réflexion sur l'offre de cours

La pertinence de l'offre de cours est régulièrement évaluée par le responsable pédagogique au travers des observations de classe, des résultats aux évaluations, des retours des enquêtes de satisfaction, etc.

Les enseignants participent à des réunions pédagogiques, discutent les contenus des cours, du fonctionnement général, harmonisent leurs pratiques. Ils sont concertés et associés à la conception des nouveaux cours, au choix des manuels. Ils s'impliquent dans l'élaboration d'outils et de ressources pédagogiques notamment en ligne (fiches d'activités, exercices, etc.) et les mettent en commun.

#### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 63 Indicateurs 6.4.1 à 6.4.5

Autodiagnostic : p. 63-64 Vademecum : p. 63



**L'Alliance Française connaît les règles relatives à l'organisation des sessions d'examens**, les rôles des différents acteurs (service de coopération et d'action culturelle, gestion centrale des examens, centres d'examens, lieux de passation).

Elle garantit la confidentialité des documents d'examen, le respect des procédures de consultation des copies et de saisie des notes.

Elle promeut les différentes certifications existantes (DELF, DALF, DFP, TCF, etc.) conformément au plan de développement qu'elle a élaboré.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 64 Indicateurs 7.1.1 à 7.1.7

Autodiagnostic : p. 65-66 Vademecum : p. 64

### L'Alliance Française encadre les équipes participantes, organise la passation des examens et rédige des conclusions

Les enseignants qui font passer les certifications officielles sont habilités à le faire. Les équipes participant aux sessions d'examens sont constituées à l'avance, de manière transparente, à partir d'un vivier préalablement constitué. Des réunions de préparation des sessions sont organisées et des éléments de cadrage adressés aux équipes (plannings, modalités de passations, de correction, échéances, rémunérations, etc.).

Un planning est établi pour chaque session intégrant l'ensemble des éléments logistiques et pédagogiques : la communication sur la session, l'ouverture de la session, le règlement des frais de dossier, la réception des sujets, la convocation des candidats, l'organisation par lieu, salle et horaire, la délivrance des résultats et des diplômes, les réunions de préparation, d'harmonisation et de corrections, de calcul des notes, de saisie et d'envoi des résultats, de rédaction des procès-verbaux, etc. L'Alliance Française s'assure des bonnes conditions matérielles de **passation des examens**. Elle rédige des conclusions, un procès-verbal à la fin des sessions. Elle suit évolution de l'activité par rapport aux objectifs fixés et aux années précédentes (nombre d'inscriptions, types de publics, recettes et dépenses, par niveaux, etc.). Les résultats sont analysés.

#### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....

.....

.....

→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....

.....

.....

→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....

.....

.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 64-65 Indicateurs 7.2.1 à 7.2.7 et 7.3.1 à 7.3.4

Autodiagnostic : p. 67-69 Vademecum : p. 64

## 4

## Concevoir sa programmation culturelle et valoriser la médiathèque

L'organisation d'activités culturelles est inscrite dans les statuts de l'AF.

**L'Alliance Française définit sa politique culturelle** (objectifs, détermination des domaines et formes artistiques, définition des publics cibles, partenaires, lieux, etc.) et la formalise dans un document. Ses principes reposent sur les valeurs et les missions des Alliances Françaises définies dans la charte AF.

Dans sa programmation culturelle, l'Alliance Française cherche à établir des passerelles entre les cultures locales et les cultures françaises et francophones.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 66 Indicateurs 8.1.1 à 8.1.3

Autodiagnostic : p. 70 Vademecum de la démarche qualité : p. 66-67

**L'Alliance Française professionnalise son action culturelle** en la dotant d'un budget intégré au budget prévisionnel annuel approuvé par le conseil d'administration.

La personne employée pour sa gestion établit les rétroplannings nécessaires pour la mise en œuvre de la programmation (de la conception à l'évaluation), ainsi que les bilans des actions et de la programmation annuelle.

L'Alliance Française se conforme aux normes légales pour l'organisation de ses activités (autorisations administratives, secours, assurance, visa, paiement des droits divers, etc.).

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 66 Indicateurs 8.2.1 à 8.2.6

Autodiagnostic : p. 71-72 Vademecum : p. 66-67

**L'Alliance Française s'assure d'une bonne synergie avec les activités pédagogiques.**

Elle informe et promeut ses événements culturels et les artistes au travers d'un programme, d'une communication en interne (apprenants, membres de l'AF, personnel) et externe (grand public, presse, etc.).

Elle tient à jour une base de données « invités » par types de public et d'action.

Elle promeut les cours lors des manifestations culturelles, initie des parcours pédagogiques intégrés (travail de classe autour d'une exposition par exemple).

**MON CARNET DE NOTES****→ État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

**↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

**↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

**Pour aller plus loin**

Référentiel Démarche Qualité : p. 67 Indicateurs 8.3.1 à 8.3.5

Autodiagnostic : p. 73-74 Vademecum : p. 66-67

**L'Alliance Française développe des collaborations** avec les Alliances Françaises et les Instituts français du pays et de la région, des partenaires locaux qui partagent ses valeurs, des ambassades et centres culturels européens pour construire sa programmation dans laquelle sont inscrits les grands rendez-vous annuels tels que les Fête de la francophonie, Fête de la musique, Journées du patrimoine, Semaine du goût, Nuit des idées, Journée européenne des langues, Journée internationale du professeur de français, etc.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

↳ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

↳ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 67 Indicateurs 8.4.1 à 8.4.4

Autodiagnostic : p. 75 Vademecum : p. 66-67

**La médiathèque est intégrée dans la stratégie de l'Alliance Française.**

Elle est un lieu d'appui aux cours de français, un lieu de culture, de rencontres. Elle propose des services de médiathèques numériques (Culturethèque, autres outils en ligne), organise des ateliers pour initier les publics à leur utilisation.

L'Alliance Française réserve une part de son budget pour l'animation du lieu, l'achat et le renouvellement du matériel et du fonds documentaire. Les personnels sont associés au choix des acquisitions qui répondent aux demandes des usagers et qui sont liées à la programmation culturelle annuelle.

Les espaces pédagogiques de la médiathèque sont accessibles aux professeurs de français y compris d'autres institutions.

**MON CARNET DE NOTES****→ État des lieux de mon Alliance Française**

---

---

---

**→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

---

---

---

**→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

---

---

---

**Pour aller plus loin**

Référentiel Démarche Qualité : p.67-68 Indicateurs 8.5.1 à 8.5.8

Autodiagnostic : p. 76-77 Vademecum : p. 66-67

**L'Alliance Française développe la collaboration entre le centre de langue et la médiathèque** en donnant aux apprenants l'accès à cette dernière sans coût supplémentaire. Elle développe la collaboration entre professeurs et la personne en charge de la médiathèque, notamment par la constitution de la bibliothèque de l'apprenant, l'identification de ressources pédagogiques (dont numériques) à l'usage des professeurs et des apprenants, la mise en place de parcours pédagogiques personnalisés au sein de la médiathèque et le développement de projets autour du livre et de la lecture.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

↳ → **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

↳ → **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 68 Indicateurs 8.6.1 à 8.6.3

Autodiagnostic : p. 78 Vademecum : p. 66-67



**L'Alliance Française organise sa médiathèque** pour en faire un lieu accueillant et convivial, fonctionnel, accessible à tout public et où il est aisé de se repérer. La médiathèque dispose de tables de travail, de places assises, de postes informatiques et de tablettes connectés à internet. Elle propose des services en ligne et en réseau (par exemple le catalogue).

Le fonds est multisupport : livres, revues, sitographie (sélection de sites internet) DVD achetés avec les droits de prêt voire de projection publique quand nécessaire, etc.). À de rares exceptions près, tous les ouvrages peuvent être empruntés. Les prêts et les retours sont suivis grâce à un système informatisé. Un désherbage du fonds (un retrait d'ouvrages) est régulièrement effectué.

La médiathèque a son propre règlement.

Les usagers remplissent un questionnaire de satisfaction dont les résultats sont analysés et exploités.

L'Alliance Française est attentive à l'évolution de l'activité par rapport aux objectifs fixés et aux années précédentes. Les données (fréquentation, nombre de prêts, d'inscriptions, d'inscriptions à Culturethèque, de participants aux animations, de connexions aux ordinateurs, taux de satisfaction, etc.) sont agglomérées dans un tableau de bord et analysées. Des axes de progrès sont identifiés et des mesures de remédiation sont mises en œuvre.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

**Pour aller plus loin**

Référentiel Démarche Qualité : p. 69 Indicateurs 8.7.1 à 8.7.11

Autodiagnostic : p. 79-81 Vademecum : p. 66-67

## 5 Gérer son établissement

### L'Alliance Française respecte le droit du travail local

Elle procède aux recrutements, licenciements, reclassements éventuels selon des procédures claires et transparentes, veille à ce que ses employés soient en règle en matière de titre de séjour et de permis de travail, à ce qu'ils disposent d'un contrat de travail, à ce que ses stagiaires disposent d'une convention de stage.

#### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....

.....

.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....

.....

.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....

.....

.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 70 Indicateurs 9.1.1 à 9.1.7

Autodiagnostic : p. 82-83 Vademecum de la démarche qualité : p. 68-73

### L'Alliance Française formalise la gestion de ses ressources humaines

Les questions relatives à la gestion des personnels incombent à la directrice/au directeur dans le respect des délégations de pouvoir mises en place.

Les contrats de travail sont signés par le salarié, la présidente/le président ou son délégataire. Ils mentionnent a minima la nature et la catégorie de l'emploi, les fonctions, la rémunération, la durée de l'engagement, le temps de travail, les obligations de service, le lieu d'exercice, les dispositions en matière de protection sociale et de fiscalité, le régime de congés, les conditions de renouvellement de contrat, de résiliation, de licenciement et l'identité des instances compétentes en cas de litige. Chaque changement donne lieu à la signature d'un avenant.

La grille salariale est conforme à la législation locale et un bulletin de salaire est délivré à chaque employé.

L'Alliance Française a un règlement intérieur (document recensant les obligations que les salariés et l'employeur doivent respecter). Chaque employé a une fiche de poste.

Les personnels sont évalués chaque année, des entretiens individuels sont organisés et des comptes-rendus d'entretien dans lesquels figurent les objectifs à atteindre pour l'année en cours, ou suivante sont établis.

## MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 70-71 Indicateurs 9.2.1 à 9.2.12

Autodiagnostic : p. 84-86 Vademecum : p. 68-73

**L'Alliance Française porte une attention spécifique à ses enseignants**, à leurs statuts (CDI, CDD, etc.) en lien avec le droit local. Les prestations des travailleurs indépendants sont réglées sur facture.

Les contrats des professeurs font mention du temps de face à face pédagogique, des tâches induites et annexes.

L'intégration des nouveaux enseignants est facilitée : accompagnement, présentation des services, invitations aux activités et moments conviviaux organisés, remise d'un vade-mecum présentant la structure, les informations à transmettre aux apprenants, les règles de bon fonctionnement, la charte pédagogique, le découpage des manuels, etc.

Les cours sont attribués aux enseignants en fonction de leurs compétences, de façon transparente.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 71-72 Indicateurs 9.3.1 à 9.3.10

Autodiagnostic : p. 87-89 Vademecum : p. 68-73

**L'Alliance Française garantit la formation continue de ses équipes**

Elle réserve une part de son budget pour la formation de ses personnels administratifs et enseignants. Elle établit un plan de formation tenant compte de ses choix stratégiques, de l'évolution des métiers, des besoins identifiés au travers des entretiens individuels.

Des formations à la culture et aux outils numériques sont réalisés (connaissance des outils informatiques, des enjeux d'internet, introduction et utilisation du numérique en classe, etc.).

La personne en charge de la médiathèque et les enseignants sont encouragés à s'inscrire à des formations (linguistiques et/ou pédagogiques) certifiantes.

La directrice/le directeur participe à des formations de gestion, de management, de communication (sur l'usage des réseaux sociaux, par exemple)

L'Alliance Française établit un historique des formations suivies par ses personnels.

**MON CARNET DE NOTES****→ État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

**→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

**→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

**Pour aller plus loin**

Référentiel Démarche Qualité : p. 72-73 Indicateurs 9.4.1 à 9.4.14

Autodiagnostic : p. 90-93 Vademecum : p. 68-73

**L'Alliance Française veille au suivi et au contrôle réguliers de ses activités**

Les tarifs des cours et des services de l'Alliance Française sont déterminés dans le cadre du budget prévisionnel voté par le Conseil d'administration. L'élaboration des prévisions budgétaires, le suivi de l'exécution budgétaire, des contrats, conventions, des activités sont effectués par la directrice/le directeur dans le respect des délégations de pouvoir qui lui sont accordées.

L'Alliance Française suit précisément l'évolution de ses activités par rapport aux objectifs fixés et aux résultats des années précédentes. Elle renseigne un tableau de bord avec les données importantes de l'accueil, des cours, des examens, de la médiathèque, des activités culturelles. Les données financières y sont incluses.

La directrice/Le directeur analyse régulièrement la situation de l'Alliance Française, présente ses constats aux personnels concernés et au CA. Des axes de progression sont identifiés et des mesures de remédiation sont mises en œuvre. L'analyse de l'exécution budgétaire met en évidence les faits marquants de la gestion, l'évolution par secteur (cours, culturel, etc.), la rentabilité des différentes activités, l'évolution des comptes sur l'exercice (l'année) et l'atteinte des objectifs.

L'Alliance Française veille à ce que sa trésorerie (ses disponibilités) lui permette de faire face aux décaissements (sorties d'argent) programmés, à ce que ses fonds de roulement et de réserve soient suffisants pour sécuriser sa gestion et son existence.

Elle fait valider ses comptes chaque année par un cabinet comptable indépendant et les fait approuver par le conseil d'administration et l'Assemblée générale de ses membres.

**MON CARNET DE NOTES****→ État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

**↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

**↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

**Pour aller plus loin**

Référentiel Démarche Qualité : p. 74 Indicateurs 10.1.1 à 10.1.12

Autodiagnostic : p. 94-96 Vademecum : p. 74-85

### L'Alliance Française pérennise les procédures de gestion pour le contrôle interne

Les délégations de signatures mises en place permettent d'assurer la continuité de service.

L'Alliance Française s'assure de :

- Sa sécurité administrative et juridique. Les recettes et les dépenses font l'objet d'une procédure de contrôle interne : modalités de manipulation des fonds en espèces et de contrôle, émission régulière des factures et des titres de recettes ou de recouvrement, validation des factures à acquitter, des contrats et bons de commande par les signataires autorisés, vérification des prévisions budgétaires et de la disponibilité des crédits avant les règlements, etc. L'inventaire des équipements et du mobilier de l'Alliance Française est actualisé annuellement,
- La sécurité de ses documents administratifs, financiers et de ses données informatiques. Le système d'archivage est structuré.

#### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 75 Indicateurs 10.2.1 à 10.2.10

Autodiagnostic : p. 97-99 Vademecum : p. 74-85

**L'Alliance Française s'assure de la bonne gestion du centre de langue :** paiement de tous les participants aux formations, tenue de caisse rigoureuse, dépôts réguliers des fonds à la banque. Des réunions régulières sont organisées entre le service des inscriptions et la comptabilité qui partagent la responsabilité du suivi des inscriptions et des paiements, entre le responsable des cours et le responsable administratif et financier.

L'activité d'enseignement est autofinancée.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

→ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

→ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 75 Indicateurs 10.3.1 à 10.3.8

Autodiagnostic : p. 100-101 Vademecum : p. 74-85



**L'Alliance Française respecte les normes de sécurité.** Ses locaux sont conformes aux attendus : de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité (personnes à mobilité réduite).

L'Alliance Française porte une attention spécifique à la sécurisation des personnes (respect de la capacité d'accueil, assurance, personne responsable de la sécurité, connaissance de la procédure à suivre en cas de danger, présence d'une personne habilitée à prodiguer les premiers secours, organisation d'exercices d'évacuation, etc.).

Elle est également attentive à la sécurisation des espaces (terrain, bâtiment) dont elle dispose (procédure pour le signalement des dysfonctionnements, plan des locaux permettant de situer les arrivées d'eau, les compteurs, les extincteurs, les sorties de secours, etc.).

L'Alliance Française détient les autorisations requises par le droit local pour accueillir du public et mener ses activités.

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

→ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

→ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 76 Indicateurs 11.1.1 à 11.1.10

Autodiagnostic : p. 102-104 Vademecum : p. 86

**L'Alliance Française veille à la bonne organisation de son établissement, à son accessibilité** (transports en commun, parking, dispositions pour personne à mobilité réduite) **et à sa visibilité** de l'extérieur.

Les locaux sont en bon état général, propres, bien éclairés et ventilés, les toilettes en nombre suffisant.

Le mobilier est adapté aux différents publics. Les usagers ont accès à internet.

L'Alliance Française réserve une part du budget à l'entretien courant, au renouvellement périodique du mobilier, des matériels informatiques et des logiciels. Elle est vigilante quant à son empreinte environnementale (consommation d'eau, d'électricité, recyclage des déchets, etc.)

### MON CARNET DE NOTES

→ **État des lieux de mon Alliance Française**

.....  
.....  
.....

↳ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....  
.....  
.....

↳ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 76-77 Indicateurs 11.2.1 à 11.2.11

Autodiagnostic : p. 105-107 Vademecum : p. 86

### **L'Alliance Française s'assure de la bonne adéquation des espaces et du matériel aux activités de l'établissement**

Le personnel dispose des locaux, du mobilier et des équipements nécessaires. Les enseignants peuvent travailler dans la salle des professeurs, consulter les informations et accéder aux ressources numériques exploitables en classe.

Les salles de classe sont équipées de mobilier et matériel adaptés (accès internet, lecteur DVD, projecteur vidéo, TBI, etc.) et sont insonorisées.

Les logiciels pour la bureautique, la messagerie, la gestion des cours, de la médiathèque, la gestion budgétaire et comptable, la tenue de l'inventaire sont adaptés aux besoins. Le personnel de l'Alliance Française peut travailler en réseau (via l'intranet de l'AF).

#### **MON CARNET DE NOTES**

##### → **État des lieux de mon Alliance Française**

.....

.....

.....

##### ↳ **Qu'est-ce que je peux améliorer ?**

.....

.....

.....

##### ↪ **Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?**

.....

.....

.....

#### **Pour aller plus loin**

Référentiel Démarche Qualité : p. 77-78 Indicateurs 11.3.1 à 11.3.9

Autodiagnostic : p. 108-110 Vademecum : p. 86

**La maintenance informatique est assurée.** Les outils et services informatiques sont sécurisés.

L'Alliance Française dispose des droits sur les logiciels qu'elle utilise. Elle sauvegarde ses données sur un serveur extérieur ou sur un support nomade.

L'Alliance Française respecte la législation locale en matière de mise à disposition d'une connexion à internet. L'utilisation du wifi fait l'objet d'une charte.

### MON CARNET DE NOTES

→ État des lieux de mon Alliance Française

.....  
.....  
.....

↳ Qu'est-ce que je peux améliorer ?

.....  
.....  
.....

↳ Comment je peux mettre en œuvre les améliorations ?

.....  
.....  
.....

#### Pour aller plus loin

Référentiel Démarche Qualité : p. 78 Indicateurs 11.4.1 à 11.4.7

Autodiagnostic : p. 111-112 Vademecum : p. 86-89

## Notes



A series of horizontal dotted lines for writing notes.

## Notes



A series of horizontal dotted lines for writing notes.



**Contact**

**Paul Laloz**

[paul.laloz@institutfrancais.com](mailto:paul.laloz@institutfrancais.com)

8/14 rue du Capitaine Scott

75015 Paris

+ 33 (0)1 53 69 83 00

[www.institutfrancais.com](http://www.institutfrancais.com)

**Contact**

**Clémentine Braud-Méchin**

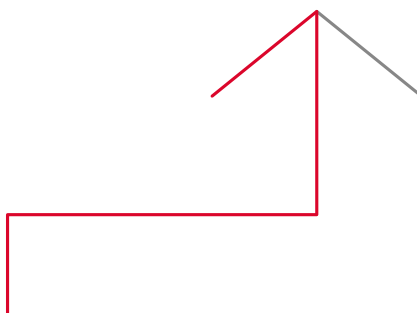
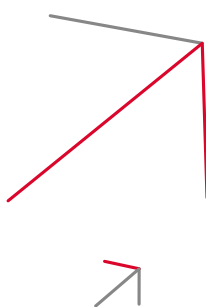
[cbraud-mechin@fondation-alliancefr.org](mailto:cbraud-mechin@fondation-alliancefr.org)

101 Boulevard Raspail

75006 Paris

+33 (0)1 53 63 08 03

[www.fondation-alliancefr.org](http://www.fondation-alliancefr.org)



**Le partenaire**

**FRANCE  
ÉDUCATION**  
INTERNATIONAL