



Contexte : Les Alliances Françaises du Pérou ont toutes fermé leurs portes depuis le 15 mars suite au décret d'état d'urgence présidentiel et au strict confinement. On trouvera ci-dessous les éléments de réponse pensés et mis en œuvre par le réseau.

1. Linguistique

Assurer la continuité de l'action pédagogique

- Dispositif avec livre dématérialisé + généralisation d'un LMS (cf. par ex : gratuité Apolearn pour 3 mois) + solution de visioconférence (par exemple : *Googlemet* gratuit ou *Zoom* payant) avec possibilité de penser salles de classes virtuelles
- Mise à niveau et équipement indispensables des professeurs en télétravail (ordinateurs, webcam et casques micro, connexion internet)
- Réduire les jauges pour optimiser qualité et mieux répartir cours entre professeurs : ouvrir exceptionnellement à partir de 3 élèves jusqu'à 15 (moyenne optimale à 8-10)
- Régler questions techniques de connectivité des étudiants / connectivité des professeurs (voir possibilité de réaliser cours en ligne depuis salles de classe)
- Faciliter solutions de paiement en ligne via banques et application (lien de paiement) et partenaires stratégiques (réseau points de vente) pour paiement en espèces.
- Concéder facilités de paiement sur demande

Fidéliser les inscrits

- Remise générale de base (10%) pour tous inscrits – ne pas brader
- Accompagnement individualisé accru par le professeur et le service marketing
- Mise en avant des avantages additionnels : gratuité livres virtuels - Culturethèque + Frantastique + contenus culturels exclusifs – accompagnement individuel – gain de temps (transport etc.) de flexibilité et d'efficacité
- Politique de parrainage
- Cours enfants et adolescents : adaptation des rythmes et offre spéciale « Petit Prince » + paquet Culturethèque et autres ressources + tutoriels et classes modèles en espagnol pour les parents

Enrayer la chute et générer de nouvelles inscriptions

- Test de niveau en ligne (remboursé sur inscription)
- Politique de parrainage (avantages pour le parrain et le parrainé)
- Bourses intégrales tirées au sort parmi les nouveaux inscrits
- Remise importante (20 %) ciblée sur certains publics (étudiants des Universités, enfants/ado...) et certains partenariats stratégiques (« clubs de clients » journaux, supermarchés, dinner's club, banques, téléphonie, autres centres de langue...)
- Systématisation des « classes vitrines en ligne » gratuites, hebdomadaires avec remise à la clé pour les participants qui s'inscrivent
- Politique de promotion repensée (cf. infra)



S'adapter et tirer parti du nouveau contexte

- Opportunité pour généralisation de l'indispensable virage numérique (formations et outils)
- Offre nouvelle cours particuliers : offre attractive à partir d'un paquet de 10h avec tarif dégressif par paquets (jusque 80h)
- Diversification : ateliers langues vernaculaires, cours d'espagnol, tenter de réinvestir cours externes en collèges et universités)
- Offre spéciale sur cours virtuels (réduction de la commission IFM)
- Générer à terme offre adaptée 100 % virtuelle

2. Communication

Présenter une offre moderne, accessible et avantageuse

- Action presse et RP pour présenter une offre en pointe et en ordre de bataille sur le linguistique et le culturel et ainsi espérer bénéficier de rédactionnel gratuit
- Achat d'espace et redéploiement des budgets de communication sur réseaux sociaux (X3) et Internet - insister aussi sur nouveaux référencements
- Mise à disposition du réseau national d'un fonds spécial pour augmenter budget de com et de connectivité (exemple pour 1 euro dépensé, la coordination nationale mettra également un euro)
- Cibler bourses 100% pour « Ambassadeurs de marque » (relais par influenceurs locaux)

Création de nouveaux supports

- Adaptation nécessaires aux logiques de chaque réseau social
- Élargir audience
- Création Tutoriels vidéo pas-à-pas pour faciliter au maximum les inscriptions
- Création vidéo promotionnelle générale
- Création capsule vidéo pour promotion systématique depuis l'action culturelle

Rôle de conseil et de veille : communication de crise

- De la coordination vers le réseau national sur les aspects légaux et économiques relayant en temps réels auprès des directeurs les communiqués de l'Ambassade et les nouvelles dispositions prises par les autorités officielles
- Recensement exhaustif des salariés français et européens avec contacts directs



3. Culturel

Mise en place quotidienne d'une riposte culturelle (« alternativa cultural »)

- relayée sur tous les réseaux sociaux en français et espagnol pour mettre en avant offres dont IF et #culturecheznous du Ministère de la Culture.
- Sélectionner contenus et publier minimum 2 posts par jour : 1 le matin partage d'une chanson francophone - 1 de contenu en journée (visites virtuelles, visites d'ateliers, cinéma, littérature etc.)

Création de contenus 100 % en ligne

- Repositionner programmation culturelle initiale sur les réseaux (lectures, visites d'exposition etc.)
- Prévoir budget minimum dédié pour maintenir solidarité avec les artistes
- Créer des festivals en ligne (cinéma, danse, Fête de la musique 100 % en ligne) avec retransmission live via FB
- Avancer lancement de concours et appels à candidatures pour 2021
- Présenter la période comme propice pour que les artistes puissent commencer à travailler

Partenariats

- Activer cluster EUNIC pour offre groupée européenne et /ou partenaires Francophonie
- Démarcher et convaincre mécènes et sponsors pour sauver contrats et générer nouveaux en passant sur « culture en ligne » avec chiffres de visibilité accrue à l'appui

4. Ressources humaines et Finances

Ressources humaines

- Faciliter bonnes conditions de télétravail (recommandations ergonomie – bienveillance souple horaires – management sur objectifs et tâches)
- Principe de base de solidarité avec salariés (Filet de sécurité avec garantie revenu minimum de subsistance) – attention spécial aux salariés vulnérables
- Privilégier temps de formation en ligne pour salariés moins mobilisés (cf. offre IF)
- Réponse graduée : maintien intégral du salaire avec : vacances anticipées - récupération postérieurs des heures / réduction du temps de travail / réduction rémunération / non-renouvellement des contrats arrivant à échéance / congés sans solde / licenciement économique
- Possibilité de cogestion avec syndicat le cas échéant



Finances

- Sensibiliser à l'urgence et au risque critique et solliciter appui du Poste par possible réimputation des budgets des actions annulées par ailleurs
- Étudier et solliciter aides publiques selon dispositifs disponibles localement et ou en France (STAFE...)
- Privilégier solution emprunt bancaire solidaire (attention aux taux pratiqués) sans attendre d'entamer fonds propres
- Passer décision budgétaire modificative et autorisation d'emprunt en C.A.
- Penser les formes d'un fonds mutuel national de solidarité

Rechercher solidarités et synergies de réseau nationales, régionales, mondiales

- Favoriser un travail collaboratif en ligne plus dense et plus organisé
- Créer et mettre à disposition des espaces collaboratifs en ligne structurés, ritualiser des temps d'échanges en choisissant et en utilisant des outils uniques parmi toutes les options disponibles (suites intégrées type Google (Drive, Meet, etc.) ou Microsoft (Teams, Sharepoint, Skype, etc.) ou autres outils (Dropbox -Zoom etc.)
- Libre partage réseau de tous les supports de communication et de cours
- Privilégier utilisation logo unique sans nom de ville pour faciliter reprise et adaptation par le réseau
- Alternatives culturelles conjointes et groupées interactives
- Échanges et partages de bonnes pratiques systématiques
- Priorité à un grand chantier partagé sur cours virtuels IF-AF (apprenants, professeurs, salariés) à l'échelle du réseau

Crise COVID19 - Retour d'expérience AFLima / réseau Af Pérou
Mise à jour au 22 avril 2020
contact : n.mezzalira@alianzafrancesa.org.pe