



MINISTÈRE DE L'EUROPE ET DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

**Direction Générale Mondialisation, Culture,  
Enseignement, Développement International**  
Direction de la Culture, de l'Enseignement, de la  
Recherche et du Réseau

ND-2017-449998

Le 07/07/2017

**NOTE**

pour

*DIRECTEURS & CHEFS DE POSTE,*

*Secrétariat général,*

*Direction de la Culture, de l'Enseignement, de la Recherche et du Réseau,*

*Inspection générale des Affaires étrangères,*

*Institut français,*

*Alliance française (Fondation)*

**Objet : Actualisation par l'Institut français du « référentiel qualité » appliqué aux centres de langue.**

*Résumé*

*Le référentiel qualité appliqué aux centres de langue, élaboré en 2010 par l'Alliance Française de Paris Ile-de-France et le CIEP, a été actualisé par l'Institut français afin de tenir compte des évolutions récentes qu'a connu le réseau notamment dans le cadre de la transition numérique et dans un environnement de plus en plus concurrentiel.*

Dans un contexte de modification profonde des équilibres linguistiques et de compétition accrue entre pays dans le champ de la diplomatie d'influence, le réseau culturel français à l'étranger constitue un outil puissant au service de l'attractivité

---

Rédacteur(s) : Aurelia BOURGUEIL  
Étiquette(s) : cocac  
Annexe(s) : IF-REFERENTIEL-DQ

internationale de la France. Afin de conforter l'image de marque à laquelle doivent correspondre les établissements qui le composent, l'Institut français (IF) met en œuvre depuis 2011, en partenariat avec la Fondation Alliance française (FAF), une démarche qualité initiée par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

Par la réalisation d'un diagnostic, l'engagement d'un établissement du réseau dans la « démarche qualité » doit aboutir à une amélioration du pilotage stratégique, à un développement des offres de formation, à un renforcement de l'organisation et des performances du centre de langue, ainsi qu'à une meilleure mobilisation des équipes. Il ne s'agit cependant pas de repenser dans son intégralité le fonctionnement de l'établissement, mais d'améliorer des pratiques clairement identifiées en associant ses différents collaborateurs. En ce sens, la démarche qualité n'est pas un exercice d'évaluation mais de conduite du changement. Bien qu'elle soit fortement encouragée, l'application du référentiel « démarche qualité » à son établissement ne revêt aucun caractère obligatoire. Les établissements sont invités à se saisir du document dans sa totalité ou en partie.

L'Institut français a élaboré en concertation avec différents établissements du réseau, la Direction de la Culture, de l'Enseignement, de la Recherche et du Réseau (DCERR) et l'Inspection générale des Affaires étrangères (IGAE) une version actualisée de ce référentiel.

Ce nouveau document se veut didactique et opérationnel. Il est organisé en processus et sous-processus plutôt qu'en secteur ou domaine telle que dans l'ancienne version.

Il a notamment pour objectifs de développer les actions transversales et les collaborations entre les services, d'inscrire la stratégie de l'établissement et de son centre de langue dans celle du poste, de proposer une pédagogie attrayante et innovante, de mieux articuler diplomatie d'influence et logiques entrepreneuriales et de veiller à la professionnalisation des équipes.

Les modalités d'action et de mise en œuvre de la « démarche qualité » ont été révisées dans ce nouveau cadre. Afin de les mettre en œuvre, des missions d'expertise régionales et sous-régionales seront mises en place par l'Institut français, en lien notamment avec la Fondation Alliance française dans les pays et les zones à réseaux d'instituts et d'alliances. Elles auront pour objectif principal d'alimenter le dialogue entre établissements sur les questions relatives à la stratégie et au fonctionnement des établissements du réseau. Par ailleurs, le développement d'un espace en ligne permettra d'appuyer les centres de langue dans la gestion documentaire de la démarche qualité, d'échanger et de mutualiser les bonnes pratiques et d'accéder à des modules de formation sur des thématiques spécifiques. Dans ce cadre, la participation des agents du réseau sera sollicitée.

La Fondation Alliance Française finalise pour sa part, dans le cadre de sa Charte, du plan « Alliance 2020 » et de sa politique de dépôt de marque, une nouvelle version du référentiel qui réponde à la diversité des situations dans le réseau international des alliances.

Compte tenu des enjeux de développement et des objectifs de professionnalisation partagés par l'ensemble du réseau, un tronc commun à ces deux référentiels « démarche qualité » sera identifié par l'Institut français Paris et la Fondation Alliance Française qui permettra de conduire une politique harmonisée de formation et d'évaluation. Sur cette base, des modalités d'accompagnements techniques conjoints seront proposées aux postes (actions de formation ; missions d'expertise).

Le référentiel actualisé par l'Institut français figure en pièce jointe à la présente note diplomatique. Les postes recevront prochainement un courriel formel concernant

le premier appel à candidature pour la mise en œuvre de missions d'expertises sur la « démarche qualité ». Les dossiers seront étudiés dans le cadre d'une commission. Les postes intéressés par cette démarche peuvent contacter l'Institut Français, M. Florent HERIDEL : [florent.heridel@institutfrancais.com](mailto:florent.heridel@institutfrancais.com)

**Pierre LANAPATS**

INSTITUT FRANÇAIS  
UNIVERSITÉ PARIS 10  
MAURAND  
10/07/2017