

# IF Démarche Qualité

## Règlement

### 1) La mission démarche qualité :

Au sein du Pôle Formation et Développement des établissements, la mission démarche qualité vient en appui aux établissements du réseau culturel (Institut français, Alliances Françaises et Centres binationaux). Elle vise à améliorer l'organisation et les prestations des établissements culturels français à l'étranger.

Les différents outils mis à disposition des établissements du réseau par l'IF ont pour but :

- D'accompagner les établissements à améliorer et formaliser des pratiques clairement identifiées, non pas dans un exercice d'évaluation mais de conduite du changement dans une approche à 360° d'un établissement
- D'encourager une réflexion collective au sein des structures pour faciliter l'élaboration d'un plan d'actions.

### 2) Le contexte :

La mise en œuvre d'une démarche qualité dans le réseau de coopération et d'action culturelle de la France à l'étranger est un levier central pour le développement, l'évolution et la pérennisation de l'activité et des ressources financières des établissements (Instituts français et Alliances Françaises).

En effet, dans une période de forte concurrence et de fragilité post-covid des établissements, la démarche qualité présente de nombreux avantages, notamment l'amélioration du fonctionnement d'une structure, la professionnalisation des équipes, la recherche d'autofinancement, la conduite du changement, le partage des bonnes pratiques et la mutualisation des ressources, la transmission.

Proposer une formation en ligne à la démarche qualité à la fois agréable et efficace est donc un enjeu majeur pour l'Institut français afin de répondre aux attentes renouvelées et exigences accrues de publics et de marchés en constante évolution. Ce dispositif de formation en ligne lancé par l'IF Paris en 2023 met l'accent sur des projets de modernisation des établissements et des services, de transformation numérique et d'innovation, dans une dynamique de mutualisation et de réseau.

L'approche globale de l'établissement dans une vision à 360°, en prenant notamment en compte une réflexion collective des différents secteurs de l'établissement et la formation des collaborateurs, constitue une priorité. La cohérence du projet démarche qualité avec les autres appels à projets de l'IF auxquels les établissements auraient répondu fera également l'objet d'une attention particulière. L'établissement est encouragé à développer une approche éco-responsable de son activité. Par ailleurs, l'Institut français et le réseau culturel français à l'étranger sont appelés à poursuivre un objectif d'égalité entre les femmes et les hommes, dans le choix de leurs projets et leur organisation.

### 3) Les enjeux :

L'installation d'une démarche qualité grande échelle permet de créer une véritable communauté d'intérêt autour de la démarche qualité, portée par les référents démarche qualité, en particulier :

- Conduire au changement des méthodes et pratiques de travail et accompagner la transformation numérique du Réseau
- Proposer une méthodologie de travail nouvelle, moderne, harmonisée, concertée, s'avérant indispensable pour rester visible et compétitif face à un environnement de plus en plus concurrentiel
- Outiller sur des thématiques nécessaires pour la gestion réussie et l'attractivité d'établissements, et anticiper celles de demain
- Offrir un outil de prise de décision permettant de renforcer la continuité stratégique et opérationnelle des établissements face aux mobilités des agents du Réseau
- Autonomiser les structures en donnant les clés pour mettre en œuvre la démarche qualité, chacune à son échelle, à hauteur de ses moyens, et dans son contexte spécifique pour s'inscrire dans la durée
- Et enfin, atténuer l'effet silo en permettant la transversalité au sein des organisations et une meilleure connaissance des différents secteurs.

#### **4) La présentation du dispositif IF Démarche Qualité**

Le dispositif **IF Démarche Qualité** soutient les postes qui souhaitent utiliser la démarche qualité comme levier de développement de leur établissement, dans une approche à 360°. Le dispositif est piloté sur place par le référent démarche qualité de la structure (Institut français ou Alliance Française) et/ou le référent démarche qualité coordinateur d'un réseau national.

##### **a) La formation en ligne « Développer votre établissement avec la démarche qualité »**

Innovante et enrichie de très nombreux témoignages de cadres du réseau culturel, la formation en ligne est adaptée et accessible à tous, en fonction du degré d'implication dans la démarche qualité.

3 parcours sont proposés :

##### **i) Le parcours « Découverte » : Qu'est-ce que la démarche qualité ?**

A l'attention de tous, cette courte présentation de 15 minutes propose une sensibilisation à la démarche qualité comme outil d'amélioration et de développement de son établissement.

##### **ii) Le parcours « Mise en œuvre » : Comment mettre en œuvre la démarche qualité dans son établissement ?**

D'une durée de 15 heures environ, ce parcours est à destination des personnes qui sont directement concernées par la mise en œuvre de la démarche qualité. Il permet une appropriation des 12 processus du référentiel commun aux IF/AF pour une installation d'une démarche qualité à la portée de tous.

##### **iii) Le parcours « Pilotage » : Comment piloter la démarche qualité ?**

Entièrement dédié aux référents et référentes démarche qualité, ce parcours permet d'initier la démarche concrètement étape par étape pour commencer à mettre en œuvre la démarche qualité dans son établissement ou dans son réseau.

Coût : GRATUIT pour les établissements - Les Instituts français et les Alliances Françaises sont tous éligibles gratuitement à la formation à distance proposée par l'IF.

## b) En option : Les 3 séances de coaching avec un facilitateur

Nous proposons de compléter la formation, aux établissements qui le souhaitent, par 3 séances de coaching et de réflexion collective. Les ateliers ont pour but d'accompagner les établissements à formaliser leur processus d'amélioration, de développement et de professionnalisation des équipes autour d'un plan d'action concret.

### i) La séance 1 : Le diagnostic (3h)

Proposer une réflexion collective autour des enjeux et des besoins ayant émergé lors de la formation en ligne.

### ii) La séance 2 : Le SWOT (3h)

Faire un état des lieux à 360° de l'établissement (SWOT) ; échanger et mutualiser les bonnes pratiques ; faire ressortir les axes d'amélioration.

### iii) La séance 3 : Le Plan d'action (3h)

Développer une stratégie de développement de son établissement (par exemple les axes prioritaires d'amélioration, la professionnalisation des équipes) ; nommer et prioriser les actions et orientations à mener dans un plan d'action ; préparer un calendrier de travail.

**Coût** : GRATUIT pour les établissements – L'Institut français prend en charge les 3 séances de coaching à distance avec un facilitateur.

- Un accompagnement est proposé par l'IF pour leur bonne mise en place (voir point 6) a) « Les Critères d'éligibilité »).
- Un cahier des charges simple pour un expert - facilitateur est disponible dans **la Boîte à outils à destination des référents démarche qualité (voir point 9) « Accompagnement de l'IF et Contacts »**.

Pour plus d'informations, contacter : [demarchequilite@institutfrancais.com](mailto:demarchequilite@institutfrancais.com)

## 5) Les axes stratégiques

Afin d'inscrire les projets démarche qualité de manière pérenne au sein des établissements, nous incitons fortement les établissements à :

- Ancrer la démarche qualité dans une stratégie pluriannuelle de leur établissement
- Faire rentrer leur structure dans une approche globale à 360°
- Impliquer leurs collaborateurs dans une réflexion collective
- Faire évoluer leur établissement vers un « tiers-lieux » porteur d'innovation
- Développer les compétences métiers de leurs collaborateurs

Par exemple, le dispositif IF Démarche Qualité peut favoriser la prise de décision dans les domaines suivants :

- **La mise en place d'un plan de formation** : la préparation à la prise de décision d'un plan de formation stratégique autour du développement, de la conduite du changement, du management, du marketing digital par exemple.
- **L'implantation d'un tiers-lieu** : la préparation à la mise en place d'une réorganisation de certains espaces, notamment en médiathèque, de la création de Fablab, dans une volonté de créer une approche renouvelée, numérique, ouverte et collaborative.

- **La création et l'appropriation d'un outil de suivi client (CRM)** : la mise en place d'une réflexion collective avec un travail notamment autour de la culture de la relation client, des comportements des utilisateurs, des parcours pour construire des offres.

## 6) La procédure de candidature à IF Démarche Qualité

### a) Les critères d'éligibilité

Pour être éligibles, les projets doivent :

- Être accompagné d'une note de cadrage sur la politique de l'établissement en faveur de la démarche qualité et la volonté de la direction de l'établissement à vouloir s'y engager
- Intégrer un calendrier de réalisation de la formation
- Indiquer la portée du projet : local, national ou régional

Les demandes d'individuels ne sont pas éligibles.

### b) Les étapes pour piloter la démarche qualité

L'accès au dispositif est à la portée de toutes les structures. Chaque projet devra être déposé par le référent / la référente démarche qualité de l'établissement ou du réseau concerné, en respectant les étapes suivantes :

- Prendre contact avec sa hiérarchie (Cocac, directrice / directeur, coordinatrice / coordinateur de réseau AF), l'IFParis et la Fondation des Alliances Françaises (pour les réseaux AF)
- Rejoindre la communauté Whaller (voir point 9) « Accompagnement de l'IF et Contacts ».
- Créer une équipe démarche qualité et un comité de pilotage
- Communiquer en interne auprès des équipes
- Impliquer sa hiérarchie pour lancer la démarche qualité
- Cibler les actions prioritaires
- Établir un budget des actions, rejoindre la communauté Whaller puis télécharger le Modèle de budget **IF Démarche Qualité** [ici](#)

Les critères suivants feront l'objet d'une attention particulière :

- Respecter les étapes ci-dessus pour piloter la démarche qualité
- Inscrire la démarche qualité dans une approche globale de l'établissement à 360°
- Rentrer dans une logique de réseau pour les postes disposant de plusieurs implantations (IF/AF)
- S'engager dans une dynamique de professionnalisation des collaborateurs.

#### Note à l'attention des référents démarche qualité:

*Une fois le dossier de candidature validé, le référent / la référente démarche qualité pourra suivre la formation dédiée à distance « Développer votre établissement avec la démarche qualité » afin de l'aider à mieux appréhender et piloter la mise en place de la démarche qualité.*

*Pour plus d'informations, contacter : [demarchequilite@institutfrancais.com](mailto:demarchequilite@institutfrancais.com)*

## 7) Calendrier de dépôt de candidature

**Webinaire de présentation d'IF Démarche Qualité** : le mercredi 31 janvier 2024 à 14h30 heure de Paris

**Dépôt des candidatures IF Démarche Qualité** : du jeudi 1er février au mercredi 6 mars 2024

**Examen des dossiers** : mi-mars 2024

Lors de la constitution des dossiers, les postes sont invités à prendre contact avec l'Institut français ainsi qu'à télécharger :

- Le Règlement du dispositif
- le modèle de Budget détaillé
- le modèle de Présentation détaillée du projet

Ces trois documents sont à télécharger, à compléter et à joindre au dossier en ligne sur la plateforme IFprog, lien vers IFprog, cliquer [ici](#) :

Important :

- Prévoir un délai minimum suffisant entre la prise de contact initiale avec l'IF Paris et le lancement opérationnel de la formation démarche qualité dans votre établissement
- Seuls les projets retenus seront notifiés par mail mi-mars 2024. Les dossiers non choisis à l'issue de la commission seront classés sur la plateforme IFProg sous le statut « Non retenu ».

### 8) Les modalités d'inscription

L'accès au dispositif **IF Démarche Qualité** est ouvert à tout établissement ou réseau d'établissements dans la limite des places disponibles sur la plateforme.

Les référents / référentes démarche qualité, porteurs de projet, sont invités à :

- Consulter la page du site de l'Institut français, cliquer [ici](#) :
- Lire le document « **Les étapes pour piloter la démarche qualité** », cliquer [ici](#) :
- Déposer le projet sur IFprog, lien vers IFprog, cliquer [ici](#) :

L'Institut français vous accompagne à chacune des étapes de votre démarche.

### 9) Accompagnement de l'IF et contact

#### a) La Boîte à outils à destination des référents démarche qualité

Retrouvez tous les outils de la démarche qualité sur la plateforme collaborative Whaller :

- **Si vous n'avez pas de compte Whaller** : suivez le lien vers le portail Institut français, cliquer [ici](#) :  
*Cliquez sur le bouton « Accès à Institut français » (en haut à droite du portail IF), puis sur « Demander une invitation » et indiquez votre nom, prénom, fonction et établissement. Vous pouvez ensuite cliquer sur la sphère que vous souhaitez rejoindre à partir du portail.*
- **J'ai déjà un compte Whaller**

Je souhaite accéder à la  
« Boîte à outils à destination des référents démarche qualité »

J'envoie un email à : [paul.laloz@institutfrancais.com](mailto:paul.laloz@institutfrancais.com)

Pour toute demande Whaller, contactez-nous à : [whaller@institutfrancais.com](mailto:whaller@institutfrancais.com)

#### b) Les ressources

Afin d'accompagner les postes dans la définition de leurs projet démarche qualité, plusieurs outils sont mis à disposition du réseau :

- Le Référentiel démarche qualité adapté aux Instituts français et Alliances Françaises, cliquer [ici](#) :
- Le Vademecum pour les Instituts français et Alliances Françaises, cliquer [ici](#) :
- Le Livret d'accompagnement à la démarche qualité pour les Alliances Françaises, cliquer [ici](#) :
- L'Autodiagnostic du référentiel pour les Instituts français, cliquer [ici](#) :
- L'Autodiagnostic du référentiel pour les Alliances Françaises, cliquer [ici](#) :

**Les Instituts français, les Alliances Françaises et les Centres binationaux sont tous éligibles au dispositif IF Démarche Qualité proposé par l'IF.**

**c) Contact :**

Paul Lalloz, chargé de projet démarche qualité  
[paul.lalloz@institutfrancais.com](mailto:paul.lalloz@institutfrancais.com)