

DÉMARCHE QUALITÉ
a p p l i q u é e a u x
Alliances Françaises

RÉFÉRENTIEL



af

Alliance Française



MINISTÈRE
DE L'EUROPE ET DES
AFFAIRES ÉTRANGÈRES

af
fondation
Alliance Française

JANVIER 2018

Cette nouvelle version du référentiel qualité de l'Alliance Française est le fruit des échanges qui ont eu lieu au sein du groupe de travail "Démarche qualité" initié dans le cadre du plan "Alliance 2020". Elle répond à la nécessité, alors que le contexte dans lequel s'insèrent les Alliances a fortement évolué, d'actualiser un outil constitutif de l'identité du réseau Alliance Française, dont la dernière mouture datait de mai 2012.

Afin de maintenir une continuité et d'en favoriser l'appropriation, le référentiel conserve sa présentation et son approche ; les critères sont regroupés par domaine et classés par priorité :

- Pédagogie et enseignement, gestion des activités culturelles, médiathèque et documentation représentent les **coeurs de métier** d'une Alliance ;
- Marketing - Communication et relation client, Ressources humaines, Gestion comptable et financière, Locaux et infrastructures constituent les **fonctions support** ;
- Gouvernance désigne le **pilotage** de l'association.

Les trois **niveaux de priorité** permettent d'avoir une approche graduée et de planifier d'autant mieux ses actions par une identification claire des objectifs à atteindre. Les critères obligatoires sont ainsi ceux sur lesquels l'accent devra être mis en priorité en cas de non conformité.












Dans le but de faciliter leur autoévaluation, les Alliances peuvent désormais évaluer chaque critère selon une échelle plus précise empruntée aux organismes de normalisation :

- **Conforme** (C)
- **Partiellement conforme** (P/C), qui peut également se traduire par "en cours"
- **Non conforme** (N/C)
- **Non pertinent**, lorsque le critère est sans objet (une Alliance qui n'aurait pas de médiathèque, par exemple)

Le référentiel qualité est l'outil principal permettant aux Alliances de s'engager dans une démarche qualité, il sert tout autant à réaliser son autodiagnostic pour définir sa stratégie globale et son plan d'action qu'à communiquer sur le projet et en évaluer la progression.

La mise en œuvre de la démarche qualité, processus d'amélioration continue dont l'objectif principal est de satisfaire les besoins de toutes les parties intéressées (apprenants, personnels, publics), est précisée dans le "Vadémécum de la qualité" (mars 2018).

SOMMAIRE

			Pédagogie & Enseignement	p. 4
			Gestion des activités culturelles	p. 9
			Médiathèque et documentation	p. 12
			Marketing - Communication & relation client	p. 16
			Ressources humaines	p. 21
			Gestion comptable & financière	p. 25
			Locaux & infrastructures	p. 27
			Gouvernance	p. 31

PÉDAGOGIE & ENSEIGNEMENT

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
P1	Les cours sont alignés sur le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Ils permettent de développer les compétences linguistiques qui y sont décrites (production orale et écrite, réception orale et écrite, interaction).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Descriptifs des cours, grilles d'observation de cours</i>	
P2	Les enseignants qui ne sont pas de langue maternelle française ont au moins le niveau B2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Diplôme ou certification officielle</i>	
P3	Il existe un référent pédagogique, chargé entre autres de l'accompagnement et de l'encadrement de l'équipe enseignante, de l'évaluation, de la conception des cours et du matériel pédagogique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Organigramme, fiche de poste du référent pédagogique</i>	
P4	Les enseignants qui font passer les certifications officielles sont habilités à le faire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Certificats d'habilitation</i>	
P5	Les modalités relatives à l'organisation de certifications officielles (inscriptions, habilitation de correcteurs/examineurs, confidentialité des sujets, passation des épreuves, corrections, publication des résultats, etc.) sont connues par tout le personnel de l'AF impliqué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Procédures d'organisation des certifications officielles</i>	
P6	Des visites de classe sont régulièrement organisées par le référent pédagogique, a minima dans les 6 premiers mois pour les nouveaux enseignants et tous les 2 ans pour les autres enseignants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Planning des visites de classe des 2 dernières années</i>	

P7	Les visites de classe font l'objet d'un protocole d'observation connu des enseignants. Elles donnent lieu à un compte rendu rédigé par le référent pédagogique et signé par l'enseignant ainsi qu'à un entretien dans les deux semaines qui suivent l'observation.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Protocole d'observation / Comptes rendus des 6 derniers enseignants observés	
P8	Les manuels utilisés sont parus depuis moins de dix ans.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste des manuels utilisés avec date de parution	
P9	Le droit local en matière de reproduction et d'usage des supports pédagogiques est respecté. Les photocopies diffusées comportent la mention des sources.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Norme locale	

TRÈS RECOMMANDÉ

P10	La conception des cours est fondée sur des référentiels de formation/curricula/programmes qui décrivent de façon détaillée les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Référentiels des niveaux, descriptif du système d'évaluation interne	
P11	Les cours et leur organisation (découpage, progression, modalités d'évaluation, méthodologie, etc.) sont décrits de façon détaillée dans des documents contractuels accessibles avant l'inscription, et remis aux apprenants au début du cours. Lorsque les cours sont construits à partir d'un manuel, ils font l'objet d'un découpage à disposition des enseignants et étudiants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Copie de descriptifs de cours, découpage des cours, contrat d'apprentissage ou livret d'accueil	
P12	Les enseignants élaborent les séquences d'apprentissage en fonction des objectifs de la formation.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Cahiers de suivi, observation de cours, préparation de cours	
P13	Les séances sont constituées d'une suite cohérente de séquences dont les durées sont adaptées à leurs objectifs.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Cahiers de suivi, observation de cours, préparation de cours	
P14	Les enseignants réalisent des activités qui favorisent l'interaction dans les cours (activités ludiques, interviews, débats, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Cahiers de suivi, observation de cours, préparation de cours	
P15	Les manuels utilisés sont parus depuis moins de cinq ans.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste des manuels utilisés avec date de parution	

P16	Les enseignants connaissent les fondements méthodologiques des manuels utilisés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Guide pédagogique, comptes rendus des visites de classe</i>	
P17	Les enseignants disposent du matériel pédagogique (méthodes, guide pédagogique, équipement, etc.) nécessaire et d'un accès Internet pour préparer et assurer leurs cours.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste du matériel, liste de l'équipement</i>	
P18	Il existe un guide de l'enseignant, actualisé annuellement et remis à tous les enseignants en début d'année académique.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Guide de l'enseignant actualisé</i>	
P19	Des réunions pédagogiques régulières, au minimum deux fois par an, sont mises en place et les comptes rendus font l'objet d'une diffusion à l'ensemble des personnels concernés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Comptes rendus des 3 dernières réunions, procédure de diffusion</i>	
P20	Il existe une procédure de concertation de tous les personnels concernés pour la conception de nouveaux cours et le choix du manuel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure, fiche d'évaluation des manuels</i>	
P21	A la fin de chaque cours, les enseignants remplissent un cahier de suivi (format papier ou numérique) décrivant le contenu de la séance et mentionnant le travail à effectuer. Ce document est consultable par le référent pédagogique et les apprenants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Cahier de suivi</i>	
P22	Les présences des étudiants sont vérifiées et tenues à jour.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Listes de présence</i>	
P23	Il existe une procédure de remplacement des professeurs absents.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure de remplacement des enseignants absents</i>	
P24	Le placement des étudiants dans les cours se fonde sur un test conçu et corrigé par des pédagogues.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Tests de placement corrigés et barèmes</i>	
P25	Pour les cours externes, il est procédé à une analyse de besoins, qui donne lieu à la rédaction d'un programme prévisionnel visé par le commanditaire.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Analyses de besoins renseignées pour les conventions/contrats existant(e)s et les demandes</i>	
P26	Il existe un plan d'équipement progressif des salles de cours en multimédia (ordinateur, vidéoprojecteur, accès à internet).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan d'équipement multimédia pluriannuel</i>	

P27	Il existe un référent TICE chargé entre autres de l'accompagnement des enseignants dans l'utilisation du numérique en classe et de l'actualisation des ressources et documents issus d'internet.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Organigramme, fiche de poste du référent pédagogique</i>	
P28	Les enseignants sont formés à l'utilisation d'outils informatiques et numériques et à l'exploitation des ressources numériques disponibles sur internet.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plans de formation continue des 2 dernières années</i>	

RECOMMANDÉ

P29	L'établissement propose tous les niveaux d'enseignement, de A1 à C2.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des cours des 2 dernières années</i>	
P30	Le nombre d'étudiants par classe ne dépasse pas 18, 16 pour les débutants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Statistiques des cours</i>	
P31	Lorsqu'un cours implique l'intervention de plusieurs enseignants, une procédure de concertation existe.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure, cahier de suivi</i>	
P32	Une attestation de présence, précisant le niveau et le nombre d'heures suivis, est remise à la fin de chaque session à la demande de l'étudiant.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Copies attestations de présence</i>	
P33	L'Alliance organise, au moins une fois par an, des sessions de passation de certifications et tests officiels.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Calendriers des sessions d'examen des 3 dernières années</i>	
P34	Dans le cadre de l'organisation des sessions d'examens, la sélection des examinateurs/correcteurs est établie selon des critères transparents.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure de sélection des examinateurs/correcteurs</i>	
P35	Les enseignants utilisent, le cas échéant en complément du manuel, une gamme diversifiée d'activités et de supports multimédias pour atteindre les objectifs d'apprentissage. Les ressources pédagogiques incluent des documents authentiques et/ou semi-authentiques régulièrement renouvelés (supports culturels et d'actualité).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Exemples de préparation de cours, cahiers de suivi</i>	

P36	Les enseignants s'impliquent dans l'élaboration d'outils pédagogiques. Ils mettent en commun leurs pratiques et les outils qu'ils ont élaborés. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste des outils pédagogiques élaborés au cours des trois dernières années, liste des enseignants mettant en commun leurs pratiques et leurs outils pédagogiques, procédure de mise en commun
P37	La conception des cours inclut des activités pédagogiques collaboratives qui s'appuient sur des outils numériques. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Exemples de préparation de cours, cahiers de suivi
P38	Un accompagnement de l'apprentissage, en complément de l'enseignement en présence, est proposé (auto apprentissage, tutorat, conseil, suivi). <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Document faisant apparaître l'offre de l'établissement
P39	L'offre de cours inclut des cours ou des compléments de cours à distance. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Document faisant apparaître l'offre de l'établissement
P40	Lorsque l'Alliance assure des formations à distance, elle est en mesure d'en assurer le suivi. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Document faisant apparaître l'offre de l'établissement
P41	L'ensemble des salles de cours est équipé en multimédia (ordinateur, vidéoprojecteur, accès à internet). <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste des équipements des salles de cours

GESTION DES ACTIVITÉS CULTURELLES

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
C1	L'organisation d'activités culturelles et la promotion des échanges entre les cultures française et francophones et le pays de l'AF sont présentes de manière explicite dans les statuts de l'association.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Statuts de l'Alliance</i>	
C2	La programmation culturelle fait une large place à la création contemporaine et cherche à établir des passerelles entre la culture française et les cultures francophone et locale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Liste des activités menées l'année précédente et l'année en cours</i>	
C3	Lors de l'organisation d'activités culturelles, l'Alliance se conforme aux normes légales et juridiques : elle respecte les autorisations municipales et les obligations en matière de services de secours et d'assurances, elle s'assure que les artistes non locaux ont un visa en règle, s'acquitte du paiement des droits d'auteur et ne diffuse que des films et de la musique dont elle a les droits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Copie des autorisations, déclarations aux organismes collecteurs, demande de visas</i>	
C4	Un budget est réservé chaque année à l'action culturelle. Il est présenté de manière prévisionnelle et exécutée, par année et par événement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Extraction budget, budget pour chaque action de l'année précédente</i>	
C5	Il existe un programme culturel établi au moins de manière trimestrielle et idéalement par saison.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Programme culturel de l'année précédente et l'année en cours</i>	

TRÈS RECOMMANDÉ

C6	Il existe un document formel explicitant la politique culturelle, validé par le conseil d'administration et le directeur et dont les principes se basent sur la charte/politique culturelle de la Fondation Alliance Française.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Document présentant la politique culturelle</i>	
C7	Une personne au moins est employée, idéalement à plein temps, pour la gestion des activités culturelles.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Organigramme, fiche de poste</i>	
C8	Une communication spécifique, interne (personnel et étudiants de l'Alliance française) et externe (grand public), permet de faire connaître les événements.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Supports de communication</i>	
C9	Une base de données segmentée à la fois par public et par action est régulièrement mise à jour pour l'envoi des invitations et des informations.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Base de données, procédure de mise à jour</i>	
C10	Les cours de l'Alliance Française sont, autant que faire se peut, promus lors des manifestations culturelles. A l'inverse, les étudiants de l'Alliance (notamment par le biais de leurs enseignants) sont invités à participer aux activités culturelles.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des actions de promotion</i>	
C11	Lorsque les activités s'y prêtent, elles font l'objet de parcours pédagogiques intégrés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Exemple de parcours pédagogiques</i>	
C12	La programmation culturelle est établie en fonction de la programmation du réseau national et cherche à créer au maximum des interactions avec les Alliances Françaises et Instituts français du pays et de la région.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des actions organisées en réseau</i>	

RECOMMANDÉ

C13	La programmation de l'Alliance fait essentiellement appel à des artistes et intervenants professionnels.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Biographie des artistes pour l'année précédente et l'année en cours</i>	
-----	--	---	--	--

C14	L'Alliance programme chaque année les grands rendez-vous culturels annuels : Fête de la Francophonie, Fête de la musique, Journées du patrimoine, Semaine du goût, Nuit des idées...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Programme annuel pour l'année précédente et l'année en cours</i>	
C15	L'Alliance construit et développe une politique de collaboration avec les partenaires locaux en adéquation avec sa politique culturelle et ses valeurs. L'Alliance Française est co-organisatrice et évite ainsi le rôle de fournisseur d'espace.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des partenariats culturels</i>	
C16	L'Alliance participe à des projets au sein de la coopération décentralisée et au sein de la coopération régionale.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des activités</i>	
C17	L'Alliance Française contribue à la construction d'une programmation européenne, au travers de partenariats avec les Ambassades ou centres culturels européens et participe activement, le cas échéant, aux clusters EUNIC.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des activités réalisées conjointement avec des partenaires européens</i>	
C18	L'Alliance a une politique active de recherche de mécénat et de sponsoring pour les événements culturels.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Exemples de conventions de partenariat / de sponsoring</i>	

MÉDIATHÈQUE & DOCUMENTATION

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
M1	Il existe un règlement précisant l'accès à la médiathèque, ses modalités d'utilisation et les conditions de prêt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Règlement de la médiathèque	
M2	Il existe un système de suivi des emprunts et des retours pour l'ensemble du fonds documentaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Description de la procédure	
M3	Les vidéos sont achetées avec les droits de prêts et, si nécessaire, de projection publique, auprès de fournisseurs agréés ayant acquis ces droits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Factures de la dernière année	
M4	Le droit en matière de reproduction et d'usage des documents est respecté ; l'Alliance paie éventuellement un droit pour les reproductions et photocopies.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Preuve du paiement, affichage, information aux personnels	
M5	Les photocopies diffusées comportent la mention des sources.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Echantillon photocopies distribuées en classe	
M6	Les apprenants sont systématiquement informés à l'inscription de l'existence d'une médiathèque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Description de la procédure, document d'information distribué	
TRÈS RECOMMANDÉ							
M7	L'ensemble du fonds est en libre accès et, à de rares exceptions, en prêt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Règlement de la médiathèque	

M8	Le fonds de la médiathèque est multi-supports (livres, CD, DVD, jeux de société, jeux vidéo...).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste du fonds documentaire	
M9	La médiathèque propose un fonds pédagogique (manuels, exercices, etc.) accessible à tous les usagers.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Indexation des ressources	
M10	Il existe une bibliothèque de l'apprenant.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Plan de la médiathèque, indexation des ressources	
M11	La médiathèque propose un accès pays à Culturethèque.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Règlement de la médiathèque, nombre de visites annuelles	
M12	La médiathèque est abonnée à des revues, journaux, périodiques français et francophones papiers et/ou numériques.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste des abonnements	
M13	La médiathèque propose un accès à internet : wifi et/ou postes connectés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nombre et localisation des postes sur les plans de la médiathèque, accès au wifi	
M14	Il existe un plan de classement matérialisé par une signalétique claire permettant aux usagers de se repérer dans la médiathèque.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Plan de classement, photos	
M15	Il existe une politique documentaire, comprenant politique d'acquisition et politique de désherbage, en accord avec la stratégie globale de développement de l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Inventaire	
M16	La politique d'acquisition, s'agissant en particulier de la bibliothèque de l'apprenant et du fonds pédagogique, est élaborée en concertation avec l'équipe pédagogique et dans la mesure du possible avec le service culturel. Elle s'appuie également sur les retours des usagers collectés via les enquêtes de satisfaction.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Politique d'acquisition de l'année précédente	
M17	Une part du budget de l'Alliance est dédiée au renouvellement du fonds documentaire et à l'achat d'équipement.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Extraction budget	
M18	La médiathèque est un espace accueillant, bien éclairé, et facilement accessible à tout public (enfants notamment) ; elle dispose de tables de travail et de places assises.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Photos	

M19	Les heures d'ouverture de la médiathèque sont adaptées aux différents publics.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Horaires d'ouverture</i>	
M20	Une permanence est assurée à l'accueil de la médiathèque.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste de la/des personne(s) assurant l'accueil et planning</i>	
M21	Une personne au moins est employée à plein temps pour la gestion de la médiathèque.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Organigramme, fiche de poste</i>	
M22	Il existe des statistiques de fréquentation ainsi que des statistiques de prêt, ces dernières faisant notamment apparaître la part des apprenants de l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Statistiques</i>	
M23	La médiathèque élabore chaque année un rapport d'activité : statistiques, animation, politique documentaire, etc.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Rapport d'activité</i>	
M24	Des visites de la médiathèque visant à présenter les services offerts sont organisées à chaque début de session pour tous les cours.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure de visite de la médiathèque</i>	
M25	La médiathèque organise régulièrement des animations, notamment en direction des apprenants, visant entre autres à promouvoir les différents fonds et si possible en lien avec la programmation culturelle de l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des activités et animations organisées par la médiathèque pour l'année précédente et l'année en cours</i>	
M26	L'inscription à la médiathèque est gratuite pour tous les apprenants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Règlement de la médiathèque</i>	

RECOMMANDÉ

M27	La médiathèque est ouverte au grand public (pas seulement aux apprenants et personnels de l'Alliance).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Règlement de la médiathèque</i>	
M28	La médiathèque est équipée d'un système informatique de gestion de bibliothèque (SIGB) permettant la gestion des documents, emprunts et retours.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Logiciel utilisé</i>	

M29	La médiathèque donne accès au catalogue en ligne (OPAC).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Catalogue en ligne</i>	
M30	La médiathèque propose des ressources dédiées au public jeunesse et, dans la mesure du possible, un espace et des actions de médiation adaptées.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Indexation des ressources, plan de la médiathèque, liste des activités pour l'année précédente et l'année en cours</i>	
M31	La médiathèque propose des traductions d'oeuvres francophones et des ouvrages sur les pays francophones en langue locale.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Indexation des ressources</i>	
M32	La médiathèque est équipée d'ordinateurs et/ou de tablettes donnant accès à des contenus numériques adaptés aux publics (auto-apprentissage, auto-perfectionnement, presse, radio, télévision, tourisme...).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Inventaire des équipements informatiques de la médiathèque</i>	
M33	Le responsable de la médiathèque a suivi une formation, de préférence diplômante, en bibliothéconomie / TICE.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>CV</i>	
M34	Les activités de la médiathèque font partie intégrante de la programmation culturelle, s'intègrent dans la politique culturelle et développent plus particulièrement la dimension "débat d'idées" en rapport avec l'actualité française et francophone et leurs fonds.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Document présentant la politique culturelle de l'Alliance et faisant apparaître l'intégration de la médiathèque</i>	
M35	Le fonds et les nouvelles acquisitions de la médiathèque sont mis en valeur par des actions de communication régulières dans les locaux, sur le site internet, les réseaux sociaux et dans les infolettres (nouveau, coups de coeur, indispensables...).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des actions de valorisation menées par la médiathèque pour l'année précédente</i>	
M36	La médiathèque propose des conditions d'inscription préférentielles pour les établissements d'enseignement partenaires.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Conventions de partenariat</i>	

MARKETING - COMMUNICATION & RELATION CLIENT

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
MC1	L'Alliance utilise le nom et le logo officiels conformément à la charte graphique de la Fondation Alliance Française.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Supports de communication et papeterie, numériques et imprimés</i>	
MC2	Le site internet fait mention de l'appartenance de l'Alliance au réseau mondial et fait apparaître le logo de la Fondation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Capture d'écran du site internet</i>	
MC3	Il existe un document contractuel de type Conditions générales de vente (CGV), adapté à la législation locale, que les étudiants signent ou valident au moment de leur inscription et dans lequel figurent, notamment, les conditions et la procédure pour les demandes de report, de remboursement ou de changement de classe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Document contractuel de type CGV</i>	
MC4	L'offre de cours et les services de l'Alliance sont présentés dans une brochure spécifique mise à disposition du public. Cette information est également disponible en version numérique et en ligne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Brochure, fichier numérique, capture d'écran</i>	
MC5	La procédure et le parcours d'inscription sont clairs et connus du personnel et des clients.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Procédure et parcours d'inscription</i>	
MC6	Il existe un tableau de bord des principaux indicateurs marketing permettant de suivre précisément l'activité de l'Alliance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Tableau de bord des indicateurs marketing</i>	
MC7	Tout support de communication est présenté a minima dans l'une des langues du pays.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Supports de communication (brochure, site, etc.)</i>	

MC8	Une part du budget de l'Alliance est réservée à la communication et au marketing.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Extraction budget	
-----	---	---	-------------------	--

TRÈS RECOMMANDÉ

MC9	L'Alliance diffuse des documents promotionnels (visuel, argumentaire, etc.) qui sont renouvelés chaque année.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Documents promotionnels de la dernière année et de l'année en cours, plan de distribution	
MC10	La communication est multi-supports et intègre les réseaux sociaux.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Supports de communication, échantillon de publications sur les réseaux sociaux	
MC11	Il existe un site internet régulièrement mis à jour, qui reprend le logo de l'établissement et qui contient au minimum les mêmes informations que les documents diffusés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Adresse du site	
MC12	Il existe un panneau réservé à la communication de l'Alliance (cours, certifications, activités culturelles, services, etc.), visible, dont les contenus sont actualisés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Photo du panneau d'affichage	
MC13	Il existe un éventail de documents qui présentent au public de façon détaillée l'ensemble des services proposés (sessions, horaires, procédures d'inscriptions, prix et conditions de paiement, localisation, certifications, services périphériques, activités culturelles, etc.), disponibles également en version numérique et en ligne.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Documents produits l'année précédente et l'année en cours (papier, fichiers numériques, captures d'écran)	
MC14	Il existe un personnel d'accueil formé (formation initiale ou continue) maîtrisant l'une des langues locales et le français.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	CV ou attestation de formation	
MC15	Le personnel d'accueil dispose d'un guide complet lui permettant de répondre de façon précise aux demandes portant sur les activités et les services de l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Guide de la réception	
MC16	Il existe une Charte de l'accueil suivie par le personnel concerné.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Charte de l'accueil	

MC17	Les horaires d'ouverture du service d'accueil correspondent aux heures de cours. Dans le cas de cours commençant tôt ou finissant tard, une permanence au moins partielle est assurée.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Horaires du service d'accueil/ inscription, programmation des cours</i>	
MC18	La gestion des plaintes et des réclamations est formalisée, elles sont répertoriées et font l'objet d'un suivi.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Tableau de plaintes et/ou procédures</i>	
MC19	Un questionnaire de satisfaction est régulièrement (au moins 2 fois par an) proposé aux étudiants. Le questionnaire aborde tous les domaines et services de l'Alliance (accueil, locaux, tarifs, pédagogie, activités culturelles, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Questionnaire de satisfaction</i>	
MC20	Les résultats des enquêtes de satisfaction sont partagés avec tous les services de l'Alliance, le CA et les publics. Les résultats font l'objet d'une analyse et les mesures éventuelles de remédiation sont présentées à l'ensemble du personnel et partagées avec le public.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Analyse des enquêtes de satisfaction de la dernière année</i>	
MC21	L'Alliance développe une politique commerciale : analyse de marché, de la concurrence et des publics, développement de produits, politique tarifaire. Elle débouche sur la définition d'un plan marketing.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Analyse de marché, analyse des publics, grille tarifaire, offre de cours, plan marketing</i>	
MC22	La politique commerciale de l'Alliance fait l'objet d'une mission spécifique attribuée à une ou plusieurs personnes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Organigramme fonctionnel, descriptif de poste de la (des) personne(s) concernée(s)</i>	
MC23	L'Alliance développe un dispositif de suivi clients et de prospects (abonnement à une liste de diffusion, relance automatique, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Bases de données clients et prospects</i>	
MC24	Il existe une base de données mise à jour regroupant les prospects, les clients, les membres, les contacts collectés (inscription à l'infolettre du site, contacts donnés spontanément...).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Base de données</i>	
MC25	L'Alliance dispose d'outils de fidélisation (liste de diffusion, carte de membre et/ou d'étudiant ouvrant droit à des avantages auprès des partenaires, tarifs préférentiels pour les apprenants ayant déjà suivi des cours, invitations, concours, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Documents présentant les outils de fidélisation</i>	

MC26	L'Alliance propose et développe des services périphériques en direction des apprenants, qu'elle met en avant dans sa communication.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste des services périphériques, supports de communication les mentionnant	
MC27	La personne chargée de l'organisation des cours est formée à la mise en place et au suivi des indicateurs de gestion de cours et au principe de marketing.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Organigramme, fiche de poste	

RECOMMANDÉ

MC28	L'Alliance définit et développe un plan annuel de prospection commerciale. Les établissements scolaires et universitaires ainsi que les entreprises et les institutions (administrations, organisations internationales, ONG, etc.) sont périodiquement démarchés dans ce cadre.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Plan annuel de prospection commerciale	
MC29	Il existe une brochure institutionnelle présentant l'établissement à ses clients et partenaires.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Brochure	
MC30	Le site internet de l'Alliance est adaptatif (lecture adaptée sur terminaux mobiles).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Adresse du site	
MC31	Le site internet existe également en français.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Adresse du site	
MC32	L'Alliance propose différentes modalités d'inscription et de paiement adaptées au contexte local (en ligne, par correspondance, sur place).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Brochure, formulaires d'inscription, site Internet	
MC33	L'établissement répond aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Echantillon de lettres, de courriels de demandes et de réponses de l'année écoulée et de l'année en cours	
MC34	Il est mis à la disposition du public un document détaillant l'approche pédagogique suivie et les engagements de l'établissement en matière de contenus, de ressources, d'accompagnements et de conditions d'apprentissage.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Charte pédagogique / Brochure "Apprendre le français à l'Alliance"	

MC35	Il existe un plan de mise en place/développement de partenariats commerciaux et institutionnels (réductions, avantages, échanges de visibilité etc.). Tout partenariat fait l'objet d'une convention écrite entre les deux parties.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Conventions de partenariat / brochures décrivant les avantages consentis aux publics de l'AF/ documents illustrant la visibilité de l'AF chez les partenaires</i>	
MC36	L'établissement propose à ses étudiants une offre de séjours linguistiques en pays francophone et, dans le cas de la France, si possible en lien avec les Alliances Françaises de France.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Supports de communication</i>	
MC37	Le questionnaire de satisfaction est proposé aux étudiants à la fin de chaque session.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Questionnaire de satisfaction</i>	

RESSOURCES HUMAINES

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
RH1	Le droit local en matière sociale est respecté : forme et nature des contrats de travail, durée du contrat, période d'essai, droits aux congés, montant de la rémunération, durée du temps de travail (nombre d'heures effectuées par le salarié), tarification des heures supplémentaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Contrats de travail</i>	
RH2	Les salariés bénéficient d'une couverture sociale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Contrats de travail</i>	
RH3	Un bulletin de salaire est délivré aux salariés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Bulletins de salaire</i>	
RH4	Tous les employés étrangers sont en règle en matière de titre de séjour et de permis de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Permis de séjour et/ou visa, permis de travail</i>	
RH5	L'accueil de stagiaires fait l'objet d'une signature de convention précisant les tâches et, le cas échéant, la rémunération ou les dédommagements prévus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Conventions de stage</i>	
RH6	Il existe un organigramme fonctionnel mis à jour à chaque mouvement de personnel et facilement accessible à tous les employés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Organigramme fonctionnel</i>	
RH7	Il existe un règlement intérieur porté à la connaissance de tous et remis aux nouveaux arrivants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Règlement intérieur</i>	

RH8	Des réunions de travail sont organisées régulièrement avec l'équipe enseignante d'une part et avec le personnel administratif d'autre part. Elles donnent lieu à la rédaction de comptes rendus, transmis à l'ensemble des intéressés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Comptes rendus des réunions pédagogiques et administratives	
-----	--	---	---	--

TRÈS RECOMMANDÉ

RH9	Pour chaque recrutement, un descriptif de poste est élaboré. Les conditions de publication et la procédure de recrutement sont transparentes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Procédure de recrutement	
RH10	Il existe un manuel des fonctions ou des fiches descriptives de chaque poste, mis à jour après chaque campagne d'évaluation et accessible à tous les employés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Manuel des fonctions ou fiches descriptives de poste pour l'ensemble du personnel	
RH11	Il existe un processus d'intégration et d'accompagnement des nouveaux arrivants (personnels administratifs et enseignants) au sein de l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Descriptif des procédures d'intégration et d'accompagnement pour les personnels administratifs et les enseignants	
RH12	Il existe une base de données du personnel administratif et enseignant, actualisée annuellement. Chaque dossier individuel comporte au moins : le CV, le contrat de travail, la copie des diplômes, les attestations des formations et/ou stages suivis, les comptes rendus des entretiens annuels individuels ainsi que ceux des observations de classe pour les enseignants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Dossier individuel pour chaque salarié et enseignant	
RH13	Une politique salariale transparente est mise en place.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Grilles salariales et salaires depuis 3 ans, moyens de diffusion	
RH14	Il existe des critères transparents d'évolution.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Liste des dernières promotions et annonces internes (ex : offres d'emplois)	

RH15	Des entretiens professionnels individuels ont lieu chaque année. Le protocole d'entretien est connu des employés. Les entretiens donnent notamment lieu à la définition d'objectifs en commun accord avec les salariés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Protocole d'entretien, comptes rendus d'entretiens anonymés.</i>	
RH16	Une part du budget est consacrée à la formation professionnelle des personnels enseignants et administratifs.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Extraction budget</i>	
RH17	Il existe un plan annuel de formation des personnels enseignants et administratifs.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plans de formation des 3 dernières années</i>	
RH18	Les prestations de service des travailleurs indépendants sont réglées sur présentation de facture et font l'objet d'un contrat de prestation de service dans lequel il n'y a aucun lien de subordination entre le travailleur indépendant et l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Contrats de prestation de service, factures</i>	
RH19	L'équipe pédagogique comporte au moins un enseignant permanent et à temps plein.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Contrat enseignant</i>	
RH20	La fiche de poste des enseignants répartit clairement le temps de travail entre le face à face pédagogique et les tâches induites et annexes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Fiche de poste des enseignants faisant apparaître la liste des tâches induites et les conditions de rémunération des tâches annexes</i>	
RH21	Aucun stagiaire n'effectue de tâche d'enseignement allant au delà de ce qui est stipulé dans la convention de stage.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Conventions de stage, planning de cours du/des stagiaire(s)</i>	
RH22	Il est fait chaque année un bilan social pour information au CA.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Bilan social</i>	

RECOMMANDÉ

RH23	En complément du règlement intérieur, il existe un guide des politiques et procédures mis à jour annuellement.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Guide des politiques et procédures</i>	
RH24	Il existe une instance de concertation avec le personnel, qui désigne ses représentants dans les établissements de plus de 10 salariés et se réunit régulièrement. Les orientations sont communiquées aux personnes intéressées.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Dernier compte rendu de réunion de concertation</i>	
RH25	L'équipe pédagogique comporte une proportion significative d'enseignants permanents.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Contrats des enseignants permanents</i>	
RH26	Le temps de face à face pédagogique (cours) ne dépasse pas 25 heures par semaine.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Contrats de travail</i>	
RH27	Les formations inscrites dans le plan de formation de l'Alliance sont au moins partiellement effectuées sur le temps de travail pour le personnel administratif et relèvent des tâches annexes pour les enseignants salariés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Planning des formations</i>	

GESTION COMPTABLE & FINANCIÈRE

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
GC1	Il existe un budget prévisionnel annuel approuvé par le CA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Compte rendu du CA approuvant le budget annuel	
GC2	Il existe un bilan financier annuel approuvé par l'AG.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procès verbal de l'AG	
GC3	La présentation des comptes est conforme aux normes comptables du pays.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Présentation des comptes visés par le trésorier	
GC4	Les factures à acquitter sont validées et paraphées par les signataires autorisés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Echantillon de factures paraphées de l'année en cours	
GC5	Il existe un pilotage sous forme de tableaux de bord qui permettent de suivre l'évolution de l'activité (étudiants différents, inscriptions, heures/étudiants, heures/enseignants, etc.) et les données financières qui en découlent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tableaux de bords des 2 dernières années	
GC6	L'Alliance possède les droits sur tous les logiciels utilisés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Licences des logiciels	
GC7	Toutes les activités, notamment celles de type commercial (vente de livres, traduction, billetterie, location d'espaces, etc.) sont conformes aux règles fiscales applicables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Copie de la déclaration	

TRÈS RECOMMANDÉ

GC8	Des bilans financiers intermédiaires (ou des suivis d'exécution budgétaire) sont présentés au conseil d'administration au moins de manière trimestrielle.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Bilans financiers intermédiaires des deux dernières années</i>	
GC9	L'activité d'enseignement de l'établissement est autofinancée.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Bilan détaillé des 3 dernières années</i>	
GC10	Le point mort et le seuil de rentabilité des cours sont calculés pour chaque session d'inscriptions.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Calculs des points morts et des seuils pour toutes les sessions de la dernière année</i>	
GC11	Le seuil de rentabilité de chaque certification est calculé annuellement.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Calcul de rentabilité pour chaque certification</i>	
GC12	Les comptes sont validés chaque année par un cabinet indépendant.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Compte rendu du cabinet</i>	
GC13	Il existe un système de suivi des inscriptions et des paiements partagé par le service chargé des inscriptions et la comptabilité.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Descriptif de la procédure</i>	
GC14	Il existe un logiciel de gestion des cours.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Logiciel</i>	

RECOMMANDÉ

GC15	La comptabilité se rapproche autant que possible d'une comptabilité analytique.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Présentation des comptes</i>	
GC16	Il existe un tableau de bord budgétaire permettant le suivi et l'analyse mensuels des écarts entre le budget prévisionnel et les résultats budgétaires.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Tableau de suivi budgétaire</i>	
GC17	L'Alliance dispose d'un fonds de roulement correspondant à 3 mois de fonctionnement.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Extraction budget</i>	
GC18	Le bilan financier et d'activité est présenté annuellement au personnel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Convocation à la réunion concernée ou document de présentation du bilan</i>	

LOCAUX & INFRASTRUCTURES

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
L1	L'ensemble des locaux est en conformité avec les normes de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité en vigueur dans le pays. L'Alliance dispose, le cas échéant, des autorisations requises par la législation locale pour mener à bien ses activités.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Avis d'architecte ou commission de sécurité, normes locales ERP, autorisations</i>	
L2	Les procédures à suivre en cas de danger sont connues du personnel et des apprenants. Les consignes d'évacuation sont affichées de façon visible en langue locale et en pictogrammes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Consignes et procédure d'évacuation</i>	
L3	Des exercices d'évacuation sont réalisés en conformité avec la législation locale en vigueur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Procédure des exercices d'évacuation</i>	
L4	Les locaux sont couverts par une assurance qui correspond aux activités de l'Alliance et aux risques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Contrat d'assurance</i>	
L5	Il y a toujours au sein de l'Alliance au moins une personne responsable de la sécurité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Organigramme, contrats de travail</i>	
L6	Il y a toujours au sein de l'Alliance au moins une personne habilitée à prodiguer les premiers secours.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Copie des attestations de secouriste</i>	
L7	Les locaux font l'objet de rénovations régulières. Ils sont propres, bien aérés, bien éclairés et ventilés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Liste des travaux des 3 dernières années, plan de nettoyage et plan des locaux</i>	

L8	Il existe un inventaire, actualisé annuellement, de l'ensemble des équipements et du mobilier détenus par l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure d'inventaire et inventaire</i>	
L9	Dans le cas où l'Alliance loue des espaces ou bénéficie d'une mise à disposition, un contrat ou une convention est établi entre les parties.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Contrat ou convention</i>	
L10	Si une cafétéria ou un espace de restauration existe, un contrat de location/de gérance en bonne et due forme, une licence de fonctionnement et, s'il y a lieu, de l'inspection sanitaire existent.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Contrat de location/gérance, licence de fonctionnement</i>	
L11	L'Alliance possède les codes sources des programmes (site Internet, logiciels créés en interne ou par un prestataire extérieur, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Dossier des codes sources</i>	
L12	Il existe un système de sauvegarde des données (vers un serveur extérieur ou sur un support nomade).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure de sauvegarde des données</i>	
L13	La législation locale en matière de mise à disposition d'une connexion internet pour le public (ex : WiFi,...) est respectée.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Législation locale</i>	

TRÈS RECOMMANDÉ

L14	Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et l'Alliance se montre ouverte à des aménagements pour les personnes en situation de handicap.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des locaux, inventaire des équipements/aménagements pour les personnes en situation de handicap</i>	
L15	L'accès à l'Alliance est aisé (transports en commun, espace de stationnement, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan de la ville</i>	
L16	L'Alliance est identifiable de l'extérieur, sauf interdiction formelle des autorités locales.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Photo de la façade</i>	
L17	Il existe une signalétique claire, complète et visible à l'intérieur de l'établissement.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Photos et plans</i>	

L18	Il existe une salle, avec un espace de travail, réservée aux enseignants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des locaux</i>	
L19	Il existe un espace de convivialité pour les étudiants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des locaux</i>	
L20	Chaque espace dispose des aménagements et matériels nécessaires à son/ses usages.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des locaux, inventaire des équipements</i>	
L21	Le personnel dispose de postes de travail adaptés, équipés du matériel nécessaire à ses missions.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des locaux, liste des postes et équipements</i>	
L22	Le mobilier des salles de classe est adapté à l'enseignement et aux différents publics.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Photos des salles de classe, inventaire</i>	
L23	Les salles sont équipées au minimum de matériel audiovisuel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Inventaire des équipements des salles</i>	
L24	Les salles de classes sont bien insonorisées.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	/	
L25	Il existe une procédure connue de tous les personnels pour signaler les dysfonctionnements techniques (matériel, équipements, informatique, etc.).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Descriptif de la procédure</i>	
L26	Les toilettes sont en nombre suffisant pour la fréquentation maximale de l'Alliance, maintenues dans un bon état de propreté et une distinction hommes/femmes existe.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des locaux</i>	
L27	L'entretien courant et le renouvellement périodique de l'équipement sont liés à des perspectives d'action incluses dans le projet d'établissement, intégrés et budgétés dans un plan d'action annuel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan d'action annuel, contrats de maintenance annuelle, extraction budget</i>	
L28	Des initiatives sont prises pour limiter l'impact environnemental des activités de l'Alliance.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédures de tri sélectif, de recyclage. Politique de responsabilité environnementale de l'Alliance</i>	

RECOMMANDÉ

L29	Des casiers nominatifs sont à la disposition des enseignants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Photo de l'espace réservé aux enseignants</i>	
L30	Il existe un espace de travail pour les étudiants.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des locaux</i>	
L31	Le mobilier, les équipements et l'aménagement des postes de travail respectent les recommandations/règles en matière d'ergonomie.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Plan des postes de travail / inventaire des mesures prises</i>	

GOUVERNANCE

#	CRITÈRE	C	P/C	N/C	N/P	DOCUMENT(S) ATTENDU(S)	COMMENTAIRES
OBLIGATOIRE							
G1	Il existe des statuts conformes aux statuts types en vigueur, ou s'en rapprochant autant que le droit local le permet, et approuvés par la Fondation Alliance Française.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Statuts, extraits de la législation locale (en langue du pays et en français)	
G2	La Charte Alliance Française est signée par tous les membres du Conseil d'administration (CA).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Charte de l'AF signée	
G3	L'association compte des membres en règle de leur cotisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Liste des membres à date et reçus	
G4	Le CA est élu par l'Assemblée générale (AG).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comptes rendus des 3 dernières AG électives	
G5	Le nombre de mandats des membres du CA est limité conformément aux statuts en vigueur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Statuts	
G6	L'AG se réunit au moins une fois par an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Convocations et ordres du jour des 3 dernières AG	
G7	Le CA se réunit régulièrement et au moins 4 fois par an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Convocations et ordres du jour des CA de l'année précédente et de l'année en cours	
G8	Un ordre du jour, une information préalable et le compte rendu de la précédente réunion sont envoyés aux membres du CA avec la convocation pour la prochaine réunion du CA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Convocations et documents utiles des 3 derniers CA	
G9	Les délibérations du CA sont consignées dans un procès-verbal signé au moins par le Président.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comptes rendus des 3 derniers CA	
G10	Un budget prévisionnel et un bilan des comptes de l'année écoulée sont présentés et votés par l'Assemblée générale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ordre du jour et comptes rendus des 3 dernières AG	

G11	Dans les Alliances où il existe un bureau, ce dernier est élu par le CA.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Compte rendu du CA désignant le bureau</i>	
G12	La direction de l'établissement est assurée de façon continue en cas d'absence momentanée du directeur ou lors d'une vacance de son poste.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure de délégation en cas d'absence du directeur ou de vacance de poste</i>	
G13	Il existe une délégation claire des pouvoirs et signatures concernant notamment la conclusion des contrats et les engagements de dépenses.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure de délégation de signature précisant le périmètre d'engagement du CA et du directeur, validée par le CA.</i>	
G14	Aucun membre du CA ou personne ayant un quelconque lien de parenté avec les membres du CA n'est rémunéré par l'Alliance, même contre prestation de service conformément à la Charte.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	/	
G15	Tout partenariat (Ambassade, Campus France, université, école, entreprise, etc.) doit faire l'objet d'une convention signée par le Président de l'Alliance Française.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Conventions</i>	
G16	Il existe un projet d'établissement, validé par le CA et adossé à un budget.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Projet d'établissement avec budget et compte rendu du CA l'approuvant</i>	
G17	Le questionnaire demandé par la Fondation est dûment renseigné chaque année et dans les délais impartis.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Dernier questionnaire</i>	
G18	Dans le cas où un directeur détaché est mis à disposition de l'Alliance, sa lettre de mission est portée à la connaissance du CA.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Compte rendu du CA</i>	

TRÈS RECOMMANDÉ

G19	Les résultats de l'année sont communiqués au personnel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Convocation à une réunion d'information pour le personnel</i>	
G20	Le conseil d'administration comporte au moins cinq membres dont un président, un vice-président, un trésorier et un secrétaire.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Compte rendu du CA</i>	
G21	Il existe une politique active de recrutement de nouveaux membres.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Liste des actions menées pour recruter de nouveaux membres sur les 2 dernières années</i>	

RECOMMANDÉ

G22	La procédure pour devenir membre de l'Alliance est clairement définie et portée à la connaissance de tous.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Procédure de recrutement de nouveaux membres</i>	
-----	--	---	---	--