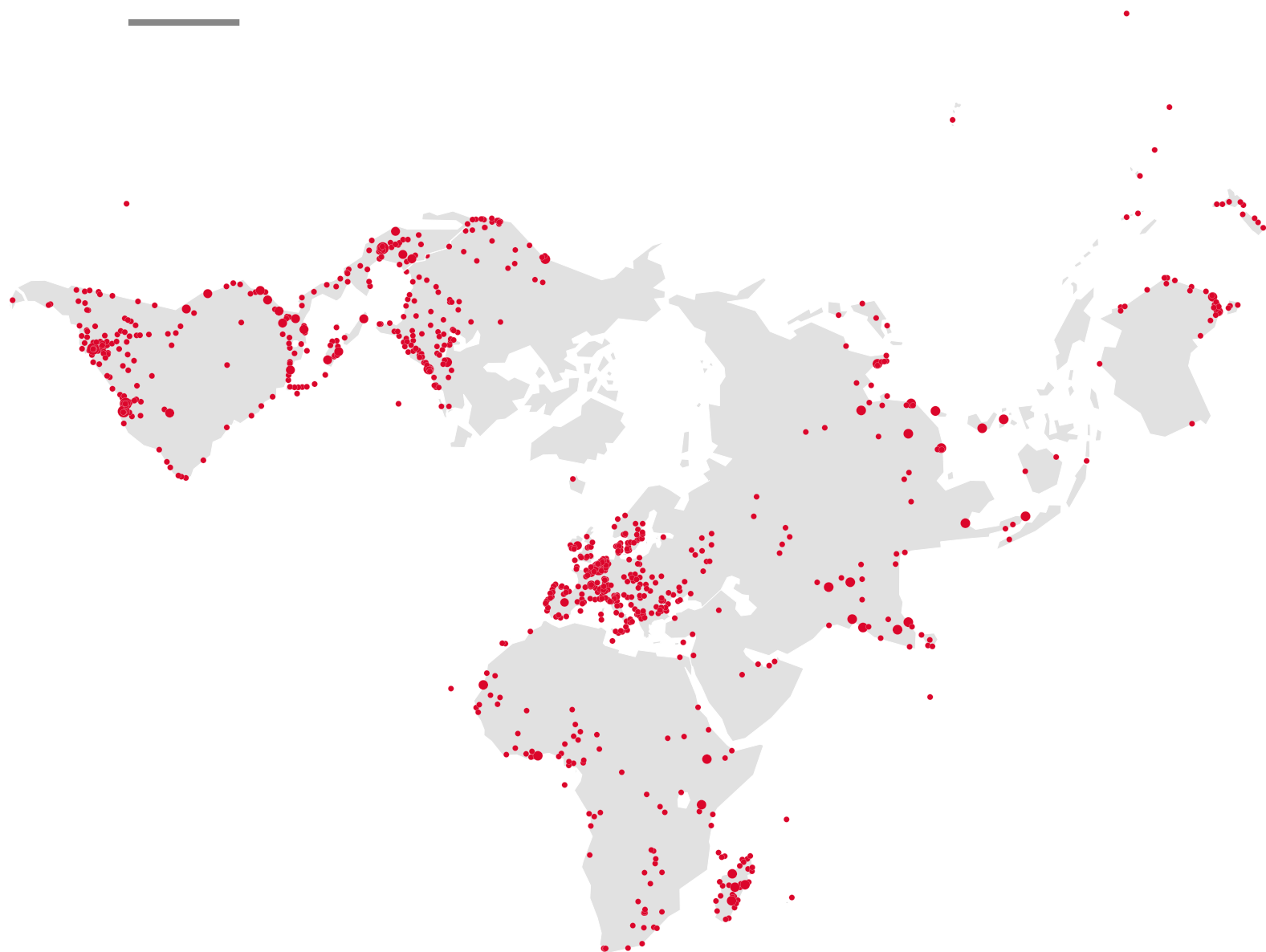

FONDATION ALLIANCE FRANÇAISE
PLAN ALLIANCE 2020



POUR UN RÉSEAU DES ALLIANCES FRANÇAISES
CONNECTÉ, INNOVANT ET SOLIDAIRE

af
fondation
Alliance Française

JANVIER 2018

SOMMAIRE

LE PLAN ALLIANCE 2020	3
UN DÉFI, UNE NÉCESSITÉ !	
GOVERNANCE	6
> LA MARQUE ALLIANCE FRANÇAISE	7
> CHARTE DE L'ALLIANCE FRANÇAISE	7
OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT	9
> DÉMARCHE QUALITÉ	10
> MARKETING	12
> COMMUNICATION	16
> ACTION CULTURELLE	17
> RESSOURCES HUMAINES	18
SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS	19
> PLATEFORME D'APPRENTISSAGE EN LIGNE	20
> MODÈLE DE SITE INTERNET	22
> PLATEFORME DE GESTION DE PROJETS CULTURELS	24
RESSOURCES EN LIGNE	26

LE PLAN ALLIANCE 2020

UN DÉFI, UNE NÉCESSITÉ !

OBJECTIFS

Associations à but non lucratif, porteuses d'une **mission d'intérêt général**, les Alliances Françaises évoluent aujourd'hui dans un environnement devenu ultra compétitif. Elles font face à une **concurrence croissante** émanant d'institutions publiques, privées, d'internet... et doivent absolument **pouvoir relever les défis de la modernisation, de la professionnalisation et du numérique** dans le cadre d'un modèle économique autosuffisant et durable.

Le plan Alliance 2020, conçu en 2015 par la Fondation Alliance Française, avec le soutien du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, porte en lui cette ambition de modernisation et de développement du réseau des Alliances Françaises.

Fondé sur la reconnaissance et la valorisation de **la marque Alliance Française** et sur la diffusion des outils numériques dans tous les métiers des Alliances, il vise à faire de notre mouvement **un réseau connecté, innovant et solidaire**, autour des atouts qui le constituent : son histoire, son nombre, une marque mondialement reconnue, une implantation incomparable, des valeurs fondatrices... le plan Alliance 2020 permet de conforter les Alliances Françaises dans un **modèle économique durable, attractif et compétitif**.

La Fondation Alliance Française, au-delà du soutien direct qu'elle apporte aux Alliances (services, conseil, expertise, moyens financiers...), a poursuivi depuis 2015 le processus d'accompagnement, de modernisation et de professionnalisation du réseau, condition de son rayonnement et de sa pérennité. « **Faire ensemble** » : **démultiplier, innover, valoriser et mettre en commun les compétences, les savoir-faire, les actions**, telles sont les ambitions qui guident au quotidien le déploiement de ce vaste projet.

4 AXES

MUTUALISER : mettre en commun les moyens et les compétences pour créer des économies d'échelle, être plus visibles et plus forts ensemble

INNOVER : développer de nouveaux outils pour rendre l'offre des Alliances plus attractive et mieux répondre aux attentes des publics

FORMER : professionnaliser les équipes, notamment aux nouveaux métiers du numérique et du marketing, pour être plus performants et maintenir le niveau d'excellence associé au label Alliance Française

FINANCER : imaginer de nouveaux modèles économiques pour le développement d'outils et de projets économiquement viables, dans un contexte de rareté des financements publics

3 CHAMPS D'ACTION

GOUVERNANCE

- Protection mondiale de la marque Alliance Française : dépôt en cours (50 pays en 2017)
- Charte Alliance Française renouvelée : 135 chartes signées en 8 mois

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

- Démarche qualité : actualisation du référentiel et production d'un vadémécum
- Marketing : tableau de bord, indicateurs, vadémécum, Journal Data
- Communication : charte graphique, kit graphique
- Action culturelle : vadémécum pour la mise en œuvre de projets culturels
- Ressources Humaines : lexique RH, fiches métier

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

- Plateforme d'apprentissage en ligne : expérimentations dans une trentaine d'Alliances Françaises
- Modèle de site internet : livraison premier semestre 2018
- Plateforme de gestion de projets culturels : phase de conception en cours

LE PLAN ALLIANCE 2020

UN DÉFI, UNE NÉCESSITÉ !

PRINCIPALES ACTIONS ENGAGÉES

Le plan Alliance 2020 chemine, prend forme et s'ancre un peu plus dans le réseau. 2017 aura été une année de travail intense dans l'avancement du plan, mené en étroite collaboration avec le réseau des Alliances Françaises qui compte à ce jour 834 implantations dans 132 pays.

TOUR D'HORIZON DES GRANDES AVANCÉES DU PLAN ALLIANCE 2020 :

La **marque Alliance Française** a été déposée dans plus de 50 pays. L'Alliance Française de Bhopal (Inde) a été la première à signer la Charte le 11 avril dernier. Depuis, **135 Alliances ont signé la Charte** et formalisé leur appartenance au mouvement, à ses valeurs et à ses principes.

Le dispositif d'apprentissage en ligne a lui aussi connu un grand coup d'accélérateur. Engageant la transformation numérique des Alliances, il permet, grâce à un service mutualisé, le renouvellement de la méthode d'apprentissage en faisant évoluer l'offre de cours présentiel vers du « présentiel amélioré ». La **plateforme d'apprentissage en ligne** est aujourd'hui déployée au sein de **30 Alliances pilotes dans 10 pays**. Celles-ci s'engagent à tester la nouvelle offre et à se préparer à une phase commerciale où les Alliances assureront elles-mêmes le financement du service en l'intégrant à leur offre de formation.

Par ailleurs, d'autres outils numériques arrivent ! Le **nouveau modèle de site internet** type des Alliances est en cours de finalisation avec **5 Alliances pilotes** (livraison premier semestre 2018). La **plateforme de gestion de projets culturels** communs à toutes les Alliances Françaises est quant à elle en phase de conception (réalisation sous réserve de financement).

Divers outils de pilotage coordonnés par l'équipe de la Fondation ont été mis en place au service du réseau. Le groupe de travail « **Démarche qualité** » a mené un important travail d'actualisation et d'enrichissement du **référentiel qualité** afin d'en améliorer la portée et de le rendre cohérent avec les évolutions des Alliances ; il sera diffusé au réseau dès le mois de janvier. La production d'un **vadémécum « Démarche qualité »** est aujourd'hui en cours de rédaction, il sera présenté au premier trimestre 2018. Ce document, simple et opérationnel, permettra aux Alliances de s'engager pleinement, quel que soit leur taille ou leur niveau d'activité, dans un processus structuré d'amélioration continue et sera assorti d'une nouvelle « **boîte à outils** » qui mutualisera les documents modélisants dont pourront se servir les Alliances dans leur démarche.

L'année 2017 a également été l'occasion pour le marketing de lancer le **Portrait Chiffré d'Alliance** automatisé sur le site du questionnaire annuel, la création du **Journal Data des Alliances Françaises**, une offre de réalisation du **Rapport Data Alliance ou Pays sur commande** pour les Alliances ainsi que la diffusion à l'ensemble du réseau du **Tableau de bord des Indicateurs marketing**.

Enfin, l'action culturelle menée par la Fondation s'est notamment concrétisée par la création d'un **vadémécum culturel** et la mise à disposition pour le réseau d'un **document de réflexion sur la mission culturelle** des Alliances.

Par ailleurs, de **nombreuses missions** dans les Alliances (64 au total) ont permis à l'équipe de la Fondation de mener des **formations** sur les Indicateurs marketing, la promotion de la plateforme d'apprentissage en ligne, la démarche qualité et de pouvoir échanger avec les collaborateurs du réseau sur leurs différents besoins.

Le réseau des Alliances Françaises en 2017, ce sont aussi près de 15 000 collaborateurs sur le terrain, à travers le monde. Le **lexique Ressources Humaines** et ses 132 définitions est désormais disponible en français, anglais et espagnol.

LE PLAN ALLIANCE 2020

UN DÉFI, UNE NÉCESSITÉ !

PROCHAINES ÉTAPES

Au fil des ans, la Fondation Alliance Française a élargi ses compétences et ses interventions pour encourager la professionnalisation des Alliances, les aider à se moderniser par la mise en commun des ressources et des idées, conforter leur assise institutionnelle et renforcer leur visibilité.

L'année 2017 aura permis l'avancée de nombreux chantiers du plan Alliance 2020, avec un important travail mené par chacun d'entre vous sur le terrain, au service de notre cause commune : **la défense et la promotion de la langue française et des cultures francophones aux quatre coins du monde.**

Le plan Alliance 2020 engage le réseau des Alliances dans un processus participatif et évolutif.

Il a encore de grandes ambitions !

- Le déploiement et/ou la finalisation des outils numériques au sein du réseau
- La formation des personnels à l'utilisation des outils numériques et des outils de pilotage
- La poursuite du processus de protection de la marque et de signature de la charte
- L'animation d'une dynamique participative pour le suivi et l'amélioration des projets (retours utilisateur) et, le cas échéant, l'identification de nouveaux objectifs

Le plan Alliance 2020 est aujourd'hui un levier majeur et privilégié pour le resserrement des liens d'une communauté rassemblée et solidaire.

LA FONDATION ALLIANCE FRANÇAISE

UN OUTIL POUR LA RÉGULATION, L'ANIMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ALLIANCE FRANÇAISE

La Fondation Alliance Française a été créée en 2007 pour assurer les fonctions de régulation, d'animation et de développement du réseau mondial des Alliances Françaises, dans le respect de ses spécificités, de sa diversité et de l'autonomie de ses membres. Elle organise ses missions statutaires avec des moyens qui lui sont délégués par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE). La Fondation vient ainsi en appui au travail mené localement par les membres bénévoles de ces associations et leurs équipes, tout en proposant un cadre commun donnant sa cohérence, sa force et sa reconnaissance au réseau mondial.

3 MISSIONS AU SERVICE DU RÉSEAU

RÉGULATION

- Gestion du label Alliance Française
- Protection et promotion de la marque Alliance Française dans le monde
- Recrutement des personnels mis à disposition par la France conjointement avec le MEAE
- Suivi des questions statutaires, de la mémoire du réseau et du fonctionnement des Alliances Françaises
- Promotion et suivi de la démarche qualité dans les Alliances
- Gestion de l'identité visuelle et de la communication commune au réseau
- Représentation et promotion du réseau en France et à l'international, gestion du partenariat avec le MEAE

ANIMATION

- Rencontres du réseau mondial
- Appui technique et financier aux délégations générales
- Programmation d'une offre culturelle partenariale pour le réseau
- Communication au service du réseau et des Alliances
- Mobilisation de ressources budgétaires exceptionnelles au profit des Alliances Françaises

MODERNISATION ET DÉVELOPPEMENT

Avec la mise en place du plan Alliance 2020, le renforcement de la culture entrepreneuriale, l'adoption d'outils de pilotage adaptés et la professionnalisation des équipes.

PLAN ALLIANCE 2020

GOUVERNANCE

- > LA MARQUE ALLIANCE FRANÇAISE
- > CHARTE DE L'ALLIANCE FRANÇAISE

GOUVERNANCE

LA MARQUE ET LA CHARTE DE L'ALLIANCE FRANÇAISE

OBJECTIFS

- Protéger la marque Alliance Française au niveau mondial
- Rassembler les Alliances Françaises autour des valeurs et principes que la marque illustre

SERVICES PROPOSÉS

- DÉPÔT DE MARQUE effectué par la Fondation Alliance Française via le Cabinet Fidal et ses correspondants locaux
- ACCOMPAGNEMENT des délégués généraux (ou directeurs en l'absence de DG) dans le processus d'appropriation de la charte de l'Alliance Française par les conseils d'administration

CIBLES

Délégués généraux (et directeurs dans les pays non rattachés à une délégation générale), Conseils d'administration

AVANTAGES

- Protection des Alliances Françaises contre d'éventuels usurpateurs de la marque, notamment des concurrents malhonnêtes
- Explicitation et formalisation auprès des conseils d'administration des principes de fonctionnement communs à toutes les Alliances Françaises

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- Fin 2017 : la marque a été déposée dans une cinquantaine de pays ; 135 Alliances Françaises ont formalisé leur adhésion au réseau en signant la charte
- Objectif 2020 : dépôt de la marque dans tous les pays où l'Alliance Française est présente ; signature de la charte par toutes les Alliances Françaises

MODE D'EMPLOI

Le dépôt de la marque est assuré directement par la Fondation Alliance Française, via le Cabinet Fidal et ses correspondants locaux, en liaison avec le délégué général concerné. Dans les cas où la marque a déjà été déposée, par exemple par des Alliances Françaises locales, la Fondation, par le biais du délégué général et/ou du directeur concerné, demande son transfert.

Après avoir procédé au dépôt de marque dans un pays, la Fondation, via son délégué général, transmet la charte aux présidents concernés, accompagnée d'une lettre explicative. Tous les membres des conseils d'administration la signent. Une version électronique et un original sont transmis à la Fondation. Dans le cas des pays où la Fondation n'a pas encore déposé la marque, la signature de la charte précède le dépôt de marque. La procédure est la même.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

À disposition et usage gratuit pour les Alliances Françaises. Cet outil fait partie des services à valeur ajoutée de la Fondation Alliance Française.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Hélène Bekker, Déléguée géographique Afrique, Asie et Océanie - hbekker@fondation-alliancefr.org, ainsi que le délégué géographique de la zone concernée.

GOUVERNANCE

LA SIGNATURE DE LA CHARTE EN PHOTOS



Signature de la Charte en Colombie



Signature de la Charte en Italie



Signature de la Charte en République Démocratique du Congo



Signature de la Charte aux Pays-Bas



Signature de la Charte en Irlande

PLAN ALLIANCE 2020

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

- > DÉMARCHE QUALITÉ
- > MARKETING
- > COMMUNICATION
- > ACTION CULTURELLE
- > RESSOURCES HUMAINES

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

DÉMARCHE QUALITÉ

OBJECTIFS

Conçu et diffusé en 2010 à l'initiative du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et de la Fondation Alliance Française, le référentiel qualité constitue la pierre angulaire d'une démarche qui vise à satisfaire les besoins des parties intéressées (apprenants, usagers et personnel) dans une logique d'amélioration continue de notre fonctionnement et de nos services.

Élément constitutif de la marque Alliance Française, le référentiel est aussi le cadre commun qui définit ce que nous sommes et la façon dont nous mettons en œuvre nos différentes activités.

Les évolutions majeures qu'a connu le réseau ces dernières années - contraintes budgétaires plus fortes, généralisation du numérique dans le domaine de la formation, concurrence accrue de nouvelles langues et de nouveaux acteurs - rendent nécessaire le renforcement du dispositif « démarche qualité » dans son ensemble.

Le projet vise par conséquent à doter les Alliances :

- D'un **outil renouvelé** et enrichi pour répondre aux nouvelles exigences apportées par les évolutions pédagogiques, technologiques, etc.
- D'une **méthodologie**, simple et opérationnelle, permettant aux Alliances de s'engager pleinement dans un processus structuré au service de leur modernisation et de leur développement
- D'un **accompagnement** plus soutenu dans la mise en œuvre de leur démarche qualité

SERVICES PROPOSÉS

• DE NOUVEAUX OUTILS :

» **UN RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ENRICHİ** : avec près de 230 critères, la nouvelle version du référentiel permet aux Alliances de procéder de façon objective à leur autoévaluation avec plus de précision, tout en valorisant les réussites (4 degrés d'évaluation désormais pour chaque critère). L'état des lieux dressé donne aux Alliances une image complète de leur structure et les engage, grâce aux trois niveaux d'importance des critères, à une première priorisation des axes de progrès identifiés.

» **UNE BOÎTE À OUTILS ACTUALISÉE** : la nouvelle boîte à outils s'appuie sur la mutualisation de documents, classés par domaine, mis à disposition par les Alliances et sélectionnés pour leur caractère modélisant. (en cours)

• LE VADÉMÉCUM DE LA DÉMARCHE QUALITÉ :

L'outil « référentiel » est complété par un « mode d'emploi » de la démarche qualité. Ce vadémécum cadre les modalités de mise en œuvre et de suivi de la démarche qualité (conditions, étapes, formalisation, évaluation, etc.). Document simple à appréhender, il est transposable à tous les contextes quels que soient la taille ou le niveau d'activité d'une Alliance, facilitant ainsi à un plus grand nombre son engagement dans une démarche qui doit servir la stratégie globale de la structure. (en cours)

• UN DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SUIVI :

Par la formation de référents locaux à la conduite de missions d'accompagnement, le dispositif se démultiplie et touche plus largement les Alliances qui souhaitent s'engager ou évaluer leur démarche qualité. Le suivi, opéré par des personnes qui proviennent de contextes et d'environnements similaires aux Alliances cibles, gagne en efficacité. (en cours)

CIBLES

Nouveau référentiel, boîte à outils et vadémécum : directeurs d'Alliances Françaises

Dispositif d'accompagnement : délégués généraux, directeurs d'Alliances Françaises, responsables qualité locaux

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

DÉMARCHE QUALITÉ

AVANTAGES

- **Adopter une démarche réflexive** sur nos pratiques professionnelles pour les renouveler et les enrichir grâce à la démarche qualité
- **Intégrer la démarche qualité** à la construction et la mise en place d'un projet d'établissement
- **Améliorer la qualité et la gestion** de la qualité de l'ensemble de nos services pour être plus attractif et plus compétitif

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- **Janvier 2018** : Diffusion et mise en ligne du nouveau référentiel qualité appliqué aux Alliances Françaises
- **Mars 2018** : Diffusion et mise en ligne (site de la Fondation) de la boîte à outils
Diffusion du vadémécum de la démarche qualité
- **À partir d'août 2018** : Missions d'accompagnement mises en place dans le cadre du plan de professionnalisation, généralisation et ouverture du dispositif suite aux 2 formations : délégués généraux (été 2018) et directeurs détachés (Etats généraux Amérique Latine)
- **En continu, conseil et expertise de la Fondation auprès du réseau**

MODE D'EMPLOI

- **Nouveau référentiel et boîte à outils disponibles dans l'espace réservé du site de la Fondation**
- **Missions d'accompagnement** : conditions et modalités mises en ligne au 2^{ème} semestre 2018

MODALITÉS DE FINANCEMENT

À disposition et usage gratuit pour les Alliances Françaises. Cet outil de pilotage fait partie des services à valeur ajoutée de la Fondation Alliance Française.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Mikael de la Fuente, Délégué géographique Europe et Amérique du Nord - mdelafuente@fondation-alliancefr.org

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

MARKETING | TABLEAU DE BORD DES INDICATEURS MARKETING

OBJECTIFS

- Création d'un référentiel commun de suivi de performance d'activité marketing des Alliances pour une meilleure connaissance de ses activités. **Professionnalisation des pratiques marketing des personnels**
- Connaissance des principes fondamentaux des méthodes et actions marketing à mettre en place pour son Alliance dans une perspective de développement de son activité
- Mise à disposition d'outils de travail et de documents référents pour les personnels des Alliances

SERVICES PROPOSÉS

• **TABLEAU DE BORD DES INDICATEURS MARKETING** : tableau de bord de mesure et de suivi des performances marketing de l'Alliance pour mieux analyser ses résultats, pouvoir identifier les leviers de développement, mieux définir les stratégies marketing et commerciales et disposer d'outils rationnels d'aide à la décision.

Le Tableau de bord constitue un outil de travail et de connaissance pour une Alliance à partir d'une batterie d'indicateurs clés de performance : enseignement, connaissance client, activités culturelles, activité de la médiathèque, mesure des actions de communication et des actions sur les réseaux sociaux et outils numériques, calcul de rentabilité d'un cours, bilan d'activité et rentabilité d'une Alliance, suivi des objectifs de performance etc.

L'appropriation et le déploiement des indicateurs marketing dans les Alliances sont prévus de manière progressive et adaptés selon les niveaux d'expertise, les besoins de suivi des activités et les équipes dans les Alliances.

- Élaboration d'une OFFRE DE FORMATION sur l'appropriation, l'utilisation et la mise en place des Indicateurs pour accompagner leur déploiement dans les Alliances (en cours)

CIBLES

Directeurs, responsables de services des Alliances

AVANTAGES

Connaissance rationalisée des résultats de l'activité de son Alliance pour un meilleur pilotage

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- **Diffusion dans le réseau** : mise en ligne du Tableau de bord des Indicateurs marketing sur l'espace réservé du site de la Fondation, communication auprès du réseau (Newsletter *Plan 2020* Mai 2017, *Fil d'Alliances*)
- **Des actions spécifiques de formation ont été engagées (ateliers marketing, offre de formation)** : Inde, Croatie, Afrique du Sud ainsi qu'Ateliers des nouveaux partants.

MODE D'EMPLOI

- **Tableau de bord** : Fichier Excel à disposition des Alliances sur l'espace réservé du site de la Fondation
- **Vadémécum et livret des personas** : Document Power Point

MODALITÉS DE FINANCEMENT

À disposition et usage gratuit pour les Alliances Françaises. Cet outil de pilotage fait partie des services à valeur ajoutée de la Fondation Alliance Française.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Clémentine Braud-Méchin, Responsable marketing et développement - cbraud-mechin@fondation-alliancefr.org

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

MARKETING | VADÉMÉCUM MARKETING, LIVRET DES PERSONAS

OBJECTIFS

- Professionnaliser les pratiques marketing des personnels
- Mettre à disposition d'outils de travail et de documents référent pour les personnels des Alliances

Vadémécum marketing :

- Connaître les principes fondamentaux des méthodes et actions marketing à mettre en place pour son Alliance dans une perspective de développement de son activité.

Livret des personas et de la connaissance client :

- Engager une démarche de connaissance de ses clients, utiliser les méthodes des personas de segmentation de ses cibles.

SERVICES PROPOSÉS

- **VADÉMÉCUM MARKETING** : rédaction d'un guide métier des méthodes et actions marketing (en cours)
- **LIVRET DES PERSONAS ET DE LA CONNAISSANCE CLIENT** : rédaction d'un mode d'emploi sur la connaissance client et la catégorisation des publics ciblés des Alliances (en cours)

CIBLES

Directeurs, responsables de services des Alliances

AVANTAGES

- Profiter d'un document d'initiation au marketing
- Disposer d'une connaissance accessible et synthétique des actions et grands principes méthodiques marketing

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE CALENDRIER

- **Premier semestre 2018** : Diffusion dans le réseau des deux documents

MODE D'EMPLOI

- **Vadémécum marketing** : Document Power Point
- **Livret des personas** : Document Power Point

MODALITÉS DE FINANCEMENT

À disposition et usage gratuit pour les Alliances Françaises. Cet outil de pilotage fait partie des services à valeur ajoutée de la Fondation Alliance Française.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Clémentine Braud-Méchin, Responsable marketing et développement - cbraud-mechin@fondation-alliancefr.org

Vadémécum marketing (document confidentiel en cours de développement)



Sommaire

A COMMENT POSITIONNER SON AF SUR SON MARCHÉ LOCAL	03
1. Définir et connaître ses cibles / buyers persona	03
2. Analyser son marché et son univers concurrentiel	04
3. Définir son positionnement et ses objectifs	11
B COMMENT CONSTRUIRE SON OFFRE ET SA POLITIQUE TARIFAIRE	29
1. Définir son offre de cours	29
2. Élaborer sa politique tarifaire	40
3. Élaborer sa stratégie de promotion et de vente	48
C COMMENT GERER ET ANIMER LES RELATIONS CLIENTS	00
1. Organiser la gestion de la relation client	00
2. Structurer la stratégie de rétention client	00
D COMMENT MESURER ET OPTIMISER SA PERFORMANCE	00
1. Mesurer la performance de ses actions	00
2. Mettre en place une veille concurrentielle	00

— 02 —



OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

MARKETING | OFFRE DATAVISUALISATION

OBJECTIFS

- **Professionnaliser la connaissance et la promotion du réseau :** améliorer la récolte data, consolider les données, exploiter les data et créer de la connaissance pour le réseau des Alliances Françaises
- **Créer des outils de promotion des Alliances :** par la production des publications innovantes numériques et print
- **Proposer des services autour des data pour les Alliances :** connaissance de son activité et positionnement dans le réseau, production de statistiques

SERVICES PROPOSÉS

- **LE QUESTIONNAIRE ANNUEL DES ALLIANCES FRANÇAISES :**

site internet rénové de récolte data où les Alliances rendent compte de leur bilan d'activité pour chaque année civile selon plus de 200 items et indicateurs. Site personnalisé permettant la gestion et la validation des questionnaires par les délégués généraux, et proposant un service de data visualisation pour chaque Alliance.

- **LE PORTRAIT CHIFFRÉ, UN PORTRAIT INDIVIDUEL SYNTHÉTIQUE D'ALLIANCE EN DATA VISUALISATION :**

généralisé automatiquement à partir des données du questionnaire annuel, le Portrait Chiffré d'Alliance est un outil interactif de data visualisation permettant aux Alliances de se comparer selon des indicateurs prédéfinis, d'afficher des indicateurs clés de leur activité pour mieux piloter leur Alliance, et d'éditer des rapports data simplifiés en numérique. Il offre une synthèse comparative de l'activité de l'Alliance par des indicateurs clés, permet, depuis 2017, de produire de véritables tableaux de bord de l'activité de chaque Alliance et d'évaluer leur évolution et leur positionnement dans le réseau ; c'est aussi un outil de communication et de marketing puissant. (image 3)

- **LE JOURNAL DATA DES ALLIANCES FRANÇAISES :**

dans un format original, le Journal Data des Alliances Françaises est une photographie mondiale en datavisualisation de la présence et de l'activité des Alliances Françaises : 16 pages de cartes, diagrammes, pictogrammes illustrés qui rendent compte sous forme visuelle, efficace et conviviale, de la réalité de l'extraordinaire puissance du réseau des Alliances Françaises. Le Journal Data des Alliances Françaises propose une synthèse des principaux chiffres-clés et statistiques sur l'activité des Alliances : l'enseignement et la formation, les certifications, les ressources humaines et la gouvernance, les activités culturelles, l'économie, l'enseignement numérique ainsi que les publics et médias numériques dans les Alliances Françaises. Il est créé à partir des données du questionnaire annuel envoyé aux Alliances et constitue un outil majeur de

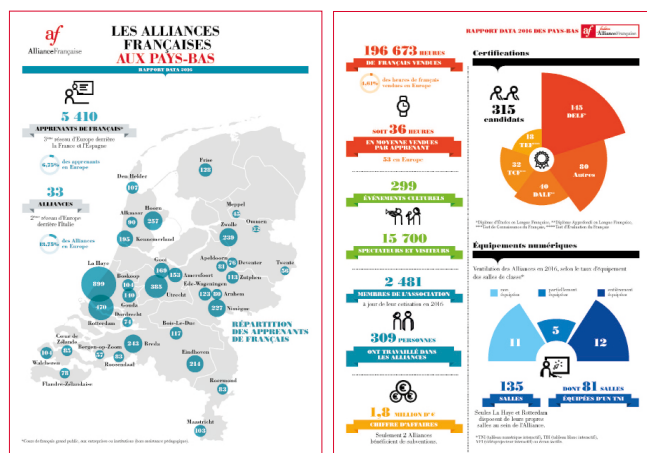


Image 2 : Rapport Data 2016 Pays-Bas recto-verso

promotion, qui permet d'affirmer et de démontrer auprès des partenaires, sponsors, et publics, son appartenance à un réseau mondial unique. (image 1)

- **RAPPORT DATA D'ALLIANCE ET/OU DE PAYS À LA DEMANDE :** lancé en juillet 2017 auprès des délégués généraux, ce service, disponible sur commande auprès de la Fondation a déjà été utilisé par les Alliances de Pékin, les délégations générales des États-Unis et des Pays-Bas. Il permet de mieux communiquer auprès des partenaires (institutionnels, commerciaux, sponsors) sur une Alliance ou un réseau national d'Alliances avec toutes les perspectives que cela ouvre (nouveaux clients, levées de fonds auprès des mécènes et sponsors). (image 2)

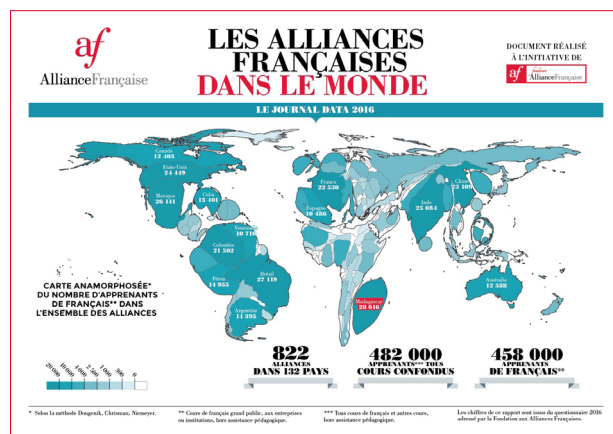


Image 1 : Journal Data 2016
759 AF ont répondu au questionnaire en 2017

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

MARKETING | OFFRE DATAVISUALISATION

CIBLES

Directeurs d'Alliances, services communication et marketing des Alliances, partenaires, institutionnels

AVANTAGES

- Disposer d'outils de promotion et de connaissance du réseau mondial des Alliances Françaises
- Valoriser les résultats de son activité au niveau d'une Alliance ou d'un réseau au niveau d'un pays

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- **Novembre 2015 – Janvier 2016** : révision et optimisation des indicateurs data - enrichissement des questions et des indicateurs, rédaction de définitions, au sein du groupe de travail Marketing
- **Novembre 2015 – Janvier 2016, puis Janvier 2017** : transformation de l'outil numérique - design, ergonomie, optimisations techniques ; refontes du site Internet du questionnaire annuel
- **2016 – 2017** : lancement de campagnes d'information et de mobilisation auprès du réseau
- **Juillet 2017** : création des publications en data visualisation - Rapports Data des Alliances Françaises 2014, 2015, Journal Data des Alliances Françaises 2015, 2016
- **Septembre 2016 et Juillet 2017** : lancement du service Portrait Chiffré d'Alliance
- **Septembre 2017** : lancement du service Commande Rapport Data

Publications réalisées :

- Journal Data des Alliances Françaises 2016
- Rapport Data Pays et/ou Alliances 2016 (Pays-Bas, Inde, États-Unis, France)
- Rapport Data des Alliances Françaises 2015
- Rapport Data Europe 2015
- Rapport Data des Alliances Françaises 2014
- Rapports Data 2014 thématiques (Inde, Amérique du Sud, Afrique de l'Ouest et Océanie)

Offre de réalisation de Rapport Data pour les Alliances et les pays (lancement juillet 2017)

Réalisation à date : Pays-Bas, Pékin, Inde, Etats-Unis, France

MODE D'EMPLOI

- **Journal Data des Alliances Françaises** : à télécharger sur le site de la Fondation
- **Portrait Chiffré d'Alliance** : disponible pour tous les directeurs en consultation et téléchargement (jpg) via ses codes d'accès sur le site questionnaire.fondation-alliancefr.org
- **Rapport Data Pays ou Alliance** : sur commande auprès de la Fondation

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- **Journal Data des Alliances Françaises** : mise à disposition gratuite
- **Portrait Chiffré d'Alliance** : accès gratuit automatisé sur le site du questionnaire annuel des Alliances Françaises
- **Rapport Data Pays ou d'Alliance** : 530 € TTC

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Clémentine Braud-Méchin, Responsable marketing et développement - cbraud-mechin@fondation-alliancefr.org

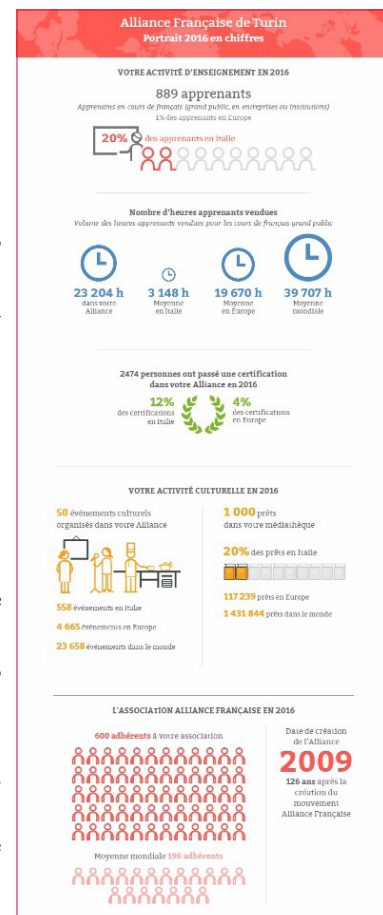


Image 3
Portrait Chiffré d'Alliance
AF de Turin

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

COMMUNICATION

OBJECTIFS

- Proposer un document de référence organisant les codes graphiques de communication de l'Alliance Française par la mise en place de règles claires et adaptées, afin de favoriser son utilisation par des utilisateurs avertis ou non
- Harmoniser et uniformiser l'identité graphique de l'Alliance Française
- Clarifier l'image de l'Alliance Française, renforcer son impact, sa modernité, sa visibilité
- Permettre d'affirmer et reconnaître la marque Alliance Française au niveau mondial

SERVICES PROPOSÉS

- Création d'une CHARTE GRAPHIQUE mise à disposition du réseau (depuis novembre 2016)
- Mise à disposition d'une BOÎTE À OUTILS DE COMMUNICATION

CIBLES

L'ensemble des collaborateurs du réseau

AVANTAGES

La nouvelle charte graphique permet de traduire les ambitions et évolutions souhaitées pour la marque Alliance Française. En favorisant l'appropriation et l'utilisation d'outils communs, elle permet de renforcer la cohérence du réseau autour de la marque Alliance Française et de l'inscrire résolument dans l'avenir et la modernité.

MODE D'EMPLOI

La charte est composée de deux grandes parties - le guide technique et le guide graphique.

Le guide technique permet de comprendre les quelques contraintes qui régissent l'usage du logotype.

Le guide graphique présente les logotypes, leurs usages et les différents supports de communication qui en découlent. Tous ces fichiers matérialisés autour de la charte sont organisés dans trois dossiers : le kit papier, le kit bureautique et le kit illustratif mis à disposition du réseau dans l'espace réservé du site de la Fondation.

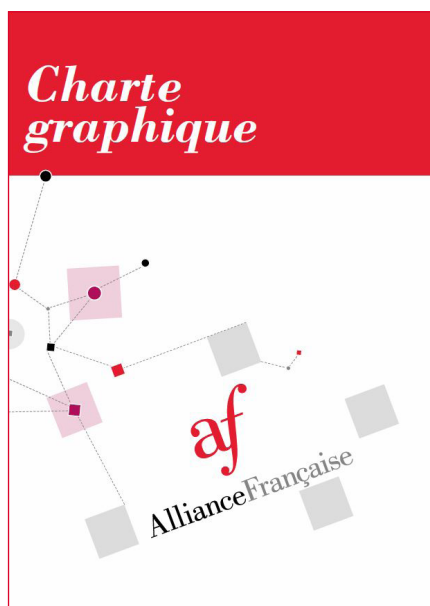
MODALITÉS DE FINANCEMENT

À disposition et usage gratuit pour les Alliances Françaises. Cet outil de pilotage fait partie des services à valeur ajoutée de la Fondation Alliance Française.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Marine Billoir, Responsable de la communication et des partenariats - mbilloir@fondation-alliancefr.org

Florence Castel, Chargée de communication - fcastel@fondation-alliancefr.org



OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

ACTION CULTURELLE

OBJECTIFS

Une politique d'établissement exigeante, moderne et innovante doit embrasser le numérique, la pédagogie et le culturel (incluant la médiathèque), totalement interdépendants.

C'est la raison pour laquelle le projet « Politique culturelle » s'est orienté vers :

- **La modernisation et la mutualisation** des actions culturelles des Alliances Françaises
- **Le soutien à la professionnalisation des équipes locales** des Alliances Françaises dans le domaine culturel
- Une base de **réflexion sur la mission culturelle** des Alliances Françaises

SERVICES PROPOSÉS

• Création et rédaction d'un **VADÉMÉCUM CULTUREL (LES BONNES PRATIQUES)** pouvant s'adapter à tout type de structure, la question des moyens et de la taille étant secondaire par rapport à la volonté de mettre en place un véritable projet culturel lié à une programmation articulée et cohérente, s'intégrant dans la politique culturelle du réseau.

• Mise à disposition d'un **DOCUMENT DE RÉFLEXION SUR LA MISSION CULTURELLE** des Alliances Françaises : aider les Alliances à affirmer leur politique culturelle et leurs valeurs qui englobent les objectifs culturels français, et intégrer toutes les cultures francophones et la diversité culturelle de chacune des Alliances.

CIBLES

Directeurs d'Alliances Françaises, Responsables culturels, Médiathécaires

AVANTAGES

Faire ensemble : démultiplier, valoriser et mettre en commun nos compétences, nos savoir-faire, nos actions.

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- **Juillet 2016 – Avril 2017** : Production d'un vadémécum culturel et réflexion sur la mission culturelle de l'Alliance Française

MODE D'EMPLOI

Le **Vadémécum** et la **Réflexion sur la mission culturelle** des Alliances Françaises sont à la disposition des Alliances Françaises dans l'espace réservé du site de la Fondation.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

À disposition et usage gratuit pour les Alliances Françaises. Cet outil de pilotage fait partie des services à valeur ajoutée de la Fondation Alliance Française.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Laurence Lalatonne, Responsable de l'action culturelle - llalatonne@fondation-alliancefr.org

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

RESSOURCES HUMAINES

OBJECTIFS

- **Mutualiser les outils et diffuser un ensemble de supports RH au réseau**
- **Mettre en œuvre les meilleures pratiques** dans le domaine des RH
- **Harmoniser l'administration et la gestion des personnels** telles qu'elles existent aujourd'hui tout en dotant les acteurs d'outils de développement authentiques des emplois et des carrières
- **Mettre en œuvre expertise, conseil et veille continue**

SERVICES PROPOSÉS

• **Mise à disposition de FICHES PRATIQUES ET FICHES MÉTIER**, afin que chaque agent puisse se référer à un métier ainsi qu'à la fiche de poste afférente. **L'ensemble des PROCÉDURES RH** (protocole de recrutement, accueil des nouveaux collaborateurs notamment) incluant une focale toute particulière sur l'évaluation des pratiques professionnelles sont placées au cœur du dispositif avec, *in fine*, une visée formative très forte.

- **Diffusion d'un LEXIQUE RH avec des traductions en anglais et espagnol**, compréhensible à l'usage de tous
- **BILAN SOCIAL**
- **WEBOGRAPHIE** - ressources en ligne : vidéos d'entretiens d'embauche et d'évaluations, accès aux stratégies de gestion des conflits
- **ATELIERS À DISTANCE** centrés sur le retour d'expérience et l'action/recherche à partir d'études de cas concrets

CIBLES

Directeurs d'Alliances Françaises, Secrétaires généraux, Responsables RH

AVANTAGES

- La **mise en réseau du savoir-faire** des agents en poste
- Leur **expérience acquise sur le terrain** dans des contextes très hétérogènes
- Une **culture professionnelle** propre aux Alliances Françaises

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- **Janvier 2016 – Décembre 2017** : Conception du lexique RH de l'Alliance Française en anglais et en espagnol
Conception des fiches métier (24 au total) et diffusion dans le réseau
- **Dès Janvier 2018** : Ateliers à distance
- **En continu**, veille numérique et diffusion des meilleures ressources

MODE D'EMPLOI

Les collègues concernés par une problématique RH prennent contact avec le référent à la Fondation qui traite les demandes et met en œuvre les réponses adaptées (groupes de réflexion sur Skype, mise en relation entre collègues, etc.)

MODALITÉS DE FINANCEMENT

À disposition et usage gratuit pour les Alliances Françaises. Cet outil de pilotage fait partie des services à valeur ajoutée de la Fondation Alliance Française.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Philippe Milloux, Responsable recrutement et Développement RH - pmilloux@fondation-alliancefr.org

PLAN ALLIANCE 2020

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

- > PLATEFORME D'APPRENTISSAGE EN LIGNE
- > MODÈLE DE SITE INTERNET
- > PLATEFORME DE GESTION DE PROJETS CULTURELS

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

PLATEFORME D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

OBJECTIFS

- Permettre aux Alliances d'engager la transformation numérique de leurs cours grâce à un apprentissage connecté qui part des cours en présentiel pour être associé à différentes modalités d'apprentissage en ligne.
- Initier une montée en gamme généralisée des cours dans les Alliances qui adoptent le dispositif.
- Faire monter en compétences les équipes pédagogiques des Alliances qui seront par la suite capables de répondre aux nouvelles attentes des publics en termes d'usages du numérique et de développer de nouveaux produits d'apprentissage.

SERVICES PROPOSÉS

UN SERVICE CLÉ EN MAIN DE PLATEFORME

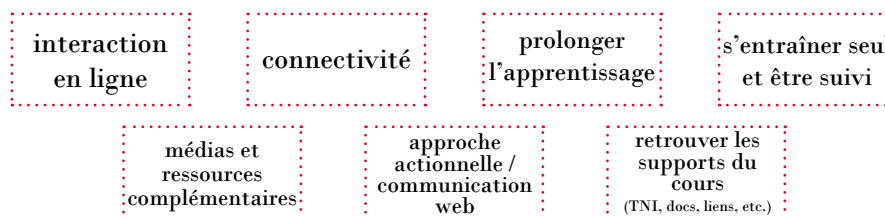
D'APPRENTISSAGE EN LIGNE : un dispositif qui peut être intégré à tous les cours d'une Alliance avec une évolution du 100% présentiel vers le présentiel amélioré (enrichissement du présentiel pour tous). Selon les projets et la capacité de l'Alliance, la plateforme peut héberger également cours en ligne et cours hybrides. Il s'agit d'outils simples de suivi des activités, de publication, d'interaction avec le groupe, vers la classe inversée, des ressources interactives complémentaires des manuels. Hébergement, mises à jour, support technique sont intégrés dans le service. L'Alliance utilisatrice gère dans sa plateforme uniquement les inscriptions et les classes.

CIBLES

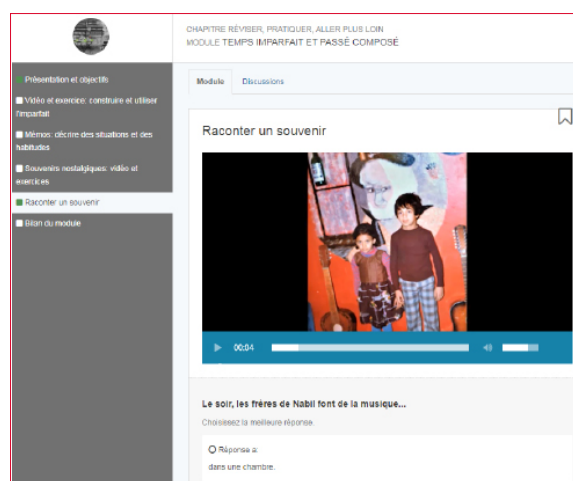
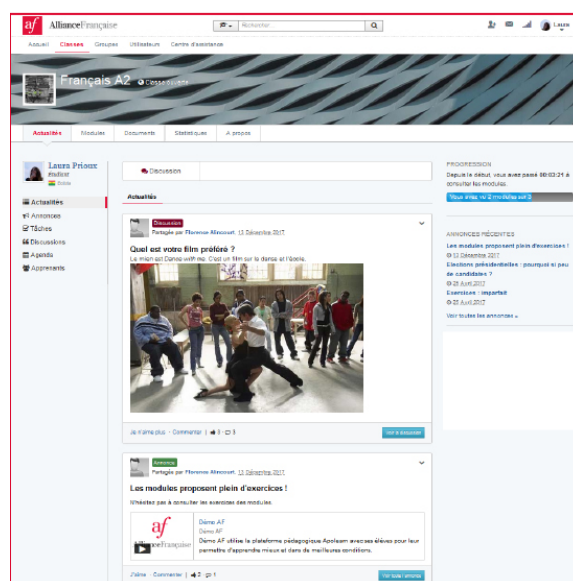
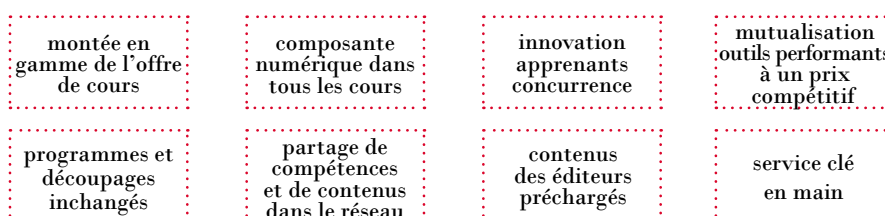
Toutes les Alliances Françaises enseignantes, quelles que soient leur taille et leur situation géographique. Le seul prérequis est l'accès à Internet dans le pays. À travers elles, l'ensemble des apprenants FLE qu'elles reçoivent.

AVANTAGES

LA VALEUR AJOUTÉE DE LA PLATEFORME POUR LES APPRENANTS



LA VALEUR AJOUTÉE DE LA PLATEFORME POUR UNE ALLIANCE FRANÇAISE



Espace de communication de la classe

Parcours guidés et exercices

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

PLATEFORME D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- **Septembre 2016 - Janvier 2017** : micro expérimentation (4 Alliances Françaises)
- **Janvier 2017** : retour d'expérience et préparation technique de la phase pilote
- **Août - Décembre 2017** : déploiement au sein de 30 Alliances Françaises pilotes
- **1^{er} trimestre 2018** : ouverture au public dans les 30 Alliances Françaises pilotes
- **Avril 2018** : ouverture du service à toutes les Alliances (+ 50 Alliances Françaises attendues)
- **2021** : objectif 70% des Alliances Françaises inscrites dans le dispositif

MODE D'EMPLOI

L'ensemble de ces actions sera accompagné par la Fondation par :

- Des formations des administrateurs (en ligne)
- Des formations des enseignants : en présentiel dans les Alliances et en ligne à travers des modules d'autoformation
- Des kits de communication et marketing fournis aux Alliances pour communiquer et valoriser leur offre
- La définition avec l'Alliance du modèle économique intégré à son offre de cours, permettant notamment de couvrir les abonnements à la plateforme et de se développer

La formation est un point clé de la réussite du projet dans les Alliances. Les actions de formation seront organisées en concertation avec la Fondation et les Délégations Générales. Les Alliances sont fortement invitées à s'organiser sur des bases nationales et régionales.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

À partir d'avril 2018, le service sera accessible à toute Alliance qui en fait la demande à la Fondation Alliance Française. L'accès à ce service sera soumis à la signature d'un contrat et au règlement d'un abonnement.

L'abonnement se calcule sur la base de deux forfaits qui s'additionnent : **a + b**

a. Un forfait fixe, donnant un accès pendant 12 mois à la plateforme. Le début de l'abonnement peut débuter à n'importe quel moment de l'année et arrivera à échéance 12 mois plus tard. Le montant de ce forfait est calculé par rapport au nombre moyen d'apprenants différents de l'Alliance.

b. Un forfait de crédits utilisateurs. Chaque nouvel apprenant dans la plateforme doit posséder un compte utilisateur. Chaque création de compte est un crédit utilisateur consommé dans le forfait. Un prix unitaire par crédit est fixé en fonction de zones tarifaires.

Taille de l'Alliance en nombre d'apprenants	Forfait fixe (en euros)	Nombre d'apprenants		
1 à 99	50	+ ×		
100 à 299	250			
300 à 499	500			
500 à 999	800			
1 000 à 1 499	1 500			
1 500 à 1 999	2 000			
2 000 et plus	2 500			
		Zone 1 Tarif bas	Zone 2 Tarif moyen	Zone 3 Tarif élevé
		2,6	3,9	5,2

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Lucas Pruet, Responsable pédagogie et innovation numérique - lpruet@fondation-alliancefr.org

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

MODÈLE DE SITE INTERNET POUR LES ALLIANCES FRANÇAISES

OBJECTIFS

- Doter les Alliances d'outils numériques clés pour leur développement : un modèle de site Internet.
- Améliorer et harmoniser la visibilité des Alliances et l'installation de la marque à travers le monde. Le projet vise à permettre prioritairement aux petites Alliances de bénéficier d'un modèle de site internet modernisé, efficace et orienté marketing, centré sur l'utilisateur et la transformation des contacts.

Appuyé sur une étude préalable des attentes des Alliances (état des lieux des sites Internet et du besoin pour le réseau, données du questionnaires, interviews de directeurs et DG), la prise en compte de l'hétérogénéité du réseau et des contraintes techniques, le modèle de site internet est une solution adaptée à la diversité des Alliances Françaises.

SERVICE PROPOSÉ

- MISE À DISPOSITION D'UN MODÈLE TYPE DE SITE INTERNET POUR LES ALLIANCES FRANÇAISES

Orienté sur les services offerts par les Alliances, le nouveau modèle de site internet propose des parcours centrés sur les besoins des prospects et des publics des Alliances (apprenants, spectateurs culturels, entreprises et institutions, mécènes, prospects...) en s'appuyant sur la définition de personas (profils d'utilisateurs types marketing) pour les sites des Alliances. (en cours)

Le service comprend : un prototype graphique de gabarits de page et de parcours clients (architecture des contenus, maquette graphique et ergonomique de site Internet, gabarit développé en WordPress). Les Alliances disposeront ainsi d'une maquette graphique composée d'écrans modèles pour leur site Internet.

CIBLES

Directeurs, responsables de services des Alliances

AVANTAGES

Augmenter la visibilité et la mise en valeur de son offre sur Internet : recruter de nouveaux publics via son site Internet

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

Projet en cours de production. Livraison des éléments pour une utilisation par les Alliances début 2018

- **Janvier 2017** : présentation de l'approche stratégique et de la structure des contenus (zoning) aux DG
- **Juillet 2017** : présentation de la maquette et choix de la piste graphique par les délégués généraux
- **Septembre 2017 - Janvier 2018** : finalisation de la conception avec 4 Alliances pilotes (conception détaillée de 10 écrans types, intégration des contenus des Alliances pilotes)
- **Mars 2018** : mise à disposition pour le réseau

MODE D'EMPLOI

Mise à disposition de gabarits WordPress qui servent à la création du site Internet, ainsi que de fichiers graphiques (PSD et JPG) de modèle de page pour un développement du site avec un prestataire local.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Charte digitale mise à disposition gratuitement (fichiers graphiques psd)
- Gabarit Wordpress : forfait de mise à disposition (gratuit pour les Alliances pilotes)

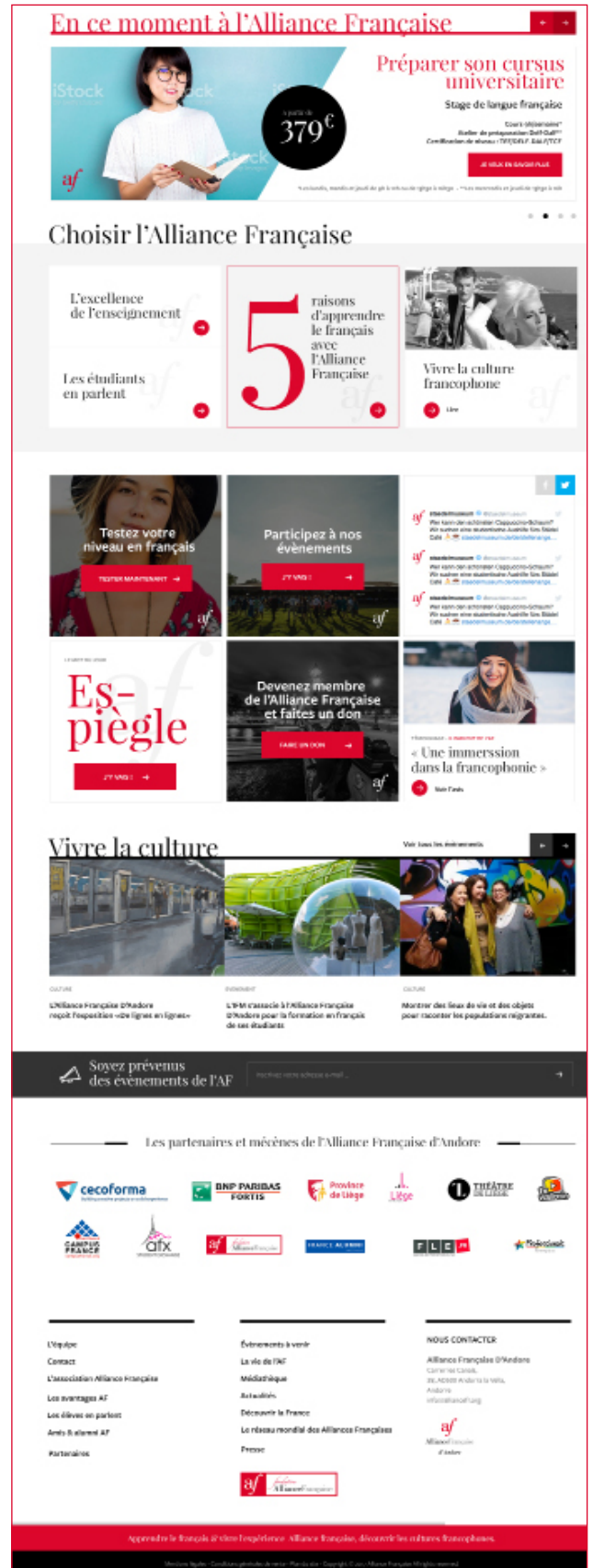
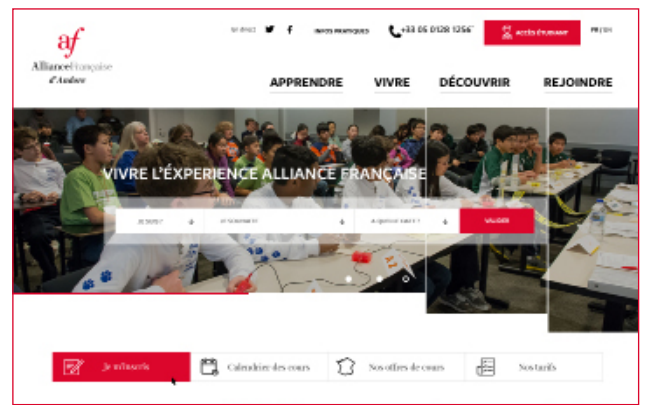
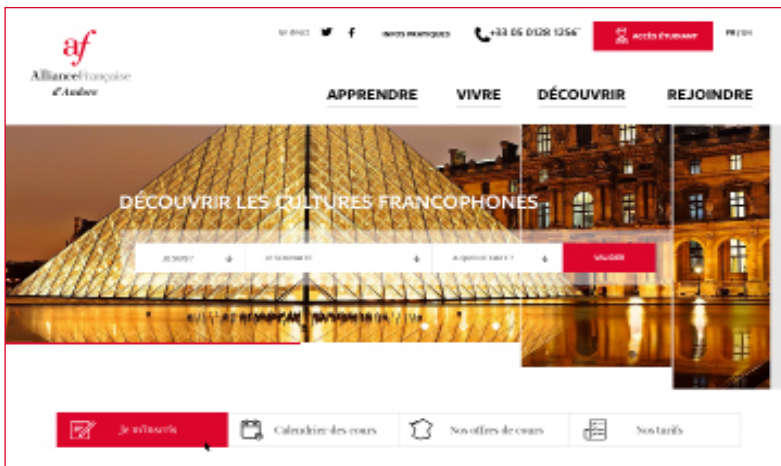
CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Clémentine Braud-Méchin, Responsable marketing et développement - cbraud-mechin@fondation-alliancefr.org

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

MAQUETTE GRAPHIQUE DU MODÈLE DE SITE INTERNET POUR LES ALLIANCES FRANÇAISES

Déclinaisons de l'en-tête de la page d'accueil



Exemple de page d'accueil en cours de finalisation

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

PLATEFORME DE GESTION DE PROJETS CULTURELS

OBJECTIFS

- **Moderniser notre mode opératoire** en dématérialisant la gestion des projets de tournées au sein du réseau
- **Mutualiser les actions culturelles** et **mieux communiquer** sur des projets de coopération dans chaque zone géographique
- **Animer le réseau et mutualiser les projets** dans un esprit participatif
- **Mieux connaître les actions majeures des Alliances Françaises** afin de leur donner une meilleure visibilité

SERVICES PROPOSÉS

- **CRÉATION D'UNE PLATEFORME CULTURELLE NUMÉRIQUE** (en cours)

Les principales fonctionnalités de la plateforme	Fondation	Réseau
Créer des offres et les partager avec le réseau	X	
Soutenir financièrement les projets proposés par le réseau	X	
Accéder à un bilan de l'ensemble des évaluations sur l'année écoulée	X	
Créer une offre et la partager avec le réseau (avec ou sans demande de soutien financier auprès de la Fondation et ses partenaires)		X
Rechercher des offres dans le catalogue et se positionner		X
Evaluer les offres passées et voir les évaluations effectuées par tous		X
Dématérialiser la gestion des tournées et être notifié à chaque étape	X	X
Etablir un calendrier commun pour chaque tournée	X	X
Faire une veille sur les fonds de soutien existants et faciliter le montage de projets collaboratifs	X	X

CIBLES

Directeurs d'Alliances Françaises, Responsables culturels, Médiathécaires.

AVANTAGES

Faire ensemble : démultiplier les projets, mettre en commun des moyens et un calendrier d'actions, valoriser nos actions, créer et partager une veille sur des fonds de financements extérieurs (Européens, mondiaux...).

ÉTAPES PRINCIPALES DE LA MISE EN ŒUVRE - CALENDRIER

- **Mai 2016 – fin 2018** : Création de la plateforme culturelle numérique (sous réserve de financement)

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Pour sa mise en place, le projet nécessite la recherche de financements dédiés.

CONTACT RÉFÉRENT FONDATION

Laurence Lalatonne, Responsable de l'action culturelle - llalatonne@fondation-alliancefr.org

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

PLATEFORME DE GESTION DE PROJETS CULTURELS

MODE D'EMPLOI

Processus de gestion des offres

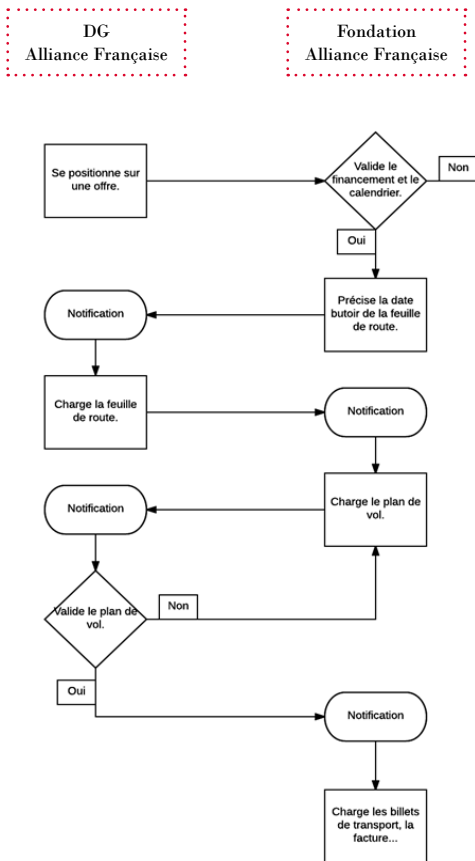
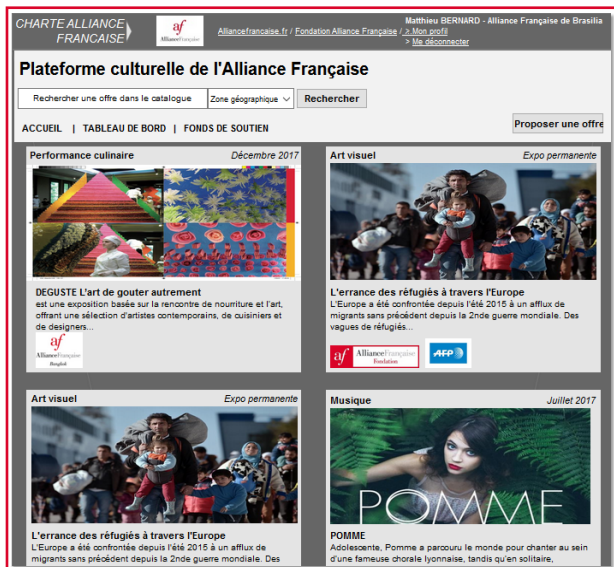
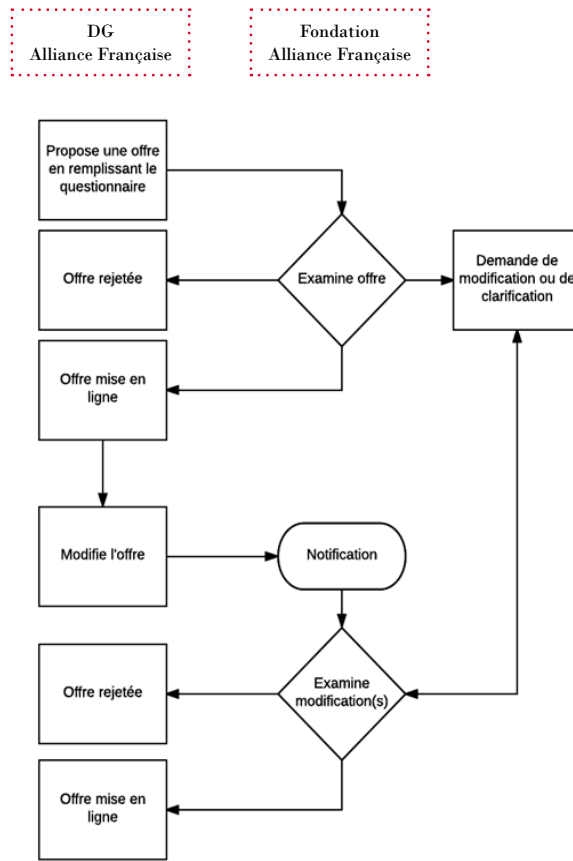


Diagramme d'un DG qui propose une offre



Page d'accueil - Tous profils



Fiche détaillée - Réseau

PLAN ALLIANCE 2020

RESSOURCES EN LIGNE

Une rubrique dédiée au plan Alliance 2020 est à votre disposition dans l'espace réservé du site internet de la Fondation (en haut à droite sur la page d'accueil ou [cliquer ici](#)). Vous pouvez y accéder avec vos identifiants. Chaque directeur d'Alliance dispose de codes d'accès qu'il peut partager avec son équipe.

Si vous avez des problèmes de connexion ou perdu vos identifiants, n'hésitez pas à nous contacter communication@fondation-alliancefr.org.

GOVERNANCE

- > CHARTE DE L'ALLIANCE FRANÇAISE [CLIQUER ICI](#)
 - CHARTE DE L'ALLIANCE FRANÇAISE (ORIGINAL ET TRADUCTION EN ANGLAIS)
 - FAQ - LA CHARTE DE L'ALLIANCE FRANÇAISE

OUTILS DE PILOTAGE ET DE DÉVELOPPEMENT

- > DÉMARCHE QUALITÉ [CLIQUER ICI](#)
 - RÉFÉRENTIEL QUALITÉ
 - BOÎTE À OUTILS (À VENIR)
- > MARKETING [CLIQUER ICI](#)
 - FICHE DE PRÉSENTATION TABLEAU DE BORD DES INDICATEURS MARKETING
 - TABLEAU DE BORD DES INDICATEURS MARKETING
 - FICHE DE PRÉSENTATION OFFRE DATA
 - FICHE DE PRÉSENTATION RAPPORT DATA ALLIANCE / PAYS
 - FICHE DE PRÉSENTATION PORTRAIT CHIFFRÉ D'ALLIANCE
 - JOURNAL DATA 2016 (FORMATS DIVERS)
- > COMMUNICATION [CLIQUER ICI](#)
 - CHARTE GRAPHIQUE
 - BOÎTE À OUTILS COMMUNICATION
- > ACTION CULTURELLE [CLIQUER ICI](#)
 - FICHE DE PRÉSENTATION VADÉMÉCUM CULTUREL
 - VADÉMÉCUM CULTUREL
- > RESSOURCES HUMAINES [CLIQUER ICI](#)
 - LEXIQUE RH (FRANÇAIS, ANGLAIS, ESPAGNOL)
 - FICHES MÉTIER
 - FICHES PRATIQUES
 - BILAN SOCIAL
 - WEBOGRAPHIE

SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

- > PLATEFORME D'APPRENTISSAGE EN LIGNE [CLIQUER ICI](#)
 - FICHE DE PRÉSENTATION DU PROJET