

# Développer une démarche qualité dans un centre de langues

## Domaine

Piloter.

## Public

Ce parcours de 30 heures s'adresse à des responsables de centres de langues, des attachés de coopération éducative, des attachés pour le français, des chefs d'établissement, des directeurs de cours ou des responsables pédagogiques ayant un projet de démarche qualité dans leur contexte professionnel.

## Prérequis pédagogiques

Ce parcours est ouvert à ceux qui ont une vision globale de l'organisation d'un centre de langues (aspects pédagogique, logistique, administratif, commercial et gestion des ressources humaines).

Afin que les participants tirent le meilleur profit de la formation, une maîtrise de la langue française, correspondant au minimum au niveau B2 du *Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)*, est requise.

## Prérequis techniques

Proposé au format *Classe Virtuelle*, ce parcours nécessite des prérequis techniques dont voici la liste des éléments principaux (consultez également les *Conditions générales de participation*) :

- Utiliser un ordinateur (dont le processeur doit être double cœur minimum et une mémoire RAM d'une capacité de 2Go minimum) ou une tablette avec clavier externe,
- Utiliser une webcam,
- Utiliser un casque avec micro ou des écouteurs de smartphone avec micro,
- Avoir une connexion minimale de 1,5 Mbps/1,5 Mbps (débits ascendant/descendant).

## Objectif général

Ce parcours vise l'acquisition des compétences nécessaires à la mise en place d'un projet d'amélioration impactant l'ensemble d'un centre de langues ainsi que la motivation des acteurs.

## Présentation du parcours

Dans un premier temps, les participants seront amenés à repérer les processus, l'organisation, les acteurs et les moyens à mettre en place pour engager une démarche qualité dans un centre de langues.

Dans un second temps, ils aborderont les modifications de l'environnement qui amènent à mettre en place une démarche qualité.

Pour finir, ils identifieront les différents secteurs de l'organisation du centre à mettre sous assurance qualité, ainsi que des outils pour chaque secteur.

## Modalités de travail

Le parcours est conçu selon une approche dans laquelle alternent les séquences de mise en situation, d'analyse, d'études de cas. La confidentialité des échanges, lors des travaux de simulation, est demandée. La durée de ce parcours est de 30 heures.

## Contenus prévisionnels

- 1** : Formuler ses besoins et attentes pour les mettre en regard des objectifs du module. Mutualiser ses représentations et ses pratiques en qualité.
- 2** : Connaître les principes fondamentaux en qualité.
- 3** : Définir une démarche qualité appropriée au regard de son contexte.
- 4** : Comprendre et mettre en œuvre l'approche processus.
- 5** : Élaborer un outil de diagnostic et mener un état des lieux.
- 6** : Identifier les axes prioritaires de la politique qualité.
- 7** : Impliquer les acteurs, repérer les résistances et sensibiliser les personnels.
- 8** : Concevoir le plan d'amélioration.
- 9** : Mettre en œuvre et piloter le plan d'action.
- 10** : Dresser le bilan du projet qualité et faire une synthèse des contenus de formation.

## Éléments bibliographiques

BELLAICHE Michel. *Manager vraiment par la qualité*. Paris : AFNOR, 2017.

CATTAN Michel. *Guide des processus, passons à la pratique !* Paris : AFNOR, 2018.

DÉTRIE Philippe. *Conduire une démarche qualité*. Éditions d'Organisation, 2006.