

# HC15-04 - Adopter des principes pour mettre en œuvre une démarche qualité

Domaine  
Piloter.

## Public

Ce parcours de 15 heures s'adresse à des responsables, des coordinateurs et à des enseignants de départements de français et de centres de langues proposant une offre de français langue étrangère (FLE) et ayant pour projet de développer la qualité dans leur contexte professionnel.

## Prérequis pédagogiques

Ce parcours est ouvert aux professionnels ayant une vision globale de l'organisation d'un département de français ou d'un centre d'enseignement de la langue française (aspects pédagogiques, logistiques, administratifs 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.

## Recommandations techniques

Proposé au format **hors connexion**, ce parcours nécessite une connexion ponctuelle pour télécharger le contenu. Voici quelques recommandations pour accéder au site hébergeant le contenu sans difficultés :

- Utiliser de préférence Google Chrome, dernière version ;
- Désactiver votre anti-pop-up lors de votre connexion au site FEI+ (<https://plus.france-education-international.fr/>) ;
- Activer les cookies lors de votre connexion au site ;
- Pour ouvrir les documents, avoir une version d'Adobe Acrobat Reader à jour (<https://get.adobe.com/fr/reader/>).

## Objectif général

Ce parcours vise l'acquisition de connaissances et la maîtrise de compétences nécessaires pour conduire le changement et mettre en œuvre une démarche qualité au sein des départements de français à l'étranger et des centres de langues (FLE).

## Présentation

**Dans un premier temps**, les participants seront amenés à identifier les grands principes de la démarche qualité dans l'enseignement.

**Dans un second temps**, ils seront invités à structurer les enseignements avec l'ingénierie pédagogique et à identifier les éléments et les critères d'un référentiel qualité.

**Pour finir**, ils seront amenés à piloter la démarche qualité en adoptant le processus d'amélioration continue.

## Modalités de travail

Chaque parcours hors connexion est constitué de 5 modules de 3 heures. Chaque module correspond à un objectif pédagogique général qui se décline en trois objectifs opérationnels.

La durée totale estimée de ce parcours est de 15 heures.

## Contenus prévisionnels

Module 1 – Identifier les grands principes de la démarche qualité dans l'enseignement

- Identifier les concepts et les objectifs de la démarche qualité dans l'enseignement
- Identifier les notions de la démarche qualité dans l'enseignement
- Identifier les termes et les définitions de l'ingénierie pédagogique

Module 2 – Structurer l'enseignement

- Structurer l'enseignement avec l'ingénierie pédagogique
- Adopter l'approche par l'analyse des tâches
- Adopter l'approche programme

Module 3 – Adopter l'approche par compétences

- Identifier l'approche par compétences
- Identifier les types de référentiels
- Identifier les éléments d'un référentiel qualité

Module 4 – Identifier les critères d'un référentiel qualité

- Identifier le critère accueil/information
- Identifier le critère formations et examens
- Identifier le critère communication et marketing

Module 5 – Piloter la démarche qualité

- Concevoir et piloter un plan d'action
- Identifier le processus d'amélioration continue
- Piloter le changement avec un système management qualité

Éléments bibliographiques

BELLAICHE Michel. *Manager vraiment par la qualité*. Paris : AFNOR, 2012.

CABY François, JAMBART Claude. *La qualité dans les services, fondements, témoignages, outils*. Paris : Édition ECONOMICA, 2002.

CATTAN Michel, *Guide des processus, passons à la pratique !* Paris : AFNOR, 2013.

LEMEUNIER, Valérie, *Métier : enseignant de français*, in BELC : 50 ans d'expertise au service de l'enseignement du français dans le monde. Paris : Hachette Langue étrangère, Collection F, 2019.

TISSIER Dominique, *Management situationnel. Vers l'autonomie et la responsabilisation*. Nouvelle édition augmentée. Paris : Eyrolles, 2018.