

PLAN STRATÉGIQUE DE QUALITÉ 2025-2029



Acarfax S.L.

1. Introduction et cadre institutionnel

Chez Acarfax S.L., nous sommes convaincus qu'apprendre l'espagnol est bien plus que maîtriser une langue : c'est ouvrir une porte vers de nouvelles cultures, de nouvelles amitiés et de nouvelles visions du monde. Ce plan stratégique de qualité 2025–2029 établit la feuille de route pour continuer à offrir un enseignement de proximité, humain et d'excellence.

Dans un environnement mondialisé et hautement concurrentiel, notre force réside dans l'attention personnalisée. Nous souhaitons que chaque étudiant vive une expérience complète, du premier contact jusqu'au dernier cours, et que son passage chez Acarfax soit transformateur. Le plan repose sur quatre piliers : l'orientation vers l'étudiant, l'amélioration continue, la transparence et l'évaluation constante.

2. Identité institutionnelle

2.1 . Mission

Nous travaillons pour offrir une formation linguistique d'excellence en espagnol langue étrangère, avec une approche intégrale et communicative. Notre objectif est que chaque étudiant acquière les compétences nécessaires pour s'intégrer avec succès dans la vie académique, professionnelle et culturelle en Espagne.

2.2 . Visión

Nous aspirons à nous consolider comme une référence dans l'enseignement de l'espagnol au niveau international, reconnue pour notre innovation pédagogique, notre engagement interculturel et notre approche humaniste.

2.3 . Valeurs

Chez Acarfax, nous sommes convaincus que l'enseignement des langues doit être une expérience enrichissante et adaptée à chaque individu. Nos valeurs reflètent notre engagement en faveur d'un apprentissage efficace et significatif:

1. Approche centrée sur l'étudiant: Dans notre académie, chaque élève est unique et nous adaptons l'enseignement à ses compétences, ses besoins et ses objectifs.
2. Méthodologie active: L'étudiant apprend en utilisant la langue dans des situations réelles, en intégrant les compétences linguistiques conformément au CECRL.
3. Innovation et qualité pédagogique: Nous combinons l'enseignement de la grammaire avec des contenus socioculturels, en favorisant la participation, la réflexion et l'autonomie.
4. Apprendre de l'erreur: Nous concevons l'erreur comme une étape naturelle et positive de l'apprentissage, qui ouvre la voie à l'amélioration.

5. Culture et immersion: Nous proposons des activités hors de la classe qui permettent une expérience réelle de la langue et de la culture.
6. Évaluation continue et personnalisée: Nous assurons un suivi constant, tant en modalité présentielle que numérique, garantissant que chaque élève progresse de manière solide et efficace.

3. Politique de qualité

Acarfax s'engage à offrir un enseignement de l'espagnol centré sur les personnes, fondé sur l'amélioration continue, l'innovation méthodologique et le respect de la diversité culturelle. Notre priorité est la satisfaction de l'étudiant et la formation de citoyens globaux capables de communiquer avec empathie et confiance.

Nous nous guidons par trois principes essentiels :

1. Chaleur humaine et excellence professionnelle lors de chaque interaction.
2. Transparence et éthique dans la gestion académique et organisationnelle.
3. Évolution constante, en intégrant de nouvelles technologies, des approches pédagogiques et des valeurs durables.

4. Analyse de l'environnement (AFOM)

Forces	Faiblesses
Attention personnalisée et approche de proximité. Équipe enseignante hautement qualifiée. Intégration culturelle dans l'enseignement.	Ressources limitées par rapport aux grandes institutions. Faible visibilité numérique.
Opportunités	Menaces
Intérêt mondial croissant pour l'espagnol Collaborations avec les universités et d'autres entités. Potentiel de l'enseignement en ligne.	Concurrence des plateformes en ligne. Changements dans les politiques de visas ou de mobilité. Saturation du marché local.

5. Public cible et positionnement stratégique

5.1. Public cible prioritaire

Le centre oriente son activité principalement vers :

- Les étudiants internationaux de 18 à 99 ans à la recherche de programmes d'enseignement de l'espagnol comme langue étrangère et d'immersion linguistique.
- Les étudiants qui préparent l'accès à l'université espagnole.
- Les candidats aux certifications officielles (DELE, SIELE).
- Le segment émergent d'étudiants en ligne et de professionnels.

5.2. Positionnement stratégique

Le positionnement stratégique du centre se situe dans un segment de qualité moyenne-haute au sein du marché local. La valeur de la proposition de notre centre repose sur:

- Un enseignement personnalisé.
- Un suivi académique individualisé.
- Une intégration culturelle réelle.
- Un accompagnement intégral (orientation académique et administrative).
- Un taux de réussite élevé aux examens officiels.

6. Stratégie d'entreprise

6.1. Politique de prix

La politique de prix se fonde sur:

- La cohérence avec la qualité et le service personnalisé offert.
- L'analyse annuelle du marché et de la concurrence locale.
- La révision annuelle en fonction des coûts et de l'inflation.
- Des réductions pour la longue durée et la fidélisation.
- Une politique de commissions transparente pour les agents.

6.2 Stratégie commerciale

La stratégie commerciale combine:

Recrutement direct : Site web optimisé, utilisation des réseaux sociaux, témoignages et réputation en ligne.

Recrutement indirect : Accords avec des universités, collaboration avec des agents internationaux et d'autres entités éducatives.

Fidélisation : Suivi après la formation, programmes de parrainage et incitations pour les anciens élèves.

7. Axes stratégiques et objectifs 2025-2029

Axe 1. Excellence académique et expérience de l'étudiant

Actions:

- Renouveler progressivement les programmes.
- Concevoir des itinéraires personnalisés selon le niveau et les objectifs.
- Mettre en œuvre des systèmes numériques de suivi académique.

Indicateurs:

- 80 % des programmes mis à jour avant 2027.
- Satisfaction des étudiants $\geq 90\%$.
- Taux de réussite aux examens officiels $\geq 85\%$.

Axe 2. Innovation et transformation numérique

Actions:

- Numériser les processus académiques et administratifs.
- Offrir des cours hybrides et en ligne de haute qualité.
- Encourager la formation numérique du corps enseignant.

Indicateurs:

- 80 % des processus numérisés avant 2027.
- 25-30 % d'étudiants en modalité hybride ou en ligne.
- 80 % des enseignants bénéficiant d'une formation annuelle en compétences numériques.

Axe 3. Culture organisationnelle et développement de l'équipe

Actions:

- Créer des plans de développement professionnel et de bien-être pour les enseignants.
- Favoriser un climat de travail collaboratif et participatif.
- Renforcer la communication interne participative.

Indicateurs:

- 80 % du personnel bénéficiant d'une formation annuelle.
- Évaluation positive du climat de travail.

Axe 4. Durabilité et croissance financière

Actions:

- Diversifier les sources de revenus et établir des alliances institutionnelles.
- Optimiser les ressources pour réinvestir dans la technologie et les bourses.
- Concevoir un plan d'expansion avec une projection internationale.

Indicateurs:

- Croissance annuelle moyenne de 8 à 12 %.
- Au moins 3 nouvelles alliances stratégiques

Axe 5. Projection culturelle et internationalisation

Actions:

- Développer un programme stable d'activités culturelles.
- Renforcer la marque mondiale grâce au marketing numérique.
- Consolider la préparation aux examens officiels (DELE, SIELE).

Indicateurs:

- Augmentation de 15 à 20 % des inscriptions internationales.
- 90 % de satisfaction concernant les activités culturelles.

8. Cycle de révision et de suivi

Pour garantir l'amélioration continue, Acarfax mettra en œuvre un cycle de révision du plan de qualité à travers l'élaboration d'un rapport annuel, composé de:

1. Évaluation annuelle des résultats et des indicateurs.
2. Réunion du comité de qualité, composé de la direction, des enseignants et des représentants des étudiants.
3. Rapport de qualité présentant les avancées et les ajustements du plan.
4. Mise à jour des objectifs et des actions en fonction des résultats obtenus.

9. Engagement final

Ce plan stratégique de qualité représente l'engagement formel de l'académie envers l'excellence. Sa mise en œuvre rigoureuse et la participation active de toute l'équipe garantiront que l'académie ne se contente pas de répondre aux attentes de ses

étudiants, mais qu'elle consolide également sa réputation tout en assurant sa croissance durable.

Le plan stratégique 2025–2029 établit une feuille de route claire pour renforcer notre position en tant qu'académie leader dans l'enseignement de l'espagnol et de sa culture. Ce document constitue le cadre institutionnel qui oriente la gestion académique, organisationnelle et entrepreneuriale du centre, garantissant sa cohérence avec les normes de qualité exigées dans le domaine de l'enseignement de l'espagnol comme langue étrangère.