NORME INTERNATIONALE

ISO 21001

Première édition
2018-05

Organismes d'éducation/formation — Systèmes de management des organismes d'éducation/formation — Exigences et recommandations pour leur application

Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use

Numéro de référence
ISO 21001:2018(F)

© ISO 2018

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **v**

Introduction ..... **vi**

1 Domaine d'application **1**

2 Références normatives **1**

3 Termes et définitions **1**

4 Contexte de l'organisme **7**
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte 7
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées 8
4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management pour les organismes d'éducation/formation 8
4.4 Système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) 9

5 Leadership **9**
5.1 Leadership et engagement 9
5.1.1 Généralités 9
5.1.2 Orientation apprenants et autres bénéficiaires 10
5.1.3 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée 10
5.2 Politique 10
5.2.1 Établissement de la politique de l'organisme 10
5.2.2 Communication de la politique de l'organisme 11
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme 11

6 Planification **12**
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 12
6.2 Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre 12
6.3 Planification des modifications 13

7 Support **13**
7.1 Ressources 13
7.1.1 Généralités 13
7.1.2 Ressources humaines 14
7.1.3 Installations 14
7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus éducatifs 15
7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure 15
7.1.6 Connaissances organisationnelles 16
7.2 Compétences 16
7.2.1 Généralités 16
7.2.2 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée 17
7.3 Sensibilisation 17
7.4 Communication 17
7.4.1 Généralités 17
7.4.2 Buts de la communication 18
7.4.3 Moyens de communication 18
7.5 Informations documentées 19
7.5.1 Généralités 19
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées 19
7.5.3 Maîtrise des informations documentées 19

8 Réalisation des activités opérationnelles **20**
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles 20
8.1.1 Généralités 20
8.1.2 Planification et maîtrise opérationnelles spécifiques des produits et services éducatifs 20
8.1.3 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée 21

© ISO 2018 – Tous droits réservés

8.2 Exigences relatives aux produits et services éducatifs 21
8.2.1 Détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs 21
8.2.2 Communication des exigences relatives aux produits et services éducatifs 22
8.2.3 Modification des exigences relatives aux produits et services éducatifs 22
8.3 Conception et développement des produits et services éducatifs 23
8.3.1 Généralités 23
8.3.2 Planification de la conception et du développement 23
8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement 23
8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement 24
8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement 25
8.3.6 Modifications de la conception et du développement 26
8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes 26
8.4.1 Généralités 26
8.4.2 Type et étendue de la maîtrise 26
8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes 27
8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs 27
8.5.1 Maîtrise de la délivrance des produits et de la prestation de services éducatifs 27
8.5.2 Identification et traçabilité 30
8.5.3 Propriété des parties intéressées 30
8.5.4 Préservation 30
8.5.5 Protection et transparence des données relatives aux apprenants 31
8.5.6 Maîtrise des modifications des produits et services éducatifs 31
8.6 Libération des produits et services éducatifs 31
8.7 Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes 32

9 Évaluation des performances 32
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation 32
9.1.1 Généralités 32
9.1.2 Satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel 33
9.1.3 Autres besoins pour la surveillance et la mesure 34
9.1.4 Méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation 34
9.1.5 Analyse et évaluation 34
9.2 Audit interne 35
9.3 Revue de direction 35
9.3.1 Généralités 35
9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction 36
9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction 36

10 Amélioration 36
10.1 Non-conformité et actions correctives 36
10.2 Amélioration continue 37
10.3 Opportunités d'amélioration 37

Annexe A (normative) **Exigences supplémentaires relatives à l'éducation des très jeunes enfants 38**

Annexe B (informative) **Principes d'un SMOE 41**

Annexe C (informative) **Classification des parties intéressées en rapport avec les organismes d'éducation/formation 52**

Annexe D (informative) **Lignes directrices relatives à la communication avec les parties intéressées 54**

Annexe E (informative) **Processus, mesures et outils des organismes d'éducation/formation 59**

Annexe F (informative) **Exemple de mise en correspondance avec des normes régionales 62**

Annexe G (informative) **Aspects de santé et sécurité concernant les organismes d'éducation/formation 65**

Bibliographie 66

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/avant-propos.

Ce document a été préparé par le comité de projet PC/288, *Systèmes de management des organismes d'enseignement — Exigences et lignes directrices pour leur application.*

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Introduction

0.1 Généralités

Le présent document fournit un outil de management commun pour les organismes proposant des produits et services éducatifs capables de satisfaire aux exigences des apprenants et autres bénéficiaires.

0.2 Pertinence

Les organismes d'éducation/formation ont un besoin crucial et continu d'évaluer le niveau de satisfaction des exigences des apprenants et autres bénéficiaires ainsi que des autres parties intéressées et d'améliorer leur aptitude à maintenir un tel niveau de satisfaction.

NOTE Une classification des parties intéressées en rapport avec les organismes d'éducation/formation est fournie à l'Annexe C.

Bien que les organismes d'éducation/formation et les apprenants dans le monde entier soient les principaux bénéficiaires du présent document, toutes les parties intéressées tireront profit de systèmes de management normalisés dans les organismes d'éducation/formation.

EXEMPLE Les employeurs qui offrent des services éducatifs et encouragent leur personnel à y participer peuvent également tirer profit du présent document.

La mise en œuvre par un organisme d'un système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) fondé sur le présent document offre les avantages potentiels suivants:

a) un meilleur alignement des objectifs et des activités (y compris la mission et la vision) avec la politique;

b) un renforcement de la responsabilité sociétale par l'offre d'une éducation/formation de qualité, inclusive et équitable pour tous;

c) un apprentissage plus personnalisé et une réponse plus efficace pour tous les apprenants, notamment les apprenants ayant des besoins particuliers en matière d'éducation et les apprenants à distance, ainsi que des opportunités d'apprentissage tout au long de la vie;

d) des processus et des outils d'évaluation cohérents pour démontrer et accroître l'efficacité et l'efficience;

e) une crédibilité accrue de l'organisme;

f) un moyen permettant aux organismes d'éducation/formation de démontrer leur engagement à respecter des pratiques efficaces de management éducatif;

g) une culture d'amélioration organisationnelle;

h) une harmonisation des normes régionales, nationales, ouvertes, propriétaires et autres dans un cadre international;

i) une plus grande participation des parties intéressées;

j) une stimulation de l'excellence et de l'innovation.

0.3 Relations entre le présent document et d'autres normes internationales

Le présent document est une norme autonome de système de management alignée sur l'ISO 9001. Elle porte sur les systèmes de management des organismes d'éducation/formation ainsi que sur l'impact de ces systèmes sur les apprenants et les autres parties intéressées pertinentes.

Le présent document est conforme aux exigences de l'ISO relatives aux normes de systèmes de management. Ces exigences incluent une structure de niveau supérieur, un texte de base identique, des

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

termes et définitions de base communs destinés à aider les utilisateurs mettant en œuvre plusieurs normes de systèmes de management de l'ISO.

Le présent document peut être mis en œuvre conjointement avec des normes régionales, nationales, ouvertes, propriétaires et autres ou avec des documents connexes.

NOTE L'Annexe F donne un exemple de mise en œuvre du présent document en parallèle avec le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (CERAQ).

0.4 Principes d'un SMOE

Ce SMOE implique les principes de management suivants:

a) orientation apprenants et autres bénéficiaires;

b) leadership visionnaire;

c) implication des personnes;

d) approche processus;

e) amélioration;

f) décisions fondées sur des preuves;

g) management des relations avec les parties intéressées;

h) responsabilité sociétale;

i) accessibilité et équité;

j) conduite éthique dans l'éducation/formation;

k) sécurité et protection des données.

NOTE Les détails de ces principes sont analysés dans l'Annexe B.

0.5 Approche processus

0.5.1 Généralités

Le présent document promeut l'adoption d'une approche processus lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un SMOE, afin d'accroître la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires par le respect de leurs exigences. Des exigences spécifiques jugées essentielles pour l'adoption d'une approche processus sont incluses en 4.4.

Comprendre et piloter des processus en interaction comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme par l'atteinte des résultats prévus. Cette approche permet à l'organisme de maîtriser les interactions et interdépendances entre les processus du système de sorte que les performances globales de l'organisme puissent être améliorées.

L'approche processus s'appuie sur une identification systématique et un management des processus et de leurs interactions de manière à obtenir les résultats prévus conformément à la politique, aux objectifs et au plan stratégique de l'organisme. Le management des processus et du système dans son ensemble peut être réalisé en appliquant le cycle PDCA (voir 0.5.2), en lui intégrant globalement une approche s'appuyant sur les risques (voir 0.5.3) visant à tirer profit des opportunités et à prévenir et limiter les résultats indésirables. L'application de l'approche processus dans le cadre d'un SMOE permet:

— la compréhension et la satisfaction permanentes des exigences;

— une prise en compte des processus en fonction de leur valeur ajoutée;

— l'obtention d'une performance effective des processus;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

— l'amélioration des processus sur la base d'une évaluation de données et d'informations.

La Figure 1 est une représentation schématique de tout processus et montre l'interaction entre ses éléments. Les points de surveillance et de mesure, qui sont nécessaires à la maîtrise, sont spécifiques à chaque processus et varieront selon les risques associés.

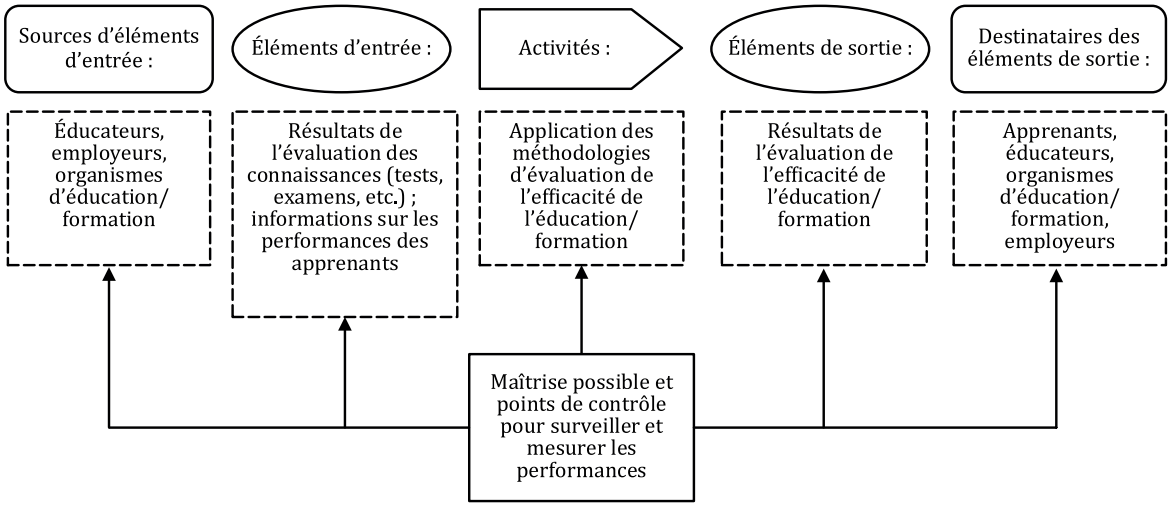


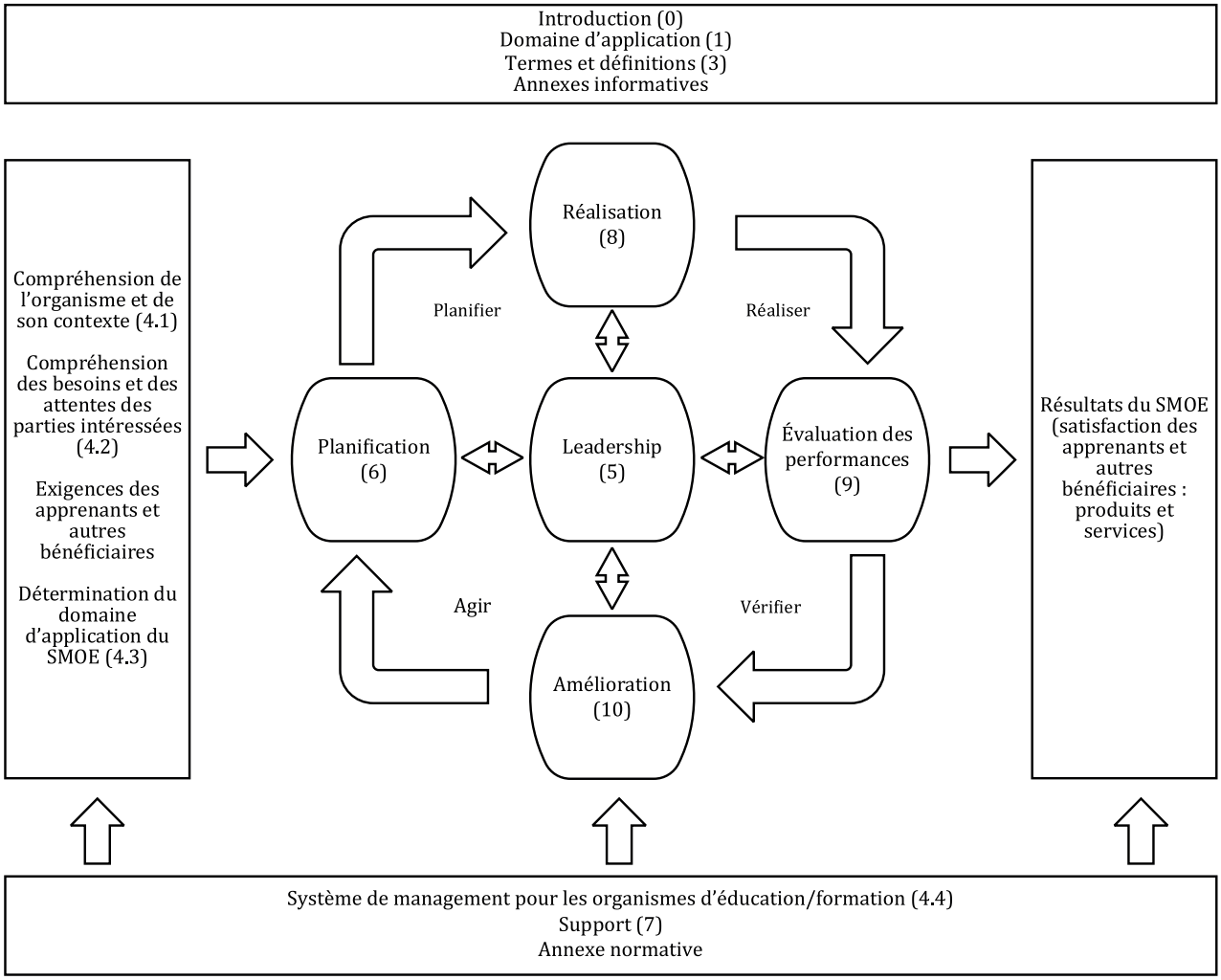
Figure 1 — Représentation schématique des éléments d'un processus (Processus d'évaluation de l'efficacité de l'éducation/formation)

0.5.2 Cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act: planifier-réaliser-vérifier-agir)

Le cycle PDCA peut s'appliquer à tous les processus et au SMOE dans son ensemble. La Figure 2 illustre la façon dont les Articles 4 à 10 peuvent être regroupés par rapport au cycle PDCA.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

SMOE dans le cadre de l'ISO 21001



NOTE Les nombres entre parenthèses font référence aux articles du présent document.

Figure 2 — Représentation de la structure du présent document dans le cycle PDCA

Le cycle PDCA peut être décrit succinctement comme suit:

— **Planifier**: établir les objectifs du système, ses processus ainsi que les ressources nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des apprenants et autres bénéficiaires et aux politiques de l'organisme, et identifier et traiter les risques et opportunités;

— **Réaliser**: mettre en œuvre ce qui a été planifié;

— **Vérifier**: surveiller et (le cas échéant) mesurer les processus et les produits et services obtenus par rapport aux politiques, objectifs, exigences et activités planifiées, et rendre compte des résultats;

— **Agir**: entreprendre les actions pour améliorer les performances, en fonction des besoins.

0.5.3 Approche fondée sur les risques

L'approche fondée sur les risques est essentielle à l'obtention d'un SMOE efficace. Pour se conformer aux exigences du présent document, un organisme doit planifier et mettre en œuvre des actions face aux risques et opportunités. La prise en compte à la fois des risques et des opportunités sert de base pour améliorer l'efficacité du système de management de la qualité, obtenir de meilleurs résultats et prévenir les effets négatifs.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Des opportunités peuvent naître d'une situation favorable à l'obtention d'un résultat attendu, par exemple un ensemble de circonstances permettant à l'organisme d'attirer des apprenants et autres bénéficiaires, de développer de nouveaux produits et services, de réduire les rebuts ou d'améliorer la productivité. Les actions à mettre en œuvre face aux opportunités peuvent également inclure la prise en compte des risques associés. Le risque est l'effet de l'incertitude et une telle incertitude peut avoir des effets positifs ou négatifs. Un écart positif engendré par un risque peut offrir une opportunité, mais les effets positifs d'un risque ne se traduisent pas tous par des opportunités.

0.6 Mission, vision et stratégie de l'organisme

La Figure 3 illustre la stratégie du SMOE en relation avec la mission et la vision.

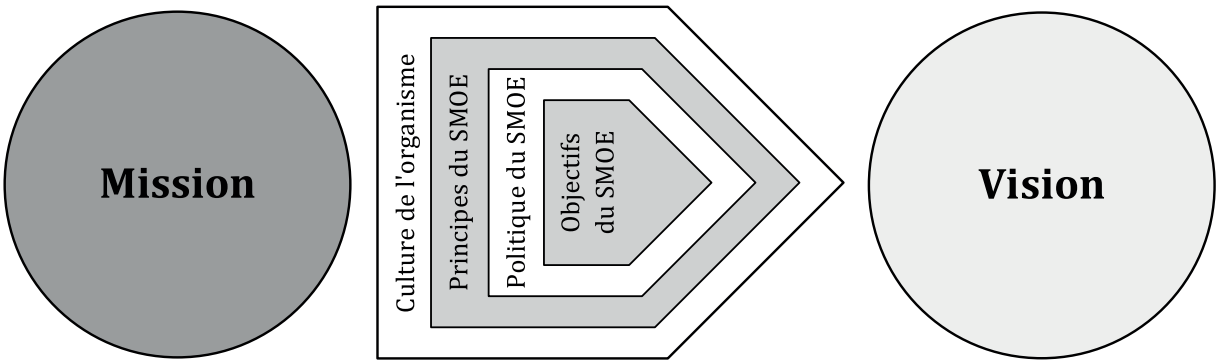


Figure 3 — Stratégie du SMOE en relation avec la mission et la vision

Les déclarations de politique du SMOE sont encadrées par la culture de l'organisme (ensemble des convictions et des valeurs qui conditionnent son comportement) et par les principes du SMOE. À leur tour, les déclarations de politique du SMOE fournissent le cadre pour l'établissement des objectifs du SMOE, qui sont périodiquement revus pour s'assurer que la mission de l'organisme est accomplie de manière efficace et efficiente tout en gardant le cap de la réalisation de la vision de l'organisme. L'articulation de ces éléments est ce que l'on appelle habituellement une «stratégie».

0.7 Exigences et recommandations supplémentaires

L'Annexe A spécifie des exigences supplémentaires concernant l'éducation des très jeunes enfants, applicables aux organismes fournissant cette prestation.

L'Annexe B énonce les principes présidant à un SMOE.

L'Annexe C fournit une classification des parties intéressées.

L'Annexe D fournit des lignes directrices concernant la communication avec les parties intéressées.

L'Annexe E fournit des recommandations sur les processus, les mesures et les outils des organismes d'éducation/formation.

L'Annexe F fournit un exemple de mise en correspondance avec des normes régionales.

L'Annexe G expose des aspects liés à la santé et à la sécurité concernant les organismes d'éducation/formation.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Organismes d'éducation/formation — Systèmes de management des organismes d'éducation/formation — Exigences et recommandations pour leur application

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie des exigences relatives à un système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE) lorsqu'un tel organisme:

a) doit démontrer son aptitude à favoriser l'acquisition et le développement de compétences par le biais de l'éducation, de la formation, de l'apprentissage ou de la recherche;

b) vise à accroître la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel par l'application efficace de son SMOE, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des apprenants et des autres bénéficiaires.

Toutes les exigences du présent document sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme qui utilise un programme d'études pour favoriser le développement de compétences par le biais de l'éducation, de la formation, de l'apprentissage ou de la recherche, quels que soient son type, sa taille ou les méthodes de prestation.

Le présent document peut s'appliquer à des organismes d'éducation/formation au sein d'organismes de plus grande taille dont l'activité principale n'est pas l'éducation, tels que des services de formation professionnelle.

Le présent document ne s'applique pas aux organismes qui produisent ou fabriquent uniquement des produits éducatifs.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse https://www.iso.org/obp

3.1
organisme
personne (3.35) ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.8)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe, sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

3.2
partie intéressée
partie prenante
personne (3.35) ou *organisme* (3.1) qui peut soit influer sur une décision ou une activité, soit être influencé ou s'estimer influencé par une décision ou une activité

Note 1 à l'article: L'Annexe C fournit une classification des parties intéressées par les *organismes d'éducation/formation* (3.22).

3.3
exigence
besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisme* (3.1) et les *parties intéressées* (3.2), que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une *information documentée* (3.11).

3.4
système de management
ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.1), utilisés pour établir des *politiques* (3.7) et des *objectifs* (3.8), et des *processus* (3.12) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification et le fonctionnement de l'organisme.

Note 3 à l'article: Le périmètre d'application d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

3.5
direction
personne (3.35) ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (3.1) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le périmètre d'application du *système de management* (3.4) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

3.6
efficacité
niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

3.7
politique
intentions et orientations d'un *organisme* (3.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.5)

3.8
objectif
résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines (tels que l'éducation, la finance, la santé, la sécurité et l'environnement) et peuvent s'appliquer à divers niveaux [au niveau stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble ou afférant à un projet, un produit ou un *processus* (3.12), par exemple].

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'objectif du SMOE ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte des systèmes de management pour les organismes d'éducation/formation, les objectifs des SMOE sont fixés par l'organisme, en cohérence avec sa *politique* (3.7) de SMOE, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

3.9
risque
effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information qui entrave la compréhension ou la *connaissance* (3.42) d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé par référence à des «événements» potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des «conséquences» également potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

3.10
compétence
capacité à mettre en pratique des *connaissances* (3.42) et des *aptitudes* (3.41) pour obtenir les résultats escomptés

Note 1 à l'article: La capacité à mettre en pratique des connaissances et des aptitudes implique que l'*apprenant* (3.25) fait preuve d'un comportement et d'attitudes appropriés dans différents contextes ou différentes situations impliquant responsabilité et autonomie.

3.11
information documentée
information devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.1) ainsi que le support sur lequel elle figure

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

— au *système de management* (3.4), y compris les *processus* (3.12) connexes;

— aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);

— aux preuves des résultats obtenus (enregistrements)

3.12
processus
ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

3.13
performance
résultat mesurable

Note 1 à l'article: Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de *processus* (3.12), de produits (y compris de services), de systèmes ou d'*organismes* (3.1).

© ISO 2018 – Tous droits réservés

3.14
externaliser
passer un accord selon lequel un *organisme* (3.1) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.12) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre d'application du *système de management* (3.4), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

3.15
surveillance
détermination de l'état d'un système, d'un *processus* (3.12) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de recourir à la vérification, à la supervision ou à l'observation critique.

3.16
mesure
processus (3.12) visant à déterminer une valeur

3.17
audit
processus (3.12) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article: Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et il peut être combiné (s'il associe deux domaines ou plus).

Note 2 à l'article: Un audit interne est réalisé par l'*organisme* (3.1) lui-même ou par une partie externe pour le compte de celui-ci.

Note 3 à l'article: Les termes «preuves d'audit» et «critères d'audit» sont définis dans l'ISO 19011.

3.18
conformité
satisfaction d'une *exigence* (3.3)

3.19
non-conformité
non-satisfaction d'une *exigence* (3.3)

3.20
action corrective
action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.19) et à éviter qu'elle ne réapparaisse

3.21
amélioration continue
activité récurrente menée pour améliorer les *performances* (3.13)

3.22
organisme d'éducation/formation
organisme (3.1) dont l'activité principale est la fourniture de *produits éducatifs* (3.24) et la prestation de *services éducatifs* (3.23)

Note 1 à l'article: Ceci peut inclure un organisme d'éducation/formation au sein d'un organisme de plus grande taille dont l'activité principale n'est pas l'enseignement, tel qu'un service de formation professionnelle.

3.23
service éducatif
processus (3.12) venant à l'appui de l'acquisition et du développement des *compétences* (3.10) des *apprenants* (3.25) par le biais *de l'éducation, de la formation* (3.39), de l'apprentissage ou de la recherche

© ISO 2018 – Tous droits réservés

3.24
produit éducatif
ressource pour l'apprentissage
bien tangible ou immatériel utilisé dans un but pédagogique lors de la prestation d'un *service éducatif* (3.23)

Note 1 à l'article: Les produits éducatifs peuvent être physiques ou numériques et peuvent comprendre des manuels, des cahiers d'exercices, des fiches de travail, du matériel de manipulation (par exemple blocs, perles), des cartes mémoire, des ateliers pédagogiques encadrés par un *enseignant* (3.27), des ouvrages documentaires, des affiches, des jeux éducatifs, des applications, des sites web, des logiciels, des *cours* (3.33) en ligne, des cahiers d'activités, des bandes dessinées, des ouvrages de référence, des DVD, des CD, des magazines et des périodiques, des guides pédagogiques, des guides pour les enseignants, des laboratoires, des modèles, des films, des émissions de télévision, des webdiffusions, des podcasts, des cartes et des atlas, des normes, des spécifications techniques et des études de cas.

Note 2 à l'article: Des produits éducatifs peuvent être produits par toute partie, y compris les *apprenants* (3.25).

3.25
apprenant
bénéficiaire (3.26) acquérant et développant des *compétences* (3.10) à l'aide d'un *service éducatif* (3.23)

3.26
bénéficiaire
personne (3.35) ou groupe de personnes bénéficiant des produits et services d'un *organisme d'éducation/formation* (3.22), et que l'*organisme d'éducation/formation* est tenu de servir en vertu de sa *mission* (3.31)

Note 1 à l'article: L'Annexe D comporte une liste de bénéficiaires.

3.27
enseignant
personne (3.35) qui réalise des activités d'*éducation/formation* (3.39)

Note 1 à l'article: Selon le contexte, un enseignant est parfois appelé «formateur», «entraîneur», «animateur», «tuteur», «consultant», «instructeur», «chargé de cours» ou «mentor».

3.28
curriculum
information documentée (3.11) portant sur les contenus, les objectifs, la mise en œuvre et d'évaluation de la façon dont il convient que les *apprenants* (3.25) apprennent de manière systématique et intentionnelle

Note 1 à l'article: Un curriculum peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, les buts ou les *objectifs* (3.8) de l'apprentissage, le contenu, les résultats de l'apprentissage, les méthodes d'*éducation/formation* (3.39) et d'apprentissage, les indicateurs de *performance* (3.13), les méthodes d'évaluation ou le plan de recherche, qui se rapportent à l'apprentissage. Il peut également être désigné en tant que profil de *compétence* (3.10), référentiel de compétence, *programme* (3.34) d'études ou plan d'éducation/formation.

3.29
responsabilité sociétale
responsabilité d'un *organisme* (3.1) vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui

— contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;

— prend en compte les attentes des *parties intéressées* (3.2);

— respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;

— est intégré dans l'ensemble de l'organisme et mis en œuvre dans ses relations

Note 1 à l'article: Les activités comprennent des produits, des services et des *processus* (3.12).

Note 2 à l'article: Les relations correspondent aux activités de l'organisme au sein de sa sphère d'influence.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.18, modifiée — Le terme «parties prenantes» a été remplacé par «parties intéressées».]

3.30
vision
aspirations d'un *organisme* (3.1) en ce qui concerne son état futur souhaité et dûment aligné sur sa *mission* (3.31)

3.31
mission
raison d'être, mandat et champ d'activité d'un *organisme* (3.1), traduits par le contexte dans lequel il opère

3.32
stratégie
plan de réalisation de la *mission* (3.31) de l'*organisme* (3.1) et de concrétisation de sa *vision* (3.30)

3.33
cours
ensemble distinct d'activités d'*éducation, de formation* (3.39) et d'apprentissage, conçu pour atteindre des *objectifs* (3.8) ou des résultats d'apprentissage définis

Note 1 à l'article: Un cours est parfois appelé unité de crédit ou sujet.

3.34
programme
ensemble cohérent de *cours* (3.33) conçu pour atteindre des *objectifs* (3.8) ou des résultats d'apprentissage définis et conduisant à une reconnaissance

Note 1 à l'article: La reconnaissance peut prendre la forme d'un titre, d'un certificat de fin d'apprentissage, d'un certificat de participation, d'une attestation de réussite, d'un badge, d'un diplôme et d'autres formes.

3.35
personne
individu
être humain, c'est-à-dire personne physique, qui agit comme une entité distincte indivisible ou qui est considérée comme telle

[SOURCE: ISO/IEC 15944-1:2011, 3.28, modifiée — Le terme privilégié «personne» a été ajouté au-dessus du terme admis «individu» et les mots «personne qui est», précédant «être humain» au début de la définition, ont été supprimés.]

3.36
personnel
personnes (3.35) travaillant pour et au sein d'un *organisme* (3.1)

3.37
utilisabilité
degré selon lequel un produit, un service, un environnement ou une installation peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec *efficacité* (3.6), efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.1, modifiée — Les mots «un service, un environnement ou une installation» ont été ajoutés à la suite du mot «produit».]

3.38
accessibilité
utilisabilité (3.37) d'un produit, d'un service, d'un environnement ou d'une installation par des personnes ayant le plus large éventail possible de capacités

[SOURCE: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, modifiée — L'exemple a été supprimé.]

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

3.39
éducation
formation
travail avec des *apprenants* (3.25) pour les assister et les soutenir dans leur apprentissage

Note 1 à l'article: Le travail avec les apprenants implique la conception, la conduite et le suivi des activités d'apprentissage.

Note 2 à l'article: L'éducation et la formation peuvent combiner différents rôles: diffusion de contenus, facilitation, mentorat, édification de la communauté et, dans une certaine mesure, conseil et orientation.

3.40
apprentissage tout au long de la vie
offre ou exploitation d'opportunités d'apprentissage tout au long de la vie des personnes afin de favoriser leur développement continu

3.41
aptitude
ensemble de savoir-faire permettant à une *personne* (3.35) de maîtriser une activité et d'accomplir une tâche avec succès

Note 1 à l'article: L'aptitude peut être cognitive, émotionnelle, sociale ou psychomotrice.

3.42
connaissances
faits, informations, principes ou compréhension acquis grâce à l'expérience, la recherche ou l'instruction

[SOURCE: ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, modifiée — Le mot «vérités» à la suite de «informations» a été supprimé et le mot «recherche» a été ajouté à la suite du mot «expérience».]

3.43
vérification
confirmation par des preuves objectives que les exigences spécifiées ont été satisfaites

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.12, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

3.44
validation
confirmation par des preuves objectives que les exigences pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.13, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

4 Contexte de l'organisme

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

L'organisme doit déterminer les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité, sa responsabilité sociétale et son orientation stratégique, et qui influent sur sa capacité à atteindre le ou les résultats attendus de son SMOE.

L'organisme doit surveiller et revoir les informations relatives à ces enjeux externes et internes.

NOTE 1 Les enjeux peuvent comprendre des facteurs positifs et négatifs ou des conditions, à prendre en considération.

NOTE 2 La compréhension du contexte externe peut être facilitée par la prise en compte des enjeux découlant de facteurs technologiques, concurrentiels, commerciaux, culturels, sociaux, politiques, économiques et environnementaux, qu'ils soient internationaux, nationaux, régionaux ou locaux.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

NOTE 3 La compréhension du contexte interne peut être facilitée par la prise en compte des enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance de l'organisme.

NOTE 4 L'orientation stratégique peut être exprimée par le biais d'informations documentées telles que la déclaration de la mission ou de la vision de l'organisme.

4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées

En raison de leur effet, réel ou potentiel, sur la capacité de l'organisme à fournir de manière permanente et durable des produits et services éducatifs, l'organisme doit déterminer:

a) les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du SMOE;

b) les exigences de ces parties intéressées.

Ces parties intéressées doivent inclure:

— les apprenants;

— les autres bénéficiaires;

— le personnel de l'organisme.

L'organisme doit surveiller et revoir les informations relatives à ces parties intéressées et à leurs exigences pertinentes.

NOTE L'Annexe C fournit une classification des parties intéressées en rapport avec les organismes d'éducation/formation.

4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management pour les organismes d'éducation/formation

L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité du SMOE afin d'établir son périmètre d'application.

Lorsque l'organisme établit ce périmètre d'application, il doit prendre en compte:

a) les enjeux externes et internes auxquels il est fait référence en 4.1;

b) les exigences des parties intéressées pertinentes auxquelles il est fait référence en 4.2;

c) les produits et services de l'organisme.

L'organisme doit appliquer toutes les exigences du présent document si elles sont applicables dans le cadre du périmètre d'application déterminé de son SMOE.

Le périmètre d'application du SMOE doit être disponible et tenu à jour sous la forme d'une information documentée. Le périmètre d'application doit indiquer les types de produits et services couverts, et fournir une justification pour toute exigence du présent document que l'organisme juge non applicable dans le cadre du périmètre d'application de son SMOE.

La conformité au présent document ne peut être déclarée que si les exigences déterminées comme étant non applicables n'ont pas d'incidence sur la capacité ou la responsabilité de l'organisme d'assurer la conformité de ses produits et services et l'amélioration de la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires.

Tous les produits et services fournis aux apprenants par un organisme d'éducation/formation doivent être inclus dans le périmètre d'application de son SMOE.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

4.4 Système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE)

4.4.1 L'organisme doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un SMOE, y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences du présent document.

L'organisme doit déterminer les processus nécessaires au SMOE et leur application à tous ses niveaux et doit:

a) déterminer les éléments d'entrée requis et les éléments de sortie attendus pour ces processus;

b) déterminer la séquence et l'interaction de ces processus;

c) déterminer et appliquer les critères et les méthodes (y compris la surveillance, la mesure et les indicateurs de performance associés) nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ces processus;

d) déterminer les ressources nécessaires pour ces processus et s'assurer de leur disponibilité;

e) attribuer les responsabilités et les autorités pour ces processus;

f) prendre en compte les risques et opportunités tels que déterminés conformément aux exigences de 6.1;

g) évaluer ces processus et mettre en œuvre toutes les modifications requises pour s'assurer que ces processus produisent les résultats attendus;

h) améliorer les processus et le SMOE.

4.4.2 L'organisme doit, autant que nécessaire:

a) tenir à jour les informations documentées nécessaires au fonctionnement de ses processus;

b) conserver les informations documentées pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu.

5 Leadership

5.1 Leadership et engagement

5.1.1 Généralités

La direction doit démontrer son leadership et son engagement vis-à-vis du SMOE en:

a) assumant la responsabilité de l'efficacité du SMOE;

b) s'assurant que la politique et les objectifs sont établis pour le SMOE et qu'ils sont compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique de l'organisme;

c) s'assurant que les exigences liées au SMOE sont intégrées aux processus métiers de l'organisme;

d) promouvant l'utilisation de l'approche processus et de l'approche fondée sur les risques;

e) s'assurant que les ressources requises pour le SMOE sont disponibles;

f) communiquant sur l'importance de disposer d'un SMOE efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système;

g) veillant à ce que le SMOE atteigne le ou les résultats attendus;

h) incitant, orientant et soutenant les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du SMOE;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

i) promouvant l'amélioration continue;

j) soutenant les autres rôles managériaux pertinents afin de démontrer leurs responsabilités dans leurs domaines respectifs;

k) soutenant la mise en œuvre durable de la vision éducative et des concepts pédagogiques associés;

l) établissant, développant et tenant à jour un plan stratégique pour l'organisme;

m) s'assurant que les exigences en matière d'éducation/de formation des apprenants, y compris les besoins particuliers, sont identifiées et prises en compte;

n) prenant en compte les principes de la responsabilité sociétale.

NOTE Dans le présent document, le terme «métier» peut être interprété au sens large, c'est-à-dire comme se référant aux activités liées à la finalité de l'organisme, que ce dernier soit public, privé, à but lucratif ou non lucratif.

5.1.2 Orientation apprenants et autres bénéficiaires

La direction doit assumer les responsabilités suivantes:

a) s'assurer que les besoins et les attentes des apprenants et des autres bénéficiaires sont déterminés, compris et satisfaits en permanence, comme en témoigne la surveillance de leur satisfaction et de leur progrès en matière d'éducation;

b) s'assurer que les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité des produits et services et sur l'aptitude à améliorer la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires sont déterminés et pris en compte.

5.1.3 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

Un apprenant ayant des besoins particuliers est une personne susceptible d'avoir des besoins éducatifs qui ne peuvent pas être satisfaits par les pratiques pédagogiques habituelles et d'évaluation (par exemple particularités comportementales, communicationnelles, intellectuelles, physiques, personnes à haut potentiel, ou autres besoins d'éducation/de formation spécialisée des apprenants; les apprenants peuvent présenter plusieurs particularités). Cela implique de s'assurer de l'existence de voies de communication permettant aux parties intéressées de recevoir les informations dont ils ont besoin pour leur activité.

La direction doit s'assurer que:

— les ressources et la formation sont en place pour soutenir l'accessibilité dans les environnements d'apprentissage;

— un aménagement raisonnable est prévu pour les apprenants ayant des besoins particuliers afin de favoriser un accès équitable aux installations et aux environnements éducatifs par rapport aux autres apprenants.

5.2 Politique

5.2.1 Établissement de la politique de l'organisme

La direction doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique pour l'organisme d'éducation/formation qui:

a) vient à l'appui de la mission et de la vision de l'organisme d'éducation/formation;

b) est appropriée à la finalité et au contexte de l'organisme;

c) fournit un cadre pour l'établissement des objectifs de l'organisme d'éducation/formation;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

d) inclut l'engagement de satisfaire aux exigences applicables;

e) inclut l'engagement pour l'amélioration continue du SMOE;

f) tient compte des évolutions pédagogiques, didactiques, scientifiques et techniques pertinentes;

g) inclut l'engagement de satisfaire à la responsabilité sociétale de l'organisme;

h) décrit et inclut un engagement en faveur de la gestion de la propriété intellectuelle;

i) tient compte des besoins et attentes des parties intéressées.

5.2.2 Communication de la politique de l'organisme

La politique de l'organisme d'éducation/formation doit:

a) être disponible et tenue à jour sous la forme d'une information documentée;

b) être communiquée, comprise et appliquée au sein de l'organisme;

c) être mise à la disposition des parties intéressées pertinentes, le cas échéant.

NOTE L'Annexe D fournit des lignes directrices en matière de communication avec les parties intéressées.

5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme

La direction doit s'assurer que les responsabilités et autorités des rôles pertinents sont attribuées et communiquées au sein de l'organisme.

La direction doit attribuer la responsabilité et l'autorité pour:

a) s'assurer que le SMOE est conforme aux exigences du présent document;

b) s'assurer que la politique de l'organisme d'éducation/formation est comprise et mise en œuvre;

c) s'assurer que les processus du SMOE délivrent les résultats attendus;

d) rendre compte à la direction (voir 9.3.2) de la performance du SMOE et des opportunités d'amélioration (voir 10.1);

d) s'assurer que l'orientation apprenants et autres bénéficiaires est encouragée à tous les niveaux de l'organisme;

f) s'assurer que, lorsque des modifications du SMOE sont planifiées et mises en œuvre, l'intégrité du SMOE est maintenue;

g) gérer les communications de l'organisme (voir 7.4);

h) s'assurer que tous les processus d'apprentissage sont intégrés, quelle que soit la méthode de prestation;

i) maîtriser les informations documentées (voir 7.5);

j) gérer les exigences des apprenants ayant des besoins particuliers.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

6 Planification

6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

6.1.1 Dans le cadre de la planification de son SMOE, l'organisme doit tenir compte des enjeux mentionnés en 4.1 et des exigences mentionnées en 4.2 et 4.4, et déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte pour:

a) s'assurer que le SMOE peut atteindre le ou les résultats escomptés;

b) accroître les effets souhaitables;

c) prévenir, pallier ou réduire les effets indésirables;

d) s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue.

6.1.2 L'organisme doit planifier:

a) les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités;

b) la manière

— d'intégrer et de mettre en œuvre ces actions au sein des processus du SMOE (voir Article 8);

— d'évaluer l'efficacité de ces actions.

Les actions mises en œuvre relatives aux risques et opportunités doivent être proportionnelles à la probabilité d'occurrence et à l'impact potentiel sur la conformité des produits et services.

NOTE 1 Les options de traitement des risques peuvent consister à éviter le risque, prendre le risque en vue poursuivre une opportunité, éliminer la source de risque, changer sa probabilité ou ses conséquences, partager le risque ou conserver le risque dans le cadre d'une décision argumentée.

NOTE 2 Les opportunités peuvent conduire à adopter de nouvelles pratiques, à lancer de nouveaux produits ou services éducatifs, à ouvrir de nouveaux marchés, à s'intéresser à de nouveaux apprenants et autres bénéficiaires, à bâtir des partenariats, à utiliser de nouvelles technologies et autres possibilités souhaitables et viables pour répondre aux besoins de l'organisme ou de ses apprenants et autres bénéficiaires.

6.2 Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre

6.2.1 L'organisme doit établir ses objectifs d'éducation/de formation, aux fonctions, niveaux et processus appropriés, nécessaires au SMOE.

Les objectifs de l'organisme d'éducation/formation doivent:

a) être cohérents avec sa politique;

b) être mesurables (si réalisables);

c) tenir compte des exigences applicables;

d) être pertinents pour la conformité des produits et services et l'amélioration de la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires;

e) être surveillés en continu;

f) être communiqués;

g) être mis à jour en tant que de besoin.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

L'organisme doit tenir à jour et conserver des informations documentées sur ses objectifs de formation/d'éducation et leur réalisation.

6.2.2 Lorsque l'organisme planifie la façon dont ses objectifs de formation/d'éducation seront atteints, il doit déterminer et préciser dans son plan stratégique:

a) ce qui sera fait;

b) les ressources qui seront nécessaires;

c) qui sera responsable;

d) les échéances;

e) la façon dont les résultats seront évalués.

6.3 Planification des modifications

Lorsque l'organisme détermine le besoin de modifier le SMOE, les modifications doivent être réalisées de façon planifiée (voir 4.4).

L'organisme doit prendre en compte:

a) l'objectif des modifications et leurs conséquences possibles;

b) l'intégrité du SMOE;

c) la disponibilité et la mobilisation des ressources internes;

d) l'attribution ou la réattribution des responsabilités et autorités;

e) la disponibilité et la mobilisation des prestataires externes nécessaires à la mise en œuvre de la modification.

7 Support

7.1 Ressources

7.1.1 Généralités

7.1.1.1 L'organisme doit identifier et fournir les ressources nécessaires à l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration continue du SMOE de manière à accroître de façon durable:

a) l'implication et la satisfaction des apprenants par le biais d'activités améliorant l'apprentissage et favorisant l'obtention des résultats d'apprentissage;

b) l'implication et la satisfaction du personnel par le biais d'activités visant à accroître ses compétences, afin de faciliter l'apprentissage;

c) la satisfaction des autres bénéficiaires par le biais d'activités contribuant aux bénéfices sociétaux de l'apprentissage.

7.1.1.2 L'organisme doit déterminer et surveiller les ressources devant être fournies par:

a) l'organisme;

b) les prestataires externes.

L'organisme doit prendre en compte les difficultés des apprenants ayant des besoins particuliers et doit s'assurer que les diverses exigences en matière d'accessibilité sont anticipées.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

7.1.2 Ressources humaines

7.1.2.1 Les ressources humaines doivent comprendre, selon le cas:

a) le personnel employé par l'organisme;

b) les bénévoles et les stagiaires travaillant ou collaborant avec l'organisme;

c) le personnel des prestataires externes travaillant ou collaborant avec l'organisme.

7.1.2.2 L'organisme doit:

a) déterminer et fournir les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre efficace de son SMOE ainsi qu'à la mise en œuvre et à la maîtrise de ses processus;

b) déterminer, mettre en œuvre et publier des critères de recrutement ou de sélection qui doivent être mis à la disposition des parties intéressées pertinentes;

c) tenir à jour des informations documentées sur le processus utilisé pour le recrutement ou la sélection et conserver des informations documentées sur les résultats du recrutement.

7.1.3 Installations

7.1.3.1 Les installations doivent comprendre, selon le cas, les éléments suivants satisfaisant aux exigences des apprenants:

a) les bâtiments et les terrains;

b) les équipements, y compris matériels et logiciels;

c) les commodités.

7.1.3.2 L'organisme doit:

a) déterminer, fournir et entretenir des installations sûres:

   1) adaptées pour que les ressources humaines soutiennent le développement des compétences des apprenants;

   2) permettant d'accroître le développement des compétences des apprenants;

b) s'assurer que les dimensions des installations sont adaptées aux exigences de ceux qui les utilisent.

7.1.3.3 Le cas échéant, des installations doivent être prévues pour:

a) la délivrance des enseignements;

b) l'auto-apprentissage;

c) la mise en application des connaissances;

d) les pauses et la détente;

e) l'alimentation.

NOTE 1 Les installations peuvent comprendre des espaces numériques.

NOTE 2 Les installations peuvent être intérieures ou extérieures.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

7.1.4 Environnement pour la mise en œuvre des processus éducatifs

L'organisme doit déterminer, fournir et maintenir un environnement approprié pour favoriser le bien-être général des parties intéressées concernées, en prenant en compte:

a) les facteurs psychosociaux;

b) les facteurs physiques.

NOTE 1 Au sein d'un environnement, les facteurs psychosociaux peuvent comprendre la charge de travail, l'influence sur la vie professionnelle, les possibilités de développement, le sens du travail, l'engagement sur le lieu de travail, la prévisibilité, les récompenses, la clarté des rôles, la qualité du leadership, le soutien social des superviseurs, la satisfaction au travail, les conflits ou l'équilibre entre travail et famille, les valeurs sur le lieu de travail, le stress, l'épuisement professionnel («burnout»), les comportements offensants (par exemple, harcèlement).

NOTE 2 Au sein d'un environnement, les facteurs physiques peuvent comprendre la température, la chaleur, l'humidité, la lumière, la circulation d'air, l'hygiène et le bruit, ainsi que l'ergonomie des matériels et du mobilier.

7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure

7.1.5.1 Généralités

L'organisme doit déterminer et fournir les ressources nécessaires pour assurer des résultats valides et fiables lorsqu'une surveillance ou une mesure est utilisée pour vérifier la conformité des produits et services aux exigences.

L'organisme doit s'assurer que les ressources fournies:

a) sont appropriées pour le type spécifique d'activités de surveillance et de mesure mises en œuvre, c'est-à-dire adaptées à la cible, au type, à la méthode de délivrance des enseignements et à la durée du service éducatif;

b) sont maintenues pour assurer leur adéquation permanente à leur finalité.

L'organisme doit conserver les informations documentées appropriées démontrant l'adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure.

NOTE Les méthodes de délivrance des enseignements peuvent comprendre la communication orale dans un espace physique, la communication en ligne, la distribution physique ou numérique de documents, une communication à l'aide de médias audiovisuels ou une combinaison de ceux-ci.

7.1.5.2 Traçabilité de la mesure

Lorsque la traçabilité de la mesure est une exigence ou lorsqu'elle est considérée par l'organisme comme un élément essentiel visant à donner confiance dans la validité des résultats de mesure, les ressources pour la mesure doivent être:

a) étalonnées et/ou vérifiées à intervalles spécifiés, ou avant utilisation, par rapport à des étalons de mesure pouvant être reliés à des étalons de mesure internationaux ou nationaux. Lorsque ces étalons n'existent pas, la référence utilisée pour l'étalonnage ou la vérification doit être conservée sous forme d'information documentée;

b) identifiées afin de pouvoir déterminer la validité de leur étalonnage;

c) protégées contre les réglages, les dommages ou les détériorations susceptibles d'invalider l'étalonnage et les résultats de mesure ultérieurs.

Lorsqu'un équipement de mesure s'avère inadapté à l'usage prévu, l'organisme doit déterminer si la validité des résultats de mesure antérieurs a été compromise et mener l'action appropriée, si nécessaire.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

7.1.6 Connaissances organisationnelles

7.1.6.1 Généralités

L'organisme doit déterminer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et services.

Ces connaissances doivent être tenues à jour et mises à disposition autant que nécessaire.

Pour faire face à une modification des besoins et des tendances, l'organisme doit prendre en compte ses connaissances actuelles et déterminer comment il peut acquérir ou accéder à toutes connaissances supplémentaires nécessaires et aux mises à jour requises.

L'organisme doit encourager l'échange de connaissances entre l'ensemble des enseignants et du personnel, notamment entre pairs.

NOTE 1 Il s'agit des connaissances propres à l'organisme, généralement acquises par l'expérience. Il s'agit des informations utilisées et partagées pour atteindre les objectifs de l'organisme.

NOTE 2 Les connaissances organisationnelles peuvent s'appuyer sur:

— des sources internes (par exemple propriété intellectuelle, connaissances acquises par l'expérience, expérience acquise lors de défaillances et de projets réussis, recueil et partage des connaissances non documentées et de l'expérience, résultats d'améliorations apportées aux processus, aux produits et aux services);

— des sources externes (par exemple normes, enseignements universitaires, conférences, recueil de connaissances auprès d'apprenants, d'autres bénéficiaires ou de prestataires).

7.1.6.2 Ressources pour l'apprentissage

L'organisme doit fournir des ressources appropriées pour l'apprentissage et doit les mettre à disposition au gré des besoins.

Les ressources pour l'apprentissage doivent:

a) refléter les besoins et les exigences des apprenants, des autres bénéficiaires et des enseignants;

b) être revues à intervalles planifiés pour s'assurer qu'elles sont à jour;

c) être cataloguées et référencées.

L'organisme doit respecter les exigences en matière de propriété intellectuelle et il convient qu'il favorise les possibilités de réutilisation des ressources.

NOTE Le cas échéant, une norme appropriée relative aux métadonnées (par exemple l'ISO 15836 ou l'ISO/IEC 19788) peut être utilisée pour le référencement.

7.2 Compétences

7.2.1 Généralités

L'organisme doit:

a) déterminer les compétences nécessaires de la ou des personnes effectuant, sous son contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances de l'organisme d'éducation/formation;

b) s'assurer que ces personnes sont compétentes sur la base d'une formation initiale ou professionnelle ou d'une expérience appropriée;

c) établir et mettre en œuvre des méthodes permettant d'évaluer les performances du personnel;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

d) le cas échéant, mener des actions pour acquérir les compétences actualisées nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions;

e) mener des actions pour soutenir et assurer le développement continu des compétences du personnel pertinent;

f) conserver des informations documentées appropriées comme preuves desdites compétences.

NOTE Les actions envisageables peuvent notamment inclure la formation, l'encadrement ou la réaffectation du personnel en activité ou le recrutement, direct ou en sous-traitance, de personnes compétentes.

7.2.2 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

L'organisme doit fournir les ressources nécessaires aux enseignants en:

a) s'assurant que l'ensemble des enseignants et du personnel en contact avec des apprenants ayant des besoins particuliers ont suivi une formation spécialisée pouvant inclure les aspects suivants:

   1) réponse aux besoins d'apprentissage d'apprenants ayant des exigences différentes;

   2) pédagogie et évaluation différenciées;

   3) étayage des enseignements;

b) donnant l'accès à un réseau de spécialistes.

NOTE 1 Une formation spécialisée peut inclure une formation à une pédagogie différenciée afin de répondre aux besoins des apprenants ayant des exigences différentes.

NOTE 2 Les spécialistes peuvent comprendre des psychologues, des spécialistes en apprentissage et développement et des orthophonistes.

7.3 Sensibilisation

L'organisme doit s'assurer que les personnes concernées effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme sont sensibilisées:

a) à la politique et à la stratégie de l'organisme d'éducation/formation ainsi qu'aux objectifs SMOE correspondants:

b) à l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMOE, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances de l'organisme d'éducation/formation;

c) aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMOE.

7.4 Communication

7.4.1 Généralités

L'organisme doit déterminer les besoins de communication interne et externe pertinents pour le SMOE, y compris:

a) sur quels sujets communiquer;

b) pourquoi communiquer;

c) à quels moments communiquer;

d) avec qui communiquer;

d) comment communiquer;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

e) qui communique.

7.4.2 Buts de la communication

La communication interne et externe doit avoir pour but de:

a) demander l'avis ou le consentement des parties intéressées pertinentes;

b) transmettre aux parties intéressées des informations pertinentes, exactes et opportunes, en accord avec la mission, la vision, la stratégie et la politique de l'organisme;

c) collaborer à et coordonner des activités et des processus avec les parties intéressées pertinentes au sein de l'organisme.

NOTE Les informations transmises peuvent comprendre des informations sur le déroulement des programmes d'éducation/de formation, les résultats d'apprentissage prévus, les qualifications, les innovations, les idées nouvelles ainsi que les résultats scientifiques, les méthodes, les approches et les produits et services d'apprentissage sous-jacents.

7.4.3 Moyens de communication

7.4.3.1 L'organisme doit déterminer et mettre en œuvre des moyens efficaces pour communiquer avec les apprenants et autres parties intéressées à propos

a) de la politique de l'organisme et de son plan stratégique;

b) de la conception, du contenu et de la fourniture de produits et services éducatifs;

c) de demandes de renseignements, d'une candidature, d'une admission ou d'une inscription;

d) des données de performance des apprenants, y compris les résultats d'une évaluation formative et sommative;

e) du retour d'information des apprenants et des parties intéressées, y compris les réclamations des apprenants et les enquêtes de satisfaction des apprenants/parties intéressées.

L'organisme doit informer les apprenants et autres bénéficiaires des points de contact externes en cas de problèmes insolubles.

7.4.3.2 À intervalles planifiés, l'organisme doit:

a) surveiller la mise en œuvre de ses actions de communication;

b) analyser et améliorer le plan de communication sur la base des résultats de la surveillance.

L'organisme doit conserver des informations documentées concernant le processus de communication.

NOTE 1 L'organisme peut documenter les plans de communication et les moyens associés dans le cadre des processus dont ils font partie.

NOTE 2 L'organisme peut mettre en œuvre des méthodes pour assurer la traçabilité des communications, le cas échéant.

NOTE 3 Les points de contact externes peuvent être des personnes ou des organismes, par exemple des intermédiaires, des avocats, des organismes gouvernementaux, des médiateurs, des tuteurs, des représentants des apprenants ou d'autres tiers.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

7.5 Informations documentées

7.5.1 Généralités

Le SMOE de l'organisme doit inclure:

a) les informations documentées exigées par le présent document;

b) les informations documentées que l'organisme juge nécessaires à l'efficacité du SMOE.

NOTE 1 L'étendue des informations documentées dans le cadre d'un SMOE peut différer selon l'organisme en fonction:

— de la taille de l'organisme, de ses domaines d'activité et de ses processus, produits et services;

— de la complexité des processus et de leurs interactions;

— de la compétence des personnes.

NOTE 2 La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

NOTE 3 Les informations documentées peuvent comprendre:

— un calendrier académique, un accès aux inscriptions;

— un curriculum de base, un catalogue des cours;

— des niveaux, une notation et une évaluation;

— un code de conduite et un code de déontologie.

7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées

Lors de la création et de la mise à jour des informations documentées, l'organisme doit veiller à s'assurer que:

a) l'identification et la description des informations documentées (leur titre, date, auteur, numéro de référence, par exemple);

b) leur format (langue, version logicielle, graphiques, par exemple) et support (papier, électronique, par exemple), en tenant compte des exigences d'accessibilité pour les personnes ayant des besoins particuliers;

c) la revue effectuée pour en déterminer la pertinence et l'adéquation, et leur approbation sont appropriés.

7.5.3 Maîtrise des informations documentées

Les informations documentées exigées par le SMOE et par le présent document doivent être maîtrisées pour s'assurer:

a) qu'elles sont disponibles et conviennent à l'utilisation, quand et là où elles sont nécessaires;

b) qu'elles sont convenablement protégées (par exemple de toute perte de confidentialité, utilisation inappropriée, perte d'intégrité ou altérations involontaires).

Pour maîtriser les informations documentées, l'organisme doit mettre en œuvre les activités suivantes, quand elles sont applicables:

a) distribution, accès, récupération et utilisation;

b) protection et sécurité, y compris redondance;

c) stockage et protection, y compris préservation de la lisibilité;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

d) maîtrise des modifications (par exemple, contrôle des versions);

e) conservation et élimination;

f) assurance de la confidentialité;

g) prévention de l'utilisation involontaire d'informations documentées obsolètes.

Les informations documentées d'origine externe que l'organisme juge nécessaires à la planification et au fonctionnement efficace du SMOE doivent être identifiées comme il convient et maîtrisées.

La maîtrise établie doit être tenue à jour sous la forme d'une information documentée.

NOTE 1 L'accès peut impliquer une décision relative à l'autorisation de consulter les informations documentées uniquement, ou l'autorisation et l'autorité de consulter et modifier les informations documentées.

NOTE 2 La préservation de la lisibilité inclut l'assurance de l'intégrité pendant le transfert de données entre supports ou formats.

8 Réalisation des activités opérationnelles

8.1 Planification et maîtrise opérationnelles

8.1.1 Généralités

L'organisme doit planifier, mettre en œuvre et maîtriser les processus (voir 4.4) nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à la fourniture de produits éducatifs et à la prestation de services éducatifs, et réaliser les actions déterminées en 6.1, en:

a) déterminant les exigences relatives aux produits et services éducatifs;

b) établissant des critères pour ces processus;

c) déterminant les ressources nécessaires pour obtenir la conformité aux exigences relatives aux produits et services éducatifs;

d) mettant en œuvre la maîtrise de ces processus conformément aux critères;

e) déterminant et conservant des informations documentées dans une mesure suffisante pour:

   1) avoir l'assurance que les processus ont été réalisés comme prévu;

   2) démontrer la conformité des produits et services éducatifs aux exigences applicables.

NOTE «Conserver» implique à la fois la tenue à jour et la conservation des informations documentées pendant des périodes spécifiées.

Les éléments de sortie de cette planification doivent être adaptés aux modes de réalisation des activités opérationnelles de l'organisme.

L'organisme doit maîtriser les modifications prévues, analyser les conséquences des modifications imprévues et, si nécessaire, mener des actions pour limiter tout effet négatif.

Il doit s'assurer que les processus externalisés sont maîtrisés (voir 8.4).

8.1.2 Planification et maîtrise opérationnelles spécifiques des produits et services éducatifs

L'organisme doit planifier la conception, le développement et les résultats escomptés des produits et services éducatifs, y compris:

a) les résultats d'apprentissage;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

b) l'assurance de méthodes pédagogiques et d'environnements d'apprentissage appropriés et accessibles;

c) la définition de critères d'évaluation de l'apprentissage;

d) la réalisation d'une évaluation de l'apprentissage;

e) la définition et la mise en œuvre de méthodes d'amélioration;

f) la fourniture de services de soutien.

Si un organisme dispense une éducation à la petite enfance, les exigences supplémentaires spécifiées dans l'Annexe A doivent s'appliquer.

8.1.3 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

Il convient que l'organisme:

a) fasse preuve de flexibilité pour soutenir la co-construction avec l'apprenant du processus d'apprentissage, sur la base des aptitudes, des capacités et de l'intérêt, y compris des approches telles que:

   1) des enseignements adaptés;

   2) un contenu accéléré ou enrichi;

   3) l'autorisation d'inscription à deux programmes ou dans deux organismes d'éducation/formation distincts;

   4) des mesures adaptées individuellement;

   5) un ajustement du curriculum ou une modification du programme d'éducation/de formation pour s'adapter au profil spécifique de l'apprenant, à des attentes de niveau supérieur ou inférieur au niveau par défaut en fonction de l'âge pour un sujet ou un cours particulier;

   6) la reconnaissance de l'apprentissage et de l'expérience antérieurs;

b) facilite un environnement collaboratif avec des ressources adéquates pour aider chaque apprenant à réaliser son potentiel optimal;

c) fournisse des liens avec des opportunités d'emploi;

d) assure la fourniture de repas sains et nutritifs, si nécessaire.

8.2 Exigences relatives aux produits et services éducatifs

8.2.1 Détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs

Lors de la détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs proposés aux apprenants et autres bénéficiaires, l'organisme doit s'assurer que les exigences relatives aux produits et services sont définies, y compris:

a) celles jugées nécessaires par l'organisme compte tenu de sa politique et de son plan stratégique;

b) celles résultant de l'analyse des besoins réalisée afin de déterminer les exigences des apprenants (actuels et à venir) et des autres bénéficiaires, en particulier ceux ayant des besoins particuliers;

c) celles résultant des contraintes et évolutions internationales;

d) celles résultant du marché du travail;

e) celles résultant de la recherche;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

f) les exigences d'hygiène et de sécurité applicables.

L'organisme soit s'assurer qu'il peut répondre aux réclamations relatives aux produits et services éducatifs qu'il propose.

NOTE 1 L'analyse des besoins implique une évaluation complète des capacités d'apprentissage des apprenants et peut inclure les connaissances et aptitudes acquises antérieurement, les stratégies d'apprentissage préférentielles, les besoins sociaux et émotionnels, les besoins nutritionnels particuliers et les rythmes biologiques d'apprentissage.

NOTE 2 Dans un contexte éducatif, les exigences relatives aux produits et aux services éducatifs peuvent être élaborées en plusieurs parties réparties aux différents stades du flux de processus opérationnels. Par exemple, des exigences telles que des résultats d'apprentissage définis par la loi sont identifiées en amont de la prestation de service éducatif, alors que des exigences concernant les besoins spécifiques d'un apprenant donné peuvent être déterminées uniquement après le début de la prestation de service et lorsque la cohorte d'apprenants est connue.

NOTE 3 L'analyse des besoins des apprenants ayant des besoins particuliers peut inclure une analyse des troubles de la lecture, des troubles de l'expression écrite, des difficultés en mathématiques, des déficiences motrices, des déficiences auditives et des déficiences visuelles. En ce qui concerne les apprenants à haut potentiel, l'analyse des besoins peut comporter une analyse du niveau des talents, de l'hyperlexie et une évaluation préliminaire des domaines d'excellence (par exemple, facultés intellectuelles générales, aptitude pour des études particulières, aptitude à diriger, pensée créatrice et féconde, capacités psychomotrices, arts visuels et arts du spectacle).

8.2.2 Communication des exigences relatives aux produits et services éducatifs

En amont de la délivrance de produits éducatifs ou de la prestation de services éducatifs, l'organisme doit informer les apprenants et les autres parties intéressées pertinentes et, le cas échéant, vérifier leur compréhension:

a) de la ou des finalités, du format et du contenu des produits et services éducatifs fournis, y compris les instruments et les critères à utiliser pour l'évaluation;

b) des engagements, des responsabilités et des attentes à l'égard des apprenants et autres bénéficiaires;

c) des moyens par lesquels l'apprentissage réalisé et évalué sera reconnu et conservé sous forme d'information documentée;

d) des méthodes à utiliser en cas d'insatisfaction des parties intéressées ou de désaccord entre toute partie intéressée et le SMOE;

e) des personnes chargées de l'apprentissage et de l'évaluation, et des méthodes qu'elles emploieront à cet effet;

f) des coûts occasionnés, tels que les frais de scolarité, les frais d'examen et d'achat de matériels d'apprentissage;

g) de toute condition préalable, telle que les aptitudes (y compris les aptitudes en matière de technologies de l'information et de la communication), les qualifications et l'expérience professionnelle requises.

8.2.3 Modification des exigences relatives aux produits et services éducatifs

L'organisme doit s'assurer que les informations documentées correspondantes sont amendées et que les parties intéressées pertinentes sont informées des exigences modifiées, lorsque les exigences relatives aux produits et services éducatifs sont modifiées.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

8.3 Conception et développement des produits et services éducatifs

8.3.1 Généralités

L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour un processus de conception et développement approprié pour assurer la fourniture ultérieure de produits et services éducatifs.

8.3.2 Planification de la conception et du développement

Lors de la détermination des étapes et de la maîtrise de la conception et du développement, l'organisme doit prendre en compte:

a) les exigences définies en 8.2;

b) la nature, la durée et la complexité des activités de conception et de développement;

c) les étapes requises du processus, y compris les revues de la conception et du développement applicables;

d) les activités requises pour la vérification et la validation du processus de conception et de développement;

e) les responsabilités et autorités impliquées dans le processus de conception et de développement;

f) les besoins en ressources internes et externes pour la conception et le développement des produits et services éducatifs;

g) la nécessité de maîtriser les interfaces entre les personnes impliquées dans le processus de conception et de développement;

h) la nécessité d'impliquer des apprenants et autres bénéficiaires dans le processus de conception et de développement;

i) les exigences relatives à la fourniture des produits et la prestation de services éducatifs ultérieure;

j) le niveau de maîtrise du processus de conception et de développement attendu par les apprenants, les autres bénéficiaires et les autres parties intéressées pertinentes;

k) les informations documentées nécessaires pour démontrer que les exigences relatives à la conception et au développement ont été satisfaites;

l) l'approche fondée sur des preuves;

m) la mesure dans laquelle les apprenants nécessitent des parcours d'apprentissage individualisés, sur la base de leurs aptitudes, de leurs champs d'intérêt et de leurs capacités;

n) la nécessité d'une possibilité de réutilisation, d'une accessibilité, d'une interchangeabilité et d'une durabilité des outils de création, de production et de prestation de cours.

8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement

L'organisme doit déterminer les exigences essentielles pour les types spécifiques de produits et services éducatifs à concevoir et à développer. L'organisme doit prendre en compte:

a) les exigences fonctionnelles et les exigences de performance;

b) les informations issues d'activités similaires précédentes de conception et de développement;

c) les normes ou les règles internes, «règles de l'art», que l'organisme s'est engagé à mettre en œuvre;

d) les conséquences potentielles d'une défaillance liée à la nature des produits et services éducatifs.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Les éléments d'entrée doivent être complets, non ambigus et appropriés aux objectifs de conception et de développement.

Les conflits entre éléments d'entrée de conception et de développement doivent être résolus.

L'organisme doit conserver des informations documentées sur les éléments d'entrée de la conception et du développement.

8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement

8.3.4.1 Généralités

8.3.4.1.1 L'organisme doit maîtriser le processus de conception et de développement pour s'assurer que:

a) les résultats attendus sont définis;

b) des revues sont menées pour évaluer l'aptitude des résultats de la conception et du développement à satisfaire aux exigences;

c) des activités de vérification et de validation sont réalisées pour s'assurer que les produits et services éducatifs résultants satisfont aux exigences pour l'application spécifiée ou l'usage prévu;

d) toutes les actions nécessaires sont entreprises pour les problèmes déterminés lors des revues ou des activités de vérification et de validation.

8.3.4.1.2 L'organisme doit, le cas échéant, conserver des informations documentées concernant:

a) les résultats de toute revue, de toute activité de vérification et de validation;

b) toute nouvelle exigence relative aux produits et services éducatifs.

NOTE Les revues, la vérification et la validation de la conception et du développement ont des objectifs distincts. Elles peuvent être réalisées séparément ou être combinées, de façon adaptée aux processus, produits et services de l'organisme.

8.3.4.2 Maîtrise de la conception et du développement du service éducatif

La maîtrise du processus de conception et de développement doit garantir que:

a) la finalité et le domaine d'application du cours ou du programme sont définis en vue de satisfaire aux exigences des apprenants relatives à une étude ou un travail supplémentaire;

b) les conditions préalables sont spécifiées, le cas échéant;

c) les caractéristiques des apprenants sont définies;

d) les exigences relatives à une étude ou un travail supplémentaire sont connues;

e) le service éducatif peut répondre aux exigences relatives à la finalité et au domaine d'application compte tenu des caractéristiques des apprenants;

f) les caractéristiques du profil des diplômés sont définies.

NOTE Dans un contexte éducatif, le processus de conception et de développement peut être itératif. Par exemple, un curriculum de base peut être conçu en amont de la prestation de service éducatif, mais les méthodes éducatives peuvent devoir être adaptées aux besoins spécifiques de chacune des cohortes d'apprenants lors de chaque prestation de service éducatif.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

8.3.4.3 Maîtrise de la conception et du développement de curriculum

La maîtrise du processus de conception et de développement doit garantir que:

a) les résultats d'apprentissage:

   1) sont cohérents avec le domaine d'application du cours ou du programme;

   2) sont décrits en fonction des compétences qu'il convient que les apprenants aient acquis à l'issue du curriculum;

   3) contiennent une indication du niveau de compétences qui sera atteint;

   4) sont spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et associés à un délai déterminé;

b) les activités d'apprentissage:

   1) sont adaptées à la méthode de délivrance des enseignements;

   2) sont appropriées pour assurer l'obtention des résultats d'apprentissage;

   3) sont spécifiques, mesurables, réalisables, pertinentes et associées à un délai déterminé;

c) toutes les ressources nécessaires pour mener à bien les activités d'apprentissage sont définies;

d) des opportunités adéquates de:

   1) participation active des apprenants à la création du processus d'apprentissage;

   2) d'évaluation formative et de retour d'information;

   sont incluses dans la conception de l'apprentissage.

8.3.4.4 Maîtrise de la conception et du développement de l'évaluation sommative

La maîtrise du processus de conception et de développement de l'évaluation sommative doit garantir que:

a) un lien clair peut être démontré entre la conception de l'évaluation et les résultats d'apprentissage qu'elle est destinée à évaluer et, le cas échéant, les activités d'apprentissage sur lesquelles elle s'appuie;

b) les activités sont réalisées en tenant compte des principes de transparence, d'accessibilité, de respect de l'apprenant et d'équité, notamment en ce qui concerne la notation;

c) le système de notation est défini et validé.

8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement

L'organisme doit s'assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement:

a) satisfont aux exigences d'entrée;

b) sont adéquats pour les processus ultérieurs relatifs à la fourniture des produits et à la prestation de services éducatifs;

c) contiennent ou font référence à des exigences de surveillance et de mesure, le cas échéant, et à des critères d'acceptation;

d) spécifient les caractéristiques des produits et services éducatifs qui sont essentielles pour leur usage prévu et leur fourniture ou prestation appropriée et en toute sécurité;

e) sont conservés sous forme d'information documentée.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

8.3.6 Modifications de la conception et du développement

Lors de la conception et du développement de produits et services éducatifs ou ultérieurement, l'organisme doit identifier, passer en revue et maîtriser les modifications apportées, en tant que de besoin pour s'assurer qu'elles n'aient pas d'impact négatif sur la conformité aux exigences ou sur les résultats.

L'organisme doit conserver des informations documentées sur:

a) les modifications de la conception et du développement;

b) les résultats des revues;

c) l'autorisation des modifications;

d) les actions entreprises pour prévenir les impacts négatifs.

8.4 Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes

8.4.1 Généralités

L'organisme doit s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux exigences.

L'organisme doit déterminer la maîtrise devant être appliquée aux processus, produits et services fournis par des prestataires externes lorsque:

a) les produits et services fournis par des prestataires externes sont destinés à être intégrés dans les propres produits et services de l'organisme;

b) les produits et services sont fournis directement aux apprenants ou autres bénéficiaires par des prestataires externes pour le compte de l'organisme;

c) un processus ou une partie d'un processus est réalisé par un prestataire externe à la suite d'une décision de l'organisme.

L'organisme doit déterminer et appliquer des critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes, fondés sur leur aptitude à réaliser des processus ou fournir des produits et services conformes aux exigences. L'organisme doit conserver les informations documentées concernant ces activités et toutes les actions nécessaires résultant des évaluations.

8.4.2 Type et étendue de la maîtrise

L'organisme doit s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes ne compromettent pas l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence à ses apprenants et autres bénéficiaires des produits et services conformes.

L'organisme doit:

a) s'assurer que les processus fournis par des prestataires externes demeurent sous le contrôle de son SMOE;

b) définir la maîtrise qu'il entend exercer sur un prestataire externe et celle qu'il entend exercer sur l'élément de sortie concerné;

c) prendre en compte:

   1) l'impact potentiel des processus, produits et services fournis par des prestataires externes sur l'aptitude de l'organisme à satisfaire en permanence aux exigences des apprenants et autres bénéficiaires;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

2) l'efficacité de la maîtrise exercée par le prestataire externe;

d) déterminer la vérification ou les autres activités nécessaires pour s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes satisfont aux exigences.

8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes

L'organisme doit s'assurer de l'adéquation des exigences avant de les communiquer au prestataire externe.

L'organisme doit communiquer aux prestataires externes les exigences concernant:

a) les processus, produits et services devant être fournis;

b) l'approbation:

1) des produits et services;

2) des méthodes, des processus et des équipements;

3) de la libération des produits et services;

c) les compétences, y compris toute qualification requise des personnes;

d) les interactions des prestataires externes avec l'organisme;

e) la maîtrise et la surveillance des performances des prestataires externes devant être appliquées par l'organisme;

f) les activités de vérification ou de validation que l'organisme, ou ses apprenants et autres bénéficiaires, ont l'intention de réaliser dans les locaux des prestataires externes.

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.1 Maîtrise de la délivrance des produits et de la prestation de services éducatifs

8.5.1.1 Généralités

L'organisme doit mettre en œuvre la production et la prestation de service dans des conditions maîtrisées.

Les conditions maîtrisées doivent comprendre, le cas échéant:

a) la disponibilité des informations documentées définissant:

1) les caractéristiques des produits éducatifs devant être fabriqués, des services éducatifs devant être fournis ou des activités devant être réalisées;

2) les résultats à obtenir;

b) la disponibilité et l'utilisation de ressources appropriées et validées pour la surveillance et la mesure;

c) la mise en œuvre d'activités de surveillance et de mesure, incluant la prise en compte des réclamations, des autres retours d'information et les résultats de l'évaluation formative, aux étapes appropriées pour vérifier que les critères relatifs à la maîtrise des processus ou des éléments de sortie et les critères d'acceptation relatifs aux produits et services éducatifs ont été satisfaits;

d) l'utilisation d'une infrastructure et d'un environnement appropriés pour la mise en œuvre des processus;

e) la désignation de personnes compétentes, incluant toute qualification requise (voir 7.2);

© ISO 2018 – Tous droits réservés

f) la validation, et les validations périodiques, de l'aptitude des processus de production et de prestation de service à obtenir les résultats prévus, lorsque les éléments de sortie ne peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori;

g) la mise en œuvre d'actions visant à prévenir l'erreur humaine;

h) la mise en œuvre d'activités de libération, de réalisation et de prestation de service après réalisation.

8.5.1.2 Admission des apprenants

8.5.1.2.1 Informations de pré-admission

L'organisme d'éducation/formation doit s'assurer que, avant d'être admis, les apprenants disposent:

a) d'informations adéquates tenant compte des exigences de l'organisme et des exigences professionnelles, ainsi que de l'engagement de l'organisme en matière de responsabilité sociétale;

b) d'informations adéquates et claires sur:

   1) les résultats d'apprentissage prévus, les perspectives de carrière, l'approche éducative;

   2) la participation des apprenants et autres bénéficiaires, le cas échéant, au processus éducatif qui les concerne;

   3) les critères d'admission et les coûts du produit ou du service éducatif.

8.5.1.2.2 Conditions d'admission

L'organisme doit établir un processus d'admission des apprenants. Outre les exigences de 4.4.1, le processus doit:

a) établir des critères d'admission conformes:

   1) aux exigences de l'organisme;

   2) aux exigences du secteur professionnel;

   3) aux exigences liées au contenu du programme et/ou à l'approche pédagogique;

b) s'assurer que les critères et processus d'admission sont appliqués de manière uniforme à tous les apprenants;

c) être tenu à jour sous la forme d'une information documentée;

d) être accessible au public;

e) assurer la traçabilité de chaque décision d'admission;

f) conserver des informations documentées comme preuve des décisions d'admission.

8.5.1.3 Fourniture des produits et prestation de services éducatifs

L'organisme doit établir des processus pour:

a) les enseignements;

b) la facilitation de l'apprentissage;

c) le soutien administratif de l'apprentissage.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

8.5.1.4 Évaluation sommative

L'organisme doit:

a) s'assurer que des méthodes permettant de détecter le plagiat et autres pratiques illicites sont en place et communiquées aux apprenants;

b) s'assurer de la traçabilité des notes, de sorte qu'une connexion objective puisse être identifiée entre le travail de l'apprenant et la note attribuée;

c) conserver les informations documentées relatives à l'évaluation comme preuves des notes attribuées;

d) communiquer publiquement la durée de conservation de ces informations documentées.

8.5.1.5 Reconnaissance de l'apprentissage évalué

Les organismes doivent s'assurer qu'à l'issue des évaluations sommatives:

a) les apprenants sont informés des résultats de l'activité d'évaluation et de la note;

b) les apprenants ont la possibilité de faire appel des résultats de l'activité d'évaluation et de la note ou de demander leur rectification;

c) les apprenants disposent d'un accès total à leur travail et à l'évaluation détaillée correspondante ainsi que de possibilités de retour d'information;

d) les preuves des résultats de l'évaluation sont transmises à l'apprenant sous forme d'informations documentées;

e) les raisons de la décision de notation et d'évaluation finale sont conservées sous forme d'informations documentées;

f) les informations documentées sont conservées pour une durée spécifiée;

g) la durée de conservation de ces informations documentées est accessible au public.

8.5.1.6 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

8.5.1.6.1 À l'aide des éléments d'entrée fournis par les apprenants et autres parties intéressées, la direction, les enseignants et le personnel de soutien d'un organisme peuvent identifier des mesures permettant d'améliorer l'accessibilité des services éducatifs. L'organisme doit exercer un jugement raisonnable quant à ce qu'il est possible d'envisager dans un délai spécifique.

8.5.1.6.2 En ce qui concerne le déroulement de l'apprentissage, il convient que l'organisme:

a) emploie des stratégies pédagogiques différenciées destinées aux apprenants en salle de cours;

b) utilise les approches recommandées pour les apprenants ayant des besoins particuliers, afin de favoriser le développement de la conscience de soi, de l'autodiscipline et de la métacognition;

c) trouve un compromis entre les besoins de l'apprenant, l'enseignant, les exigences du cours, le contexte (environnement) dans des cadres plus larges (par exemple, exigences du curriculum, valeurs nationales);

d) mette en œuvre avec flexibilité des mesures individualisées, comprenant selon le cas:

   1) une modification du curriculum;

   2) la promotion de l'autonomie et de l'indépendance;

   3) le tutorat et le mentorat.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

8.5.1.6.3 En ce qui concerne l'évaluation de l'apprentissage, il convient que l'organisme:

a) offre aux apprenants des opportunités multiples et variées de démontrer leur maîtrise des thèmes des enseignements;

b) s'assure que les enseignements offrent des activités modulées et des évaluations permettant aux apprenants de développer et de démontrer leur apprentissage;

c) mette en œuvre avec flexibilité des mesures individualisées, comprenant des méthodes d'évaluation adéquates.

8.5.1.6.4 Chaque apprenant qui exige une aide spécifique à l'apprentissage pour obtenir les résultats d'apprentissage convenus doit être pris en charge de manière à trouver un équilibre entre les exigences de l'apprenant, l'intégrité des résultats d'apprentissage et la capacité de l'organisme d'éducation/formation.

8.5.2 Identification et traçabilité

L'organisme d'éducation/formation doit assurer l'identification et la traçabilité en ce qui concerne:

a) les progrès des apprenants au niveau de l'organisme;

b) les parcours scolaire et professionnel de ceux qui obtiennent un diplôme ou achèvent un cours ou un programme d'étude, le cas échéant;

c) le résultat du travail réalisé par le personnel en ce qui concerne:

   1) ce qui a été réalisé;

   2) quand;

   3) par qui.

8.5.3 Propriété des parties intéressées

L'organisme d'éducation/formation doit respecter la propriété de toute partie intéressée lorsqu'elle se trouve sous son contrôle ou qu'il l'utilise. L'organisme d'éducation/formation doit identifier, vérifier, protéger et sauvegarder toute propriété fournie pour être utilisée et obtenir un consentement, le cas échéant, si cette propriété est incorporée dans des produits et services éducatifs.

Lorsque la propriété d'une partie intéressée est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation, l'organisme doit le notifier à la partie intéressée pertinente, entreprendre les actions correctives appropriées (voir 8.5.5 et 10.2) et conserver des informations documentées sur ce qui s'est produit.

NOTE La propriété d'une partie intéressée peut comprendre des matériaux, des composants, des outils et équipements, les locaux des bénéficiaires, la propriété intellectuelle et les données personnelles, des certificats, des diplômes et d'autres documents pertinents.

8.5.4 Préservation

L'organisme doit préserver les éléments de sortie au cours de la production et de la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer la conformité aux exigences.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

8.5.5 Protection et transparence des données relatives aux apprenants

L'organisme doit établir une méthode de gestion de la protection et de la transparence des données relatives aux apprenants, qu'il doit tenir à jour sous forme d'information documentée. La méthode doit établir:

a) quelles sont les données relatives aux apprenants qui sont collectées, comment et où ces données sont traitées et stockées;

b) qui a accès aux données;

c) dans quelles conditions les données relatives aux apprenants peuvent être partagées avec des tierces parties;

d) la durée de stockage de ces données.

L'organisme ne doit collecter et partager les données relatives aux apprenants qu'avec le consentement explicite de ceux-ci.

Il convient que l'organisme donne aux apprenants et aux autres parties intéressées un accès à leurs propres données et la capacité de les corriger ou de les actualiser.

L'organisme doit prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données relatives aux apprenants. Les mesures de protection technologiques doivent être validées.

L'organisme doit donner aux apprenants et autres parties intéressées un accès à leurs propres données.

8.5.6 Maîtrise des modifications des produits et services éducatifs

L'organisme doit passer en revue et maîtriser les modifications relatives à la production ou à la prestation de service, dans une mesure suffisante pour assurer le maintien de la conformité aux exigences.

L'organisme doit conserver les informations documentées décrivant les résultats de la revue des modifications, la ou les personnes autorisant les modifications et toutes les actions nécessaires issues de la revue.

8.6 Libération des produits et services éducatifs

La libération des produits et services aux apprenants et autres bénéficiaires ne doit pas être effectuée avant l'exécution satisfaisante de toutes les dispositions planifiées, sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant, par l'apprenant et autres bénéficiaires.

L'organisme doit conserver les informations documentées concernant la libération des produits et services. Les informations documentées doivent comprendre:

a) des preuves de la conformité aux critères d'acceptation;

b) la traçabilité jusqu'à la (aux) personne(s) ayant autorisé la libération.

NOTE Dans un contexte d'éducation/de formation, la libération des produits et services peut se produire à différentes phases. Par exemple, un manuel à l'appui du service éducatif peut être libéré avant la prestation de service. Un cours, une évaluation ou une note peuvent être fournies au cours de la prestation de service, une nouvelle délivrance de diplôme peut intervenir bien après la prestation de service.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

8.7 Maîtrise des éléments de sortie des produits et des services éducatifs non conformes

8.7.1 L'organisme doit assurer que les éléments de sortie qui ne sont pas conformes aux exigences applicables sont identifiés et maîtrisés de manière à empêcher leur utilisation ou fourniture non intentionnelle.

Selon la nature de la non-conformité et son effet sur la conformité des produits et services éducatifs, l'organisme doit mener les actions appropriées. Cela doit également s'appliquer aux produits et services éducatifs non conformes détectés après délivrance des produits, ou durant ou après la prestation de services.

8.7.2 L'organisme doit traiter les éléments de sortie non conformes de l'une ou plusieurs des manières suivantes:

a) correction;

b) isolement, confinement, retour ou suspension de la fourniture des produits et services;

c) information des apprenants ou autres bénéficiaires;

d) obtention d'une autorisation d'acceptation par dérogation.

La conformité aux exigences doit être vérifiée lorsque des éléments de sortie non conformes sont corrigés.

8.7.3 L'organisme doit conserver les informations documentées:

a) décrivant le déroulement des programmes;

b) décrivant tout élément de sortie non conforme;

c) décrivant les actions menées;

d) décrivant les dérogations obtenues;

e) identifiant l'autorité ayant décidé des actions en rapport avec la non-conformité.

9 Évaluation des performances

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Généralités

L'organisme doit déterminer:

a) ce qu'il est nécessaire de surveiller et mesurer;

b) les méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation, selon le cas, pour assurer la validité des résultats;

c) les critères d'acceptation à utiliser;

d) quand la surveillance et la mesure doivent être effectuées;

e) quand les résultats de la surveillance et de la mesure doivent être analysés et évalués.

L'organisme doit conserver des informations documentées pertinentes comme preuves de la surveillance, de la mesure, de l'analyse, de l'évaluation et de leurs résultats.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

L'organisme doit évaluer la performance de l'organisme d'éducation/formation, ainsi que l'efficacité du SMOE.

Il convient d'offrir aux personnes concernées l'opportunité d'examiner de façon critique leur propre travail de manière réfléchie et constructive, afin de contribuer à leur amélioration.

9.1.2 Satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

9.1.2.1 Surveillance de la satisfaction

L'organisme doit surveiller la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel ainsi que leur perception sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes. L'organisme doit déterminer les méthodes permettant d'obtenir, de surveiller et de revoir ces informations.

NOTE 1 Les exemples de surveillance de la perception des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel peuvent comprendre des enquêtes menées auprès des bénéficiaires, des retours d'informations des bénéficiaires sur les produits livrés et services fournis, des réunions avec les bénéficiaires, une analyse de la part de marché et des réponses.

NOTE 2 Lors de l'évaluation de la satisfaction, il est important de tenir compte tant des retours d'informations négatifs (par exemple, plaintes, appels) que des retours positifs (par exemple, compliments).

9.1.2.2 Traitement des réclamations et des appels

L'organisme d'éducation/formation doit établir et tenir à jour sous forme d'information documentée une méthode de traitement des réclamations et des appels, et doit en informer les parties intéressées (voir 10.2).

La méthode doit comprendre des spécifications pour:

a) communiquer la méthode à toutes les parties intéressées pertinentes;

b) recevoir les réclamations et les appels;

c) suivre les réclamations et les appels;

d) accuser réception des réclamations et des appels;

e) procéder une évaluation initiale des réclamations et des appels;

f) instruire les réclamations et les appels;

g) répondre aux réclamations et aux appels;

h) communiquer la décision;

i) clore les réclamations et les appels.

La méthode doit assurer la confidentialité des réclamants et des appelants, et l'objectivité des enquêteurs.

L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves des réclamations ou des appels reçus, ainsi que de leur résolution.

NOTE L'ISO 10002 fournit des lignes directrices relatives au traitement des réclamations dans les organismes.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

9.1.3 Autres besoins pour la surveillance et la mesure

L'organisme doit s'assurer que les retours d'informations ci-dessous sont demandés aux parties intéressées pertinentes et mis à leur disposition, le cas échéant:

a) retour d'information sur les produits et services éducatifs;

b) retour d'information sur leur efficacité à atteindre les résultats d'apprentissage convenus;

c) retour d'information sur l'influence de l'organisme sur la communauté.

L'organisme doit surveiller le niveau de retours d'informations obtenu et mener des actions pour l'augmenter s'il n'est pas suffisant.

NOTE La surveillance et la mesure peuvent inclure:

— le contenu du programme dans une discipline donnée pour s'assurer que le programme est à jour;

— la charge de travail, la progression de l'apprenant et les taux de réussite;

— l'efficacité de l'évaluation;

— la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires par rapport au programme;

— l'environnement d'apprentissage et les services de soutien ainsi que leur adéquation.

9.1.4 Méthodes de surveillance, de mesure, d'analyse et d'évaluation

9.1.4.1 L'organisme doit déterminer:

a) les méthodes permettant d'obtenir, de surveiller et de passer en revue les informations sur la performance;

b) les objectifs vis-à-vis desquels cette performance sera mesurée.

NOTE L'Annexe E fournit une liste de méthodes et de mesures pouvant être utilisées pour mesurer les performances. Les objectifs de performance peuvent être exprimés sous forme d'indicateurs clés de performance.

9.1.4.2 L'organisme doit s'assurer que:

a) les parties intéressées impliquées ou affectées par l'évaluation sont identifiées;

b) les personnes réalisant l'évaluation sont compétentes et objectives;

c) les rapports d'évaluation sont transparents et décrivent clairement les produits et services éducatifs et leurs objectifs, les constats ainsi que les perspectives, les méthodes et les justifications utilisées pour l'interprétation des constats;

d) le contexte (par exemple l'environnement d'apprentissage) dans lequel le service éducatif est fourni est examiné de façon suffisamment détaillée pour pouvoir identifier les influences sur le service éducatif.

9.1.5 Analyse et évaluation

L'organisme doit analyser et évaluer les données et informations appropriées issues de la surveillance et de la mesure.

Les résultats de l'analyse doivent être utilisés pour évaluer:

a) la conformité des produits et services;

b) le niveau de satisfaction des bénéficiaires;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

c) le niveau de satisfaction du personnel;

d) la performance et l'efficacité du SMOE;

e) l'efficacité avec laquelle la planification a été mise en œuvre;

f) l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités;

g) la performance des prestataires externes;

h) le besoin en améliorations du système de management de l'organisme d'éducation/formation.

NOTE Les méthodes d'analyse des données peuvent inclure des techniques qualitatives, quantitatives et/ou combinées.

9.2 Audit interne

9.2.1 L'organisme doit réaliser des audits internes à des intervalles planifiés pour fournir des informations permettant de déterminer si le SMOE:

a) est conforme

   1) aux propres exigences de l'organisme concernant son SMOE;

   2) aux exigences du présent document;

b) est efficacement mis en œuvre et tenu à jour.

9.2.2 L'organisme doit:

a) planifier, établir, mettre en œuvre et maintenir un ou des programmes d'audit, couvrant notamment la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et le compte rendu. Le ou les programmes d'audit doivent tenir compte des objectifs du SMOE, de l'importance des processus concernés, des retours d'informations des parties intéressées pertinentes et des résultats des audits précédents;

b) définir les critères d'audit et le périmètre d'application de chaque audit;

c) sélectionner des auditeurs et réaliser des audits pour assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit;

d) veiller à ce que les résultats des audits soient rapportés à la direction concernée;

e) identifier les opportunités d'amélioration;

f) entreprendre sans délai indu la correction et les actions correctives appropriées;

g) conserver des informations documentées comme preuves de la planification et de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit.

Les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre activité.

NOTE L'ISO 19011 fournit davantage de recommandations.

9.3 Revue de direction

9.3.1 Généralités

À des intervalles planifiés, au moins une fois par an, la direction doit procéder à la revue du SMOE et de la stratégie mis en place par l'organisme, et les mettre à jour en conséquence afin de s'assurer qu'ils sont toujours appropriés, adaptés et efficaces.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction

La revue de direction doit prendre en compte:

a) l'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes;

b) les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le SMOE;

c) les informations sur la performance et l'efficacité du SMOE, y compris les tendances concernant:

   1) la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires et le retour d'information lié aux exigences des apprenants et autres bénéficiaires;

   2) le degré de réalisation des objectifs;

   3) la performance des processus et la conformité des produits et services;

   4) les non-conformités et les actions correctives;

   5) les résultats de la surveillance et de la mesure;

   6) les résultats d'audits;

   7) les performances des prestataires externes;

   8) les résultats des évaluations formative et sommative;

d) l'adéquation des ressources;

e) l'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités (voir 6.1);

f) les opportunités d'amélioration continue;

g) le retour d'information du personnel relatif aux activités permettant d'accroître ses compétences.

9.3.3 Éléments de sortie de la revue de direction

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent inclure les décisions relatives:

a) aux opportunités d'amélioration continue;

b) à toute nécessité d'apporter des changements au SMOE;

c) aux besoins en ressources.

L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves des éléments de sortie des revues de direction.

10 Amélioration

10.1 Non-conformité et actions correctives

10.1.1 Lorsqu'une non-conformité se produit, l'organisme doit:

a) réagir à la non-conformité, et le cas échéant:

   1) agir pour la maîtriser et la corriger;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

2) faire face aux conséquences;

b) évaluer s'il est nécessaire de mener une action pour éliminer les causes de la non-conformité, afin qu'elle ne se reproduise pas ou n'apparaisse pas ailleurs, en:

1) effectuant la revue de la non-conformité,

2) recherchant et analysant les causes de la non-conformité,

3) recherchant si des non-conformités similaires existent ou pourraient potentiellement se produire;

c) mettre en œuvre toutes les actions requises;

d) examiner l'efficacité de toute action corrective mise en œuvre;

e) modifier, si nécessaire, le SMOE.

Les actions correctives doivent être appropriées aux conséquences des non-conformités rencontrées.

10.1.2 L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves:

— de la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement, et

— des résultats de toute action corrective.

10.2 Amélioration continue

L'organisme doit améliorer en continu la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du SMOE, en prenant en compte la recherche et les bonnes pratiques.

L'organisme doit prendre en compte les résultats de l'analyse et de l'évaluation, ainsi que les éléments de sortie de la revue de direction pour déterminer s'il existe des besoins ou des opportunités à considérer dans le cadre de l'amélioration continue.

10.3 Opportunités d'amélioration

L'organisme doit déterminer et sélectionner les opportunités d'amélioration et entreprendre toutes les actions nécessaires pour satisfaire aux exigences des apprenants et autres bénéficiaires, et accroître la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires, du personnel et des autres parties intéressées pertinentes, y compris les prestataires externes.

Cela doit inclure:

a) l'amélioration des produits et services afin de satisfaire aux exigences et de prendre en compte les besoins et attentes futurs;

b) la correction, la prévention ou la réduction des effets indésirables;

c) l'amélioration de la performance et de l'efficacité du SMOE.

NOTE Les exemples d'amélioration peuvent inclure une correction, une action corrective, une amélioration continue, un changement par rupture, une innovation et une réorganisation.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe A
(normative)

Exigences supplémentaires relatives à l'éducation des très jeunes enfants

A.1 Généralités

Dans le présent document, l'éducation des très jeunes enfants (ECE) correspond à l'éducation prodiguée au niveau 0 de la Classification internationale type de l'éducation (CITE).

L'ECE est un niveau d'éducation ayant sa propre identité. Le principal objectif de ce niveau d'éducation est de contribuer au développement physique, émotionnel, social et intellectuel des enfants.

A.2 Principes

Il convient que l'organisme respecte les droits des enfants tels qu'ils sont stipulés dans la Convention des Nations-Unies relative aux droits de l'enfant.

L'organisme doit favoriser le jeu, l'autonomie, l'affection, la coopération, la créativité, le plaisir et la confiance en soi dans le cadre de l'ECE.

A.3 Installations

Les installations établies par l'organisme doivent comprendre:

a) les ressources pédagogiques pour l'ECE;

b) des installations de jeu;

c) des installations de garderie.

Lorsqu'un organisme d'éducation/formation propose une éducation de niveau CITE 1 ou supérieur ainsi qu'un ECE, il convient qu'il prévoie un espace séparé, un enseignant et des ressources pédagogiques dédiés à l'ECE.

A.4 Compétences

L'organisme doit fournir aux enseignants une formation spécialisée à l'ECE, le cas échéant.

A.5 Communication

L'organisme doit établir une méthode de communication avec les parents, les enseignants et les curateurs garantissant le flux d'informations et la maîtrise de la sécurité de l'enfant.

A.6 Plans d'apprentissage individuels

L'organisme doit élaborer des plans individuels en fonction de l'évaluation des besoins et attentes de l'enfant et de sa famille et en tenant compte du groupe d'enfants dans son ensemble. Ces plans doivent être élaborés à intervalles réguliers et tenus à jour sous forme d'informations documentées.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

L'organisme doit désigner les personnes responsables de l'élaboration, de la mise en œuvre, de la coordination, de l'évaluation et de la revue des plans individuels.

Les plans individuels doivent comprendre:

a) les objectifs généraux et spécifiques et les indicateurs correspondants;

b) l'identification des activités, des stratégies et des ressources nécessaires pour que l'apprenant atteigne les objectifs définis;

c) l'identification, l'étendue de la participation et la responsabilité de toute personne impliquée dans la mise en œuvre des plans individuels (par exemple enfant, famille, personnel, partenaires);

d) le délai de mise en œuvre des activités définies;

e) l'identification des risques associés et des actions face à ces risques;

f) la détermination des intervalles d'évaluation/de revue des plans individuels.

L'organisme doit impliquer l'enfant et sa famille dans l'élaboration du plan individuel.

Les résultats de l'évaluation et de la revue des plans individuels doivent être conservés sous forme d'informations documentées.

A.7 Accueil et remise de l'enfant

L'organisme doit établir et mettre en œuvre un processus pour l'accueil et la remise de l'enfant et conserver des informations documentées concernant ces activités.

A.7.1 Accueil de l'enfant

L'organisme doit:

a) désigner une personne responsable de l'accueil de l'enfant et un endroit pour mener cette activité;

b) promouvoir l'échange d'informations entre la personne désignée et la famille de l'enfant.

A.7.2 Remise de l'enfant

L'organisme doit:

a) désigner une personne responsable de la remise de l'enfant et un endroit pour mener cette activité;

b) promouvoir l'échange d'informations entre la personne désignée et la famille de l'enfant;

c) s'assurer que l'enfant n'est remis qu'à une personne autorisée;

d) définir les règles pour les situations exceptionnelles où l'enfant doit être remis à une personne non identifiée comme autorisée dans le dossier de l'enfant;

e) définir les conditions d'hygiène dans lesquelles il convient de remettre l'enfant à une personne autorisée.

A.8 Soins d'hygiène

L'organisme doit:

a) définir les soins d'hygiène adaptés aux besoins individuels de chaque enfant;

b) promouvoir l'autonomie progressive de l'enfant en ce qui concerne son hygiène personnelle;

c) s'assurer que chaque enfant dispose de ressources individuelles pour son hygiène personnelle;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

d) conserver des informations documentées concernant l'hygiène personnelle et les activités de soins de chaque enfant.

A.9 Soins en cas de maladie ou d'accident

L'organisme doit définir la manière d'agir en cas de maladie ou d'accident de l'enfant et doit conserver des informations documentées concernant ces situations.

L'organisme d'éducation/formation doit définir les règles pour l'administration de médicaments à l'enfant. Cette activité doit être appuyée par un mandat signé par les parents de l'enfant et les personnes autorisées et accompagné de la prescription du médecin si nécessaire.

Tout médicament doit être identifié et manipulé et stocké en toute sécurité.

L'organisme doit conserver les informations documentées concernant les médicaments administrés, y compris la posologie, la présentation, la voie et l'heure d'administration.

A.10 Matériels, équipements et espaces pédagogiques et ludiques

Les matériels, les équipements et les espaces pédagogiques et ludiques doivent être adaptés à l'âge et à la situation des enfants.

L'organisme doit définir la fréquence, la méthode et les personnes adéquates pour assurer l'hygiène de chacun de ces matériels, équipements et espaces.

L'organisme doit tenir à jour des informations documentées concernant les activités d'hygiène relatives aux matériels, équipements et espaces.

A.11 Gestion du comportement et prévention de la maltraitance et de la négligence à l'encontre des enfants

L'organisme d'éducation/formation doit établir et tenir à jour des informations documentées sur la façon de gérer le comportement de l'enfant et de promouvoir son bien-être général, comportant:

a) des actions de prévention des abus et négligences à l'encontre des enfants de la part du personnel ou des pairs;

b) l'identification des problèmes liés aux abus et à la négligence à l'encontre de l'enfant;

c) des actions pour faire face aux problèmes identifiés d'abus ou de négligence à l'encontre de l'enfant, que ce soit au sein de l'organisme d'éducation/formation ou au domicile, comportant une méthodologie de déclaration aux autorités compétentes.

NOTE 1 Les abus et la négligence à l'encontre de l'enfant peuvent inclure la violence physique ou psychologique.

NOTE 2 Le SMOE peut sensibiliser à la prévention contre les abus et à la négligence à l'encontre des enfants.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe B
(informative)

Principes d'un SMOE

B.1 Orientation apprenants et autres bénéficiaires

B.1.1 Énoncé

La principale orientation d'un SMOE est de satisfaire aux exigences des apprenants et autres bénéficiaires et de dépasser leurs attentes. Il convient que les organismes d'éducation/formation impliquent concrètement les apprenants dans leur apprentissage en tenant compte des besoins de la communauté, de la vision et de la mission de l'organisme d'éducation/formation ainsi que les objectifs et les résultats des cours.

B.1.2 Fondement

L'organisme d'éducation/formation parvient à une réussite durable lorsqu'il peut faire face aux exigences de tous les apprenants, tout en gagnant et conservant dans le même temps la confiance des autres bénéficiaires comme les employeurs, les parents et les gouvernements. Les organismes qui réussissent s'efforcent de veiller à ce que tous les apprenants exploitent pleinement leur potentiel.

Toutes les activités réalisées au sein d'un organisme d'éducation/formation offrent une opportunité de créer plus de valeur pour les apprenants et autres bénéficiaires.

Comprendre les besoins présents et futurs des apprenants et autres bénéficiaires contribue à la réussite durable de l'organisme.

B.1.3 Principaux bénéfices

Les principaux bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

— augmentation de valeur pour les autres apprenants et autres bénéficiaires;

— augmentation de la capacité à répondre aux demandes des parties intéressées;

— augmentation de la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires;

— amélioration de la renommée de l'organisme;

— amélioration de la motivation et de l'implication des apprenants;

— amélioration de l'acquisition et du développement des compétences;

— accès plus large à l'éducation/la formation pour les apprenants avec différents modes d'apprentissage, différentes nécessités et différents contextes;

— amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité des apprenants.

B.1.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— comprendre les besoins et attentes, présents et futurs, des apprenants et autres bénéficiaires;

— lier les objectifs de l'organisme aux besoins et attentes des apprenants et autres bénéficiaires;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

— communiquer les besoins et attentes des apprenants et autres bénéficiaires à tous les niveaux de l'organisme;

— planifier, concevoir, développer, produire, fournir et supporter les produits et services éducatifs pour répondre aux besoins et attentes des apprenants et autres bénéficiaires;

— mesurer et surveiller la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires, et prendre les mesures appropriées;

— gérer activement les relations avec les bénéficiaires afin d'obtenir une réussite durable;

— ventiler les services éducatifs en prestations modulaires, l'apprenant pouvant choisir son propre parcours;

— proposer des cours sous différentes modalités telles qu'à temps plein, à temps partiel et par apprentissage en ligne;

— créer une politique pédagogique organisationnelle mettant l'accent sur un apprentissage actif;

— créer des espaces collaboratifs dans les installations;

— assurer une formation du personnel centrée sur l'apprentissage;

— créer une structure d'expérimentation et de mise en œuvre de nouvelles techniques pédagogiques.

B.2 Leadership visionnaire

B.2.1 Énoncé

Le leadership visionnaire consiste à impliquer tous les apprenants et autres bénéficiaires dans la détermination, la rédaction et la mise en œuvre de la mission, de la vision et des objectifs de l'organisme.

B.2.2 Fondement

L'établissement de la finalité et des orientations, et l'implication du personnel permettent à un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressource afin d'atteindre ses objectifs. L'implication des apprenants et autres bénéficiaires dans le leadership met en permanence l'accent sur leurs besoins et évite de créer un clivage entre les personnes engagées par l'organisme et celles qu'il sert.

B.2.3 Bénéfices principaux

Les principaux bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

— augmentation de l'efficacité et de l'efficience à atteindre les objectifs de l'organisme d'éducation/formation;

— meilleure coordination des processus de l'organisme;

— amélioration de la communication entre les différents niveaux et fonctions de l'organisme;

— alignement des exigences des personnes engagées par l'organisme et des exigences des personnes qu'il sert;

— développement et amélioration de la capacité de l'organisme et de son personnel à fournir les résultats escomptés.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

B.2.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— communiquer la mission, la vision, la stratégie, les politiques et les processus de l'organisme au sein de l'organisme et à tous les niveaux;

— créer et soutenir des valeurs partagées, des modèles de comportement en matière d'équité et d'éthique à tous les niveaux de l'organisme;

— établir une culture de confiance et d'intégrité;

— encourager l'engagement dans la qualité à tous les niveaux de l'organisme;

— s'assurer que les dirigeants, à tous les niveaux, sont des exemples positifs pour le personnel de l'organisme;

— s'assurer que le personnel dispose des ressources, de la formation et de l'autorité nécessaires pour agir de façon responsable;

— motiver, encourager et reconnaître la contribution du personnel;

— s'assurer que les dirigeants possèdent les compétences pour gérer les changements.

B.3 Implication du personnel

B.3.1 Énoncé

Il est essentiel pour l'organisme que l'ensemble du personnel concerné soit compétent, habilité et impliqué pour fournir de la valeur.

B.3.2 Fondement

Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs de l'organisme.

B.3.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— meilleure compréhension des objectifs de l'organisme par le personnel de l'organisme et amélioration de la motivation à les atteindre;

— plus forte implication du personnel dans les activités d'amélioration;

— amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité;

— amélioration de la satisfaction du personnel;

— amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme;

— amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture à tous les niveaux de l'organisme.

B.3.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— communiquer avec le personnel pour faciliter la compréhension de l'importance de leur contribution individuelle;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

— encourager la collaboration à tous les niveaux de l'organisme;

— faciliter les discussions ouvertes et le partage des connaissances et de l'expérience;

— permettre au personnel de déterminer les freins dans l'atteinte des performances et de prendre des initiatives sans crainte;

— identifier et reconnaître les contributions du personnel;

— allouer des ressources pour permettre au personnel de se former, de s'améliorer et de se renouveler;

— permettre une auto-évaluation des performances par rapport à des objectifs personnels;

— réaliser des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction du personnel, communiquer les résultats et prendre les décisions appropriées.

B.4 Approche processus

B.4.1 Énoncé

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent comprenant des éléments d'entrée et des éléments de sortie.

B.4.2 Fondement

Le SMOE est constitué de processus corrélés. Comprendre comment les résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

B.4.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et les opportunités d'amélioration;

— résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus aligné avec les orientations stratégiques;

— optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles interfonctionnels;

— possibilité pour l'organisme de gagner la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience;

— possibilité pour l'organisme de démontrer son respect des exigences légales et réglementaires.

B.4.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre;

— instaurer les autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus;

— comprendre les capacités de l'organisme et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir;

— déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

— gérer les processus et leurs interrelations comme un système pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme de manière efficace et efficiente;

— s'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble;

— gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du SMOE.

B.5 Amélioration

B.5.1 Énoncé

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

B.5.2 Fondement

L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

B.5.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— amélioration de la performance des processus, de la capacité de l'organisme et de la satisfaction des clients;

— amélioration de la recherche et de la détermination des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives;

— plus grande aptitude à anticiper et à réagir à des risques et opportunités internes et externes;

— meilleure prise en compte de l'amélioration aussi bien progressive que par rupture;

— meilleure utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration;

— accroissement de l'effort d'innovation.

B.5.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— encourager la définition d'objectifs d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme;

— instruire et former le personnel à tous les niveaux sur la façon d'appliquer les outils et méthodes de base pour atteindre les objectifs d'amélioration;

— s'assurer que le personnel est compétent pour promouvoir et réaliser avec succès les projets d'amélioration;

— développer et déployer des processus pour mettre en œuvre les projets d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme;

— suivre, passer en revue et auditer la planification, la mise en œuvre, la réalisation et les résultats des projets d'amélioration;

— prendre en compte l'amélioration dans le développement de produits et services et de processus, nouveaux ou modifiés;

— identifier et reconnaître l'amélioration.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

B.6 Décisions fondées sur des preuves;

B.6.1 Énoncé

Les décisions et les curriculums fondés sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

B.6.2 Fondement

La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent divers types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles. L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision. En particulier, les décisions sur les faits à enseigner ont des conséquences sur les apprenants et la société.

B.6.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— amélioration des processus décisionnels;

— amélioration de l'évaluation de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs;

— amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelles;

— plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions;

— plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures.

B.6.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— déterminer, mesurer et surveiller des indicateurs clés pour démontrer les performances de l'organisme;

— assurer la disponibilité de toutes les données nécessaires auprès des personnes concernées;

— s'assurer que les données, les informations et les ressources pour l'apprentissage sont suffisamment exactes, fiables et sûres;

— analyser et évaluer les données et les informations à l'aide de méthodes appropriées;

— s'assurer, si nécessaire, que les personnes sont compétentes pour analyser et évaluer les données;

— prendre des décisions et entreprendre des actions fondées sur des preuves, tout en tenant compte de l'expérience et de l'intuition.

B.7 Management des relations

B.7.1 Énoncé

Pour obtenir des performances durables, les organismes gèrent leurs relations avec les parties intéressées, telles que les prestataires.

B.7.2 Fondement

Les parties intéressées pertinentes ont une influence sur les performances d'un organisme. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque l'organisme gère ses relations

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires et de partenaires a une importance particulière.

B.7.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées pertinentes par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée;

— compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées;

— augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources et des compétences et par le management des risques liés à la qualité;

— meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services.

B.7.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— identifier les parties intéressées pertinentes (voir Annexe C) et leur relation avec l'organisme;

— identifier et hiérarchiser les relations avec les parties intéressées qui doivent être gérées;

— établir des relations qui équilibrent les gains à court terme et les considérations à long terme;

— mettre en commun et partager les informations, l'expertise et les ressources avec les parties intéressées pertinentes;

— mesurer les performances et assurer, le cas échéant, un retour d'information sur les performances aux parties intéressées afin d'accroître les initiatives en matière d'amélioration;

— mettre en place une collaboration en matière d'activités de développement et d'amélioration avec les prestataires, les partenaires et autres parties intéressées;

— encourager et reconnaître les améliorations et les résultats obtenus par les prestataires et les partenaires.

B.8 Responsabilité sociétale

B.8.1 Énoncé

Les organismes socialement responsables sont durables et garantissent une réussite sur le long terme.

B.8.2 Fondement

En se basant sur la définition de l'ISO 26000, la responsabilité sociétale d'un organisme d'éducation/formation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société, l'économie et l'environnement, se traduit par un comportement éthique et transparent qui:

— contribue au développement durable, y compris à une éducation/une formation de qualité pour tous, à la santé et à la sécurité ainsi qu'au bien-être de la société;

— prend en compte les attentes des parties intéressées;

— respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;

— est intégré à tous les niveaux de l'organisme et mis en œuvre dans ses relations.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Cela implique l'inclusion volontaire par l'entreprise des questions sociales et environnementales dans les activités commerciales (économiques) et ses relations avec les parties intéressées.

B.8.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— amélioration de la réputation dans la société;

— amélioration des relations avec toutes les parties intéressées;

— réalisation d'économies en raison d'une utilisation des ressources plus responsable et plus efficace;

— amélioration de la gestion des risques due à des pratiques durables;

— aptitude à attirer, fidéliser et conserver un personnel satisfait.

B.8.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale;

— intégrer, dans la stratégie de l'organisme, une référence à la façon dont il envisage d'appliquer la responsabilité sociétale;

— adopter des codes de conduite ou de déontologie écrits qui spécifient les engagements de l'organisme vis-à-vis de la responsabilité sociétale, en traduisant les principes et valeurs en déclarations relatives au comportement adapté;

— s'assurer que les pratiques de management établies reflètent et traitent de la responsabilité sociétale de l'organisme;

— identifier les divers modes d'application des principes de responsabilité sociétale et des questions centrales et domaines d'action aux diverses parties de l'organisme;

— prendre en compte la responsabilité sociétale lors d'activités concernant l'organisme;

— intégrer la responsabilité sociétale dans les fonctions et les processus de l'organisme, comme les pratiques d'achat et d'investissement, la gestion des ressources humaines.

B.9 Accessibilité et équité

B.9.1 Énoncé

Les organismes qui réussissent sont inclusifs, flexibles, transparents et responsables dans la prise en compte des besoins, intérêts, aptitudes et antécédents individuels et spécifiques des apprenants.

B.9.2 Fondement

Les organismes d'éducation/formation doivent s'assurer que le plus large éventail possible de personnes peut avoir accès à leurs produits et services éducatifs, en fonction de leurs contraintes et de leurs ressources. Ils doivent également s'assurer que tous les apprenants peuvent utiliser ces produits et services et en bénéficier de façon équitable.

B.9.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— plus large éventail d'apprenants potentiels;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

— augmentation de la satisfaction des apprenants ayant des besoins particuliers;

— plus grande aptitude à satisfaire aux exigences des autres bénéficiaires;

— population diversifiée d'apprenants qui, par le brassage des idées, améliore l'innovation et l'apprentissage.

B.9.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— mise en place d'un apprentissage et d'une éducation/formation centrés sur l'apprentissage et les apprenants;

— œuvrer avec les organismes communautaires pour améliorer l'attractivité des produits et services éducatifs;

— collecte de données sur l'accès, la participation et la réussite d'apprenants avec des parcours différents, et utilisation de ces informations pour renforcer le processus décisionnel;

— fourniture aux apprenants de supports culturels, linguistiques, psychologiques, pédagogiques et autres, si nécessaire, pour appuyer leurs performances.

NOTE L'accès aux produits et services éducatifs implique que les mêmes conditions seront appliquées à toutes les personnes voulant y avoir accès, même si une partie seulement des personnes voulant y avoir accès pourra effectivement l'obtenir.

B.10 Conduite éthique dans l'éducation/la formation

B.10.1 Énoncé

La conduite éthique concerne l'aptitude de l'organisme à créer un environnement professionnel éthique dans lequel toutes les parties intéressées sont traitées équitablement, les conflits d'intérêt sont évités et les activités sont menées au profit de la société.

B.10.2 Fondement

Pour une réussite durable, les organismes doivent projeter une image d'intégrité (honnêteté et équité) en traitant avec toutes les parties intéressées. Il convient que le personnel de l'organisme recherche l'excellence professionnelle dans toutes ses transactions.

B.10.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— réduction des dommages résultant de manœuvres frauduleuses;

— amélioration de la renommée de l'organisme;

— amélioration de la motivation et de l'implication du personnel;

— amélioration des relations avec toutes les parties intéressées;

— assurance de l'intégrité du processus de recherche et des résultats

B.10.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— instaurer une politique de conduite éthique dans l'entreprise, à laquelle tous les membres de l'organisme souscrivent;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

— aligner toutes les politiques sur des principes éthiques;

— intégrer l'éthique en tant qu'élément d'entrée de la revue de direction;

— respecter les lignes directrices éthiques relatives à la recherche et mettre en œuvre les structures appropriées pour ce faire;

— instaurer des sessions de sensibilisation aux avantages d'une conduite éthique;

— instaurer un système de mesures disciplinaires pour violation des règles de conduite éthique;

— encourager le personnel à signaler aux responsables les conduites contraires à l'éthique;

— instaurer des mesures pour éviter tout risque de corruption et de conflits d'intérêt.

NOTE L'ISO 37001 fournit de plus amples informations sur la lutte contre la corruption.

B.11 Sécurité et protection des données

B.11.1 Énoncé

L'organisme crée un environnement dans lequel toutes les parties intéressées peuvent interagir avec l'organisme d'éducation/formation en ayant l'assurance qu'elles gardent le contrôle de l'utilisation de leurs données et que l'organisme d'éducation/formation traitera leurs données avec l'attention et la confidentialité appropriées.

B.11.2 Fondement

Les organismes qui réussissent instaurent la confiance en garantissant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, en identifiant les menaces et les vulnérabilités de leurs activités et en instaurant des contrôles pour prévenir et atténuer ces menaces et ces vulnérabilités.

B.11.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

— protection des informations documentées contre toute suppression et toute modification ou suppression non autorisée;

— prévention des pertes résultant de la nécessite de rétablir des données supprimées;

— susciter la confiance des apprenants et autres parties intéressées en raison de politiques claires en matière de divulgation;

— amélioration du processus décisionnel fondé sur des preuves résultant de la confiance accordée aux sources de données;

— facilité d'extraction des informations en cas de nécessité;

— amélioration de la réponse aux situations d'urgence.

B.11.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

— instaurer, mettre en œuvre et tenir à jour une politique de sécurité des données qui précise les rôles, responsabilités et autorités en rapport avec la sécurité des données;

— instaurer, mettre en œuvre et tenir à jour les règles concernant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

— diffuser aux parties intéressées des politiques claires sur la façon dont l'organisme traite leurs données;

— instaurer des systèmes de sauvegarde échelonnés, de disponibilité permanente et de récupération des données;

— identifier les menaces et les vulnérabilités concernant la sécurité des données et instaurer des contrôles pour les atténuer;

— enseigner aux apprenants, au personnel et autres parties intéressées la façon d'assurer la confidentialité et la sécurité des données, ainsi que la façon d'éviter les menaces potentielles contre la sécurité des données et de les atténuer.

NOTE L'ISO/IEC 20000 et l'ISO/IEC 27001 fournissent des recommandations supplémentaires sur la sécurité des données.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe C
(informative)

Classification des parties intéressées en rapport avec les organismes d'éducation/formation

La Figure C.1 présente une classification des parties intéressées en rapport avec les organismes d'éducation/formation.

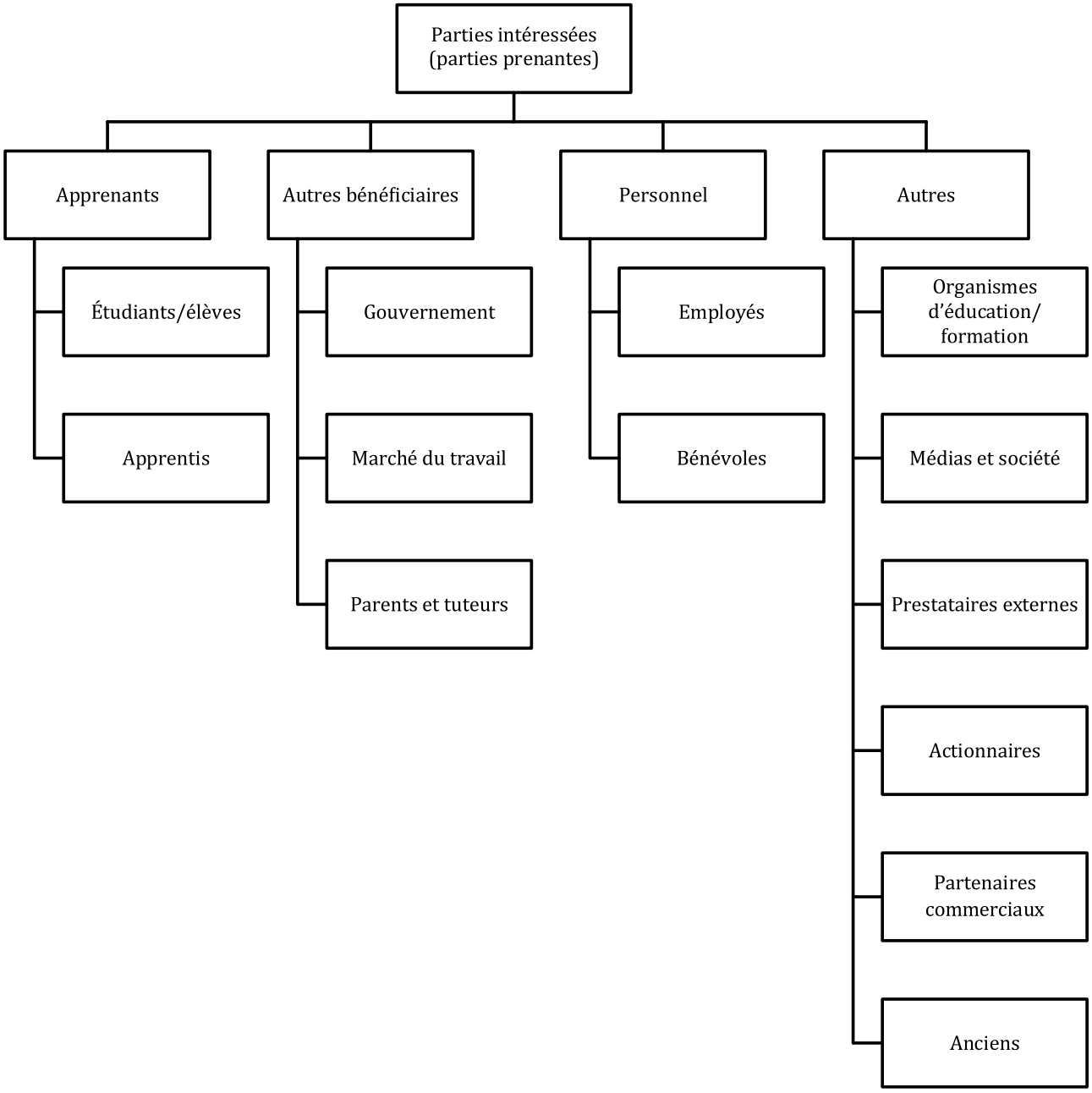


Figure C.1 — Typologie des parties intéressées

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Dans l'exemple de la Figure C.1:

— les étudiants/élèves comprennent tout apprenant renforçant et développant ses compétences dans l'organisme d'éducation/formation;

— les apprentis comprennent les apprenants recevant des enseignements dans le contexte du lieu de travail;

— le gouvernement comprend le ministère de l'éducation, les autorités publiques de réglementation et les autorités régionales;

— le marché du travail comprend les employeurs, les représentants des employeurs et les syndicats;

— les parents et les tuteurs comprennent toutes les personnes prenant des décisions au nom des apprenants;

— les employés comprennent le personnel permanent et temporaire ainsi que le personnel contractuel externe qui occupe un poste au sein de l'organisme;

— les bénévoles comprennent les personnes qui fournissent un service à l'organisme d'éducation/formation sans compensation financière (par exemple, les personnes siégeant au sein de comités, les intervenants extérieurs);

— les organismes d'éducation/formation comprennent à la fois les organismes concurrents et les organismes partenaires;

— les médias et la société comprennent ceux ayant un intérêt accessoire dans l'organisme d'éducation/formation;

— les prestataires externes comprennent les fournisseurs et d'autres organismes externes fournissant des services externalisés;

— les actionnaires comprennent les détenteurs de parts des organismes et les propriétaires exclusifs;

— les partenaires commerciaux comprennent les commanditaires et les entreprises qui proposent conjointement un cours;

— les anciens comprennent les anciens étudiants ou élèves d'un organisme d'éducation/formation.

Les enseignants peuvent être des employés, des bénévoles ou des prestataires externes.

Les parties intéressées peuvent entretenir plusieurs types de relations avec un organisme d'éducation/formation.

EXEMPLE Un doctorant au sein d'un organisme peut être un bénéficiaire de cet organisme en tant qu'apprenant, tout en étant simultanément un employé en tant qu'assistant ou chercheur.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe D
(informative)

Lignes directrices relatives à la communication avec les parties intéressées

D.1 Généralités

La présente annexe fournit des recommandations sur la mise en œuvre de 7.4 dans les organismes.

D.2 Niveaux d'implication

Lors de la détermination de ce qui doit être communiqué et à qui, l'organisme peut entreprendre une analyse des parties intéressées de manière à déterminer le niveau d'intérêt des diverses parties intéressées pour l'activité de l'organisme, ainsi que l'intérêt de l'organisme à communiquer avec elles, en accord avec sa politique.

Le Tableau D.1 présente un exemple d'analyse des parties intéressées basé sur plusieurs types d'organismes d'éducation/formation:

Tableau D.1 — Exemple d'analyse des niveaux d'intérêt et de participation des parties intéressées dans plusieurs types d'organismes d'éducation/formation

Catégories	Parties intéressées							
	Apprenants	Personnel	Parents et tuteurs	Gouvernement	Prestataires externes	Fournisseurs	Marché du travail	Concurrents
Pré-primaire	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Primaire	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Secondaire	H I	H R	H R	H I	M C	M Ch	H C	H Ch
Université/institut	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
Professionnel, y compris l'enseignement professionnel supérieur et l'apprentissage	H R	H R	N	H C	M C	M Ch	H 1	M Ch
Formation continue (éducation pour adultes)	H I	N	N	N	N	N	N	N
Tutorat, encadrement et mentorat	H C	H C	M C	L Ch	M C	L	H Ch	M Ch
Niveau d'intérêt: Élevé (H); Moyen (M); Faible (L); Aucun(N) Niveau de participation: Impliqué (I); Consulté (C); Représenté (R); Vérifié (Ch) Ces catégories peuvent être interprétées différemment dans des contextes nationaux différents.								

D.3 Méthodes d'implication et de communication

D.3.1 Généralités

La méthode de communication dépend de l'objectif de la communication.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

D.3.2 Communications pour obtenir la position, l'opinion ou le consentement de parties intéressées

L'organisme peut établir différents niveaux de participation pour les différentes parties intéressées. Ceux-ci doivent inclure, selon le cas:

a) implication: les parties intéressées participent directement au processus;

EXEMPLE 1 Les parents et les tuteurs peuvent participer directement à la mise en œuvre d'activités pré-primaires au sein de l'organisme

EXEMPLE 2 Des organismes industriels peuvent être impliqués directement dans l'offre d'enseignement supérieur en offrant des places de stages.

b) représentation: des représentants des parties intéressées nommés ou élus participent directement au processus;

EXEMPLE 1 Des représentants des apprenants peuvent être élus par leurs pairs afin de siéger au conseil d'administration de l'université.

EXEMPLE 2 Un membre du personnel peut être choisi par un syndicat pour représenter les intérêts dans un conseil d'organisme d'éducation/formation.

c) consultation: des parties intéressées sont consultées sur le processus, mais n'y participent pas;

EXEMPLE 1 Des prestataires externes peuvent être consultés sur la conception d'ouvrages autres que le matériel pédagogique.

EXEMPLE 2 Des employeurs peuvent être consultés sur leurs exigences en matière d'aptitudes, avant que l'organisme ne conçoive un cours.

d) vérification: l'organisme prend note de la position des parties intéressées, mais sans les consulter, les représenter ou les impliquer.

EXEMPLE 1 La concurrence peut être vérifiée avant l'annonce d'un nouveau programme ou la modification d'un programme existant.

EXEMPLE 2 Les prix de différents fournisseurs peuvent être vérifiés avant que l'organisme d'éducation/formation n'établisse une structure tarifaire.

Les méthodes de communication peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les méthodes indiquées à la Figure D.1.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

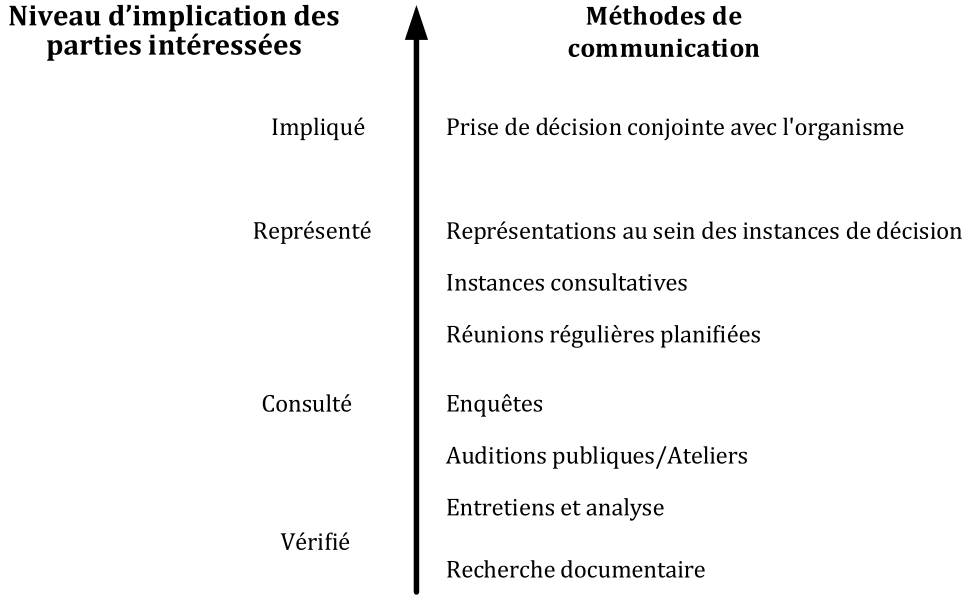


Figure D.1 — Méthodes de communication possibles pour obtenir la position, l'opinion ou le consentement de parties intéressées

D.3.3 Communications pour transmettre des informations pertinentes, exactes et opportunes à des parties intéressées

L'organisme peut établir différentes méthodologies de communication selon les parties intéressées visées. Il convient que celles-ci incluent, selon le cas:

a) des communications génériques: les communications sont adressées à toutes les parties intéressées et/ou au grand public;

b) des communications ciblées: les communications sont adressées à des groupes spécifiques de parties intéressées;

c) des communications personnalisées: les communications interviennent sous forme d'un processus bidirectionnel entre l'organisme et des parties intéressées spécifiques.

Les méthodes de communication peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les méthodes indiquées à la Figure D.2.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

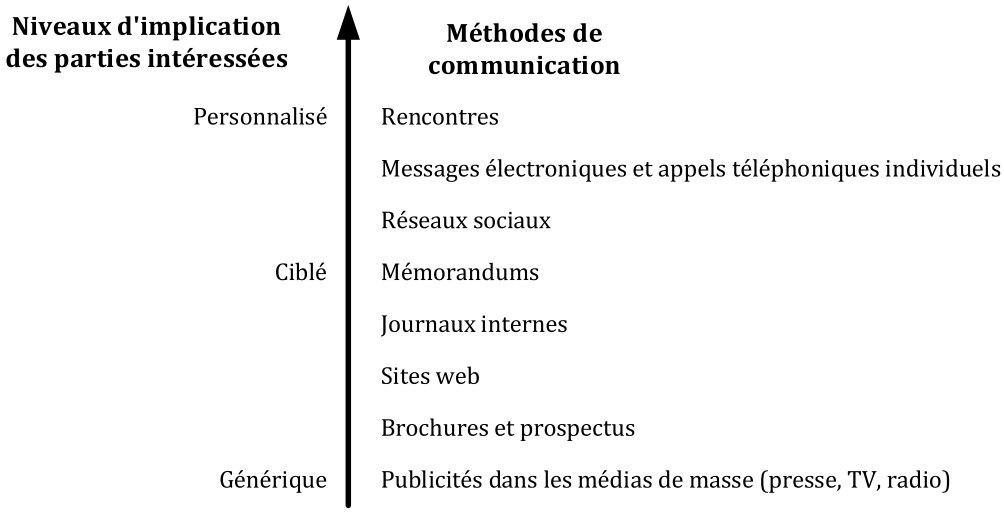


Figure D.2 — Méthodes de communication possibles pour transmettre des informations pertinentes, exactes et opportunes à des parties intéressées

D.4 Fréquence de communication avec les parties intéressées

L'organisme peut définir la fréquence de communication avec les parties intéressées. Les facteurs suivants peuvent être pris en compte lors de la détermination de la fréquence de communication:

a) avant l'introduction de nouveaux programmes ou de nouveaux produits et services;

b) juste après l'approbation ou la mise en œuvre de toute modification susceptible d'avoir un impact sur les parties intéressées;

c) régulièrement, comme convenu avec les parties intéressées ou comme défini par la méthode de communication;

d) à la suite de toute réclamation de parties intéressées.

D.5 Réception et traitement des retours d'informations des parties intéressées

Il convient que l'organisme attribue une fonction de réception et d'enregistrement des communications en provenance des parties intéressées.

Il convient que la méthode d'enregistrement indique:

— l'identité de l'expéditeur (sauf s'il est anonyme);

— la date de réception de la communication;

— le sujet du retour d'information;

— la nécessité d'agir ou non à la suite du retour d'information;

— la ou les personnes concernées au sein de l'organisme et qui doivent agir à la suite du retour d'information;

— le délai pour répondre aux parties intéressées, si nécessaire.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

D.6 Revue de l'impact d'un retour d'information des parties intéressées sur le système de management

À la suite d'une revue du retour d'information, il convient que la ou les personnes concernées entreprennent l'action requise et apportent les améliorations nécessaires au SMOE.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe E
(informative)

Processus, mesures et outils des organismes d'éducation/formation

E.1 Processus

Les processus des organismes d'éducation/formation peuvent comprendre ceux concernant:

— la fourniture des ressources adéquates;

— le recrutement, la sélection et l'inscription des candidats;

— la gestion et l'entretien de l'infrastructure éducative nécessaire (y compris salles de cours, laboratoires, locaux d'étude, bibliothèques);

— la planification, la conception, la gestion et l'évaluation des cours;

— l'évaluation des performances du personnel;

— l'évaluation des performances des apprenants;

— les communications internes et externes;

— les actions correctives et préventives;

— le recrutement du personnel;

— la formation professionnelle continue du personnel;

— la revue de direction;

— la conformité en matière de sûreté, de santé et de sécurité;

— la publication de matériel pédagogique (y compris manuels, articles de journaux);

— la conformité aux exigences en matière d'accréditation;

— l'information des parties pertinentes concernant les changements de politique, de stratégie ou des enseignements;

— la conservation des informations documentées;

— la délivrance et la protection de la reconnaissance des acquis de l'apprentissage, accessible sous forme d'informations documentées;

— la réponse aux retours d'informations, demandes et réclamations des parties intéressées;

— le fonctionnement des systèmes d'orientation et d'aide aux apprenants;

— les réclamations, les appels et la politique anti-discrimination;

— la collecte d'informations et l'analyse:

  — des données démographiques des apprenants;

  — de la participation aux cours, l'assiduité, la bonne fin;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

— du devenir des apprenants à l'issue des études;
— de la satisfaction des apprenants;
— des performances des apprenants;
— de la publication des informations relatives aux cours.

E.2 Mesures

Les organismes d'éducation/formation peuvent mettre en œuvre des mesures concernant:

— le taux de décrochage;
— le taux d'alphabétisation;
— la satisfaction des apprenants;
— le taux de présence et/ou de participation des apprenants;
— la satisfaction des autres bénéficiaires;
— le taux d'obtention du diplôme (en pourcentage des admissions initiales);
— la durée de réalisation du programme;
— le taux de placement à des intervalles spécifiés après l'obtention du diplôme;
— le niveau global de qualification du personnel;
— les publications et les résultats de recherche du personnel;
— le nombre d'heures de formation professionnelle continue;
— le pourcentage de programmes agréés;
— le nombre de réclamations;
— le taux de réussite à l'évaluation;
— le ratio entre personnel administratif/de recherche/d'enseignement;
— l'investissement extérieur global (par origine);
— le niveau d'atteinte des résultats d'apprentissage.

E.3 Outils

Les outils d'évaluation dans les organismes d'éducation/formation peuvent comprendre:

— l'analyse des coûts;
— les enquêtes de satisfaction;
— les systèmes de suggestion;
— les systèmes de réclamation et d'appel;
— l'évaluation de l'impact;
— l'analyse des besoins;
— l'analyse des données statistiques;

© ISO 2018 – Tous droits réservés

— les groupes de discussion;

— l'autoévaluation;

— l'évaluation par des pairs;

— les conseils et comités pour analyser les performances;

— l'analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces (SWOT);

— le remue-méninges («brainstorming»);

— les méthodologies relatives à la qualité (par exemple, MQT, Lean Six Sigma, Kaizen).

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe F
(informative)

Exemple de mise en correspondance avec des normes régionales

Les Tableaux F.1 et F.2 illustrent le mode de mise en correspondance du présent document avec d'autres normes régionales du domaine de l'éducation/de la formation, en prenant comme exemple une mise en correspondance avec le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'éducation et la formation professionnels (CERAQ).

Tableau F.1 — Matrice d'exigences: CERAQ – ISO 21001

CERAQ	ISO 21001
P1	4.1; 5.1.1 b); 5.2.1 b); 8.2.1 c)
P2	4.2 b); 4.3; 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.1 a); 8.2.2; 9.1.4
P3	4.4.1 c); 6.2.1; 7.1.5.1; 8.1.1
P4	4.4.1 e); 5.3; 7.1.2; 8.3.2 e)
P5	7.1.6; 7.4.2 a)
P6	5.2.2; 5.3; 6.2.1 f); 7.3; 7.4.2 b)
P7	4.2 b); 4.3; 5.1.1 h); 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.2; 9.1.4
P8	4.2 b); 4.3; 7.4.2 a); 8.3.2 h); 8.2.2
P9	4.4.1 g); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
P10	7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.2 j); 9.1.4; 9.1.5
I1	4.4.1 d); 5.1.1 e); 6.2.2 b); 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 8.3.2 f); 8.3.4.3 c); 8.2.2 e); 8.5.1 b); 9.3.2 d); 9.3.3 c)
I2	7.1.1.1 b); 7.2
I3	7.1.1.1 b); 7.2
I4	7.1.6
I5	6.3; 9.3.3; 10.2; 10.3
I6	7.1.5.1; 8.1.1; 8.5.1 c); 9.1.4; 9.1.5
A1	6.1.1 c); 7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.4.1; 8.3.4.3; 8.3.5; 8.5.1; 8.7; 8.4.1; 8.4.2; 9.1.1
A2	9.1.3; 9.1.4; 9.1.5
A3	9.1.1; 9.1.3
A4	9.1.1
A5	9.1.2.1; 9.3.2 c)1); 9.3.2 g)
R1	7.4
R2	9.1.1; 9.1.2.1; 9.2.2 a)
R3	8.5.6; 9.2.2 a); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
R4	8.5.6; 9.3.1

Tableau F.2 — Matrice d'exigences: ISO 21001 — CERAQ

ISO 21001	CERAQ
4.1	P1
4.2 b)	P2, P7, P8
4.3	P2, P7, P8

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Tableau F.2 *(suite)*

ISO 21001	CERAQ
4.4.1 c)	P3
4.4.1 d)	I1
4.4.1 e)	P4
4.4.1 g)	P9
5.1.1 b)	P1
5.1.1 e)	I1
5.1.1 h)	P7
5.2.1 b)	P1
5.2.1 i)	P2, P7
5.2.2	P6
5.3	P4, P6
6.1.1 c)	A1
6.2.1	P3
6.2.1 f)	P6
6.2.2 b)	I1
6.3	I5
7.1.1	I1
7.1.1.1 b)	I2, I3
7.1.2	P4, I1
7.1.3	I1
7.1.4	I1
7.1.5.1	P3, P10, I6, A1
7.1.6	P5, I4
7.2	I2, I3
7.3	P6
7.4	R1
7.4.2 a)	P2, P5, P7, P8
7.4.2 b)	P6
8.1.1	P3, P10, I6, A1
8.2.1 a)	P2
8.2.1 c)	P1
8.2.2	P2, P7, P8
8.2.2 e)	I1
8.3.2 e)	P4
8.3.2 f)	I1
8.3.2 h)	P8
8.3.2 j)	P10
8.3.4.1	A1
8.3.4.3	A1
8.3.4.3 c)	I1
8.3.5	A1
8.4.1	A1
8.4.2	A1
8.5.1	A1

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Tableau F.2 *(suite)*

ISO 21001	CERAQ
8.5.1 b)	I1
8.5.1 c)	I6
8.5.6	R3, R4
8.7	A1
9.1.1	A1, A3, A4, R2
9.1.2.1	A5, R2
9.1.3	A2, A3
9.1.4	P2, P7, P10, I6, A2
9.1.5	P10, I6, A2
9.2.2 a)	R2, R3
9.3.1	R4
9.3.2	P9, R3
9.3.2 c)1)	A5
9.3.2 d)	I1
9.3.2 g)	A5
9.3.3	P9, I5, R3
9.3.3 c)	I1
10.2	P9, I5, R3
10.3	P9, I5, R3

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe G
(informative)

Aspects de santé et sécurité concernant les organismes d'éducation/formation

La question de la santé et de la sécurité est particulièrement pertinente, car de plus en plus d'organismes d'éducation/formation développent des partenariats avec le secteur de l'industrie et l'administration pour proposer des apprentissages par l'expérience, des stages, des apprentissages au service des citoyens, des études à l'étranger et des expériences professionnelles. Il s'agit d'expériences d'apprentissage importantes, car elles élargissent et approfondissent l'apprentissage et permettent de jeter un pont entre la théorie et la pratique.

Les organismes d'éducation/formation peuvent envisager:

— de communiquer avec le personnel, les apprenants et autres bénéficiaires et leur donner des opportunités d'exercer leurs droits et d'assumer leurs responsabilités en ce qui concerne la santé et la sécurité;

— d'adopter des méthodes et des techniques sûres en matière de travail, d'éducation, de formation et d'apprentissage, qui tiennent compte des dangers et des risques en instaurant des mesures de prévention pour les éliminer ou les atténuer;

— de procéder à des contrôles et des adaptations en encourageant les parties intéressées à participer aux diverses stratégies de prévention mises en place.

Les organismes d'éducation/formation peuvent aussi étudier la façon dont ils assureront la santé et la sécurité (y compris l'intégrité physique et psychologique) du personnel, des apprenants et autres bénéficiaires durant les activités d'éducation/de formation et d'apprentissage:

— par l'adoption de méthodes et de techniques de travail sûres;

— par l'identification des sources de danger, l'appréciation des risques et le recours à des mesures de prévention pour les éliminer ou les atténuer;

— par l'adoption de pratiques qui réduisent les risques pour la santé et la sécurité liés à la mission des organismes d'éducation/formation, aux situations de formation, d'éducation et d'apprentissage;

— en offrant aux employeurs, ainsi qu'au personnel, aux apprenants et autres bénéficiaires des possibilités d'exercer leurs droits et d'assumer leurs responsabilités en ce qui concerne la santé et la sécurité;

— en prévoyant des mécanismes de contrôle pour assurer une évaluation correcte des processus de santé et de sécurité;

— en donnant des opportunités de s'impliquer dans les diverses stratégies de prévention mises en œuvre et des possibilités de remontée d'information en la matière.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Bibliographie

[1] ISO 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

[2] ISO 9001, *Systèmes de management de la qualité — Exigences*

[3] ISO 9241-11:1998[1)], *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) — Partie 11: Lignes directrices concernant l'utilisabilité*

[4] ISO 10002, *Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*

[5] ISO/TS 13131:2014, *Informatique de santé — Services de télésanté — Lignes directrices pour la planification de la qualité*

[6] ISO/IEC 15944-1:2011, *Technologies de l'information — Techniques descriptives sémantiques des accords d'affaires — Partie 1: Aspects opérationnels de l'Edi ouvert pour application*

[7] ISO 15836 (toutes les parties), *Information et documentation — L'ensemble des éléments de métadonnées Dublin Core*

[8] ISO/IEC/TS 17027:2014, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire lié à la compétence des personnes utilisée pour la certification de personnes*

[9] ISO 19011, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*

[10] ISO/IEC 19788 (toutes les parties), *Technologies de l'information — Apprentissage, éducation et formation — Métadonnées pour ressources d'apprentissage*

[11] ISO/IEC 20000 (toutes les parties), *Technologies de l'information — Gestion des services*

[12] ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*

[13] ISO/IEC 27001, *Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de management de la sécurité de l'information — Exigences*

[14] ISO 29990, *Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles — Exigences de base pour les prestataires de services*

[15] ISO 37001, *Systèmes de management anti-corruption — Exigences et recommandations de mise en œuvre*

[16] Casey K.M.A., & Shore B.M. Roeper Review, 2000, Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development. Vol. **22** Issue 4, pp. 227-230

[17] https://help.ebsco.com/

[18] http://education.jhu.edu/

[19] UNESCO. 2011, *Classification Internationale Type de l'Éducation.* Consulté le 20 février 2018 à l'adresse http://uis.unesco.org/fr/topic/classification-internationale-type-de-leducation-cite

[20] Guidelines UNIQUE 2011

[21] University of Guelph. 2003, Universal Instructional Design. Consulté le 20 février 2018 à l'adresse http://www.uoguelph.ca/tss/uid/

[22] Ministry of Education. 2013, Éducation de l'enfance en difficulté en Ontario. Consulté le 20 février 2018 à l'adresse http://www.edu.gov.on.ca/fre/general/elemsec/speced/ontariof.html

1) Annulée et remplacée par l'ISO 9241-11:2018.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

[23] W3C, 2008, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Consulté le 21 septembre 2015 à l'adresse http://www.w3.org/TR/WCAG20/

© ISO 2018 – Tous droits réservés

ICS 03.100.70; 03.180

Prix basé sur 63 pages

© ISO 2018 – Tous droits réservés