

ISO 21001: 2018

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



Edition du document: 01

Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur ZMC et QUALINOVE 2021



**Annexe B:
Principes d'un SMOE
(0.4 Principes d'un SMOE)**

B.1 Orientation apprenants et autres bénéficiaires

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

B.2 Leadership visionnaire

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.3 Implication du personnel

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

B.4 Approche processus

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.5 Amélioration

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration. 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.6 Décisions fondées sur des preuves

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. 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.7 Management des relations

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

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 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.8 Responsabilité sociétale

Les organismes socialement responsables sont durables et garantissent une réussite sur le long terme. 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. 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.9 Accessibilité et équité

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.

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'assure

B.10 Conduite éthique dans l'éducation/la formation

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.

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.11 Sécurité et protection des données

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.

Merci pour votre attention



Pour tout autre information ou besoin en formation, conseil et assistance en management QSE, n'hésitez pas à nous contacter :

ZMC

Adresse Tunis : Résidence Yasmin, Bloc B, appartement N° 21, Ryad al Andalous, Ariana, Tunis.

Adresse Sfax : Av.Sidi LAKHMI, Imm. El Ferdaous, Appartement N°3, Sfax Al Jadida.

Tél : (+216) 71 820 749 / (+216) 74 406 418

Fax : (+216) 71 820 689 / (+216) 74 406 419

Email : zmc@zmc.com.tn

Site web: www.zmc.com.tn