

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 D:
Lignes directrices relatives à la
communication avec les parties
intéressées
(5.2.2 Communication de la politique de
l'organisme)**

Communications pour obtenir la position, l'opinion ou le consentement de parties intéressées

Etablir 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 Parents et tuteurs peuvent participer directement à la mise en œuvre d'activités pré primaires au sein de l'organisme.

EXEMPLE 2 Organismes industriels peuvent être impliqués directement dans l'offre d'enseignement supérieur en offrant des places de stages.

b) **représentation**: Représentants des parties intéressées nommés ou élus participent directement au processus;

EXEMPLE 1 Représentants des apprenants peuvent être élus par leurs pairs afin de siéger au conseil d'administration de l'université.

EXEMPLE 2 Membre du personnel peut être choisi par un syndicat pour représenter les intérêts dans un conseil d'organisme.

Communications pour obtenir la position, l'opinion ou le consentement de parties intéressées

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.

Niveau d'implication des parties intéressées	Méthodes de communication
Impliqué	Prise de décision conjointe avec l'organisme
Représenté	Représentation au sein instances de décision
	Instances consultatives
	Réunions régulières planifiées
Consulté	Enquêtes
	Auditions publiques/enquêtes
Vérifié	Entretien et analyses
	Recherche documentaire

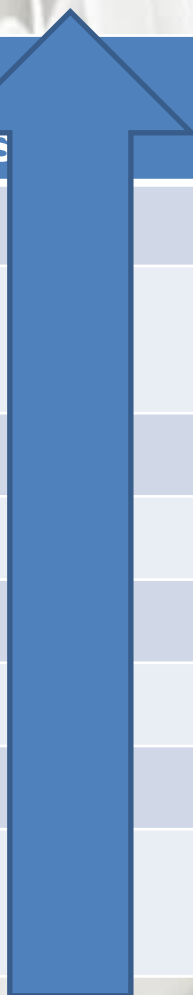
Méthodes de communication possibles pour obtenir la position, l'opinion ou le consentement de parties intéressées

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.

Niveau d'implication des parties intéressées	Méthodes de communication
Personnalisé	Rencontres
	Messages électroniques et appels téléphoniques individuels
	Réseaux sociaux
Ciblé	Mémoires
	Journaux internes
	Sites web
	Brochures et prospectus
Générique	Publicités dans les médias de masse(presse, TV, radios..)



Méthodes de communication possibles pour transmettre des informations pertinentes, exactes et opportunes à des parties intéressées

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