

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

ISO 21001:2018 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.



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

ISO 21001:2018 a été préparé par le comité de projet PC/288, Systèmes de management des organismes d'enseignement — Exigences et lignes directrices pour leur application dont le secrétariat est assuré par la KATS, membre de l'ISO pour la République de Corée.

Avantages potentiels d'un SMOE

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'efficacité;

e) une crédibilité accrue de l'organisme;



Avantages potentiels d'un SMOE

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.

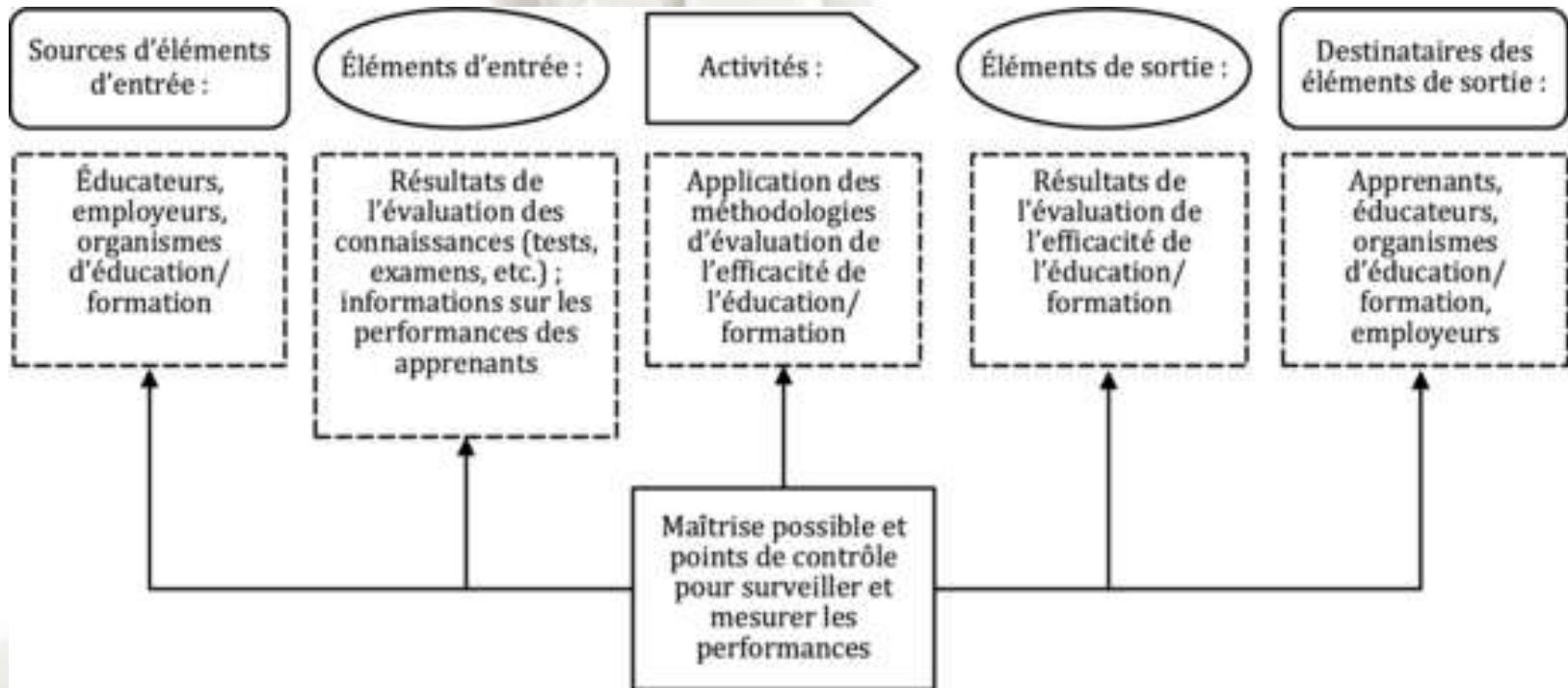


Principes d'un SMOE



Voir annexe B: Principes d'un SMOE.

Approche processus



La Figure 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.

SMOE dans le cadre de l'ISO 21001

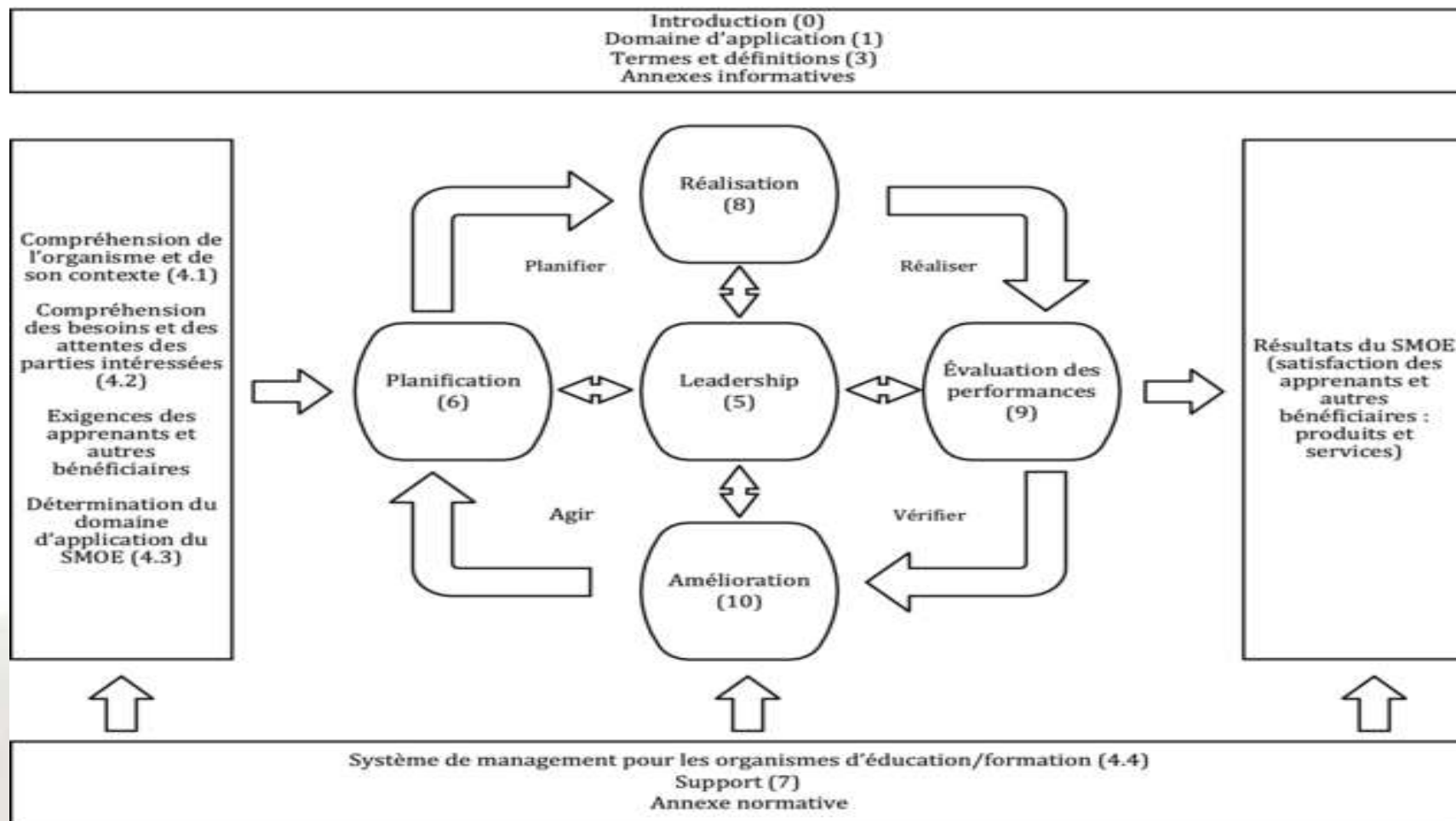
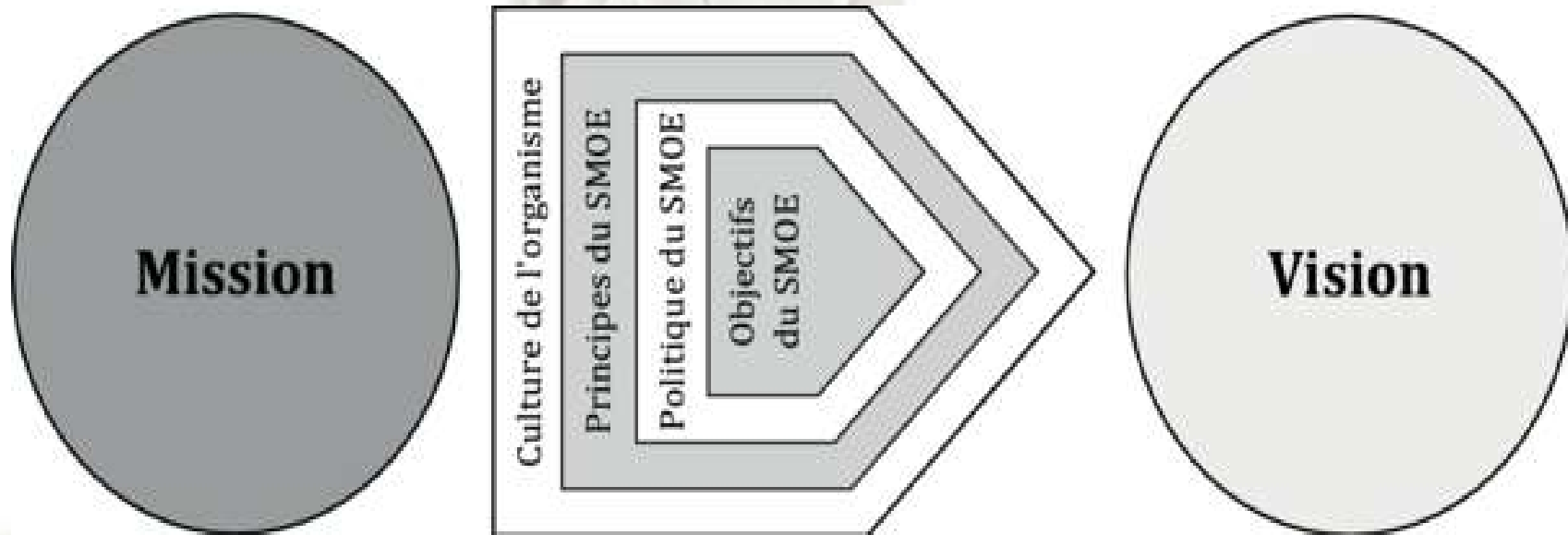


Figure 2 — Représentation de la structure du présent document dans le cycle PDCA.

Les nombres entre parenthèses font référence aux articles 21001

Mission, vision et stratégie de l'organisme



Stratégie du SMOE en relation avec la mission et la vision

La structure ISO 21001

7 chapitres
opérationnels

1	Domaine d'application
2	Références normatives
3	Termes et définitions
4	Contexte de l'organisme
5	Leadership
6	Planification
7	Support
8	Réalisations des activités opérationnelles
9	Evaluation de la performance
10	Amélioration

La structure HLS (High Level Structure) propose un cadre commun pour les normes relatives aux systèmes de management.

2. Références normatives



La norme ne contient aucune référence normative.

3. Termes et définitions



Pour les besoins de la norme, les termes et définitions suivants s'appliquent. L'ISO et la CEI 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>

4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte

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.



4.1. Compréhension de l'organisme et de son contexte

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.

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.



Matrice SWOT

	Atouts	Handicaps
Interne	Forces S Strengths	Faiblesses W Weaknesses
Marché	Opportunités O Opportunities	Menaces T Threats

4.2. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées



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:

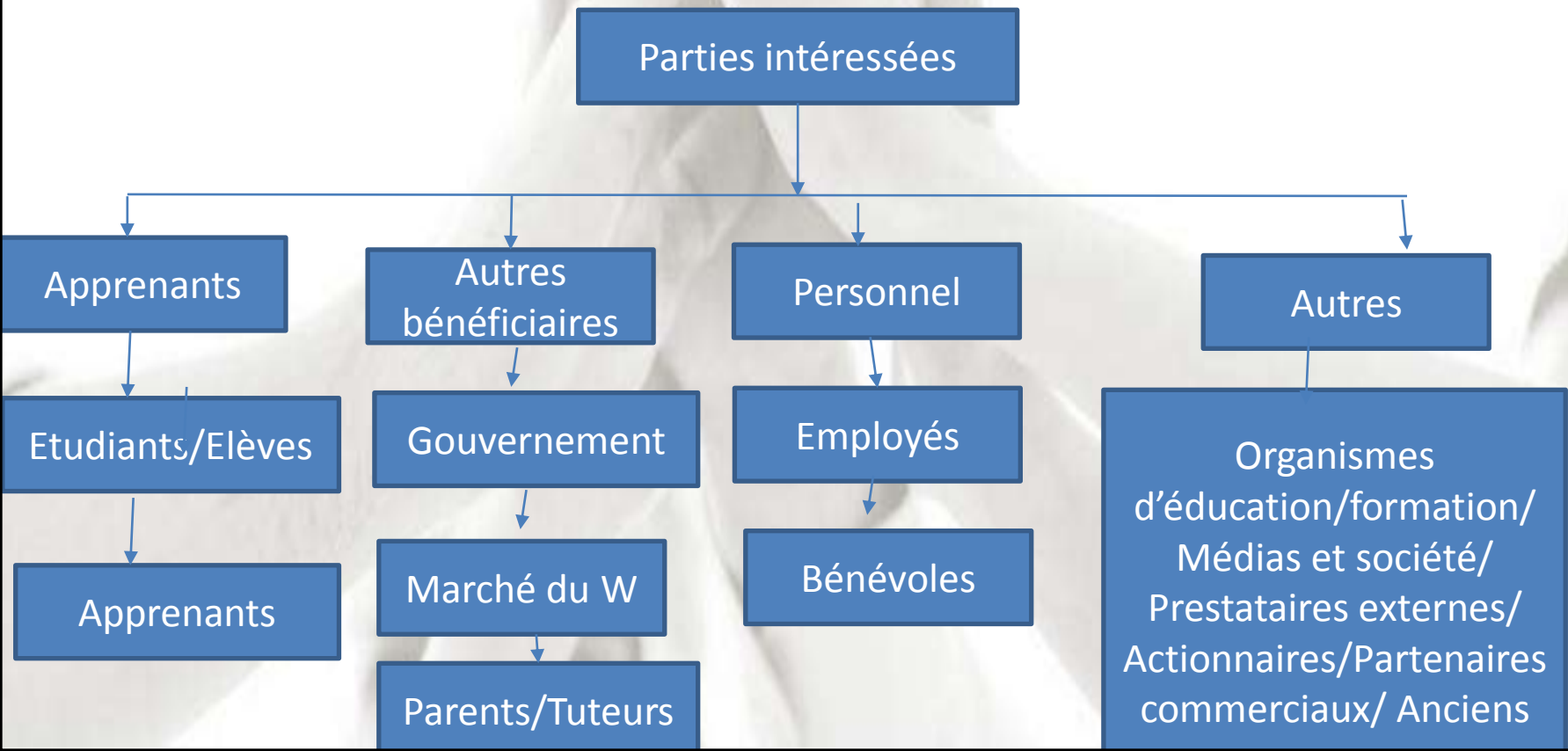
- a) les parties intéressées qui sont pertinentes dans le cadre du SMOE,
- b) les exigences de ces parties intéressées.

Ces parties comprennent les apprenants, les autres bénéficiaires (gouvernement, marché du travail, parents et responsables) et personnel de l'organisme.

Partie intéressée (ISO 9000) : Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.

4.2. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

Classification des parties intéressées en rapport avec les organismes d'éducation/formation.



4.2. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

Typologie des parties intéressées

- **Etudiants/élèves**: apprenant renforçant et développant ses compétences;
- **Apprentis**: apprenants recevant enseignements dans le contexte du lieu de travail;
- **Gouvernement**: ministère de l'éducation, autorités publiques de réglementation et autorités régionales;
- **Marché du travail**: employeurs, représentants employeurs et syndicats;
- **Parents et les tuteurs**: personnes décidant au nom des apprenants;
- **Employés**: personnel permanent et temporaire ainsi que le personnel contractuel externe qui occupe un poste au sein de l'organisme;
- **Bénévoles**: personnes fournissant un service sans compensation financière (par exemple, les personnes siégeant au sein de comités, les intervenants extérieurs);
- **Organismes d'éducation/formation**: organismes concurrents et les organismes partenaires;
- **Médias et la société**: ceux ayant un intérêt accessoire dans l'organisme;

4.2. Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

Typologie des parties intéressées

- **Prestataires externes:** fournisseurs et d'autres organismes externes fournissant des services externalisés;
- **Actionnaires:** détenteurs de parts des organismes et les propriétaires exclusifs;
- **Partenaires commerciaux:** commanditaires et les entreprises qui proposent conjointement un cours;
- **Anciens:** anciens étudiants ou élèves d'un organisme.

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.

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

4.3.1 Généralités

Etablir un périmètre d'application en tenant compte:

- a) des enjeux externes et internes,
- b) des exigences des parties intéressées pertinentes,
- c) des produits et services de l'organisme.

Le périmètre d'application du SMOE doit être disponible et tenu à jour sous la forme d'une information documentée.

La norme ne s'applique pas aux organismes qui produisent ou fabriquent uniquement des produits éducatifs.



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

- Déterminer les processus SMOE et leur application à tous ses niveaux et doit:
- a) déterminer les éléments d'entrée et 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),
 - d) déterminer les ressources nécessaires et s'assurer de leur disponibilité;
 - e) attribuer les responsabilités et les autorités pour ces processus;
 - f) prendre en compte les risques et opportunités,
 - g) évaluer ces processus et mettre en œuvre toutes les modifications requises.
 - h) améliorer les processus et le SMOE.

5. Leadership

5.1. Leadership et engagement

La direction générale doit démontrer son engagement en faveur du SMOE.



Un vrai leader n'a pas besoin de conduire, il suffit qu'il montre le chemin.
Henry MILLER.

5.1. Leadership et engagement

5.1.1 Généralités

Leadership et engagement

- a)** Assurant 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;



5.1. Leadership et engagement

5.1. 1 Généralités

Leadership et engagement

- 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.

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.



5.1.3 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée.

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

Etablir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique qui:

- a) vient à l'appui de la mission et de la vision de l'organisme;
- 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) 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;
- 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 Politique

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.



Annexe D:

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. Elle doit attribuer la responsabilité et l'autorité pour:

- a) s'assurer que le SMOE est conforme aux exigences norme;
- 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 de la performance du SMOE et des opportunités d'amélioration;
- e) s'assurer que l'orientation apprenants et autres bénéficiaires est encouragée à tous les niveaux de l'organisme;



5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein 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;
- h) s'assurer que tous les processus d'apprentissage sont intégrés, quelle que soit la méthode de prestation;
- i) maîtriser les informations documentées;
- j) gérer les exigences des apprenants ayant des besoins particuliers.



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. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

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;
 - 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.



6. Planification

6.1. Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités



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 Etablir ses objectifs, aux fonctions, niveaux et processus appropriés, nécessaires au SMOE. Les objectifs 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.



6. Planification

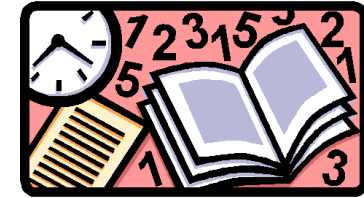
6.2 Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour les atteindre

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 Ressources

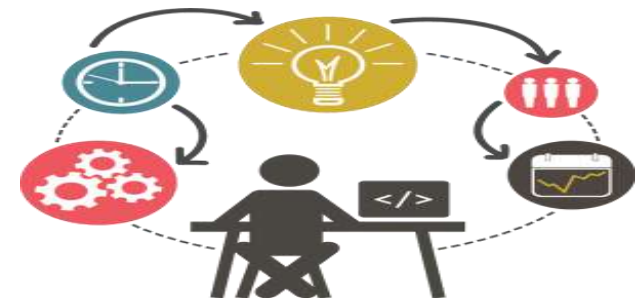
7.1.1 Généralités

7.1.1.1 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 Déterminer et surveiller les ressources devant être fournies par l'organisme et les prestataires externes. 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.

7. Support



7.1 Ressources

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;
- c) le personnel des prestataires externes.

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 Ressources

7.1.3 Installations



7.1.3.1 Les installations doivent comprendre, selon le cas, les éléments suivants satisfaisant aux exigences des apprenants les bâtiments et les terrains, les équipements, y compris matériels et logiciels et 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. Support



7.1 Ressources

7.1.3 Installations

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.

7. Support

7.1 Ressources

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. Support



7.1 Ressources

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:

- 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;
- sont maintenues pour assurer leur adéquation permanente à leur finalité.

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. Support



7.1 Ressources

7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure

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.

7.1 Ressources

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.

7.1 Ressources

7.1.6 Connaissances organisationnelles



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 Ressources

7.1.6 Connaissances organisationnelles

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.



7. Support



7.2 Compétences

7.2.1 Généralités

- 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;
- s'assurer que ces personnes sont compétentes sur la base d'une formation initiale ou professionnelle ou d'une expérience appropriée;
- établir et mettre en œuvre des méthodes permettant d'évaluer les performances du personnel;
- le cas échéant, mener des actions pour acquérir les compétences actualisées nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions;
- mener des actions pour soutenir et assurer le développement continu des compétences du personnel pertinent;
- 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 Compétences

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:

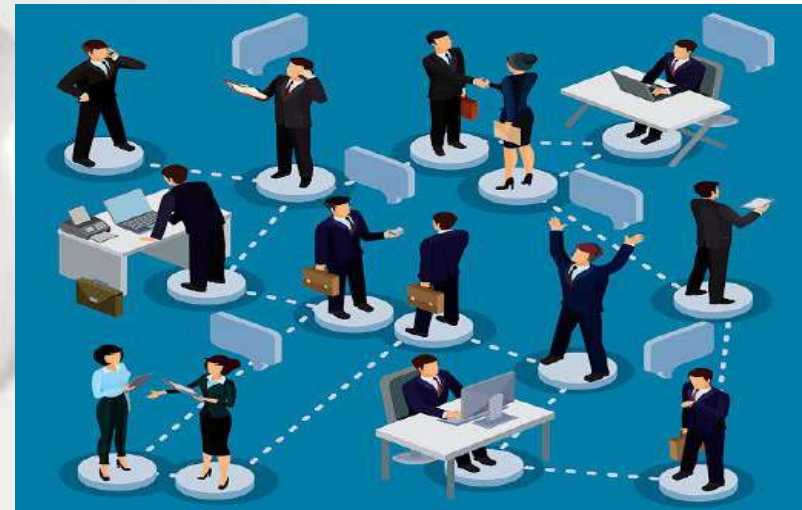
- a) à la politique et à la stratégie de l'organisme d'éducation/formation ainsi qu'aux objectifs SMOE correspondants;
- b) à l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMOE, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances de l'organisme d'éducation/formation;
- c) aux répercussions 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;
- e) qui communique.



7.4 Communication

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 Communication

7.4.3 Moyens de communication



7.4.3.1 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, contenu et fourniture de produits et services éducatifs;
- c) de demandes de renseignements, candidature, admission ou 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 réclamations apprenants et enquêtes satisfaction apprenants/parties intéressées.

Informar les apprenants et autres bénéficiaires des points de contact externes en cas de problèmes insolubles.

7.4 Communication

7.4.3 Moyens de communication



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.

7. Support



7.5. Informations documentées :

7.5.1 Généralités

Le SMOE de l'organisme doit inclure:

- les informations documentées exigées par le présent document;
- 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 organisme, 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. Informations documentées

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. Informations documentées

7.5.3 Maîtrise des informations documentées

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

- a) qu'elles sont disponibles et propres à être utilisées, où et quand c'est nécessaire;
- b) qu'elles sont convenablement protégées (par exemple contre la perte de confidentialité, l'utilisation inappropriée ou la perte d'intégrité).



7.5. Informations documentées

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).





7.5. Informations documentées

7.5.3 Maîtrise des informations documentées

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;
- 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.

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

8.1.1 Planification et maîtrise opérationnelles



Planifier, mettre en œuvre et maîtriser processus nécessaires pour satisfaire aux exigences fourniture produits éducatifs et prestation de services éducatifs, et réaliser les actions en:

- a) déterminant les exigences produits et services éducatifs;
- b) établissant des critères pour ces processus;
- c) déterminant les ressources nécessaires pour obtenir la conformité aux exigences 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.

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

8. Réalisation des activités opérationnelles

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;
- 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. Réalisation des activités opérationnelles

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;
- 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. Réalisation des activités opérationnelles

8.2 Exigences relatives aux produits et services éducatifs

S'assurer que les exigences relatives aux produits et services sont définies.

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 de la finalité, des engagements, des moyens, des méthodes, des personnes et des coûts occasionnés.

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.



8. Réalisation des activités opérationnelles

8.3 Conception et développement des produits et services éducatifs

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

8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement

8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement

8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement

8.3.6 Modifications de la conception et du développement



8. Réalisation des activités opérationnelles

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

8.4.1 Exigences

S'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux exigences.

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.**

8. Réalisation des activités opérationnelles

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

8.4.2 Type et étendue de la maîtrise

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;

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. Réalisation des activités opérationnelles

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

8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes

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

<p>a) les processus, produits et services devant être fournis;</p>	<p>d) les interactions des prestataires externes avec l'organisme;</p>
<p>b) l'approbation: 1) des produits et services; 2) des méthodes, des processus et des équipements; 3) de la libération des produits et services;</p>	<p>e) la maîtrise et la surveillance des performances des prestataires externes devant être appliquées par l'organisme;</p>
<p>c) les compétences, y compris toute qualification requise des personnes;</p>	<p>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.</p>

8. Réalisation des activités opérationnelles

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

L'organisme doit mettre en œuvre la production et la prestation de service dans des conditions maîtrisées qui comprennent, 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;

8. Réalisation des activités opérationnelles

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

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](#));

8. Réalisation des activités opérationnelles

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

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. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.1.2 Admission des apprenants

8.5.1.2.1 Informations de préadmission

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. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.1.2 Admission des apprenants

8.5.1.2.2 Conditions d'admission

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. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

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.



8. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

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.

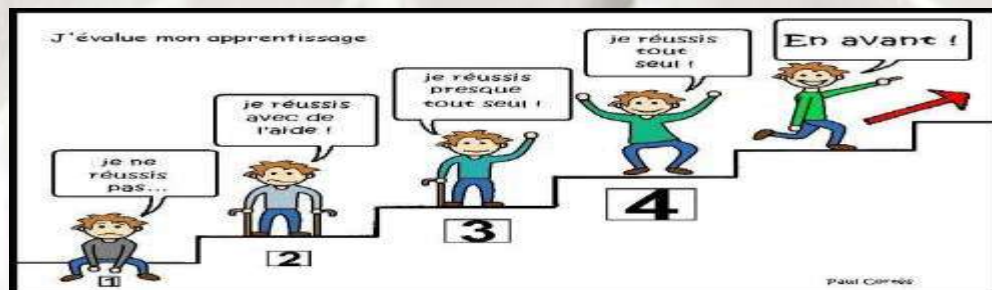
8. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.1.5 Reconnaissance de l'apprentissage évalué

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;

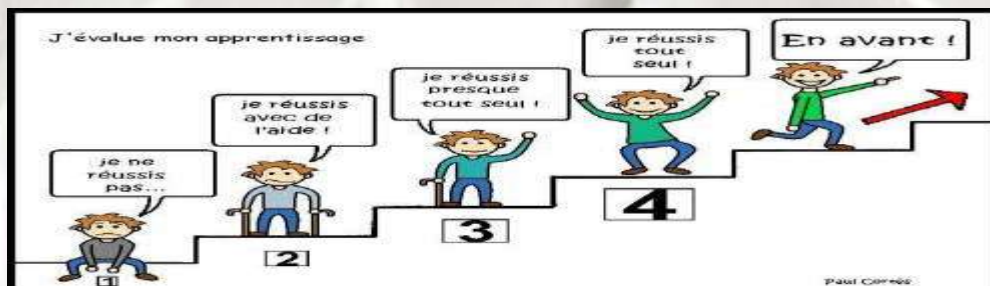


8. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.1.5 Reconnaissance de l'apprentissage évalué

- 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. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

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;

8. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.1.6 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

- 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.

8. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.1.6 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

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. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.2 Identification et traçabilité

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. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.3 Propriété des parties intéressées



Respecter la propriété de toute partie intéressée lorsqu'elle se trouve sous son contrôle ou qu'il l'utilise.

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.

Lorsqu'elle est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation, 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. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

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.



8. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.5 Protection et transparence des données relatives aux apprenants

Etablir 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:

- quelles sont les données relatives aux apprenants qui sont collectées, comment et où ces données sont traitées et stockées;
- qui a accès aux données;
- dans quelles conditions les données relatives aux apprenants peuvent être partagées avec des tierces parties;
- la durée de stockage de ces données.



8. Réalisation des activités opérationnelles

8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs

8.5.6 Maîtrise des modifications des produits et services éducatifs

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.

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. Réalisation des activités opérationnelles

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.

8. Réalisation des activités opérationnelles

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.



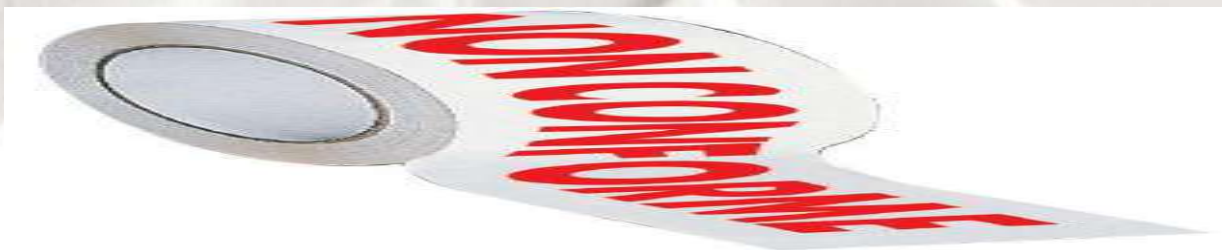
8. Réalisation des activités opérationnelles

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

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.

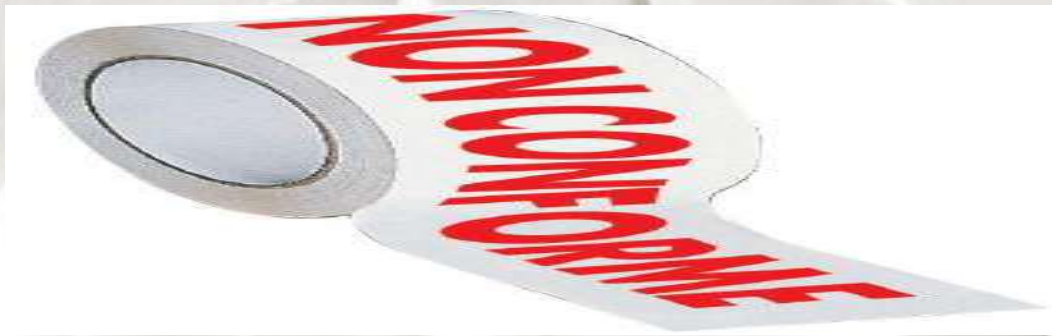


8. Réalisation des activités opérationnelles

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

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. Evaluation des performances

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Généralités

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.

Conserver des informations documentées pertinentes comme preuves de la surveillance, de la mesure, de l'analyse, de l'évaluation et de leurs résultats.

9. Evaluation des performances

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.2 Satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

9.1.2.1 Surveillance de la satisfaction

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. Evaluation de la performance

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.2 Satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

9.1.2.2 Traitement des réclamations et des appels

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:



9. Evaluation de la performance

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.2 Satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

9.1.2.2 Traitement des réclamations et des appels

f) instruire les réclamations et les appels;

g) répondre aux réclamations et aux appels;

h) communiquer la décision et clore les réclamations et les appels.

Assurer la confidentialité des réclamants et des appelants, et l'objectivité des enquêteurs. 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.



9. Evaluation de la performance

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.3 Autres besoins pour la surveillance et la mesure

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.

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. Evaluation de la performance

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. Evaluation de la performance

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

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. Evaluation de la performance

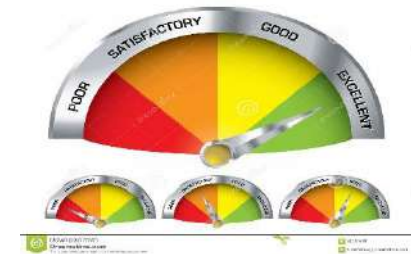
9.1.5 Analyse et évaluation

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;
- 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. Evaluation de la performance

9.2 Audit interne

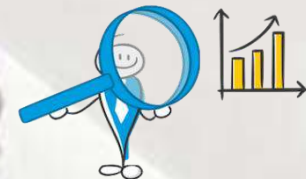
9.2.1 Réaliser des audits internes à des intervalles planifiés pour fournir des informations permettant de déterminer si le SMOE est conforme aux propres exigences de l'organisme concernant son SMOE et aux exigences de la norme et qu'il est efficacement mis en œuvre et tenu à jour.

9.2.2 L'organisme doit:

- a) planifier, établir, mettre en œuvre et maintenir un ou des programmes d'audit;
- b) définir les critères d'audit et le périmètre d'application;
- c) sélectionner des auditeurs;
- d) Les résultats des audits sont rapportés à la direction concernée;
- e) identifier les opportunités d'amélioration;
- f) entreprendre la correction et les actions correctives appropriées;
- g) conserver des informations documentées:

Les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre activité.

NOTE L'ISO 19011 fournit davantage de recommandations.



9. Evaluation de la performance

9.3. Revue de direction

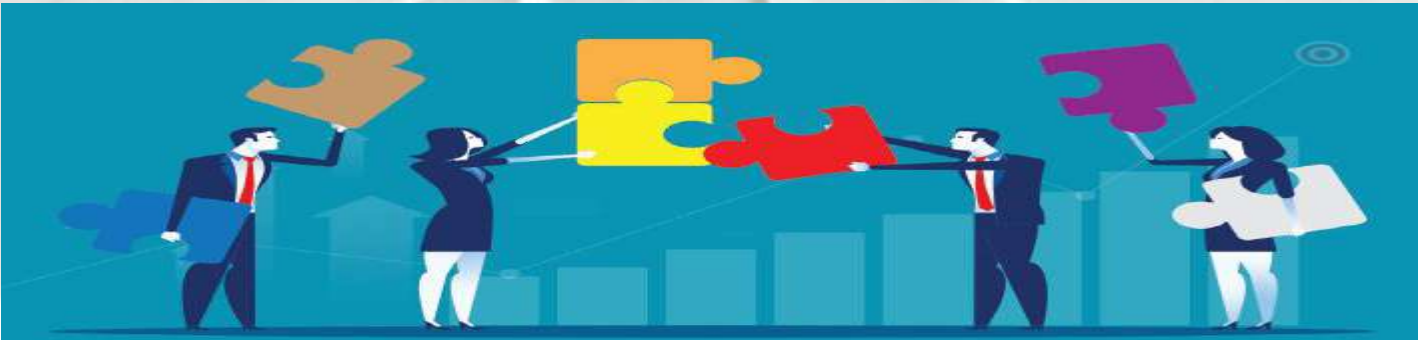
9.3.1 Généralités

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.

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;



9. Evaluation de la performance

9.3. Revue de direction

9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction

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;



9. Evaluation de la performance



9.3. Revue de direction

9.3.2 Éléments d'entrée de la revue de direction

- 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.

10.1 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 agir pour la maîtriser et la corriger et 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 Non-conformité et actions correctives

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

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.

Merci pour votre attention



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

ZMC

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

Adresse Sfax : Avenue Sidi LAKHMI, Immeuble 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