
**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*
(standards.iteh.ai)

[ISO 21001:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 21001:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>



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

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

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*.

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 sociale 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

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 sociale;
- 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;

— 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.

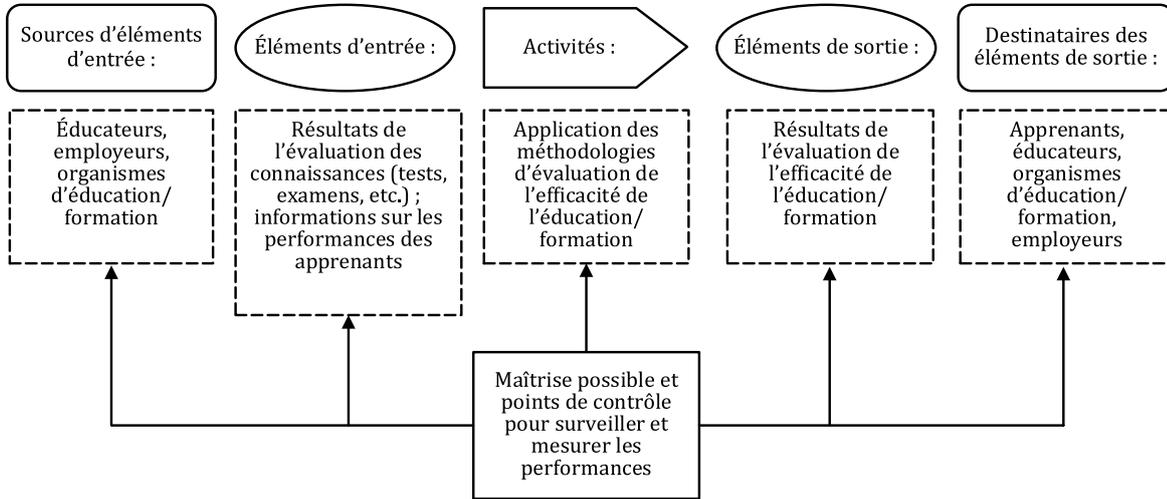


Figure 1 — Représentation schématique des éléments d'un processus (Processus d'évaluation de l'efficacité de l'éducation/formation)

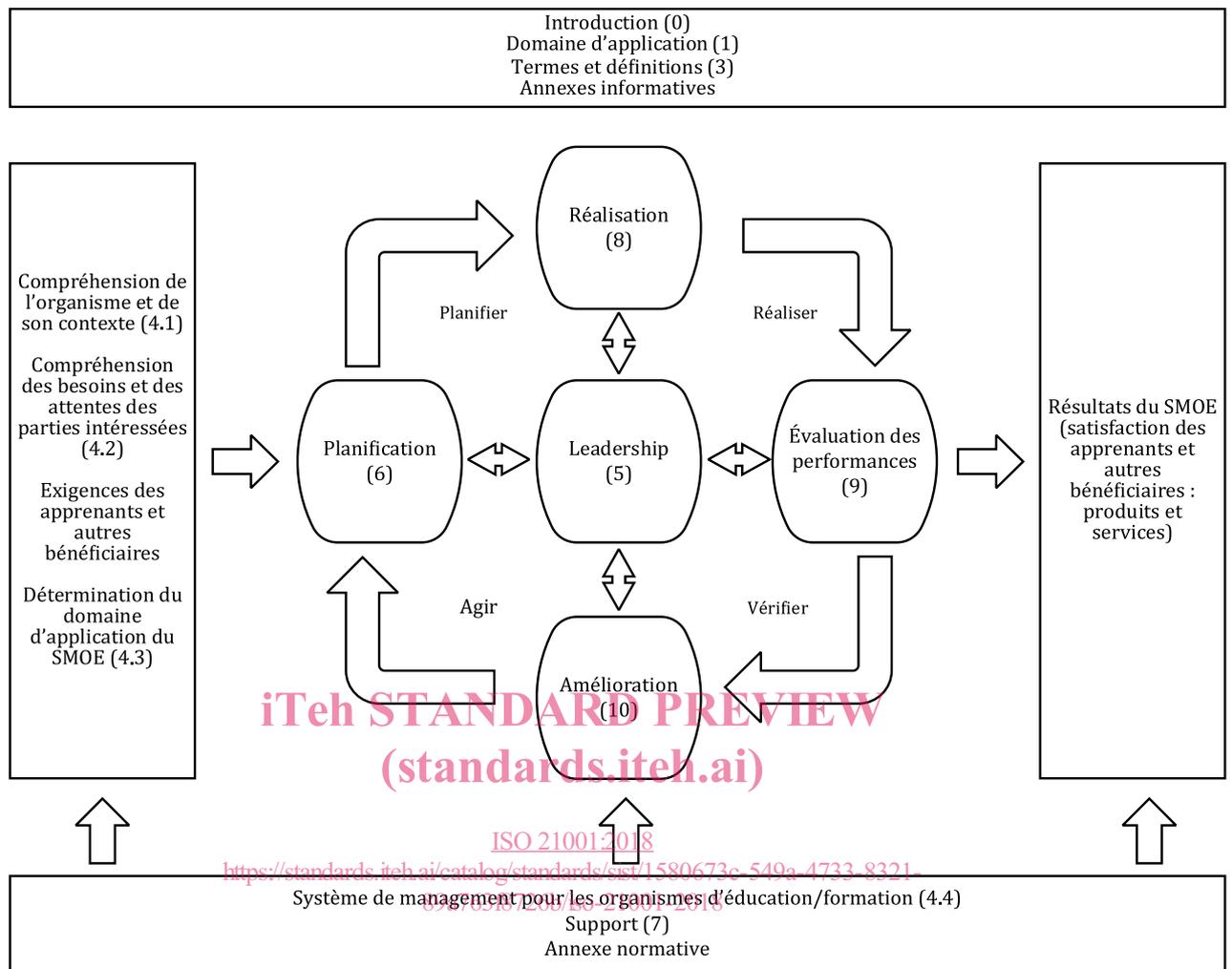
iTeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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 21001:2018
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1580673c-549a-4733-8321-89a763f8726b/iso-21001-2018>

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.

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.

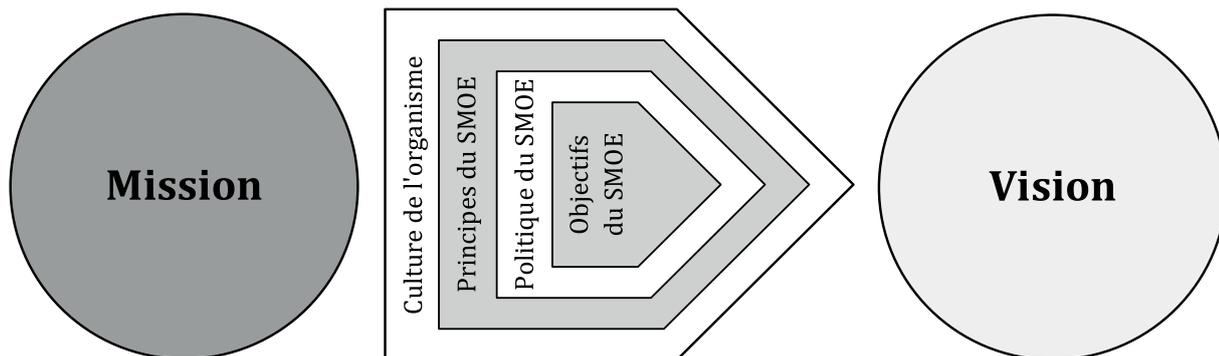


Figure 3 — Stratégie du SMOE en relation avec la mission et la vision

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.

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.

3.2
partie intéressée
partie prenante

personne (3.35) ou *organisme* (3.1) qui peut soit influencer 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].

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).

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

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.