
**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*

(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21001:2018

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



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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*. -89a763f8726b/iso-21001-2018

Introduction

0.1 Généralités

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

0.2 Pertinence

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

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

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

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

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

- a) un meilleur alignement des objectifs et des activités (y compris la mission et la vision) avec la politique;
- b) un renforcement de la responsabilité sociétale par l'offre d'une éducation/formation de qualité, inclusive et équitable pour tous;
- c) un apprentissage plus personnalisé et une réponse plus efficace pour tous les apprenants, notamment les apprenants ayant des besoins particuliers en matière d'éducation et les apprenants à distance, ainsi que des opportunités d'apprentissage tout au long de la vie;
- d) des processus et des outils d'évaluation cohérents pour démontrer et accroître l'efficacité et l'efficience;
- e) une crédibilité accrue de l'organisme;
- f) un moyen permettant aux organismes d'éducation/formation de démontrer leur engagement à respecter des pratiques efficaces de management éducatif;
- g) une culture d'amélioration organisationnelle;
- h) une harmonisation des normes régionales, nationales, ouvertes, propriétaires et autres dans un cadre international;
- i) une plus grande participation des parties intéressées;
- j) une stimulation de l'excellence et de l'innovation.

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

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

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

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

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

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

0.4 Principes d'un SMOE

Ce SMOE implique les principes de management suivants:

- a) orientation apprenants et autres bénéficiaires;
- b) leadership visionnaire;
- c) implication des personnes;
- d) approche processus;
- e) amélioration;
- f) décisions fondées sur des preuves;
- g) management des relations avec les parties intéressées;
- h) responsabilité sociétale;
- i) accessibilité et équité;
- j) conduite éthique dans l'éducation/formation;
- k) sécurité et protection des données.

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

0.5 Approche processus

0.5.1 Généralités

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

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

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

- la compréhension et la satisfaction permanentes des exigences;
- une prise en compte des processus en fonction de leur valeur ajoutée;
- l'obtention d'une performance effective des processus;