

PROJET DE NORME GABONAISE **PNGA 21001**

Organismes d'éducation/formation — Systèmes de Management des Organismes d'Education/Formation (SMOE) — Exigences et recommandations pour leur application.

Ce document est à usage exclusif et non collectif. Toute mise en réseau, reproduction et rediffusion, sous quelque forme que ce soit, même partielle, sont strictement interdites.

Diffusé par

**AGENCE GABONAISE
DE NORMALISATION
(AGANOR)**

Numéro de référence
PNGA 21001:2020

© AGANOR 2020

NORME GABONAISE PNGA 21001:2020

Systèmes de management des organismes d'éducation/formation — Exigences et recommandations pour leur application.

Norme gabonaise homologuée

Par décision n°000000/MIMT/AGANOR/DG/DN du Directeur Général de l'AGANOR, le...

Norme gabonaise rendue d'application obligatoire

Par Arrêté n°000/MMI du Ministre des Mines et de l'Industrie, le

Correspondance

La norme gabonaise NGA ##### a le statut d'une norme gabonaise. Elle reproduit intégralement la Norme internationale #####.

Analyse

La présente Norme gabonaise spécifie des exigences relatives à un système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE).

Modifications

Adoption à l'identique

Corrections

Adoption à l'identique



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© AGANOR 2020

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'AGANOR à l'adresse ci-dessous.

AGANOR
Centre-ville, immeuble Gabon Industriel
BP 23744 Libreville – Gabon
E-mail : contact@aganor-gabon.com
Web www.aganorgabon.com

Membres de la commission de normalisation

Président:	M. XYZ	YYY
Vice-Président:		
Secrétariat technique :	Mme XYZ	YYY

[illegible]

3 Sommaire

4	Avant-propos.....	vi
5	1 Domaine d'application.....	1
6	2 Références normatives.....	1
7	3 Termes et définitions.....	1
8	3.1 Organisme.....	1
9	3.2 Partie intéressée.....	2
10	3.3 Exigence.....	2
11	3.4 Système de management.....	2
12	3.5 Direction.....	2
13	4 Contexte de l'organisme.....	9
14	5 Leadership.....	11
15	7 Support.....	16
16	7.1 Ressources.....	16
17	8 Réalisation des activités opérationnelles.....	24
18	8.1 Planification et maîtrise opérationnelles.....	24
19	10 Amélioration.....	44
20	Annexe A.....	46
21	Annexe B.....	50
22	Annexe C.....	63
23	Annexe D.....	65
24	Annexe E.....	70
25	Annexe F (informative) Exemple de mise en correspondance avec des normes régionales.....	73
26	Annexe G (informative) Aspects de santé et sécurité concernant les organismes	
27	d'éducation/formation.....	77
28	Bibliographie.....	78

NORME POUR ENQUETE PUBLIQUE

29 Avant-propos

30 Créée par décret n°0227/PR/MIMT, **l'Agence Gabonaise de Normalisation (AGANOR)** est un
31 établissement public à caractère industriel et administratif. L'AGANOR est placée sous la tutelle
32 technique du Ministre chargé de l'Industrie. Elle est dotée de la personnalité juridique et jouit
33 de l'autonomie de gestion administrative et financière.

34 L'AGANOR est l'organisme national en charge de la normalisation au Gabon. A ce titre, elle
35 assure l'élaboration, l'homologation et la diffusion des normes gabonaises.

36 L'élaboration des Normes nationales est confiée aux comités techniques de l'AGANOR. Chaque
37 comité technique est composé des collèges suivants : administrations publiques, laboratoires,
38 opérateurs économiques, utilisateurs ou consommateurs, ainsi que l'AGANOR.

39 Les Normes gabonaises sont élaborées conformément aux règles données dans le Guide
40 ISO/CEI 21 partie 1 et 2, et dans les différents documents élaborés par l'AGANOR à savoir les
41 guides AGANOR-GD 003, AGANOR-GD 004 et AGANOR-GD 010. Le consensus est le principe
42 fondamental du processus d'élaboration des normes nationales.

43 Les projets de Normes adoptés par les comités techniques ne peuvent être publiés comme
44 Normes gabonaises que s'ils rencontrent l'approbation de 75 % au moins des membres.

45 L'APNGA ISO 21001 a été élaborée par le comité technique AGANOR/CT5 *Formation Education*
46 *Administration*.

47 Cette première édition de l'avant-projet de norme gabonaise APNGA 21001 est intitulée
48 « Systèmes de management des organismes d'éducation/formation — Exigences et
49 recommandations pour leur application ».

Organismes d'éducation/formation — Systèmes de management des organismes d'éducation/formation — Exigences et recommandations pour leur application

1 Domaine d'application

La présente Norme gabonaise 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

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 browsingplatform: 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.

115 **3.7 Politique**

116 Intentions et orientations d'un organisme (3.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par
117 sa direction (3.5).

118 **3.8 Objectif**

119 Résultat à atteindre.

120 Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

121 Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines (tels que l'éducation, la
122 finance, la santé, la sécurité et l'environnement) et peuvent s'appliquer à divers niveaux [au niveau
123 stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble ou afférant à un projet, un produit
124 ou un processus (3.12), par exemple].

125 Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat
126 escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'objectif du SMOE ou par l'utilisation d'autres
127 termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

128 Note 4 à l'article: Dans le contexte des systèmes de management pour les organismes
129 d'éducation/formation, les objectifs des SMOE sont fixés par l'organisme, en cohérence avec sa politique
130 (3.7) de SMOE, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

131 **3.9 Risque**

132 Effet de l'incertitude. Tout élément externe ou interne qui peut compromettre l'atteinte d'un
133 objectif défini par l'organisme.

134 Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

135 Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information qui entrave la
136 compréhension ou la connaissance (3.42) d'un événement, de ses conséquences ou de sa
137 vraisemblance.

138 Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé par référence à des « événements » potentiels (tels
139 que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des « conséquences » également potentielles (telles
140 que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

141 Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un
142 événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence
143 (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

144 **3.10 Compétence**

145 Capacité à mettre en pratique des connaissances (3.42) et des aptitudes (3.41) pour obtenir les
146 résultats escomptés

147 Note 1 à l'article: La capacité à mettre en pratique des connaissances et des aptitudes implique que
148 l'apprenant (3.25) fait preuve d'un comportement et d'attitudes appropriés dans différents contextes
149 ou différentes situations impliquant responsabilité et autonomie.

150 **3.11 Information documentée**

151 Information devant être maîtrisée et tenue à jour par un organisme (3.1) ainsi que le support
152 sur lequel elle figure.

153 Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur
154 tous supports et peuvent provenir de toute source.

155 Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

- 156 — au système de management (3.4), y compris les processus (3.12) connexes;
- 157 — aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);
- 158 — aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

159 **3.12 Processus**

160 Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en
161 éléments de sortie.

162 **3.13 Performance**

163 Résultat mesurable.

164 Note 1 à l'article: Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

165 Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de processus (3.12),
166 de produits (y compris de services), de systèmes ou d'organismes (3.1).

167 **3.14 Externaliser**

168 Passer un accord selon lequel un organisme (3.1) externe assure une partie de la fonction ou
169 met en œuvre une partie du processus (3.12) d'un organisme.

170 Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre d'application du système de
171 management (3.4), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie
172 intégrante.

173 **3.15 Surveillance**

174 Détermination de l'état d'un système, d'un processus (3.12) ou d'une activité.

175 Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de recourir à la vérification, à la
176 supervision ou à l'observation critique.

177 **3.16 Mesure**

178 Processus (3.12) visant à déterminer une valeur.

179 **3.17 Audit**

180 Processus (3.12) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves
181 d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères
182 d'audit sont satisfaits.

183 Note 1 à l'article: Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce
184 partie), et il peut être combiné (s'il associe deux domaines ou plus).

185 Note 2 à l'article: Un audit interne est réalisé par l'organisme (3.1) lui-même ou par une partie externe
186 pour le compte de celui-ci.

187 Note 3 à l'article: Les termes «preuves d'audit» et «critères d'audit» sont définis dans l'ISO 19011.

188 **3.18 Conformité**

189 Satisfaction d'une exigence (3.3).

190 **3.19 Non-conformité**

191 Non-satisfaction d'une exigence (3.3).

192 **3.20 Action corrective**

193 Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité (3.19) et à éviter qu'elle ne
194 réapparaisse.

195 **3.21 Amélioration continue**

196 Activité récurrente menée pour améliorer les performances (3.13)

197 **3.22 Organisme d'éducation/formation**

198 Organisme (3.1) dont l'activité principale est la fourniture de produits éducatifs (3.24) et la
199 prestation de services éducatifs (3.23).

200 Note 1 à l'article: Ceci peut inclure un organisme d'éducation/formation au sein d'un organisme de plus
201 grande taille dont l'activité principale n'est pas l'enseignement, tel qu'un service de formation
202 professionnelle.

203 **3.23 Service éducatif**

204 Processus (3.12) venant à l'appui de l'acquisition et du développement des compétences (3.10)
205 des apprenants (3.25) par le biais de l'éducation, de la formation (3.39), de l'apprentissage ou
206 de la recherche.

207 **3.24 Produit éducatif**

208 Ressource pour l'apprentissage.

209 Bien tangible ou immatériel utilisé dans un but pédagogique lors de la prestation d'un service
210 éducatif (3.23).

211 Note 1 à l'article: Les produits éducatifs peuvent être physiques ou numériques et peuvent comprendre
212 des manuels, des cahiers d'exercices, des fiches de travail, du matériel de manipulation (par exemple
213 blocs, perles), des cartes mémoire, des ateliers pédagogiques encadrés par un enseignant (3.27), des
214 ouvrages documentaires, des affiches, des jeux éducatifs, des applications, des sites web, des logiciels,
215 des cours (3.33) en ligne, des cahiers d'activités, des bandes dessinées, des ouvrages de référence, des
216 DVD, des CD, des magazines et des périodiques, des guides pédagogiques, des guides pour les

217 enseignants, des laboratoires, des modèles, des films, des émissions de télévision, des webdiffusions,
218 des podcasts, des cartes et des atlas, des normes, des spécifications techniques et des études de cas.

219 Note 2 à l'article: Des produits éducatifs peuvent être produits par toute partie, y compris les
220 apprenants (3.25).

221 **3.25 Apprenant**

222 Bénéficiaire (3.26) acquérant et développant des compétences (3.10) à l'aide d'un service
223 éducatif (3.23).

224 **3.26 Bénéficiaire**

225 Personne (3.35) ou groupe de personnes bénéficiant des produits et services d'un organisme
226 d'éducation/formation (3.22), et que l'organisme d'éducation/formation est tenu de servir en
227 vertu de sa mission (3.31).

228 Note 1 à l'article: L'Annexe D comporte une liste de bénéficiaires.

229 **3.27 Enseignant**

230 Personne (3.35) qui réalise des activités d'éducation/formation (3.39).

231 Note 1 à l'article: Selon le contexte, un enseignant est parfois appelé «formateur», «entraîneur»,
232 «animateur», «tuteur», «consultant», «instructeur», «chargé de cours» ou «mentor».

233 **3.28 Curriculum**

234 Information documentée (3.11) portant sur les contenus, les objectifs, la mise en œuvre et
235 d'évaluation de la façon dont il convient que les apprenants (3.25) apprennent de manière
236 systématique et intentionnelle.

237 Note 1 à l'article: Un curriculum peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, les buts ou les objectifs
238 (3.8) de l'apprentissage, le contenu, les résultats de l'apprentissage, les méthodes
239 d'éducation/formation (3.39) et d'apprentissage, les indicateurs de performance (3.13), les méthodes
240 d'évaluation ou le plan de recherche, qui se rapportent à l'apprentissage. Il peut également être désigné
241 en tant que profil de compétence (3.10), référentiel de compétence, programme (3.34) d'études ou plan
242 d'éducation/formation.

243 **3.29 Responsabilité sociétale**

244 Responsabilité d'un organisme (3.1) vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la
245 société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui

246 — contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;

247 — prend en compte les attentes des parties intéressées (3.2);

248 — respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales
249 de comportement;

250 — est intégré dans l'ensemble de l'organisme et mis en œuvre dans ses relations

251 Note 1 à l'article: Les activités comprennent des produits, des services et des processus (3.12).

252 Note 2 à l'article: Les relations correspondent aux activités de l'organisme au sein de sa sphère
253 d'influence.

254 [SOURCE: ISO 26000:2010, 2.18, modifiée — Le terme «parties prenantes» a été remplacé par «parties
255 intéressées».]

256 **3.30 vision**

257 Aspirations d'un organisme (3.1) en ce qui concerne son état futur souhaité et dûment aligné
258 sur sa mission (3.31).

259 **3.31 Mission**

260 Raison d'être, mandat et champ d'activité d'un organisme (3.1), traduits par le contexte dans
261 lequel il opère.

262 **3.32 Stratégie**

263 Plan de réalisation de la mission (3.31) de l'organisme (3.1) et de concrétisation de sa vision
264 (3.30).

265 **3.33 Cours**

266 Ensemble distinct d'activités d'éducation, de formation (3.39) et d'apprentissage, conçu pour
267 atteindre des objectifs (3.8) ou des résultats d'apprentissage définis.

268 Note 1 à l'article: Un cours est parfois appelé unité de crédit ou sujet.

269 **3.34 Programme**

270 Ensemble cohérent de cours (3.33) conçu pour atteindre des objectifs (3.8) ou des résultats
271 d'apprentissage définis et conduisant à une reconnaissance.

272 Note 1 à l'article: La reconnaissance peut prendre la forme d'un titre, d'un certificat de fin
273 d'apprentissage, d'un certificat de participation, d'une attestation de réussite, d'un badge, d'un diplôme
274 et d'autres formes.

275 **3.35 Personne**

276 Individu.

277 Etre humain, c'est-à-dire personne physique, qui agit comme une entité distincte indivisible ou
278 qui est considérée comme telle.

279 [SOURCE: ISO/IEC 15944 1:2011, 3.28, modifiée — Le terme privilégié «personne» a été ajouté
280 au-dessus du terme admis «individu» et les mots «personne qui est», précédant «être humain»
281 au début de la définition, ont été supprimés.]

282 **3.36 Personnel**

283 Personnes (3.35) travaillant pour et au sein d'un organisme (3.1).

284 **3.37Utilisabilité**

285 Degré selon lequel un produit, un service, un environnement ou une installation peut être
286 utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité (3.6),
287 efficacité et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié.

288 [SOURCE: ISO 9241 11:1998, 3.1, modifiée — Les mots «un service, un environnement ou une
289 installation» ont été ajoutés à la suite du mot «produit».]

290 **3.38 Accessibilité**

291 Utilisabilité (3.37) d'un produit, d'un service, d'un environnement ou d'une installation par des
292 personnes ayant le plus large éventail possible de capacités

293 [SOURCE: ISO/TS 13131:2014, 3.1.1, modifiée — L'exemple a été supprimé.]

294 **3.39 Education**

295 Formation.

296 Travail avec des apprenants (3.25) pour les assister et les soutenir dans leur apprentissage.

297 Note 1 à l'article: Le travail avec les apprenants implique la conception, la conduite et le suivi des
298 activités d'apprentissage.

299 Note 2 à l'article: L'éducation et la formation peuvent combiner différents rôles: diffusion de contenus,
300 facilitation, mentorat, édification de la communauté et, dans une certaine mesure, conseil et orientation.

301 **3.40 Apprentissage tout au long de la vie**

302 Offre ou exploitation d'opportunités d'apprentissage tout au long de la vie des personnes afin
303 de favoriser leur développement continu.

304 **3.41 Aptitude**

305 Ensemble de savoir-faire permettant à une personne (3.35) de maîtriser une activité et
306 d'accomplir une tâche avec succès

307 Note 1 à l'article: L'aptitude peut être cognitive, émotionnelle, sociale ou psychomotrice.

308 **3.42 Connaissances**

309 Faits, informations, principes ou compréhension acquis grâce à l'expérience, la recherche ou
310 l'instruction.

311 [SOURCE: ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, modifiée — Le mot «vérités» à la suite de «informations» a été
312 supprimé et le mot «recherche» a été ajouté à la suite du mot «expérience».]

313 **3.43 Vérification**

314 Confirmation par des preuves objectives que les exigences spécifiées ont été satisfaites.

315 [SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.12, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

316 **3.44 Validation**

317 Confirmation par des preuves objectives que les exigences pour une utilisation spécifique ou
318 une application prévues ont été satisfaites.

319 [SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.13, modifiée — Les Notes à l'article ont été supprimées.]

320

321 **4 Contexte de l'organisme**

322

323 **4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte**

324 L'organisme doit déterminer les enjeux externes et internes pertinents par rapport à sa finalité,
325 sa responsabilité sociétale et son orientation stratégique, et qui influent sur sa capacité à
326 atteindre le ou les résultats attendus de son SMOE.

327 L'organisme doit surveiller et revoir les informations relatives à ces enjeux externes et
328 internes.

329 NOTE 1 Les enjeux peuvent comprendre des facteurs positifs et négatifs ou des conditions, à
330 prendre en considération.

331 NOTE 2 La compréhension du contexte externe peut être facilitée par la prise en compte des
332 enjeux découlant de facteurs technologiques, concurrentiels, commerciaux, culturels, sociaux,
333 politiques, économiques et environnementaux, qu'ils soient internationaux, nationaux, régionaux ou
334 locaux.

335 NOTE 3 La compréhension du contexte interne peut être facilitée par la prise en compte des
336 enjeux liés aux valeurs, à la culture, aux connaissances et à la performance de l'organisme.

337 NOTE 4 L'orientation stratégique peut être exprimée par le biais d'informations documentées
338 telles que la déclaration de la mission ou de la vision de l'organisme.

339 **4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées**

340 En raison de leur effet, réel ou potentiel, sur la capacité de l'organisme à fournir de manière
341 permanente et durable des produits et services éducatifs, l'organisme doit déterminer:

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

344 Ces parties intéressées doivent inclure:

- 345 — les apprenants;
- 346 — les enseignants ;
- 347 — les autres bénéficiaires;
- 348 — le personnel de l'organisme.

349 L'organisme doit surveiller et revoir les informations relatives à ces parties intéressées et à
350 leurs exigences pertinentes.

351 NOTE L'Annexe C fournit une classification des parties intéressées en rapport avec les organismes
352 d'éducation/formation.

353 **4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management pour les** 354 **organismes d'éducation/formation**

355 L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité du SMOE afin d'établir son périmètre
356 d'application.

357 Lorsque l'organisme établit ce périmètre d'application, il doit prendre en compte:

- 358 a) les enjeux externes et internes auxquels il est fait référence en 4.1;
- 359 b) les exigences des parties intéressées pertinentes auxquelles il est fait référence en 4.2;
- 360 c) les produits et services de l'organisme.

361 L'organisme doit appliquer toutes les exigences du présent document si elles sont applicables
362 dans le cadre du périmètre d'application déterminé de son SMOE.

363 Le périmètre d'application du SMOE doit être disponible et tenu à jour sous la forme d'une
364 information documentée. Le périmètre d'application doit indiquer les types de produits et
365 services couverts, et fournir une justification pour toute exigence du présent document que
366 l'organisme juge non applicable dans le cadre du périmètre d'application de son SMOE.

367 La conformité au présent document ne peut être déclarée que si les exigences déterminées
368 comme étant non applicables n'ont pas d'incidence sur la capacité ou la responsabilité de
369 l'organisme d'assurer la conformité de ses produits et services et l'amélioration de la
370 satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires.

371 Tous les produits et services fournis aux apprenants par un organisme d'éducation/formation
372 doivent être inclus dans le périmètre d'application de son SMOE.

373 **4.4 Système de management pour les organismes d'éducation/formation (SMOE)**

374 **4.4.1** L'organisme doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un SMOE,
375 y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences du
376 présent document.

377 L'organisme doit déterminer les processus nécessaires au SMOE et leur application à tous ses
378 niveaux et doit:

- 379 a) déterminer les éléments d'entrée requis et les éléments de sortie attendus pour ces
380 processus;
- 381 b) déterminer la séquence et l'interaction de ces processus;
- 382 c) déterminer et appliquer les critères et les méthodes (y compris la surveillance, la
383 mesure et les indicateurs de performance associés) nécessaires pour assurer le
384 fonctionnement et la maîtrise efficaces de ces processus;

- 385 d) déterminer les ressources nécessaires pour ces processus et s'assurer de leur
386 disponibilité;
- 387 e) attribuer les responsabilités et les autorités pour ces processus;
- 388 f) prendre en compte les risques et opportunités tels que déterminés conformément aux
389 exigences de 6.1;
- 390 g) évaluer ces processus et mettre en œuvre toutes les modifications requises pour
391 s'assurer que ces processus produisent les résultats attendus;
- 392 h) améliorer les processus et le SMOE.

393 **4.4.2** L'organisme doit, autant que nécessaire:

- 394 a) tenir à jour les informations documentées nécessaires au fonctionnement de ses
395 processus;
- 396 b) conserver les informations documentées pour avoir l'assurance que les processus sont
397 mis en œuvre comme prévu.

398

399 **5 Leadership**

400

401 **5.1 Leadership et engagement**

402 **5.1.1 Généralités**

403 La direction doit démontrer son leadership et son engagement vis-à-vis du SMOE en:

- 404 a) assumant la responsabilité de l'efficacité du SMOE;
- 405 b) s'assurant que la politique et les objectifs sont établis pour le SMOE et qu'ils sont
406 compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique de l'organisme;
- 407 c) s'assurant que les exigences liées au SMOE sont intégrées aux processus métiers de
408 l'organisme;
- 409 d) promouvant l'utilisation de l'approche processus et de l'approche fondée sur les
410 risques;
- 411 e) s'assurant que les ressources requises pour le SMOE sont disponibles;
- 412 f) communiquant sur l'importance de disposer d'un SMOE efficace et de se conformer aux
413 exigences liées à ce système;
- 414 g) veillant à ce que le SMOE atteigne le ou les résultats attendus;
- 415 h) incitant, orientant et soutenant les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du
416 SMOE;

- 417 i) promouvant l'amélioration continue;
- 418 j) soutenant les autres rôles managériaux pertinents afin de démontrer leurs
419 responsabilités dans leurs domaines respectifs;
- 420 k) soutenant la mise en œuvre durable de la vision éducative et des concepts pédagogiques
421 associés;
- 422 l) établissant, développant et tenant à jour un plan stratégique pour l'organisme;
- 423 m) s'assurant que les exigences en matière d'éducation/de formation des apprenants, y
424 compris les besoins particuliers, sont identifiées et prises en compte;
- 425 n) prenant en compte les principes de la responsabilité sociétale.

426 NOTE Dans le présent document, le terme « métier » peut être interprété au sens large, c'est-à-dire
427 comme se référant aux activités liées à la finalité de l'organisme, que ce dernier soit public, privé, à but
428 lucratif ou non lucratif.

429 5.1.2 Orientation apprenants et autres bénéficiaires

430 La direction doit assumer les responsabilités suivantes:

- 431 a) S'assurer que les besoins et les attentes des apprenants et des autres bénéficiaires
432 déterminés, compris et satisfaits en permanence, comme en témoigne la surveillance
433 de leur satisfaction et de leur progrès en matière d'éducation ;
- 434 b) s'assurer que les risques et les opportunités susceptibles d'avoir une incidence sur la
435 conformité des produits et services et sur l'aptitude à améliorer la satisfaction des apprenants
436 et autres bénéficiaires sont déterminés et pris en compte.

437 5.1.3 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée

438 Un apprenant ayant des besoins particuliers est une personne susceptible d'avoir des besoins
439 éducatifs qui ne peuvent pas être satisfaits par les pratiques pédagogiques habituelles et
440 d'évaluation (par exemple particularités comportementales, communicationnelles,
441 intellectuelles, physiques, personnes à haut potentiel, ou autres besoins d'éducation/de
442 formation spécialisée des apprenants; les apprenants peuvent présenter plusieurs
443 particularités). Cela implique de s'assurer de l'existence de voies de communication
444 permettant aux parties intéressées de recevoir les informations dont ils ont besoin pour leur
445 activité.

446 La direction doit s'assurer que:

- 447 — les ressources et la formation sont en place pour soutenir l'accessibilité dans les
448 environnements d'apprentissage;
- 449 — un aménagement raisonnable est prévu pour les apprenants ayant des besoins
450 particuliers afin de favoriser un accès équitable aux installations et aux environnements
451 éducatifs par rapport aux autres apprenants.

452 5.2 Politique

453 **5.2.1 Établissement de la politique de l'organisme**

454 La direction doit définir, mettre en œuvre et tenir à jour une politique pour l'organisme
455 d'éducation/formation qui:

- 456 a) vient en appui de la mission et de la vision de l'organisme d'éducation/formation;
- 457 b) est appropriée à la finalité et au contexte de l'organisme;
- 458 c) fournit un cadre pour la détermination des objectifs de l'organisme
459 d'éducation/formation;
- 460 d) inclut l'engagement de satisfaire aux exigences applicables;
- 461 e) inclut l'engagement pour l'amélioration continue du SMOE;
- 462 f) tient compte des orientations politiques et des évolutions pédagogiques, didactiques,
463 scientifiques et techniques pertinentes;
- 464 g) inclut l'engagement de satisfaire à la responsabilité sociétale de l'organisme;
- 465 h) décrit et inclut un engagement en faveur de la gestion de la propriété intellectuelle;
- 466 i) tient compte des besoins et attentes des parties intéressées.

467 **5.2.2 Communication de la politique de l'organisme**

468 La politique de l'organisme d'éducation/formation doit:

- 469 a) être disponible et tenue à jour sous la forme d'une information documentée;
- 470 b) être communiquée, comprise et appliquée au sein de l'organisme;
- 471 c) être mise à la disposition des parties intéressées pertinentes, le cas échéant.

472 NOTE L'Annexe D fournit des lignes directrices en matière de communication avec les parties
473 intéressées.

474 **5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme**

475 La direction doit s'assurer que les responsabilités et autorités des rôles pertinents sont
476 attribuées et communiquées au sein de l'organisme.

477 La direction doit attribuer la responsabilité et l'autorité pour:

- 478 a) s'assurer que le SMOE est conforme aux exigences du présent document;
- 479 b) s'assurer que la politique de l'organisme d'éducation/formation est comprise et mise en
480 œuvre;
- 481 c) s'assurer que les processus du SMOE délivrent les résultats attendus;
- 482 d) rendre compte à la direction (voir 9.3.2) de la performance du SMOE et des
483 opportunités d'amélioration (voir 10.1);

- d) s'assurer que l'orientation apprenants et autres bénéficiaires est encouragée à tous les niveaux 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 (voir 7.4);
- h) s'assurer que tous les processus d'apprentissage sont intégrés, quelle que soit la méthode de prestation;
- i) maîtriser les informations documentées (voir 7.5);
- j) gérer les exigences des apprenants ayant des besoins particuliers.

6 Planification

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.

6.1.2 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 (voir Article 8);
 - 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.

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

517 nouveaux apprenants et autres bénéficiaires, à bâtir des partenariats, à utiliser de nouvelles
518 technologies et autres possibilités souhaitables et viables pour répondre aux besoins de l'organisme
519 ou de ses apprenants et autres bénéficiaires.

520 **6.2 Objectifs de l'organisme d'éducation/formation et planification des actions pour** 521 **les atteindre**

522 **6.2.1** L'organisme doit établir ses objectifs d'éducation/de formation, aux fonctions,
523 niveaux et processus appropriés, nécessaires au SMOE.

524 Les objectifs de l'organisme d'éducation/formation doivent:

- 525 a) être cohérents avec sa politique;
- 526 b) être mesurables (si réalisables);
- 527 c) tenir compte des exigences applicables;
- 528 d) être pertinents pour la conformité des produits et services et l'amélioration de la
529 satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires;
- 530 e) être surveillés en continu;
- 531 f) être communiqués;
- 532 g) être mis à jour en tant que de besoin.

533 L'organisme doit tenir à jour et conserver des informations documentées sur ses objectifs
534 de formation/d'éducation et leur réalisation.

535 **6.2.2** Lorsque l'organisme planifie la façon dont ses objectifs de formation/d'éducation
536 seront atteints, il doit déterminer et préciser dans son plan stratégique:

- 537 a) ce qui sera fait;
- 538 b) les ressources qui seront nécessaires;
- 539 c) qui sera responsable;
- 540 d) les échéances;
- 541 e) la façon dont les résultats seront évalués.

542 **6.3 Planification des modifications**

543 Lorsque l'organisme détermine le besoin de modifier le SMOE, les modifications doivent
544 être réalisées de façon planifiée (voir 4.4).

545 L'organisme doit prendre en compte:

- 546 a) l'objet des modifications et leurs conséquences possibles;
- 547 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

7.1.1 Généralités

7.1.1.1 L'organisme doit 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 de meilleurs 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 L'organisme doit déterminer et surveiller les ressources devant être fournies par:

- a) l'organisme;
- b) les prestataires externes.

L'organisme doit 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.

7.1.2 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 travaillant ou collaborant avec l'organisme;
- c) le personnel des prestataires externes travaillant ou collaborant avec l'organisme.

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.

7.1.3 Installations

7.1.3.1 Les installations doivent comprendre, selon le cas, les éléments suivants satisfaisant aux exigences des apprenants:

a) les bâtiments, les terrains et les aires de jeux aménagés ;

b) les équipements, y compris matériels et logiciels;

c) 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.

7.1.3.3 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.

7.1.4 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.

7.1.5 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:

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

L'organisme doit conserver les informations documentées appropriées démontrant l'adéquation des ressources pour la surveillance et la mesure.

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.

7.1.5.2 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.

Lorsqu'un outil de mesure s'avère inadapté à l'usage prévu, l'organisme doit déterminer si la validité des résultats de mesure antérieurs a été compromise et mener l'action appropriée, si nécessaire.

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.

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).

7.1.6.2 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.

NOTE Le cas échéant, une norme appropriée relative aux métadonnées (par exemple l'ISO 15836 ou l'ISO/IEC 19788) peut être utilisée pour le référencement.

7.2 Compétences

7.2.1 Généralités

682 L'organisme doit:

683 a) déterminer les compétences nécessaires de la ou des personnes effectuant, sous son
684 contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances de l'organisme
685 d'éducation/formation;

686 b) s'assurer que ces personnes sont compétentes sur la base d'une formation initiale ou
687 professionnelle ou d'une expérience appropriée;

688 c) établir et mettre en œuvre des méthodes permettant d'évaluer les performances du
689 personnel;

690 d) le cas échéant, mener des actions pour acquérir les compétences actualisées nécessaires
691 et évaluer l'efficacité de ces actions;

692 e) mener des actions pour soutenir et assurer le développement continu des compétences
693 du personnel pertinent;

694 f) conserver des informations documentées appropriées comme preuves desdites
695 compétences.

696 NOTE Les actions envisageables peuvent notamment inclure la formation, l'encadrement ou la
697 réaffectation du personnel en activité ou le recrutement, direct ou en sous-traitance, de personnes
698 compétentes.

699 **7.2.2 Exigences supplémentaires relatives à l'éducation spécialisée**

700 L'organisme doit fournir les ressources nécessaires aux enseignants en:

701 a) s'assurant que l'ensemble des enseignants et du personnel en contact avec des
702 apprenants ayant des besoins particuliers ont suivi une formation spécialisée pouvant
703 inclure les aspects suivants:

704 1) réponse aux besoins d'apprentissage d'apprenants ayant des exigences différentes;

705 2) pédagogie et évaluation différenciées;

706 3) étayage des enseignements;

707 b) donnant l'accès à un réseau de spécialistes.

708 NOTE 1 Une formation spécialisée peut inclure une formation à une pédagogie différenciée afin
709 de répondre aux besoins des apprenants ayant des exigences différentes.

710 NOTE 2 Les spécialistes peuvent comprendre des psychologues, des spécialistes en
711 apprentissage et développement et des orthophonistes.

712 **7.3 Sensibilisation**

713 L'organisme doit s'assurer que les personnes concernées effectuant un travail sous le
714 contrôle de l'organisme sont sensibilisées:

715 a) à la politique et à la stratégie de l'organisme d'éducation/formation ainsi qu'aux
716 objectifs SMOE correspondants:

717 b) à l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMOE, y compris aux effets
718 bénéfiques d'une amélioration des performances de l'organisme d'éducation/formation;

719 c) aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMOE.

720 **7.4 Communication**

721 **7.4.1 Généralités**

722 L'organisme doit déterminer les besoins de communication interne et externe pertinents
723 pour le SMOE, y compris:

724 a) sur quels sujets communiquer;

725 b) pourquoi communiquer;

726 c) à quels moments communiquer;

727 d) avec qui communiquer;

728 d) comment communiquer;

729 e) qui communique.

730 **7.4.2 Buts de la communication**

731 La communication interne et externe doit avoir pour but de:

732 a) demander l'avis ou le consentement des parties intéressées pertinentes;

733 b) transmettre aux parties intéressées des informations pertinentes, exactes et
734 opportunes, en accord avec la mission, la vision, la stratégie et la politique de l'organisme;

735 c) collaborer et coordonner des activités et des processus avec les parties intéressées
736 pertinentes au sein de l'organisme.

737 NOTE Les informations transmises peuvent comprendre des informations sur le déroulement
738 des programmes d'éducation/de formation, les résultats d'apprentissage prévus, les qualifications,
739 les innovations, les idées nouvelles ainsi que les résultats scientifiques, les méthodes, les approches
740 et les produits et services d'apprentissage sous-jacents.

741 **7.4.3 Moyens de communication**

742 **7.4.3.1** L'organisme doit déterminer et mettre en œuvre des moyens efficaces pour
743 communiquer avec les apprenants et autres parties intéressées à propos :

744 a) de la politique de l'organisme et de son plan stratégique;

745 b) de la conception, du contenu et de la fourniture de produits et services éducatifs;

c) de demandes de renseignements, d'une candidature, d'une admission ou d'une 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 les réclamations des apprenants et les enquêtes de satisfaction des apprenants/parties intéressées.

L'organisme doit informer les apprenants et autres bénéficiaires des points de contact externes en cas de problèmes insolubles.

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.

7.5 Informations documentées

7.5.1 Généralités

Le SMOE de l'organisme doit inclure:

a) les informations documentées exigées par le présent document;

b) 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 de l'organisme, de ses 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.

7.5.2 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) sont conformes aux exigences ;
- 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, sont adaptés ;
- c) la revue effectuée pour en déterminer la pertinence et l'adéquation, et leur approbation, sont appropriées.

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, au moment 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).

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, redondance y compris ;
- 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.

Les informations documentées d'origine externe que l'organisme juge nécessaires à la planification et au fonctionnement efficace du SMOE doivent être identifiées comme il convient et maîtrisées.

La maîtrise établie doit être tenue à jour sous la forme d'une information documentée.

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 Planification et maîtrise opérationnelles

8.1.1 Généralités

L'organisme doit planifier, mettre en œuvre et maîtriser les processus (voir 4.4) nécessaires pour satisfaire aux exigences relatives à la fourniture de produits éducatifs et à la prestation de services éducatifs, et réaliser les actions déterminées en 6.1, en:

- a) déterminant les exigences relatives aux produits et services éducatifs;
- b) établissant des critères pour ces processus;
- c) déterminant les ressources nécessaires pour obtenir la conformité aux exigences relatives aux 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 pour:
 - 1) avoir l'assurance que les processus ont été réalisés comme prévu;
 - 2) démontrer la conformité des produits et services éducatifs aux exigences applicables.

NOTE «Conserver» implique à la fois la tenue à jour et la conservation des informations documentées pendant des périodes spécifiées.

Les éléments de sortie de cette planification doivent être adaptés aux modes de réalisation des activités opérationnelles de l'organisme.

L'organisme doit maîtriser les modifications prévues, analyser les conséquences des modifications imprévues et, si nécessaire, mener des actions pour limiter tout effet négatif.

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

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.

8.1.3 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, y compris des approches telles que:

- 1) des enseignements adaptés;
- 2) un contenu accéléré ou enrichi;
- 3) l'autorisation d'inscription à deux programmes ou dans deux organismes d'éducation/formation distincts;
- 4) des mesures adaptées individuellement;
- 5) un ajustement du curriculum ou une modification du programme d'éducation/de formation pour s'adapter au profil spécifique de l'apprenant, à des attentes de niveau supérieur ou inférieur au niveau par défaut en fonction de l'âge pour un sujet ou un cours particulier;
- 6) la reconnaissance de l'apprentissage et de l'expérience antérieurs;

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.

8.2 Exigences relatives aux produits et services éducatifs

8.2.1 Détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs

Lors de la détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs proposés aux apprenants et autres bénéficiaires, l'organisme doit s'assurer que les exigences relatives aux produits et services sont définies, y compris:

- a) celles jugées nécessaires par l'organisme compte tenu de sa politique et de son plan stratégique;
- b) celles résultant de l'analyse des besoins réalisée afin de déterminer les exigences des apprenants (actuels et à venir) et des autres bénéficiaires, notamment ceux ayant des besoins particuliers ;
- c) celles résultant des contraintes et évolutions internationales;
- d) celles résultant du marché du travail;
- e) celles résultant de la recherche;
- f) les exigences d'hygiène et de sécurité applicables.

L'organisme doit s'assurer qu'il peut répondre aux réclamations relatives aux produits et services éducatifs qu'il propose.

NOTE 1 L'analyse des besoins implique une évaluation complète des capacités d'apprentissage des apprenants et peut inclure les connaissances et aptitudes acquises antérieurement, les stratégies d'apprentissage préférentielles, les besoins sociaux et émotionnels, les besoins nutritionnels particuliers et les rythmes biologiques d'apprentissage.

NOTE 2 Dans un contexte éducatif, les exigences relatives aux produits et aux services éducatifs peuvent être élaborées en plusieurs parties réparties aux différents stades du flux de processus opérationnels. Par exemple, des exigences telles que des résultats d'apprentissage définis par la loi sont identifiées en amont de la prestation de service éducatif, alors que des exigences concernant les besoins spécifiques d'un apprenant donné peuvent être déterminées uniquement après le début de la prestation de service et lorsque la cohorte d'apprenants est connue.

NOTE 3 L'analyse des besoins des apprenants ayant des besoins particuliers peut inclure une analyse des troubles de la lecture, des troubles de l'expression écrite, des difficultés en mathématiques, des déficiences motrices, des déficiences auditives et des déficiences visuelles. En ce qui concerne les apprenants à haut potentiel, l'analyse des besoins peut comporter une analyse du niveau des talents, de l'hyperlexie et une évaluation préliminaire des domaines d'excellence (par exemple, facultés intellectuelles générales, aptitude pour des études particulières, aptitude à diriger, pensée créatrice et féconde, capacités psychomotrices, arts visuels et arts du spectacle).

8.2.2 Communication des exigences relatives aux produits et services éducatifs

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:

- 912 a) de la ou des finalités, du format et du contenu des produits et services éducatifs fournis,
913 y compris les instruments et les critères à utiliser pour l'évaluation;
- 914 b) des engagements, des responsabilités et des attentes à l'égard des apprenants et autres
915 bénéficiaires;
- 916 c) des moyens par lesquels l'apprentissage réalisé et évalué sera reconnu et conservé sous
917 forme d'information documentée;
- 918 d) des méthodes à utiliser en cas d'insatisfaction des parties intéressées ou de désaccord
919 entre toute partie intéressée et le SMOE;
- 920 e) des personnes chargées de l'apprentissage et de l'évaluation, et des méthodes qu'elles
921 emploieront à cet effet;
- 922 f) des coûts occasionnés, tels que les frais de scolarité, les frais d'examen et d'achat de
923 matériels d'apprentissage;
- 924 g) de toute condition préalable, telle que les aptitudes (y compris les aptitudes en matière
925 de technologies de l'information et de la communication), les qualifications et l'expérience
926 professionnelle requises.

927 **8.2.3 Modification des exigences relatives aux produits et services éducatifs**

928 L'organisme doit s'assurer que les informations documentées correspondantes sont
929 amendées et que les parties intéressées pertinentes sont informées des exigences
930 modifiées, lorsque les exigences relatives aux produits et services éducatifs sont modifiées.

931 **8.3 Conception et développement des produits et services éducatifs**

932 **8.3.1 Généralités**

933 L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour un processus de conception et
934 développement approprié pour assurer la fourniture ultérieure de produits et services
935 éducatifs.

936 **8.3.2 Planification de la conception et du développement**

937 Lors de la détermination des étapes et de la maîtrise de la conception et du développement,
938 l'organisme doit prendre en compte:

- 939 a) les exigences définies en 8.2;
- 940 b) la nature, la durée et la complexité des activités de conception et de développement;
- 941 c) les étapes requises du processus, y compris les revues de la conception et du
942 développement applicables;
- 943 d) les activités requises pour la vérification et la validation du processus de conception et
944 de développement;

- e) les responsabilités et autorités impliquées dans le processus de conception et de développement;
- f) les besoins en ressources internes et externes pour la conception et le développement des produits et services éducatifs;
- g) la nécessité de maîtriser les interfaces entre les personnes impliquées dans le processus de conception et de développement;
- h) la nécessité d'impliquer des apprenants et autres bénéficiaires dans le processus de conception et de développement;
- i) les exigences relatives à la fourniture des produits et la prestation de services éducatifs ultérieure;
- j) le niveau de maîtrise du processus de conception et de développement attendu par les apprenants, les autres bénéficiaires et les autres parties intéressées pertinentes;
- k) les informations documentées nécessaires pour démontrer que les exigences relatives à la conception et au développement ont été satisfaites;
- l) l'approche fondée sur des preuves;
- m) la mesure dans laquelle les apprenants nécessitent des parcours d'apprentissage individualisés, sur la base de leurs aptitudes, de leurs champs d'intérêt et de leurs capacités;
- n) la nécessité d'une possibilité de réutilisation, d'une accessibilité, d'une interchangeabilité et d'une durabilité des outils de création, de production et de prestation de cours.

8.3.3 Éléments d'entrée de la conception et du développement

L'organisme doit déterminer les exigences essentielles pour les types spécifiques de produits et services éducatifs à concevoir et à développer. L'organisme doit prendre en compte:

- a) les exigences fonctionnelles et les exigences de performance;
- b) les informations issues d'activités similaires précédentes de conception et de développement;
- c) les normes ou les règles internes, «règles de l'art», que l'organisme s'est engagé à mettre en œuvre;
- d) les conséquences potentielles d'une défaillance liée à la nature des produits et services éducatifs.

Les éléments d'entrée doivent être complets, non ambigus et appropriés aux objectifs de conception et de développement.

979 Les conflits entre éléments d'entrée de conception et de développement doivent être
980 résolus.

981 L'organisme doit conserver des informations documentées sur les éléments d'entrée de la
982 conception et du développement.

983 **8.3.4 Maîtrise de la conception et du développement**

984 **8.3.4.1 Généralités**

985 **8.3.4.1.1** L'organisme doit maîtriser le processus de conception et de développement pour
986 s'assurer que:

987 a) les résultats attendus sont définis;

988 b) des revues sont menées pour évaluer l'aptitude des résultats de la conception et du
989 développement à satisfaire aux exigences;

990 c) des activités de vérification et de validation sont réalisées pour s'assurer que les
991 produits et services éducatifs résultants satisfont aux exigences pour l'application spécifiée
992 ou l'usage prévu;

993 d) toutes les actions nécessaires sont entreprises pour les problèmes déterminés lors des
994 revues ou des activités de vérification et de validation.

995 **8.3.4.1.2** L'organisme doit, le cas échéant, conserver des informations documentées
996 concernant:

997 a) les résultats de toute revue, de toute activité de vérification et de validation;

998 b) toute nouvelle exigence relative aux produits et services éducatifs.

999 NOTE Les revues, la vérification et la validation de la conception et du développement ont des
1000 objectifs distincts. Elles peuvent être réalisées séparément ou être combinées, de façon adaptée aux
1001 processus, produits et services de l'organisme.

1002 **8.3.4.2 Maîtrise de la conception et du développement du service éducatif**

1003 La maîtrise du processus de conception et de développement doit garantir que:

1004 a) la finalité et le domaine d'application du cours ou du programme sont définis en vue de
1005 satisfaire aux exigences des apprenants relatives à une étude ou un travail supplémentaire;

1006 b) les conditions préalables sont spécifiées, le cas échéant;

1007 c) les caractéristiques des apprenants sont définies;

1008 d) les exigences relatives à une étude ou un travail supplémentaire sont connues;

1009 e) le service éducatif peut répondre aux exigences relatives à la finalité et au domaine
1010 d'application compte tenu des caractéristiques des apprenants;

1011 f) les caractéristiques du profil des diplômés sont définies.

NOTE Dans un contexte éducatif, le processus de conception et de développement peut être itératif. Par exemple, un curriculum de base peut être conçu en amont de la prestation de service éducatif, mais les méthodes éducatives peuvent devoir être adaptées aux besoins spécifiques de chacune des cohortes d'apprenants lors de chaque prestation de service éducatif.

8.3.4.3 Maîtrise de la conception et du développement de curriculum

La maîtrise du processus de conception et de développement doit garantir que:

a) les résultats d'apprentissage:

- 1) sont cohérents avec le domaine d'application du cours ou du programme;
- 2) sont décrits en fonction des compétences qu'il convient que les apprenants aient acquis à l'issue du curriculum;
- 3) contiennent une indication du niveau de compétences qui sera atteint;
- 4) sont spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et associés à un délai déterminé;

b) les activités d'apprentissage:

- 1) sont adaptées à la méthode de délivrance des enseignements;
- 2) sont appropriées pour assurer l'obtention des résultats d'apprentissage;
- 3) sont spécifiques, mesurables, réalisables, pertinentes et associées à un délai déterminé;

c) toutes les ressources nécessaires pour mener à bien les activités d'apprentissage sont définies;

d) des opportunités adéquates sont incluses dans la conception de l'apprentissage à travers:

- 1) la participation active des apprenants à la création du processus d'apprentissage;
- 2) l'évaluation formative et de retour d'information.

8.3.4.4 Maîtrise de la conception et du développement de l'évaluation sommative

La maîtrise du processus de conception et de développement de l'évaluation sommative doit garantir que:

a) un lien clair peut être démontré entre la conception de l'évaluation et les résultats d'apprentissage qu'elle est destinée à évaluer et, le cas échéant, les activités d'apprentissage sur lesquelles elle s'appuie;

b) les activités sont réalisées en tenant compte des principes de transparence, d'accessibilité, de respect de l'apprenant et d'équité, notamment en ce qui concerne la notation;

c) le système de notation est défini et validé.

8.3.5 Éléments de sortie de la conception et du développement

L'organisme doit s'assurer que les éléments de sortie de la conception et du développement:

- a) satisfont aux exigences d'entrée;
- b) sont adéquats pour les processus ultérieurs relatifs à la fourniture des produits et à la prestation de services éducatifs;
- c) contiennent ou font référence à des exigences de surveillance et de mesure, le cas échéant, et à des critères d'acceptation;
- d) spécifient les caractéristiques des produits et services éducatifs qui sont essentielles pour leur usage prévu et leur fourniture ou prestation appropriée et en toute sécurité;
- e) sont conservés sous forme d'information documentée.

8.3.6 Modifications de la conception et du développement

Lors de la conception et du développement de produits et services éducatifs ou ultérieurement, l'organisme doit identifier, passer en revue et maîtriser les modifications apportées, en tant que de besoin pour s'assurer qu'elles n'aient pas d'impact négatif sur la conformité aux exigences ou sur les résultats.

L'organisme doit conserver des informations documentées sur:

- a) les modifications de la conception et du développement;
- b) les résultats des revues;
- c) l'autorisation des modifications;
- d) les actions entreprises pour prévenir les impacts négatifs.

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

8.4.1 Généralités

L'organisme doit s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux exigences.

L'organisme doit 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.

L'organisme doit déterminer et appliquer des critères pour l'évaluation, la sélection, la surveillance des performances et la réévaluation des prestataires externes, fondés sur leur aptitude à réaliser des processus ou fournir des produits et services conformes aux exigences. L'organisme doit conserver les informations documentées concernant ces activités et toutes les actions nécessaires résultant des évaluations.

8.4.2 Type et étendue de la maîtrise

L'organisme doit s'assurer que les processus, produits et services fournis par des prestataires externes ne compromettent pas l'aptitude de l'organisme à fournir en permanence à ses apprenants et autres bénéficiaires des produits et services conformes.

L'organisme doit:

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.

8.4.3 Informations à l'attention des prestataires externes

L'organisme doit s'assurer de l'adéquation des exigences avant de les communiquer au prestataire externe.

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

a) les processus, produits et services devant être fournis;

b) l'approbation:

1) des produits et services;

2) des méthodes, des processus et des équipements;

3) de la libération des produits et services;

c) les compétences, y compris toute qualification requise des personnes;

d) les interactions des prestataires externes avec l'organisme;

1111 e) la maîtrise et la surveillance des performances des prestataires externes devant être
1112 appliquées par l'organisme;

1113 f) les activités de vérification ou de validation que l'organisme, ou ses apprenants et
1114 autres bénéficiaires, ont l'intention de réaliser dans les locaux des prestataires externes.

1115 **8.5 Délivrance des produits et prestation de services éducatifs**

1116 **8.5.1 Maîtrise de la délivrance des produits et de la prestation de services** 1117 **éducatifs**

1118 **8.5.1.1 Généralités**

1119 L'organisme doit mettre en œuvre la production et la prestation de service dans des
1120 conditions maîtrisées.

1121 Les conditions maîtrisées doivent comprendre, le cas échéant:

1122 a) la disponibilité des informations documentées définissant:

1123 1) les caractéristiques des produits éducatifs devant être fabriqués, des services
1124 éducatifs devant être fournis ou des activités devant être réalisées;

1125 2) les résultats à obtenir;

1126 b) la disponibilité et l'utilisation de ressources appropriées et validées pour la surveillance
1127 et la mesure;

1128 c) la mise en œuvre d'activités de surveillance et de mesure, incluant la prise en compte
1129 des réclamations, des autres retours d'information et les résultats de l'évaluation formative,
1130 aux étapes appropriées pour vérifier que les critères relatifs à la maîtrise des processus ou
1131 des éléments de sortie et les critères d'acceptation relatifs aux produits et services éducatifs
1132 ont été satisfaits;

1133 d) l'utilisation d'une infrastructure et d'un environnement appropriés pour la mise en
1134 œuvre des processus;

1135 e) la désignation de personnes compétentes, incluant toute qualification requise (voir 7.2);

1136 f) la validation, et les validations périodiques, de l'aptitude des processus de production et
1137 de prestation de service à obtenir les résultats prévus, lorsque les éléments de sortie ne
1138 peuvent pas être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori;

1139 g) la mise en œuvre d'actions visant à prévenir l'erreur humaine;

1140 h) la mise en œuvre d'activités de libération, de réalisation et de prestation de service
1141 après réalisation.

1142 **8.5.1.2 Admission des apprenants**

1143 **8.5.1.2.1 Informations de pré-admission**

L'organisme d'éducation/formation doit 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.

8.5.1.2.2 Conditions d'admission

L'organisme doit établir un processus d'admission des apprenants. Outre les exigences de 4.4.1, 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.

8.5.1.3 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.

8.5.1.4 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.

8.5.1.5 Reconnaissance de l'apprentissage évalué

Les organismes doivent 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;

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.

8.5.1.6 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;

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.

8.5.1.6.3 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.

8.5.2 Identification et traçabilité

L'organisme d'éducation/formation doit 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.

8.5.3 Propriété des parties intéressées

L'organisme d'éducation/formation doit respecter la propriété de toute partie intéressée lorsqu'elle se trouve sous son contrôle ou qu'il l'utilise. L'organisme d'éducation/formation doit 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.

Lorsque la propriété d'une partie intéressée est perdue, endommagée ou encore jugée impropre à l'utilisation, l'organisme doit 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.

8.5.4 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.

8.5.5 Protection et transparence des données relatives aux apprenants

L'organisme doit établir 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:

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

L'organisme ne doit collecter et partager les données relatives aux apprenants qu'avec le consentement explicite de ceux-ci.

Il convient que l'organisme donne aux apprenants et aux autres parties intéressées un accès à leurs propres données et la capacité de les corriger ou de les actualiser.

L'organisme doit prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données relatives aux apprenants. Les mesures de protection technologiques doivent être validées.

L'organisme doit donner aux apprenants et autres parties intéressées un accès à leurs propres données.

8.5.6 Maîtrise des modifications des produits et services éducatifs

L'organisme doit 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.

L'organisme doit 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.

8.6 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.

8.7 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.

8.7.2 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.

8.7.3 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 Évaluation des performances

9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.1.1 Généralités

L'organisme doit 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.

L'organisme doit conserver des informations documentées pertinentes comme preuves de la surveillance, de la mesure, de l'analyse, de l'évaluation et de leurs résultats.

L'organisme doit évaluer la performance de l'organisme d'éducation/formation, ainsi que l'efficacité du SMOE.

Il convient d'offrir aux personnes concernées l'opportunité d'examiner de façon critique leur propre travail de manière réfléchie et constructive, afin de contribuer à leur amélioration.

9.1.2 Satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel

9.1.2.1 Surveillance de la satisfaction

L'organisme doit 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).

9.1.2.2 Traitement des réclamations et des appels

L'organisme d'éducation/formation doit établir et tenir à jour sous forme d'information documentée une méthode de traitement des réclamations et des appels, et doit en informer les parties intéressées (voir 10.2).

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 à une évaluation initiale des réclamations et des appels;
- f) instruire les réclamations et les appels;
- g) répondre aux réclamations et aux appels;
- h) communiquer la décision;
- i) clore les réclamations et les appels.

La méthode doit assurer la confidentialité des réclamants et des appelants, et l'objectivité des enquêteurs.

L'organisme doit 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.

9.1.3 Autres besoins pour la surveillance et la mesure

L'organisme doit 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.

L'organisme doit 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.

9.1.4 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.

9.1.4.2 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.

9.1.5 Analyse et évaluation

L'organisme doit 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.

9.2 Audit interne

9.2.1 L'organisme doit réaliser des audits internes à des intervalles planifiés pour fournir des informations permettant de déterminer si le SMOE:

- a) est conforme
 - 1) aux propres exigences de l'organisme concernant son SMOE;
 - 2) aux exigences du présent document;
- b) 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, couvrant notamment la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et le compte rendu. Le ou les programmes d'audit doivent tenir compte des objectifs du SMOE, de l'importance des processus concernés, des retours d'informations des parties intéressées pertinentes et des résultats des audits précédents;
- b) définir les critères d'audit et le périmètre d'application de chaque audit;
- c) sélectionner des auditeurs et réaliser des audits pour assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit;
- d) veiller à ce que les résultats des audits soient rapportés à la direction concernée;
- e) identifier les opportunités d'amélioration;
- f) entreprendre sans délai indu la correction et les actions correctives appropriées;

g) conserver des informations documentées comme preuves de la planification et de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit.

Les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre activité.

NOTE L'ISO 19011 fournit davantage de recommandations.

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 mise 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;
- 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;
- 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 Amélioration

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:
 - 1) agir pour la maîtriser et la corriger;
 - 2) 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.

10.1.2 L'organisme doit conserver des informations documentées comme preuves:

- de la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement ;
- des résultats de toute action corrective.

10.2 Amélioration continue

1494 L'organisme doit améliorer en continu la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du SMOE, en
1495 prenant en compte la recherche et les bonnes pratiques.

1496 L'organisme doit prendre en compte les résultats de l'analyse et de l'évaluation, ainsi que
1497 les éléments de sortie de la revue de direction pour déterminer s'il existe des besoins ou
1498 des opportunités à considérer dans le cadre de l'amélioration continue.

1499 **10.3 Opportunités d'amélioration**

1500 L'organisme doit déterminer et sélectionner les opportunités d'amélioration et
1501 entreprendre toutes les actions nécessaires pour satisfaire aux exigences des apprenants et
1502 autres bénéficiaires, et accroître la satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires, du
1503 personnel et des autres parties intéressées pertinentes, y compris les prestataires externes.

1504 Cela doit inclure:

1505 a) l'amélioration des produits et services afin de satisfaire aux exigences et de prendre en
1506 compte les besoins et attentes futurs;

1507 b) la correction, la prévention ou la réduction des effets indésirables;

1508 c) l'amélioration de la performance et de l'efficacité du SMOE.

1509 NOTE Les exemples d'amélioration peuvent inclure une correction, une action corrective, une
1510 amélioration continue, un changement par rupture, une innovation et une réorganisation.

Annexe A

(Normative)

Exigences supplémentaires relatives à l'éducation des très jeunes enfants

A.1 Généralités

Dans le présent document, l'éducation des très jeunes enfants (ECE) correspond à l'éducation prodiguée au niveau 0 de la Classification internationale type de l'éducation (CITE).

L'ECE est un niveau d'éducation ayant sa propre identité. Le principal objectif de ce niveau d'éducation est de contribuer au développement physique, émotionnel, social et intellectuel des enfants.

A.2 Principes

Il convient que l'organisme respecte les droits des enfants tels qu'ils sont stipulés dans la Convention des Nations-Unies relative aux droits de l'enfant.

L'organisme doit favoriser le jeu, l'autonomie, l'affection, la coopération, la créativité, le plaisir et la confiance en soi dans le cadre de l'ECE.

A.3 Installations

Les installations établies par l'organisme doivent comprendre:

- a) les ressources pédagogiques pour l'ECE;
- b) des installations de jeu;
- c) des installations de garderie.

Lorsqu'un organisme d'éducation/formation propose une éducation de niveau CITE 1 ou supérieur ainsi qu'un ECE, il convient qu'il prévoie un espace séparé, un enseignant et des ressources pédagogiques dédiés à l'ECE.

A.4 Compétences

L'organisme doit fournir aux enseignants une formation spécialisée à l'ECE, le cas échéant.

A.5 Communication

L'organisme doit établir une méthode de communication avec les parents, les enseignants et les curateurs garantissant le flux d'informations et la maîtrise de la sécurité de l'enfant.

A.6 Plans d'apprentissage individuels

L'organisme doit élaborer des plans individuels en fonction de l'évaluation des besoins et attentes de l'enfant et de sa famille et en tenant compte du groupe d'enfants dans son ensemble. Ces plans doivent être élaborés à intervalles réguliers et tenus à jour sous forme d'informations documentées.

1545 L'organisme doit désigner les personnes responsables de l'élaboration, de la mise en
1546 œuvre, de la coordination, de l'évaluation et de la revue des plans individuels.

1547 Les plans individuels doivent comprendre:

1548 a) les objectifs généraux et spécifiques et les indicateurs correspondants;

1549 b) l'identification des activités, des stratégies et des ressources nécessaires pour que
1550 l'apprenant atteigne les objectifs définis;

1551 c) l'identification, l'étendue de la participation et la responsabilité de toute personne
1552 impliquée dans la mise en œuvre des plans individuels (par exemple enfant, famille,
1553 personnel, partenaires);

1554 d) le délai de mise en œuvre des activités définies;

1555 e) l'identification des risques associés et des actions face à ces risques;

1556 f) la détermination des intervalles d'évaluation/de revue des plans individuels.

1557 L'organisme doit impliquer l'enfant et sa famille dans l'élaboration du plan individuel.

1558 Les résultats de l'évaluation et de la revue des plans individuels doivent être conservés
1559 sous forme d'informations documentées.

1560 **A.7 Accueil et remise de l'enfant**

1561 L'organisme doit établir et mettre en œuvre un processus pour l'accueil et la remise de
1562 l'enfant et conserver des informations documentées concernant ces activités.

1563 **A.7.1 Accueil de l'enfant**

1564 L'organisme doit:

1565 a) désigner une personne responsable de l'accueil de l'enfant et un endroit pour mener
1566 cette activité;

1567 b) promouvoir l'échange d'informations entre la personne désignée et la famille de
1568 l'enfant.

1569 **A.7.2 Remise de l'enfant**

1570 L'organisme doit:

1571 a) désigner une personne responsable de la remise de l'enfant et un endroit pour mener
1572 cette activité;

1573 b) promouvoir l'échange d'informations entre la personne désignée et la famille de
1574 l'enfant;

1575 c) s'assurer que l'enfant n'est remis qu'à une personne autorisée;

d) définir les règles pour les situations exceptionnelles où l'enfant doit être remis à une personne non identifiée comme autorisée dans le dossier de l'enfant;

e) définir les conditions d'hygiène dans lesquelles il convient de remettre l'enfant à une personne autorisée.

A.8 Soins d'hygiène

L'organisme doit:

a) définir les soins d'hygiène adaptés aux besoins individuels de chaque enfant;

b) promouvoir l'autonomie progressive de l'enfant en ce qui concerne son hygiène personnelle;

c) s'assurer que chaque enfant dispose de ressources individuelles pour son hygiène personnelle;

d) conserver des informations documentées concernant l'hygiène personnelle et les activités de soins de chaque enfant.

A.9 Soins en cas de maladie ou d'accident

L'organisme doit définir la manière d'agir en cas de maladie ou d'accident de l'enfant et doit conserver des informations documentées concernant ces situations.

L'organisme d'éducation/formation doit définir les règles pour l'administration de médicaments à l'enfant. Cette activité doit être appuyée par un mandat signé par les parents de l'enfant et les personnes autorisées et accompagné de la prescription du médecin si nécessaire.

Tout médicament doit être identifié et manipulé et stocké en toute sécurité.

L'organisme doit conserver les informations documentées concernant les médicaments administrés, y compris la posologie, la présentation, la voie et l'heure d'administration.

A.10 Matériels, équipements et espaces pédagogiques et ludiques

Les matériels, les équipements et les espaces pédagogiques et ludiques doivent être adaptés à l'âge et à la situation des enfants.

L'organisme doit définir la fréquence, la méthode et les personnes adéquates pour assurer l'hygiène de chacun de ces matériels, équipements et espaces.

L'organisme doit tenir à jour des informations documentées concernant les activités d'hygiène relatives aux matériels, équipements et espaces.

A.11 Gestion du comportement et prévention de la maltraitance et de la négligence à l'encontre des enfants

1608 L'organisme d'éducation/formation doit établir et tenir à jour des informations
1609 documentées sur la façon de gérer le comportement de l'enfant et de promouvoir son bien-
1610 être général, comportant:

1611 a) des actions de prévention des abus et négligences à l'encontre des enfants de la part du
1612 personnel ou des pairs;

1613 b) l'identification des problèmes liés aux abus et à la négligence à l'encontre de l'enfant;

1614 c) des actions pour faire face aux problèmes identifiés d'abus ou de négligence à l'encontre
1615 de l'enfant, que ce soit au sein de l'organisme d'éducation/formation ou au domicile,
1616 comportant une méthodologie de déclaration aux autorités compétentes.

1617 NOTE 1 Les abus et la négligence à l'encontre de l'enfant peuvent inclure la violence physique ou
1618 psychologique.

1619 NOTE 2 Le SMOE peut sensibiliser à la prévention contre les abus et à la négligence à l'encontre
1620 des enfants.

Annexe B (Informative) Principes d'un SMOE

B.1 Orientation apprenants et autres bénéficiaires

B.1.1 Énoncé

La principale orientation d'un SMOE est de satisfaire aux exigences des apprenants et autres bénéficiaires et de dépasser leurs attentes. Il convient que les organismes d'éducation/formation impliquent concrètement les apprenants dans leur apprentissage en tenant compte des besoins de la communauté, de la vision et de la mission de l'organisme d'éducation/formation ainsi que les objectifs et les résultats des cours.

B.1.2 Fondement

L'organisme d'éducation/formation parvient à une réussite durable lorsqu'il peut faire face aux exigences de tous les apprenants, tout en gagnant et conservant dans le même temps la confiance des autres bénéficiaires comme les employeurs, les parents et les gouvernements. Les organismes qui réussissent s'efforcent de veiller à ce que tous les apprenants exploitent pleinement leur potentiel.

Toutes les activités réalisées au sein d'un organisme d'éducation/formation offrent une opportunité de créer plus de valeur pour les apprenants et autres bénéficiaires.

Comprendre les besoins présents et futurs des apprenants et autres bénéficiaires contribue à la réussite durable de l'organisme.

B.1.3 Principaux bénéfices

Les principaux bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- augmentation de valeur pour les autres apprenants et autres bénéficiaires;
- augmentation de la capacité à répondre aux demandes des parties intéressées;
- augmentation de la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires;
- amélioration de la renommée de l'organisme;
- amélioration de la motivation et de l'implication des apprenants;
- amélioration de l'acquisition et du développement des compétences;
- accès plus large à l'éducation/la formation pour les apprenants avec différents modes d'apprentissage, différentes nécessités et différents contextes;
- amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité des apprenants.

B.1.4 Actions possibles

- 1655 Les actions possibles comprennent:
- 1656 — comprendre les besoins et attentes, présents et futurs, des apprenants et autres
 - 1657 bénéficiaires;
 - 1658 — lier les objectifs de l'organisme aux besoins et attentes des apprenants et autres
 - 1659 bénéficiaires;
 - 1660 — communiquer les besoins et attentes des apprenants et autres bénéficiaires à tous les
 - 1661 niveaux de l'organisme;
 - 1662 — planifier, concevoir, développer, produire, fournir et supporter les produits et services
 - 1663 éducatifs pour répondre aux besoins et attentes des apprenants et autres bénéficiaires;
 - 1664 — mesurer et surveiller la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires, et prendre
 - 1665 les mesures appropriées;
 - 1666 — gérer activement les relations avec les bénéficiaires afin d'obtenir une réussite durable;
 - 1667 — ventiler les services éducatifs en prestations modulaires, l'apprenant pouvant choisir
 - 1668 son propre parcours;
 - 1669 — proposer des cours sous différentes modalités telles qu'à temps plein, à temps partiel et
 - 1670 par apprentissage en ligne;
 - 1671 — créer une politique pédagogique organisationnelle mettant l'accent sur un
 - 1672 apprentissage actif;
 - 1673 — créer des espaces collaboratifs dans les installations;
 - 1674 — assurer une formation du personnel centrée sur l'apprentissage;
 - 1675 — créer une structure d'expérimentation et de mise en œuvre de nouvelles techniques
 - 1676 pédagogiques.

1677 **B.2 Leadership visionnaire**

1678 **B.2.1 Énoncé**

1679 Le leadership visionnaire consiste à impliquer tous les apprenants et autres bénéficiaires
 1680 dans la détermination, la rédaction et la mise en œuvre de la mission, de la vision et des
 1681 objectifs de l'organisme.

1682 **B.2.2 Fondement**

1683 L'établissement de la finalité et des orientations, et l'implication du personnel permettent à
 1684 un organisme d'aligner ses stratégies, politiques, processus et ressource afin d'atteindre ses
 1685 objectifs. L'implication des apprenants et autres bénéficiaires dans le leadership met en
 1686 permanence l'accent sur leurs besoins et évite de créer un clivage entre les personnes
 1687 engagées par l'organisme et celles qu'il sert.

1688 **B.2.3 Bénéfices principaux**

Les principaux bénéfices potentiels sont notamment les suivants:

- augmentation de l'efficacité et de l'efficience à atteindre les objectifs de l'organisme d'éducation/formation;
- meilleure coordination des processus de l'organisme;
- amélioration de la communication entre les différents niveaux et fonctions de l'organisme;
- alignement des exigences des personnes engagées par l'organisme et des exigences des personnes qu'il sert;
- développement et amélioration de la capacité de l'organisme et de son personnel à fournir les résultats escomptés.

B.2.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- communiquer la mission, la vision, la stratégie, les politiques et les processus de l'organisme au sein de l'organisme et à tous les niveaux;
- créer et soutenir des valeurs partagées, des modèles de comportement en matière d'équité et d'éthique à tous les niveaux de l'organisme;
- établir une culture de confiance et d'intégrité;
- encourager l'engagement dans la qualité à tous les niveaux de l'organisme;
- s'assurer que les dirigeants, à tous les niveaux, sont des exemples positifs pour le personnel de l'organisme;
- s'assurer que le personnel dispose des ressources, de la formation et de l'autorité nécessaires pour agir de façon responsable;
- motiver, encourager et reconnaître la contribution du personnel;
- s'assurer que les dirigeants possèdent les compétences pour gérer les changements.

B.3 Implication du personnel

B.3.1 Énoncé

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

B.3.2 Fondement

Pour gérer un organisme de façon efficace et efficiente, il est important de respecter et d'impliquer l'ensemble du personnel à tous les niveaux. La reconnaissance, l'habilitation et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel dans l'atteinte des objectifs de l'organisme.

B.3.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- meilleure compréhension des objectifs de l'organisme par le personnel de l'organisme et amélioration de la motivation à les atteindre;
- plus forte implication du personnel dans les activités d'amélioration;
- amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité;
- amélioration de la satisfaction du personnel;
- amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme;
- amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture à tous les niveaux de l'organisme.

B.3.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- communiquer avec le personnel pour faciliter la compréhension de l'importance de leur contribution individuelle;
- encourager la collaboration à tous les niveaux de l'organisme;
- faciliter les discussions ouvertes et le partage des connaissances et de l'expérience;
- permettre au personnel de déterminer les freins dans l'atteinte des performances et de prendre des initiatives sans crainte;
- identifier et reconnaître les contributions du personnel;
- allouer des ressources pour permettre au personnel de se former, de s'améliorer et de se renouveler;
- permettre une auto-évaluation des performances par rapport à des objectifs personnels;
- réaliser des enquêtes afin d'évaluer la satisfaction du personnel, communiquer les résultats et prendre les décisions appropriées.

B.4 Approche processus

B.4.1 Énoncé

Des résultats cohérents et prévisibles sont obtenus de manière plus efficace et efficiente lorsque les activités sont comprises et gérées comme des processus corrélés fonctionnant comme un système cohérent comprenant des éléments d'entrée et des éléments de sortie.

B.4.2 Fondement

Le SMOE est constitué de processus corrélés. Comprendre comment les résultats sont obtenus par ce système permet à un organisme d'optimiser le système et ses performances.

B.4.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- plus grande aptitude à porter ses efforts sur les processus clés et les opportunités d'amélioration;

- résultats cohérents et prévisibles au moyen d'un système de processus aligné avec les orientations stratégiques;

- optimisation des performances par un management efficace des processus, une utilisation efficiente des ressources et une réduction des obstacles interfonctionnels;

- possibilité pour l'organisme de gagner la confiance des parties intéressées en ce qui concerne sa cohérence, son efficacité et son efficience;

- possibilité pour l'organisme de démontrer son respect des exigences légales et réglementaires.

B.4.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- définir les objectifs du système et les processus nécessaires pour les atteindre;

- instaurer les autorités, les responsabilités et les obligations relatives au management des processus;

- comprendre les capacités de l'organisme et déterminer les contraintes en matière de ressources avant d'agir;

- déterminer les interdépendances entre processus et analyser l'effet des modifications de processus individuels sur l'ensemble du système;

- gérer les processus et leurs interrelations comme un système pour atteindre les objectifs qualité de l'organisme de manière efficace et efficiente;

- s'assurer de la disponibilité des informations nécessaires pour mettre en œuvre et améliorer les processus et pour surveiller, analyser et évaluer les performances du système dans son ensemble;

- gérer les risques susceptibles d'avoir une incidence sur les éléments de sortie des processus et les résultats globaux du SMOE.

B.5 Amélioration

B.5.1 Énoncé

Le succès d'un organisme repose sur une volonté constante d'amélioration.

B.5.2 Fondement

L'amélioration est essentielle pour qu'un organisme conserve ses niveaux de performance actuels, réagisse à toute variation du contexte interne et externe et crée de nouvelles opportunités.

B.5.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- amélioration de la performance des processus, de la capacité de l'organisme et de la satisfaction des clients;
- amélioration de la recherche et de la détermination des causes profondes, suivies d'actions préventives et correctives;
- plus grande aptitude à anticiper et à réagir à des risques et opportunités internes et externes;
- meilleure prise en compte de l'amélioration aussi bien progressive que par rupture;
- meilleure utilisation de l'apprentissage à des fins d'amélioration;
- accroissement de l'effort d'innovation.

B.5.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- encourager la définition d'objectifs d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme;
- instruire et former le personnel à tous les niveaux sur la façon d'appliquer les outils et méthodes de base pour atteindre les objectifs d'amélioration;
- s'assurer que le personnel est compétent pour promouvoir et réaliser avec succès les projets d'amélioration;
- développer et déployer des processus pour mettre en œuvre les projets d'amélioration à tous les niveaux de l'organisme;
- suivre, passer en revue et auditer la planification, la mise en œuvre, la réalisation et les résultats des projets d'amélioration;
- prendre en compte l'amélioration dans le développement de produits et services et de processus, nouveaux ou modifiés;
- identifier et reconnaître l'amélioration.

B.6 Décisions fondées sur des preuves;

B.6.1 Énoncé

Les décisions et les curriculums fondés sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats escomptés.

B.6.2 Fondement

La prise de décision peut être un processus complexe et elle comporte toujours une certaine incertitude. Elle implique souvent divers types et sources de données d'entrée, ainsi que leur interprétation qui peut être subjective. Il est important de comprendre les relations de cause à effet et les conséquences involontaires possibles. L'analyse des faits, des preuves et des données conduit à une plus grande objectivité et à une plus grande confiance dans la prise de décision. En particulier, les décisions sur les faits à enseigner ont des conséquences sur les apprenants et la société.

B.6.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- amélioration des processus décisionnels;
- amélioration de l'évaluation de la performance des processus et de l'aptitude à atteindre les objectifs;
- amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelles;
- plus grande aptitude à passer en revue, remettre en question et changer les opinions et les décisions;
- plus grande aptitude à démontrer l'efficacité de décisions antérieures.

B.6.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- déterminer, mesurer et surveiller des indicateurs clés pour démontrer les performances de l'organisme;
- assurer la disponibilité de toutes les données nécessaires auprès des personnes concernées;
- s'assurer que les données, les informations et les ressources pour l'apprentissage sont suffisamment exactes, fiables et sûres;
- analyser et évaluer les données et les informations à l'aide de méthodes appropriées;
- s'assurer, si nécessaire, que les personnes sont compétentes pour analyser et évaluer les données;
- prendre des décisions et entreprendre des actions fondées sur des preuves, tout en tenant compte de l'expérience et de l'intuition.

B.7 Management des relations

B.7.1 Énoncé

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

B.7.2 Fondement

Les parties intéressées pertinentes ont une influence sur les performances d'un organisme. Des performances durables sont plus susceptibles d'être obtenues lorsque l'organisme gère ses relations avec toutes les parties intéressées de manière à optimiser leur impact sur ses performances. La gestion des relations avec ses réseaux de prestataires et de partenaires a une importance particulière.

B.7.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- amélioration des performances de l'organisme et de ses parties intéressées pertinentes par la prise en compte des opportunités et des contraintes liées à chaque partie intéressée;
- compréhension commune des objectifs et des valeurs par les parties intéressées;
- augmentation de la capacité à créer de la valeur pour les parties intéressées par le partage des ressources et des compétences et par le management des risques liés à la qualité;
- meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement assurant un flux stable de produits et services.

B.7.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- identifier les parties intéressées pertinentes (voir Annexe C) et leur relation avec l'organisme;
- identifier et hiérarchiser les relations avec les parties intéressées qui doivent être gérées;
- établir des relations qui équilibrent les gains à court terme et les considérations à long terme;
- mettre en commun et partager les informations, l'expertise et les ressources avec les parties intéressées pertinentes;
- mesurer les performances et assurer, le cas échéant, un retour d'information sur les performances aux parties intéressées afin d'accroître les initiatives en matière d'amélioration;
- mettre en place une collaboration en matière d'activités de développement et d'amélioration avec les prestataires, les partenaires et autres parties intéressées;
- encourager et reconnaître les améliorations et les résultats obtenus par les prestataires et les partenaires.

B.8 Responsabilité sociétale

B.8.1 Énoncé

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

B.8.2 Fondement

En se basant sur la définition de l'ISO 26000, la responsabilité sociétale d'un organisme d'éducation/formation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société, l'économie et l'environnement, se traduit par un comportement éthique et transparent qui:

- contribue au développement durable, y compris à une éducation/une formation de qualité pour tous, à la santé et à la sécurité ainsi qu'au bien-être de la société;
- prend en compte les attentes des parties intéressées;
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;
- est intégré à tous les niveaux de l'organisme et mis en œuvre dans ses relations.

Cela implique l'inclusion volontaire par l'entreprise des questions sociales et environnementales dans les activités commerciales (économiques) et ses relations avec les parties intéressées.

B.8.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- amélioration de la réputation dans la société;
- amélioration des relations avec toutes les parties intéressées;
- réalisation d'économies en raison d'une utilisation des ressources plus responsable et plus efficace;
- amélioration de la gestion des risques due à des pratiques durables;
- aptitude à attirer, fidéliser et conserver un personnel satisfait.

B.8.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- sensibiliser et développer les compétences en matière de responsabilité sociétale;
- intégrer, dans la stratégie de l'organisme, une référence à la façon dont il envisage d'appliquer la responsabilité sociétale;

— adopter des codes de conduite ou de déontologie écrits qui spécifient les engagements de l'organisme vis-à-vis de la responsabilité sociétale, en traduisant les principes et valeurs en déclarations relatives au comportement adapté;

— s'assurer que les pratiques de management établies reflètent et traitent de la responsabilité sociétale de l'organisme;

— identifier les divers modes d'application des principes de responsabilité sociétale et des questions centrales et domaines d'action aux diverses parties de l'organisme;

— prendre en compte la responsabilité sociétale lors d'activités concernant l'organisme;

— intégrer la responsabilité sociétale dans les fonctions et les processus de l'organisme, comme les pratiques d'achat et d'investissement, la gestion des ressources humaines.

B.9 Accessibilité et équité

B.9.1 Énoncé

Les organismes qui réussissent sont inclusifs, flexibles, transparents et responsables dans la prise en compte des besoins, intérêts, aptitudes et antécédents individuels et spécifiques des apprenants.

B.9.2 Fondement

Les organismes d'éducation/formation doivent s'assurer que le plus large éventail possible de personnes peut avoir accès à leurs produits et services éducatifs, en fonction de leurs contraintes et de leurs ressources. Ils doivent également s'assurer que tous les apprenants peuvent utiliser ces produits et services et en bénéficier de façon équitable.

B.9.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- plus large éventail d'apprenants potentiels;
- augmentation de la satisfaction des apprenants ayant des besoins particuliers;
- plus grande aptitude à satisfaire aux exigences des autres bénéficiaires;
- population diversifiée d'apprenants qui, par le brassage des idées, améliore l'innovation et l'apprentissage.

B.9.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- mise en place d'un apprentissage et d'une éducation/formation centrés sur l'apprentissage et les apprenants;
- œuvrer avec les organismes communautaires pour améliorer l'attractivité des produits et services éducatifs;

— collecte de données sur l'accès, la participation et la réussite d'apprenants avec des parcours différents, et utilisation de ces informations pour renforcer le processus décisionnel;

— fourniture aux apprenants de supports culturels, linguistiques, psychologiques, pédagogiques et autres, si nécessaire, pour appuyer leurs performances.

NOTE L'accès aux produits et services éducatifs implique que les mêmes conditions seront appliquées à toutes les personnes voulant y avoir accès, même si une partie seulement des personnes voulant y avoir accès pourra effectivement l'obtenir.

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

B.10.1 Énoncé

La conduite éthique concerne l'aptitude de l'organisme à créer un environnement professionnel éthique dans lequel toutes les parties intéressées sont traitées équitablement, les conflits d'intérêt sont évités et les activités sont menées au profit de la société.

B.10.2 Fondement

Pour une réussite durable, les organismes doivent projeter une image d'intégrité (honnêteté et équité) en traitant avec toutes les parties intéressées. Il convient que le personnel de l'organisme recherche l'excellence professionnelle dans toutes ses transactions.

B.10.3 Bénéfices principaux

Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:

- réduction des dommages résultant de manœuvres frauduleuses;
- amélioration de la renommée de l'organisme;
- amélioration de la motivation et de l'implication du personnel;
- amélioration des relations avec toutes les parties intéressées;
- assurance de l'intégrité du processus de recherche et des résultats

B.10.4 Actions possibles

Les actions possibles comprennent:

- instaurer une politique de conduite éthique dans l'entreprise, à laquelle tous les membres de l'organisme souscrivent;
- aligner toutes les politiques sur des principes éthiques;
- intégrer l'éthique en tant qu'élément d'entrée de la revue de direction;

- 1980 — respecter les lignes directrices éthiques relatives à la recherche et mettre en œuvre les
1981 structures appropriées pour ce faire;
- 1982 — instaurer des sessions de sensibilisation aux avantages d'une conduite éthique;
- 1983 — instaurer un système de mesures disciplinaires pour violation des règles de conduite
1984 éthique;
- 1985 — encourager le personnel à signaler aux responsables les conduites contraires à l'éthique;
- 1986 — instaurer des mesures pour éviter tout risque de corruption et de conflits d'intérêt.
- 1987 NOTE L'ISO 37001 fournit de plus amples informations sur la lutte contre la corruption.
- 1988 **B.11 Sécurité et protection des données**
- 1989 **B.11.1 Énoncé**
- 1990 L'organisme crée un environnement dans lequel toutes les parties intéressées peuvent
1991 interagir avec l'organisme d'éducation/formation en ayant l'assurance qu'elles gardent le
1992 contrôle de l'utilisation de leurs données et que l'organisme d'éducation/formation traitera
1993 leurs données avec l'attention et la confidentialité appropriées.
- 1994 **B.11.2 Fondement**
- 1995 Les organismes qui réussissent instaurent la confiance en garantissant la confidentialité,
1996 l'intégrité et la disponibilité des données, en identifiant les menaces et les vulnérabilités de
1997 leurs activités et en instaurant des contrôles pour prévenir et atténuer ces menaces et ces
1998 vulnérabilités.
- 1999 **B.11.3 Bénéfices principaux**
- 2000 Les bénéfices principaux potentiels sont notamment les suivants:
- 2001 — protection des informations documentées contre toute suppression et toute
2002 modification ou suppression non autorisée;
- 2003 — prévention des pertes résultant de la nécessité de rétablir des données supprimées;
- 2004 — susciter la confiance des apprenants et autres parties intéressées en raison de politiques
2005 claires en matière de divulgation;
- 2006 — amélioration du processus décisionnel fondé sur des preuves résultant de la confiance
2007 accordée aux sources de données;
- 2008 — facilité d'extraction des informations en cas de nécessité;
- 2009 — amélioration de la réponse aux situations d'urgence.
- 2010 **B.11.4 Actions possibles**
- 2011 Les actions possibles comprennent:

- 2012 — instaurer, mettre en œuvre et tenir à jour une politique de sécurité des données qui
2013 précise les rôles, responsabilités et autorités en rapport avec la sécurité des données;
- 2014 — instaurer, mettre en œuvre et tenir à jour les règles concernant la confidentialité,
2015 l'intégrité et la disponibilité des données;
- 2016 — diffuser aux parties intéressées des politiques claires sur la façon dont l'organisme
2017 traite leurs données;
- 2018 — instaurer des systèmes de sauvegarde échelonnés, de disponibilité permanente et de
2019 récupération des données;
- 2020 — identifier les menaces et les vulnérabilités concernant la sécurité des données et
2021 instaurer des contrôles pour les atténuer;
- 2022 — enseigner aux apprenants, au personnel et autres parties intéressées la façon d'assurer
2023 la confidentialité et la sécurité des données, ainsi que la façon d'éviter les menaces
2024 potentielles contre la sécurité des données et de les atténuer.
- 2025 NOTE L'ISO/IEC 20000 et l'ISO/IEC 27001 fournissent des recommandations supplémentaires
2026 sur la sécurité des données.

Annexe C (Informative)

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

La Figure C.1 présente une classification des parties intéressées en rapport avec les organismes d'éducation/formation.

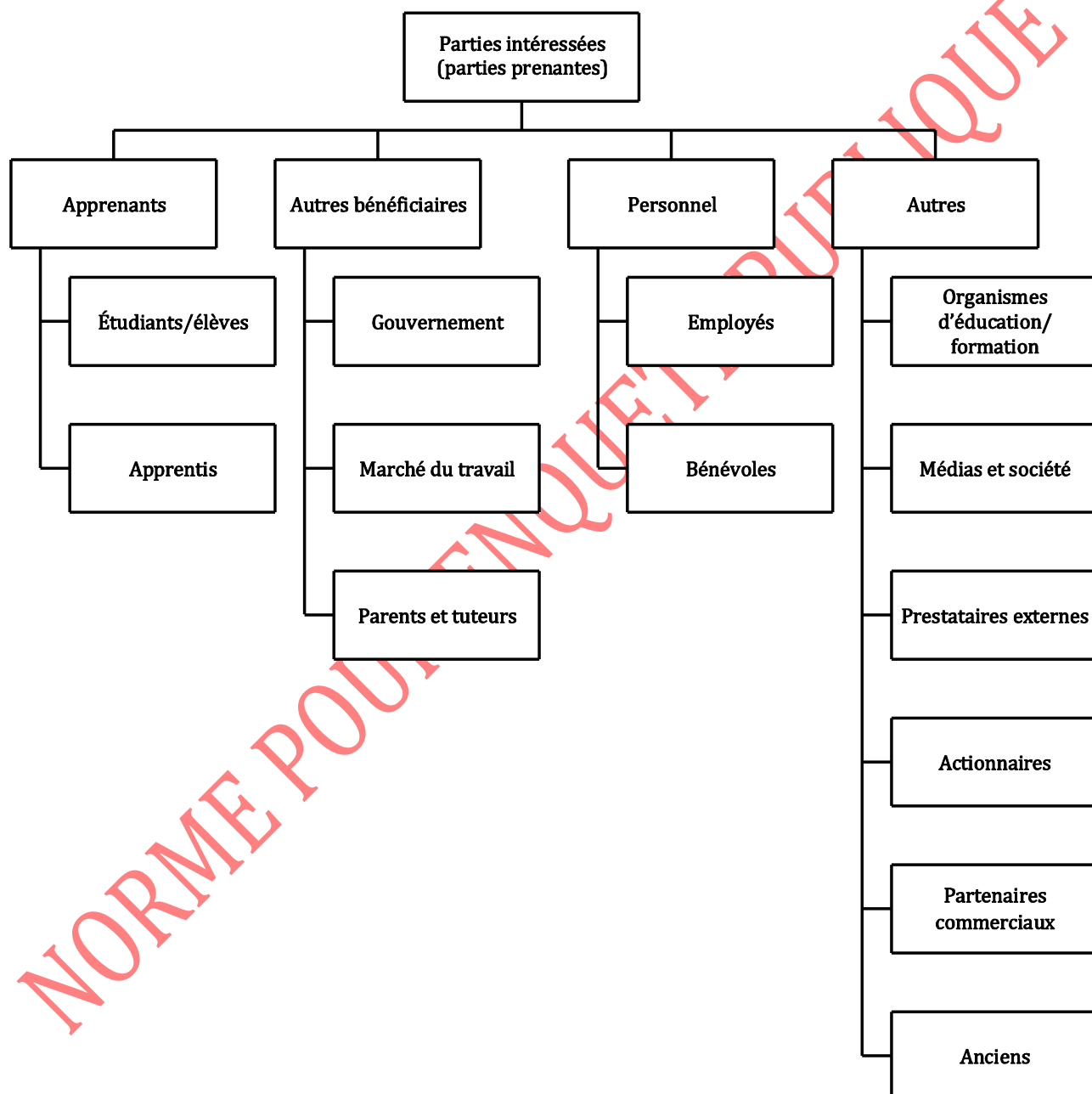


Figure C.1 — Typologie des parties intéressées

Dans l'exemple de la Figure C.1:

— les étudiants/élèves comprennent tout apprenant renforçant et développant ses compétences dans l'organisme d'éducation/formation;

- 2039 — les apprentis comprennent les apprenants recevant des enseignements dans le contexte
2040 du lieu de travail;
- 2041 — le gouvernement comprend le ministère de l'éducation, les autorités publiques de
2042 réglementation et les autorités régionales;
- 2043 — le marché du travail comprend les employeurs, les représentants des employeurs et les
2044 syndicats;
- 2045 — les parents et les tuteurs comprennent toutes les personnes prenant des décisions au
2046 nom des apprenants;
- 2047 — les employés comprennent le personnel permanent et temporaire ainsi que le personnel
2048 contractuel externe qui occupe un poste au sein de l'organisme;
- 2049 — les bénévoles comprennent les personnes qui fournissent un service à l'organisme
2050 d'éducation/formation sans compensation financière (par exemple, les personnes siégeant
2051 au sein de comités, les intervenants extérieurs);
- 2052 — les organismes d'éducation/formation comprennent à la fois les organismes
2053 concurrents et les organismes partenaires;
- 2054 — les médias et la société comprennent ceux ayant un intérêt accessoire dans l'organisme
2055 d'éducation/formation;
- 2056 — les prestataires externes comprennent les fournisseurs et d'autres organismes externes
2057 fournissant des services externalisés;
- 2058 — les actionnaires comprennent les détenteurs de parts des organismes et les
2059 propriétaires exclusifs;
- 2060 — les partenaires commerciaux comprennent les commanditaires et les entreprises qui
2061 proposent conjointement un cours;
- 2062 — les anciens comprennent les anciens étudiants ou élèves d'un organisme
2063 d'éducation/formation.
- 2064 Les enseignants peuvent être des employés, des bénévoles ou des prestataires externes.
- 2065 Les parties intéressées peuvent entretenir plusieurs types de relations avec un organisme
2066 d'éducation/formation.
- 2067 **EXEMPLE** Un doctorant au sein d'un organisme peut être un bénéficiaire de cet organisme
2068 en tant qu'apprenant, tout en étant simultanément un employé en tant qu'assistant ou
2069 chercheur.

Annexe D (Informative)

Lignes directrices relatives à la communication avec les parties intéressées

D.1 Généralités

La présente annexe fournit des recommandations sur la mise en œuvre de 7.4 dans les organismes.

D.2 Niveaux d'implication

Lors de la détermination de ce qui doit être communiqué et à qui, l'organisme peut entreprendre une analyse des parties intéressées de manière à déterminer le niveau d'intérêt des diverses parties intéressées pour l'activité de l'organisme, ainsi que l'intérêt de l'organisme à communiquer avec elles, en accord avec sa politique.

Le Tableau D.1 présente un exemple d'analyse des parties intéressées basé sur plusieurs types d'organismes d'éducation/formation:

Tableau D.1 — Exemple d'analyse des niveaux d'intérêt et de participation des parties intéressées dans plusieurs types d'organismes d'éducation/formation

Catégories	Parties intéressées							
	Apprenant s	Personn el	Parent s et tuteurs	Gouver nement	Prestatair es externes	Fournis seurs	March é du travail	Concur rents
Pré-primaire	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Primaire	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Secondaire	H I	H R	H R	H I	M C	M Ch	H C	H Ch
Université/institut	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
Professionnel, y compris l'enseignement professionnel supérieur et l'apprentissage	H R	H R	N	H C	M C	M Ch	H I	M Ch
Formation continue (éducation pour adultes)	H I	N	N	N	N	N	N	N
Tutorat, encadrement et mentorat	H C	H C	M C	L Ch	M C	L	H Ch	M Ch
Niveau d'intérêt: Élevé (H); Moyen (M); Faible (L); Aucun(N)								
Niveau de participation: Impliqué (I); Consulté (C); Représenté (R); Vérifié (Ch)								
Ces catégories peuvent être interprétées différemment dans des contextes nationaux différents.								

D.3 Méthodes d'implication et de communication

D.3.1 Généralités

La méthode de communication dépend de l'objectif de la communication.

D.3.2 Communications pour obtenir la position, l'opinion ou le consentement de parties intéressées

L'organisme peut établir différents niveaux de participation pour les différentes parties intéressées. Ceux-ci doivent inclure, selon le cas:

a) implication: les parties intéressées participent directement au processus;

EXEMPLE 1 Les parents et les tuteurs peuvent participer directement à la mise en œuvre d'activités pré-primaires au sein de l'organisme

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

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

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

EXEMPLE 2 Un membre du personnel peut être choisi par un syndicat pour représenter les intérêts dans un conseil d'organisme d'éducation/formation.

c) consultation: des parties intéressées sont consultées sur le processus, mais n'y participent pas;

EXEMPLE 1 Des prestataires externes peuvent être consultés sur la conception d'ouvrages autres que le matériel pédagogique.

EXEMPLE 2 Des employeurs peuvent être consultés sur leurs exigences en matière d'aptitudes, avant que l'organisme ne conçoive un cours.

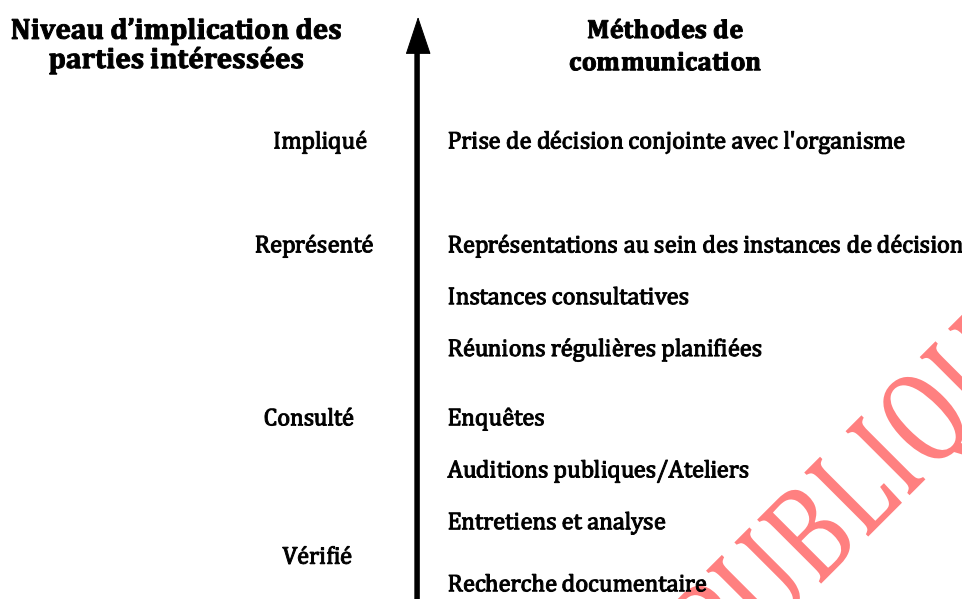
d) vérification: l'organisme prend note de la position des parties intéressées, mais sans les consulter, les représenter ou les impliquer.

EXEMPLE 1 La concurrence peut être vérifiée avant l'annonce d'un nouveau programme ou la modification d'un programme existant.

EXEMPLE 2 Les prix de différents fournisseurs peuvent être vérifiés avant que l'organisme d'éducation/formation n'établisse une structure tarifaire.

Les méthodes de communication peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les méthodes indiquées à la Figure D.1.

2122



2123

2124 **Figure D.1 — Méthodes de communication possibles pour obtenir la position,**
 2125 **l'opinion ou le consentement de parties intéressées**

2126 **D.3.3 Communications pour transmettre des informations pertinentes, exactes et**
 2127 **opportunes à des parties intéressées**

2128 L'organisme peut établir différentes méthodologies de communication selon les parties
 2129 intéressées visées. Il convient que celles-ci incluent, selon le cas:

2130 a) des communications génériques: les communications sont adressées à toutes les parties
 2131 intéressées et/ou au grand public;

2132 b) des communications ciblées: les communications sont adressées à des groupes
 2133 spécifiques de parties intéressées;

2134 c) des communications personnalisées: les communications interviennent sous forme d'un
 2135 processus bidirectionnel entre l'organisme et des parties intéressées spécifiques.

2136 Les méthodes de communication peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les méthodes
 2137 indiquées à la Figure D.2.

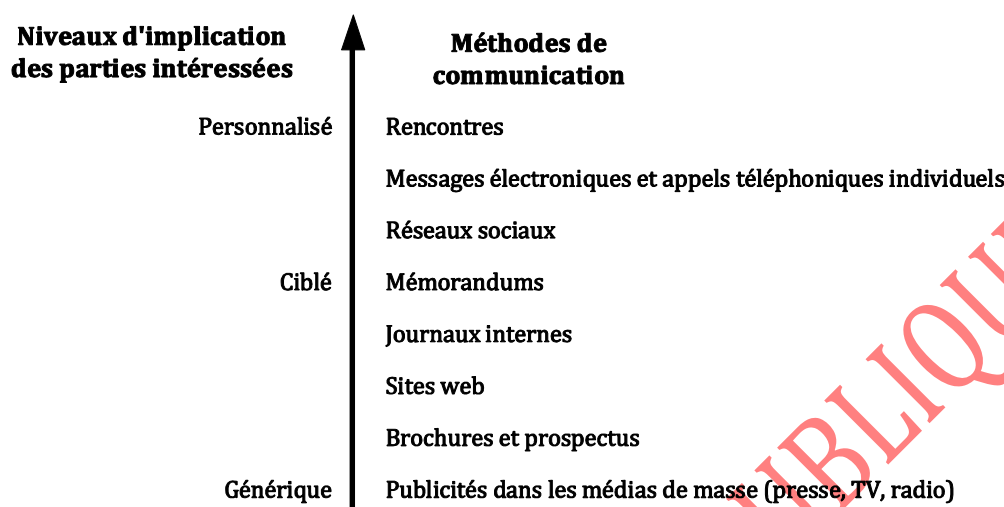


Figure D.2 — Méthodes de communication possibles pour transmettre des informations pertinentes, exactes et opportunes à des parties intéressées

D.4 Fréquence de communication avec les parties intéressées

L'organisme peut définir la fréquence de communication avec les parties intéressées. Les facteurs suivants peuvent être pris en compte lors de la détermination de la fréquence de communication :

- a) avant l'introduction de nouveaux programmes ou de nouveaux produits et services;
- b) juste après l'approbation ou la mise en œuvre de toute modification susceptible d'avoir un impact sur les parties intéressées;
- c) régulièrement, comme convenu avec les parties intéressées ou comme défini par la méthode de communication;
- d) à la suite de toute réclamation de parties intéressées.

D.5 Réception et traitement des retours d'informations des parties intéressées

Il convient que l'organisme attribue une fonction de réception et d'enregistrement des communications en provenance des parties intéressées.

Il convient que la méthode d'enregistrement indique :

- l'identité de l'expéditeur (sauf s'il est anonyme);
- la date de réception de la communication;
- le sujet du retour d'information;

- 2160 — la nécessité d'agir ou non à la suite du retour d'information;
- 2161 — la ou les personnes concernées au sein de l'organisme et qui doivent agir à la suite du
- 2162 retour d'information;
- 2163 — le délai pour répondre aux parties intéressées, si nécessaire.

2164 **D.6 Revue de l'impact d'un retour d'information des parties**

2165 **intéressées sur le système de management**

2166 À la suite d'une revue du retour d'information, il convient que la ou les personnes

2167 concernées entreprennent l'action requise et apportent les améliorations nécessaires au

2168 SMOE.

Annexe E (Informative)

Processus, mesures et outils des organismes d'éducation/formation

E.1 Processus

Les processus des organismes d'éducation/formation peuvent comprendre ceux concernant:

- la fourniture des ressources adéquates;
- le recrutement, la sélection et l'inscription des candidats;
- la gestion et l'entretien de l'infrastructure éducative nécessaire (y compris salles de cours, laboratoires, locaux d'étude, bibliothèques);
- la planification, la conception, la gestion et l'évaluation des cours;
- l'évaluation des performances du personnel;
- l'évaluation des performances des apprenants;
- les communications internes et externes;
- les actions correctives et préventives;
- le recrutement du personnel;
- la formation professionnelle continue du personnel;
- la revue de direction;
- la conformité en matière de sûreté, de santé et de sécurité;
- la publication de matériel pédagogique (y compris manuels, articles de journaux);
- la conformité aux exigences en matière d'accréditation;
- l'information des parties pertinentes concernant les changements de politique, de stratégie ou des enseignements;
- la conservation des informations documentées;
- la délivrance et la protection de la reconnaissance des acquis de l'apprentissage, accessible sous forme d'informations documentées;
- la réponse aux retours d'informations, demandes et réclamations des parties intéressées;
- le fonctionnement des systèmes d'orientation et d'aide aux apprenants;
- les réclamations, les appels et la politique anti-discrimination;

- 2200 — la collecte d'informations et l'analyse:
- 2201 — des données démographiques des apprenants;
- 2202 — de la participation aux cours, l'assiduité, la bonne fin;
- 2203 — du devenir des apprenants à l'issue des études;
- 2204 — de la satisfaction des apprenants;
- 2205 — des performances des apprenants;
- 2206 — de la publication des informations relatives aux cours.

E.2 Mesures

Les organismes d'éducation/formation peuvent mettre en œuvre des mesures concernant:

- 2209 — le taux de décrochage;
- 2210 — le taux d'alphabétisation;
- 2211 — la satisfaction des apprenants;
- 2212 — le taux de présence et/ou de participation des apprenants;
- 2213 — la satisfaction des autres bénéficiaires;
- 2214 — le taux d'obtention du diplôme (en pourcentage des admissions initiales);
- 2215 — la durée de réalisation du programme;
- 2216 — le taux de placement à des intervalles spécifiés après l'obtention du diplôme;
- 2217 — le niveau global de qualification du personnel;
- 2218 — les publications et les résultats de recherche du personnel;
- 2219 — le nombre d'heures de formation professionnelle continue;
- 2220 — le pourcentage de programmes agréés;
- 2221 — le nombre de réclamations;
- 2222 — le taux de réussite à l'évaluation;
- 2223 — le ratio entre personnel administratif/de recherche/d'enseignement;
- 2224 — l'investissement extérieur global (par origine);
- 2225 — le niveau d'atteinte des résultats d'apprentissage.

E.3 Outils

Les outils d'évaluation dans les organismes d'éducation/formation peuvent comprendre:

- l'analyse des coûts;
- les enquêtes de satisfaction;
- les systèmes de suggestion;
- les systèmes de réclamation et d'appel;
- l'évaluation de l'impact;
- l'analyse des besoins;
- l'analyse des données statistiques;
- les groupes de discussion;
- l'autoévaluation;
- l'évaluation par des pairs;
- les conseils et comités pour analyser les performances;
- l'analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces (SWOT);
- le remue-méninges («brainstorming»);
- les méthodologies relatives à la qualité (par exemple, MQT, Lean Six Sigma, Kaizen).

Annexe F (informative)

Exemple de mise en correspondance avec des normes régionales

Les Tableaux F.1 et F.2 illustrent le mode de mise en correspondance du présent document avec d'autres normes régionales du domaine de l'éducation/de la formation, en prenant comme exemple une mise en correspondance avec le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'éducation et la formation professionnels (CERAQ).

Tableau F.1 — Matrice d'exigences: CERAQ – ISO 21001

CERAQ	ISO 21001
P1	4.1; 5.1.1 b); 5.2.1 b); 8.2.1 c)
P2	4.2 b); 4.3; 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.1 a); 8.2.2; 9.1.4
P3	4.4.1 c); 6.2.1; 7.1.5.1; 8.1.1
P4	4.4.1 e); 5.3; 7.1.2; 8.3.2 e)
P5	7.1.6; 7.4.2 a)
P6	5.2.2; 5.3; 6.2.1 f); 7.3; 7.4.2 b)
P7	4.2 b); 4.3; 5.1.1 h); 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.2; 9.1.4
P8	4.2 b); 4.3; 7.4.2 a); 8.3.2 h); 8.2.2
P9	4.4.1 g); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
P10	7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.2 j); 9.1.4; 9.1.5
I1	4.4.1 d); 5.1.1 e); 6.2.2 b); 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 8.3.2 f); 8.3.4.3 c); 8.2.2 e); 8.5.1 b); 9.3.2 d); 9.3.3 c)
I2	7.1.1.1 b); 7.2
I3	7.1.1.1 b); 7.2
I4	7.1.6
I5	6.3; 9.3.3; 10.2; 10.3
I6	7.1.5.1; 8.1.1; 8.5.1 c); 9.1.4; 9.1.5
A1	6.1.1 c); 7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.4.1; 8.3.4.3; 8.3.5; 8.5.1; 8.7; 8.4.1; 8.4.2; 9.1.1

A2	9.1.3; 9.1.4; 9.1.5
A3	9.1.1; 9.1.3
A4	9.1.1
A5	9.1.2.1; 9.3.2 c)1); 9.3.2 g)
R1	7.4
R2	9.1.1; 9.1.2.1; 9.2.2 a)
R3	8.5.6; 9.2.2 a); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
R4	8.5.6; 9.3.1

Tableau F.2 — Matrice d'exigences:ISO 21001 — CERAQ

ISO 21001	CERAQ
4.1	P1
4.2 b)	P2, P7, P8
4.3	P2, P7, P8
4.4.1 c)	P3
4.4.1 d)	I1
4.4.1 e)	P4
4.4.1 g)	P9
5.1.1 b)	P1
5.1.1 e)	I1
5.1.1 h)	P7
5.2.1 b)	P1
5.2.1 i)	P2, P7
5.2.2	P6
5.3	P4, P6
6.1.1 c)	A1

6.2.1	P3
6.2.1 f)	P6
6.2.2 b)	I1
6.3	I5
7.1.1	I1
7.1.1.1 b)	I2, I3
7.1.2	P4, I1
7.1.3	I1
7.1.4	I1
7.1.5.1	P3, P10, I6, A1
7.1.6	P5, I4
7.2	I2, I3
7.3	P6
7.4	R1
7.4.2 a)	P2, P5, P7, P8
7.4.2 b)	P6
8.1.1	P3, P10, I6, A1
8.2.1 a)	P2
8.2.1 c)	P1
8.2.2	P2, P7, P8
8.2.2 e)	I1
8.3.2 e)	P4
8.3.2 f)	I1
8.3.2 h)	P8
8.3.2 j)	P10
8.3.4.1	A1
8.3.4.3	A1

8.3.4.3 c)	I1
8.3.5	A1
8.4.1	A1
8.4.2	A1
8.5.1	A1
8.5.1 b)	I1
8.5.1 c)	I6
8.5.6	R3, R4
8.7	A1
9.1.1	A1, A3, A4, R2
9.1.2.1	A5, R2
9.1.3	A2, A3
9.1.4	P2, P7, P10, I6, A2
9.1.5	P10, I6, A2
9.2.2 a)	R2, R3
9.3.1	R4
9.3.2	P9, R3
9.3.2 c)1)	A5
9.3.2 d)	I1
9.3.2 g)	A5
9.3.3	P9, I5, R3
9.3.3 c)	I1
10.2	P9, I5, R3
10.3	P9, I5, R3

Annexe G (informative)

Aspects de santé et sécurité concernant les organismes d'éducation/formation

La question de la santé et de la sécurité est particulièrement pertinente, car de plus en plus d'organismes d'éducation/formation développent des partenariats avec le secteur de l'industrie et l'administration pour proposer des apprentissages par l'expérience, des stages, des apprentissages au service des citoyens, des études à l'étranger et des expériences professionnelles. Il s'agit d'expériences d'apprentissage importantes, car elles élargissent et approfondissent l'apprentissage et permettent de jeter un pont entre la théorie et la pratique.

Les organismes d'éducation/formation peuvent envisager:

- de communiquer avec le personnel, les apprenants et autres bénéficiaires et leur donner des opportunités d'exercer leurs droits et d'assumer leurs responsabilités en ce qui concerne la santé et la sécurité;

- d'adopter des méthodes et des techniques sûres en matière de travail, d'éducation, de formation et d'apprentissage, qui tiennent compte des dangers et des risques en instaurant des mesures de prévention pour les éliminer ou les atténuer;

- de procéder à des contrôles et des adaptations en encourageant les parties intéressées à participer aux diverses stratégies de prévention mises en place.

Les organismes d'éducation/formation peuvent aussi étudier la façon dont ils assureront la santé et la sécurité (y compris l'intégrité physique et psychologique) du personnel, des apprenants et autres bénéficiaires durant les activités d'éducation/de formation et d'apprentissage:

- par l'adoption de méthodes et de techniques de travail sûres;

- par l'identification des sources de danger, l'appréciation des risques et le recours à des mesures de prévention pour les éliminer ou les atténuer;

- par l'adoption de pratiques qui réduisent les risques pour la santé et la sécurité liés à la mission des organismes d'éducation/formation, aux situations de formation, d'éducation et d'apprentissage;

- en offrant aux employeurs, ainsi qu'au personnel, aux apprenants et autres bénéficiaires des possibilités d'exercer leurs droits et d'assumer leurs responsabilités en ce qui concerne la santé et la sécurité;

- en prévoyant des mécanismes de contrôle pour assurer une évaluation correcte des processus de santé et de sécurité;

- en donnant des opportunités de s'impliquer dans les diverses stratégies de prévention mises en œuvre et des possibilités de remontée d'information en la matière.

Bibliographie

- 2304
- 2305 [1] ISO 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*
- 2306 [2] ISO 9001, *Systèmes de management de la qualité — Exigences*
- 2307 [3] ISO 9241-11:19981, *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de*
2308 *visualisation (TEV) — Partie 11: Lignes directrices concernant l'utilisabilité*
- 2309 [4] ISO 10002, *Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le*
2310 *traitement des réclamations dans les organismes*
- 2311 [5] ISO/TS 13131:2014, *Informatique de santé — Services de télésanté — Lignes directrices pour la*
2312 *planification de la qualité*
- 2313 [6] ISO/IEC 15944-1:2011, *Technologies de l'information — Techniques descriptives sémantiques des*
2314 *accords d'affaires — Partie 1: Aspects opérationnels de l'Edi ouvert pour application*
- 2315 [7] ISO 15836 (toutes les parties), *Information et documentation — L'ensemble des éléments de*
2316 *métadonnées Dublin Core*
- 2317 [8] ISO/IEC/TS 17027:2014, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire lié à la compétence des*
2318 *personnes utilisée pour la certification de personnes*
- 2319 [9] ISO 19011, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*
- 2320 [10] ISO/IEC 19788 (toutes les parties), *Technologies de l'information — Apprentissage, éducation et*
2321 *formation — Métadonnées pour ressources d'apprentissage*
- 2322 [11] ISO/IEC 20000 (toutes les parties), *Technologies de l'information — Gestion des services*
- 2323 [12] ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*
- 2324 [13] ISO/IEC 27001, *Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Systèmes de*
2325 *management de la sécurité de l'information — Exigences*
- 2326 [14] ISO 29990, *Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles —*
2327 *Exigences de base pour les prestataires de services*
- 2328 [15] ISO 37001, *Systèmes de management anti-corruption — Exigences et recommandations de mise en*
2329 *œuvre*
- 2330 [16] Casey K.M.A., Shore B.M., Roeper Review, 2000, *Mentors' Contributions to Gifted Adolescents'*
2331 *Affective, Social, and Vocational Development. Vol. 22 Issue 4, pp. 227-230*
- 2332 [17] <https://help.ebsco.com/>
- 2333 [18] <http://education.jhu.edu/>
- 2334 [19] UNESCO, 2011, *Classification Internationale Type de l'Éducation. Consulté le 20 février 2018 à*
2335 *l'adresse <http://uis.unesco.org/fr/topic/classification-internationale-type-de-leducation-cite>*
- 2336 [20] UNIQUE Guidelines, 2011

¹ Annulée et remplacée par l'ISO 9241-11:2018.

- 2337 [21] University of Guelph. 2003, *Universal Instructional Design*. Consulté le 20 février 2018 à l'adresse
2338 <http://www.uoguelph.ca/tss/uid/>
- 2339 [22] Ministry of Education, 2013, *Éducation de l'enfance en difficulté en Ontario*. Consulté le 20 février
2340 2018 à l'adresse <http://www.edu.gov.on.ca/fre/general/elemsec/speced/ontariof.html>
- 2341 [23] W3C, 2008, *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. Consulté le 21 septembre 2015 à
2342 l'adresse <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

NORME POUR ENQUÊTE PUBLIQUE



AGANOR
Centre-ville, immeuble Gabon Industriel
BP 23744 Libreville – Gabon
E-mail : contact@aganor-gabon.com
Web www.aganorgabon.com