



20^{ème}

ÉCOLE INTER-ORGANISMES

QUALITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

EN RECHERCHE ET EN ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

du 12 au 14 Septembre 2022

La certification ISO 21001

Retour d'expérience de Bordeaux INP



La certification ISO 21001 de Bordeaux INP

Résumé


- La norme ISO 21001 s'applique aux organismes éducatifs comme des établissements d'enseignement supérieur, des organismes de formation ou des services dédiés à la formation. C'est donc une norme sectorielle, elle est basée sur les principes de la norme ISO 9001.
- **Choisir un référentiel et l'appliquer à un périmètre bien défini** : nos établissements s'intéressent aux systèmes de management par la qualité **mais dans quel but ?** Le choix du référentiel devient important. Nous exposerons **le panorama de ces référentiels** pour comprendre **l'utilité de l'ISO 21001** par rapport à la **qualité de l'offre de formation**.
- **Décrypter les principes et les exigences** : la conférence permettra d'apporter un éclairage **sur le contenu du référentiel ISO 21001**. Le retour d'expérience de Bordeaux INP sera l'occasion d'échanger sur **la plus-value** de cette nouvelle norme, **d'illustrer avec des exemples** et d'évoquer **les modalités de mise en place**.



Introduction


- Appliquer un référentiel à quoi ça sert ? Quel est le besoin ?
- Sur quel périmètre doit on travailler ? Faut-il inclure toutes les activités ?
- Pourquoi choisir l'ISO 21001 ?

La norme ISO 21001 s'applique aux organismes éducatifs comme des établissements d'enseignement supérieur, des organismes de formation ou des services dédiés à la formation. C'est donc **une norme sectorielle**, elle est basée sur les principes de la norme ISO 9001.



Choisir un référentiel et l'appliquer à un périmètre bien défini

Un panorama de référentiels pour l'Enseignement Supérieur
L'ISO 21001 et l'impact sur la qualité de la formation



Appliquer un référentiel à quoi ça sert ?

Organiser, structurer son organisation

En fonction du projet et des ambitions de l'établissement, de son développement,...

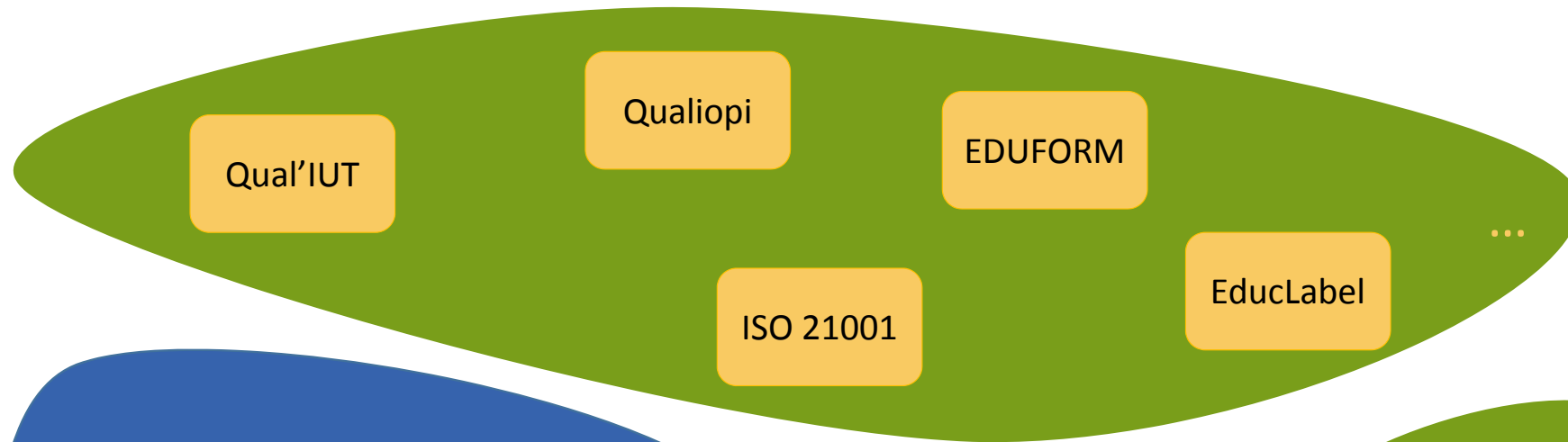
Avoir un cadre de référence pour :

Répondre à des exigences externes

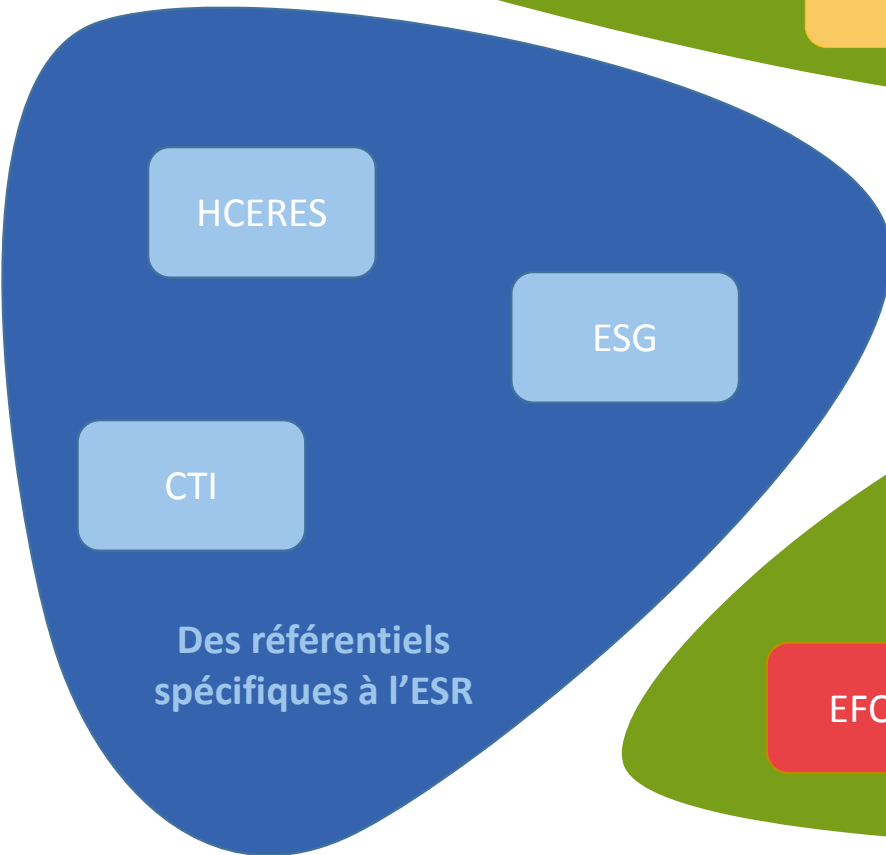
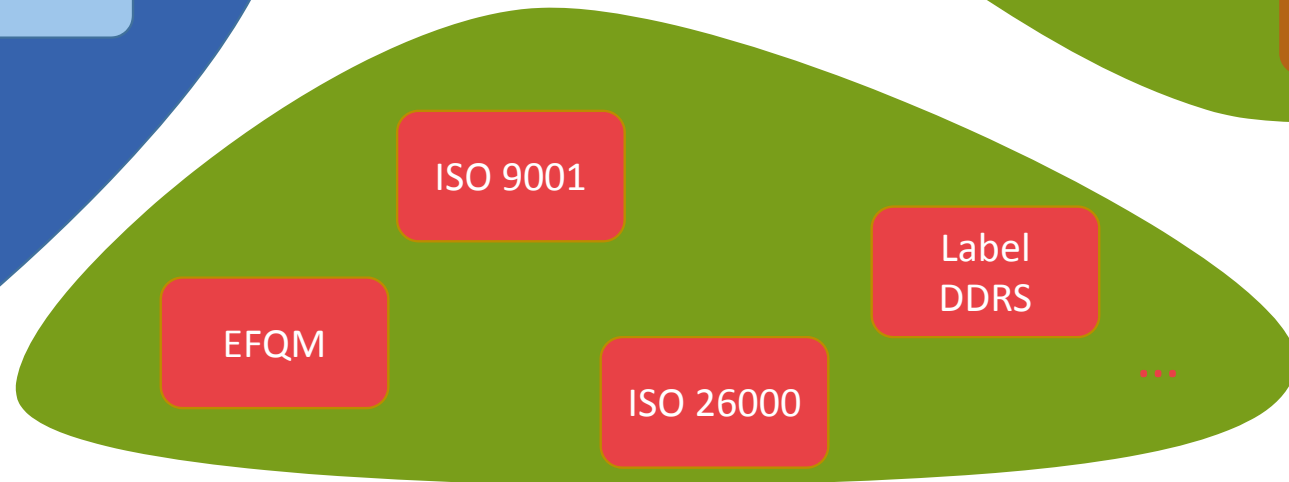
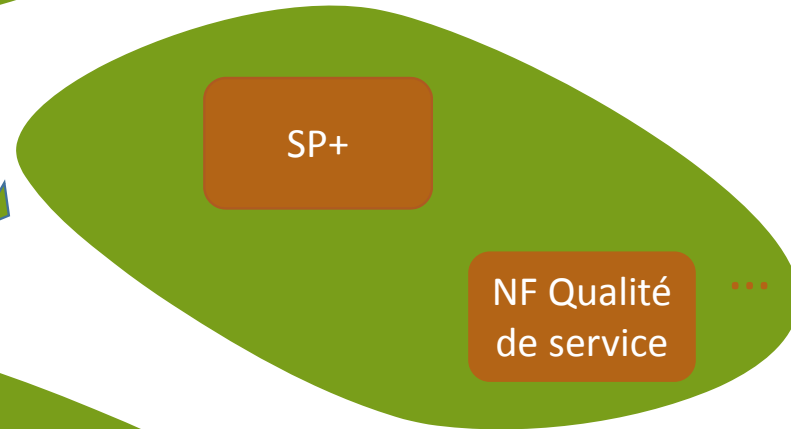
Attester une conformité (*on doit démontrer qu'on répond à l'exigence*) et faire reconnaître cette conformité (*on a une validation externe*)



Panorama



Des référentiels
génériques ou sectoriels



L'ISO 21001 parmi les autres référentiels


Finalité et impact sur la qualité de la formation



La norme ISO 21001

L'ISO 21001 est une norme pour les organismes qui doivent démontrer leur (a) « *aptitude à favoriser l'acquisition et le développement de compétences* » [Réf : ISO 21001 – Domaine d'application]

(b) et c'est une norme qui vise à accroître la satisfaction, à améliorer le système « de management » et les processus, et à répondre aux exigences des 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.

[Réf : ISO 21001 – extrait : Domaine d'application]



Une norme qui influe sur la qualité de l'offre de formation

Recrutement

Exigences relatives au recrutement des étudiants (Informations à communiquer , **Définition des conditions d'admission,...**)

Modes d'évaluation

Exigences relatives aux évaluations (**Evaluation sommative**, Critères **d'évaluation d'apprentissage**, **Résultats d'apprentissages,...**)

Conception des programmes

Exigences relatives à l'offre de formation (processus de **Conception de la formation**, **Méthodes pédagogiques** et **environnement d'apprentissage** adaptés,...)

Suivi de l'Insertion

Exigences relatives à l'insertion des diplômés (Caractéristiques du **profil des diplômés** ,...)

Ressources pour l'apprentissage

Exigences relatives aux ressources pour l'apprentissage nécessaires dans le cadre de la formation, Personnes chargées de l'apprentissage et de l'évaluation, **Prestations externes de formation**



La différence avec les autres référentiels ?

Dans le cadre de l'ISO 21001 on est amené à structurer les processus de formation : du recrutement à l'insertion en passant par la conception des programmes

D'autres référentiels sont plus destinés à fixer un cadre d'autoévaluation (HCERES, CTI) de la stratégie et de l'organisation, d'autres ont des exigences plus précises pour les programmes (CTI) ou d'autres encore ont des exigences très spécifiques en rapport à une activité (Qualiopi)

Les points communs : on formalise, on a des éléments factuels, on s'autoévalue, on passe un audit externe



Décrypter les principes et les exigences de l'ISO 21001

Eclairage sur le contenu du référentiel et exemples

Plus value de l'ISO 21001

Modalités de mise en place



Le SMOE implique 11 principes de Management

[Réf : ISO 21001 – Annexes]

1. Orientation apprenants et autres bénéficiaires
2. Leadership visionnaire
3. Implication des personnes
4. Approche processus
5. Amélioration
6. Décisions fondées sur des preuves
7. Management des relations avec les parties intéressées
8. Responsabilité sociétale
9. Accessibilité et équité
10. Conduite éthique dans l'éducation/formation
11. Sécurité et protection des données

Nouveau par
rapport à l'ISO 9001



Sujets abordés dans l'ISO 21001

Contexte, enjeux

Stratégie, politique et objectifs

Risques et opportunités

Rôles et Responsabilités

Communication

Description et surveillance des processus

Informations documentées

Revue de direction et audits

Stratégie et ressources pour la formation

Les étapes de la conception de la formation

Recrutement des apprenants

Compétences et outils pédagogiques

Evaluations, examens, diplomation

Protection de la propriété intellectuelle et des données

Education spécialisée

...

Processus de recrutement des étudiants

L'établissement doit **définir un processus d'admissions des étudiants** qui établit des critères d'admissions conformes. Ce processus doit être tenu à jour et accessible au public. Les décisions d'admission doivent être conservées. **[Chap. 8.5.1.2]**

L'établissement doit **informer les apprenants** (étudiants, stagiaires en Formation Continue) de la finalité de la formation, de son format, de son contenu, des moyens par lesquels l'apprentissage sera reconnu et conservé (jury, diplôme), des engagements, responsabilités et attentes à l'égard des apprenants. **[Chap. 8.2.2]**

Conception

Les apprenants doivent être inclus dans le processus d'apprentissage et de conception de la formation. Il convient de les impliquer et de prendre en compte les évaluations formatives (**évaluation en cours de formation**), les retours d'informations et autres enquêtes de satisfaction. **[Chap. 8.3.4.3]**

Le processus de conception de l'évaluation sommative doit être maîtrisé pour garantir : qu'un lien clair peut-être démontré entre conception de l'évaluation et résultats d'apprentissage; que les activités d'évaluation sont réalisées en tenant compte des principes de **transparence, d'accessibilité, de respect de l'apprenant et d'équité** (**notation**) ; que le système de notation est défini et validé. **[Chap. 8.3.4.4]**

L'établissement doit planifier **la conception** de la formation, **son développement** (**méthodes pédagogiques utilisées, environnement pédagogique**) et les **résultats attendus** (**résultats d'apprentissage**). Les **critères d'évaluation de l'apprentissage** doivent être définis et les méthodes d'amélioration de la formation définies et réalisées. **[Chap. 8.1.2]**

Gestion des enseignements

L'établissement doit s'assurer qu'un aménagement « raisonnable » est prévu pour les apprenants ayant des besoins particuliers, afin de favoriser un accès équitable aux installations en environnements éducatifs. **[Chap. 5.1.3]**

L'établissement doit s'assurer de la traçabilité des notes. Une connexion objective doit pouvoir être identifiée entre le travail de l'apprenant et la note donnée. La durée de la conservation des notes doit être communiquée. **[Chap. 8.5.1.4]**

L'établissement doit assurer l'identification et la traçabilité des progrès des apprenants, du parcours scolaire **et professionnel** de ceux qui obtiennent le diplôme ou achèvent un cours/programme d'études, et des résultats du travail du personnel (ce qui a été réalisé, quand, par qui). **[Chap. 8.5.2]**

Le support

L'établissement doit **déterminer les connaissances** (procédures de gestion, cadre pédagogique, activités pédagogiques et administratives du processus) nécessaires à la mise en œuvre de leurs processus et à l'obtention de la conformité de l'offre de formation. Celles-ci doivent être tenues à jour et mises à disposition. [Chap. 7.1.6.1]

L'établissement doit **fournir des ressources pour l'apprentissage** et les mettre à disposition (centres de ressources, bibliothèques, service reprographie, *learning centre*, contenus Moodle, etc.). Celles-ci doivent répondre aux besoins/exigences des apprenants/bénéficiaires/enseignants, être tenues à jour, être cataloguées et référencées. [Chap. 7.1.6.2]

L'établissement doit **déterminer les besoins** en communication interne et externe pertinents pour le système de management (informations sur le programme de formation, communication des M3C, du règlement pédagogique, transmission d'informations des conseils vers le personnel, réunion d'équipe, AG, retours d'informations sur les décisions prises, etc.). [Chap. 7.4]

Plu value de l'ISO 21001 : exemples

Norme sectorielle dédiée aux établissements (ou services) éducatifs

Avoir un vocabulaire plus précis et **faciliter la compréhension des attentes** pour le corps enseignants

Recentrer une démarche qualité autour des activités pédagogiques

Moins de dispersion, champs réduit qui permet de se concentrer sur l'objectif : **la qualité de l'Offre de Formation**

Une opportunité pour intégrer de nouvelles exigences concernant des sujets d'actualité

- **Les compétences** (mieux décrits dans le processus de conception)
- **Les outils pédagogiques** (Travail sur un nouveau processus)
- **Les situations particulières** : handicap, sportif de haut niveau, artistes,... (Identification des actions)
- **La protection des données** (RGPD - Identification de ce qui est fait sur le sujet)

La mise en place

Retour d'expérience du passage de l'ISO 9001 à l'ISO 21001



Evolution vers l'ISO 21001

Maintenir les principes de management existants (Contexte, stratégie, R&R, Risques et Opportunité,...)

Poursuivre la réalisation des revues et audits

Révisions :

- Référentiel des processus
- Référentiel des procédures
- Guide d'autoévaluation

S'appuyer sur les processus de formation établis

Puis intégrer plus spécifiquement

- Les compétences
- Evaluation des élèves
- Outils pédagogiques
- Protection des données
- Consultation / concertation
- Rôles et responsabilités
- ...

Merci de votre attention



Antoine Legrand

Bordeaux INP

Coordination qualité et DD&RS

Antoine.legrand@bordeaux-inp.fr