Référentiels et normes qualité applicables dans le monde académique

Conseil Enseignement Supérieur & Formation Professionnelle
http://www.2StartSup.org
Contact@2StartSup.org

DIONIGIGI Olivier
Date : janvier 2017

SOMMAIRE DES REFERENTIELS & NORMES

DOMAINE ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE RECHERCHE 3
Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG) ENQA 3
Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie) 3
Guide d'Auto-évaluation des Formations d'Ingénieurs - Commission des Titres d'Ingénieur 6
DOMAINE OFFRE DE FORMATION D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR 7
Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie) 7
QUALISUP – référentiel d'engagement de service s'appliquant aux universitaires 7
AFNOR BP Z76-001:2014 - Technologies de l'information Formation ouverte et à distance Lignes directrices . 7
AMUE - Vade-mecum de la scolarité 8
DOMAINE RECHERCHE – EVALUATION DES PROGRAMMES DE RECHERCHE 10
Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie) 10
NF X50-553 Juillet 2014 - Management des activités de recherche 10
ISO/IEC 17025:2005 - Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais 10
ISO 10012:2003 - Systèmes de management de la mesure -- Exigences pour les processus et les équipements de mesure 11
DOMAINE ORGANISATION 12
Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie) 12
ISO 9001:2015 - Systèmes de management de la qualité - Exigences 12
DOMAINE ORGANISMES DE FORMATION CONTINUE NON DIPLOMANTE 13
Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie) 13
NF X50-761 (Février 1998) - Formation professionnelle - Organisme de formation - Service et prestation de service : spécifications 13
NF X50-760 (Décembre 2013) - Formation professionnelle - Les informations essentielles sur l'offre de formation - Lisibilité de l'offre de formation 13
NF X50-768 (Décembre 2013) - Formation professionnelle - Conception d'un système d'évaluation de la formation - Lignes directrices 13
ISO 29990:2010 - Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles -- Exigences de base pour les prestataires de services 13
eduQua - Label qualité utilisé pour les institutions suisses de formation continue 14
DOMAINE RESPONSABILITE SOCIETALE 16
ISO 26000:2010 - Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale 16
DOMAINE ENVIRONNEMENT 17
ISO 14001:2015 - Systèmes de management environnemental -- Exigences et lignes directrices pour son utilisation 17
DOMAINE DENREES ALIMENTAIRES 17
ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires 17
DOMAINE – BIOLOGIE MEDICALE 19
ISO 15189:2012 - Laboratoires de biologie médicale -- Exigences concernant la qualité et la compétence 19
DOMAINE – ORGANISMES DE CONTRÔLE ET D'INSPECTION 20
ISO/IEC 17020:2012 - Évaluation de la conformité -- Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection 20
DOMAINE SYSTEME D'INFORMATION 21
ISO/IEC 27001:2013 - Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Systèmes de management de la sécurité de l'information -- Exigences 21

DOMAINE ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE RECHERCHE

Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG) ENQA

Les ESG constituent des références génériques adoptées par les ministres de l'espace Européen, pour les institutions d'enseignement supérieur et les instances qui les évaluent et/ou les accréditent.

Une conséquence du principe générique est que les références et les lignes directrices portent davantage sur ce qui devrait être fait que sur la manière de faire. Les ESG donnent donc une indication sur les points à évaluer mais ne constituent par un référentiel d'évaluation en tant que tel. Les référentiels d'évaluation devront par contre intégrer les ESG pour respecter l'esprit du processus de Bologne en termes de management de l'enseignement supérieur.

Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie)

Elaboré par la Commission d'Implémentation d'un système d'Assurance Qualité dans le secteur de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique (CIAQES), le Référentiel National de l'Assurance Qualité d'Algérie donne les références et lignes pour les établissements d'enseignement supérieur et de recherche en 7 domaines : Formation, Recherche scientifique, Gouvernance, Infrastructure, Vie à l'Université, Relations avec l'environnement socio-économique et Coopération.

DOMAINE : FORMATION

- *F1 : LA DEFINITION DE L'OFFRE DE FORMATION ET SON PILOTAGE* - Il s'agit de mettre en place des programmes de formation détaillés et de mettre les outils nécessaires pour le suivi et la progression ou l'amélioration des programmes
- *F2 : L'ACCOMPAGNEMENT DE L'ETUDIANT DANS SA FORMATION* - Ce champ concerne la prise en charge totale de l'étudiant dans le cadre de son orientation tout en lui facilitant son insertion dans le milieu universitaire.
- F3 : L'EVALUATION ET LA REVISION DES ENSEIGNEMENTS - Il concerne la mise à jour des enseignements, le suivi et l'évaluation des formations afin d'améliorer la pédagogie.
- F4 : LE CONTROLE DES CONNAISSANCES ET DES APPRENTISSAGES DES ETUDIANTS - Ce champ permet de mesurer les résultats de la formation par le biais des comités pédagogiques et des jurys de délibération.
- F5 : L'ORIENTATION ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE - Il s'agit de mettre en place des mécanismes facilitant l'orientation et l'insertion professionnelle des diplômés par le biais des relations de coopération entre l'université et le secteur socio-économique tout en veillant à la bonne employabilité des diplômés.
- F6 : LA FORMATION DOCTORALE - Il s'agit d'assurer et d'améliorer la formation des formateurs et des chercheurs en s'appuyant sur la coopération nationale et internationale
- F7 : LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE - Il s'agit de la mise en place et de la valorisation de la formation diplômante et/ou certifiante afin d'améliorer et d'actualiser les connaissances des diplômés issus des milieux académiques et socio-économiques, et ce pour mesurer le rôle social de l'institution.

DOMAINE : RECHERCHE SCIENTIFIQUE

- R1 : L'ORGANISATION, LA STRUCTURATION ET LE DEVELOPPEMENT DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE - Il s'agit pour l'institution de créer les organes chargés du développement de la recherche
- R2 : LES RELATIONS ET LES PARTENARIATS SCIENTIFIQUES - Il s'agit pour l'institution de définir les modalités de partenariat entre l'institution et les différents partenaires.
- R3 : LA VALORISATION DE LA RECHERCHE - Il s'agit pour l'institution de mettre en place des mécanismes d'incitation à la valorisation de la recherche.

DOMAINE : GOUVERNANCE

- G1 : SYSTEME D'INFORMATION - Il s'agit de doter l'institution d'un système d'information fiable et efficace
- G2 : LES CONDITIONS D'ELABORATION DES POLITIQUES - Il décrit les outils d'élaboration des politiques de l'institution
- G3 : L'ORGANISATION ET LE PILOTAGE DES COMPOSANTES ET DES SERVICES - Il définit les compétences, responsabilités et missions des ressources humaines et les moyens matériels qui leur sont nécessaires.
- G4 : LE MANAGEMENT DES FONCTIONS SUPPORTS AU SERVICE DES MISSIONS - Il veille à la conformité des moyens (humains et matériels) aux missions et valeurs de l'institution.
- G5 : LES DEMARCHES QUALITE - Il incite à la mise en place de démarches qualité adaptées aux missions et valeurs de l'institution

DOMAINE : INFRASTRUCTURES

- I1 : INFRASTRUCTURES ADMINISTRATIVES - Il s'agit d'identifier que l'établissement dispose d'infrastructures dédiées aux activités administratives.
- I2 INFRASTRUCTURES PEDAGOGIQUES - Il s'agit d'identifier que l'établissement dispose d'infrastructures dédiées aux activités pédagogiques.
- I3 : INFRASTRUCTURES SCIENTIFIQUES ET DE RECHERCHE - Il s'agit d'identifier que l'établissement dispose d'infrastructures dédiées aux activités scientifiques et de recherche.
- I4 : INFRASTRUCTURES D'HEBERGEMENT - Il s'agit d'identifier que l'établissement dispose d'infrastructures dédiées à l'hébergement et à la restauration
- I5 : INFRASTRUCTURES SPORTIVES ET CULTURELLES - Il s'agit d'identifier que l'établissement dispose d'infrastructures dédiées aux activités sportives et culturelles

DOMAINE : VIE A l'UNIVERSITE

- V1 L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE DES ETUDIANTS ET DU PERSONNEL.
- Il s'agit de s'assurer que toutes les dispositions ont été prises pour bien accueillir les étudiants et les personnels et leur fournir toutes les informations nécessaires
- V2 : LES ACTIVITES CULTURELLES ET SPORTIVES - Le champ incite l'établissement à proposer à sa communauté des activités sportives et culturelles.
- V3 : LES CONDITIONS DE VIE, DE TRAVAIL ET D'ETUDES DES ACTEURS DE L'UNIVERSITE (SANTE, HYGIENE, SECURITE, …) - Il s'agit d'offrir un cadre adéquat qui couvre tous les besoins pour une meilleure hygiène de vie.
- V4 : RESPONSABILITE SOCIETALE (ETHIQUE, CITOYENNETE, EGALITE DES CHANCES, DEVELOPPEMENT DURABLE, …) - Il s'agit d'assurer un environnement qui favorise les relations fructueuses entre l'université et le secteur socio-économique

DOMAINE : RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE

- S1 : PARTICIPATION AU DEVELOPPEMENT DES COLLECTIVITES LOCALES - Il s'agit de faire de l'institution un acteur majeur du développement local.
- S2 : RELATION AVEC LES ENTREPRISES - L'institution doit veiller à former pour répondre aux besoins effectifs des acteurs économiques et à leur proposer des diplômés opérationnels
- S3 : RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT - Il s'agit de faire de la recherche un élément majeur de la relation entreprise-université.
- S4 : FORMATION ET SUIVI - Il s'agit pour l'institution de développer des outils d'écoute pour satisfaire les besoins des acteurs socio-économiques en rapport avec ses domaines de vocation et anticiper leurs attentes.

DOMAINE : COOPERATION

- C1 : POLITIQUE D'OUVERTURE INTERNATIONALE
- Il s'agit pour l'institution de trouver les moyens lui permettant de s'ouvrir sur l'international.
- C2 : PARTENARIAT ET MOBILITÉ - Il s'agit de préciser les modes de partenariats et de mobilité susceptibles de favoriser l'ouverture sur l'international.
- C3 : ECHANGE DE CONNAISSANCES ET MUTUALISATION DES RESSOURCES -
- Il s'agit de préciser les modes d'échange des connaissances et de mutualisation des ressources.

Guide d'Auto-évaluation des Formations d'Ingénieurs - Commission des Titres d'Ingénieur

Ce document, à la suite d'analyses approfondies entreprises en 2004, rassemble les critères d'évaluation cohérents avec les documents des organismes nationaux, européens et internationaux d'évaluation et d'accréditation d'enseignement supérieur, de normalisation et d'évaluation de la qualité.
Plus récemment, la CTI a pris en compte dans cette deuxième édition les "Références et lignes directrices pour le management de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur" (issu du communiqué de Bergen de mai 2005) ainsi que des "Framework Standards for the Accreditation of Engineering Programmes" proposés par EUR-ACE (notamment les "Programme Outcomes for Accreditation", novembre 2005).

A. Mission et organisation : établissement / école / formation
- A 1 Politique générale et stratégie
- A 2 Politique de formation
- A 3 Identité, personnalité et autonomie
- A 4 Organisation et gestion
- A 5 Image, notoriété et communication de l'école
- A 6 Ressources humaines
- A 7 Moyens materiels
- A 8 Finances

B. Ouverture et partenariats : établissement / école / formation
- B 1 Ancrage avec l'entreprise
- B 2 Ancrage avec la recherche
- B 3 Ancrage européen et international
- B 4 Ancrage national
- B 5 Ancrage local et régional

C. Recrutement des élèves-ingénieurs
- C 1 Stratégie et objectifs
- C 2 Organisation et méthodes du recrutement
- C 3 Filières d'admission (champ, niveau, sélectivité, diversité)
- C 4 Typologie des recrutements

D. Formation des élèves-ingénieurs
- D 1 Objectifs de formation
- D 2 Compétences attendues
- D 3 Contenu de la formation (définition des programmes)
- D 4 Formation en école (mise en œuvre des programmes)
- D 5 Expérience en entreprise (stages)
- D 6 Formation initiale par apprentissage et formation continue diplômante (ingénieur)
- D 7 Vie étudiante
- D 8 Evaluation de la formation et de ses résultats
- D 9 Attribution du titre d'ingénieur et supplément au diplôme

E. Emploi des ingénieurs diplômés
- E 1 Observation des métiers
- E 2 Préparation à l'emploi
- E 3 Premiers emplois
- E 4 Adéquation recrutement / formation / emploi
- E 5 Vie professionnelle

F. Démarche qualité et amélioration continue
- F 1 Politique de la démarche qualité
- F 2 Management interne de la qualité
- F 3 Ouverture vers les parties prenantes : pour chaque partie prenante :
- F 4 Assurance qualité externe (cti)
- F 5 Autres évaluations et certifications externes

DOMAINE OFFRE DE FORMATION D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie)

Voir dans « DOMAINE ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR » la partie « Formation »

QUALISUP – référentiel d'engagement de service s'appliquant aux universitaires

Référentiel d'engagements de service s'appliquant aux formations universitaires diplômantes pour l'ensemble de leur champ d'action à savoir : les activités d'accueil, d'information, d'adaptation, de mise en oeuvre, de suivi et d'évaluation des formations universitaires diplômantes.

Par extension, et à condition que toutes les formations universitaires diplômantes la composant soient intégrées dans le champ de certification, ce présent référentiel s'applique :

- à une composante de formations universitaires diplômantes (Unité de Formation et de Recherche, Institut ou Ecole)
- ou à une université dans son ensemble (cf. annexe 1 : "les missions de l'université")

Les formations considérées peuvent être :

- en présence des étudiants ou mode présentiel (l'enseignant est présent durant tout le parcours de formation) ou en formation à distance (par correspondance,
- en e-learning…);
- en formation initiale (dans le cadre d'un cursus universitaire classique après le baccalauréat) ou en formation continue (pour des salariés ou des demandeurs
- d'emploi),
- en formation généraliste ou en formation professionnalisante,
- en continu à temps plein ou en alternance ou apprentissage.

Le référentiel QualiSup a pour objectif de proposer :

- un répertoire des activités conduites au cours du parcours du stagiaire ou de l'étudiant
- un répertoire des engagements de service pris à cette occasion par l'organisme qui assure cette formation diplômante universitaire.

Ce référentiel est utilisable par tout organisme exerçant des activités comparables à celle d'une formation diplômante d'une université et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

AFNOR BP Z76-001:2014 - Technologies de l'information Formation ouverte et à distance Lignes directrices

Ce référentiel s'adresse aux acteurs de la formation : d'une part les professionnels que sont les décideurs, chefs de projets, formateurs, concepteurs, tuteurs et d'autre part les prescripteurs et financeurs de la formation. Il n'a pas pour but, dans sa forme actuelle, d'être un document destiné directement à l'apprenant.

Le périmètre du référentiel s'inscrit dans le champ de la formation professionnelle continue. Il concerne les dispositifs de formation qui visent l'évolution des compétences professionnelles et qui utilisent le micro-ordinateur et/ou l'Internet dans les activités de formation. Précisons que nous avons privilégié l'inscription de la FOAD dans un dispositif de formation en excluant du périmètre l'acquisition d'un logiciel d'auto formation sur les rayons d'un supermarché ou d'une offre isolée et ponctuelle sur le Web.

AMUE - Vade-mecum de la scolarité

L'Agence de mutualisation des universités et établissements d'enseignement supérieur ou de recherche et de support à l'enseignement supérieur ou à la recherche est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) français qui organise la coopération entre ses membres et sert de support à leurs actions communes en vue d'améliorer la qualité de leur gestion.

Les principales missions de l'Amue sont d'organiser la coopération et de servir de support aux actions communes de ses adhérents en vue d'améliorer la qualité de leur gestion :

- en contribuant à l'élaboration de leur système d'information
- en leur permettant de disposer d'une offre logicielle plurielle répondant à leur diversité
- en accompagnant les changements et la modernisation des établissements en matière de pilotage et de gestion
- en assurant à leurs personnels des formations
- en participant à la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche et à la coopération internationale dans ces domaines

En 2009, l'AMUE éditait un document intitulé « Vade-mecum de la scolarité »

Vade-mecum de la scolarité

PARTIE 1- Politique et organisation universitaires
Fiche 1.1 La gouvernance de l'établissement et l'étudiant
Fiche 1.2 Le rôle du CEVU et son fonctionnement
Fiche 1.3 Les moyens et la logistique de l'enseignement

PARTIE 2 - Offre de formation
Fiche 2.1 L'analyse préalable de l'offre de formation en cours
Fiche 2.2 Les orientations générales, les objectifs et les propositions nouvelles
Fiche 2.3 La structuration des parcours de formation
Fiche 2.4 La validation des propositions des offres nouvelles
Fiche 2.5 L'évaluation des enseignements et des formations
Fiche 2.6 Les enquêtes d'insertion professionnelle
Fiche 2.7 Le pilotage de la formation et de la vie de l'étudiant
Fiche 2.8 La promotion et la communication de l'offre de formation

PARTIE 3 - Parcours de l'étudiant
Fiche 3.1 Entrer à l'université
Fiche 3.2 Organisation des études
Fiche 3.3 Insertion professionnelle
Fiche 3.4 Traduction de l'offre de formation en termes de compétences
Fiche 3.5 La validation d'acquis

PARTIE 4 - Vie étudiante
Fiche 4.1 Susciter et développer le sentiment d'appartenance à l'établissement
Fiche 4.2 Susciter l'implication citoyenne de l'étudiant
Fiche 4.3 Développer la participation à la vie associative
Fiche 4.4 Stimuler la créativité des étudiants
Fiche 4.5 L'accompagnement social et sanitaire

Exemple du Vade-mecum de la scolarité

8.3 Les démarches de l'évaluation

- Quelles formations sont concernées par cette évaluation ?

8.3.1. Questionnaires destinés aux étudiants

- Les questionnaires sont-ils élaborés au niveau de l'établissement ? Au niveau de la composante ?
- S'ils sont élaborés au niveau de l'établissement, leurs contenus sont-ils identiques pour toutes les formations ?
- Combien de questionnaires ?
- Les questionnaires étudiant sont-ils ciblés selon le niveau de formation : diplôme, année, semestre, UE ?
- Les étudiants sont-ils interrogés chaque année ? Quelle autre fréquence a été décidée ?
- S'ils sont annuels, les questionnaires sont-ils variables en contenu d'une année à l'autre ?
- Les thèmes des questionnaires sont-ils conformes aux objectifs définis dans le contrat quadriennal de l'établissement ?
- Visent-ils des interrogations plus récurrentes : motivation, temps de travail, outils etc. ?
- Outre le CEVU, qui valide le contenu des questionnaires ?
- Existe-t-il une banque d'items à disposition des enseignants pour l'évaluation des enseignements ?

8.4 L'utilisation des résultats des évaluations

- Quelle diffusion est faite des résultats des évaluations des enseignements et/ou des formations ?
- Les résultats sont-ils diffusés dans leur intégralité ?

DOMAINE RECHERCHE – EVALUATION DES PROGRAMMES DE RECHERCHE

Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie)

Voir dans le « DOMAINE ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR » la partie « Recherche scientifique ».

NF X50-553 Juillet 2014 - Management des activités de recherche

Le présent document procure des recommandations relatives au management des activités de recherche. Il est applicable à toutes les formes de recherche, de la recherche fondamentale à la recherche appliquée, quelle que soit la nature de la structure dans laquelle il est conduit (organisme, institution, équipe, entreprise, association, etc.). L'innovation et le développement, non explicitement visés, peuvent cependant y trouver des idées et approches méthodologiques utiles. Le présent document est applicable à toute structure, privée ou publique, ayant une activité de recherche.

ISO/IEC 17025:2005 - Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais

L'ISO/CEI 17025:2005 établit les exigences générales de compétence pour effectuer des essais et/ou des étalonnages, y compris l'échantillonnage. Elle couvre les essais et les étalonnages effectués au moyen de méthodes normalisées, de méthodes non normalisées et de méthodes élaborées par les laboratoires.

Elle est applicable à toutes les organisations qui procèdent à des essais et/ou des étalonnages. Par exemple, des laboratoires de première, deuxième et tierce parties, ainsi que des laboratoires où les essais et/ou les étalonnages font partie du contrôle et de la certification de produits.

L'ISO/CEI 17025:2005 est applicable à tous les laboratoires, quels que soient leurs effectifs, l'étendue du domaine de leurs activités d'essai et/ou d'étalonnage. Lorsqu'un laboratoire ne procède pas à une ou plusieurs des activités traitées dans la présente Norme internationale, telles que l'échantillonnage et la conception/développement de méthodes nouvelles, les prescriptions des chapitres concernés ne s'appliquent pas.

L'ISO/CEI 17025:2005 est destinée à être utilisée par les laboratoires qui élaborent leur système de management pour la qualité et les activités administratives et techniques. Elle peut également être utilisée par les clients des laboratoires, les autorités réglementaires et les organismes d'accréditation engagés dans des activités de confirmation ou de reconnaissance de la compétence des laboratoires. L'ISO/CEI 17025:2005 n'est pas destinée à être utilisée comme référentiel pour la certification des laboratoires.

La conformité aux prescriptions réglementaires et de sécurité relatives à l'exploitation des laboratoires n'est pas traitée par L'ISO/CEI 17025:2005.

NB : La conformité aux prescriptions réglementaires et de sécurité relatives à l'exploitation des laboratoires n'est pas traitée par L'ISO/CEI 17025:2005.

Ressource :

- Site dédié à l'accréditation des laboratoires et à l'ISO 17025 : DemarcheISO17025.com
- Une formation e-learning gratuite à la métrologie - https://e-formation.lne.fr/
    - Découvrez l'essentiel de la métrologie en entreprise au moyen d'un parcours de formation individualisé articulé autour du processus de mesure et des outils du métrologue, associant vidéos de formateur, interview de PME, reportages en laboratoire et documents de synthèse à télécharger.

ISO 10012:2003 - Systèmes de management de la mesure -- Exigences pour les processus et les équipements de mesure

L'ISO 10012:2003 est destinée à fournir des exigences génériques et des guides d'application pour le management des processus de mesure et pour la confirmation des équipements de mesure utilisés pour démontrer la conformité aux exigences métrologiques. Elle spécifie les exigences qualité relatives au système de management de la mesure qu'un organisme effectuant des mesures peut utiliser et intégrer dans le cadre du système de management global et qui est destiné à garantir que les exigences métrologiques sont satisfaites.

L'ISO 10012:2003 n'est pas destinée à être requise pour démontrer la conformité avec l'ISO 9001, avec l'ISO 14001 ou avec toute autre norme. Les parties intéressées peuvent convenir d'utiliser la présente Norme internationale comme point d'entrée à la satisfaction des exigences relatives au système de management de la mesure dans des activités de certification.

L'ISO 10012:2003 n'est destinée ni à être substituée ni à être ajoutée aux exigences de l'ISO/IEC 17025.

DOMAINE ORGANISATION

Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie)

Voir dans « DOMAINE ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR » les parties Gouvernance, Infrastructure et Coopération

ISO 9001:2015 - Systèmes de management de la qualité - Exigences

http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_ics/catalogue_detail_ics.htm?csnumber=62085
http://fr.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

L'ISO 9001:2015 spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme :

a) doit démontrer son aptitude à fournir constamment des produits et des services conformes aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, et

b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Toutes les exigences de l'ISO 9001:2015 sont génériques et prévues pour s'appliquer à tout organisme, quels que soient son type ou sa taille, ou les produits et services qu'il fournit.

La dernière version de l'ISO 9001 a été publiée en septembre 2015 et permet désormais de prendre en compte les enjeux internes et externes d'un organisme et les risques associés.

Les évolutions pour la version 2015 par rapport à la version 2008 sont majeures afin de pouvoir proposer un référentiel adapté au contexte économique actuel.

Les sujets suivants ont été ajoutés ou remaniés en profondeur par rapport à la version précédente :

- Contexte et parties intéressées : Un organisme doit définir les enjeux externes et internes pouvant impacter la conformité du produit et la satisfaction du client. Les besoins et attentes des parties intéressées doivent être également pris en compte.
- L'approche par les risques.
- Les termes "manuel qualité", "plan qualité", procédures documentées", "enregistrements" et "documents" sont remplacés par le terme générique "Information documentée". Les informations documentées sont définies dans la norme, elles doivent être maîtrisées et conservées afin de prouver le bon fonctionnement des processus. Cependant, le niveau de détail dépend des besoins de l'organisme.
- Amélioration continue : exigences de mesure et enregistrement de la performance à tous les niveaux utiles ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces.

Elle est basée sur 8 principes de management :

1. L'orientation client ;
2. Le leadership ;
3. L'implication du personnel ;
4. L'approche processus ;
5. Le management par approche système ;
6. L'amélioration continue ;
7. L'approche factuelle pour la prise de décision ;
8. Les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

DOMAINE ORGANISMES DE FORMATION CONTINUE NON DIPLOMANTE

Référentiel National de l'Assurance Qualité – RNAQES (Algérie)

Voir partie « DOMAINE ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR »

NF X50-761 (Février 1998) - Formation professionnelle - Organisme de formation - Service et prestation de service : spécifications

Le présent document s'applique à tout type d'organisme de formation ainsi qu'à toute forme d'organisation de la formation qu'elle soit inter-entreprises, intra-entreprise, externe ou interne, ou limitée à la fabrication de produits pédagogiques. Il peut également être appliqué par un organisme de formation participant à une formation en alternance, mais seulement pour ce qui concerne sa prestation de service.

En effet, il porte sur la phase du processus de formation qui concerne les activités liées aux transferts de capacités par un organisme de formation et non, par exemple, sur les actions de conseil pouvant les précéder ou sur celles d'accompagnement aux transferts de compétences pouvant leur succéder. Le présent document s'inscrit dans les objectifs des travaux de normalisation visant le champ de la formation professionnelle continue.

La démarche, l'organisation mise en œuvre ainsi que les objectifs de ces travaux ont été définis dans le fascicule de documentation FD X 50-749. Ainsi, en s'appuyant sur la boucle de la qualité d'un service de la norme ISO 9004-2, le présent document décrit : - les spécifications du service ; - les spécifications de la prestation du service ; directement liées aux activités d'un organisme de formation.

NF X50-760 (Décembre 2013) - Formation professionnelle - Les informations essentielles sur l'offre de formation - Lisibilité de l'offre de formation

Le présent document concerne l'information sur l'offre de formation. Il s'applique à toute offre de formation, qu'elle soit standard ou qu'elle se construise sur mesure en relation avec le client et/ou avec le bénéficiaire. Il détaille notamment l'information sur ce que l'organisme de formation prévoit de réaliser dans l'Etape 7 de la norme homologuée NF X 50-769.

NF X50-768 (Décembre 2013) - Formation professionnelle - Conception d'un système d'évaluation de la formation - Lignes directrices

Le présent document propose une méthodologie pour concevoir un système d'évaluation de la formation. Il s'applique à tous les acteurs de la formation professionnelle. Il vise à aller au-delà de pratiques trop courantes qui consistent à s'intéresser uniquement à ce que mesure l'évaluation, en invitant à se poser la question préalable « Pourquoi j'évalue et pour quel usage ? ». Il ne vise pas à répondre à la question « Comment réaliser une évaluation ? », pour laquelle un grand nombre de publications existe déjà.

ISO 29990:2010 - Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles -- Exigences de base pour les prestataires de services

L'ISO 29990:2010 spécifie les exigences de base pour les prestataires de services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles : conception, fourniture, suivi et évaluation de prestations de formation et de développement des compétences.

Elle a pour objectif de servir de référence commune pour les différentes parties intéressées (clients, organismes en charge de la formation des salariés, apprenants, …) et vise pour les apprenants un cursus performant débouchant sur une capacité objective à mettre en pratique leurs acquis. Elle est aussi destinée à aider les organismes et les individus à choisir un prestataire de services de formation qui répondra à leurs besoins et à leurs attentes en matière de développement des compétences.

eduQua - Label qualité utilisé pour les institutions suisses de formation continue

Source : Manuel eduQua : 2012 - Informations sur la procédure - Guide pour la certification
Le manuel peut être téléchargé du site www.eduqua.ch

Créé en 2000, eduQua est le plus connu et le plus répandu des labels qualité conçus et développés spécifiquement pour les prestataires de formations continues en Suisse. Le marché de la formation continue confirme ainsi la valeur d'eduQua, désormais ancrée comme une valeur sûre dans le paysage helvétique de la formation continue.

En se certifiant, les prestataires de formation continue s'engagent à maintenir élevée, évaluer et développer la qualité de leurs offres. Le label eduQua rend cet engagement visible.

Le certificat eduQua est décerné aux institutions de formation continue soucieuses de la qualité de leurs prestations t qui attestent poursuivre trois bjectifs principaux :

- améliorer la transparence des descriptions des offres de formation et des services pour les clients ;
- assurer la qualité des prestations de formation continue sur la base de 22 standards et favoriser leur optimisation ;
- fournir une base de décision pour les autorités (admission aux appels d'offres pour des cours collectifs et individuels, subventions, etc.).

Ce standard est réévalué régulièrement et développé

eduQua répond aux principes de base usuels d'un système de management de la qualité (SMQ) :

- Approche processus : les processus clés pour la conduite et la mise en oeuvre des prestataires de formation continue sont au centre la réflexion ;
- Orientation clients : les 22 standards eduQua reflètent en premier lieu le point de vue de la clientèle ;
- Andragogie : les principes de formation d'adultes sont pris en compte dans le développement, la réalisation et l'évaluation des offres de formation;
- Evaluation : le développement systématique de la qualité par l'intermédiaire d'évaluations internes et la certification.

Aperçu et organisation des six critères eduQua

eduQua est fortement orienté sur le point de vue de la clientèle des prestataires de formation continue (les participants en priorité, les acheteurs de formation, les mandants, etc.), de ses besoins et de sa satisfaction : quatre des six critères duQua se focalisent sur ces aspects. Les deux autres critères qui complètent le système mettent en lumière les aspects de conduite et de pilotage de la qualité de l'institution de formation dans son ensemble.

1. Offres de formation : Des offres de formation qui satisfont le besoin général en formation et les besoins particuliers des clients.
2. Formation : Un dispositif qui permet, facilite et favorise le succès de l'apprentissage.
3. Information : Une information transparente des offres de formation continue, de l'institution et de ses lignes directrices.
4. Formateurs : Des formateurs qualifiés, au bénéfice de compétences élevées en méthodologie, didactique, ainsi que dans leur spécialisation.
5. Système de management de la Qualité (SMQ) : Les conventions et engagements sont examinés et respectés ; un développement continu de la qualité est assuré
6. Direction : Une direction qui garantit des prestations orientées clients, économiques, efficientes et efficaces

BIBLIOTHEQUE - DOCUMENTATION

ISO 11620:2014 - Information et documentation -- Indicateurs de performance des bibliothèques

La présente Norme internationale définit les spécifications d'un indicateur de performance des bibliothèques et établit une série d'indicateurs destinés à être employés par tous types de bibliothèques. Elle donne aussi des conseils sur la manière d'utiliser des indicateurs de performance là où ils ne sont pas encore en usage.

La présente Norme internationale offre une terminologie normalisée et une définition concise des indicateurs de performance. De plus, elle décrit précisément les modalités d'élaboration de ces indicateurs ainsi que les processus de collecte et d'analyse des données requises.

La présente Norme internationale s'applique à tous les types de bibliothèques dans tous les pays. Cependant, tous les indicateurs de performance ne s'appliquent pas à toutes les bibliothèques.

Cette norme est un outil essentiel pour évaluer la qualité du service rendu. Le dialogue entre les bibliothécaires, les usagers et les décideurs sera en effet facilité par la mise en œuvre d'indicateurs permettant de confronter les résultats aux missions et aux objectifs de la bibliothèque. De la sorte, les indicateurs de performance constituent un élément central d'un système d'aide à la décision en bibliothèque.

ISO 2789:2013 - Information et documentation -- Statistiques internationales de bibliothèques

L'ISO 2789:2013 fournit des règles à la communauté des bibliothèques et des services d'information pour la collecte et la présentation de statistiques :

- en vue de l'établissement de synthèses sur le plan international ;
- pour assurer la conformité entre pays de mesures statistiques fréquemment utilisées par les gestionnaires de bibliothèques sans pour autant servir à l'établissement de synthèses internationales ;
- pour encourager une bonne pratique des statistiques dans la gestion des bibliothèques et des services d'information.

DOMAINE RESPONSABILITE SOCIETALE

ISO 26000:2010 - Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=42546
http://fr.wikipedia.org/wiki/ISO_26000

L'ISO 26000:2010 présente des lignes directrices pour tous types d'organisations, quelle que soit leur taille ou leur localisation, concernant :

- les concepts, termes et définitions relatifs à la responsabilité sociétale ;
- les origines, les orientations et les caractéristiques de la responsabilité sociétale ;
- les principes et pratiques en matière de responsabilité sociétale ;
- les questions centrales et les domaines d'action de la responsabilité sociétale ;
- l'intégration, la concrétisation et la promotion d'un comportement responsable dans l'ensemble de l'organisation, et à travers ses politiques et pratiques, dans sa sphère d'influence ;
- l'identification des parties prenantes et le dialogue avec elles ;
- la communication sur les engagements, les performances et autres informations concernant la responsabilité sociétale.

L'ISO 26000:2010 a vocation à aider les organisations à contribuer au développement durable. Elle vise à encourager les organisations à aller au-delà du respect de la loi, tout en reconnaissant que le respect de la loi est un devoir fondamental pour toute organisation et une partie essentielle de sa responsabilité sociétale. Elle a vocation à promouvoir une compréhension commune dans le domaine de la responsabilité sociétale et à compléter les autres instruments et initiatives de responsabilité sociétale, non à les remplacer.

Lors de l'application de l'ISO 26000:2010, il est recommandé que l'organisation prenne en considération les différences sociétales, environnementales, juridiques, culturelles, politiques et la diversité des organisations ainsi que les différences de conditions économiques, en toute cohérence avec les normes internationales de comportement.

La norme ISO 26 000 n'est pas une norme certifiable : Elle présente des lignes directrices pour tout type d'organisation cherchant à assumer la responsabilité des impacts de ses décisions, mais elle ne peut donner lieu à une certification.

Afin de guider le dialogue avec les parties prenantes, les rédacteurs ont identifié 7 questions centrales :

- la gouvernance de l'organisation
- les droits de l'Homme
- les relations et conditions de travail
- l'environnement
- la loyauté des pratiques
- les questions relatives aux consommateurs
- les communautés et le développement local

Chacune de ces questions centrales est ensuite découpée en domaines d'action, qui explicitent les lignes directrices que les organismes sont invités à suivre. La norme insiste sur le côté holistique d'une démarche de responsabilité sociétale : chaque chapitre doit être lu et compris comme étant un élément constitutif d'un ensemble cohérent.

DOMAINE ENVIRONNEMENT

ISO 14001:2015 - Systèmes de management environnemental -- Exigences et lignes directrices pour son utilisation

http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=60857

ISO 14001:2015 spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental pouvant être utilisé par un organisme pour améliorer sa performance environnementale. La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par les organismes souhaitant gérer leurs responsabilités environnementales d'une manière systématique qui contribue au pilier environnemental du développement durable.

ISO 14001:2015 permet d'aider un organisme à obtenir les résultats escomptés de son système de management environnemental, lesquels constituent une valeur ajoutée pour l'environnement, pour l'organisme lui-même et pour les parties intéressées. En cohérence avec la politique environnementale de l'organisme, les résultats escomptés d'un système de management environnemental incluent :

- l'amélioration de la performance environnementale ;
- le respect des obligations de conformité ;
- la réalisation des objectifs environnementaux.

ISO 14001:2015 est applicable aux organismes de toutes tailles, de tous types et de toutes natures, et s'applique aux aspects environnementaux de ses activités, produits et services que l'organisme détermine et qu'il a les moyens soit de maîtriser, soit d'influencer en prenant en considération une perspective de cycle de vie. La présente Norme internationale n'établit pas de critères spécifiques de performance environnementale.

ISO 14001:2015 peut être utilisée en totalité ou en partie pour améliorer de façon systématique le management environnemental. Les déclarations de conformité à la présente Norme internationale ne sont cependant pas acceptables à moins que toutes ses exigences soient intégrées dans le système de management environnemental d'un organisme et soient satisfaites, sans exclusion.

DOMAINE DENREES ALIMENTAIRES

ISO 22000 - Management de la sécurité des denrées alimentaires

La famille ISO 22000 de Normes internationales traite du management de la sécurité des denrées alimentaires.

Les produits alimentaires dangereux peuvent avoir des conséquences graves et le management de la sécurité des denrées alimentaires aide les organismes à identifier et à maîtriser les dangers liés à cette sécurité. Alors qu'aujourd'hui bon nombre des produits alimentaires franchissent régulièrement les frontières nationales, des Normes internationales sont indispensables pour garantir la sécurité des chaînes mondiales d'approvisionnement en denrées alimentaires.

La famille ISO 22000 contient différentes normes, chacune axée sur différents aspects du management de la sécurité des denrées alimentaires :

- ISO 22000:2005 contient les exigences de portée générale applicables à ce management.
- ISO 22004:2014 fournit des recommandations génériques sur l'application de l'ISO 22000

- ISO 22005:2007 est axée du la traçabilité de la chaîne alimentaire
- ISO/TS 22002-1:2009 contient des programmes prérequis pour la fabrication des denrées alimentaires
- ISO/TS 22002-2:2013 Programmes prérequis pour la sécurité des denrées alimentaires -- Partie 2: Restauration
- ISO/TS 22002-3:2011 contient des programmes prérequis pour l'agriculture
- ISO/TS 22002-4:2013 Programmes prérequis pour la sécurité des denrées alimentaires -- Partie 4: Fabrication des emballages destinés aux denrées alimentaires
- ISO/TS 22003:2013 fournit des exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires

La norme ISO22000 vise à créer et maintenir un système de management de la sécurité des Aliments (SMSDA).

Elle met l'accent sur les compétences du personnel, sur la recherche continue d'informations concernant les produits alimentaires (nouvelles lois, normes, règlements, etc.) et sur un retour au système HACCP, tel qu'exposé par le Codex Alimentarius.

Elle vise à faciliter la gestion de la sécurité en :

- reconnaissant les guides de bonnes pratiques d'hygiène (des interprofessions ou des entreprises) ;
- imposant une obligation de résultats, mais en laissant le libre choix des moyens ;
- limitant la redondance des moyens de maîtrise et en favorisant la communication entre les acteurs ;
- prenant en compte certaines exigences particulières des clients sur la sécurité des denrées ;
- incluant le standard technique ISO 22003 sur les règles d'audit de certification et de qualification des auditeurs ;
- imposant un système d'amélioration continue.

Mais comme le rappelle la norme elle-même « La certification d'un SMSDA n'atteste pas la sécurité ou l'aptitude à l'emploi des produits d'une organisation appartenant à la chaîne alimentaire ». Cependant, l'ISO 22000:2005 exige qu'une organisation satisfasse à l'ensemble des exigences législatives et réglementaires en vigueur (Paquet hygiène notamment en Europe1) liées à la sécurité des denrées alimentaires par son système de management.

Néanmoins la norme répondant aux principales exigences communautaires alimentaires, elle devrait diminuer les contrôles externes et faciliter les contrôles de la conformité à la loi du pays.

DOMAINE – BIOLOGIE MEDICALE

ISO 15189:2012 - Laboratoires de biologie médicale -- Exigences concernant la qualité et la compétence

http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=56115

http://www.axess-qualite.fr/norme-iso-15189.html

L'ISO 15189:2012 spécifie les exigences de qualité et de compétence applicables aux laboratoires de biologie médicale.

L'ISO 15189:2012 peut être utilisée par les laboratoires de biologie médicale qui élaborent leurs systèmes de management de la qualité et évaluent leur propre compétence. Les clients des laboratoires, les autorités réglementaires ainsi que les organismes d'accréditation engagés dans des activités de confirmation ou de reconnaissance de la compétence des laboratoires de biologie médicale peuvent également l'utiliser.

Les services des laboratoires de biologie médicale incluent le traitement des exigences, la préparation du patient et son identification, le prélèvement d'échantillons, le transport, le stockage, le prétraitement et l'analyse d'échantillons biologiques, suivis de la validation des résultats, de leur interprétation, du compte rendu et du conseil, tout en assurant la sécurité du personnel et le respect de l'éthique.

DOMAINE – ORGANISMES DE CONTRÔLE ET D'INSPECTION

ISO/IEC 17020:2012 - Évaluation de la conformité -- Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection

http://www.mdcqualite.fr/details-la+norme+iso+17020+inspection+-45.html

L'ISO 17020 est la norme d'accréditation des organismes de contrôle et d'inspection. Cette norme spécifie les critères techniques d'indépendance et d'organisation précis qui doivent être respectés par ces organismes.
La norme est divisée en cinq familles, très proche de la norme ISO 9001 :

- Exigences générales : Impartialité, indépendance et confidentialité
- Exigences structurelles : Exigences administratives, organisation et management
- Exigences ressources : Personnel, Equipements et sous-traitance
- Exigences processus : Méthodes, enregistrements, rapports et réclamations
- Exigences management : Documentation, enregistrements, revue de direction, audit interne, actions correctives et préventives

Quels sont les avantages la norme ISO 17020 ?

- Maîtriser ses méthodes de travail : Standardiser les bonnes pratiques internes par la création de procédures et formulaires types, puis maîtriser les évolutions documentaires.
- Maîtriser les compétences de ses intervenants : Former, habiliter et superviser sont personnel en interne, puis mettre en place un système de surveillance.
- Augmenter ses performances qualités : Elever le niveau de performance de votre entreprise par la définition et la mise en place d'indicateurs et d'objectifs qualités.
- Accéder à des marchés réglementés : Se positionner sur des marchés réservés aux organismes d'inspection accrédités ISO 17020.

Quelle est la durée d'un projet d'accréditation ISO 17020 ?
Une démarche complète d'accréditation peut varier entre 6 mois et 18 mois selon la taille de l'entreprise, l'organisation déjà en place (diagnostic initial) et les moyens associés au projet.

Quelle est le coût d'un accompagnement à l'accréditation ISO 17020 ?
Entre 5 000€ et 20 000€ en fonction du type d'activité, du nombre de site, du nombre de personnes, de l'organisation déjà en place : "je souhaite faire une demande de devis".

Comment obtenir son accréditation ?
Une fois le projet de mise en place ISO 17020 finalisé, le COFRAC se déplace dans votre entreprise afin de réaliser une évaluation de votre organisation.

Pendant combien de temps suis-je accrédité ?
Après un accord favorable du COFRAC, vous êtes accrédités :

- dans un premier temps, pour un cycle de 4 ans avec des évaluations de suivi annuels
- après 4 ans, pour un cycle de 5 ans avec des évaluations de suivi tous les 18 mois

DOMAINE SYSTEME D'INFORMATION

ISO/IEC 27001:2013 - Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Systèmes de management de la sécurité de l'information -- Exigences

http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=54534
http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/certification-iso-iec-27001

L'ISO/CEI 27001:2013 spécifie les exigences relatives à l'établissement, à la mise en œuvre, à la mise à jour et à l'amélioration continue d'un système de management de la sécurité de l'information dans le contexte d'une organisation. Elle comporte également des exigences sur l'appréciation et le traitement des risques de sécurité de l'information, adaptées aux besoins de l'organisation. Les exigences fixées dans l'ISO/CEI 27001:2013 sont génériques et prévues pour s'appliquer à toute organisation, quels que soient son type, sa taille et sa nature. Il n'est pas admis qu'une organisation s'affranchisse de l'une des exigences spécifiées aux Articles 4 à 10 lorsqu'elle revendique la conformité à l'ISO/CEI 27001:2013.

La certification ISO/IEC 27001 répond aux enjeux des organisations en terme de protection d'informations, d'exigences clients et des parties intéressées, de respect de la réglementation, et des marchés de plus en plus concurrentiels.
L'information est un capital essentiel au sein d'une organisation et peut revêtir une importance stratégique suivant sa nature et son contenu.

Cette certification a pour but de démontrer la capacité d'un organisme à :

- identifier les informations cruciales de son organisation,
- définir les mesures de protection et de parade appropriées
- mettre en œuvre un système de management de sécurité de l'information cohérent et efficace

Depuis le 01 octobre, une nouvelle version de la norme ISO/IEC 27001 est publiée. Celle-ci prend en compte des points absents dans la précédente version, notamment car elle :

- s'adapte aux nouvelles technologies, aux nouveaux modes de consommation et de diffusion de l'information,
- engage les organismes à mieux s'organiser pour traiter et surveiller les objectifs de sécurité ; et donc à être plus performant dans la sécurité et dans le management de la sécurité,
- s'intègre mieux aux systèmes de management existants dans les organisations.