

2.1.2 ISO 21 001

" La qualité de l'enseignement : Un engagement pour l'avenir "

Finalité :

Accompagner l'organisme d'enseignement dans la mise en place d'un Système de Management des Organismes d'Education/Formation (SMOE) conformément à la norme ISO 21001 version 2018 en vue de sa certification.

OBJECTIFS

- Assurer la conformité aux exigences de la norme ISO 21001.
- Améliorer la qualité de l'enseignement et la satisfaction des parties intéressées.
- Améliorer les performances des processus interne de l'organisme.
- Mettre en œuvre le principe l'amélioration continue au sein de l'organisme d'enseignement.
- Impliquer l'ensemble des parties intéressées dans le processus de certification.

Notre offre / Méthodologie

| Phase | Activités |
|---|---|
| 1. Cadre du projet | <ul style="list-style-type: none">• Définir le besoin de mettre en place un Système de Management des Organismes Educations (SMOE) et de satisfaction les parties prenantes.• Définir les objectifs à atteindre et planifier les actions à mettre en œuvre pour réussir la certification ISO 21001. |
| 2. Diagnostic et plan d'action | <ul style="list-style-type: none">• Analyser les écarts entre l'organisation actuelle et les exigences de la norme ISO 21001.• Examiner les informations documentées et évaluer les processus actuels en place dans l'organisme d'enseignement d'organisme par rapport aux exigences applicables.• Élaborer un plan d'action avec des actions correctives et d'améliorations. |
| 3. Accompagnement dans la mise en œuvre du plan d'action | <ul style="list-style-type: none">• Etape 1 : Sensibiliser et former le personnel à la norme ISO 21001 version 2018, afin d'assurer l'adhésion et la compréhension des principes de ISO 21001.• Etape 2 : Préparer le Système de Management des organismes d'Education et mettre en place des actions correctives,• Etape 3 : Mettre en œuvre du SMOE avec les outils nécessaires à la mise en conformité.• Etape 4 : Faire le suivi de l'application des actions mises en œuvre, contrôler les indicateurs de performance.• Etape 5 : Audit interne et amélioration du SMOE. |

| | |
|---|---|
| 4. Accompagnement à la certification | <ul style="list-style-type: none"> • Assistance pour l'audit de pre-certification pour assurer la conformité des actions entreprises. • Réalisation d'un audit à blanc pour faire apparaître les écarts par rapport au référentiel ISO 21001 et les pistes d'amélioration et les conseils nécessaires. • Assistance de l'organisme pour l'audit de certification • Suivi post-certification par des recommandations de dispositifs pour maintenir la certification. |
|---|---|

METHODES ET MOYENS

- **Méthode participative** : Implication active de toutes les parties prenantes dans le processus de certification. Entretiens avec les responsables et leurs collaborateurs.
- **Analyse des informations documentées et revue des processus.**
- Elaboration des plans d'actions opérationnelles.
- **Formation - Actions** : Mise en place des formations sur des cas concrets avec un partage du retour sur expérience de nos consultants.
- **Utilisation d'outils** : Suivi des **indicateurs** de performance des processus dans les **tableaux de bord**
- **Suivi personnalisé** : Accompagnement régulier et suivi de la mise en œuvre du plan d'action à travers des réunions de travail et cadrage des actions de mise en conformité.
- Réalisation du diagnostic qualité et de l'audit à blanc par un auditeur qualité, assistance au traitement des écarts éventuels.
- Assistance à la préparation du dossier de certification ISO 21001 version 2015.

NOS ATOUTS POUR REUSSIR LA CERTIFICATION **ISO 21001**

- **Expertise métier** : nos consultants experts exclusifs dans l'accompagnement des établissements d'enseignement dans la certification ISO 21001.
- **Méthodologie éprouvée** : Une approche pragmatique et facilitant la mise en œuvre et la transition vers la certification.
- **Accompagnement sur mesure** : Nous adaptons une démarche personnalisée à chaque organisme, en tenant compte de ses spécificités et de ses objectifs.
- **Suivi continu** : Nous garantissons un suivi rapproché tout au long du projet, de la préparation à l'audit de certification et au-delà.
- **Réactivité et flexibilité** : Nos consultants sont disponibles pour répondre aux besoins urgents et ajuster les actions selon les retours et résultats obtenus.
- Une démarche participative qui emporte l'adhésion et un transfert de l'expertise aux compétences internes.

ORGANISATION DU PROJET

Afin d'assurer la réussite de la mission, nous adoptons l'organisation projet suivante au niveau de l'entreprise :

- ✓ **Nommer un Chef de Projet** qui coordonnera l'équipe projet et coordonnera les actions nécessaires à la mise en place du SMOE,

- ✓ **Former un Comité de Pilotage** qui aura la charge de prendre les décisions et concilier quant à la gestion opérationnelle du projet,
- ✓ Mettre en place des Groupes de Travail qui contribueront à la conception, la mise en œuvre du SMOE et les améliorations nécessaires.

Le projet sera structuré en trois phase :

1. **Préparation et lancement** : Objectifs, planification, réunions.
2. **Mise en œuvre du plan d'action** : actions correctives, formations, processus.
3. **Suivi et certification** : Suivi des actions, audit, suivi post-certification.

NOTRE EQUIPE D'ACCOMPAGNEMENT

- ✓ **Expert en management de la qualité et la norme ISO 21001** : responsable de la gestion du projet.
- ✓ **Formateur en gestion de la qualité** : Intervenant pour la formation des équipes internes.
- ✓ **Consultants seniors spécialisés dans le management de la qualité et l'enseignement** : Accompagnement spécifique lié aux spécificités de l'organisme éducatif.
- ✓ **Coordinateur de projet** : Responsable de la planification, du suivi et du respect des délais.

INDICATEURS D'IMPACT

- ✓ Taux de conformité des processus aux exigences de la norme ISO 21001.
- ✓ Satisfaction des parties intéressées.
- ✓ Efficacité des formations -actions et des actions mises en place.
- ✓ Amélioration continue mesurée à travers des revues de direction et des audits internes et externes.
- ✓ Délai d'obtention de la certification ISO 21001.

DUREE : **12 à 18 mois**. Ce délai peut être ajusté en fonction des besoins spécifiques de l'organisme et de l'avancement des actions.