

# Adaptation de la norme ISO 9001 aux besoins actuels et futurs du domaine de l'enseignement supérieur

Laila El Abbadi - Mohamed Lamrini - Aboubakr Bouayad

*Laboratoire LIM, Faculté des Sciences Dhar El Mehraz,  
Fès, Maroc.*

*Laila.abbadi@yahoo.fr*

La norme **ISO 9001** est la norme **générique** la plus reconnue à l'échelle **internationale** en matière de **management** de la **qualité**.

Son application dans les établissements de l'enseignement => des **difficultés d'application** et des limites

- Quelles sont ces difficultés/ limites?
- Est-ce que les exigences de la norme ISO 9001 correspondent aux besoins spécifiques actuels et futurs du domaine de l'enseignement supérieur?
- Comment on peut les contourner?

# Plan

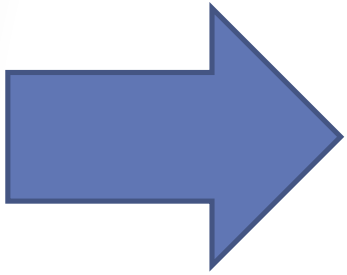
- Pourquoi la norme ISO 9001 dans l'enseignement supérieur?
- Les limites de la norme ISO 9001
- La ligne directrice IWA 2
- Proposition d'ajout de nouvelles exigences spécifiques au domaine de l'enseignement supérieur

# Pourquoi la norme ISO 9001 dans l'enseignement supérieur?

- **Améliorer la qualité** de l'enseignement ou de la formation;
- **Promouvoir une image de marque** de haute qualité, d'un haut degré de visibilité et de crédibilité;
- **Répondre aux facteurs externes**, notamment aux pressions (directes ou indirectes) exercées par les clients, les gouvernements ou les instances de financement;
- **Développer un système total d'assurance qualité** couvrant l'ensemble de l'établissement;
- **Améliorer certaines activités spécifiques** à l'établissement dont l'organisation actuelle laisse à désirer;
- **Améliorer l'efficacité** de l'établissement.

# Les limites de la norme ISO 9001

- Problèmes d'interprétation des exigences;
- Pertinence insuffisante de certaines composantes de la norme;
- Absence d'exigences spécifiques au domaine de l'enseignement supérieur
- Manque d'information sur la norme ISO 9001 et le processus de mise en œuvre au sein de l'établissement de l'enseignement;
- Problèmes de temps et de coûts;



La ligne directrice *IWA2* : ligne directrice pour  
*l'application d'ISO 9001 :2000 dans un système  
éducatif.*

# La ligne directrice IWA 2:2007

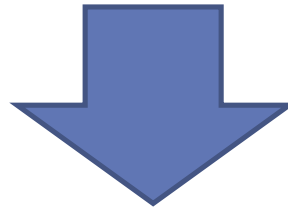
- La première version de la ligne directrice IWA 2 a été approuvée lors d'un atelier tenu à Acapulco, Mexique, en octobre 2002, puis révisée et approuvée en novembre 2006 lors d'un atelier tenu à Busan, Corée .
- Cette ligne directrice a été rédigée par des experts de l'éducation, en coordination avec des organismes nationaux de normalisation.
- La ligne directrice IWA 2 donne des conseils de mise en œuvre d'un système de management de la qualité dans le système éducatif.

# La ligne directrice IWA 2:2007

- Cette ligne directrice a la même structure que la norme ISO 9001 version 2000.
- IWA 2 contient aussi une définition des termes clés utilisés par la norme, tels que client, produit, fournisseur d'enseignement, organisation d'enseignement.

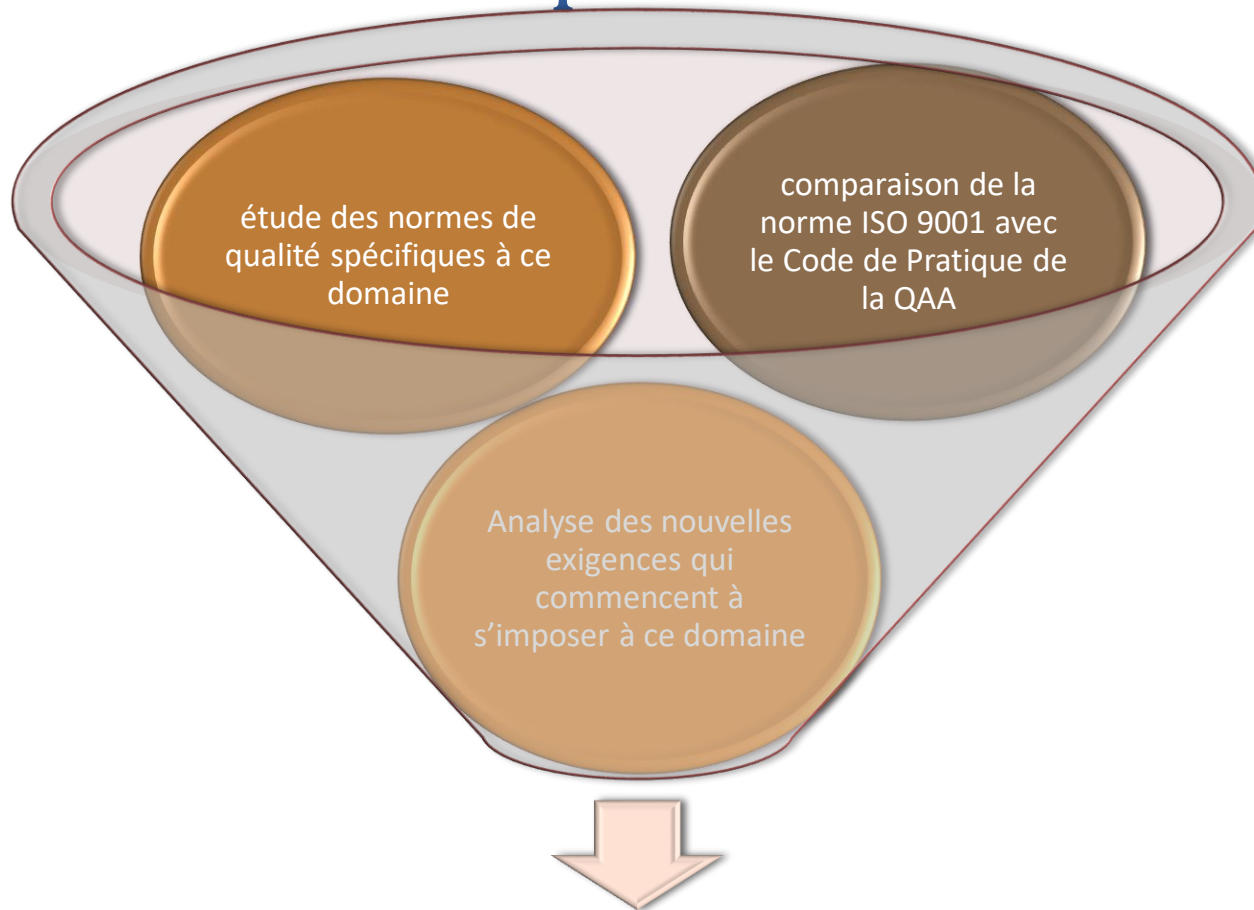


## Comparaison de la norme ISO 9001:2008 et le Code de Pratique de la QAA



l'absence de certaines exigences spécifiques au domaine de l'enseignement supérieur s'impose toujours

# Proposition d'ajout de nouvelles exigences spécifiques au domaine de l'enseignement supérieur



Proposition d'ajout de **nouvelles exigences spécifiques** à ce domaine à la ligne directrice IWA 2

# Proposition d'ajout de nouvelles exigences spécifiques au domaine de l'enseignement supérieur

- 7.2.4 Droits et responsabilités des apprenants

« l'établissement de l'enseignement supérieur doit *définir* les *droits* et les *responsabilités* des apprenants, les *communiquer* aux nouveaux inscrits et les *rappeler* de façon continue aux anciens apprenants ».

- 6.5 Ressources financières :

« l'établissement de l'enseignement supérieur doit *déterminer* les *ressources financières* nécessaires au bon fonctionnement du système de management de la qualité et à la prestation du service éducatif.

L'établissement doit aussi *identifier* les *sources de financement* possibles et assurer la *disponibilité* et la *bonne gestion* de ces *ressources financières*».

# Proposition d'ajout de nouvelles exigences spécifiques au domaine de l'enseignement supérieur

- 6.2.3 L'éthique :

« L'établissement doit créer un environnement de travail favorisant l'intégrité de tout son personnel ainsi que les apprenants.

L'établissement doit s'assurer que tout son personnel (direction, professeurs, personnel administratif, techniciens...) ainsi que les apprenants se comportent avec responsabilité.

L'équité, la clarté et le respect doivent caractériser les relations interpersonnelles, entre le personnel et l'apprenant, et inter-apprenants ».

# Conclusion

Les exigences proposées vont

- **adapter** la norme ISO 9001 au domaine de l'enseignement supérieur
- et la **rapprocher** aux normes spécifiques.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

**Laila El Abbadi - Mohamed Lamrini - Aboubakr Bouayad**

*Laboratoire LIM, Faculté des Sciences Dhar El Mehraz,  
Fès, Maroc.*