Rapport entre eduQua:2021 et les normes ISO 9001 et ISO 21001

eduQua est un label de qualité important pour les institutions de formation continue en Suisse. La révision effectuée en 2021 a permis d'adapter le label aux récents développements et aux tendances d'avenir. La norme révisée eduQua:2021 soutient l'assurance et le développement d'une qualité optimale chez les prestataires dans tous les domaines de la formation continue et pour adultes. Elle tient également compte des exigences des structures d'encouragement des pouvoirs publics. La nouvelle norme améliore en outre perméabilité entre eduQua et d'autres labels importants.

En matière d'assurance qualité en Suisse, les normes ISO internationales jouent également un rôle important.

- La norme générale ISO 9001 (version actuelle 2015) comprend des standards centraux pour le système de management dans les entreprises de tous les secteurs.
- Depuis 2018, la norme ISO 21001 vise les systèmes de management des institutions de formation de tous niveaux.

Ce document présente le rapport entre eduQua:2021 et les deux normes ISO, ainsi que leurs principales différences et similitudes. Il explique aussi la procédure et les effets de synergie en cas de certification simultanée de eduQua et une norme ISO.

1) Orientation d'eduQua:2021 et des normes ISO les plus pertinentes

eduQua:2021

La norme de qualité eduQua:2021 comprend tant le niveau du système de management que celui des offres de formation continue et des processus d'apprentissage.

- **Niveau de la direction et de la gestion de la qualité**
  En ce qui concerne les exigences relatives à la direction et au système de gestion de la qualité, eduQua:2021 s'appuie sur la norme ISO 9001:2015. Ces domaines ont été élargis avec la révision et portent désormais aussi sur l'orientation en fonction du contexte, sur la manière d'aborder les risques et les chances ainsi que sur la sécurité et la protection des données. De plus, la norme tient compte du développement rapide des formes d'organisation.
- **Niveau des offres de formation continue et des processus d'apprentissage**
  La norme contient les exigences fondamentales en matière de développement et de conception des offres de formation continue dans tous les domaines. eduQua:2021 englobe aussi les principaux critères et exigences de mise en œuvre de séquences d'apprentissage dans la formation pour adultes. La diversité croissante de l'offre et des formes d'apprentissage a été prise en considération pour toutes les exigences.

ISO 9001:2015

Cette norme générale pour les systèmes de management s'adresse aux entreprises et aux organisations de tous les domaines. Elle est reconnue en tant que norme de qualité au niveau international. ISO 9001 comprend les exigences déterminantes à l'égard du système de management dans l'entreprise et présente une structure claire. Elle n'a aucun lien avec la formation continue.

ISO 21001:2018

Cette nouvelle norme de système de management avec des standards supérieurs pour les institutions de formation de tous les niveaux a été introduite en 2018 et présente la même structure que la norme ISO 9001. Dans la palette ISO, la norme ISO 21001 remplace la norme ISO 29990, arrivée à expiration en 2018. Elle est aussi reconnue au niveau international.

Les exigences à l'égard des institutions de formation d'ISO 21001 se réfèrent aussi aux produits et services pour les apprenants. En revanche, les exigences spécifiques en matière d'offres dans la formation continue ne sont pas au premier plan. Elles sont traitées dans la norme ISO 29993:2017 « Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel ».

2) Tableau récapitulatif et comparatif pour les trois normes

	eduQua:2021	ISO 21001:2018	ISO 9001:2015
Autorité responsable	Fédération suisse pour la formation continue FSEA, Zurich	International Organization for Standardization ISO, Genève	International Organization for Standardization ISO, Genève
Orientation du label de qualité	Système de gestion de la qualité SGQ pour les institutions de formation continue ou de formation d'adultes dans toutes les branches Suisse et pays limitrophes	Système de gestion de la qualité SGQ pour les institutions de formation de tous les niveaux Orientation internationale	Système de gestion de la qualité SGQ pour les entreprises et les institutions de tous les secteurs et branches Orientation internationale
Niveau direction / système de management	Pris en compte Les principales caractéristiques du système de management ISO sont intégrées	Pris en compte Structure de base ISO pour un système de management (« High Level Structure »)	Pris en compte Structure de base ISO pour un système de management (« High Level Structure »)
Niveau des offres de formation continue et processus d'apprentissage	Pris en compte Exigences fondamentales en matière de conception d'offres et de réalisation de processus d'apprentissage dans la formation continue	En partie pris en compte Tous les produits et services pour les apprenants font partie du domaine de validité du système de management (cf. ISO 21001, paragraphe 4.3)	N'est pas pris en compte
Recoupements et interfaces	Le système de management est fondé sur les normes ISO. Critères et exigences spécifiques aux offres de formation et aux processus d'apprentissage	Nombreux recoupements avec eduQua concernant le système de management. Certains recoupements et interfaces concernant les exigences portant sur les services aux apprenants	Nombreux recoupements avec eduQua concernant le système de management.

Les trois normes de qualité présentent chacune une orientation spécifique et se complètent à différents titres. Le label eduQua couvre les deux niveaux centraux du management et des offres de formation continue. S'agissant de la conception et du développement du système de gestion de la qualité SGQ dans l'institution de formation continue, une certification combinée avec une norme ISO n'est pas nécessaire, mais peut être utilisée en complément, en lien avec la structure et les exigences. En cas de combinaison d'eduQua avec ISO 21001, il existe d'autres points communs dans le domaine des services aux apprenants.

En conséquence, des effets de synergie importants se produisent lorsque les procédures de certification se déroulent conjointement.

3) Procédures de certification et effets de synergie

La procédure de certification eduQua et celle des normes ISO présentent en principe la même structure. Les réglementations sont basées sur la norme subordonnante ISO/IEC 17021-1 et sur les documents complémentaires de l'International Accreditation Forum IAF (Mandatory Documents).

La figure ci-dessous résume la procédure de certification (représentation simplifiée).

Les certificats sont respectivement valables 3 ans et renouvelés lors de la recertification.

Récapitulatif des procédures de certification et effets de synergie possibles

Les effets de synergie en cas de combinaison d'eduQua:2021 avec l'une des trois normes ISO se rapportent tant à la structure concrète du système de gestion de la qualité dans l'institution de formation continue qu'à la procédure de certification.

	eduQua:2021	**ISO 21001:2018**	**ISO 9001:2015**
Instances de certification	Certification par une instance de certification accréditée par le Service d'accréditation suisse SAS		
Reconnaissance mutuelle ou substitution bilatérale	Une reconnaissance formelle mutuelle de certaines parties des normes n'est pas possible.		
Reconnaissance ou substitution unilatérale	Pour le critère B1, eduQua reconnaît le SGQ des institutions possédant un certificat ISO valable (21001 ou 9001)	Pas de reconnaissance formelle de certaines parties de la norme eduQua	Pas de reconnaissance formelle de certaines parties de la norme eduQua
Procédure de certification combinée	En cas de certification eduQua:2021 et ISO 21001:2018 ou ISO 9001:2015 simultanée, une procédure de certification combinée est possible et présente des avantages en matière de travail à fournir. Il est recommandé de coordonner les cycles de certification de trois ans. À cet effet, les instances de certification proposent des procédures d'audit spécifiques (dont la forme varie).		
Auto-évaluation des 19 critères eduQua	Le modèle d'auto-évaluation n'est pas obligatoirement prescrit; la forme et les aspects de l'auto-évaluation peuvent être repris des instruments d'une norme ISO.	Il est possible d'utiliser l'auto-évaluation eduQua comme instrument principal pour élaborer et vérifier le SGQ.	Il est possible d'utiliser l'auto-évaluation eduQua comme instrument principal pour élaborer et vérifier le SGQ.
Utilisation des mêmes documents de preuve pour le contrôle des documents	Dans les parties A Direction, B Système de qualité et H Évaluation et développement, il est possible d'utiliser les documents de preuve	Les preuves relatives au système de management de la documentation eduQua peuvent être utilisées.	Les preuves relatives au système de management de la documentation eduQua peuvent être utilisées.

	des deux certifications ISO. Dans les parties D à G (offres de formation continue et processus d'apprentissage), l'utilisation de preuves pertinentes d'ISO 21001 est possible.	Les preuves relatives aux offres et processus d'apprentissage eduQua sont utilisables pour les exigences ISO concernant les services aux apprenants.	
Audit sur place	Sur la base de directives et de mesures concrètes, l'institution de formation continue peut montrer la mise en œuvre et l'efficacité du SGQ et la réalisation des exigences comparables des deux normes.		
Durée de l'audit	En cas d'audits simultanés de deux systèmes de management intégrés (c'est-à-dire avec concordance importante ou moindre), la durée de l'audit peut être réduite. Base : IAF Mandatory Document MD 11 et réglementations des instances de certification.		
Rapport de certification	En cas de procédure de certification simultanée de deux systèmes de management intégrés, un rapport combiné peut être établi pour les deux certificats (IAF MD 11).		
Coûts	La certification combinée de deux systèmes de management permet de réduire les coûts. La réduction correspond généralement aux éléments de la procédure de certification qui peuvent être utilisés pour les deux systèmes, par ex. la réduction de la durée de l'audit.		

Les instances de certification concernées fournissent également des informations complémentaires sur les effets de synergie et sur la procédure concrète en cas de procédure de certification combinée.

Vous trouverez des informations sur la norme eduQua:2021 révisée sur le site eduQua.

Zurich, le 22 novembre 2021

Ueli Bürgi

Directeur du secrétariat eduQua
Fédération suisse pour la formation continue FSEA
ueli.buergi@alice.ch,
Tél. 044 319 71 69