

Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Domaine d'application <ul style="list-style-type: none"> ➤ Norme internationale ➤ Tout organisme de formation (également interne à une entreprise) offrant des formations de base ou continues qui ne débouchent pas sur des qualifications formelles du niveau initial ou continu, tels les diplômes, Bachelor et Master. 	1	A 3	Rayon de validité <ul style="list-style-type: none"> ➤ Norme suisse ➤ Formation continue ou de rattrapage pour adultes (degré quartenaire) 	eduQua définit la formation continue comme une suite ou une reprise d'un apprentissage organisé après la fin d'une phase de formation. Domaines typiques de la norme eduQua : <ul style="list-style-type: none"> - Formations générales d'adultes - Formations continues professionnelles - Formations continues internes en entreprise - Préparation à des examens fédéraux supérieurs - Hautes Ecoles Spécialisées
Termes et définitions	2	E	Glossaire	Les deux normes utilisent le terme de curriculum en parlant du concept général, d'un point de vue méthodologique et didactique, d'une prestation de formation, respectivement d'une offre de formation.
Services de formation	3	C.1	Offres de formation	
Détermination des besoins d'apprentissage	3.1	STD	Définir l'offre et les besoins de formation	
Généralités <ul style="list-style-type: none"> ➤ Réalisation d'une analyse des besoins 	3.1.1	1	Orientation vers le marché (prise en compte des besoins et des souhaits) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procédure pour le recensement des besoins en formation 	Les deux normes mettent une grande importance sur la nécessité de recenser en amont les besoins de formation avant de développer une offre. Pour cela il faut prendre en compte les besoins de la société, de l'économie et des clients (participants, apprenants).
Besoins des parties prenantes <ol style="list-style-type: none"> a) Renseignements sur les expériences d'apprentissage, les qualifications et certifications précédents b) Évaluation des objectifs, souhaits et exigences spécifiques c) Soutien aux apprenants dans la définition de leurs objectifs et besoins de formation d) Détermination des besoins individuels, en fonction de la langue, de la culture, des compétences de lecture et d'écriture ainsi que de handicaps e) Attentes concernant les résultats d'apprentissage et du transfert avec des indicateurs correspondants. 	3.1.2	8	Sélection des participants <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procédure concernant le choix et la sélection des participants avec des indications sur les méthodes utilisées pour: <ul style="list-style-type: none"> - la vérification des prérequis des participants - la reconnaissance de formations déjà suivies et de compétences acquises- - Manière de procéder lors d'interruption de cursus 	En matière de recensement des besoins et des souhaits, ISO 29990 a quelques différences, au niveau des exigences, avec eduQua. Ce qui est intéressant est l'exigence de la prise en compte, lors du recensement, de besoins individuels spécifiques liés à la culture ou à des conditions particulières dues à un handicap. eduQua met plus l'accent sur la sélection des participants et sur les prérequis nécessaires à la formation. Plus globalement, eduQua attend aussi que les procédures utilisées permettent également de prendre en compte les connaissances et compétences déjà acquises et les reconnaissent.

Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
<p>Définition des moyens destinés à soutenir et surveiller les transferts des acquis</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Noter, évaluer, surveiller, et documenter le transfert des acquis 	3.2.2	12	<p>Transfert des acquis</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planification de formation, méthodes et formulations de mandats pour le transfert des acquis 	<p>Les deux normes mettent l'accent sur la nécessité, pour toute offre de formation, d'avoir un fort lien avec la pratique. ISO 29990 va cependant nettement plus loin au niveau des exigences. Alors qu'eduQua se contente de demander que le transfert des acquis soit soutenu par un mandat de transfert, ISO 29990 exige un contrôle d'efficacité. Cela comprend une évaluation de l'évolution des compétences et de la mise en pratique concrète des acquis dans le contexte de travail.</p> <p><i>La mise en œuvre de cette exigence serait, du point de vue du rédacteur du rapport, (trop) élevée pour quelques institutions</i></p>
<p>Planification du curriculum</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ mettre au point et documenter un curriculum et des moyens d'évaluation appropriés qui reflètent les objectifs et les résultats de l'apprentissage spécifiés, ➤ choisir des méthodes d'apprentissage, pouvant inclure l'apprentissage autonome, qui <ol style="list-style-type: none"> 1) répondent aux objectifs et aux exigences du curriculum, 2) conviennent aux apprenants, 3) tiennent compte des différents besoins des apprenants individuels, et 4) tirent parti du potentiel du groupe pour fournir des ressources et un soutien en vue de l'apprentissage individuel et collectif, ➤ spécifier clairement le rôle et les responsabilités des parties prenantes dans la fourniture des services de formation, et quand ont lieu le suivi et l'évaluation du transfert de l'apprentissage. 	3.2.3	<p>2</p> <p>3</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>4</p>	<p>Objectifs de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Idées directrices, objectifs globaux et détaillés avec niveaux de taxonomie ➤ Modèles de compétences / ressources <p>Contenus de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientation vers les objectifs de formation <p>Méthodes de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientation vers les objectifs de formation, les contenus et les idées directrices andragogiques <p>Moyens et médias</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mandats et vérification ➤ e- / blended Learning, e-Coaching <p>Transfert des acquis</p> <p>Planification de formation, méthodes et formulations de mandats pour le transfert des acquis</p> <p>Contrôle des acquis / Titres / Reconnaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientation vers les objectifs de formation ➤ Processus d'évaluation et de validation adapté ➤ Règlement d'examen et de promotion 	<p>eduQua et ISO 29990 mettent tous deux l'accent sur l'importance de concevoir des offres de formations basées sur des concepts globaux (curriculums).</p>

utilisation, c) toutes les ressources, telles que définies dans le curriculum, sont accessibles aux apprenants.				minimaux et les contrôler.
Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Fourniture des services de formation	3.3	C.3	Information	
Environnement d'apprentissage ➤ assurer la fonctionnalité	3.3.3	20	Voir ci-dessus	Voir les remarques ci-dessus.
Sélection des participants		8	Sélection des participants	
<i>Aucune exigence particulière</i>			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseil pour les participants ➤ Vérification des prérequis au moyen de <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretiens conseil ▪ Tests de niveau ▪ Renseignements sur les références ▪ Attestation de compétences ➤ Procédure en cas d'interruption de formation et de reprise après une longue période 	eduQua met l'accent sur l'importance de conseiller les apprenants et de les orienter dans des cursus correspondant à leurs connaissances préalables et leur niveau. Lors d'interruption de formation, il faut recenser les raisons. Les personnes qui doivent abandonner une formation doivent obtenir la reconnaissance du parcours déjà effectué et pouvoir reprendre leur cursus.
Planification / répartition de la formation	3.3	9	Planification de la formation	
<i>Aucune exigence particulière</i>		2 3 10 10 11 12	Les critères et exigences de Q prévus pour les leçons et les plans d'enseignements doivent être pris en compte. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les idées directrices andragogiques ▪ Ev. les modèles didactiques disponibles ▪ Les objectifs de formation Et des indications sur <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les contenus de formation ▪ Les méthodes d'enseignements et d'apprentissage ▪ Les activités d'autoapprentissage ▪ Les moyens et aides pour la formation ▪ Les exercices et travaux de transfert ▪ Le contrôle des acquis 	eduQua exige que l'enseignement et les examens soient planifiés par écrit. Dans le cas où des méthodes d'enseignement et des médias sont prévus pour un apprentissage autodirigé, il faut s'assurer de la qualité de l'infrastructure et des exigences envers les participants en s'assurant que les travaux soient faits.

Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Suivi de la fourniture e services de formation	3.4	15	Feedback pour les participants	
Assurer qu'un retour est demandé aux apprenants sur les méthodes et les ressources employées, ainsi que sur leur efficacité à produire les résultats d'apprentissage convenus.			Un concept de feedback à 180° avec indications sur les objectifs, responsabilités, fonction et qualifications des observateurs de la formation. Instruments pour les feedbacks	eduQua et ISO 29990 attendent que des feedbacks sur les formations suivies soient demandés aux apprenants. eduQua attend à ce sujet que la direction cultive une culture positive du feedback.
Evaluation par le prestataire de services de formation	3.5	5	Evaluation de l'offre de formation	
Objectifs et étendue de l'évaluation <ul style="list-style-type: none"> a) Définir les objectifs et le champ d'application b) Documenter les méthodes et outils utilisés pour l'es évaluation c) Planifier choisir et réaliser des évaluations en lien avec les objectifs d) S'assurer que l'évaluation est réalisée de manière légale et éthique, e) S'assurer de la qualité des données : <ul style="list-style-type: none"> 1) ciblées et suffisamment compréhensibles pour permettre de répondre à toutes les questions portant sur l'évaluation et pour permettre de répondre comme il se doit aux besoins des apprenants, 2) analysées de manière systématique et précise, 3) valides, fiables et signifiantes. f) La partialité lors d'évaluation est à réduire (éviter) 	3.5.1	5	Evaluation de l'offre de formation <p>Les offres de formation doivent être évaluées régulièrement selon le rythme et les critères définis (audits par produits). Les critères d'évaluation découlent des idées directrices et des exigences Q de l'institution ainsi que du contenu du curriculum.</p> <p>Les méthodes d'évaluation, la planification et les instruments utilisés doivent être documentés de manière adéquate et permettre une évaluation différenciée.</p>	<p>Les deux normes exigent que des évaluations périodiques permettent le développement continu des offres de formation, de vérifier que ces dernières soient actuelles et économiquement justifiables et que les attentes et besoins des participants soient pris en compte pour assurer le succès de leurs apprentissages.</p> <p>ISO 29990 a, en matière de planification et de réalisation d'évaluation des exigences plus large et plus différenciées qu'eduQua.</p>

Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Evaluations par le prestataire de services de formation	3.5	5	Evaluation de l'offre de formation	
Evaluation des acquis Assurer que a) La protection des données pour les résultats et la comparaison des données soient possibles b) Le soutien soit garanti pour les apprenants ayant des difficultés d'apprentissage	3.5.2	5	Contrôle des acquis / Titres / Reconnaissances Exigences au niveau de la qualité de la conception et de la réalisation d'examens oraux ou écrits ou réflexions sur l'atteinte des objectifs ➤ Règlements d'examens et de promotion avec voies de recours ➤ Les contrôles des acquis sont en relation avec les objectifs de formation ➤ Les processus d'évaluation et d'examens sont sensés	En Suisse, quelques-uns des aspects soumis à ce critère par la norme ISO 29990 sont souvent inclus dans les règlements d'examens et de promotion. eduQua fait référence à cela dans le standard C.1.4.
Evaluation du service de formation Assurer que a) les parties prenantes impliquées dans l'évaluation ou concernées par celle-ci sont identifiées, b) les personnes réalisant l'évaluation sont compétentes et objectives, c) les rapports d'évaluation sont transparents et décrivent clairement le service de formation, ses objectifs, les résultats observés et également les finalités, les procédures et les grilles d'analyse utilisées pour interpréter les résultats observés, d) le contexte dans lequel les services de formation sont fournis est étudié de manière suffisamment détaillée pour	3.5.3		<i>Les exigences concernant les évaluations sont reprises par eduQua sous le standard 5</i>	ISO 29990 a, en matière de planification et de réalisation d'évaluations des exigences plus larges et différenciées.

permettre d'identifier les influences éventuelles exercées sur le service de formation.				
Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Management du prestataire de service formation	4	C.5	Système de management de la qualité	
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Exigences générales de management	4.1	16	Assurance qualité et développement	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etablir et documenter un système de management et s'assurer qu'il est compris, mis en œuvre, entretenu et révisé. Désigner un membre de l'équipe de direction comme responsable du système de management. ➤ L'application et le respect des exigences doivent être documentés. Ces documents doivent être accessibles à tout le personnel concerné. Des procédures doivent être établies pour s'assurer de la transparence, de la précision, de la pertinence, de la diffusion et de la sécurité de la documentation. ➤ Etablir des procédures de conservation des enregistrements pendant une durée adaptée à ses obligations contractuelles et légales. L'accès à ces enregistrements doit être cohérent avec les accords de confidentialité établis. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Documenter par écrit les exigences et standards de qualité ➤ Définir les processus spécifiques à un institut et les décrire de manière appropriée ➤ Mettre en place la roue de la qualité (PDCA) sur trois niveaux, la documenter (règles, standards, indicateurs, réalisation, évaluation): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Institut de formation ▪ Offres de formation ▪ Cours 	<p>Ni ISO 29990, ni eduQua ne définissent de critères minimaux envers le management, resp. Le management de la qualité en termes de documentation.</p> <p>Par contre les deux normes attendent que les critères de qualités, les standards et règles ainsi que les processus et instruments utilisés soient accessibles par tous les collaborateurs, pour autant que cela soit nécessaire à leurs activités.</p> <p>ISO 29990 oblige la nomination d'un membre du management qui assumera la responsabilité du système de management.</p> <p>eduQua ne formule aucune exigence en terme de conservation d'enregistrements.</p>
Stratégie & Gestion d'entreprise	4.2	C.6	Direction	
<p>établir et documenter un plan d'affaires. (voir annexe A ISO 29990):</p> <ol style="list-style-type: none"> a) vision et mission b) stratégie et intervalle de révision c) politique qualité d) objectifs de l'organisme et objectifs qualité e) étude de marché 		<p>17</p> <p>17</p> <p>18</p>	<p>Chartre institutionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Positionnement, mandat, valeurs et posture de l'institut de formation <p>Approche andragogique</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compréhension de la qualité et critères de qualité pour la formation/l'enseignement <p>Instruments de conduite</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objectifs à long et court terme (financiers, processus, personnel et spécifiques aux 	<p>eduQua a formulé des exigences envers la direction et le développement de l'organisation dans plusieurs standards. La norme exige que les valeurs, la posture ainsi que les critères de qualités soient mis par écrit dans une chartre institutionnelle, avec une approche andragogique et que cela soit rendu public.</p> <p>ISO 29990 impose des règles détaillées concernant le contenu du plan d'affaire, en différenciant des éléments</p>

f) structure organisationnelle et opérationnelle, incluant les domaines d'activités et les coopérations			clients) ➤ Collège de direction et tâches ➤ Planification des tâches itératives	contractuels et d'autres généralement repris dans de tels plans.
g) identification et conception des processus clés		19	Organisation ➤ Forme d'organisation ➤ Matrice des tâches et responsabilités ➤ Description des postes (toutes les fonctions)	En matière de développement et d'évaluation de la stratégie, de l'analyse de marché, de l'identification et de la présentation des processus clés ainsi que dans les choix et évaluations des mandants, ISO 29990 a des exigences plus larges qu'eduQua.
h) intervenants externes.				
Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Revue de direction	4.3	22	Controlling et développement	
Etablir des procédures de revue de son système de management à intervalles planifiés afin de s'assurer de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité continues de ce système, incluant les politiques et objectifs définis (voir annexe B ISO 29990): a) les résultats des audits internes et externes, b) le retour d'informations des parties prenantes sur le respect de la présente Norme internationale, c) l'état des actions préventives et correctives, d) les actions de suivi menées suite aux revues de direction précédentes, e) l'atteinte des objectifs, f) les changements pouvant affecter le système de management, g) les demandes et les réclamations, ainsi que leur traitement, h) l'identification et la résolution des non-conformités éventuelles dans son système de management, i) les résultats de l'évaluation des services de formation.			L'institut de formation doit définir dans un concept de controlling les responsabilités, les sources de données, les aides et les délais. La direction de l'institut de formation évalue annuellement à l'aide de l' <i>autoévaluation</i> faite dans le cadre d'eduQua dans quelle mesure les 22 critères sont appliqués, respectés et réalisés. Sur la base de cette comparaison entre l'état réel et souhaité, des mesures sont définies, si nécessaire, pour la prochaine période.	Les deux normes ont pour exigence l'évaluation annuelle de l'atteinte des objectifs fixés et le respect des exigences, respectivement des standards définis ainsi que la prise de mesures de développement qui en découlent. ISO 29990 renvoie à <i>son annexe B</i> et met l'accent sur l'importance que les résultats des audits internes et externes, y compris des propres erreurs, soient thématiques. eduQua propose aux instituts de formation dans son <i>annexe D 2</i> une aide pour l'autoévaluation structurée sur la base des 22 critères et demande une prise de position sur le respect de chaque critère.
Actions préventives et actions correctives	4.4			
➤ Procédures d'identification et de corrections des erreurs ➤ Mesures destinées à éliminer les sources d'erreurs ➤ Initiation de mesures destinées à prévenir			<i>Aucune exigence détaillée.</i>	

les erreurs ➤ Initiation de mesures de correction				
Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Mangement financier et management des risques	4.5			
Mettre en place et documenter: a) un système approprié de management financier; b) un système permettant d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques.			<i>Aucune exigence détaillée.</i>	Avec ses exigences concernant la mise en place et la documentation d'un système de management financier et de management des risques, ISO 29990 va même plus loin que ISO 9001.
Gestion des ressources humaines	4.6	C.4	Formateurs	
Compétences des collaborateurs ➤ assurer que son personnel et ses intervenants possèdent les compétences clés requises pour réaliser les processus décrits leurs descriptions de poste, et que ces compétences sont entretenues. ➤ Fournir des descriptions de poste mentionnant les compétences clés requises, lesquelles doivent être revues à intervalles appropriés.	4.6.1	13	Profil d'exigences, titres ➤ Profil d'exigences minimales concernant les aspects spécifiques, méthodologiques et didactiques: ▪ Les formateurs doivent pouvoir justifier d'un titre formel dans le domaine enseigné ▪ Les formateurs qui dispensent plus de 150 leçons par année doivent disposer d'une qualification équivalente au certificat FSEA. ➤ Les formateurs ne disposant pas d'un titre méthodologique-didactique et qui enseignent plus de 150 leçons par année doivent être accompagnés dans leur enseignement par une personne qualifiée (Brevet fédéral ou supérieur).	eduQua a des exigences claires en matière de qualification des formateurs et s'oriente, pour ce faire, sur la loi sur la formation professionnelle (LFPr) et les ordonnances y relatives. eduQua précise également des règles transitoires claires ainsi que des mesures d'accompagnement dans le cas où ces qualifications venaient à manquer. ISO 29990 exige, de son côté, des profils de compétences pour tous les collaborateurs et renvoie à son <i>annexe D</i> . Dans ce dernier se trouve un catalogue de compétences méthodologiques, didactiques, personnelles et entrepreneuriales.
Évaluation des compétences du prestataire, gestion des performances et développement professionnel assurer que a) estimer, évaluer et documenter les compétences de tous les collaborateurs sur la	4.6.2	14	Activités de formation continue et travail de développement a) Processus pour le recensement des besoins individuels de formation continue b) Processus pour le recensement des besoins	eduQua attend des formateurs qu'ils se perfectionnent annuellement dans les domaines spécifiques, méthodologiques, didactiques ou sociaux et qu'ils en rendent compte. ISO 29990 va encore plus loin dans ses exigences en

base de profils de poste b) Mettre en place des dispositifs pour gérer, évaluer et retourner de l'information sur la compétence et la performance du personnel			de formation institutionnelle c) Justificatif des formations continues effectuées par les formateurs d) Justificatif des manifestations formations continues institutionnelles	demandant encore le recensement concernant la motivation, la satisfaction au travail ainsi que les compétences d'équipes.
Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2012		Remarques
Intitulé du chapitre	Nr.	Nr.	Intitulé du chapitre	
Évaluation des compétences du prestataire, gestion des performances et développement professionnel assurer que g) Récolter les feedbacks sur la motivation et la satisfaction au travail h) Assurer un développement professionnel continu, évaluer et documenter les résultats i) Evaluer les compétences de team j) Respect des normes légales	4.6.2	14	<i>Voir page précédente</i>	
Management de la communication (interne / externe)	4.7	18	Instruments de conduite adéquats	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Permettre une communication bidirectionnelle entre les collaborateurs internes et les externes ➤ Encourager les possibilités de communication informelle. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une communication régulière concernant les contenus et l'utilisation du système de management de la qualité ainsi que sur les offres doit avoir lieu avec les formateurs. 	Les deux normes attachent de l'importance à ce qu'un dialogue entre les instituts de formations et leurs clients internes et externes ait lieu. Par contre, aucune exigence spécifique n'est formulée à ce sujet.
Allocation des ressources	4.8	20	Infrastructure et moyens d'enseignements appropriés	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ assurer que le personnel et les associés, et les ressources d'apprentissage nécessaires soient choisis et déployés ➤ prendre en considération les besoins spécifiques éventuels, et entretenir les ressources d'apprentissage. 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition de critères et de standards de qualité concernant les lieux de formation, les documents et médias utilisés afin de permettre d'atteindre les objectifs et compétences fixés dans le curriculum ➤ Assurer la mise à disposition et l'accessibilité des ressources nécessaire au bon fonctionnement du travail 	Les deux normes exigent que les infrastructures et les moyens mis en œuvre pour l'enseignement permettent d'atteindre les objectifs définis dans le curriculum.
Audits internes	4.9			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Définir la procédure pour les audits ➤ Planification de tous les processus (en 36 mois max.) 			<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Aucune exigence concernant le système et les processus d'audits</i> ➤ <i>Concernant les audits « produits », voir</i> 	ISO 29990 exige que des audits de tous les processus soient planifiés sur des périodes des 36 mois au maximum et que grâce au respect de cette norme le système de

<ul style="list-style-type: none"> a) Engagement de personnel qualifié b) Assurer l'indépendance des auditeurs, c) Information des résultats aux concernés, d) Mise en œuvre des résultats de l'audit 			<p style="text-align: center;"><i>standard 5</i></p>	<p>management soit efficace et amélioré continuellement.</p>
Exigences ISO 29990:2010		Exigences eduQua:2013		Remarques
Retour d'informations des parties prenantes	4.10	15	Feedback pour les formateurs	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place des dispositifs permettant de recueillir des informations de la part des parties prenantes sur les services de formation fournis, et permettant de les analyser, d'y répondre si nécessaire, prendre les mesures qui s'imposent. ➤ Mettre en place un système de traitement des réclamations et des demandes ➤ Informer les parties prenantes. 		21	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborer un concept de feedback à 180° (participants et spécialistes reconnus) ➤ Elaborer des aides pour les feedbacks des participants et des formulaires d'observation pour les visites de leçons ➤ Récouter les feedbacks, les évaluer et informer les personnes concernées sur les résultats et mesures prises. ➤ Planifier des visites de leçons par des personnes qualifiées, les documenter et en discuter avec les participants. <p>Satisfaction de la clientèle, en général</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Récouter auprès des participants des informations concernant l'organisation, le soutien et l'accessibilité des infrastructures. ➤ Définir des processus en cas de réclamations 	<p>Les deux normes exigent des cercles de feedbacks fermés concernant l'organisation et les moyens d'enseignement</p> <p>Alors qu'eduQua exige au minimum un feedback à 180° Feedback, ISO 29990 demande d'intégrer toutes les parties prenantes dans le cercle du feedback.</p>