
**Services de formation dans le cadre de
l'éducation et de la formation non
formelles — Exigences de base pour les
prestataires de services**

*Learning services for non-formal education and training — Basic
requirements for service providers*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 29990:2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3ba93b4fd6a/iso-29990-2010)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3ba93b4fd6a/iso-29990-2010>



PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29990:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3ba93b4fd6a/iso-29990-2010>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2010

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Services de formation	3
3.1 Détermination des besoins d'apprentissage	3
3.1.1 Généralités	3
3.1.2 Besoins des parties prenantes	3
3.1.3 Contenu de l'apprentissage et processus d'apprentissage	4
3.2 Conception des services de formation	4
3.2.1 Spécification des objectifs et de l'étendue des services de formation	4
3.2.2 Spécification des moyens pour accompagner et suivre le transfert de l'apprentissage	4
3.2.3 Planification du curriculum	4
3.3 Fourniture des services de formation	5
3.3.1 Information et orientation	5
3.3.2 Disponibilité et accessibilité des ressources d'apprentissage	5
3.3.3 Environnement d'apprentissage	5
3.4 Suivi de la fourniture des services de formation	5
3.5 Évaluation réalisée par les prestataires de services de formation	6
3.5.1 Objectifs et étendue de l'évaluation	6
3.5.2 Évaluation de l'apprentissage	6
3.5.3 Évaluation du service de formation	6
4 Management du prestataire de services de formation	7
4.1 Exigences générales de management	7
4.2 Stratégie et gestion d'entreprise.....	7
4.3 Revue de direction	7
4.4 Actions préventives et actions correctives	7
4.5 Management financier et management des risques	7
4.6 Gestion des ressources humaines.....	8
4.6.1 Compétences du personnel et des intervenants du PSF	8
4.6.2 Évaluation des compétences du PSF, gestion des performances et développement professionnel	8
4.7 Management de la communication (interne/externe)	8
4.8 Allocation des ressources.....	9
4.9 Audits internes	9
4.10 Retour d'informations des parties prenantes.....	9
Annexe A (informative) Contenu du plan d'affaires	10
Annexe B (informative) Informations pour les revues du système de management.....	11
Annexe C (informative) Actions préventives et correctives	12
Annexe D (informative) Exemples de compétences clés des prestataires de services de formation	13
Annexe E (informative) Correspondance entre l'ISO 29990:2010 et l'ISO 9001:2008	15
Bibliographie.....	18

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 29990 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 232, *Services d'éducation et de formation non formelles*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29990:2010
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3baf93b4fd6a/iso-29990-2010>

Introduction

La présente Norme internationale a pour objectif de fournir un modèle générique pour une pratique professionnelle performante et de qualité, ainsi qu'une référence commune pour les prestataires de services de formation (PSF) et leurs clients en matière de conception, développement et fourniture de prestations d'éducation, de formation et de développement non formels. La présente Norme internationale emploie le terme «apprentissage» plutôt que «formation» afin de mettre l'accent sur l'apprenant et les résultats du processus, et pour mettre en évidence la gamme complète d'options disponibles pour délivrer les services de formation.

La présente Norme internationale traite principalement de la compétence des PSF. Elle est 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 et des capacités. Elle peut également être utilisée pour certifier les prestataires de services de formation.

La présente Norme internationale présente des similitudes avec plusieurs des normes de systèmes de management publiées par l'ISO, en particulier l'ISO 9001. En guise d'exemple, une comparaison du contenu de la présente Norme internationale avec l'ISO 9001:2008 est donnée dans l'Annexe E.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 29990:2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3baf93b4fd6a/iso-29990-2010)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3baf93b4fd6a/iso-29990-2010>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29990:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3baf93b4fd6a/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

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les exigences de base pour les prestataires de services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles.

NOTE 1 Lorsque le prestataire de services de formation fait partie d'un organisme livrant des produits (biens et services) en plus de proposer des services de formation, la présente Norme internationale ne s'applique qu'à l'unité fournissant les services de formation.

NOTE 2 Des exemples d'éducation et de formation non formelles pourraient inclure la formation professionnelle, l'apprentissage tout au long de la vie et la formation interne à l'entreprise (soit sous-traitée, soit dispensée en interne).

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1

intervenant

(services de formation) entité ou personne non employée par le prestataire de services de formation, mais travaillant sous son égide pour fournir des services de formation

NOTE Un intervenant ne fait pas partie des membres du personnel du prestataire de service de formation.

EXEMPLE Organismes ou contractants indépendants, tels que formateurs, concepteurs pédagogiques, évaluateurs, chefs de projet ou conseillers d'orientation professionnelle.

2.2

titre attribué

(services de formation) distinction donnée par un prestataire de services de formation à un apprenant afin d'indiquer un niveau de performance ou d'acquis, ou l'achèvement d'un programme de formation

2.3

plan d'affaires

plan d'action conçu pour atteindre les objectifs de l'organisme

2.4

compétence

(services de formation) connaissances, compréhension, habiletés ou attitude qui sont observables ou mesurables, ou à la fois observables et mesurables, mises en œuvre et maîtrisées dans une situation de travail donnée et dans le cadre du développement professionnel ou personnel, ou à la fois professionnel et personnel

2.5

développement professionnel continu

amélioration intentionnelle des connaissances professionnelles ou des compétences professionnelles

2.6
curriculum

⟨services de formation⟩ plan d'étude élaboré par le prestataire de services de formation, qui décrit les objectifs à atteindre, le contenu, les résultats de l'apprentissage, les méthodes d'enseignement et d'apprentissage, les processus d'évaluation, etc., en rapport avec un service de formation

2.7
évaluation de l'apprentissage

approche normative consistant à analyser le processus d'apprentissage ou les résultats de l'apprentissage en les comparant aux objectifs d'apprentissage

2.8
facilitateur

⟨services de formation⟩ personne travaillant avec les apprenants pour les aider dans leur apprentissage

NOTE Un facilitateur est souvent assimilé à un enseignant, un formateur, un coach, un tuteur ou un mentor.

2.9
partie prenante

⟨services de formation⟩ individu, groupe ou organisme ayant un intérêt direct ou indirect dans le service de formation, y compris dans son management et son résultat, ou dans les processus qui entrent en jeu, ou les deux

2.10
processus clés

⟨services de formation⟩ processus essentiels du service de formation et de sa gestion

2.11
apprenant

personne engagée dans un processus d'apprentissage

2.12
apprentissage

acquisition de connaissances, de comportements, d'habiletés, de valeurs, de préférences ou de meilleure compréhension

2.13
service de formation

processus ou séquence d'activités conçu(e) en vue de permettre l'apprentissage

2.14
prestataire de services de formation
PSF

organisme de toute taille ou individu fournissant des services de formation dans le domaine de l'éducation et de la formation non formelles, en y incluant l'ensemble des personnes intervenant dans la fourniture du service de formation

2.15
éducation non formelle

⟨services de formation⟩ activité éducative organisée en dehors des systèmes formels d'enseignement élémentaire, secondaire ou supérieur reconnus

EXEMPLE Formation professionnelle, apprentissage tout au long de la vie, formation interne à l'entreprise (soit sous-traitée, soit dispensée en interne).

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 29990:2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3ba93b4fd6a/iso-29990-2010)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e210771b-303d-433a-98c0-3ba93b4fd6a/iso-29990-2010>

2.16**politique qualité**

orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'officiellement formulées par la direction

NOTE 1 La politique qualité est généralement cohérente avec la politique générale de l'organisme et fournit un cadre pour fixer des objectifs qualité.

NOTE 2 La politique qualité peut s'appuyer sur les principes de management de la qualité cités dans l'ISO 9000:2005.

[ISO 9000:2005, définition 3.2.4]

2.17**commanditaire**

(services de formation) organisme ou individu apportant un soutien financier ou autre à l'apprenant ou étant manifestement intéressé par le résultat de l'apprentissage

NOTE Cela inclut les sociétés, les agences gouvernementales, la famille, etc.

2.18**transfert de l'apprentissage**

mise en œuvre de ce qui a été appris dans le cadre d'un service de formation dans d'autres situations

3 Services de formation

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.itteh.ai)

3.1 Détermination des besoins d'apprentissage**3.1.1 Généralités**

ISO 29990:2010

Avant de proposer des services de formation et afin de les orienter efficacement, le prestataire de services de formation (PSF) doit s'assurer qu'une analyse des besoins d'apprentissage a été réalisée.

NOTE Lorsque cela est pertinent, le PSF aura besoin de prendre en compte les cadres nationaux des normes de qualification ou les progrès réalisés dans le domaine ou le secteur concerné.

3.1.2 Besoins des parties prenantes

Avant de fournir un service de formation, le PSF doit s'assurer que

- a) pour l'analyse de qualification, des informations sont recueillies sur l'histoire des apprenants en matière d'éducation et de formation, et sur leurs acquis, en incluant les qualifications et attestations qu'ils ont obtenues, et le fait que ces informations sont obtenues et utilisées avec leur consentement légitime,
- b) les buts, souhaits, objectifs et exigences spécifiques des parties prenantes pour entreprendre ou commanditer les services de formation sont déterminés,
- c) lorsque cela est pertinent et possible, les apprenants reçoivent l'accompagnement nécessaire pour évaluer leurs besoins et leurs objectifs d'apprentissage,
- d) l'ensemble des besoins liés à la langue, à la culture, à l'alphabétisme ou d'autres besoins spéciaux en rapport avec un handicap sont identifiés (voir, par exemple, les règles pour l'accessibilité des contenus Web, WCAG),
- e) les parties prenantes concernées sont consultées pour déterminer comment elles souhaitent que les habiletés, les compétences et la sensibilisation développées par le biais du service de formation soient transposées dans les tâches et les responsabilités professionnelles des apprenants, et sur ce que le commanditaire considérera comme des indicateurs de réussite,
- f) le commanditaire a donné son accord sur les services de formation à fournir, et que cet accord est enregistré.

3.1.3 Contenu de l'apprentissage et processus d'apprentissage

Le PSF doit s'assurer que

- a) le contenu de l'apprentissage et le processus d'apprentissage tiennent compte des besoins des parties prenantes,
- b) les moyens et informations disponibles sont utilisés pour analyser efficacement les problèmes découlant du contenu spécifique et du processus d'apprentissage (par exemple habiletés prérequis, exigences spécifiques pour l'apprenant),
- c) les méthodes et les supports d'apprentissage à utiliser sont appropriés, ciblés en termes de contenu et suffisants pour atteindre les objectifs énoncés,
- d) le contenu de l'apprentissage et le processus d'apprentissage tiennent compte des résultats de l'apprentissage.

3.2 Conception des services de formation

3.2.1 Spécification des objectifs et de l'étendue des services de formation

Le PSF doit s'assurer que l'étendue, les objectifs spécifiques et les résultats attendus des services de formation choisis en réponse aux besoins des parties prenantes, ainsi que les méthodes d'apprentissage à mettre en œuvre, sont clairement spécifiés et communiqués aux parties prenantes concernées.

3.2.2 Spécification des moyens pour accompagner et suivre le transfert de l'apprentissage

Le PSF doit prendre en considération les parties prenantes concernées lorsqu'il détermine et planifie les moyens qui faciliteront et étayeront l'apprentissage, de manière à s'assurer que le transfert de l'apprentissage est évalué, suivi et documenté de manière appropriée.

3.2.3 Planification du curriculum

Le PSF doit

- a) mettre au point et documenter un curriculum et des moyens d'évaluation appropriés qui reflètent les objectifs et les résultats de l'apprentissage spécifiés,
- b) choisir des méthodes d'apprentissage, pouvant inclure l'apprentissage autonome, qui
 - 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,
- c) spécifier clairement le rôle et les responsabilités des parties prenantes, y compris le PSF, dans la fourniture des services de formation, et quand ont lieu le suivi et l'évaluation du transfert de l'apprentissage.

3.3 Fourniture des services de formation

3.3.1 Information et orientation

Avant de fournir les services de formation ou à leur commencement, le PSF doit avertir les apprenants et les commanditaires, et le cas échéant, vérifier qu'ils ont bien compris

- a) le(s) objectif(s), le format et le contenu des services de formation fournis, y compris les instruments et les critères qui seront utilisés pour l'évaluation, et la nature du titre attribué ou du document devant être émis à l'issue de l'apprentissage,
- b) les engagements et responsabilités des apprenants,
- c) les engagements et responsabilités du PSF vis-à-vis de l'apprenant,
- d) les procédures à mettre en œuvre en cas d'insatisfaction d'une partie prenante ou de désaccord entre une partie prenante et le PSF,
- e) l'aide à l'apprentissage, comme l'accès à une bibliothèque, une assistance téléphonique, des services de conseil, l'accès à un ordinateur, le mentorat, etc.,
- f) les méthodes et le programme d'évaluation,
- g) tout prérequis, technique ou autre, comme les habiletés, les qualifications et l'expérience professionnelle requises.

iTeh STANDARD PREVIEW

Avant de fournir les services de formation ou à leur commencement, le PSF doit avertir ceux qui financent le service des frais qui leur incombent, comme les frais d'inscription, les frais d'examen et l'achat des supports d'apprentissage.

3.3.2 Disponibilité et accessibilité des ressources d'apprentissage

Le PSF doit s'assurer que

- a) toutes les ressources, telles que définies dans le curriculum, sont disponibles,
- b) tous les facilitateurs en charge de la fourniture des services de formation disposent de ces ressources d'apprentissage et sont formés à leur utilisation,
- c) toutes les ressources, telles que définies dans le curriculum, sont accessibles aux apprenants.

3.3.3 Environnement d'apprentissage

Lorsque le PSF est responsable de la mise à disposition ou du choix de l'environnement d'apprentissage, il doit s'assurer que cet environnement est favorable à l'apprentissage. Si le PSF n'exerce aucun contrôle sur l'environnement d'apprentissage, il doit spécifier les exigences minimales à appliquer.

NOTE 1 L'environnement d'apprentissage inclut les locaux, l'équipement, les supports d'apprentissage, etc.

NOTE 2 Pour l'environnement d'apprentissage, se reporter également à 4.8 car ces deux notions sont étroitement liées.

3.4 Suivi de la fourniture des services de formation

Le PSF doit s'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.

NOTE Pour le retour d'informations des autres parties prenantes, voir 4.10.