

---

---

**Services de formation en langues en  
dehors de l'éducation formelle —  
Exigences**

*Language learning services outside formal education —  
Requirements*

**iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)**

[ISO 29991:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-  
b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014)



**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 29991:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au 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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction.....	v
1 <b>Domaine d'application</b> .....	1
2 <b>Termes et définitions</b> .....	1
3 <b>Détermination des besoins de formation en langues</b> .....	3
4 <b>Conception des services de formation en langues</b> .....	4
5 <b>Formateurs du prestataire de services de formation en langues</b> .....	5
6 <b>Disponibilité et accessibilité des ressources de formation en langues</b> .....	6
7 <b>L'environnement d'apprentissage des langues</b> .....	7
8 <b>Évaluation de l'apprentissage des langues</b> .....	7
9 <b>Évaluation du service de formation en langues</b> .....	7
10 <b>Promotion et publicité</b> .....	8
11 <b>Informations sur les services de formation en langues à l'usage des apprenants inscrits et de leurs commanditaires</b> .....	8
12 <b>Facturation</b> .....	9
Annexe A (informative) <b>Exemples d'échelles de compétence en langues des apprenants</b> .....	10
Annexe B (informative) <b>Compétences requises pour les enseignants en langues</b> .....	12
Bibliographie.....	14

ISO 29991:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014>

## 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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

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. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: Avant-propos — Informations supplémentaires.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 232, *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel*.

## Introduction

La présente Norme internationale a pour objectif de spécifier les exigences relatives aux services de formation en langues dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelle.

La présente Norme internationale fixe des exigences minimales aux services de formation en langues et a pour objectifs:

- a) d'améliorer la transparence et de renforcer la crédibilité du marché des services de formation en langues;
- b) de protéger les consommateurs en prévenant les pratiques préjudiciables;
- c) d'améliorer la qualité de l'apprentissage des langues pour toutes les parties prenantes.

La présente Norme internationale est nécessaire car, s'il est vrai que l'évaluation de la qualité des services de formation en langues est bien établi dans certains pays, les normes appliquées peuvent varier selon les pays, et dans un grand nombre de pays la réglementation est limitée ou inexistante.

La présente Norme internationale se fonde sur l'expertise, largement interdisciplinaire, d'organismes impliqués dans l'élaboration de la présente norme: assurance qualité, technologie éducative, évaluation de programme, acquisition d'une deuxième langue et linguistique appliquée, au niveau national et au niveau international.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 29991:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 29991:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91-b157-2ca8059d8358/iso-29991-2014>

# Services de formation en langues en dehors de l'éducation formelle — Exigences

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives aux services de formation en langues dans le cadre de la formation non formelle. Ceux-ci incluent tous les services de formation en langues s'adressant tant aux apprenants d'une langue qu'aux commanditaires qui acquièrent ces services pour les apprenants. La définition et l'évaluation des objectifs de la formation, l'interaction avec l'apprenant et le retour d'informations à l'apprenant constituent les caractéristiques principales de ces services. La présente norme concerne la formation dispensée en présence, à distance par le biais de la technologie ou mixte (ou hybride).

Elle concerne les prestataires de services de formation en langues de toute sorte et de toute taille, ainsi que les associations ou les groupements de prestataires de services de formation en langues.

Dans le cas où les services de formation en langues sont fournis par un organisme qui offre des services de formations autres que les formations en langues, la présente Norme internationale s'applique uniquement aux services de formation en langues.

La présente Norme internationale ne s'adresse pas aux établissements d'enseignement primaire et secondaire ni aux universités qui assurent un apprentissage des langues dans le cadre d'un système éducatif réglementé, mais elle peut leur servir d'outil de réflexion et d'auto-évaluation.

## 2 Termes et définitions

ISO 29991:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2bb42d59-0c7b-4b91->

[b157-2a8059d8358/iso-29991-2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b157-2a8059d8358/iso-29991-2014)

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

### 2.1

#### évaluation (du niveau ou des apprentissages)

<services de formation en langues> collecte d'informations relatives à une langue pour mesurer la capacité d'un *apprenant* (2.12) ou d'un groupe d'apprenants à communiquer dans cette langue

### 2.2

#### document authentique

<services de formation en langues> document écrit ou produit par et pour des locuteurs natifs en situations de communication réelles et non conçu à des fins pédagogiques pour l'*apprentissage* (2.13) des langues

### 2.3

#### attestation

<services de formation en langues> document donné par un *prestataire de services de formation en langues* (2.11) à un *apprenant* (2.12), attestant un niveau de performance ou d'acquis ou le suivi d'un programme d'*apprentissage* (2.13)

### 2.4

#### formation mixte (ou hybride)

articulation de temps de formation en présence et à distance

[SOURCE: ISO/CEI 2382-36:2008, 36.01.05, modifié]

## 2.5

### **compétence**

<services de formation en langues> aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

[SOURCE: ISO/CEI 17024:2012, 3.6, modifié]

## 2.6

### **développement professionnel continu**

Renforcement intentionnel et continu des connaissances ou des *compétences* (2.5) professionnelles

## 2.7

### **programme de formation**

<services de formation en langues> programme des *apprentissages* (2.13) élaboré par le *prestataire de services de formation en langues* (2.11) qui décrit les objectifs, le contenu, les résultats attendus, les méthodes d'enseignement et d'apprentissage, le processus d'évaluation (2.1) etc. lié au service de formation

## 2.8

### **formation à distance**

*apprentissage* (2.13) facilité par les technologies de l'information et de la communication

[SOURCE: ISO/CEI 24751-1:2008, 2.18]

## 2.9

### **évaluation de la formation**

<services de formation en langues> collecte systématique d'informations dont l'analyse permet d'ajuster les *services de formation en langues* (2.10)

## 2.10

### **service de formation en langues**

processus ou suite d'activités conçus pour l'*apprentissage* (2.13) des langues

## 2.11

### **prestataire de services de formation en langues**

#### **PSFL**

Organisme ou personne fournissant des *services de formation en langues* (2.10) dans le cadre de la formation non formelle, et les membres de leur personnel impliqués dans la fourniture de la prestation

## 2.12

### **apprenant**

<services de formation en langues> personne engagée dans l'*apprentissage* (2.13) d'une langue

## 2.13

### **apprentissage**

<services de formation en langues> acquisition de connaissances, de comportements, de compétences, de valeurs, de préférences ou d'une compréhension dans une ou plusieurs langues

## 2.14

### **environnement d'apprentissage**

salles de classe, salles multimédia et autres espaces utilisés pour l'*apprentissage* (2.13) des langues, ainsi que l'ameublement et l'équipement de ces salles et espaces

## 2.15

### **commanditaire**

<services de formation en langues> organisme ou individu qui acquiert des *services de formation en langues* (2.10) pour le compte d'*apprenants* (2.12), qui les finance ou les aide ou qui a un intérêt dans le résultat de l'*apprentissage* (2.13)

Note 1 à l'article: Cela peut inclure des entreprises, des organismes publics, des personnes physiques etc.



**2.16****formateur**

<services de formation en langues> personne dont l'activité professionnelle consiste à former et à faciliter les *apprentissages* (2.13)

**3 Détermination des besoins de formation en langues**

**3.1** Les besoins de l'apprenant ou du commanditaire doivent être déterminés par un membre du personnel du PSFL, désigné et qualifié.

**3.2** Dans le cadre de la détermination des besoins de l'apprenant et du commanditaire, il est fait référence aux cadres de compétences en langues nationaux et internationaux, lorsqu'ils existent et que c'est pertinent.

NOTE Voir l'[Annexe A](#) pour des exemples de cadres de compétence en langues.

**3.3** L'analyse des besoins comprend:

- a) l'évaluation et l'analyse des besoins de l'apprenant en matière d'apprentissage de la langue, ce qui inclut:
  - i) les compétences langagières visées (par exemple: compréhension de l'écrit, compréhension de l'oral, expression écrite, expression orale), le niveau de compétence souhaité dans la langue cible et la durée prévue des apprentissages, c'est-à-dire l'objectif de formation dans la langue cible.
  - ii) les buts dans lesquels l'apprenant a besoin de la langue et les contextes dans lesquels il doit l'utiliser (par exemple: sphère sociale, domaine professionnel, études etc.);
- b) l'évaluation du niveau de compétence de l'apprenant dans la langue cible avant son entrée en formation au moyen de techniques telles que des tests maison, des tests élaborés par un organisme externe ou en auto-évaluation;
- c) la référence à la définition des niveaux de compétence en langues qu'utilise le PSFL (voir [3.4](#) ci-après);
- d) l'identification de tout autre élément lié à la situation de l'apprenant qui pourrait avoir un impact sur ses besoins en matière de formation dans la langue cible (par exemple: âge, langue maternelle, niveau d'études, parcours professionnel, parcours d'apprentissage des langues etc.).

**3.4** Les informations fournies doivent faire ressortir l'équivalence entre les niveaux de compétence en langues définies par le PSFL et les niveaux définis par les échelles de compétence en langues largement reconnues au niveau national ou international. Elles doivent indiquer comment ces niveaux de compétence se rapportent aux objectifs pédagogiques.

NOTE Voir l'[Annexe A](#) pour des exemples d'échelles de référence nationales et internationales.

**3.5** Les informations concernant les antécédents des apprenants en matière d'éducation et de formation incluant leurs acquis, leurs qualifications et leurs antécédents en langues doivent être recueillies et utilisées avec leur consentement légitime.

**3.6** Les buts, souhaits, objectifs et exigences spécifiques des commanditaires doivent être déterminés.

**3.7** Lorsque cela est pertinent et possible, les apprenants doivent recevoir l'accompagnement nécessaire à l'identification de leurs besoins en langues et de leurs objectifs.

**3.8** Lorsque cela est pertinent et réalisable, il convient de prendre en compte la façon dont les apprenants ou les commanditaires souhaitent que les compétences langagières développées à l'occasion

de la formation soient transposées au sein de l'environnement professionnel de l'apprenant ainsi que ce que constitue pour eux les indicateurs de réussite de l'action de formation.

**3.9** Un accord préalable doit être recherché entre le PSFL et l'apprenant ou le commanditaire sur les résultats de l'analyse des besoins et sur le type de services de formation en langue susceptibles de répondre au mieux aux besoins.

**3.10** Les apprenants ou les commanditaires doivent avoir les informations sur les services qui peuvent leur être proposés et qui répondent à leurs besoins, comme par exemple les résultats, les plannings, le recrutement des formateurs, la taille des groupes, les méthodes et les tarifs.

**3.11** Les formateurs doivent être pleinement informés du résultat de l'analyse des besoins des apprenants qui intègrent leurs cours.

## **4 Conception des services de formation en langues**

**4.1** Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage des langues utilisées ainsi que les supports et les modalités d'apprentissages mis en œuvre (par exemple, en présentiel, hybride, à distance) doivent satisfaire aux exigences et objectifs du programme de formation qui ont été convenus (voir [3.9](#)) et doivent être en adéquation avec les besoins, les profils et situation des apprenants. Les supports de formation doivent être à jour et exacts en termes de contenu.

**4.2** Les objectifs spécifiques, les résultats attendus du service de formation en langues qui ont été choisis pour répondre aux besoins des apprenants et, le cas échéant, des commanditaires, doivent être clairement spécifiés et communiqués aux apprenants ou à leurs commanditaires et aux formateurs.

**4.3** Les principes, les méthodes d'apprentissage et d'enseignement ainsi que les modalités de formation retenus doivent être spécifiés et portés à la connaissance des apprenants et de leurs commanditaires, le cas échéant.

**4.4** Le rôle et les responsabilités du PSFL, des apprenants et de leurs commanditaires doivent être clairement spécifiés pour ce qui relève de la fourniture du service de formation en langues, du suivi et de l'évaluation des apprentissages.

**4.5** Un programme de formation et des moyens d'évaluation correspondant aux objectifs visés par le service de formation en langue (voir [3.9](#) et [3.10](#)) doivent être conçus et développés.

**4.6** Le programme de formation doit être conçu et développé par des professionnels expérimentés ou formés à la conception et à l'élaboration de programmes de formation en langues.

**4.7** Pour la conception de formations en langues, les éléments suivants doivent être pris en compte:

- a) le profil et la situation des apprenants [voir [3.3](#), point d)];
- b) les besoins et les objectifs des apprenants ou des commanditaires en matière de formation en langues;
- c) les langues que les apprenants maîtrisent ou qu'ils ont déjà étudiées;
- d) les caractéristiques de la langue cible et, si nécessaire, les caractéristiques de la langue maternelle des apprenants;
- e) l'intensité et la durée prévues de la formation ainsi que ses modalités et le contexte dans lequel elle sera dispensée (par exemple, en présence, hybride, à distance etc.);

f) les bonnes pratiques et les résultats récents de la recherche en matière d'apprentissage et de didactique des langues.

**4.8** Les documents portant sur les objectifs et programmes de formation, doivent être mis à la disposition des apprenants et, le cas échéants, des commanditaires avant et pendant la formation.

**4.9** Les formateurs, y compris ceux qui ne sont pas en permanence ou exclusivement employés par le PSFL, doivent appliquer les principes et méthodes d'enseignement des langues spécifiés par le PSFL.

**4.10** Le programme et les supports de formation doivent être revus au moins une fois par an en interne ou par tout autre moyen et mis à jour en tant que de besoin.

## 5 Formateurs du prestataire de services de formation en langues

**5.1** Les formateurs du PSFL doivent:

- a) soit être expérimentés et avoir une qualification ou une formation dans l'enseignement d'une langue, reconnue dans le pays où le PSFL offre ses services;
- b) soit être expérimentés et titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur combiné à une qualification professionnelle reconnue permettant d'enseigner la langue cible, titres obtenus dans un autre pays;
- c) soit être débutants sans qualifications ni formations telles que spécifiées ci-dessus: les formateurs débutants doivent avoir les compétences requises pour enseigner la langue, doivent se former et doivent être encadrés par des formateurs de langues expérimentés et formés ou ayant une qualification reconnue.

**NOTE** Les qualifications professionnelles peuvent être reconnues par les pouvoirs publics, un organisme indépendant créé par les branches professionnelles, une université ou une faculté accréditées. En l'absence d'organismes de reconnaissance de ce type, la qualification des formateurs peut être reconnue par une majorité de PSFL du pays qui délivre des cours de la langue en question.

**5.2** Tous les formateurs, y compris les débutants, doivent posséder les compétences nécessaires dans la langue cible pour enseigner cette langue et pour réaliser les tâches associées qui leur sont assignées.

**5.3** Tous les formateurs doivent s'engager dans un développement professionnel continu couvrant au moins les aspects suivants:

- a) les principes pédagogiques, les bonnes pratiques, l'état actuel de la recherche en matière de méthodes d'apprentissage et de didactique des langues en lien avec le programme de formation;
- b) les compétences culturelles et interculturelles en lien avec la langue cible et le contexte de formation;
- c) les compétences de formation et d'apprentissage, l'utilisation de supports et de ressources en lien avec le programme de formation, y compris les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE);
- d) les compétences en matière de gestion de groupes de formation;
- e) les procédures d'évaluation de l'apprentissage des langues;
- f) la consolidation et l'amélioration de leurs compétences dans la langue cible.

**NOTE** Voir l'[Annexe B](#) pour un exemple de grille de compétences à l'usage des enseignants en langues.