

PROJET DE NORME INTERNATIONALE

ISO/DIS 29994

ISO/TC 232

Secrétariat: DIN

Début de vote:
2020-06-05

Vote clos le:
2020-08-28

Services de formation — Exigences supplémentaires pour l'enseignement à distance

Learning services — Additional requirements for distance learning

ICS: 03.180

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/FDIS 29994](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-fdis-29994>

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

Le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité.



Numéro de référence
ISO/DIS 29994:2020(F)

© ISO 2020

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/FDIS 29994

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-fdis-29994>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Foreword	iv
1 Scope	1
2 Normative references	1
3 Terms and definitions.....	1
4 General information provided by the DLSP	3
5 Proposal development.....	3
6 Information provided prior to the acquisition of the distance learning service	3
7 Needs analysis	4
8 Design of the distance learning service.....	4
9 Information about the distance learning service for enrolled learners or their sponsors.....	5
10 Service delivery.....	5
10.1 Technology-supported distance learning	5
10.2 Learning materials available via distance learning.....	5
10.3 Learner support.....	6
11 Personnel	6
11.1 Facilitators.....	6
11.2 Learner-support staff.....	7
12 Assessment of learning	7
13 Monitoring and evaluation of the distance learning service	7
14 Payment.....	7
Bibliography	8

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).

L'attention est attirée 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).

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 nature volontaire des normes, 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'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant : www.iso.org/iso/foreword.html.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 232, *Éducation et services de formation*.

L'ISO/TC 232 a élaboré les documents suivants :

- ISO 29991:2014, *Services de formation en langues en dehors de l'éducation formelle — Exigences* ;
- ISO 29992:2018, *Évaluation des acquis de la formation — Recommandations* ;
- ISO 29993:2017, *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences de services*.

L'ISO/TC 232 a également sous sa responsabilité le document suivant :

- ISO 21001:2018, *Organismes d'éducation/formation — Systèmes de management des organismes d'éducation/formation — Exigences et lignes directrices pour leur application* élaboré par l'ISO/PC 288.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Le présent document est destiné à fournir des exigences spécifiques pour les services d'enseignement à distance. Le présent document a pour objectif d'améliorer la transparence et de renforcer la crédibilité des services d'enseignement à distance, de protéger les consommateurs en prévenant les pratiques préjudiciables et d'améliorer la qualité des services d'enseignement à distance pour toutes les parties intéressées.

La structure du présent document reflète une séquence type d'expériences pour les apprenants et les commanditaires d'un service d'enseignement type. Le présent document est un complément nécessaire à l'ISO 29993 *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences de services*. Les prestataires de services d'enseignement à distance (PSED) peuvent mettre en œuvre l'ISO 29994 ainsi que l'ISO 29993 pour garantir une prestation de services d'enseignement à distance cohérente.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/FDIS 29994](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-fdis-29994)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-fdis-29994>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/FDIS 29994

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-fdis-29994>

Services de formation — Exigences supplémentaires pour l'enseignement à distance

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie des exigences supplémentaires relatives aux services d'enseignement à distance.

Ceux-ci comprennent tous les services d'enseignement à distance qui s'adressent aux apprenants eux-mêmes, ainsi qu'aux commanditaires qui acquièrent les services pour le compte des apprenants. La présente norme comporte des exigences supplémentaires relatives aux services d'enseignement à distance. Ces exigences viennent en complément de celles spécifiées dans l'ISO 29993.

Dans le cas où les services d'enseignement à distance sont fournis par un organisme proposant également des services d'enseignement autres que ceux à distance, la présente Norme internationale ne s'applique qu'aux services d'enseignement à distance.

2 Références normatives

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 29992, *Évaluation des acquis de la formation — Recommandations*

ISO 29993, *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences de services*

ISO 29995, *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Terminologie*

3 Termes et définitions

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes :

- ISO Online browsing platform : disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia : disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

3.1

service d'enseignement à distance

séquence d'activités, conçue pour permettre l'apprentissage, lorsque les apprenants et les formateurs sont séparés dans le temps et/ou dans l'espace

Note 1 à l'article : Cela peut inclure, par exemple, les cours par correspondance, l'enseignement en ligne et l'apprentissage mobile.

3.2

prestataire de services d'enseignement à distance

PSED

organisme ou personne fournissant des *services d'enseignement à distance* (3.1), et les membres de leur personnel impliqués dans la fourniture de la prestation

3.3

programme de formation

programme des apprentissages élaboré par le *prestataire de services d'enseignement à distance* (3.2) qui décrit les objectifs, le contenu, les résultats attendus, les méthodes d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que le processus d'évaluation

[SOURCE : ISO 29995, 3.11, modifié]

3.4

évaluation de la formation

collecte systématique d'informations permettant de prendre des décisions sur des ajustements éventuels du service d'enseignement à distance

[SOURCE : ISO 29995, 3.15, modifié]

3.5

ingénieur pédagogique

personne créant des contenus relatifs à une expérience pédagogique, à l'aide de méthodes systématiques et de théories pédagogiques

Note 1 à l'article : Les ingénieurs pédagogiques peuvent travailler seuls ou diriger des équipes composées de rédacteurs, de correcteurs, de concepteurs graphiques, d'artistes, d'experts en la matière, de spécialistes de l'évaluation ainsi que d'autres professionnels ayant pour tâche d'élaborer des contenus et des programmes de formation. Dans le même esprit, dans le cadre d'une entreprise ou institution de taille modeste, une seule personne peut endosser les rôles d'ingénieur pédagogique et de formateur.

Note 2 à l'article : Cela inclut un domaine d'application et une séquence ainsi qu'un programme de formation et un cursus pour l'expérience d'enseignement à distance.

3.6

apprenant

personne engagée dans l'enseignement à distance

[SOURCE : ISO 29995, 3.19, modifié]

3.7

apprentissage

acquisition de connaissances, de comportements, de savoir-faire, de valeurs, de préférences ou de compréhension

[SOURCE : ISO 29995, 3.20]

3.8

environnement d'apprentissage

environnement physique ou virtuel soutenant un apprenant

[SOURCE : ISO/IEC 2382-36]

3.9

instruction technique

capacité à utiliser, gérer, comprendre et évaluer la technologie

3.10**commanditaire**

organisme ou individu qui acquiert des *services d'enseignement à distance* (3.1) pour le compte d'apprenants, qui les finance ou les aide ou qui a un intérêt dans le résultat de l'apprentissage

Note 1 à l'article : Les commanditaires peuvent inclure des entreprises, des organismes publics, des personnes physiques, etc.

[SOURCE : ISO 29995, 3.32, modifié]

3.11**formateur**

personne qui travaille avec les apprenants pour les aider dans leur apprentissage

Note 1 à l'article : Un formateur est aussi souvent désigné en tant qu'enseignant, coach, tuteur ou mentor.

[SOURCE : ISO 29993:2017, 3.6]

3.12**aide à l'apprenant**

assistance fournie pour aider les apprenants dans leur apprentissage

Note 1 à l'entrée : L'aide à l'apprenant peut être fournie par les administrateurs, les conseillers, le personnel d'assistance technique, les formateurs et la technologie. « Technologie » peut désigner des robots à intelligence artificielle, etc.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

4 Informations générales fournies par le PSED

ISO/FDIS 29994

4.1 Les informations générales fournies par le PSED doivent respecter les exigences générales indiquées dans l'ISO 29993, Article 4.

65228063246/iso-fdis-29994

NOTE Les dispositions concernant le lieu, en 4.2 a) de l'ISO 29993, peuvent ne pas s'appliquer.

4.2 Le PSED doit fournir des informations sur l'aide à l'apprenant ainsi que sur l'environnement d'apprentissage.

5 Élaboration de la proposition

5.1 L'élaboration de la proposition doit respecter les exigences générales indiquées dans l'ISO 29993, Article 5.

5.2 Lorsque l'apprentissage se déroule via une interface technologique, le PSED doit fournir les informations suivantes :

- les prérequis techniques pour accéder au service et l'utiliser pleinement ;
- la politique d'assistance technique.

5.3 Il convient que le PSED offre une période d'essai.