
**Éducation et services de formation —
Exigences relatives aux services
d'enseignement à distance**

*Education and learning services — Requirements for distance
learning*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 29994:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29994:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2021

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, Genève

Tél.: +41 22 749 01 11

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 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Informations générales fournies par le PSED	3
5 Élaboration de la proposition	3
6 Informations fournies préalablement à l'achat des services d'enseignement à distance	3
7 Analyse des besoins	4
8 Ingénierie des services d'enseignement à distance	4
9 Informations sur les services d'enseignement à distance aux apprenants inscrits ou à leurs commanditaires	5
10 Prestation de service	5
10.1 Enseignement à distance par procédés technologiques.....	5
10.2 Supports d'enseignement disponibles via l'enseignement à distance.....	5
10.3 Aide à l'apprenant.....	6
11 Personnel	6
11.1 Formateurs.....	6
11.2 Personnel d'aide à l'apprenant.....	6
12 Évaluation du résultat de la formation	6
13 Suivi et évaluation des services d'enseignement à distance	7
14 Paie ment	7
Bibliographie	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 www.iso.org/avant-propos.

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

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 à distance type. Le présent document est destiné à être utilisé avec l'ISO 29993. Les prestataires de services d'enseignement à distance (PSED) peuvent mettre en œuvre le présent document et l'ISO 29993 pour garantir une prestation de services d'enseignement à distance cohérente.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 29994:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29994:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021>

Éducation et services de formation — Exigences relatives aux services d'enseignement à distance

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences relatives aux services d'enseignement à distance non mentionnées dans l'ISO 29993.

Il s'applique à 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.

Dans le cas où les services d'enseignement à distance sont fournis par un organisme proposant également d'autres modes de services d'enseignement, le présent document ne s'applique qu'aux services d'enseignement à distance.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils 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 29993:2017, *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences de service*

ISO 29994:2021

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021)

3 Termes et définitions

[65228063246f/iso-29994-2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021)

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

services 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

EXEMPLE Cours par correspondance, enseignement numérique, enseignement en ligne et 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, la durée requise ainsi que le processus d'évaluation

[SOURCE: ISO 29995:2021, 3.6.6¹⁾, modifiée]

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 29995:2021, 3.5.2, modifiée]

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 cadre d'une entreprise ou institution de taille modeste, une seule personne peut endosser les rôles d'ingénieur pédagogique et de formateur.

3.6

apprenant

personne engagée dans l'enseignement à distance

[SOURCE: ISO 29995:2021, 3.2.8, modifiée]

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29994:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5cc7ece1-adf8-4eb2-981c-65228063246f/iso-29994-2021>

3.7

apprentissage

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

[SOURCE: ISO 29995:2021, 3.3.2]

3.8

environnement d'apprentissage

environnement physique ou virtuel soutenant un apprenant

[SOURCE: ISO/IEC 2382-36:2019, 3.3.5]

3.9

instruction technique

capacité à utiliser, gérer, comprendre et évaluer la technologie

3.10

commanditaire

organisme ou individu qui acquiert un *service 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

EXEMPLE Entreprises, organismes publics, personnes physiques.

[SOURCE: ISO 29995:2021, 3.2.17, modifiée]

1) En cours d'élaboration. Stade au moment de la publication: ISO/FDIS 29995:2021.

3.11**formateur**

personne qui travaille avec les apprenants pour les aider dans leur *apprentissage* (3.7)

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

[SOURCE: ISO 29995:2021, 3.11]

3.12**aide à l'apprenant**

assistance fournie pour aider les apprenants dans leur *apprentissage* (3.7)

Note 1 à l'article: L'aide à l'apprenant peut être fournie par les administrateurs, les conseillers, le personnel d'assistance technique, les formateurs ou la technologie (par exemple, une intelligence artificielle).

4 Informations générales fournies par le PSED

4.1 Les informations générales fournies par le PSED doivent respecter les exigences générales indiquées dans l'ISO 29993:2017, Article 4, à l'exception de l'ISO 29993:2017, 4.2 a).

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 29993:2017, 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 à l'interface et l'utiliser pleinement;
- la politique d'assistance technique.

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

6 Informations fournies préalablement à l'achat des services d'enseignement à distance

6.1 Les informations fournies préalablement à l'achat des services d'enseignement à distance doivent respecter les exigences générales indiquées dans l'ISO 29993:2017, Article 6.

6.2 Le PSED doit fournir une politique de protection des données personnelles.

6.3 Le PSED doit fournir les informations relatives à son système d'aide à l'apprenant, y compris:

- le type d'aide à l'apprenant (synchrone et/ou asynchrone);
- la manière d'accéder à l'aide à l'apprenant (par exemple, numéros de téléphone, adresses courriel);
- les plages de disponibilité de l'aide à l'apprenant (par exemple, jours, horaires, etc.);
- une politique de réponse de l'aide à l'apprenant (par exemple, temps de réponse estimés).

6.4 Le PSED doit spécifier des exigences minimales concernant l'environnement dans lequel l'apprentissage à distance doit avoir lieu.

7 Analyse des besoins

7.1 L'analyse des besoins doit respecter les exigences générales indiquées dans l'ISO 29993:2017, Article 7, à l'exception de l'ISO 29993:2017, 7.2.

7.2 Avant de fournir des services d'enseignement à distance, il convient que les besoins en formation soient analysés par un personnel qualifié et/ou par des procédés technologiques afin de fournir des services d'enseignement dans le cadre du domaine d'application spécifié.

7.3 Lorsque l'apprentissage se déroule via une interface technologique, l'analyse des besoins du PSED peut comprendre:

- l'environnement technologique de l'apprenant, à savoir les outils et les médias auxquels l'apprenant a accès;
- l'instruction technique de l'apprenant.

8 Ingénierie des services d'enseignement à distance

8.1 L'ingénierie des services d'enseignement à distance doit respecter les exigences générales indiquées dans l'ISO 29993:2017, Article 8.

8.2 Le service d'enseignement à distance doit, le cas échéant:

- encourager la personnalisation et les parcours d'apprentissage adaptatifs tout au long du programme de formation;
- permettre une participation active des apprenants (par exemple, grâce à la participation dans des environnements d'apprentissage collaboratifs, la participation à des conversations synchrones, l'adhésion à des programmes d'apprentissages);
- fournir le programme créé par les ingénieurs pédagogiques ayant des compétences en théories et méthodes d'ingénierie pédagogique;
- fournir régulièrement aux apprenants, aux formateurs, aux personnels de l'aide à l'apprenant et aux outils d'aide à l'apprenant des données exploitables sur les progrès accomplis par l'apprenant, y compris des recommandations sur la manière de favoriser davantage l'apprentissage (par exemple, des notes sur les évaluations sommatives, des réponses aux éléments à réponse libre, le temps passé sur la formation).

8.3 Le PSED doit s'assurer que les ingénieurs pédagogiques créent des services d'enseignement appropriés par rapport aux objectifs et aux besoins des apprenants concernés:

- en spécifiant les modes d'enseignement, les médias et les autres interactions (par exemple, vidéo, réalité virtuelle, texte) adaptés à l'activité de formation;
- en autorisant l'accès aux personnes ayant des besoins particuliers et qui nécessitent des aménagements spéciaux.

NOTE Les besoins particuliers comprennent l'invalidité et le handicap, mais également la douance.