

# PROJET DE NORME INTERNATIONALE

## ISO/DIS 29995

ISO/TC 232

Secrétariat: DIN

Début de vote:  
2020-06-04

Vote clos le:  
2020-08-27

---

---

## Services d'éducation et d'apprentissage — Terminologie

*Education and learning services — Terminology*

ICS: 03.180; 01.040.03

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

[ISO/DIS 29995](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995>

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 29995:2020(F)

© ISO 2020

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

ISO/DIS 29995

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995>



**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](mailto:copyright@iso.org)  
Website: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

**Sommaire**

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>3.1</b> <b>Termes généraux</b> .....	<b>1</b>
<b>3.2</b> <b>Termes relatifs aux organismes et aux personnes</b> .....	<b>2</b>
<b>3.3</b> <b>Termes relatifs aux activités d'éducation et d'apprentissage</b> .....	<b>4</b>
<b>3.4</b> <b>Termes relatifs à l'évaluation</b> .....	<b>5</b>
<b>3.5</b> <b>Termes relatifs à l'évaluation</b> .....	<b>8</b>
<b>3.6</b> <b>Termes relatifs aux ressources et à la documentation</b> .....	<b>9</b>
<b>3.7</b> <b>Termes relatifs au système de management</b> .....	<b>11</b>
<b>Annexe A (informative) Tableau de correspondance des termes de l'ISO 29995 et des normes publiées par l'ISO/TC 232</b> .....	<b>16</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>20</b>
<b>Index alphabétique des termes</b> .....	<b>21</b>

ITeH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

[ISO/DIS 29995](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995>

## 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 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](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 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/fr/avant-propos.html](http://www.iso.org/iso/fr/avant-propos.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 recommandations 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](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

La présente Norme internationale est un recueil de termes utilisés dans les Normes internationales publiées par l'ISO/TC 232, compilé dans le but de coordonner l'utilisation de la terminologie et destiné à aider les utilisateurs à mettre en œuvre et à améliorer les Normes internationales de l'ISO/TC 232 de manière efficace et performante. La présente Norme internationale contient 73 termes ainsi que les 88 définitions correspondantes, tirés des quatre normes publiées par l'ISO/TC 232 (ISO 29991:2014, ISO 29993:2017, ISO 29992:2018 et ISO 21001:2018). Tous les termes sont classés dans différentes catégories fondées logiquement sur les différents éléments et contenus relatifs à l'éducation et à la formation (par exemple, organismes, personnes, activités, évaluations, ressources et documentation, système de management), et les différentes définitions d'un même terme sont ordonnées selon le numéro de la Norme internationale à laquelle elles appartiennent. Un index alphabétique est fourni à la fin de la présente Norme internationale.

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

[ISO/DIS 29995](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995>

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

ISO/DIS 29995

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995>

# Services d'éducation et d'apprentissage — Terminologie

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale répertorie les termes et définitions figurant dans les normes publiées par l'ISO/TC 232.

La présente Norme internationale reprend directement tous les termes et définitions utilisés dans les normes de l'ISO/TC 232, dans le but de fournir une référence aux utilisateurs et aux rédacteurs de normes ainsi que de faciliter la communication et la compréhension commune des termes employés en matière d'éducation et de formation, d'une part, et du domaine des travaux de l'ISO/TC 232, d'autre part.

## 2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

## 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 <http://www.iso.org/obp> ;
- IEC Electropedia : disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>.

### 3.1 Termes généraux

#### 3.1.1

##### service de formation

séquence d'activités conçue pour permettre l'apprentissage (3.3.2)

[SOURCE : ISO 29993:2017, 3.12]

#### 3.1.2

##### service éducatif

processus (3.7.8) venant à l'appui de l'acquisition et du développement des compétences (3.4.13) des apprenants (3.2.6) par le biais de l'éducation, de la formation (3.3.8), de l'apprentissage ou de la recherche

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.23]

## 3.2 Termes relatifs aux organismes et aux personnes

### 3.2.1

#### **organisme**

personne (3.2.5) ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs (3.7.6)

Note 1 à l'article : Le concept d'organisme englobe, sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.1]

### 3.2.2

#### **organisme d'éducation/formation**

organisme (3.2.1) dont l'activité principale est la fourniture de produits éducatifs (3.6.2) et la prestation de services éducatifs (3.1.2)

Note 1 à l'article : Ceci peut inclure un organisme d'éducation/formation au sein d'un organisme de plus grande taille dont l'activité principale n'est pas l'enseignement, tel qu'un service de formation professionnelle.

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.22]

### 3.2.3

#### **prestataire de services de formation**

##### **PSF**

organisme ou individu fournissant des services de formation (3.1.1) en dehors du cadre de l'enseignement formel, incluant tous les collaborateurs impliqués dans la fourniture du service de formation

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)  
ISO/DIS 29995  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f7ce576-a096-4dfe-a3bc-8e39ab5a4206/iso-dis-29995>

[SOURCE : ISO 29993:2017, 3.13]

### 3.2.4

#### **prestataire de services de formation en langues (PSFL)**

organisme ou personne fournissant des services de formation en langues (3.3.7) dans le cadre de la formation non formelle, et les membres de leur personnel impliqués dans la fourniture de la prestation

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.11]

### 3.2.5

#### **personne**

##### **individu**

être humain, c'est-à-dire personne physique, qui agit comme une entité distincte indivisible ou qui est considérée comme telle

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.35]

### 3.2.6

#### **apprenant (A)**

bénéficiaire (3.2.18) acquérant et développant des compétences (3.4.13) à l'aide d'un service éducatif (3.1.2)

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.25]





### 3.2.15

#### **partie intéressée (B)**

individu, groupe ou organisme ayant un intérêt direct ou indirect dans le service de formation (3.1.1), y compris sa gestion et ses résultats, et/ou les processus impliqués

[SOURCE : ISO 29993:2017, 3.7]

### 3.2.16

#### **commanditaire (A)**

<services de formation en langues> organisme ou individu qui acquiert des services de formation en langues (3.3.7) pour le compte d'apprenants (3.2.7), qui les finance ou les aide ou qui a un intérêt dans le résultat de l'apprentissage (3.1.1)

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

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.15]

### 3.2.17

#### **commanditaire (B)**

organisation ou individu qui fait l'acquisition de services de formation (3.1.1) pour le compte d'apprenants (3.2.8), qui leur assure un soutien financier ou autre, ou qui a un intérêt direct dans le résultat de l'apprentissage (3.3.2)

Note 1 à l'article : Les commanditaires comprennent les entreprises, les organismes publics et les personnes.

[SOURCE : ISO 29993:2017, 3.15]

### 3.2.18

#### **bénéficiaire**

personne (3.2.5) ou groupe de personnes bénéficiant des produits et services d'un organisme d'éducation/formation (3.2.2), et que l'organisme d'éducation/formation est tenu de servir en vertu de sa mission (3.7.18)

Note 1 à l'article : L'Annexe D de l'ISO 21001:2018 comporte une liste de bénéficiaires.

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.26, modifié - Ajout de « de l'ISO 21001:2018 » avant « comporte ».]

## **3.3 Termes relatifs aux activités d'éducation et d'apprentissage**

### 3.3.1

#### **apprentissage (A)**

<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

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.13]

### 3.3.2

#### **apprentissage (B)**

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

[SOURCE : ISO 29993:2017, 3.9]

**3.3.3****apprentissage tout au long de la vie**

offre ou exploitation d'opportunités d'apprentissage tout au long de la vie des personnes afin de favoriser leur développement continu

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.40]

**3.3.4****formation à distance**

apprentissage (3.3.1) facilité par les technologies de l'information et de la communication

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.8]

**3.3.5****formation mixte (ou hybride) (A)**

articulation de temps de formation en présence et à distance

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.4]

**3.3.6****apprentissage hybride (B)**

combinaison de différents modes d'apprentissage (3.3.2)

Note 1 à l'article : Les modes d'apprentissage comprennent entre autres l'apprentissage en face à face et l'apprentissage basé sur les technologies de l'information.

[SOURCE : ISO 29993:2017, 3.2]

**3.3.7****service de formation en langues**

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

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.10]

**3.3.8****éducation****formation**

travail avec des apprenants (3.2.6) pour les assister et les soutenir dans leur apprentissage

Note 1 à l'article : Le travail avec les apprenants implique la conception, la conduite et le suivi des activités d'apprentissage.

Note 2 à l'article : L'éducation et la formation peuvent combiner différents rôles: diffusion de contenus, facilitation, mentorat, édification de la communauté et, dans une certaine mesure, conseil et orientation.

[SOURCE : ISO 21001:2018, 3.40]

**3.4 Termes relatifs à l'évaluation****3.4.1****évaluation (du niveau ou des apprentissages) (A)**

<services de formation en langues> collecte d'informations relatives à une langue pour mesurer la capacité d'un apprenant (3.2.7) ou d'un groupe d'apprenants à communiquer dans cette langue

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.1]