

# PROJET DE NORME INTERNATIONALE

## ISO/DIS 19366

ISO/TC 232

Secrétariat: DIN

Début de vote:  
2015-05-20

Vote clos le:  
2015-08-20

---

---

## Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences

*Learning services outside formal education — Requirements*

ICS: 03.180

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

[ISO/DIS 19366](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eec02bb7-cb06-4d1a-acc1-d114cba852e3/iso-dis-19366)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eec02bb7-cb06-4d1a-acc1-d114cba852e3/iso-dis-19366>

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.



Numéro de référence  
ISO/DIS 19366:2015(F)

© ISO 2015

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

ISO/DIS 19366

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eec02bb7-cb06-4d1a-acc1-d114cba852e3/iso-dis-19366>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2015, Publié en Suisse

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  
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401  
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland  
Tel. +41 22 749 01 11  
Fax +41 22 749 09 47  
copyright@iso.org  
www.iso.org

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	iv
Introduction.....	v
1 <b>Domaine d'application</b> .....	1
2 <b>Termes et définitions</b> .....	1
3 <b>Informations promotionnelles et publicitaires</b> .....	3
4 <b>Élaboration de la proposition</b> .....	4
5 <b>Informations contractuelles</b> .....	4
6 <b>Analyse des besoins en formation</b> .....	5
7 <b>Conception du service de formation</b> .....	5
8 <b>Informations sur le service de formation fournies aux apprenants inscrits ou à leurs commanditaires</b> .....	7
9 <b>Prestation de service</b> .....	7
10 <b>Formateurs</b> .....	8
11 <b>Évaluation de l'apprentissage</b> .....	9
12 <b>Suivi de la qualité du service</b> .....	10
13 <b>Facturation</b> .....	10
<b>Annexe A (informative) Sélection de ressources imprimées et électroniques sur la conception de matériel pédagogique (CMP)</b> .....	11
<b>Bibliographie</b> .....	12

## 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](#).

L'ISO 19366 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 232, *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel*.

## Introduction

L'objectif de la présente Norme internationale est de fournir un cadre générique de référence pour des services de formation de qualité fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel, en spécifiant ses divers éléments ainsi que la prestation.

La norme est organisée de manière à refléter la séquence d'expériences des apprenants et des commanditaires d'un service de formation prototypique, incluant entre autres la publicité, les informations contractuelles, l'analyse des besoins, la conception, l'évaluation et l'appréciation.

Toutefois, la manière dont le service de formation est planifié et délivré peut varier selon le contexte.

Il convient que le prestataire de services de formation (PSF) établisse, mette en œuvre et entretienne un système de management lui permettant d'assurer une prestation de services cohérente et une conformité permanente à la présente Norme internationale.

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

[ISO/DIS 19366](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eec02bb7-eb06-4d1a-acc1-d114cba852e3/iso-dis-19366)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eec02bb7-eb06-4d1a-acc1-d114cba852e3/iso-dis-19366>

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

ISO/DIS 19366

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eec02bb7-eb06-4d1a-acc1-d114cba852e3/iso-dis-19366>

# Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel — Exigences

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives aux services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel, incluant entre autres la formation professionnelle, la formation continue et la formation en entreprise (externe ou interne). Elle concerne tous les services de formation qui s'adressent aux apprenants eux-mêmes ainsi qu'aux commanditaires qui font l'acquisition de ces services pour le compte des apprenants. Les principales caractéristiques de ces services sont que les objectifs de l'apprentissage sont définis et les services évalués et qu'ils impliquent une interaction avec l'apprenant. L'apprentissage peut se faire en face à face et/ou par le biais de la technologie.

Lorsque le prestataire de services de formation fait partie d'un organisme fournissant d'autres produits (biens et services) en complément des services de formation, la présente Norme internationale s'applique uniquement aux services de formation.

La présente Norme internationale ne s'adresse pas aux écoles, collèges et universités fournissant des services de formation dans le cadre d'un système d'enseignement formel, mais elle peut leur être utile en tant qu'outil de réflexion et d'auto-évaluation.

Lorsqu'une exigence de la présente norme ISO peut être appliquée dans le cadre du domaine d'application déterminé, alors elle doit être appliquée par le prestataire de services de formation (PSF). Lorsqu'une ou plusieurs exigences de la présente norme ISO ne peuvent pas être appliquées, cela ne doit pas avoir d'incidence sur la responsabilité du PSF d'assurer la conformité des produits et des services.

## 2 Termes et définitions

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

### 2.1

#### évaluation

<services de formation> collecte des données permettant de déterminer la capacité en matière de résultat d'*apprentissage* (2.9) d'un *apprenant* (2.8) individuel ou d'un groupe d'*apprenants* (2.8)

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.1, modifiée]

### 2.2

#### apprentissage hybride

combinaison de différents modes d'*apprentissage* (2.9)

Note 1 à l'article : Les modes d'*apprentissage* (2.9) comprennent entre autres l'*apprentissage* (2.9) en face à face et l'*apprentissage* (2.9) basé sur les technologies de l'information.

[SOURCE : ISO/IEC 2382-36:2008, 36.01.05, modifiée]

### 2.3

#### compétence

<services de formation> connaissances, compréhension, savoir-faire ou comportement, observables et/ou mesurables, qui sont appliqués pour atteindre les résultats escomptés

[SOURCE : ISO 29990:2010, 2.4, modifiée]

### 2.4

#### référentiel de formation

<services de formation> document préparé par le *prestataire de services de formation* (2.13) qui décrit les finalités, le contenu, les *ressources d'apprentissage* (2.11), les résultats de l'*apprentissage* (2.9), les méthodes d'*apprentissage* (2.9) et d'enseignement ainsi que les moyens d'*évaluation* (2.1)

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.7, modifiée]

### 2.5

#### évaluation

<services de formation> collecte systématique d'informations permettant de prendre des décisions sur des ajustements éventuels du *service de formation* (2.12)

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.9, modifiée]

### 2.6

#### formateur

<services de formation> personne qui travaille avec les *apprenants* (2.8) pour les aider dans leur *apprentissage* (2.9)

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

[SOURCE : ISO 29990:2010, 2.8]

### 2.7

#### partie intéressée

<services de formation> individu, groupe ou organisme ayant un intérêt direct ou indirect dans le *service de formation* (2.12), y compris sa gestion et ses résultats, et/ou les processus impliqués

[SOURCE : ISO 29990:2010, 2.9]

### 2.8

#### apprenant

<services de formation> personne engagée dans un *apprentissage* (2.9)

[SOURCE : ISO 29990:2010, 2.11, modifiée]

### 2.9

#### apprentissage

<services de formation> acquisition de connaissances, de savoir-faire, de comportements, de valeurs, de préférences ou de compréhension

[SOURCE : ISO 29990:2010, 2.12, modifiée]

### 2.10

#### environnement d'apprentissage

salles de classe, salles multimédia et autres espaces physiques ou virtuels utilisés pour l'*apprentissage* (2.9)

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.14, modifiée]



**2.11****ressources d'apprentissage**

matériel, environnement, ressources humaines, informations et autres biens pouvant être utilisés par le *prestataire de services de formation* (2.13) pour faciliter l'*apprentissage* (2.9)

**2.12****services de formation**

séquence d'activités conçue pour permettre l'*apprentissage* (2.9)

[SOURCE : ISO 29990:2010, 2.13, modifiée]

**2.13****prestataire de services de formation**

PSF

organisme ou individu fournissant des *services de formation* (2.12) en dehors du cadre de l'enseignement formel, incluant tous les collaborateurs impliqués dans la fourniture du *service de formation* (2.12)

[SOURCE : ISO 29990:2010, 2.14, modifiée]

**2.14****commanditaire**

<services de formation> organisme ou individu qui fait l'acquisition de *services de formation* (2.12) pour le compte d'*apprenants* (2.8), leur assure un soutien financier ou autre, ou qui a un intérêt direct dans le résultat de l'*apprentissage* (2.9)

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

[SOURCE : ISO 29991:2014, 2.15, modifiée]

**3 Informations promotionnelles et publicitaires****3.1 Généralités**

Toutes les informations, y compris les descriptions et les visuels liés au service et au PSF, visent à permettre aux apprenants ou autres parties intéressées de prendre une décision éclairée avant la contractualisation du service de formation. Les informations doivent être facilement accessibles aux parties intéressées, mises à jour, exactes et lisibles.

Ces informations doivent comporter au moins les éléments mentionnés en 3.2.

**3.2 Informations promotionnelles et publicitaires**

Les informations fournies par le PSF doivent comprendre au moins les éléments suivants :

- a) nom, adresse du siège social, coordonnées, numéro et date d'enregistrement, implantations géographiques avec adresse et coordonnées ;
- b) principaux dirigeants ;
- c) description des principaux services de formation proposés par le PSF ;
- d) qualification et/ou expérience des formateurs en charge du service de formation ;
- e) approches ou méthodes pédagogiques ;
- f) description de l'environnement d'apprentissage et des ressources d'apprentissage ;
- g) toute certification, distinction, qualification et accréditation.