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

Learning services outside formal education — Service requirements

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 29993:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81f35bc0-a76f-4fcb-9a52-a079cf085405/iso-29993-2017>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 29993:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81f35bc0-a76f-4fcb-9a52-a079cf085405/iso-29993-2017>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2017, 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 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Informations générales fournies par le PSF	3
5 Élaboration de la proposition	3
6 Informations fournies avant l'achat du service de formation	4
7 Analyse des besoins	4
8 Ingénierie du service de formation	5
9 Informations sur le service de formation aux apprenants inscrits ou à leurs commanditaires	6
10 Prestation de service	6
10.1 Personnel engagé dans la réalisation du service de formation.....	6
10.2 Matériel d'apprentissage.....	7
10.3 Environnement de formation.....	7
11 Formateurs	7
12 Évaluation du résultat de la formation	8
13 Suivi et évaluation de la qualité du service	9
14 Facturation	10
Bibliographie.....	11

ISO 29993:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81f35bc0-a76f-4fcb-9a52-a079cf085405/iso-29993-2017>

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/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 232, *Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel*.

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

- ISO 29990:2010¹⁾, *Services de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles*
— *Exigences de base pour les prestataires de services*
- ISO 29991:2014, *Services de formation en langues en dehors de l'éducation formelle* — *Exigences*

1) Les exigences de service pour un prestataire de services de formation, contenues dans l'ISO 29990:2010, sont traitées dans le présent document. Les éléments d'un système de management pour un organisme d'enseignement, contenus dans l'ISO 29990:2010, seront traités dans la future ISO 21001.

Introduction

Le présent document est destiné à fournir un cadre générique de référence pour la qualité des services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel, il en spécifie les différents éléments et la mise en œuvre.

La structure du présent document reflète une séquence type d'expériences pour les apprenants et les commanditaires d'un service de formation type, incluant la publicité, les informations fournies avant l'achat du service, 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. Le prestataire de services de formation (PSF) peut mettre en œuvre un système de management conçu pour assurer une prestation de services cohérente et conforme au présent document.

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 29993:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81f35bc0-a76f-4fcb-9a52-a079cf085405/iso-29993-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/81f35bc0-a76f-4fcb-9a52-a079cf085405/iso-29993-2017>

