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

Learning services outside formal education — Service requirements

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

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

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



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/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

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 STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 29993:2017](#)

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

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

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences relatives aux services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel, y compris tous les types de formation tout au long de la vie (par exemple, formation professionnelle et formation en entreprise, externalisés ou internes). Ceux-ci comprennent tous les services de formation fournis par un prestataire de formation (PSF) qui s'adressent aux apprenants eux-mêmes, ainsi qu'aux commanditaires qui acquièrent les services pour le compte des apprenants. Les principales caractéristiques de ces types de services sont que les objectifs de la formation sont définis que les services sont évalués et qu'ils impliquent une interaction avec l'apprenant. La formation peut se faire en face à face, appuyée par la technologie, ou un mélange des deux.

Lorsque le prestataire de services de formation fait partie d'un organisme fournissant d'autres produits (c'est-à-dire des biens et des services) en complément des services de formation, le présent document s'applique uniquement aux services de formation.

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

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

ISO 29993:2017
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/81155bc0-a76f-4fcb-9a52-a079cf085405/iso-29993-2017>

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

évaluation du résultat

collecte des données permettant de déterminer les résultats d'apprentissage (3.9) d'un apprenant (3.8) individuel ou d'un groupe d'apprenants

3.2

apprentissage hybride

combinaison de différents modes d'apprentissage (3.9)

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 29991:2014, 2.4, modifiée]

3.3

compétence

capacité à appliquer les connaissances et les savoir-faire pour atteindre les résultats escomptés

3.4
référentiel de formation

document préparé par le *prestataire de services de formation* (3.13) qui décrit les objectifs, le contenu, les *ressources pédagogiques* (3.11) et les résultats attendus de la formation (3.9)

3.5
évaluation de la satisfaction

collecte systématique d'informations, incluant les résultats de l'*évaluation* (3.1) et du *suivi* (3.14), permettant de prendre des décisions sur des ajustements éventuels du *service de formation* (3.12)

3.6
formateur

personne qui travaille avec les *apprenants* (3.8) pour les aider dans leur *apprentissage* (3.9)

Note 1 à l'article: Un *formateur* (3.6) est aussi souvent désigné en tant qu'enseignant, coach, tuteur ou mentor.

[SOURCE: ISO 29990:2010, 2.8]

3.7
partie intéressée

individu, groupe ou organisme ayant un intérêt direct ou indirect dans le *service de formation* (3.12), y compris sa gestion et ses résultats, et/ou les processus impliqués

[SOURCE: ISO 29990:2010, 2.9]

3.8
apprenant

personne engagée dans un *apprentissage* (3.9)

[SOURCE: ISO 29990:2010, 2.11]

3.9
apprentissage

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

[SOURCE: ISO 29990:2010, 2.12]

3.10
environnement de formation

salles de formation, salles multimédia et autres espaces physiques ou virtuels utilisés pour l'*apprentissage* (3.9)

3.11
ressource de formation

matériel, environnement, ressources humaines, informations ou autres biens pouvant être utilisés par le *prestataire de services de formation* (3.13) pour faciliter l'*apprentissage* (3.9)

3.12
service de formation

séquence d'activités conçue pour permettre l'*apprentissage* (3.9)

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

3.13
prestataire de services de formation

organisme ou individu fournissant des *services de formation* (3.12) en dehors du cadre de l'enseignement formel, incluant tous les collaborateurs impliqués dans la fourniture du service de formation

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29993:2017

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

3.14 suivi

examen continu des progrès réalisés pendant la réalisation de la *formation* (3.12) afin de vérifier la conformité au référentiel et de prendre les décisions nécessaires pour améliorer la performance

3.15 commanditaire

organisation ou individu qui fait l'acquisition de *services de formation* (3.12) pour le compte d'*apprenants* (3.8), qui leur assure un soutien financier ou autre, ou qui a un intérêt direct dans le résultat de l'*apprentissage* (3.9)

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

[SOURCE: ISO 29990:2010, 2.17, modifiée]

4 Informations générales fournies par le PSF

4.1 Avant l'inscription, les apprenants et les parties intéressées pour prendre une décision éclairée ont besoin d'informations sur les services de formation proposés.

4.2 Les informations fournies par le PSF doivent être accessibles, à jour, précises et lisibles. Ces informations doivent comporter au moins les éléments suivants:

- a) nom, adresse du siège social, coordonnées et lieux où les services de formation sont fournis;
- 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) méthodes d'enseignement;
- f) description de l'environnement d'apprentissage et des ressources d'apprentissage;
- g) toute certification, distinction, qualification et accréditation.

5 Élaboration de la proposition

5.1 Lorsqu'elle est fournie, la proposition permet aux apprenants ou aux commanditaires de prendre une décision éclairée en ce qui concerne l'acquisition du service de formation.

5.2 Avant d'élaborer la proposition, le PSF doit prendre les mesures appropriées pour comprendre la demande de formation, son contexte et les facteurs logistiques éventuels. Cette proposition doit au moins comprendre les éléments suivants:

- a) la finalité et les objectifs des services de formation proposés;
- b) la capacité du PSF à répondre aux besoins du client (par exemple références clients, caractéristiques techniques, profil des formateurs, exemple de programmes de formations similaires);
- c) les méthodes d'enseignement et d'évaluation devant être utilisées par le PSF pour fournir le service de formation;
- d) le prix, les termes et conditions générales de vente.