

PROJET DE NORME INTERNATIONALE

ISO/DIS 29991

ISO/TC 232

Secrétariat: DIN

Début de vote:
2020-01-17

Vote clos le:
2020-04-10

Services de formation en langues — Exigences

Language learning services — Requirements

ICS: 03.180

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42-ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-dis-29991>

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 29991:2020(F)

© ISO 2020

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42-ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-dis-29991>



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
Website: 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 Détermination des besoins de formation en langues	3
5 Conception des services de formation en langues	5
6 Formateurs désignés par le prestataire de services de formation en langues	6
7 Disponibilité et accessibilité des supports de formation en langues	7
8 Environnement d'apprentissage des langues	8
9 Évaluation de l'apprentissage des langues	8
10 Évaluation du service de formation en langues	8
11 Promotion et publicité des services de formation en langues	9
12 Informations sur les services de formation en langues à l'usage des apprenants inscrits et de leurs commanditaires	10
13 Facturation	10
Annexe A (informative) Exemples d'échelles de compétence en langues des apprenants	11
Annexe B (informative) Compétences requises pour les formateurs en langues	13
Bibliographie	15

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/iso/fr/avant-propos.html.

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/members.html.

Introduction

La présente Norme internationale a pour objectif de spécifier les exigences relatives aux services de formation en langues. La présente Norme internationale utilise le terme « services de formation » plutôt que « formation » afin de mettre l'accent sur l'apprenant ainsi que sur les résultats du processus d'apprentissage et de souligner toute la diversité des options disponibles pour l'apprentissage d'une langue.

L'ISO 29991 vise à fixer des exigences minimales aux services de formation en langues. La présente norme a pour objectif : (a) d'améliorer la transparence et de renforcer la crédibilité du marché des services de formation en langues; (b) de protéger les consommateurs en prévenant les pratiques préjudiciables ; et (c) d'améliorer la qualité de l'apprentissage des langues pour toutes les parties prenantes.

Une telle norme est nécessaire car, si l'évaluation de la qualité des services de formation en langues est bien établie dans certains pays, les normes appliquées varient considérablement selon les pays, et dans un grand nombre d'entre eux, la réglementation est limitée ou inexistante.

L'ISO 29991 se fonde sur l'expertise, large et interdisciplinaire, d'organismes impliqués dans l'élaboration des normes : assurance qualité, technologie éducative, évaluation de programme, acquisition d'une deuxième langue et linguistique appliquée, au niveau national comme au niveau international.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-dis-29991-2020>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42-ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-dis-29991>

Services de formation en langues — Exigences

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives aux services de formation en langues. Ceux-ci incluent tous les services de formation en langues s'adressant tant aux apprenants d'une langue qu'aux parties prenantes qui acquièrent ces services pour les apprenants. La définition et l'évaluation des objectifs de la formation et l'interaction avec l'apprenant constituent les caractéristiques principales de ces services. La formation peut être dispensée en présentiel, à distance, par le biais de la technologie ou de façon mixte (ou hybride).

La présente norme intéressera les prestataires de services de formation en langues de toute sorte et de toute taille, ainsi que les associations ou les groupements de prestataires de services de formation en langues.

Dans le cas où les services de formation en langues sont assurés par un organisme qui offre des produits (biens et services) ainsi que des formations autres que les formations en langues, la présente Norme internationale s'applique uniquement aux services de formation en langues.

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

évaluation

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

3.2

document authentique

<services de formation en langues> document initialement conçu pour des situations de communication réelles, et non pas à des fins pédagogiques pour l'apprentissage des langues

3.3

attestation

<services de formation en langues> document donné par un prestataire de services de formation en langues à un apprenant, attestant un niveau de performance ou d'acquis ou le suivi d'un programme d'apprentissage

3.4

apprentissage hybride

combinaison de l'apprentissage en face à face (présentiel) et d'e-apprentissage

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

3.5

compétence

<services de formation en langues> aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

[SOURCE : ISO/IEC 17024:2012, modifiée]

3.6

développement professionnel continu

renforcement intentionnel et continu des connaissances ou des compétences professionnelles

3.7

programme de formation

<services de formation en langues> programme des apprentissages élaboré par le prestataire de services de formation en langues qui décrit les objectifs, le contenu, les résultats attendus, les méthodes d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que le processus d'évaluation

3.8

e-apprentissage

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

[SOURCE : ISO/IEC 24751-1:2008, 2.18]

3.9

évaluation de la formation

<services de formation en langues> collecte systématique d'informations dont l'analyse permet d'ajuster les services de formation en langues

3.10

service de formation en langues

processus ou suite d'activités conçues pour l'apprentissage des langues

3.11

prestataire de services de formation en langues

PSFL

organisme ou personne fournissant des services de formation en langues, et les membres de leur personnel impliqués dans la fourniture de la prestation

3.12**apprenant**

<services de formation en langues> personne engagée dans l'apprentissage d'une langue

3.13**apprentissage**

<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

3.14**environnement d'apprentissage**

salles de classe, salles multimédia et autres espaces physiques utilisés pour l'apprentissage des langues, ainsi que l'ameublement et l'équipement de ces salles et espaces

3.15**commanditaire**

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

Note 1 à l'article : Les commanditaires peuvent inclure des entreprises, des organismes publics, des personnes physiques, etc.

3.16**formateur**

personne dont l'activité professionnelle consiste à former et à faciliter les apprentissages, dans le cadre d'un établissement d'enseignement ou d'une formation professionnelle

4 Détermination des besoins de formation en langues

4.1 Les besoins de l'apprenant ou du commanditaire doivent être déterminés par un membre du personnel du PSFL, désigné et qualifié.

4.2 Dans le cadre de la détermination des besoins de l'apprenant et du commanditaire, il doit être fait référence aux cadres de compétences en langues nationaux et internationaux, s'ils sont disponibles et pertinents.

NOTE Voir l'Annexe A pour des exemples de cadres de compétence en langues nationaux et internationaux.

4.3 L'analyse des besoins doit comprendre :

- a) l'évaluation et l'analyse des besoins de l'apprenant en matière d'apprentissage de la langue, ce qui inclut :
 - i) les compétences langagières visées (par exemple, compréhension de l'écrit, compréhension de l'oral, expression écrite, expression orale), le niveau de compétence souhaité dans la langue cible et la durée prévue des apprentissages, c'est-à-dire l'objectif de formation dans la langue cible ;
 - ii) les buts dans lesquels l'apprenant a besoin de la langue et les contextes dans lesquels il doit l'utiliser (par exemple, sphère sociale, domaine professionnel, études, etc.) ;
- b) l'évaluation du niveau de compétence de l'apprenant dans la langue cible avant son entrée en formation au moyen de techniques telles que des tests internes, des tests élaborés par un organisme externe ou en auto-évaluation ;
- c) la référence à la définition des niveaux de compétence en langues qu'utilise le PSFL (voir 3.4 ci-après) ;
- d) l'identification de tout autre élément lié à la situation et au profil de l'apprenant qui pourrait avoir un impact sur ses besoins en matière de formation dans la langue cible (par exemple, âge, langue maternelle, culture, niveau d'études, parcours professionnel, parcours d'apprentissage des langues, niveau d'alphabétisation, capacités cognitives et physiques, etc.).

4.4 Les informations fournies doivent faire ressortir l'équivalence entre les niveaux de compétence en langues définies par le PSFL et les niveaux définis par les échelles de compétence en langues largement reconnues au niveau national ou international. Elles doivent indiquer comment ces niveaux de compétence se rapportent aux objectifs pédagogiques.

NOTE Voir L'Annexe A pour des exemples d'échelles de référence de compétence en langues.

4.5 Les informations concernant les antécédents des apprenants en matière d'éducation et de formation et leurs acquis, y compris leurs qualifications et diplômes, doivent être recueillies et utilisées avec leur consentement légitime.

4.6 Les buts, souhaits, objectifs et exigences spécifiques des commanditaires doivent être déterminés.

4.7 Lorsque cela est pertinent et possible, les apprenants doivent recevoir l'accompagnement nécessaire à l'identification de leurs besoins en langues et de leurs objectifs.

4.8 Lorsque cela est pertinent et réalisable, il convient de prendre en compte la façon dont les apprenants ou les commanditaires souhaitent que les capacités, les compétences et la sensibilité langagières développées grâce aux services de formation en langues soient transposées au sein de l'environnement professionnel de l'apprenant (au niveau de ses tâches et de ses responsabilités) ainsi que ce qui constitue les indicateurs de réussite pour les commanditaires de l'action de formation.

4.9 Un accord préalable doit être recherché entre le PSFL et l'apprenant ou le commanditaire sur les résultats de l'analyse des besoins et sur la nature et les objectifs des services de formation en langues susceptibles de répondre au mieux aux besoins.