
Services de formation en langues — Exigences

Language-learning services — Requirements

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 29991:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-29991-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-29991-2020>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 29991:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-29991-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, Genève

Tél.: +41 22 749 01 11

E-mail: copyright@iso.org

Web: 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	4
6 Formateurs désignés par le prestataire de services de formation en langues	5
7 Disponibilité et accessibilité des supports de formation en langues	6
8 Environnement d'apprentissage des langues	7
9 Évaluation de l'apprentissage des langues	7
10 Évaluation du service de formation en langues	7
11 Promotion et publicité des services de formation en langues	8
12 Informations sur les services de formation en langues à l'usage des apprenants inscrits et de leurs commanditaires	8
13 Facturation	9
Annexe A (informative) Exemples d'échelles de compétence en langues des apprenants	10
Annexe B (informative) Exemples de compétences requises pour les formateurs en langues	12
Bibliographie.....	14

iTeH STANDARD PREVIEW
 (standards.iTeH.ai)
 ISO 29991:2020
<https://standards.iTeH.ai/catalog/standards/sist/42ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-29991-2020>

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 www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 232, *Éducation et services de formation*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 29991:2014), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes :

- modifications mineures pour assurer la cohérence avec l'ISO 29993 ;
- modifications de la terminologie pour refléter le nouveau domaine d'application et le nouveau titre de l'ISO/TC 232, « Éducation et services de formation ». Lorsque l'ISO 29991:2014 a été développée pour la première fois, elle était alignée avec le domaine d'application et le titre du comité technique car ils recouvraient les services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel.

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.

Introduction

Le présent document a pour objectif de spécifier les exigences minimum relatives aux services de formation en langues. Le présent document 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.

Le présent document vise à :

- a) améliorer la transparence et renforcer la crédibilité du marché des services de formation en langues ;
- b) protéger les consommateurs en prévenant les pratiques préjudiciables ;
- c) améliorer la qualité de l'apprentissage des langues pour toutes les parties prenantes.

Le présent document 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.

Le présent document 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.

Le présent document 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.

[ISO 29991:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-29991-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-29991-2020>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 29991:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/42ec5d31-96e1-4854-b267-9baa3f51810d/iso-29991-2020>

Services de formation en langues — Exigences

1 Domaine d'application

Le présent document 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).

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, le présent document 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 <https://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 2382-36:2019, 3.1.5, 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, 3.6, 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: à l'article : Les commanditaires peuvent inclure des entreprises, des organismes publics, des personnes physiques.

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) ;
- 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](#)) ;
- 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 indiquent 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.

4.10 Les apprenants ou les commanditaires doivent disposer d'informations sur les services de formation en langues qui peuvent leur être proposés et qui répondent à leurs besoins (par exemple, les résultats, les certificats (le cas échéant), les plannings, la sélection des formateurs, la taille des groupes, le programme de formation, les méthodes et les tarifs).

4.11 Les formateurs doivent être pleinement informés des résultats de l'analyse des besoins des apprenants qui intègrent leurs cours.

5 Conception des services de formation en langues

5.1 Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage des langues ainsi que les supports et les modalités d'apprentissages utilisés (par exemple, en présentiel, hybride, e-apprentissage, plateformes autonomes ou à intelligence artificielle) doivent satisfaire aux exigences et objectifs du programme de formation, doivent atteindre les buts fixés (voir 4.10) et doivent être en adéquation avec les besoins, les profils et situation des apprenants. Les supports de formation doivent être exacts en termes de contenu.

5.2 Les objectifs spécifiques, les résultats attendus des services de formation en langues qui ont été choisis pour répondre aux besoins des apprenants et, le cas échéant, des commanditaires, doivent être clairement spécifiés et communiqués aux apprenants ou à leurs commanditaires et aux formateurs.

5.3 Les principes, les méthodes d'apprentissage et d'enseignement ainsi que les modalités de formation retenus doivent être spécifiés et portés à la connaissance des apprenants et de leurs commanditaires, le cas échéant.

5.4 Le rôle et les responsabilités du PSFL, des apprenants et de leurs commanditaires doivent être clairement spécifiés pour ce qui relève de la fourniture des services de formation en langues, du suivi et de l'évaluation des apprentissages.

5.5 Un programme de formation et des moyens d'évaluation correspondant aux objectifs visés par les services de formation en langues (voir 4.9 et 4.10) doivent être conçus et développés.

5.6 Le programme de formation doit être conçu et développé par des professionnels expérimentés ou formés à la conception et à l'élaboration de programmes de formation en langues.

5.7 Pour la conception de formations en langues, les éléments suivants doivent être pris en compte :

- a) le profil et la situation des apprenants [voir 4.3, point d)] ;
- b) les besoins et les objectifs des apprenants ou des commanditaires en matière de formation en langues ;
- c) les langues que les apprenants maîtrisent ou qu'ils ont déjà étudiées ;
- d) les caractéristiques de la langue cible et, si nécessaire, les caractéristiques de la langue maternelle des apprenants ;

- e) l'intensité et la durée prévues de la formation ainsi que ses modalités et le contexte dans lequel elle sera dispensée (par exemple, en présentiel, hybride, e-apprentissage ou plateformes autonomes ou à intelligence artificielle) ;
- f) les bonnes pratiques et les résultats récents de la recherche en matière d'apprentissage et de didactique des langues.

5.8 Les documents portant sur les objectifs et programmes de formation doivent être mis à la disposition des apprenants et, le cas échéant, des commanditaires avant et pendant la formation.

5.9 Les formateurs, y compris ceux qui ne sont pas en permanence ou exclusivement employés par le PSFL, doivent appliquer les principes et méthodes d'enseignement des langues spécifiés par le PSFL.

5.10 Le PSFL doit s'assurer que le programme et les supports de formation sont revus au moins une fois par an, en interne ou par tout autre moyen, et mis à jour le cas échéant.

6 Formateurs désignés par le prestataire de services de formation en langues

6.1 Les formateurs du PSFL doivent soit :

- a) être expérimentés et avoir une qualification ou une formation dans l'enseignement d'une langue étrangère reconnue dans le pays où le PSFL offre ses services ;
- b) être expérimentés et titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur combiné à une qualification professionnelle reconnue permettant d'enseigner la langue cible, titres obtenus dans un autre pays ;
- c) être débutants sans qualifications ni formations telles que spécifiées ci-dessus. Les formateurs débutants doivent avoir les compétences requises pour enseigner la langue, doivent se former et doivent être encadrés par des formateurs en langues expérimentés et formés ou ayant une qualification reconnue.

NOTE Les qualifications professionnelles peuvent être reconnues par les pouvoirs publics, un organisme indépendant créé par les branches professionnelles, une université ou une faculté accréditée. En l'absence d'organismes de reconnaissance de ce type, la qualification des formateurs peut être reconnue acceptable par les PSFL du pays qui délivre des cours de la langue en question.

6.2 Tous les formateurs, y compris les débutants, doivent posséder les compétences nécessaires dans la langue cible pour enseigner cette langue et pour réaliser les tâches associées qui leur sont assignées.

6.3 Tous les formateurs doivent s'engager dans un développement professionnel continu couvrant au moins les aspects suivants :

- a) les principes pédagogiques, les bonnes pratiques, l'état actuel de la recherche en matière de méthodes d'apprentissage et de didactique des langues en lien avec le programme de formation ;
- b) les compétences culturelles et interculturelles en lien avec la langue cible et le contexte de formation ;
- c) les compétences de formation et d'apprentissage, l'utilisation de supports et de ressources en lien avec le programme de formation, y compris les technologies de l'information et de la communication ;
- d) les compétences en matière de gestion de groupes de formation ;
- e) les procédures d'évaluation de l'apprentissage des langues ;
- f) la consolidation et l'amélioration de leurs compétences dans la langue cible.