
**Services de formation dans le cadre de
l'éducation et de la formation non
formelles — Exigences de base pour les
prestataires de services**

*Learning services for non-formal education and training — Basic
requirements for service providers*

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2010

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
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 Termes et définitions	1
3 Services de formation	3
3.1 Détermination des besoins d'apprentissage	3
3.1.1 Généralités	3
3.1.2 Besoins des parties prenantes	3
3.1.3 Contenu de l'apprentissage et processus d'apprentissage	4
3.2 Conception des services de formation	4
3.2.1 Spécification des objectifs et de l'étendue des services de formation	4
3.2.2 Spécification des moyens pour accompagner et suivre le transfert de l'apprentissage	4
3.2.3 Planification du curriculum	4
3.3 Fourniture des services de formation	5
3.3.1 Information et orientation	5
3.3.2 Disponibilité et accessibilité des ressources d'apprentissage	5
3.3.3 Environnement d'apprentissage.....	5
3.4 Suivi de la fourniture des services de formation	5
3.5 Évaluation réalisée par les prestataires de services de formation	6
3.5.1 Objectifs et étendue de l'évaluation	6
3.5.2 Évaluation de l'apprentissage.....	6
3.5.3 Évaluation du service de formation.....	6
4 Management du prestataire de services de formation	7
4.1 Exigences générales de management	7
4.2 Stratégie et gestion d'entreprise.....	7
4.3 Revue de direction	7
4.4 Actions préventives et actions correctives	7
4.5 Management financier et management des risques	7
4.6 Gestion des ressources humaines.....	8
4.6.1 Compétences du personnel et des intervenants du PSF.....	8
4.6.2 Évaluation des compétences du PSF, gestion des performances et développement professionnel	8
4.7 Management de la communication (interne/externe)	8
4.8 Allocation des ressources.....	9
4.9 Audits internes	9
4.10 Retour d'informations des parties prenantes.....	9
Annexe A (informative) Contenu du plan d'affaires	10
Annexe B (informative) Informations pour les revues du système de management.....	11
Annexe C (informative) Actions préventives et correctives	12
Annexe D (informative) Exemples de compétences clés des prestataires de services de formation	13
Annexe E (informative) Correspondance entre l'ISO 29990:2010 et l'ISO 9001:2008	15
Bibliographie.....	18

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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

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.

L'ISO 29990 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 232, *Services d'éducation et de formation non formelles*.

Introduction

La présente Norme internationale a pour objectif de fournir un modèle générique pour une pratique professionnelle performante et de qualité, ainsi qu'une référence commune pour les prestataires de services de formation (PSF) et leurs clients en matière de conception, développement et fourniture de prestations d'éducation, de formation et de développement non formels. La présente Norme internationale emploie le terme «apprentissage» plutôt que «formation» afin de mettre l'accent sur l'apprenant et les résultats du processus, et pour mettre en évidence la gamme complète d'options disponibles pour délivrer les services de formation.

La présente Norme internationale traite principalement de la compétence des PSF. Elle est destinée à aider les organismes et les individus à choisir un prestataire de services de formation qui répondra à leurs besoins et à leurs attentes en matière de développement des compétences et des capacités. Elle peut également être utilisée pour certifier les prestataires de services de formation.

La présente Norme internationale présente des similitudes avec plusieurs des normes de systèmes de management publiées par l'ISO, en particulier l'ISO 9001. En guise d'exemple, une comparaison du contenu de la présente Norme internationale avec l'ISO 9001:2008 est donnée dans l'Annexe E.