

<b>terms, words, phrases</b>	<b>Definitions</b>
Principes de fonctionnement	Déclaration indiquant clairement l'objectif d'une entreprise ou d'une organisation. Cette déclaration de principes explique son objectif global, et décrit sa méthode de travail, ainsi que les principes directeurs de cette approche. Elle en décline aussi, le cas échéant, ses valeurs.
Acteurs et partenaires	(Partie prenante) individu, groupe ou organisme ayant un intérêt direct ou indirect dans le service de formation, y compris dans son management et son résultat, ou dans les processus qui entrent en jeu, ou les deux. Source: ISO/DIS 29990
Structure prestataire	(Prestataire de services de formation) organisme de toute taille ou individu fournissant des services de formation dans le domaine de l'éducation et de la formation non formelles, en y incluant l'ensemble des personnes intervenant dans la fourniture du service de formation. Source: ISO/DIS 29990
Bonnes pratiques	Les méthodes et les démarches mises en oeuvre par l'organisation et qui ont démontré leur efficacité et leur opérationnalité ; et conduisant à des résultats supérieurs et transférables.
Assurance qualité	(Politique qualité) orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'officiellement formulées par la direction La politique qualité est généralement cohérente avec la politique générale de l'organisme et fournit un cadre pour fixer des objectifs qualité. Source: ISO/DIS 29990
Démarche de certification	La certification est une activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause, donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel. La certification est une démarche volontaire. Source: AFNOR Certification
Validation de la certification	La certification est délivrée après une évaluation des systèmes, des services, des produits ou encore des compétences professionnelles. Cette évaluation consiste à en mesurer les caractéristiques. Si celles-ci correspondent en tous points à celles fixées dans le référentiel, la certification est délivrée. Source: AFNOR Certification
Retour documenté	(retour d'information / rétroaction) Transmission des constatations résultant du processus d'évaluation à ceux qui peuvent en tirer des leçons utiles et pertinentes afin de favoriser un meilleur apprentissage. Source: CEDEFOP « Glossaire de la qualité dans la formation »
Partenaires sociaux et économiques	Institutions représentatives du personnel et des employeurs (organisations syndicales professionnelles, salariées et patronales) ainsi que les organismes consulaires, les pouvoirs publics et les collectivités territoriales.
Offre de formation	Dispositifs et actions permettant la montée en compétence et la qualification d'individus ou de groupes d'individus.

<b>terms, words, phrases</b>	<b>Definitions</b>
Domaines d'expertise et organisation	Ces éléments permettent de situer la structure par rapport à son environnement et à son offre de formation. Ils en définissent l'implantation géographique, la taille (nombre de collaborateurs et de bénéficiaires formés), les secteurs d'activités, les dispositifs proposés, les publics cibles, l'organigramme, les procédures d'inscription.
Programme de l'action	(Curriculum) plan d'étude élaboré par le prestataire de services de formation, qui décrit les objectifs à atteindre, le contenu, les résultats de l'apprentissage, les méthodes d'enseignement et d'apprentissage, les processus d'évaluation, etc., Source: ISO/DIS 29990
Supports de communication	Les dépliants, brochures, encarts presse et publicité ; mais aussi les sites web, la présence sur les portails spécialisés et/ou les réseaux sociaux, les intranets.
Données économiques et sociales	Ces données se rapportent à la situation, aux besoins et aux projets de la zone géographique ou de l'environnement économique dans lesquels se situe la structure. Elles permettent de définir les besoins éducatifs ou de formations spécifiques ainsi que les publics particuliers devant être privilégiés afin de pouvoir répondre aux déficits de compétences ou aux nouveaux défis socio-économiques.
Connaissances et capacités	(Compétence) connaissances, compréhension, habiletés ou attitude qui sont observables ou mesurables, mises en oeuvre et maîtrisées dans une situation de travail donnée et dans le cadre du développement professionnel ou personnel. Source: ISO/DIS 29990
Transfert des connaissances (pratiques professionnelles transférables)	(Transfert de l'apprentissage) mise en oeuvre de ce qui a été appris dans le cadre d'un service de formation dans d'autres situations. Source: ISO/DIS 29990
Titre et qualifications	(Titre attribué) Distinction donnée par un prestataire de services de formation à un apprenant afin d'indiquer un niveau de performance ou d'acquis, ou l'achèvement d'un programme de formation. Source: ISO/DIS 29990
Exigences légales	Toute personne qui réalise des prestations de formation professionnelle continue doit justifier des titres et qualités des personnels d'enseignement et d'encadrement qui interviennent à quelque titre que ce soit dans les prestations de formation qu'elle réalise, et de la relation entre ces titres et qualités et les prestations réalisées dans le champ de la formation professionnelle. Source : Art. L6352-1 du code du travail, modifié par LOI n°2009-1437 du 24 novembre 2009 - art. 49.
Développement (acquisition) de connaissances professionnelles	(Développement professionnel continu) amélioration intentionnelle des connaissances professionnelles ou des compétences professionnelles. Source: ISO/DIS 29990
Intervenant	Entité ou personne employée ou non par le prestataire de services de formation et travaillant sous son égide pour fournir

<b>terms, words, phrases</b>	<b>Definitions</b>
	des services de formation (organismes ou contractants indépendants, tels que formateurs, concepteurs pédagogiques, évaluateurs, chefs de projet ou conseillers d'orientation professionnelle). Source: ISO/DIS 29990
Autoformation	L'apprentissage autonome suppose que les apprenants puissent avoir au préalable clairement identifiés leurs besoins ; ce afin d'entreprendre des activités pour les satisfaire, accompagnés d'un médiateur ou de leur propre initiative.
Analyse de pratiques	Capacité d'un apprenant à observer, analyser et juger sa performance à partir de critères prédéfinis et de trouver le moyen de l'améliorer. Source: CEDEFOP « Glossaire de la qualité dans la formation »
Méthodes d'évaluation	(évaluation des résultats d'apprentissage) Le processus consistant à apprécier les savoirs, savoir-faire, aptitudes et/ou compétences d'un individu à l'aune de critères prédéfinis (résultats attendus, mesure des résultats d'apprentissage). Source: CEDEFOP « Glossaire de la qualité dans la formation »  (évaluation de l'apprentissage) Approche normative consistant à analyser le processus d'apprentissage ou les résultats de l'apprentissage en les comparant aux objectifs d'apprentissage Source: ISO/DIS 29990
Procédures de vérification	Les modes opératoires utilisés peuvent être des tests, des mises en situation, des thèmes techniques pratiques, des entretiens, etc.
Evaluation critériée	Mesure de la valeur d'une intervention, d'un programme ou d'une politique en référence à des critères et des normes explicites (sa pertinence ou son efficacité, par exemple). Elle vise à déterminer le bien-fondé d'un programme, d'une mesure ou d'une politique au travers d'une appréciation et d'une étude approfondies. Source: CEDEFOP « Glossaire de la qualité dans la formation »
Critères de qualité	(Critère de qualité pour l'évaluation de la qualité dans l'EFPP) Une marque distinctive (ou caractéristique) qui permet d'évaluer la qualité d'un système d'EFPP ou des activités d'EFPP d'un organisme. Les critères de qualité doivent être accompagnés d'un ou plusieurs indicateurs en fonction de la complexité des critères concernés. Source: CEDEFOP « Glossaire de la qualité dans la formation »
Environnement	Aspects logistiques : lieu, moyens de transport, locaux, et conditions matérielles, hébergement, restauration...