

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 1 / 56

Sommaire

A

[Accompagnement pédagogique](#)
[Accréditation](#)
[Acquis](#)
[Action corrective](#)
[Action de formation](#)
[Action préventive](#)
[Alternance](#)
[AMDEC](#)
[Amélioration de la qualité](#)
[Amélioration continue de la qualité](#)
[Analyse de besoin \(de formation\)](#)
[Analyse de la demande \(de formation\)](#)
[Analyse de la valeur](#)
[Analyse fonctionnelle](#)
[Analyse multivariée](#)
[Annonceur](#)
[Anomalie](#)
[Apprenant](#)
[Apprentissage](#)
[Assurance qualité](#)
[Assurance de la qualité](#)
[Attente\(s\)](#)
[Attestation de stage](#)
[Attitude](#)
[Attribut](#)
[Audience](#)
[Audit](#)
[Audit marketing](#)
[Audit qualité](#)
[Auditeur qualité](#)
[Autodidaxie](#)
[Auto-évaluation](#)
[Auto-contrôle](#)
[Auto formation](#)
[Auto formation assistée ou accompagnée](#)

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 2 / 56

B

[B2B](#)

[Balanced Scorecard \(tableau de bord équilibré\)](#)

[Baromètre](#)

[Base de données](#)

[Base line](#)

[Below the line](#)

[Benchmarking](#)

[Besoin](#)

[Besoin de formation](#)

[Blind marketing](#)

[Blind test](#)

[Boucle de la qualité](#)

[Brainstorming](#)

[Brand stretching](#)

[Briefing](#)

C

[Cahier des charges \(de la demande\)](#)

[Cahier des charges \(de la formation\)](#)

[Campagne](#)

[Canal de distribution](#)

[Capabilité](#)

[Capacité](#)

[Caractéristiques](#)

[Caractéristiques des mesures](#)

[Caractéristiques qualités](#)

[Cartes de contrôle](#)

[Cartographie des processus](#)

[Category management](#)

[Centre de ressources](#)

[Cercle de qualité](#)

[Certificat de formation](#)

[Certification](#)

[Certification de conformité](#)

[Charte qualité](#)

[Cible](#)

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 3 / 56

[Client](#)

[Client interne](#)

[Compétence professionnelle](#)

[Comportement](#)

[Concurrence](#)

[Conformité](#)

[Consommation](#)

[Contenu de formation](#)

[Contrainte](#)

[Contrôle](#)

[Contrôle qualité](#)

[Copy strategy](#)

[Courbe d'expérience](#)

[Coût d'obtention de la qualité](#)

[Critères](#)

[Critères d'audit](#)

[CSP](#)

[Cursus ou parcours \(de formation\)](#)

[Cycle de vie](#)

D

[DAS \(domaines d'activités stratégiques\)](#)

[Data mining](#)

[Data warehouse](#)

[Défaut](#)

[Démarche qualité](#)

[Diagnostic qualité](#)

[Diagramme causes/effets](#)

[Diagramme de dispersion](#)

[Diagramme de Pareto](#)

[Didacticiel](#)

[Dispositif de formation](#)

[Dispositif d'évaluation](#)

E

[E.A.O.](#)

[Education permanente](#)

[Efficacité potentielle ou théorique](#)

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 4 / 56

[Efficacité réelle](#)

[Efficience](#)

[e-formation](#)

[e-learning](#)

[Enoncé de mission](#)

[Enoncé de valeurs](#)

[Enoncé de vision](#)

[Enquête de satisfaction](#)

[Enregistrement](#)

[Etude ad-hoc](#)

[Évaluation de la formation](#)

[Évaluation des pratiques professionnelles](#)

[Évaluation formative](#)

[Évaluation sommative](#)

[Exigence](#)

[Exigences pour la qualité](#)

F

[FAD](#)

[Fiche de contrôle](#)

[Filière de formation](#)

[FOAD](#)

[Formation](#)

[Formation action](#)

[Formation alternée](#)

[Formation continue](#)

[Formation différenciée](#)

[Formation en mode présentiel](#)

[Formation individualisée](#)

[Formation individuelle](#)

[Formation initiale](#)

[Formation inter-entreprise](#)

[Formation intra-entreprise](#)

[Formation Professionnelle Continue](#)

[Formation programmée](#)

[Fournisseur](#)

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 5 / 56

G

GANTT

Gestion de la qualité

Gestion des risques

Gestion totale de la qualité

Granularisation de la formation

Granularité

Granule ou grain pédagogique

Graphique de Pareto

I

Ingénierie de la formation

Indicateur

Indice de criticité

Individualisation de la formation

Infrastructure

Interactivité

Intranet

L

Leadership

Les 5 S

M

Maître d'apprentissage

Maîtrise de la qualité

Management de la qualité

Management total de la qualité

Manuel qualité

Mesure

Méthode pédagogique

Métier

Mission

Mix-Formation

Mode d'apprentissage

Module (pédagogique)

Module de formation

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 6 / 56

[Moyen pédagogique](#)

N

[Niveau de formation](#)

[Non-conformité](#)

[Norme](#)

O

[Objectif de formation](#)

[Objectif pédagogique](#)

[Objectif opérationnel](#)

[Objectif d'impact](#)

[Orientation](#)

P

[Parcours de formation](#)

[Partenariat qualité](#)

[Plan d'assurance qualité](#)

[Plan d'audit](#)

[Plan qualité](#)

[Plan de formation \(de l'établissement\)](#)

[Politique qualité](#)

[Présentiel](#)

[Pré requis](#)

[Procédé](#)

[Procédure](#)

[Processus](#)

[Programme \(de formation\)](#)

[Projet](#)

[Projet d'établissement](#)

[Projet professionnel](#)

[Portail de formation](#)

[Protocole](#)

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 7 / 56

Q

[Qualification](#)

[Qualité](#)

[Qualité totale](#)

[QCM ou MCQ \(Multiple choice question\)](#)

[Q.Q.O.Q.C.C.P.](#)

R

[Référence](#)

[Référentiel](#)

[Référentiel d'activité](#)

[Référentiel d'emploi ou d'activité professionnelle](#)

[Référentiel d'audit](#)

[Réseau d'entreprise](#)

[Revue de contrat](#)

[Revue de direction](#)

[Roue de deming](#)

S

[Satisfaction](#)

[Savoir](#)

[Savoir-être](#)

[Savoir-faire](#)

[Service](#)

[Session de formation](#)

[Six Sigma](#)

[Spécification](#)

[Stage](#)

[Stagiaire](#)

[Suivi de formation](#)

[SWOT \(MOFF\)](#)

[Systeme de management de la qualité](#)

[Systeme qualité](#)

T

[Tableau blanc](#)

[Tableau de bord](#)

[TIC](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 8 / 56

[TICE](#)

[Traçabilité](#)

[Tuteur](#)

[Tuteur ou e-tuteur](#)

[Tutorat](#)

V

[Validation](#)

[Veille technologique](#)

[Visioconférence](#)

[Vision](#)

W

[WBT \(Web Based Training\)](#)

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 9 / 56

A

Accompagnement pédagogique

L'accompagnement ne consiste aucunement à transmettre un savoir. Il sert à motiver l'apprenant et à permettre à l'apprenant de s'approprier, à son rythme et selon son profil, son parcours de formation. Il assure la prise en charge de la problématique du stagiaire et la réponse en terme de solution simple, dans un délai fixé.

Accréditation

Procédure dont l'objectif est d'évaluer un établissement de soins et de susciter sa reconnaissance externe. Cette accréditation émane de professionnels qui procèdent à l'examen du fonctionnement et des pratiques au sein de l'organisme.

Acquis

Ensemble des savoirs et savoir-faire dont une personne manifeste la maîtrise dans une activité professionnelle, sociale ou de formation. Les acquis exigés pour suivre une formation constituent les pré-requis (AFNOR).

Action corrective

Action menée pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre situation anormale existante, par rapport aux exigences des clients internes ou externes, pour empêcher leur renouvellement. Ayant pour objectif l'élimination de la cause d'une situation de non-conformité, elle diffère de la correction, qui ne concerne que le traitement d'une non-conformité existante.

Action de formation

Processus mis en oeuvre, dans un temps déterminé, pour permettre d'atteindre les objectifs pédagogiques de la formation.

Au sens légal les actions de formation financées par les employeurs se déroulent conformément à un programme. Celui-ci, établi en fonction d'objectifs pédagogiques préalablement déterminés, précise les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en oeuvre et définit un dispositif permettant de suivre l'exécution de ce programme et d'en apprécier les résultats (AFNOR).

Action préventive

Action entreprise pour éliminer les causes d'une situation de non-conformité, d'un défaut potentiel, et de toute autre situation indésirable pour les clients internes ou externes, dans le but d'empêcher qu'ils ne réapparaissent.

Les actions préventives peuvent nécessiter par exemple des changements dans les procédures et l'organisation, afin d'obtenir une amélioration de la qualité à chacun des stades de la spirale de la Qualité.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 10 / 56

Agrément d'un fournisseur

Ensemble des actions permettant d'évaluer la capacité d'un fournisseur à produire un type donné de matériel ou de service.

Alternance

Méthode pédagogique qui s'appuie sur une articulation entre :

- des enseignements généraux, professionnels et technologiques ;
- l'acquisition d'un savoir-faire par l'exercice d'une activité professionnelle en relation avec les enseignements requis.

Ces enseignements et acquisitions se déroulent alternativement en entreprise et en centre de formation (AFNOR).

L'alternance est organisée sous forme de partenariats entre l'entreprise et l'établissement de formation. Selon les cas, l'un ou l'autre des partenaires, plus rarement les deux, sont maîtres d'œuvre (C. MATHEY-PIERRE).

Une formation alternée associe le plus souvent des enseignements généraux, professionnels et technologiques dispensés dans des organismes de formation ainsi que l'acquisition d'un savoir-faire par l'exercice en entreprise d'une activité professionnelle en relation avec les enseignements reçus. Tout jeune de 16 à 25 ans peut compléter sa formation initiale dans le cadre de formations alternées. Insertion dans la période de transition vers la vie active, de phases plus ou moins longues, où le jeune est en mesure de combiner la formation (apprentissage intellectuel) avec une expérience pratique de travail (F. D'ANVERS).

AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité) :

Technique de fiabilité prévisionnelle visant à obtenir dès la conception l'apparition de défauts, de défaillance sur les produits ou procédés.

Amélioration de la qualité

Actions entreprises dans tout l'organisme en vue d'accroître l'efficacité et le rendement des activités et des processus et activités de l'organisation. L'objectif est l'accroissement des avantages à la fois à l'organisme (augmenter la capacité à satisfaire aux exigences) et à ses clients.

Amélioration continue de la qualité (ACQ)

Activité régulière d'une entreprise permettant d'améliorer constamment ses opérations, ses processus et ses activités en vue de satisfaire les besoins de ses clients, d'une manière efficace, régulière et rentable.

Analyse de besoin (de formation)

Démarche permettant de définir des besoins de formation (AFNOR).

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 11 / 56

Analyse de la demande (de formation)

Au regard des objectifs poursuivis par le demandeur, opération consistant à examiner la pertinence d'un projet de formation (AFNOR).

Analyse de la valeur

Méthode de compétitivité organisée et créative visant la satisfaction du besoin de l'utilisateur par une démarche spécifique de conception à la fois fonctionnelle économique et pluridisciplinaire. C'est donc un outil opérationnel qui suscite et organise l'innovation, avec une prise en compte simultanée des fonctions et des coûts.

Analyse fonctionnelle

Méthode permettant d'étudier le produit de manière très systématique, en termes de fonctions, de l'extérieur comme de l'intérieur, afin de recenser, d'une part les relations du produit avec son environnement, et d'autre part, d'analyser la solution en fonctionnement par relations entre composants du produit.

Analyse multivariée

...

Annonceur

...

Anomalie

Déviations (en mieux ou en moins bien) par rapport à ce qui est attendu.

Apprenant

Personne engagée et active dans un processus d'acquisition ou de perfectionnement des connaissances et de leur mise en œuvre (AFNOR).

L'apprenant est une personne qui suit une e-formation, le stagiaire suit un stage et l'élève suit la classe... et son " instituteur ".

Dans le cas d'un dispositif de formation ouverte et à distance qui repose " sur des situations d'apprentissage complémentaires et plurielles en termes de temps, de lieux, de médiations pédagogiques humaines et technologiques, et de ressources ", l'apprenant pourra éventuellement être, au grès de ces situations, l'étudiant, le stagiaire ou l'élève, bénéficiaire premier du dispositif de formation.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 12 / 56

Apprentissage

Ensemble d'activités qui permettent à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances théoriques et pratiques ou de développer des aptitudes.

L'apprentissage est une forme d'éducation alternée. Il a pour but de donner à des jeunes travailleurs ayant satisfait à l'obligation scolaire une formation générale, théorique et pratique, en vue de l'obtention d'une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme de l'enseignement professionnel ou technologique du second degré ou du supérieur ou un ou plusieurs titres homologués (AFNOR).

Assurance qualité

Ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance, appropriées en ce qu'un produit ou service satisfera aux exigences données relatives à la qualité précisées dans le cahier des charges du Client.

L'assurance de la qualité ne sera pas complète si les exigences données ne reflètent pas entièrement les besoins de l'utilisateur. Le suivi des réclamations Clients et des Plans d'amélioration de la Qualité, la mise en place du tableau de bord Qualité, les revues de Direction, l'Implication personnelle du Dirigeant suprême, l'implication de l'ensemble du personnel, et particulièrement le personnel opérateur, sont des gages de réussite de la démarche Qualité dans l'Entreprise.

Assurance de la qualité

Ensemble des activités prédéterminées et systématisées mises en place dans le cadre d'un système qualité volontariste ou normatif.

Un des objectifs de ces activités est de donner aux clients internes et externes une preuve que l'Unité donne les garanties de confiance par rapport aux exigences qualité de ces mêmes Clients.

Attente(s)

Une attente c'est l'utilité subjective perçue par chacun des acteurs. C'est une conviction née de différents paramètres personnels ou sociaux.

Une attente est consciente, et généralement subjective.

Détecter une attente est le fruit d'un travail d'étude sur le terrain. Cette étude permet d'explorer, de comprendre et de hiérarchiser les attentes.

Attestation de stage

Document écrit, remis au stagiaire, qui certifie sa participation à une formation (AFNOR).

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 13 / 56

Attitude

...

Attribut

...

Audience

...

Audit

L'audit est un instrument d'évaluation de la conformité de l'établissement aux exigences des normes retenues.

Audit marketing

...

Audit qualité

Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la Qualité satisfont aux dispositions préétablies du référentiel et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et aptes à atteindre les objectifs.

Les Audits Qualité sont conduits par des personnes n'ayant pas de responsabilité Directe dans les secteurs à auditer et de préférence en coproduction avec le personnel du secteur considéré afin de garantir l'aspect positif et formateur de la démarche.

L'un des buts d'un Audit Qualité est d'évaluer le besoin d'actions d'amélioration, de correction, d'évolution. Il ne faut pas confondre l'Audit avec des activités de "surveillance" ou de "contrôle" conduites dans le seul but de verrouillage d'un process ou d'acceptation d'un produit.

Les Audits Qualité peuvent être conduits pour des nécessités internes ou externes.

Auditeur qualité

Personne qualifiée pour effectuer des audits qualité.

Autodidaxie

C'est la capacité d'un individu à se former seul, sans recours à une médiation humaine.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 14 / 56

Auto-contrôle

Contrôle par l'exécutant lui-même du travail qu'il accomplit, suivant des règles spécifiées.

Auto-évaluation

Évaluation par l'apprenant de ses progrès, généralement effectuée au moyen d'un questionnaire qu'il remplit seul.

Auto-formation

L'auto formation est un mode de formation individuelle dans lequel l'individu apprend par lui-même. L'auto formation désigne un processus par lequel l'individu détermine son itinéraire d'apprentissage (rythme, contenu, temps de travail) de façon autonome et sans être en relation avec un tuteur ou un groupe structuré.

Cette modalité de la formation (ou plutôt de l'apprentissage) est gouvernée par plusieurs principes :

- L'individu détermine lui-même ses objectifs, éventuellement avec le conseil de l'institution ou du(es) formateur(s) ;
- L'individu construit lui-même son parcours de formation, éventuellement avec le conseil du(es) formateur(s) ;
- L'individu choisit lui-même ses ressources et méthodes pédagogiques, éventuellement parmi une offre de l'institution ou du(es) formateur(s).

Auto formation assistée ou accompagnée

L'auto formation assistée ou accompagnée est un mode de formation découlant naturellement de l'auto formation pure. Plusieurs principes essentiels la régissent :

- L'élève, l'institution, le(s) formateur(s) négocient les objectifs de formation, sur la base de choix établis par l'institution et le(s) formateur(s), à partir du projet personnel de l'élève ;
- L'élève et le(s) formateur(s) négocient les itinéraires de formation avant et pendant l'apprentissage ;
- Le(s) formateur(s) guide(nt) l'élève sur un éventail d'outils et ressources pédagogiques.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 15 / 56

B

B2B

...

Balanced Scorecard (tableau de bord équilibré)

...

Baromètre

...

Base de données

...

Base line

...

Below the line

...

Benchmarking

Le benchmark est un repère de géomètre marquant une position et utilisé comme point de référence ou de norme d'après laquelle quelque chose peut-être mesurée ou évaluée. Ce nom a été introduit en 1842 d'après le dictionnaire Merriam - Webster.

Le benchmarking est un concept qui nous vient des Etats-Unis où il a été lancé par Rank Xerox dans les années 80 (1976 d'après le dictionnaire Merriam - Webster). C'est un processus continu d'évaluation des produits, services et méthodes par rapport à ceux des concurrents les plus sérieux ou des entreprises reconnues comme leaders. De façon plus opérationnelle, le benchmarking est l'étude, la recherche des méthodes les plus performantes pour une activité donnée permettant de s'assurer une supériorité.

[Haut du document](#)

Besoin

Nécessité ou désir éprouvé par un utilisateur. Le besoin peut être exprimé, latent ou potentiel.

Un besoin c'est l'utilité objective par rapport au Savoir, au Savoir-faire, au Savoir-être et au Savoir-devenir.

Le besoin est conscient (explicite) ou inconscient (implicite).

Détecter le besoin est un travail d'expert. Il dépend du niveau de maîtrise d'un sujet ou d'un domaine lié à notre secteur d'activité.

Maslow a hiérarchisé les besoins :

- Réalisation
- Estime : statut, reconnaissance, distinctions, hommage
- Appartenance : affiliation aux groupes et possibilité d'interagir
- Sécurité : assurance, milieu de travail sûr, sécurité d'emploi
- Physiologiques et biologiques : pauses, primes, vacances

Besoin de formation

Identification d'un écart susceptible d'être réduit par la formation entre les compétences d'un individu ou d'un groupe à un moment donné et celles attendues (AFNOR).

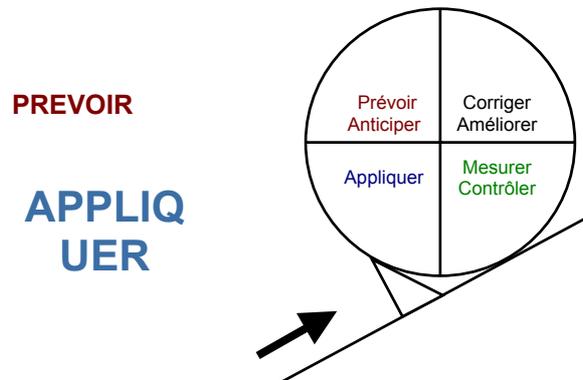
Blind marketing

...

Blind test

...

Boucle de la qualité PDCA



[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 17 / 56

Brainstorming

Méthode de Recueil d'un maximum d'idées spontanées en un minimum de temps (30 à 40 min pour 5 à 10 personnes) sur un problème donné, la recherche de ses causes et/ou solutions. L'objectif est d'utiliser la créativité du groupe de travail pour faire émerger toutes les idées possibles.

Brand stretching

...

Briefing

...

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 18 / 56

C

Cahier des charges (de la demande)

Document exprimant les besoins de formation et les contraintes d'un demandeur.

Ce document contient les éléments administratifs, pédagogiques, financiers et organisationnels pour permettre aux organismes de formation de formuler une proposition en vue d'atteindre les objectifs présentés par le demandeur (AFNOR).

Cahier des charges (de la formation)

Document contractuel, issu de la négociation des éléments du cahier des charges de la demande et de l'accord entre l'entreprise et le dispensateur de formation, en vue d'atteindre des objectifs déterminés (AFNOR).

Campagne

...

Canal de distribution

...

Capabilité

Indice calculé pour appréhender le degré d'adaptation d'une machine au travail qui lui est demandé. Un indice de capabilité $< 1,33$ indique une machine inapte au travail demandé.

Capacité

Ensemble des dispositions et d'acquis, constatés chez un individu, généralement formulés par l'expression : être capable de... (AFNOR).

Une capacité représente la possibilité de réussite dans l'exécution d'une tâche ou l'exercice d'une profession. Elle peut être objet d'une évaluation directe, sous réserve d'une volonté de mise en oeuvre de la part de celui dont on veut apprécier la capacité (H. PIERON).

Caractéristiques

Propriété inhérente d'un service ou d'un produit.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 19 / 56

Caractéristiques qualité

Caractéristique intrinsèque d'un produit, d'un processus ou d'un système relative à une exigence.

Note 1 : " intrinsèque " signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.

Note 2 : une caractéristique attribuée à un produit, un processus ou un système (par exemple le prix d'un produit, le propriétaire d'un produit), n'est pas une caractéristique qualité de ce produit, processus ou système ISO 9000 : 2000.

Caractéristiques des mesures

(1) Caractère quantitatif : les mesures devraient pouvoir être exprimées en chiffres ; elles peuvent ainsi être comparées.

(2) Fiabilité : une mesure est fiable si deux personnes distinctes mesurent la même chose et arrivent au même résultat. Elle peut donc être transformée sans incohérence.

(3) Validité : une mesure est valide si elle permet de mesurer effectivement l'élément prévu.

Cartes de contrôle

C'est un graphique qui permet de vérifier qu'un processus reste bien dans les limites qui lui sont imparties.

Cartographie des processus

Toute méthode utilisée pour décrire un processus, à l'instar d'une carte décrivant une région.

Category management

...

Centre de ressources

C'est un regroupement de ressources de formation dans un espace réel de " l'entreprise " pour fournir des technologies et des facilités d'accès à la formation, accompagné de support et éventuellement de tuteurat.

Le centre de ressources reste une modalité pratique pour la mise en oeuvre de la e-formation. C'est une alternative possible lorsque les apprenants ne peuvent pas se former directement sur leur poste.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 20 / 56

Cercle de qualité

Petit groupe permanent et homogène composé de 5 à 10 volontaires appartenant à une même entité organique (atelier, bureau, service, laboratoire,...) ou ayant des préoccupations professionnelles communes.

Objectifs :

- Élaborer une solution à un problème,
- Contrôler la validité de cette solution,
- Soumettre la solution pour décision aux responsables concernés,
- Suivre l'application et les résultats.

Certificat de formation

Document écrit, délivré par le dispensateur de formation ou une autorité de référence, reconnaissant au titulaire un niveau de capacité vérifié par un contrôle (AFNOR).

Certification

Assurance donnée par écrit à un organisme qualifié et indépendant tendant à attester qu'un produit ou un service présente régulièrement certaines qualités spécifiques, résultant de spécifications énoncées dans un cahier des charges ou une norme officielle.

C'est également le processus qui permet à une autorité compétente d'attester, après vérifications, la conformité d'un produit ou d'un service à des normes ou des spécifications techniques déterminées.

Enfin, c'est la reconnaissance par un service officiel qu'une fonction ou un système est conforme à un ensemble de règlements nationaux ou internationaux (cas de la Certification AFAQ pour la conformité aux normes ISO 9000).

Certification de conformité

Affirmation par une tierce partie par laquelle il est établi avec un certain niveau de confiance que les produits, processus ou services dûment identifiés satisfont à toutes les exigences de normes ou autres spécifications techniques déterminées.

Charte qualité ou projet qualité

Ce document a pour finalité de définir les objectifs et les intentions de l'entreprise en matière de qualité. Il ne doit pas forcément porter sur du concret. Il doit permettre de mobiliser, de motiver l'ensemble du personnel sur les valeurs communes, et doit aussi faire partager ces valeurs.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 21 / 56

Cible

...

Client

Personne ou groupe de personnes qui reçoit, contre paiement, un produit ou un service et qui bénéficie des avantages découlant de ce produit ou service.

Client interne

Les personnes ou les services qui bénéficient de l'extrait d'une autre personne ou d'un autre service (produit, service ou information) au sein d'une organisation.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 22 / 56

Compétence professionnelle

Mise en oeuvre, en situation professionnelle, de capacités qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité (AFNOR).

La compétence vise un savoir-faire en situation, relatif à une situation déterminée. La notion de "compétences transférables" traduit l'idée de compétences susceptibles de s'appliquer à des domaines, des contenus, des tâches, des situations variées, et celle d'une organisation le plus souvent hiérarchisée des compétences de l'individu, certaines étant considérées comme dérivées de compétences plus générales (F. D'ANVERS).

L'exercice d'un emploi exige l'utilisation, sinon la maîtrise, de compétences de plus en plus complexes et surtout de plus en plus nombreuses. Aussi cette notion est-elle nécessairement à utiliser au pluriel lorsqu'elle sert à caractériser un emploi ; il n'existe pas une compétence mais des compétences. Pour définir le terme, le CEREQ prend en compte trois rubriques : celle des savoirs, des savoir-faire et celle des savoir-être (N. LE BELLEC).

Ce qui est une compétence	Ce qui n'est pas une compétence
Réparer sa mobylette	Avoir un CAP mécanique
Animer un groupe	Etre sociable

La compétence est inséparable de l'action et elle ne peut être véritablement appréhendée qu'au travers de l'activité par laquelle elle s'exprime et dont elle permet la réalisation. Elle est toujours " compétence à agir " et n'a de sens que par rapport au but que poursuit l'action. Autrement dit, la compétence se rapporte autant à des situations professionnelles qu'à des qualités individuelles et l'on ne peut valablement évaluer les secondes sans avoir une connaissance des premières. Toute compétence combine de façon dynamique les différents éléments qui la constituent : des savoirs, des savoir-faire, des types de raisonnement, des capacités relationnelles. En considération de ces deux caractéristiques, on peut convenir d'appeler compétence un ensemble de connaissances, de capacités d'action et de comportements, structuré en fonction d'un but dans un type de situations données. A contrario, ni les aptitudes générales individuelles, ni les diplômes détenus ne sont des compétences (P. GILBERT, M. PARLIER).

Comportement

...

Concurrence

...

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 23 / 56

Conformité

Satisfaction aux exigences spécifiées.

Consommation

...

Contenu de formation

Description détaillée des différents sujets traités dans la formation, en fonction d'objectifs pédagogiques et de formation définis (AFNOR).

Contrainte

Limitation à la liberté du concepteur-réalisateur d'un produit :

- délai de l'étude
- respect du règlement
- limitation au niveau de la remise en cause
- propriété industrielle

Contrôle

Actions de mesurer, examiner, essayer, passer au calibre une ou plusieurs caractéristiques d'un produit ou service et de les comparer aux exigences spécifiées en vue déterminer si la conformité est obtenue pour chacune des caractéristiques.

Contrôle qualité

Action de mesurer, examiner, passer au calibre une ou plusieurs caractéristiques d'un produit, process, service et de les comparer aux exigences spécifiées dans un référentiel ou cahier des charges, en vue d'établir leur exactitude par rapport au tolérancement, et d'en effectuer les nécessaires enregistrements.

Copy strategy

...

Courbe d'expérience

...

Coût d'obtention de la qualité

C'est l'ensemble des coûts engagés par l'entreprise pour atteindre et assurer les niveaux de qualité requis NF EN 29004.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 24 / 56

Critères

Énoncé d'un moyen ou d'un élément permettant de satisfaire à une exigence. Cet énoncé recouvre les aspects ou caractéristiques d'un produit ou d'un service par lequel un consommateur interne ou externe juge de la présence ou de l'absence de la qualité.

Critères d'audit

Ensembles de politique, procédures ou exigences déterminées comme référence.

CSP

...

Cursus ou parcours de formation

Itinéraire organisé d'acquisition de connaissances. Il comporte des évaluations et peut déboucher sur une validation (AFNOR).

Cycle de vie

...

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 25 / 56

D

DAS (domaines d'activités stratégiques)

...

Data mining

...

Data warehouse

...

Défaut

Non satisfaction aux exigences de l'utilisation prévue y compris celles qui ont trait à la sécurité.

Démarche qualité

Ensemble des actions que mène l'entreprise pour se développer par la satisfaction de ses clients.

Diagnostic qualité

Description et analyse de l'état d'un organisme, d'un de ses secteurs ou de l'une de ses activités, en matière de qualité, réalisées à sa demande et à son bénéfice, en vue d'identifier ses points forts et ses insuffisances et de proposer des actions d'amélioration en tenant compte de son contexte technique, économique et humain. Il ne faut pas confondre avec l'audit qualité.

Diagramme de dispersion

Graphique indiquant la corrélation entre des variables, sans que ce soit pour autant une relation de cause à effet. Il montre la relation entre deux variables : si l'une croît, l'autre la suit. L'analyse devrait laisser place à des variables extérieures possibles, appelées « déterminants ».

[Haut du document](#)

 <p>ESC Lille SCHOOL OF MANAGEMENT - LILLE AND PARIS Centre MMQ</p>	<p>GLOSSAIRE FORMATION</p>	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 26 / 56

Diagramme Causes/Effets

Appelé également diagramme en arête de poisson ou diagramme d'Ishikawa ou des 5 M.

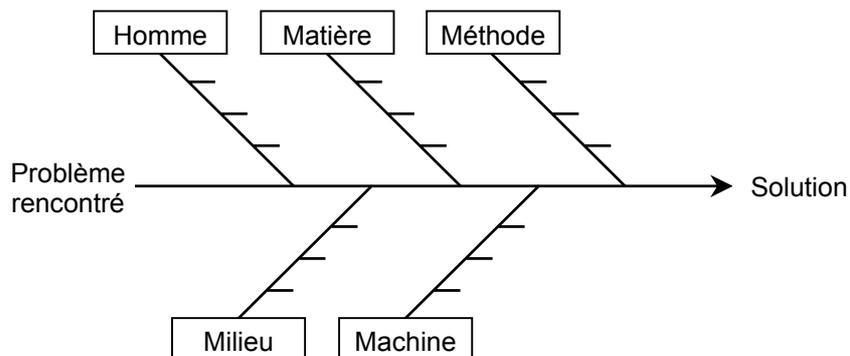
Est le premier outil développé dans une Entreprise qui se lance dans une démarche qualité généralisée avec son personnel, du haut en bas de la hiérarchie.

Sa logique, sa simplicité font que cet outil qualité est appropriable par tous, y compris le personnel opérateur.

L'intérêt est de développer une culture commune dans l'Entreprise, et un même processus mental d'analyse et de résolution de problèmes dans l'Entreprise.

Un avantage concurrentiel est à attendre, ainsi qu'une amélioration du Climat de travail en interne.

Les éléments intervenants dans le processus sont décrits par les 5M :



On peut encore enrichir ce diagramme en y ajoutant :

- Mesure (moyen de contrôle) et informations (de toute nature) ;
- Milieu Méthode.

Diagramme Pareto

Il sert à hiérarchiser les problèmes par ordre d'importance décroissante.

C'est un outil basique de représentation de données mis en évidence par Vilfredo PARETO, économiste et sociologue italien du XIXème siècle. Ce diagramme rend visible le constat que, très souvent, ce sont 20 % des causes qui produisent 80 % des effets.

Didacticiel

Ce terme fait référence aux modules de formation développés pour répondre à une problématique donnée (l'apprentissage de Word par exemple). L'intérêt est de pouvoir cibler très précisément son besoin de formation et de gagner du temps (exemple : faire un tableau sous Word).

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 27 / 56

Dispositif de formation

Ensemble d'éléments (méthodes, outils, procédures, routines, principes d'action) articulés ayant pour finalité la production de compétences individuelles et collectives.

Dispositif d'évaluation

Ensemble d'éléments (méthodes, outils, procédures, principes, routines, principes d'action) articulés ayant pour finalité la mesure de l'efficacité d'une action ou d'un dispositif de formation.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 28 / 56

E

Education permanente

Conception philosophique selon laquelle l'éducation est définie comme un processus continu, pendant toute la durée de la vie.

L'éducation permanente comprend notamment la formation initiale et la formation continue (AFNOR).

E.A.O.

Enseignement assisté par ordinateur, EAO, Computer based training, computer aided learning : ensemble des techniques et des méthodes d'utilisation de systèmes informatiques comme outils pédagogiques intégrés au contexte éducatif.

Efficacité potentielle ou théorique

L'efficacité correspond, pour une activité ou une intervention donnée, au degré d'atteinte des objectifs fixés initialement.

Efficacité réelle

Efficacité mesurée sur la base de la mise en œuvre d'une activité ou d'une intervention donnée, en situation de routine et sur une population non sélectionnée. C'est cette efficacité réelle qui fait l'objet de l'évaluation des soins.

Efficience

Rapport entre les résultats obtenus ou les activités et les choix stratégiques.

e-formation

Programme de formation accessible à travers Internet ou un Intranet. La technologie Internet permet de se former dans un environnement visuel et interactif. Ce dispositif intègre nécessairement un accompagnement pédagogique de l'apprenant, par le biais du tuteur (facteur clé de réussite et de motivation).

e-learning

Ce mode d'apprentissage correspond à un système évolué de formation, reposant sur des formations telles que le CBT et le WBT. Le e-Learning résulte donc de l'association de contenus interactifs et multimédias, de supports de distribution (PC, Internet, Intranet, Extranet), d'un ensemble d'outils logiciels qui permettent la gestion d'une formation en ligne et d'outils de création de formations interactives. L'accès aux ressources est ainsi considérablement élargi ainsi que les possibilités de collaboration et d'interactivité.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 29 / 56

Énoncé de mission

Énoncé de la nature actuelle de l'entreprise. Il apporte des précisions sur sa situation présente, ses clients, ses principaux processus et le niveau de rendement prévu.

Énoncé de valeurs

Énoncé de l'ensemble des principes et des idéaux sous-tendant la pensée et les actions d'une personne ou d'un groupe de personnes (p. ex., une entreprise). Les valeurs définissent la culture de l'entreprise ; elles décrivent ce qu'incarne l'entreprise.

Énoncé de vision

Énoncé décrivant ce que l'entreprise voudrait être. Axé sur l'avenir, cet énoncé est une source d'inspiration intemporelle. Il fournit de plus des jalons clairs à l'appui du processus décisionnel.

Enquête de satisfaction

Outil permettant l'évaluation régulière de la satisfaction des patients, portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour.

Enregistrement

Document (sur support quelconque) qui fait état de résultats obtenus ou qui valident une réalisation et qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus.

Etude ad-hoc

...

Évaluation de la formation

Action d'apprécier, à l'aide de critères définis préalablement, l'atteinte des objectifs pédagogiques et de formation d'une action de formation.

Cette évaluation peut être faite à des temps différents, par des acteurs différents (stagiaire, formateur, entreprise cliente...). On distingue, par exemple, l'évaluation de satisfaction, l'évaluation du contenu de l'action de formation, l'évaluation des acquis, et l'évaluation des transferts éventuels en situation de travail (AFNOR).

Évaluation des pratiques professionnelles

Vérification que les pratiques professionnelles correspondent à une norme définie par un consensus d'experts de la spécialité.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 30 / 56

Évaluation formative

Elle se pratique au cours des apprentissages et elle a pour but de renseigner l'apprenant le plus complètement et le plus précisément possible sur la distance qui le sépare de l'objectif et sur les difficultés qu'il rencontre.

Évaluation sommative

Elle se pratique au terme d'un apprentissage et elle a pour but de vérifier si les objectifs en ont été atteints par tel ou tel apprenant.

Exigences pour la qualité

Expression des besoins, ou leur traduction en un ensemble d'exigences exprimées en termes quantitatifs ou qualitatifs pour les caractéristiques d'une entité afin de permettre sa réalisation et son examen.

Exigence

Énoncé formel (1) d'une caractéristique qu'un produit doit présenter ou d'une fonction qu'il doit exécuter ; (2) de la norme de rendement prévu de la caractéristique ou de la fonction ; (3) du processus de mesure à utiliser pour vérifier si la norme a été respectée.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 31 / 56

F

FAD

Acronyme pour Formation à Distance. Celle-ci couvre l'ensemble des dispositifs techniques et des modèles d'organisation qui ont pour but de fournir un enseignement ou un apprentissage à des individus qui sont distants de l'organisme de formation prestataire de service. Ce mode de formation requiert des techniques spéciales de formation, de conception des cours, et des moyens de communication reposant sur une technologie électronique ou autre.

Fiche de contrôle

Outil simple de collecte de données pouvant être utilisé à diverses fins, qu'il s'agisse de vérifier le nombre de fois qu'un type de défaut a été relevé ou de compter des choses non courantes (p. ex., le nombre de fois que le téléphone sonne avant que l'on réponde).

Filière de formation

Succession ordonnée de niveaux de formation permettant de s'orienter dans un secteur ou une branche professionnelle, en vue d'exercer une activité ou un métier (AFNOR).

Aujourd'hui, on entend par filière de formation le panorama complet des offres de formation dans un domaine professionnel considéré, présenté au demandeur afin de lui permettre de se situer par rapport à un ensemble, de dégager plusieurs types de parcours possibles durant sa vie active, d'anticiper son évolution future et d'élaborer son projet personnel.

En formation professionnelle continue, les filières de formation qualifiantes et professionnelles permettent de personnaliser chaque parcours de formation et d'assurer la plus grande employabilité des formés.

FOAD

Acronyme pour " Formation Ouverte et A Distance " (également de ODL). Elle fait partie de la famille de la FAD mais elle se positionne sur l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication, de l'adaptation à l'individu et de la modularité de la formation. L'UNESCO caractérise les formations ouvertes par " une liberté d'accès aux ressources pédagogiques mises à disposition de l'apprenant, sans aucune restriction ", à savoir : absence de conditions d'admission, itinéraire et rythme de formation choisis par l'apprenant selon sa disponibilité et conclusion d'un contrat entre l'apprenant et l'institution.

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 32 / 56

Formation

Dans une organisation, la formation est un élément primordial pour atteindre les objectifs de qualité. Il peut s'agir d'une formation spécifique à l'exécution de tâches données ou d'une formation générale visant à renforcer le principe de la qualité chez les membres du personnel et à les inciter à le mettre en pratique. La formation du personnel doit concerner l'usage, et la justification, des procédures et documents nécessaires à l'approche de la gestion de la qualité par le fournisseur.

Tend à remplacer progressivement les termes d'enseignement ou d'éducation dans le langage courant. Son usage traduit une évolution des politiques et des pratiques en matière d'insertion professionnelle (prolongation des périodes d'apprentissage bien au-delà de l'adolescence).

La notion de formation, renvoie à l'ensemble des connaissances générales, techniques et pratiques liées à l'exercice d'un métier, mais aussi aux comportements, attitudes et dispositions qui permettent l'intégration dans une profession et, plus généralement, dans l'ensemble des activités sociales. La formation est alors un élément décisif des processus de socialisation (G. FERREOL).

Formation en mode présentiel

Également nommée " formation en salle ". Le présentiel est un terme utilisé pour désigner le moment où les personnes qui suivent une formation sont réunies dans un même lieu avec un formateur.

Elle correspond au mode de formation traditionnel, selon un mode magistral (information essentiellement descendante) et pour une durée prédéterminée.

Formation action

Méthode alliant apprentissage et production, basée sur la résolution de cas réels par un groupe d'apprenants en interaction (AFNOR).

Formation alternée (ou en alternance)

Succession de périodes de formation organisées entre lieu de formation et milieu de travail (AFNOR).

Formation continue

Processus d'amélioration ou d'acquisition, au-delà de la formation initiale, des connaissances, des savoir-faire, de la culture et des compétences personnelles ou professionnelles. On note souvent dans l'usage le terme formation permanente comme équivalent à de formation continue. La formation initiale se distingue de la formation continue qui s'adresse à des jeunes ou à des adultes déjà engagés dans la vie professionnelle ou en cours de pré professionnalisation.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 33 / 56

Formation différenciée

La formation différenciée définit une forme particulière de formation individualisée. Elle repose essentiellement sur le principe d'alternance entre des parcours identiques pour un groupe d'élèves et des parcours individuels personnalisés pour chaque élève de ce même groupe.

L'objectif final est sensiblement le même pour chaque élève du groupe alors que les objectifs intermédiaires peuvent être différenciés et négociés entre le(s) formateur(s) et chaque élève.

Formation individualisée

Ce type de formation repose essentiellement sur le principe d'appropriation des connaissances par l'élève lui-même. Celui-ci, en plus de ses objectifs de formation, développe parallèlement un plus grand sens de l'autonomie. Il incombe à l'institution et au(x) formateur(s) de créer les conditions de l'apprentissage le plus adapté possible à l'individu. Cette modalité de la formation met à mal l'unité du triptyque temps lieu action.

L'individualisation s'exerce en agissant sur les principales composantes de l'environnement socio-éducatif : le lieu, le temps, le parcours, le rythme, les objectifs, les contenus, les situations, les moyens et outils, les personnes ressources, l'évaluation.

La formation différenciée, la formation programmée, l'auto formation assistée ou accompagnée définissent chacune un type de formation individualisée.

Formation individuelle

Ce type de formation se base exclusivement sur le principe d'appropriation des connaissances par l'individu lui-même, qui possède (ou doit posséder) les qualités nécessaires et suffisantes d'autonomie. Le triptyque temps lieu action n'a plus le sens d'exister.

L'individu agit lui-même sur les principales composantes de l'environnement socio-éducatif qu'il considère comme un " self-service " de la formation : le lieu, le temps, le parcours, le rythme, les objectifs, les contenus, les situations, les moyens et outils, les personnes ressources, l'évaluation.

L'auto formation pure et l'autodidaxie caractérisent deux aspects possibles de la formation individuelle.

Formation initiale

Ensemble des connaissances acquises, en principe avant l'entrée dans la vie active, en tant qu'élève, étudiant ou apprenti. Peut comprendre des enseignements généraux et, dans certains cas, de la formation professionnelle (AFNOR).

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 34 / 56

Formation inter-entreprise

Formation qui regroupe des salariés de diverses entreprises dans une même action de formation (AFNOR).

Formation intra-entreprise

Enseignement qui regroupe les salariés d'une même entreprise dans une même action. Elle peut être dispensée soit par des personnes de l'entreprise, soit par des dispensateurs de formation (AFNOR).

Formation Professionnelle Continue

Formation ayant pour objet de permettre l'adaptation des travailleurs au changement des techniques et des conditions de travail, de favoriser leur promotion sociale par l'accès aux différents niveaux de la culture et de la qualification professionnelle et leur contribution au développement culturel, économique et social.

Elle fait partie de l'éducation permanente (AFNOR).

Formation programmée

La formation programmée présente une forme très structurée de formation individualisée. Elle repose sur la définition par l'institution et le(s) formateur(s) et le suivi par l'élève, de parcours-types très balisés.

La négociation entre le(s) formateur(s) et l'élève positionne ce dernier, en fonction de ses aspirations et d'une base préétablie d'objectifs, sur une échelle d'élève type. A chaque élève-type correspond un parcours-type prédéfini.

Fournisseur

Organisme ou personne qui procure un produit.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 35 / 56

G

GANTT

Le « Diagramme de Gantt », du nom de Henry L. Gantt (1861-1919), permet de représenter les besoins d'un projet en ressources en fonction du temps, par l'intermédiaire d'une liste de tâches représentées par des barres horizontales. Inventé en 1917 et très classique dans les logiciels de gestion de projet.

Gestion de la qualité

Ensemble des activités de la fonction générale de management qui déterminent la politique qualité, les objectifs et les responsabilités, et les mettent en œuvre par des moyens tels que la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité, l'amélioration de la qualité dans le cadre du système qualité.

Gestion des risques

Les objectifs de la gestion des risques sont de prévoir les risques et de les contrôler de façon à diminuer la probabilité d'un sinistre et, en cas de survenue d'un sinistre, d'en atténuer la gravité.

Gestion totale de la qualité

Mode de gestion d'un organisme centré sur la qualité, basé sur la participation de tous ses membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du client et à des avantages pour les membres de l'organisme et pour la société.

Granularisation de la formation

Granulariser la formation, c'est découper le contenu d'une matière en de nombreux items afin de pouvoir les combiner dans des parcours pédagogiques différents en fonction du niveau et des attentes de chaque apprenant; Elle permet la génération de parcours individualisés.

Granularité

Niveau de découpage, restant cohérent et compatible, d'un contenu pédagogique en une série d'items élémentaires, appelés grains, que l'on peut re-combiner dans le déroulement de parcours pour répondre aux besoins individuels de formation.

Granule ou grain pédagogique

Le granule ou le grain est un objet pédagogique. Ce nom générique désigne la plus petite unité pédagogique d'un parcours pédagogique. Ces objets pédagogiques microscopiques, ces unités élémentaires d'apprentissage seront associées pour constituer les parcours individuels de formation.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 36 / 56

Graphique de Pareto

Graphique en bandes simple, utilisé, après la collecte de données, pour classer les causes des problèmes et établir des priorités d'action. Il indique les causes des problèmes selon l'ampleur de leurs effets et aide à définir les activités d'amélioration selon leur ordre de priorité. Le recours à ce genre de graphique donne lieu à la règle de 80-20, c'est-à-dire que 80 % des problèmes résultent de 20 % des causes.

H

Homologation

Vérification effectuée par un service officiel réalisant des essais ou des épreuves, pour juger de la qualité d'un produit par rapport à un cahier des charges d'essais officiel, reconnu au plan national ou international.

I

Ingénierie de la formation

Ensemble de démarches méthodologiques cohérentes qui s'appliquent à la conception de systèmes d'actions et de dispositifs de formation pour atteindre efficacement l'objectif fixé.

L'ingénierie de formation peut comprendre l'analyse de la demande, des besoins de formation, le diagnostic, la conception du projet formatif, les moyens mis en oeuvre, la coordination et le contrôle de sa mise en oeuvre et l'évaluation de la formation (AFNOR).

Indicateur

Permet de mesurer de façon objective un phénomène étudié. Un indicateur doit être facile à utiliser, l'ensemble des indicateurs (la mesure) sont regroupés dans un document appelé "tableau de bord". Un indicateur est un outil décisionnel et permet de mesurer l'efficacité d'un dispositif mis en place.

Indice de criticité

C'est le résultat de l'AMDEC. A partir des 3 paramètres (occurrence, gravité, détection), il permet de hiérarchiser les actions correctives à mettre en place.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 37 / 56

Individualisation de la formation

C'est considérer que l'apprenant est unique en lui proposant un environnement et un contexte de formation (outils, contenu, mode d'apprentissage, calendrier, etc.) qui s'adapte à son niveau, ses besoins et éventuellement à ses préférences.

Infrastructure

Système des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un organisme.

Interactivité

Capacité d'un programme à créer une situation d'échange avec un utilisateur. En fonction du type de média utilisé, on parlera d'interactivité fermée ou ouverte. Possibilité pour le formé d'intervenir au cours de son processus d'apprentissage et d'entraîner, par cette intervention, une modification dans le contexte de cet apprentissage.

Intranet

Réseau informatique privé ou interne à une entreprise qui utilise les protocoles de communication et les technologies du réseau Internet.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 38 / 56

L

Leadership

Capacité de diriger, notamment en mobilisant l'enthousiasme des autres pour une vision commune.

Les 5 S

Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke qui signifient : débarras, rangement, nettoyage, ordre et rigueur traduit la volonté de débarrasser du poste de travail les choses inutiles qui l'encombrent, de garder l'endroit en ordre afin d'y instaurer la rigueur essentielle pour y faire du bon travail.

M

Maître d'apprentissage

Le maître d'apprentissage n'est pas d'abord un formateur, mais un producteur qui partage progressivement son savoir et ses savoir-faire avec un jeune. Les modalités de transferts des savoirs et savoir-faire ne sauraient être détachées du professionnalisme du maître d'apprentissage. Elles en sont partie intégrante (G. VANDERPOTTE).

Maîtrise de la Qualité

Partie du management de la qualité axée sur la satisfaction des exigences pour la qualité.

Management de la qualité

Ensemble des activités de la fonction générale de management qui déterminent la politique qualité, les objectifs et les responsabilités et les mettent en oeuvre par des moyens tels que la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité dans le cadre du système qualité.

Le management de la qualité est de la responsabilité de la direction à tous les niveaux mais il doit être conduit par la direction au plus haut niveau. Sa mise en oeuvre implique tous les membres de l'organisation.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 39 / 56

Management total de la qualité

Mode de management d'un organisme centré sur la qualité, basé sur la participation de tous ses membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du client et à des avantages pour les membres de l'organisme et pour la société. Une implication forte et persévérante de la direction générale ainsi que la formation générale et permanente de tous les membres de l'organisme sont essentiels pour le succès de ce mode de management.

Manuel qualité

Document énonçant la politique qualité et présentant le système qualité d'une Entreprise ou d'un service.

Sa représentation peut être totale au niveau de l'Entreprise ou porter sur une fonction de celle-ci ou un service.

Tout manuel qualité doit faire état de la politique qualité, des procédures d'assurance qualité, et du système documentaire en général.

Le Manuel Qualité est " l'image écrite de l'entreprise ". En effet, en matière de politique Qualité, il décrit l'organisation mise en place pour respecter cette politique. En interne, c'est le document de référence pour le management de la Qualité dans les relations client-fournisseur, il atteste du niveau d'assurance de la qualité atteint et sert à gagner la confiance du client.

Par ailleurs, en matière de certification de système qualité, c'est le document à partir duquel sera conduit l'audit d'évaluation d'aptitude. Le Manuel Qualité est donc l'outil obligatoire et indispensable, préalablement à toute démarche en vue d'une certification d'entreprise.

Le Manuel Qualité est donc le document de référence, la mémoire de l'entreprise en matière de qualité. Il décrit la politique qualité, le système qualité et les pratiques qualité de l'entreprise. Ses constituants peuvent être regroupés en quatre parties :

- Le " qui fait quoi ", dont les responsabilités Qualité.
- Procédures organisationnelles dont les procédures d'assurance Qualité.
- Procédures opérationnelles et instructions de travail.
- Imprimés, instructions, enregistrements, consignes...

Les procédures d'assurance qualité et les procédures importantes ou d'ordre général font partie intégrante du manuel. Les procédures détaillées peuvent être référencées dans le manuel et gérées par ailleurs. Il en va de même des imprimés, instructions et consignes qui peuvent être " appelés " dans les procédures.

Le Manuel Qualité constitue l'élément principal de la documentation d'un système d'assurance qualité.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 40 / 56

Mesure

Qualité, valeur ou caractéristique observable propre à un produit, un processus ou un service.

Méthode pédagogique

Ensemble de démarches formalisées et appliquées selon des principes définis pour acquérir un ensemble de savoirs conformes aux objectifs pédagogiques (AFNOR).

Métier

Terme générique correspondant à des regroupements d'activités professionnelles mettant en oeuvre des compétences et des savoir-faire relativement homogènes.

Mission

L'objectif ou la raison d'être de l'organisation. Elle ne permet pas seulement de décrire l'activité ou la fonction mais surtout de justifier l'existence permanente de l'organisation réalisant l'activité ou la fonction.

Mix-Formation

Il s'agit d'une solution pédagogique qui peut regrouper différents modes de formation : du présentiel avec de la formation à distance, du présentiel avec de la formation en centre de ressources...

Mode d'apprentissage

Un mode d'apprentissage définit les grands principes et les grandes règles qui permettent de mettre en relation les individus et les savoirs et savoir-faire. Ces principes et ces règles concernent le mode de définition des objectifs, le mode de détermination des itinéraires de formation, le degré d'initiative et la latitude de l'élève, les modes d'accès aux ressources formatives et la structuration de la logistique pédagogique.

La formation programmée, la formation collective classique, auto formation, la formation-action, ..., constituent des modèles de mode d'apprentissage que chaque institution, formateur, élève ou tout autre acteur de la formation peut adapter à sa situation particulière en jouant sur la définition et l'application de chaque grand principe et chaque grande règle. Modes d'apprentissage - Pour comprendre & pour faire - DPS/RF2).

Module pédagogique

Segment élémentaire intégré ou intégrable dans un parcours ou un cursus de formation. Il est défini par un objectif de formation, des pré-requis, une durée, un contenu, des possibilités d'évaluation. Il est généré par agrégation de grains pédagogiques.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 41 / 56

Module de formation

Unité faisant partie d'un cursus de formation. Chaque module constitue un tout en soi (AFNOR).

Moyen pédagogique

Tout procédé, matériel ou immatériel, utilisé dans le cadre d'une méthode pédagogique : lecture d'ouvrages, étude de cas, mise en situation, utilisation de films, de jeux... (AFNOR).

[Haut du document](#)

N

Niveau de formation

Position hiérarchique d'un diplôme, d'un titre homologué ou d'une formation dans une nomenclature (AFNOR).

Niveau	Définition
I	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau égal ou supérieur à celui de la licence ou des écoles d'ingénieurs.
II	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation d'un niveau comparable à celui de la licence ou de la maîtrise.
III	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau de brevet de technicien supérieur ou du diplôme des instituts universitaires de technologie, et de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur.
IV	Personnel occupant des emplois de maîtrise ou possédant une qualification d'un niveau équivalent à celui du baccalauréat technique ou de technicien, et du brevet de technicien.
V	Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (BEP) et du certificat d'aptitude professionnelle (CAP).
V bis	Personnel occupant des emplois supposant une formation courte d'une durée maximale d'un an conduisant au certificat d'éducation professionnel ou à toute autre attestation de même nature.
VI	Personnel occupant des emplois n'exigeant pas de formation allant au-delà de la fin de la scolarité obligatoire.

Non-conformité

Non-satisfaction à une exigence spécifiée.

Norme

Spécification technique ou autre document accessible public, diffusé par un organisme autorisé (AFNOR par exemple, au plan National) établie par des autorités représentatives de l'objet et des domaines d'application.. Elle est fondée sur une synthèse de la science, de la technologie, de l'expérience, de l'organisation, de l'Etat de l'Art. Elle peut être, internationale, nationale ou régionale.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 43 / 56

O

Objectif de formation

Compétence(s) à acquérir, à améliorer ou à entretenir exprimée(s) initialement par les commanditaires et/ou les formés.

L'objectif de formation est l'élément fondamental des cahiers des charges. Il sert à évaluer les effets de la formation (AFNOR).

Objectif pédagogique

Capacité(s) que le formé doit avoir acquis(s) à l'issue d'une action de formation, définie(s) par le formateur, à partir d'un objectif de formation. L'objectif pédagogique sert à construire et à conduire l'action de formation et à évaluer les capacités acquises (AFNOR).

Objectif opérationnel

Activités opérationnelles que les ex-apprenants doivent être capables de réaliser, en situation réelle de travail, avec un certain niveau de performance.

Objectif d'impact

Effets escomptés de l'action de formation sur les conditions d'exploitation ou sur la réalisation des projets de l'entreprise (ou de l'organisation cliente).

Orientation

Les activités de conseil destinées aux adolescents et aux adultes se déroulent désormais sur trois plans : " simuler les efforts actifs d'information sur les métiers, sur les carrières et sur soi-même ; aider à obtenir des renseignements sur les formations, les exigences des métiers, les formations et les débouchés ; élaborer des données descriptives sur les aptitudes, la personnalité, les intérêts et les moyens de l'individu et envisager avec lui ces informations de manière à ce qu'il les intègre dans ses plans de formation et de carrière (LEVY-LEBOYER).

L'orientation consiste à mettre l'individu en mesure de prendre conscience de ses caractéristiques personnelles et de les développer en vue du choix de ses études et de ses activités professionnelles dans toutes les conjonctures de son existence avec le souci conjoint de servir le développement de la société et l'épanouissement de sa responsabilité (UNESCO).

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 44 / 56

P

Parcours de formation

Ce terme désigne l'ensemble des modules de formation à suivre par l'apprenant. Il répond à plusieurs critères : le besoin spécifique de formation et le niveau de compétence détenu dans la matière " enseignée ". Il permet d'individualiser le déroulement de la formation.

Partenariat qualité

Action d'associer ses clients et ses fournisseurs internes ou externes, à la définition d'une politique de Qualité, à l'enrichir et la faire évoluer dans le temps, en assurant un bouclage parfait.

Plan d'assurance qualité

Document contractuel constituant un sous-ensemble du manuel qualité. Il énonce les modes opératoires, les moyens mis en oeuvre et l'ordinogramme des activités liées à la qualité d'un produit spécifique ou d'un projet particulier.

Plan d'audit

Le plan d'audit doit être approuvé par le client et communiqué aux auditeurs et à l'audit. Il doit être conçu pour offrir toute souplesse d'adaptation en fonction des informations recueillies au cours de l'audit et permettre une bonne utilisation des moyens. Le plan doit indiquer :

- l'objectif et le domaine d'application de l'audit,
- l'identité des personnes exerçant des responsabilités directes importantes concernant l'objectif et le domaine d'application,
- l'identification des documents de référence (tels que la norme de système qualité applicable et le manuel qualité de l'audit),
- l'identité du responsable d'audit, des auditeurs, des experts techniques, des auditeurs en cours de formation et des observateurs,
- la langue de l'audit,
- la date et le lieu où l'audit doit être effectué,
- l'identification des départements ou des activités de l'entreprise à auditer,
- la date et la durée des principales activités d'audit prévues,
- le calendrier des réunions qui doivent se tenir avec la direction de l'audit,
- les exigences en matière de confidentialité,
- la liste de diffusion du rapport d'audit.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 45 / 56

Des détails particuliers du plan d'audit peuvent n'être communiqués à l'audité qu'au début de l'audit si cela s'avère nécessaire pour ne pas compromettre l'audit par une divulgation prématurée des activités choisies pour l'évaluation.

Plan qualité

Document énonçant les pratiques, les moyens et la séquence des activités liées à la qualité, spécifiques à un produit, projet ou contrat particulier.

Il doit contenir les objectifs qualité à atteindre, les méthodes de mesure du degré de réalisation, les différentes étapes du processus, les procédures et instructions, les programmes d'essais, de mesure, d'audits, la procédure concernant la modification du plan qualité en fonction de l'avancement.

Plan de formation (de l'établissement)

Document finalisé par la direction d'une entreprise afin de prévoir, mettre en oeuvre et évaluer la formation de son personnel pour une période donnée. Il recense et hiérarchise les actions de formation qui seront organisées pour le personnel de l'entreprise. Il indique les publics visés, le budget et les résultats attendus (AFNOR).

Politique qualité

Orientations et objectifs généraux d'un organisme concernant la qualité tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau.

Présentiel

Voir formation en mode présentiel.

Pré-requis

Acquis préliminaires, nécessaires pour suivre efficacement une formation déterminée (AFNOR).

Procédé

Il s'agit de l'ensemble des moyens et activités liées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants. Ces moyens peuvent inclure le personnel, les installations, les équipements, les techniques et les méthodes.

A l'inverse du processus, que ce soit dans le domaine administratif, technique ou industriel, un procédé est une suite d'artefacts conçus, engendrés, organisés par l'Homme constitué d'étapes (ce qui lui enlève la notion de continuité), il peut être maîtrisé.

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 46 / 56

Procédure

Il s'agit du documentaire qui explique ce qui doit être fait à chaque étape, qui le fait et comment le faire. C'est l'ensemble de règles qu'il faut appliquer strictement, de formalités auxquelles il faut se soumettre, dans une situation déterminée. D'après la norme ISO 8402, c'est la manière spécifiée d'accomplir une activité.

Une procédure doit toujours comporter :

- l'objet et le domaine d'application d'une activité,
- le quoi, c'est-à-dire ce qui doit être fait,
- le qui, celui, celle ou ceux qui doivent le faire (il peut s'agir d'une fonction bien déterminée),
- le comment, qui précise les documents, les imprimés ou les outils de référence pour l'action concernée,
- le quand, le où, le combien,
- quels matériels, équipements et documents doivent être utilisés,
- Comment cela doit être maîtrisé et enregistré ?

Chaque procédure est codifiée, datée, puis gérée par un responsable qui en suit les évolutions. Mais il faut aussi, après avoir établi les procédures, les "faire vivre" et les modifier, ce qui implique une procédure des procédures.

Les questions à se poser	Les réponses à apporter
QUOI ?	L'objet de la procédure, de la tâche ou de l'opération.
POURQUOI ?	Quel est le résultat attendu ? Quelle est la valeur ajoutée ?
QUI ?	Quels sont les acteurs et leurs responsabilités ?
DE QUI ?	Qui est en amont de la procédure ? De qui proviennent les éléments entrants ?
DE QUOI ?	Quels sont les éléments entrants de la procédure (document, demandes, produits etc.)
POUR QUI ?	Qui sont les destinataires des éléments sortants ?
PAR QUOI ?	Par quoi se traduit le résultat attendu ?
COMMENT ?	Quels sont les moyens mis en œuvre pour exécuter les tâches ? Documents utilisés, outils etc.

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 47 / 56

Processus

Ensemble de moyens et des activités qui transforment des éléments entrants en éléments sortants.

Programme (de formation)

Descriptif écrit et détaillé des contenus de formation planifiés. Il respecte une progression pédagogique liée aux objectifs de formation à atteindre (AFNOR).

Projet

Le projet d'insertion est donné comme une nécessité dans les sociétés qui ont généralisé leurs circuits de scolarisation à tous les jeunes d'une même classe d'âge et cherchent à allonger indéfiniment le temps de cette scolarisation.

Une telle situation impose aux jeunes scolarisés d'organiser eux-mêmes le passage qu'ils ont à faire de l'école à la profession. Ce passage étant insuffisamment planifié par la société, les jeunes doivent projeter un mode d'insertion professionnelle qui leur paraisse possible.

Une appréhension du projet implique la prise en compte de quatre paramètres :

- Les contraintes de situation dans lesquelles se trouve l'acteur ;
- La détermination des buts qu'il se donne ;
- Les stratégies qu'il projette pour vaincre les obstacles perçus ;
- L'explicitation des motifs qui justifient l'action envisagée (JP. BOUTINET).

Projet d'établissement

Le projet d'établissement définit les orientations stratégiques de l'établissement sur une période pluriannuelle sur l'ensemble des activités de l'établissement portant tant sur la prise en charge directe du patient que sur les activités y contribuant plus indirectement.

Projet professionnel

Formalisation d'une évolution souhaitée par un individu de la situation professionnelle qu'il envisage. Elle peut indiquer les moyens et modalités nécessaires à la réalisation du projet (AFNOR).

Portail de formation

Ce type de site sert de porte d'entrée sur Internet à une communauté d'internautes inscrits dans une activité de télé formation gratuite ou payante. Les portails de télé formation s'inscrivent plus ou moins dans une logique marketing et une logique de prestation de service.

Protocole

Descriptif de techniques à appliquer et/ou de consignes à observer.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 48 / 56

Q

Qualification

De façon générale, on peut définir la qualification comme l'ensemble des connaissances, des aptitudes et des expériences que requiert l'exercice d'un emploi déterminé (on parle dans ce cas de qualification d'un emploi, d'un poste de travail) ou qu'est susceptible de mettre en oeuvre un individu (il s'agit dans ce cas d'une qualification individuelle). Il importe donc bien de distinguer ces deux dimensions, car un individu possédant une certaine qualification (un CAP par exemple) peut être amené à occuper un emploi correspondant à une autre qualification (et donc rémunéré en fonction de cette autre qualification) (Y. CAPUL, O. GARNIER).

La notion de qualification doit être entendue au sens large : loin de se réduire au savoir technique mis en oeuvre dans le procès de travail, elle ne se sépare pas de la question du statut et des conditions sociales du travail. Il convient donc de distinguer les qualifications réelles et les qualifications conventionnelles, des écarts sensibles apparaissent entre ces deux réalités.

Il convient de distinguer :

- La qualification acquise par la formation, attestée par la formation d'un diplôme ou d'un examen ;
- La qualification du poste de travail, définie, d'une façon négociée ou non, dans la branche ou l'entreprise ;
- La qualification de chaque personne comprise comme capacité individuelle opératoire pour occuper un poste de travail (F. D'ANVERS).

Exemples : Une formation qualifiante est validée par un diplôme ou un titre... Une formation qualifiante peut ouvrir droit à une catégorie de rémunération dans le cadre d'une convention collective sans être validée par un diplôme.

Qualité

Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites.

Qualité totale

Ensemble de méthodes et de principes organisés en stratégie globale visant à mobiliser toute l'entreprise dans le but de satisfaire le client au moindre coût.

QCM ou MCQ (Multiple choice question)

Abréviation de "question à choix multiples".

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 49 / 56

Q.Q.O.Q.C.C.P.

Outil basique de questionnement universel, utilisable pour soi même, dans le domaine privé ou au niveau de problèmes à analyser dans le monde de l'industrie, des services, toutes activités confondues.

Qui ?

Quoi ?

Où ?

Quand ?

Comment ?

Combien ?

Pourquoi ?

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 50 / 56

R

Référence

Enoncé d'une attente ou d'une exigence permettant de satisfaire la délivrance de soins ou de prestations de qualité.

Référentiel

Inventaire d'actes, de performances observables détaillant un ensemble de capacités (référentiel de formation) liées aux référentiels de métier ou de fonction correspondante (AFNOR).

Inventaire d'activités ou de compétences nécessaires à l'exercice de ces activités. Ce mot est notamment utilisé dans les deux expressions suivantes inscrites dans la procédure d'élaboration des diplômes professionnels : le Référentiel d'activités professionnelles et le Référentiel de certification (Réf. Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation - Nathan Université).

Référentiel d'activité

Le référentiel d'activité est une information de synthèse sur une activité professionnelle ou sur un métier, l'analyse d'une situation professionnelle qui s'attache à saisir la mission, les fonctions, les activités voire les tâches d'un emploi donné.

Référentiel d'emploi ou d'activité professionnelle

Le référentiel de l'emploi contient la description des activités qui recouvrent les emplois susceptibles d'être occupés par les titulaires d'un diplôme professionnel.

Outre la description des activités elles-mêmes, en termes de fonctions (qu'on retrouve souvent d'une branche à l'autre), de tâches, de conditions d'exercice de l'activité (moyens et ressources, résultats attendus, autonomie et responsabilité), il contient aussi la description du champ d'activités et du contexte professionnel d'exercice (Réf. Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation - Nathan Université).

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 51 / 56

Référentiel d'audit

Dans un audit, quel qu'il soit, le référentiel s'exprime par " dispositions pré établies ".

D'une façon générale, le référentiel peut désigner l'ensemble des références par rapport auxquelles l'audit va se référer pour maîtriser la Qualité.

Pour l'auditeur, il concerne son propre système de références par rapport auquel il développera son audit. On le distingue éventuellement par le terme " référentiel ".

Le référentiel peut, selon le cas, comporter des éléments tels que :

- Normes, réglementations externes à l'Entreprise auditée.
- Des dispositions contractuelles.
- Des règles, procédures propres à l'Entreprise.
- Les règles de l'art de la profession, du métier.
- L'Etat de l'art, de la technique.
- Etc.

Un des rôles de l'auditeur est d'identifier le référentiel significatif et utile, et d'en rendre explicites les éléments qui ne le seraient.

Réseau d'entreprise

Fonctionnement en synergie d'Entreprises d'une même branche ou complémentaires qui collaborent pour mettre en commun des moyens, tout en optimisant leur gestion afin d'en réduire leurs coûts et améliorer leur efficacité.

Groupements d'achats, mise en commun de moyens d'Etude, d'Echange d'informations, prêt de personnels, logistique etc.

Revue de contrat

Actions systématiques effectuées par le fournisseur avant la signature du contrat pour s'assurer que les exigences pour la qualité sont définies de façon adéquate, sans ambiguïté, exprimées par des documents et réalisables par le fournisseur.

Revue de direction

Evaluation formalisée effectuée par la direction au plus haut niveau, de l'état et de l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et à ses objectifs. La revue de direction peut inclure de revoir la politique qualité.

Roue de deming

Le cycle PDCA, dont le concept a été emprunté au domaine de l'analyse fonctionnelle, a pour but principal d'éliminer les écarts dans le processus.

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 52 / 56

S

Satisfaction

La satisfaction est définie couramment comme un sentiment de bien être. C'est le " plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, désire ou simplement d'une chose souhaitable " (Le Robert).

Savoir

Ensemble des connaissances théoriques et pratiques (AFNOR).

Savoir-être

Terme communément employé pour définir un savoir-faire relationnel, c'est-à-dire, des comportements et attitudes attendus dans une situation donnée (AFNOR).

Savoir-faire

Mise en oeuvre d'un savoir et d'une habileté pratique maîtrisée dans une réalisation spécifique (AFNOR).

Service

C'est un résultat généré par des activités à l'interface entre le fournisseur et le Client, que ceux-ci soient internes ou externes.

Session de formation

Période de formation planifiée dans le temps, organisée pour un groupe selon des objectifs correspondant à des besoins collectifs (AFNOR).

Six Sigma

...

Spécification

Document Interne à l'Entreprise qui prescrit les exigences auxquelles le produit, le process, les composants approvisionnés ou le service associé, doivent se conformer.

Est le référentiel de décision reconnu de tous, fait partie du système documentaire Assurance Qualité.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 53 / 56

Stage

Voir session de formation (AFNOR).

Stagiaire

Voir apprenant (AFNOR).

Suivi de formation

Action de s'assurer du bon déroulement de la prestation de formation, éventuellement jusqu'au transfert de capacités en situation de travail. Elle comprend les suivis pédagogiques, administratif et financier (AFNOR).

SWOT (MOFF)

...

Système de management de la qualité

Système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

Système qualité

Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en oeuvre le management de la qualité.

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 54 / 56

T

Tableau blanc

Permet le partage synchrone d'une fenêtre graphique et textuelle à l'intérieur de laquelle tous les utilisateurs peuvent interagir simultanément. Cette fonction autorise le partage de documents et la possibilité d'élaborer des documents en temps réel qui seront visionnés par les apprenants et modifiables par chacun des participants.

Tableau de bord

Données schématisées indiquant les résultats d'un processus pendant une période donnée (jour, mois, etc.), par exemple les ventes mensuelles. Il donne des indications préliminaires sur les tendances, les cycles et autres variantes se rapportant au processus.

Généralement, il est présenté sous forme de flash accompagné de reportage synoptique. Il met en évidence les résultats significatifs, les exceptions, les écarts et les tendances.

TIC

abrév. de " technologies de l'information et de la communication ".

TICE

abrév. de " technologies de l'information et de la communication pour l'éducation " ou " pour l'enseignement ".

Traçabilité

La traçabilité d'un produit ou d'un service comprend l'aptitude à effectuer l'historique, à connaître l'utilisation, l'emplacement d'un article ou d'une activité au moyen d'une identification enregistrée.

Au sens de collecte de données, il relie les calculs et les données collectées aux produits ou aux services. Le point de départ ou la période couverte par la traçabilité doit être spécifiées.

Tuteur

Personne chargée d'encadrer, de former, d'accompagner une personne durant sa période de formation dans l'entreprise (AFNOR).

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 55 / 56

Tuteur ou e-tuteur

C'est celui qui exerce son activité dans le cadre des formations flexibles ouvertes et à distance. Son rôle : aider à faire progresser les apprenants en mettant davantage au premier plan les fonctions d'évaluation, de suivi et d'accompagnement plutôt que la capacité à transférer une expertise.

Dans le cadre d'une formation à distance, le tuteur occupe plusieurs fonctions :

- Il détermine avec l'apprenant le parcours individuel de formation et l'aide dans ses premiers pas ;
- Il constitue anime un groupe ou une communauté d'apprenants ;
- Il assure le suivi pédagogique de la formation (réponses aux questions des apprenants, analyse de la progression, conseils personnalisés) ;
- Il fidélise et accompagne le stagiaire en soutenant sa motivation.

Le tuteur joue un rôle moteur dans la formation. La qualité du suivi permet de garantir la motivation de l'apprenant et d'éviter qu'il n'abandonne sa formation en cours de route.

Tutorat

Le tutorat consiste en l'association à distance (origine du tutorat) ou non, d'un ou plusieurs élèves à une personne ou tuteur. Le tuteur est soit spécialiste du domaine de la compétence à acquérir, soit spécialiste des méthodes d'accompagnement ou d'assistance pédagogique (accueil, diagnostic, conseil, guidance, suivi, évaluation).

Le tutorat s'exerce presque exclusivement dans le cadre de formations individualisées (le tuteur s'appelle parfois animateur de formation individualisée).

[Haut du document](#)

	GLOSSAIRE FORMATION	Date de mise à jour
		Janvier 2006
		Page 56 / 56

V

Validation

Confirmation par examen et apport de preuves tangibles que les exigences particulières pour un usage spécifique prévu sont satisfaites.

Veille technologique

Collecte et exploitation permanente d'informations sur l'environnement technologique pertinent de l'entreprise.

Vision

Une vision sert à décrire un état futur désiré. Son énoncé doit donc être précis et ayant une validité déterminée dans le temps. La vision peut-être amenée à être changée pour s'adapter aux circonstances conjoncturelles et internes alors que la mission, elle, reste identique.

Visioconférence

Communication synchrone intégrant le son et l'image, entre deux ordinateurs communiquant via le réseau Numéris (ligne RNIS de France Télécom). La visioconférence propose également des fonctions de partage d'application, de prise en main à distance, d'échange de fichiers et de tableau blanc.

W

WBT (Web Based Training)

La terminaison française est Formation Assistée par le Web. La WBT est donc un dispositif pédagogique auto formation sur ordinateur à l'aide d'une ressource accessible via l'Internet ou l'Intranet de l'entreprise et donc stockée sur un serveur distant.

[Haut du document](#)