

# GLOSSAIRE



Formation  
&  
Qualité de la formation professionnelle



## Objet

Le glossaire a pour vocation de détailler le vocabulaire de la formation et de qualité de la formation professionnelle.

Il permet d'aider tout utilisateur à comprendre les concepts fondamentaux, les principes, les terminologies, les plus fréquemment utilisés, ainsi que les définitions et acronymes relatifs à notre organisation en tant qu'organisme de formation.

Les termes les plus souvent employés dans tous les documents sont ici classés par ordre alphabétique. Tous les mots et expressions relatifs aux outils utilisés en formation professionnelle et dans le système qualité qui sont entre-autres les méthodes, les analyses, les suivis sont répertoriés dans ce glossaire. (Index à la fin du document)



\*\*\*

## A

- **Action corrective** : Action visant à éliminer la source d'un dysfonctionnement majeur et/ou récurrent et éviter qu'il ne réapparaisse.
- **Action curative** : Action visant à traiter le dysfonctionnement en réaction (court terme).
- **Action préventive** : Action visant à réduire et/ou prévenir le risque en amont, afin d'éviter qu'un éventuel dysfonctionnement apparaisse.
- **Afest** : L'Afest ou Action de formation en situation de travail. L'action de formation est définie comme un parcours pédagogique permettant l'atteinte d'un objectif professionnel (développement des compétences et/ou de la qualification). Elle peut se dérouler en présentiel, en tout ou partie à distance ou en situation de travail. L'Afest a la particularité d'utiliser le travail comme « matériel » (ou support) de



formation.

L'Afest mobilise un formateur – interne ou externe à l'entreprise – et un ou plusieurs salarié(s) à former sur le lieu même du travail et en cours d'activité. Le matériau pédagogique principal est fourni par le travail.

Trois séquences pédagogiques articulées constituent le cœur d'une Afest :

- Une mise en situation : le salarié est mis en situation de réaliser une activité, avec une intention pédagogique dont il est informé ;
- Une phase de prise de recul (réflexivité) ;
- Une évaluation

- **Aléa** : Evènement externe imprévisible qui implique une perturbation.
- **Amélioration Continue (AC)** : Effort continu afin d'améliorer la gestion et la délivrance des prestations proposées dans le but d'identifier les leviers d'amélioration en termes d'organisation, de formation, de formateurs, de pratiques pédagogiques, on parle souvent de démarche d'amélioration continue (DAC).
- **Aptitude** : Ensemble de savoir-faire permettant à une personne de maîtriser une activité et d'accomplir une tâche avec succès.
- **Apprentissage** : L'apprentissage est un terme englobant tous les mécanismes d'acquisition des savoirs (connaissances), savoir-faire (savoirs opérationnels appelés aussi hard skills) et savoir-être (compétences comportementales ou soft skills). C'est-à-dire tout ce qui a trait à la réception d'un enseignement et les exercices théoriques et pratiques reliés à cet enseignement.

Il fait référence à la formation en apprentissage, qui est une modalité de formation diplômante réalisée en alternance pour les jeunes de 16 à 29 ans\* et gérée par les CFA (centre de formation en apprentissage). On l'appelle aussi : formation en alternance.

*\*la tranche d'âges peut varier en fonction de certaines conditions réglementaires.*

- **Apprenant** : Bénéficiaire acquérant et développant des compétences à l'aide du service éducatif. Le terme apprenant est le nom dorénavant accordé à toutes personnes en situation d'apprentissage, que ce soit en formation initiale ou en formation continue. Ce terme générique qui exprime parfaitement l'action d'apprentissage ainsi que l'initiative donnée à celui qui apprend.

- **Asynchrone** : Fait référence à des temps d'apprentissage ou à des temps d'échanges qui sont réalisés en différé (avec le formateur ou entre pairs). L'utilisation d'outils de communication asynchrones sont hautement recommandés dans les formations à distance car ils permettent à l'apprenant d'organiser son temps d'apprentissage comme il le souhaite.
- **Audit interne (dit à blanc)** : Opération qui permet de vérifier le fonctionnement et l'efficacité des processus et de prendre des mesures et actions devant tout écart.
- **Audit initial de certification** : Analyse indépendante et formelle à l'instant T pour s'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel national qualité réalisée par un auditeur externe.
- **Audit de surveillance** : Procédure de contrôle qui permet de vérifier (une fois la certification délivrée) que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. Il est réalisé entre le 14<sup>ème</sup> et 22<sup>ème</sup> mois suivant la date d'obtention de la certification.
- **Audit de renouvellement** : Procédure de contrôle qui permet de vérifier (une fois la certification délivrée) que le référentiel en vigueur est toujours appliqué sur le cycle des 3 ans. Il est réalisé en prenant en compte un délai compatible avec la levée des non-conformités majeures avant la date d'échéance du certificat.

## B

- **Bénéficiaire** : Personne ou groupe de personnes bénéficiant des produits et services dispensée par l'organisme de formation.
- **Bilan de compétences** : Bilan qui permet d'analyser les compétences professionnelles et personnelles, les aptitudes et les motivations en appui d'un projet d'évolution professionnelle et, le cas échéant, de formation d'un candidat. Il sert à faire un point sur sa situation professionnelle.
- **Blended learning** : Combinaison de séquences de formation en ligne (E-learning) et en présentiel.
- **Blocs de compétences** : Contenus autour d'une situation professionnelle, mettant en jeu une ou plusieurs compétences



- **Capacité** : Terme qui peut désigner les résultats des acquis des apprentissages. « Qui peut être capable de ... »
  
- **CDC** : La Caisse des Dépôts et Consignations est une institution publique française placée sous la surveillance du Parlement. Les principales missions sont le financement du logement social, des universités, du développement des entreprises et de la transition énergétique.  
Elle remplit des missions d'intérêt général en appui aux politiques publiques conduites par l'État et les collectivités locales. Elle peut également exercer des activités concurrentielles.  
Elle s'est notamment vu confier la gestion du compte personnel de formation.
  
- **Certifiant(e)** : Se dit d'une formation permettant aux bénéficiaires d'obtenir un certificat de qualification reconnu par les branches professionnelles. Leur durée dépend des objectifs pédagogiques et du contenu du programme, mais elles peuvent s'étendre sur plusieurs mois, voire un an puisqu'il est question ici d'acquérir des compétences propres à un domaine professionnel ou à un métier précis.

L'apprenant est évalué tout au long de son parcours jusqu'à ce qu'il se voie délivrer une certification attestant de sa maîtrise des compétences enseignées pendant la formation. Une formation certifiante peut déboucher sur la délivrance d'un titre professionnel inscrit au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles). On recense près de 300 titres professionnels couvrant les différents secteurs d'activités et permettant aux actifs d'obtenir des certifications reconnues sur le marché du travail.

Les formations certifiantes peuvent être financées de différentes manières. Outre le Compte personnel de Formation, les entreprises peuvent prendre en charge les frais de formation.

- **Certification (ou une habilitation)** : Acte de reconnaissance officiel (diplôme ou document officiel) qui est inscrit soit au RNCP (Répertoire National des certifications professionnelles), soit au RS (Répertoire Spécifique) qui se substitue à l'inventaire des certifications et habilitations. Elle valide des compétences professionnelles et peut prendre trois formes :
  - Un diplôme professionnel, instauré par l'état et qui est répertorié au RNCP, tels que les BTS.



- Un CQP, soit un certificat de qualification professionnel, qui est mis en place par une branche professionnelle.
  - Un certificat d'une compétence, proposé par des organismes publics ou privés, en général obtenu à partir de formations courtes, car en rapport avec l'acquisition d'une compétence précise par exemple le TOEIC pour l'anglais.
- **Certification Qualiopi** : Norme pour être reconnu conforme au référentiel National Qualité, qui atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences (PAC) qui souhaitent accéder à des fonds publics ou mutualisés. (Article 6 de La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel).
- **Check-list** : Liste de vérifications construite dans le but de ne pas oublier les étapes nécessaires d'un document/d'une procédure pour qu'il/elle se déroule de manière conforme. En interne, document de référence permettant d'assurer la conformité des pratiques lié au Plan Qualité, à une procédure.
- **CMAR IDF** : Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région d'Ile de France. (Abrév. CMA IDF).
- **COFRAC** : Comité Français d'Accréditation, association à but non lucratif qui est l'unique instance nationale désignée et reconnue par l'Etat pour délivrer des accréditations, qui atteste de la compétence d'un organisme à vérifier la conformité à des exigences établies et formalisées.
- **Compétences** : Capacité à mettre en pratique des connaissances et des aptitudes pour obtenir les résultats escomptés.
- **Compte Personnel de Formation (Abrév. CPF)** :
- Droits acquis tout au long de votre vie active et jusqu'au départ à la retraite
  - Formations dont on peut bénéficier personnellement.
  - Les sommes inscrites sur le CPF permettent de participer à la prise en charge des frais de formation.

## D

- **Difficulté** : Élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation.
- **Délai d'accès** : Dans le cadre de la formation professionnelle, il désigne le temps qui s'écoule entre le moment où un individu prend la décision de suivre une formation et le début effectif de cette formation. Il doit être indiqué pour toute offre de formation.
- **Déroulé pédagogique** : Plan détaillé qui décrit l'organisation et la séquence des activités pédagogiques, des contenus et des méthodes utilisées dans une formation ou un programme d'apprentissage.
- **Diplômant(e)** : Se dit d'une formation qui permet d'obtenir un diplôme d'Etat reconnu et délivré par un établissement accrédité que cela soit une école, une université, un centre de formation d'apprentis. Ce type de formation peut aussi s'adresser au public d'adultes (en reconversion ou non) souhaitant acquérir des compétences spécifiques que ce soit pour progresser dans leur carrière ou entamer une reconversion professionnelle.

Il existe des niveaux :

- CAP (niveau 3)
  - BAC (niveau 4)
  - BTS (niveau 5)
  - Etc.
- **Document** : Pièce écrite, servant d'information, de renseignement et/ou de preuve.
  - **Document vivant** : Document en constante évolution.

## E

- **Echantillon** : Est un ensemble d'individus, de formations, représentatifs.
- **Echantillonnage** : Désigne la sélection d'un sous-ensemble d'une population, d'une formation c'est-à-dire la totalité des éléments pouvant être analysés.



- **Élément de preuves** : Document ou descriptif qui démontre, établit et prouve les faits d'une situation (d'une pratique) permettant de garantir l'application d'un critère qualité.
- **Equipe pédagogique** : Personnes constituant le corps enseignant, professeur et ou formateur d'un centre de formation.
- **Equivalence** : L'équivalence est la reconnaissance des diplômes et des titres de formation délivrés par le système éducatif d'un pays, reconnus comme ayant la même valeur pour une formation précise que le ou les diplômes et titres de formation délivrés par un autre système éducatif, en France ou dans un pays étranger. Au regard des diplômes que possède la personne, une équivalence valide tout ou partie d'un autre diplôme.
- **E-Learning** : Anglicisme - Apprentissage, formation par le moyen d'Internet.
- **Evaluation formative** : Evaluation qui permet à l'apprenant de voir où se situent ses acquis par rapport aux exigences de réussite de la formation. Elle arrive en cours de formation. Toutes les évaluations informelles (que l'on peut également appeler "évaluations pédagogiques") sont des évaluations formatives. Le plus souvent, le résultat de l'évaluation formative n'est communiqué qu'à l'apprenant.
- **Evaluation sommative** : Evaluation finale permettant d'attester des acquis de l'apprenant. Bien souvent, elle donne lieu à la délivrance d'un certificat, on parlera donc d'évaluation certificative. Le résultat de l'évaluation sommative est destiné à être communiqué à un tiers, que ce soit un autre enseignant, un organisme de formation, des recruteurs via un CV, un responsable RH, etc.

## F

- **Fiche réclamation (FR)** : Document interne, remis sur demande / via un questionnaire (sous format digitalisé), à remplir par le « réclamant » pour exprimer à l'écrit son insatisfaction.
- **Financeur** : Entité/ Organisme qui finance une action de formation. C'est une catégorie de partie prenante. On peut citer : l'Etat, la Caisse des dépôts, Pôle Emploi, les conseils régionaux, les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales, les OPCO, l'Agefiph, l'entreprise...).



- **France Compétences** : Instance unique et nationale de gouvernance, de pilotage et de régulation qui fixe la répartition des fonds collectés auprès des entreprises au titre de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

## G

- **Gestion de la qualité** : Ensemble des activités qui concourent à l'obtention de la certification qualité dans le cadre des prestations de formations délivrées et qui vise à atteindre un niveau de satisfaction maximale en appliquant le principe d'amélioration continue.
- **Gestion documentaire** : Procédure 01 qui définit la façon dont les procédures, et autres documents sont créés, nommés, modifiés, gérés ; le but étant l'optimisation de l'utilisation et de l'indexation/recensement des dits documents.
- **Grille analyse des réclamations** : Matrice qui peut permettre de définir si un retour client est à traiter comme un mécontentement (traitement laissé à la discrétion du site concerné) ou comme une réclamation (application de la procédure Gestion de la Satisfaction, Réclamation et Amélioration).

## H

- **Habilitation** : Voir Certification.

## I

- **Indicateurs clés de performance** : Données chiffrées prédéfinies permettant de mesurer et évaluer les résultats des actions. Il sert à mesurer la performance, les progrès. Il devient un outil d'aide à la décision. (En anglais KPI)
- **Indicateurs de résultats** : Informations chiffrées sur le niveau de performance et d'accomplissement et de réalisation de la prestation.
- **Intervenant** : Personne de l'équipe pédagogique (autrement dit un formateur, professeur) qui travaille au sein du site de formation et qui a la charge de former. (L'intervenant peut être extérieur à l'organisation).

## L

- **LMS (Learning Management System)** : Permet de créer, gérer et diffuser du contenu de formation en ligne.
- **Logigramme** : Outil graphique de clarification (schéma) pour analyser et décrire une activité ou le fonctionnement d'un système, en plusieurs événements (appelés actions) afin de montrer la relation logique qu'il y a entre eux. Afin d'être compris par le plus grand nombre, il faut respecter des règles simples : il est composé de formes ou de symboles qui ont des rôles précis.

## M

- **Modalités** : Représentent toutes les possibilités d'apprentissage offertes aux apprenants : en présentiel/à distance, en blended learning, en dehors du temps de travail/pendant le temps de travail, en intra (dans les murs de l'entreprise avec uniquement les collaborateurs de l'entreprise) / en inter entreprise (regroupant des apprenants de différentes entreprises). Elles s'attachent aussi à caractériser les différentes formes de formation : tutorat, formation en alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation), formelle/informelle, etc.
- **Modalités d'évaluation** : Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du bénéficiaire en cours et/ou à la fin de la prestation de formation.
- **Mode opératoire (Modop – Abréviation MO)** : Document apportant des explications techniques à l'application d'une instruction ou procédure. Est souvent en liaison avec des outils spécifiques (par exemple : un logiciel).
- **Modèle** : Document de référence permettant d'harmoniser les pratiques entre plusieurs sites ou au sein d'un même centre.
- **Module de formation** : Segment de cours, une brique dans un parcours de formation qui est défini par un ou des objectifs d'apprentissage précis de manière à atteindre des compétences théoriques et professionnelles à court ou moyen terme.

## N

- **Non-conformité** : Ecart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel national qualité. Elle est relevée par l'auditeur lors de la journée d'audit lorsqu'un organisme de formation n'est pas capable d'apporter la preuve qu'il respecte l'exigence. Il existe deux types de non-conformités : la non-conformité mineure et la non-conformité majeure.
- **Notice** : Ensemble d'indications sommaires permettant de détailler l'utilisation d'un document source.
- **Nouvel entrant** : Prestataire dont l'activité vient de démarrer (les indicateurs 2 - 3 - 11 - 14 - 19 - 22 - 24 - 25 - 26 et 32 reprennent cette notion).

## O

- **Objectifs pédagogiques** : Énoncés d'aptitudes et compétences visées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation.
- **OPCO (11 OPérateurs de COmpétences (anciens OPCA))** : Organisme agréé par l'État chargé d'accompagner la formation professionnelle. Ils ont tous pour missions de financer l'apprentissage, d'aider les branches à construire les certifications professionnelles et d'accompagner les PME pour leurs besoins en formation.
- **Organigramme** : Représentation schématique & graphique permettant de représenter l'ensemble de la structure d'une entreprise ou d'un service avec une vue d'ensemble de la répartition, des postes et fonctions d'une structure et/ou l'ensemble des liens fonctionnels, organisationnels et/ou hiérarchiques d'une organisation ou d'un service. C'est une photographie à l'instant « T » des postes occupés dans la structure et des rapports pouvant exister entre eux.
- **Organigramme fonctionnel** : Organigramme organisé par tâches accomplies.

- **Parties prenantes (PP)** : Personne physique ou morale ou un groupe de personnes dont les intérêts peuvent être affectés de manière positive, négative ou neutre par une situation actuelle, hypothétique ou future.

Dans ce cadre le référentiel définit 4 catégories de parties prenantes pour le recueil de la satisfaction :

- Les bénéficiaires de la prestation
- Les équipes pédagogiques
- Les entreprises
- Les financeurs

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons ajouté une partie prenante : les Représentants Légaux, pour les apprentis mineurs.

- **Passerelles** : Système de correspondances inter filière qui permet le passage d'une formation à une autre ayant pour conséquence d'obtenir un possible allègement de parcours pour intégrer une autre certification en prenant en compte les compétences déjà acquises dans la précédente certification.

Une « passerelle » est un dispositif qui permet de se réorienter en cours ou en fin d'année scolaire, notamment pour changer de domaine d'études ou de diplôme par exemple.

Il existe plusieurs types de passerelles : entre mentions différentes d'un même diplôme, entre différentes filières d'études, correspondant à des poursuites d'études.

- **Plan d'audit** : Description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit. (Date(s), liste des actions concourant au développement des compétences, nom de l'auditeur (ou la composition de l'équipe d'audit, qui peut être composée d'un responsable d'audit, d'un ou plusieurs auditeurs et d'un ou plusieurs observateurs dans certains cas), liste des indicateurs du référentiel concernés par l'audit de certification et des interlocuteurs (nom, prénom, fonction) qui assisteront aux entretiens pour chaque indicateur mentionné, programme de chaque journée d'audit, horaires début et de fin de chaque séquence de chaque journée).



- **Positionnement** : Procédé permettant d'identifier ce qui est acquis en termes de compétences et connaissances et ce qui doit faire l'objet d'un apprentissage.
- **Pré-acquis** : Désigne l'ensemble des compétences en rapport avec un apprentissage déterminé dont la maîtrise par l'apprenant est avérée.
- **Prérequis** : Préalables (connaissances, savoirs et compétences) nécessaires et/ou indispensables maîtrisés par l'apprenant pour accéder /bénéficier d'une prestation de formation. Ils sont déterminés et définis par l'OF.
- **Prestataire d'actions concourant au développement des compétences (PAC)** : autrement dit l'Organisme de Formation (OF).
- **Procédure** : Descriptif organisationnel détaillé pour réaliser le processus. Elle regroupe l'ensemble des règles et des étapes qui vont permettre d'accomplir une action. Elle décrit de manière détaillée les différentes opérations à mener.
- **Procédure de positionnement** : Procédé permettant d'identifier ce qui est acquis en termes de compétences et connaissances et ce qui doit faire l'objet d'un apprentissage.

Le terme « procédure » n'est utilisé qu'une seule fois à l'indicateur 8 du RNQ (qui démontre l'existence concrète et réelle d'un tel processus).

- **Processus** : Succession d'étapes (progression) qui s'appuient sur des éléments d'entrée (exemple : les besoins d'un stagiaire, d'une entreprise)  
Le mot processus est utilisé à huit reprises dans les indicateurs 1,4, 11, 13 et 21)
- **Processus d'amélioration** : Permet d'améliorer l'efficacité de nos activités sous forme d'objectifs, d'actions de correction ou de prévention.



- **QCM (Questionnaire à Choix Multiples)** : Série de questions posées en vue d'une enquête dans laquelle les réponses sont proposées pour vérifier l'acquisition de connaissances et compétences par exemple.
- **Qualifiant(e)** : Se dit d'une formation qui offre la possibilité aux bénéficiaires de développer de nouvelles compétences ou de maintenir leurs connaissances à jour dans un monde du travail qui évolue constamment. A l'issue d'une formation

qualifiante, l'apprenant n'obtient pas de diplôme ou de certification mais une attestation de stage en fin de formation ou un certificat d'aptitudes/de réalisation. Ce type de formation se concentrent sur l'acquisition de compétences opérationnelles et souvent complémentaires à un socle de compétences déjà maîtrisé.

- **Qualité de la formation professionnelle** : Introduite avec la Loi du 5 mars 2014 (décret n°2015-790 du 30 juin 2015). Elle se trouve à présent renforcée dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle amorcée par la Loi pour la "Liberté de choisir son avenir professionnel" du 5 septembre 2018 :
  - Visible par les bénéficiaires, les entreprises, les financeurs.
  - Lisible et compréhensible par les apprenants
  - Adaptée pour répondre aux réels besoins d'individualisation des parcours.
- **Qualiopi** : Nom de la certification qualité des prestataires des actions concourant au développement des compétences.
- **Questionnaire** : Liste de questions posées en vue d'une enquête.
- **Questionnaire d'évaluation** : Outil méthodologique d'évaluation proche d'un test. Cet outil vise à mettre en évidence des aptitudes.
- **Questionnaire de satisfaction** : Suite de questions standardisées destinées à récolter des informations pour évaluer la satisfaction des parties prenantes.

## R

- **Réclamation** : Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit - Expression ou manifestation (écrite) d'une insatisfaction ou d'un mécontentement qu'un client attribue à un organisme de formation sur la qualité ou la nature d'un produit ou d'un service formation, pour lequel un traitement est demandé.
- **Référent handicap** : Interlocuteur privilégié des bénéficiaires en situation de handicap avec notamment les missions suivantes :
  - Vérifier que les conditions d'accueil et d'accès des personnes en situation de handicap (PSH) sont respectées et que les prestations proposées et les méthodes utilisées sont accessibles.
  - Participer à la sensibilisation les collaborateurs à l'accueil du public en situation de handicap.
  - Mettre en place un réseau de partenaires du champ handicap.



- **Référentiel National de Certification Qualité (RNCQ)** : Baptisé Guide de lecture Qualiopi. Il fixe les indicateurs d'appréciation des sept critères sur la base duquel les prestataires des actions de formation professionnelle doivent se faire certifier et les modalités d'audit associé. On le cite souvent en tant que Référentiel National Qualité (RNQ).
- **Revue d'amélioration** : Réunion récurrente planifiée qui permet d'évaluer les indicateurs de résultats dont la satisfaction client, l'efficacité des actions mises en place et qui permet de vérifier régulièrement si le système mis en place est respecté et donne des résultats.
- **Revue documentaire** : Vérification permettant de revoir les documents du système. Elle est effectuée une fois par an, et chaque fois que cela s'avère nécessaire. La période de révision est laissée à la discrétion de chacun.
- **RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles)** : Vise à certifier les compétences professionnelles. Il présente la liste des titres ou des diplômes attestant d'une qualification professionnelle dont le niveau est reconnu par l'Etat (système de niveaux de I à V). Cela concerne principalement des formations longues. Il est mis à jour par la Commission Nationale de la Certification.
- **RS (Répertoire Spécifique)** : Contrairement au RNCP recensant des formations « métier », le répertoire spécifique regroupe les compétences complémentaires aux certifications professionnelles.

## S

- **Satisfaction « client »** : Indicateur qui permet d'évaluer à quel point les bénéficiaires sont satisfaits d'une prestation, d'un service ou d'une expérience liée à une formation.
- **Sous-traitance** : Le sous-traitant est une personne physique ou morale (entreprise ou organisme public) qui traite des données pour le compte d'un autre organisme (« le responsable du traitement »), dans le cadre d'un service ou d'une prestation. C'est de l'externalisation d'une partie ou de toute la formation.
- **Synchrone** : Signifie que le temps d'apprentissage ou d'échange se fait en direct, soit de visu au sein d'une salle de formation, soit à distance mais par l'intermédiaire d'outil de communication utilisant la Visio, l'audioconférence ou un éditeur de textes collaboratifs.



- **Système qualité** : Système vivant qui est mis à jour et doit répondre aux questionnements de tous les collaborateurs en matière de qualité de la formation.

## T

- **Tableau Croisé Compétences Référentiel (TCCR)** : Tableau et outil permettant de croiser le contenu de la formation avec le référentiel de compétences.
- **Tableau de suivi des réclamations (TR)** : Tableau de report et de suivi des informations liées aux recueils et prises en compte des réclamations (aléas et difficultés) et à leur gestion. Ce document doit être accessible en dossier partagé en informatique.
- **Test de positionnement** : Permet de réaliser une photographie du niveau de connaissance d'un apprenant à un instant T. Cette forme d'évaluation n'a pas vocation à être notée mais davantage, de permettre de se situer par rapport à un niveau à atteindre. Il peut être effectué au démarrage d'une formation pour déterminer les apports pédagogiques qui doivent être abordés et ceux qui sont déjà acquis à laisser de côté. En fin de formation, cette auto-évaluation permet de vérifier que tout a bien été compris ou s'il y a besoin de revenir sur certains points.
- **Tuto** : Document relatif à un enseignement, apportant des explications afin de faciliter la compréhension du fonctionnement d'un outil type logiciel ou autre. Il complète un mode-opérateur.



- **Veille VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) :** Dispositif de reconnaissance de l'expérience professionnelle.

Il permet à chacun de transformer ses compétences, acquise durant ses expériences professionnelles et extra-professionnelles, en un diplôme, titre professionnel ou certificat de qualification professionnelle (CQP) inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), sans avoir nécessairement à suivre une formation (articles L6411-1 à L6423-2 du Code du travail).

- **Veille informationnelle :** Dispositif organisé, mis en place pour établir une surveillance active, qui vise à rendre l'organisme capable de réagir face aux évolutions pédagogiques et technologique de son environnement professionnel (source ADBS).
- **Veille réglementaire :** Activité d'anticipation qui consiste :
  - À identifier parmi la production législative les nouveaux textes applicables au champ de la formation susceptible d'exercer une influence sur nos activités.
  - À définir les actions nécessaires à mettre en place pour se conformer à ces nouvelles exigences.



Versions	Date	Nature de la révision
1	16/04/2020	Création du document
1.1	19/03/2021	Maj appellation CMA IDF / ex CMA
2	15/11/2023	<p><u>Maj de la charte graphique</u></p> <p><u>Définitions complémentaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprentissage</li> <li>- Apprenant</li> <li>- Asynchrone</li> <li>- Blocs de compétences</li> <li>- Certification</li> <li>- Certification Qualiopi</li> <li>- Habilitation</li> <li>- Modalités</li> <li>- Module</li> <li>- Pré-acquis</li> <li>- RNCP</li> <li>- Sous-traitance</li> <li>- Synchrones</li> <li>- Test de positionnement</li> <li>- Tuto</li> </ul>
3	01/11/2024	<p><u>Définitions complémentaires suite V8 23/11/23 + V9</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afest</li> <li>- Aléa</li> <li>- Bilan de compétences</li> <li>- CDC</li> <li>- Délai d'accès</li> <li>- Déroulé pédagogique</li> <li>- Difficulté</li> <li>- Diplômant(e)</li> <li>- Equivalences</li> <li>- Evaluation formative</li> <li>- Evaluation sommative</li> <li>- Gestion documentaire</li> <li>- Non-conformité (regroupée majeure – mineure)</li> <li>- Passerelles</li> <li>- Qualifiant(e)</li> <li>- RS</li> <li>- Vae</li> </ul>



## Index

Action corrective

Action curative

Action préventive

Afest

Aléa

Amélioration Continue (AC)

Aptitude

Apprentissage

Apprenant

Asynchrone

Audit interne

Audit initial de certification

Audit de surveillance

Audit de renouvellement

Bénéficiaire

Bilan de compétences

Blocs de compétences

Capacités

CDC

Certifiante

Certification

Certification Qualiopi

Check-list

CMAR IDF

COFRAC

Compétences



CPF

Délai d'accès

Déroulé pédagogique

Difficulté

Diplômant(e)

Document

Document vivant

Echantillon

Echantillonnage

Élément de preuve

Equipe pédagogique

Equivalences

E-learning

Évaluation formative

Évaluation sommative

Fiche réclamation

Financier

Frances compétences

Gestion de la qualité

Gestion documentaire

Grille analyse des réclamations

Habilitation

Indicateurs clés de performance

Indicateurs de résultats

Intervenant

Logigramme

Modalités

Modalités d'évaluation



Mode opératoire (Modop)  
Modèle  
Module  
Non-conformité  
Notice  
Nouvel entrant  
Objectifs pédagogiques  
OPCO  
Organigramme  
Organigramme fonctionnel  
Parties prenantes (PP)  
Passerelles  
Plan d'audit  
Positionnement  
Pré-acquis  
Prérequis  
Procédure  
Procédure de positionnement  
Processus  
Processus d'amélioration  
QCM  
Qualifiant(e)  
Qualité de la formation  
Qualiopi  
Questionnaire  
Questionnaire d'évaluation  
Questionnaire de satisfaction  
Réclamation



Référent handicap

Référent qualité

Référentiel National de Certification Qualité (RNCQ)

Revue d'amélioration

Revue documentaire

RNCP

RS

Satisfaction « client »

Sous-traitance

Synchrone

Système qualité

Tableau croisé compétences référentiel (TCCR)

Tableau de suivi des réclamations (TR)

Test de positionnement

Tuto

VAE

Veille informationnelle

Veille réglementaire