

Alpha	Thème	Terme	Définition	Source
A	Approche processus	<b>Acteur</b>	Personne ayant en charge la réalisation d'une action du processus conformément aux objectifs fixés et aux exigences spécifiées. Il peut en être le responsable ou bien dépendre du responsable.	<a href="#">AFNOR</a>
A	Approche processus	<b>Action</b>	Ensemble homogène de tâches, d'opérations ou de gestes permettant de produire un résultat évaluable. Terme générique utilisé dans l'analyse des processus pour recouvrir plusieurs situations, procédés, tâches, opérations... Ou autres termes relevant du langage de l'organisation.	<a href="#">AFNOR</a>
A	Approche processus	<b>Amélioration</b>	Opération consistant à optimiser les performances globales d'un processus ou de chacune de ses étapes, en termes de coût, délai, conformité des productions, augmentation des objectifs, réduction des ressources consommées, réactivité et flexibilité par rapport aux besoins d'évolution de la compétitivité de l'entité...	<a href="#">AFNOR</a>
A	Approche processus	<b>Analyse de la valeur d'un processus</b>	Méthode permettant d'optimiser le couple coût/utilité des différentes actions d'un processus dans le respect des objectifs du processus (quantité, qualité) et des contraintes externes.	<a href="#">AFNOR</a>
A	Approche processus	<b>Analyse de processus</b>	Méthode structurée et participative consistant à analyser le contenu des processus permettant de mettre en œuvre les liens entre les processus d'une entité et le déroulement logique de chaque processus dans le but d'améliorer le fonctionnement de cette entité (coût, délai, efficacité, sûreté, sécurité, conformité des productions...).	<a href="#">AFNOR</a>
A	Approche processus	<b>Analyse des risques</b>	Etape méthodologique consistant en l'identification des risques, le tri par nature, le classement en fonction de critères (gravité, occurrence, détectabilité), identification des risques majeurs.	<a href="#">AFNOR</a>
A	Approche processus	<b>Audit de processus</b>	Examen méthodique visant à s'assurer qu'un processus, mis préalablement ou non sous assurance de la qualité, est toujours mis en œuvre dans les conditions de sa qualification initiale et conformément aux documents préétablis, et qu'aucune dérive progressive n'est apparue dans le processus. Il donne lieu au constat d'écarts (non-conformités, remarques, suggestions) et doit être suivi par la mise en œuvre de mesures correctives et/ou de mesures préventives.	<a href="#">AFNOR</a>
A	Formation professionnelle continue	<b>Accessibilité aux personnes handicapées</b>	Conditions d'accueil, d'accès et de sécurisation des parcours de formation des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation)	<a href="#">QUALIOPF</a>
A	Formation professionnelle continue	<b>Accompagnement VAE</b>	Aide méthodologique apportée au candidat à la VAE, après l'étape de la recevabilité, pour décrire son expérience professionnelle, constituer son dossier auprès du certificateur, préparer l'entretien avec le jury et éventuellement la mise en situation professionnelle. C'est une mesure facultative qui offre au candidat des chances supplémentaires d'aller jusqu'au bout de sa démarche.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
A	Formation professionnelle continue	<b>Acquis</b>	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.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
A	Formation professionnelle continue	<b>Action de formation</b>	Ensemble (objectif, programme, moyens pédagogiques et d'encadrement, suivi de l'exécution et appréciation des résultats) mis en œuvre, dans un temps déterminé ou non, nécessaire pour permettre à des personnes sorties du système scolaire d'atteindre un niveau de connaissances ou de savoir-faire constituant l'objectif de formation. L'action de formation peut avoir pour objet : l'adaptation, la promotion, la prévention, l'acquisition, l'entretien ou le perfectionnement des connaissances. Au sens légal, les actions de formation financées par les employeurs se déroulent conformément à un programme qui, établi en fonction d'objectifs préalablement déterminés, précise les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre et définit un dispositif permettant de suivre l'exécution de ce programme et d'en apprécier les résultats.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
A	Formation professionnelle continue	<b>Activité type</b>	Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
A	Formation professionnelle continue	<b>Aléa</b>	Défaillance constatée (signaler un problème) ou potentielle (anticiper un problème).	<a href="#">QUALIOPF</a>
A	Formation professionnelle continue	<b>Allègement de formation</b>	Possibilité pour un stagiaire de ne pas suivre les enseignements ou de ne pas réaliser un stage pratique obligatoire mais celui-ci a cependant l'obligation de subir les épreuves de certification.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>

<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Alternance</b>	Modalité de formation qui se caractérise par l'acquisition organisée et progressive de compétences dans le cadre d'activités formatives et professionnelles celles-ci se déroulent en alternance en centre de formation (ou à distance) et en entreprise (ou dans une structure d'insertion par l'activité économique) les contrats « en alternance » sont des contrats de travail constitués de périodes de formation pratique en entreprise et de périodes de formation théorique en établissement de formation	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Alternance</b>	Type de formation qui a pour but de donner à des personnes 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 reconnu. Elle se déroule à la fois en centre de formation et en entreprise (sous couvert d'un contrat de travail de type particulier). Voir aussi « contrat unique d'alternance ».	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Analyse de la demande de formation</b>	Opération consistant à examiner la pertinence d'un projet de formation par rapport aux objectifs poursuivis par le demandeur.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Analyse du besoin de formation</b>	Démarche permettant de définir le besoin de formation. Voir aussi « besoin de formation ».	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Appel d'offres</b>	À l'origine, désigne des modes d'expression de la demande de marché public par l'administration visant à mettre des candidats en concurrence. Par extension, action d'une entreprise ou de tout autre demandeur de consulter des dispensateurs de formation sur un cahier des charges exprimant un besoin de formation.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Apprenant</b>	Personne engagée et active dans un processus d'acquisition ou de perfectionnement des connaissances et de leur mise en œuvre.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Apprentissage</b>	L'apprentissage est un ensemble d'activités qui permettent à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances, ou de développer des aptitudes.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Aptitude</b>	Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Aptitude</b>	Les aptitudes sont les prédispositions d'un individu pour accomplir une tâche donnée. C'est une notion qui se distingue de celle des compétences qui s'acquièrent davantage avec l'expérience. Les aptitudes s'opposent aux attitudes dans le sens où les premières mettent l'accent sur la performance tandis que les deuxièmes relèvent davantage la personnalité d'une personne en lien avec ses valeurs et ses intérêts.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Asynchrone</b>	Voir « synchrone »	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Attestation de formation</b>	Document écrit, délivré par le prestataire de formation ou une autorité de référence, reconnaissant au titulaire un niveau de capacité vérifié par une évaluation.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Attestation de présence</b>	Document écrit à usage administratif qui certifie l'assiduité du stagiaire à une formation.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Attitude</b>	L'attitude est « l'état d'esprit » d'un sujet vis-à-vis d'un autre objet, d'une action, d'un individu ou d'un groupe. Le savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Audit de formation</b>	Analyse d'un système de formation destinée à établir un diagnostic. Elle peut s'appliquer à une organisation dans le cadre de son fonctionnement général, à un dispositif ou à une action de formation. L'audit peut être utilisé pour prescrire, en termes de conseil, les moyens à mettre en œuvre par l'organisation.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Autoformation</b>	Désigne le processus par lequel l'apprenant détermine son itinéraire d'apprentissage (rythme, contenu, temps de travail) de façon autonome et sans être en relation avec un groupe structuré.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>A</b>	Formation professionnelle continue	<b>Autorité certificatrice</b>	Voir Certificateur	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Bénéficiaire</b>	Personne à qui la prestation est dispensée	<a href="#">QUALIOP!</a>

<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Bénévolat</b>	Le bénévolat correspond à la situation d'une personne qui s'engage librement pour mener, en direction d'autrui, une activité non rémunérée en dehors de son activité professionnelle ou familiale. L'expérience bénévole peut être réalisée notamment au sein d'une association ou d'un syndicat.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Besoin de formation</b>	Écart entre les compétences nécessaires pour exercer un travail et les compétences réelles d'un individu à un moment donné.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Bilan de compétences</b>	Outil d'aide à la construction du projet professionnel. Il permet au salarié de faire le point, avec un organisme extérieur à l'entreprise, sur ses capacités, ses aptitudes et ses souhaits d'évolution professionnelle. Le bilan de compétences peut être réalisé dans le cadre d'un congé de bilan de compétences ou du plan de formation de l'entreprise. Il fait l'objet d'une restitution à la personne concernée et ne peut être communiqué à un tiers qu'avec son accord.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Bilan professionnel</b>	Analyse qui a pour objectif une montée des compétences dans la perspective d'une évolution professionnelle. Ce bilan peut être demandé par le salarié lors de son entretien professionnel.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Blended Learning</b>	Combinaison de séquences de formation en ligne (e-learning) et en présentiel	<a href="#">QUALIOP</a>
<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Blended learning</b>	Voir « FOAD »	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>B</b>	Formation professionnelle continue	<b>Blocs de compétences</b>	Ensemble de compétences identifiées au sein d'une certification professionnelle (et notamment tout diplôme ou titre à finalité professionnelle enregistré au RCP-NC ou au RNCP). Ce bloc correspond à une activité ou un domaine d'activité. Il peut être commun à plusieurs certifications professionnelles ou spécifique à une certification particulière. Identifié au sein de la certification par un intitulé précis. Il donne lieu à une évaluation ou une validation déterminée par le référentiel de certification.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Approche processus	<b>Champ d'application</b>	Éléments ou périmètre de l'entité concernés par le processus étudié. Exemple : usine, site, mais également : pièces et fournitures consommables affectées à la fabrication (pour un processus d'approvisionnement)	<a href="#">AFNOR</a>
<b>C</b>	Approche processus	<b>Classeur de processus</b>	Document physique ou électronique regroupant l'ensemble de la documentation relative à un processus, décrivant son fonctionnement (logigramme, procédure, modes opératoires, instructions, consignes) et/ou nécessaires à son fonctionnement (check lists, formulaires).	<a href="#">AFNOR</a>
<b>C</b>	Approche processus	<b>Client du processus</b>	Service ou personne utilisant la production ou une donnée de sortie d'un processus ou d'une tâche d'un processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Cahier des charges</b>	Document contractuel fixant les modalités d'exécution d'une action de formation. Ce document contient les éléments administratifs, pédagogiques, financiers et organisationnels pour atteindre des objectifs déterminés.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Cap emploi</b>	Structures d'accompagnement vers et dans l'emploi	<a href="#">QUALIOP</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Capacité (du stagiaire)</b>	Ensemble des performances constatées qui peuvent être définies par un ou des référentiels de contenu de formation. Les capacités sont souvent exprimées en termes de savoirs et savoir-faire.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Catalogue</b>	Descriptif des actions de formation établi par un dispensateur de formation. Les objectifs, contenus et moyens de ces actions sont définis à l'avance.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certificat</b>	Assurance donnée par écrit, reconnaissant au titulaire un certain niveau de capacité vérifié par un contrôle. Le certificat ne peut être délivré que par le dispensateur de formation.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certificat</b>	La certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>

<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certificat de Compétences Essentielles (CCE)</b>	C'est un certificat délivré par la Nouvelle-Calédonie qui valide la maîtrise des compétences essentielles qui constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes nécessaires à une intégration dans le monde professionnel. Elles sont également nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à une citoyenneté active.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certificat professionnel unitaire (CPU)</b>	Les certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie sont constituées d'un ou plusieurs certificats professionnels unitaires qui correspondent à une activité de l'emploi et aux compétences qui sont attendues pour la réaliser. À l'issue de l'évaluation par le jury, celui-ci peut délivrer l'ensemble des CPU constituant le diplôme qui est alors délivré au candidat ou seulement une partie de ces CPU. Le candidat dispose alors de 5 ans pour finaliser son parcours de certification et valider les CPU manquants.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certificateur</b>	Organisme compétent, sous le contrôle de l'exécutif (ministères en métropole, direction de la formation professionnelle continue en Nouvelle-Calédonie) ou reconnu au niveau national (chambres consulaires, CNAM...) délivrant aux candidats validés par un jury le parchemin de la certification visée.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certification professionnelle</b>	Les certifications enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles (rncp) sont appelées « certifications professionnelles » elles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles (article L 6113-1 du code du travail)	<a href="#">QUALIOP1</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certification professionnelle</b>	Une certification professionnelle désigne l'acte par lequel un organisme (appelé certificateur ou autorité certificatrice) atteste qu'une personne a bien acquis un ensemble de compétences nécessaires pour l'exercice d'un métier clairement identifié.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Certification professionnelle (Nouvelle-Calédonie)</b>	Une certification professionnelle délivrée par la Nouvelle-Calédonie est appelée soit « diplôme » si elle vise un métier ou un emploi soit « certificat » s'il s'agit d'une spécialisation. Elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Compétence</b>	Capacité avérée de mettre en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études/formations, pour le développement professionnel ou personnel	<a href="#">QUALIOP1</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Compétence professionnelle</b>	La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Compétence transversale</b>	La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant : - à des savoirs de base, - à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Connaissance</b>	La connaissance correspond à l'ensemble structuré des informations assimilées et intégrées dans un cadre de référence qui permet à l'entreprise de conduire ses activités et d'opérer dans un contexte spécifique, en mobilisant pour ce faire des interprétations différentes, partielles et pour partie contradictoires.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Contenu de formation</b>	Table des matières détaillée des différents sujets traités dans la formation en fonction d'objectifs définis.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Contrat unique d'alternance (CUA)</b>	Contrat de travail de type particulier permettant à une personne, âgée d'au moins 16 ans, de suivre un parcours de formation, visant une certification professionnelle reconnue, se réalisant à la fois dans un centre de formation par alternance (CFA) et en entreprise avec l'appui d'un tuteur.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Contrôle de connaissance</b>	Vérification de l'acquisition de savoirs. Ce contrôle peut être oral ou écrit.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>

<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Convention collective</b>	La convention collective est un accord conclu entre un employeur (ou un groupement d'employeurs) et une (ou plusieurs) organisations syndicales représentatives des salariés. Elle complète la législation du travail par des dispositions propres à un champ d'application donné. La convention collective a vocation à déterminer le statut collectif des salariés concernés et à régir la relation employeur/ salarié. Elle comporte des clauses relatives au contrat de travail, à la période d'essai, à la rémunération, à la durée du travail, aux congés payés, aux absences, au préavis, aux indemnités de rupture, à la classification des emplois, à la formation professionnelle, etc.... Elle complète le code du travail sans pouvoir y être plus défavorable pour les dispositions ayant un caractère d'ordre public.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Coût de la formation (pour l'entreprise)</b>	Ensemble des frais entraînés par l'action de formation : prestations et frais annexes (rémunération, frais de transport, hébergement, restauration). Ces coûts sont imputables au titre de l'obligation légale de participation au développement de la formation professionnelle continue.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Formation professionnelle continue	<b>Critère de performance</b>	Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>C</b>	Risque	<b>Certitude et incertitude</b>	On parle de « certitude » lorsqu'il est possible de définir, avec précision et fiabilité, l'ensemble des causes et des conséquences d'un évènement. On parle « d'incertitude » lorsque l'évènement peut être le fruit de l'association momentanée de causes, association qui configure précisément l'évènement et ses conséquences.	Amue
<b>C</b>	Risque	<b>Cible</b>	C'est un objet, une personne, un actif ou un processus qui peut être affecté par un évènement redouté. La cible représente ce qui est vulnérable et susceptible de subir des dommages, des pertes ou des conséquences négatives en cas de rencontre avec un danger (sans cible pas de risque).	Amue
<b>C</b>	Risque	<b>Connaissance et connaissable</b>	L'identification et l'évaluation des risques sont liées à notre niveau de connaissance. Le connaissable est le niveau de connaissance que nous pourrions avoir en nous organisant pour.	Amue
<b>D</b>	Approche processus	<b>Dysfonctionnement</b>	Fonctionnement anormal d'un processus ou d'une action ou d'une tâche par rapport à un standard, explicite ou implicite.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>DAVA</b>	Délégation académique à la validation des acquis (ministère de l'éducation nationale)	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Délai d'accès</b>	Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation	<a href="#">QUALIOP</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Demande de formation</b>	Expression d'un besoin de formation formulé par une personne salarié ou non, par un des responsables, ou par l'entreprise. Une demande bien formulée et une offre adaptée conditionnent la qualité de la formation.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Développement personnel</b>	Fait de progresser dans la connaissance de soi ou d'accroître ses capacités ou de permettre son propre épanouissement, sans lien direct obligatoire avec les besoins de l'entreprise.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Diagnostic</b>	Mise en évidence de points forts et de points faibles à partir d'éléments observables pour formuler des objectifs d'évolution.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Difficulté</b>	Élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation	<a href="#">QUALIOP</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Diplôme</b>	Document écrit établissant un privilège ou un droit ayant une dimension juridique. Il conditionne parfois l'accès à certaines professions et à certaines formations ou concours. En métropole, cette appellation concerne essentiellement les titres délivrés par et sous le contrôle du ministère en charge de l'éducation nationale mais aussi de certains ministères dans le cadre notamment des professions ou activités réglementées.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Diplôme d'État</b>	Il reconnaît au titulaire un niveau de capacité vérifié. Voir aussi « certification professionnelle »	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Dispensateur de Formation</b>	Voir Prestataire de formation	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>

<b>D</b>	Formation professionnelle continue	<b>Durée</b>	La durée peut être exprimée en heure ou en jour elle peut également être forfaitisée ou estimée	<a href="#">QUALIOP</a>
<b>D</b>	Risque	<b>Danger</b>	C'est un des constituants du risque (sans danger pas de risque). Le danger peut être une substance, une activité ou un événement qui présente une menace pour la santé, la sécurité, la propriété ou l'environnement.	Amue
<b>D</b>	Risque	<b>Dispositif de prévention</b>	C'est l'ensemble des mesures, des procédures, des politiques et des outils mis en place dans le but d'éviter que le risque ne se concrétise (impact sur la vraisemblance).	Amue
<b>D</b>	Risque	<b>Dispositif de protection</b>	C'est l'ensemble des mesures, des procédures, des politiques et des outils mis en place dans le but de minimiser les conséquences négatives d'un risque (impact sur la gravité).	Amue
<b>E</b>	Amélioration	<b>Ecoute</b>	Recueil des besoins, attentes, exigences, perceptions et réclamations des usagers (pour identifier des pistes d'amélioration).	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>E</b>	Approche processus	<b>Ecart</b>	Mesure comparative objectif/résultat	<a href="#">AFNOR</a>
<b>E</b>	Approche processus	<b>Emetteur</b>	Source ou personne à l'origine d'une information déclenchant ou entrant dans le processus ou dans une action du processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>E</b>	Approche processus	<b>Enjeux</b>	Ce que l'entité peut gagner (ou perdre) dans l'atteinte (ou la non atteinte) d'objectif et l'accomplissement (ou l'échec) de la mission associée au processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>E</b>	Approche processus	<b>Enregistrement</b>	Statut attribué à un document ou donnée constituant une preuve de mise en œuvre du processus et/ou de conformité des résultats.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>E</b>	Approche processus	<b>Entite</b>	L'entité désigne un ensemble homogène de ressources et d'activités organisées autour d'une finalité ou d'une mission commune, évaluable en termes économique, financier et social. Exemples : entreprise de mécanique générale, unité de conception, service comptable, équipe d'intervention.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>E</b>	Approche processus	<b>Entrants</b>	Matières premières, objets, produits semi-finis, services, dossiers et/ou informations transformés par le processus. Les entrants d'un processus sont généralement les produits / productions d'autres processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>E</b>	Formation professionnelle continue	<b>Education permanente</b>	Conception philosophique selon laquelle l'éducation est conçue comme un processus à long terme qui commence à la naissance et se poursuit toute la vie. L'éducation permanente comprend notamment la formation initiale (acquise dans le système scolaire) et la formation continue (acquise par des individus déjà engagés dans la vie active). Voir aussi « Formation tout au long de la vie »	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>E</b>	Formation professionnelle continue	<b>Emploi type</b>	L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>E</b>	Formation professionnelle continue	<b>Enregistrement</b>	Procédure visant à faire reconnaître une certification professionnelle (diplôme, titre, certificat) par l'Etat ou la Nouvelle-Calédonie via son inscription au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et/ou au répertoire des certifications professionnelles de la Nouvelle-Calédonie (RCP-NC). Voir aussi « RNCP » et « RCP-NC »	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>E</b>	Formation professionnelle continue	<b>Epreuve</b>	Il s'agit d'un temps d'une durée prédéfinie durant lequel les compétences acquises par le candidat vont être évaluées. Selon la compétence à évaluer, elles peuvent être de plusieurs natures : mise en situation proche de l'exercice réelle, questionnaire à choix multiple, étude de cas, entretien avec le jury... Le référentiel de certification précise le nombre, la nature, le contenu et la durée de chacune des épreuves que devra subir le candidat pour valider l'ensemble des compétences.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>E</b>	Formation professionnelle continue	<b>Equivalence de CPU</b>	L'équivalence est accordée à un candidat qui justifie d'avoir obtenu un diplôme ayant des contenus équivalents ou très proches de la certification visée. Le candidat de la voie formation ne suit pas les enseignements ou ne réalise pas les stages pratiques obligatoires et ne subit les épreuves de certification.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>E</b>	Formation professionnelle continue	<b>Evaluation</b>	Opération ayant pour objet la production d'un jugement de valeur de la formation à partir de résultats mesurables. Processus d'attestation officielle des acquis d'apprentissage réalisés par la délivrance d'unités ou de certifications : Ensemble des méthodes et procédures utilisées pour apprécier ou juger la performance (savoirs, savoir-faire et/ou compétences) d'un individu, et débouchant habituellement sur la certification.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>E</b>	Formation professionnelle continue	<b>Examen</b>	Epreuve ou série d'épreuves destinées à déterminer l'aptitude d'un candidat à obtenir un titre, un diplôme, un certificat ou à suivre une formation.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>

<b>F</b>	Approche processus	<b>Fournisseur du processus (acteur d'interface)</b>	Service ou personne dont l'une des fonctions consiste à fournir une production ou entrant du processus mais dont la tâche n'est pas intégrée dans le processus considéré.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>F</b>	Formation professionnelle continue	<b>Filière de formation</b>	Succession ordonnée de niveaux de formation permettant de s'orienter dans un secteur ou une branche professionnelle, en vue d'une activité ou d'une profession.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>F</b>	Formation professionnelle continue	<b>Financement de la formation</b>	Tous les moyens financiers mis en oeuvre pour réaliser la formation, par l'Etat, les collectivités territoriales, les entreprises et les personnes elles-mêmes.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>F</b>	Formation professionnelle continue	<b>FOAD (formation ouverte et à distance)</b>	Formations pouvant être suivies en tout ou partie à distance (cours par correspondance, e-learning, « blended learning » ou formations mixtes...) permettant à chacun de travailler de façon autonome et à son propre rythme.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>F</b>	Formation professionnelle continue	<b>Formacode®</b>	Le thésaurus Formacode® créé par le Centre Inffo permet : - d'indexer les domaines de formations mais aussi les publics, les moyens et méthodes pédagogiques, les types de certifications... - de gérer des bases de données sur l'offre de formation - d'explorer plus facilement des bases de données sur la formation - d'établir un carrefour entre les nomenclatures « emplois » et « formations » (Rome, NSF et GFE)	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>F</b>	Formation professionnelle continue	<b>Formateur</b>	Personne exerçant une activité de formation qui comporte une part de face à face pédagogique et une part de préparation, de recherche et de formation personnelles au service du transfert de connaissances.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>F</b>	Formation professionnelle continue	<b>Formation certifiante</b>	Formation qui permet d'obtenir une certification professionnelle reconnue, inscrite au RNCp ou au RCP-NC.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>F</b>	Formation professionnelle continue	<b>Formation externe</b>	Mise en oeuvre par une entreprise d'actions de formation à l'usage de son personnel, en ayant recours à un dispens	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>G</b>	Approche processus	<b>Geste</b>	Opération simple affectée à un seul opérateur, contribuant à la réalisation d'une tâche.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Identification</b>	Première étape méthodologique de l'analyse de processus consistant à définir les caractéristiques distinctives d'un processus, permettant d'en délimiter le type et le contour, de façon explicite et sans confusion possible avec un autre processus : intitulé, type (managérial, opérationnel ou de soutien), objectif, données d'entrée, données de sortie, tâches, pilote, responsables...	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Indicateur</b>	Variable représentative d'un objectif ou de l'état d'un système.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Indicateur de performance</b>	Variable mesurant l'efficacité avec laquelle un processus ou une action utilise les ressources qui lui sont affectées pour réaliser ses produits / productions (respect de délai, satisfaction des clients/utilisateurs, non gaspillage des ressources, sécurité des personnes, sûreté des moyens mis en oeuvre...).	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Indicateur de pilotage</b>	Variable représentative de l'état d'un processus, d'une action ou d'une tâche dont la mesure permet de réguler le processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Indicateurs d'activité</b>	Variable mesurant le volume réalisé ou la grandeur caractérisant un produit / une production du processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Instruction</b>	Dispositions écrites qui déterminent le but et l'entendue d'une action et la manière de la réaliser.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Interface</b>	L'interface permet de délimiter,	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Approche processus	<b>Intitulé du processus</b>	Formulation résumant la mission et/ou le résultat associés au processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>I</b>	Formation professionnelle continue	<b>Intervenants externes</b>	Tous les sous-traitants intervenant dans le cadre d'un contrat de prestation de service	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>I</b>	Formation professionnelle continue	<b>Intervenants internes</b>	Dirigeants et salariés intervenant dans le cadre d'un contrat de travail (dont formateurs occasionnels)	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>L</b>	Approche processus	<b>Lien fonctionnel</b>	Relation organique ou d'information entre deux processus qui précise la nature de la transaction.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>L</b>	Approche processus	<b>Logigramme</b>	Descriptif symbolique de la suite ordonnée des actions	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Approche processus	<b>Macro-processus</b>	Processus de niveau supérieur constitué d'une suite ordonnée de processus (parmi lesquels figurent le processus étudié).	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Approche processus	<b>Mesure corrective</b>	Action d'amélioration visant à agir sur les causes identifiées d'un dysfonctionnement constaté afin d'éviter sa reproduction ultérieure dans des circonstances identiques.	<a href="#">AFNOR</a>

<b>M</b>	Approche processus	<b>Mesure curative</b>	Action prise à la suite d'un dysfonctionnement pour remédier à ses effets et éviter sa propagation au sein du processus ou de l'activité concerné.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Approche processus	<b>Mesure preventive</b>	Action d'amélioration visant à éviter une situation dans laquelle un dysfonctionnement prévisible se réaliserait, décidée à la suite de l'identification d'une situation à risque.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Approche processus	<b>Mise sous assurance qualite d'un processus</b>	Etape méthodologique de l'analyse de processus consistant à identifier, pondérer, hiérarchiser les risques liés à l'exécution et au fonctionnement d'un processus et de définir les mesures préventives à prendre pour éviter l'occurrence des risques jugés inacceptables.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Approche processus	<b>Mise sous controle</b>	Etape méthodologique de l'analyse de processus consistant à mettre en place un système de mesure par indicateurs des écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés pour chacune des actions du processus. Cette opération nécessite la mise en œuvre de méthodes statistiques telles que spc, plan d'expérience...	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Approche processus	<b>Mission</b>	La mission définit un résultat mesurable et quantifiable qu'une entité doit atteindre en mobilisant un ensemble de ressources et d'activités pour répondre à un besoin.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Approche processus	<b>Mode operatoire</b>	Dispositions écrites qui déterminent le but et l'étendue d'une tâche et qui spécifient la manière de la réaliser en mobilisant les différentes ressources nécessaires : main d'œuvre, matériels, matières premières, méthodes, milieu, maintenance.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>M</b>	Formation professionnelle continue	<b>Méthodes mobilisées</b>	Modalités pédagogiques et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la prestation dispensée	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>M</b>	Formation professionnelle continue	<b>Mobiliser les compétences</b>	Capacité à solliciter les compétences adéquates à la prestation	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>M</b>	Formation professionnelle continue	<b>Mobiliser les intervenants</b>	Capacité à impliquer les intervenants en fonction des besoins de la prestation	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>M</b>	Formation professionnelle continue	<b>Modalités d'accès</b>	Processus d'inscription à l'action	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>M</b>	Formation professionnelle continue	<b>Modalités d'évaluation</b>	Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du bénéficiaire en cours et/ou à la fin de la prestation	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>N</b>	Approche processus	<b>Non conformite</b>	Non satisfaction d'une action ou d'un résultat aux exigences spécifiées par les dispositions préétablies, telles que décrites dans la documentation de l'activité concernée.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>N</b>	Formation professionnelle continue	<b>Niveau de certification</b>	Il sert à indiquer le niveau de qualification nécessaire pour occuper un métier ou un poste dans le monde professionnel.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>O</b>	Approche processus	<b>Objectif</b>	Résultat à atteindre, quantifiable et mesurable	<a href="#">AFNOR</a>
<b>O</b>	Formation professionnelle continue	<b>Objectifs</b>	Énoncé des aptitudes et compétences, visées et évaluables, qui seront acquises au cours de la prestation	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>O</b>	Formation professionnelle continue	<b>Objectifs opérationnels et évaluables</b>	Objectifs identifiés de la prestation, à court et/ou moyen-terme, observables et mesurables	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>O</b>	Risque	<b>Opportunité</b>	C'est un évènement souhaité dont la survenance est incertaine (aléatoire) et qui améliore la capacité d'un processus, d'une activité, d'une organisation d'atteindre ses objectifs.	Amue
<b>P</b>	Amélioration	<b>Parties intéressés/ Partie prenante</b>	Personne ou organisme qui peut soit influencer sur une activité, soit être influencé par une activité. (Partenaires, CFA, directions support, vacataire ...).	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Personne informee</b>	Personne destinataire d'une information importante pour le processus ou pour l'une des tâches du processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Pilote du processus (process owner)</b>	Personne ayant en charge la gestion et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et ressources nécessaires à l'atteinte des résultats du processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Procede</b>	Ensemble homogène d'opérations simples ou de gestes, généralement affectés à un individu, nécessitant la mise en œuvre d'un procédé spécifique (5 m), pour contribuer à la transformation d'informations, de données, de l'état d'une chose (dossier, objet) ou d'une personne.	<a href="#">AFNOR</a>



<b>P</b>	Approche processus	<b>Procédure</b>	Ensemble des règles écrites d'organisation qui décrivent le but, le fonctionnement et l'étendue d'un processus (champ et domaine d'application) et qui spécifient la façon de le réaliser.   la procédure est également la manière spécifiée de réaliser une activité.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus</b>	Enchaînement logique et ordonné d'actions nécessaires pour atteindre un résultat en relation avec une mission définie	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus cible</b>	Situation représentative du fonctionnement attendu de l'entité par le processus concerné à la fin de l'étape de l'analyse.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus de mesure</b>	Ensemble d'opérations permettant de déterminer la valeur d'une grandeur	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus de qualification</b>	Processus permettant de démontrer la capacité à satisfaire les exigences spécifiées. La qualification peut concerner les personnes, les produits, les processus et les systèmes.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus de réalisation</b>	Les processus de réalisation (ou majeurs) contribuent directement à la réalisation des missions d'une entité et à la satisfaction de ses clients. Leurs résultats constituent la valeur ajoutée de l'entité. Exemple : conception de produit, fabrication, vente (pour une entité industrielle), conception de service, approvisionnement et déploiement de moyens, vente, réalisation du service (pour une entité de service)...	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus de soutien</b>	Les processus de soutien permettent à l'entité de gérer les ressources communes, d'optimiser le fonctionnement des autres processus et de traiter l'information nécessaire à la gestion de l'entité. Exemple : formation, informatique, comptabilité, maintenance, qualité (pour une entreprise industrielle)...	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus existant</b>	Situation représentative du fonctionnement explicite ou implicite de l'entité par le processus concerné au moment de l'analyse.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus managériaux</b>	Les processus managériaux permettent à une entité de concevoir, déployer et piloter sa politique et sa stratégie, et de piloter l'ensemble de ses activités et ses processus. Exemple : définition de politique, élaboration de stratégie, marketing stratégique, business planning, planification/programmation du déploiement d'une stratégie, revues de direction, retour d'expérience...	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus opérationnel</b>	Un processus opérationnel est un processus situé au cœur du métier d'une entité : processus opérationnel de fabrication pour une unité de production, de gestion du contrat de travail pour une direction des ressources humaines, de maintenance pour un service entretien...   "un processus opérationnel peut être ainsi managérial, majeur ou de soutien"	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Processus organisationnel</b>	Enchaînement logique et ordonné d'actions nécessaires pour atteindre un résultat en relation avec une mission définie.   * un processus organisationnel ordonne généralement des actions pouvant relever chacune d'une ou plusieurs activités différentes.   Le résultat peut être une situation, un état de fait ou un produit/une production.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Approche processus	<b>Produit / service / production</b>	Ce qui résulte du fonctionnement d'un processus (out put), ou d'une de ses parties (produit ou production intermédiaire).	<a href="#">AFNOR</a>
<b>P</b>	Formation professionnelle continue	<b>Partenaires socio-économiques</b>	Entreprises (tous statuts) ; chambres consulaires : cci, agriculture et cma ; établissements publics de coopération inter-communale (epci), communautés d'agglomération, communautés de communes ; structures de l'insertion par l'activité économique : ateliers et chantiers d'insertion (aci), associations intermédiaires (ai), entreprises d'insertion (ei) et entreprises de travail temporaire d'insertion (etti) ; entreprises adaptées (ea), entreprises adaptées de travail temporaire (eatt) ; service public de l'emploi, service public de l'orientation ; branches professionnelles ; centres sociaux ; organismes paritaires, associations transitions pro (cpir), opérateurs cep ; services de l'état, etc	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>P</b>	Formation professionnelle continue	<b>Prérequis</b>	Préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier d'une prestation déterminée. L'absence de prérequis doit être mentionnée	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>P</b>	Formation professionnelle continue	<b>Procédures d'évaluation des acquis</b>	Vérification de la maîtrise des prérequis, conditionnant l'accès à la prestation	<a href="#">QUALIOPI</a>
<b>P</b>	Formation professionnelle continue	<b>Procédures de positionnement</b>	Procédé permettant de situer le bénéficiaire par rapport aux objectifs visés de la prestation, en vue d'adapter la prestation au profil du bénéficiaire	<a href="#">QUALIOPI</a>

<b>P</b>	Formation professionnelle continue	<b>Prospect</b>	Personne ou une organisation qui manifeste un intérêt initial pour les programmes de formation proposés par un établissement éducatif, un organisme de formation ou un formateur indépendant. Ces prospects peuvent exprimer leur intérêt de différentes manières, telles que la recherche d'informations sur les cours en ligne, la participation à des séminaires d'information, ou la demande de brochures sur les programmes de formation.	GT
<b>R</b>	Approche processus	<b>Reconfiguration</b>	Opération consistant à repenser complètement le fonctionnement d'un processus à partir de la mission de l'entité, dans le but d'obtenir un gain majeur de performance.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>R</b>	Approche processus	<b>Rectangle</b>	Symbole utilisé pour représenter une activité, une tâche ou une action (selon le niveau de détail où l'on se situe) sur le logigramme descriptif d'un processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>R</b>	Approche processus	<b>Responsable décisionnel</b>	Personne ayant le pouvoir de fixer et/ou de modifier les résultats attendus du processus en fonction de la stratégie.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>R</b>	Approche processus	<b>Resultat</b>	Etat caractérisant la mission, se définissant par une grandeur mesurable et quantifiable, désignée comme cible à l'ensemble des acteurs du processus	<a href="#">AFNOR</a>
<b>R</b>	Approche processus	<b>Revue de processus</b>	Opération périodique, menée sous la direction du pilote de processus, consistant à analyser le fonctionnement du processus à partir d'éléments objectifs (indicateurs, écarts, non-conformités, rapport d'audit, étude de satisfaction clients internes, externes...) Ou subjectifs (vécu ou ressenti des acteurs du processus...), dans le but d'améliorer le processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>R</b>	Approche processus	<b>Risque</b>	Mesure d'un danger.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>R</b>	Formation professionnelle continue	<b>Réclamation</b>	Expression écrite d'une insatisfaction qu'un usager (externe ou interne) ou partenaire (partie intéressée, partie prenante), attribue à son fournisseur externe ou interne au sujet d'un produit (bien ou service) et dont il demande le traitement.	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>R</b>	Formation professionnelle continue	<b>Risque</b>	C'est une situation dangereuse, une menace, un événement redouté qui peut empêcher un processus, une activité, une organisation d'atteindre ses objectifs.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>R</b>	Risque	<b>Risque</b>	Problème ou défaillance qui pourrait se produire dans l'avenir et qui pourrait entraîner des conséquences négatives ou positives.	Amue
<b>S</b>	Amélioration	<b>Satisfaction</b>	Perception vis-à-vis du résultat attendu ou de la réponse apportée au besoin exprimé. Mesure de la qualité d'un produit ou service à un instant T.	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>S</b>	Approche processus	<b>Services concernés</b>	Eléments de l'entité ayant en charge tout ou partie du processus.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>S</b>	Approche processus	<b>Sortants</b>	Produits semi-finis ou finis, services, dossiers et/ou informations... Résultant de la réalisation d'une actions du processus (ou du processus lui-même).	<a href="#">AFNOR</a>
<b>S</b>	Formation professionnelle continue	<b>Synchrone ou asynchrone</b>	Dans une formation synchrone, l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue en temps réel, par chat, par webconférence ou par visioconférence les formations synchrones permettent également de partager des applications et d'interagir sur celles-ci au moment où le tuteur leur donne la main sur le document partagé dans une formation asynchrone, l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue via des modes de communication ne nécessitant pas de connexion simultanée il peut s'agir de forums de discussion ou bien encore de l'échange de mails	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>T</b>	Approche processus	<b>Tableau de bord</b>	Représentation synthétique et schématique d'un ensemble d'indicateurs par rapport à des objectifs ou des standards.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>T</b>	Approche processus	<b>Tache</b>	Ensemble homogène d'opérations simples ou de gestes, généralement affectés à un individu, nécessitant la mise en œuvre d'un procédé spécifique (5 m), pour contribuer à la transformation d'informations, de données, de l'état d'un chose (dossier, objet) ou d'une personne.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>T</b>	Formation professionnelle continue	<b>Tarifs</b>	Prix de la prestation ou conditions tarifaires	<a href="#">QUALIOP!</a>
<b>U</b>	Amélioration	<b>Usager</b>	Bénéficiaire du résultat d'une activité. Personne en interne (un agent de l'établissement) ou externe (étudiants, apprenants, partenaire, prestataire).	<a href="#">Direction de la Formation Professionnelle Continue</a>
<b>V</b>	Approche processus	<b>Valeur ajoutée</b>	Coût des attributs d'un produit/service rapporté à leur utilité.	<a href="#">AFNOR</a>
<b>V</b>	Approche processus	<b>Valeur perçue</b>	Ensemble des attributs d'un produit ou service perçus par le client et contribuant à sa satisfaction, au regard du prix.	<a href="#">AFNOR</a>

<b>V</b>	Risque	<b>Vraisemblance</b>	La vraisemblance évalue la potentialité que l'évènement redouté, le risque ne survienne. C'est un aspect important de l'évaluation des risques, car il permet de déterminer à quel point il est probable qu'un danger spécifique se matérialise. La vraisemblance est généralement évaluée en fonction de plusieurs facteurs, tels que les données historiques, les observations, les modèles statistiques, l'expertise du domaine et d'autres informations pertinentes. Souvent exprimée qualitativement (faible, modérée, élevée) ou quantitativement à l'aide de chiffres ou de pourcentages. Lors de l'analyse des risques, la vraisemblance est combinée avec la gravité des conséquences pour évaluer le niveau global de risque.	Amue
----------	--------	----------------------	---	------