

Formation en ligne

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de développement : parcours à forte complétion, cohortes rentables, acquisition maîtrisée, réachat et résultats apprenants observables
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, remplissage, réussite, satisfaction et marge
- ☐ Comparer les objectifs à la capacité des formateurs, ressources, outils et financements
- ☐ Comparer chaque mois demandes, inscriptions, démarrages, abandons, résultats et marge

02 Attirer de nouveaux apprenants

Chaque semaine

- ☐ Construire l'acquisition avec : contenu, webinaire, e-mail, affiliation, publicité, page d'inscription, consentement applicable et mesure jusqu'à la complétion
- ☐ Qualifier objectif, prérequis, disponibilité, financement envisagé et décideurs
- ☐ Mesurer chaque semaine demandes, rendez-vous, admissibles, inscriptions et coût d'acquisition
- ☐ Ne pas promettre financement, certification ou résultat avant vérification du dossier

03 Qualifier, proposer et conclure un parcours en ligne

À chaque demande

- ☐ Créer une trame d'entretien avec besoin, objectifs, prérequis, modalités, prix et financement
- ☐ Vérifier avant engagement : public, prérequis, objectifs, contenu, durée moyenne des activités, assistance, évaluations, prix, échéancier et conditions applicables
- ☐ Vérifier devis, convention ou contrat, accord, pièces et délai avant confirmation
- ☐ Mesurer propositions, inscriptions, pertes, délais de décision et causes de refus

04 Gérer la plateforme et les accès

Chaque jour

- ☐ Planifier et sécuriser : LMS, rôles, inscriptions, accès, paiements, e-mails, classes virtuelles, sauvegardes, support et procédure d'incident
 - ☐ Créer et tester l'accès apprenant avant le démarrage du parcours
 - ☐ Conserver comme preuve : création et test d'accès, activité horodatée, progression, assistance fournie, incident, résolution et information apprenant
 - ☐ Contrôler chaque jour connexions bloquées, paiements, e-mails, classes virtuelles et support
-

05 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Créer un échéancier avec fournisseur, intervenant, période, pièce, validation et paiement
 - ☐ Comparer facture, contrat, réalisation, temps ou livrable et conditions convenues
 - ☐ Revoir chaque semaine échéances, doublons, litiges, avoirs et trésorerie
-

06 Suivre revenus, abonnements et marge

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par offre avec prix, financement, temps, intervenants, outils et frais
 - ☐ Affecter précisément les risques de marge : publicité, affiliation, closing, production, coaching, support, LMS, paiement, remboursement, churn et cohorte sous-remplie
 - ☐ Comparer chaque mois prévu, réalisé, facturé, encaissé et marge par offre
 - ☐ Réviser prix, format ou capacité avant de masquer une dérive par du temps non tracé
-

07 Coordonner formateurs, support et production

Chaque semaine

- ☐ Créer une vue de charge avec rôle, sessions, dossiers, support, échéances et remplaçant
 - ☐ Prévoir le remplacement sur : support, modération, lives, LMS, paiements, incidents, cohortes sensibles, droits d'accès et seuils de remboursement
 - ☐ Faire une passation des dossiers sensibles avec faits, pièces et prochaine action
 - ☐ Revoir chaque semaine surcharge, absences, compétences manquantes et renforts
-

08 Décider au quotidien sans tout centraliser

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : prolongation d'accès, remboursement sous critères, geste plafonné, déblocage, report de live et suspension d'une campagne
 - ☐ Classer chaque arbitrage selon apprenant touché, obligation, délai, coût et continuité
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les parties utiles
 - ☐ Escalader immédiatement danger, atteinte à une personne, fraude, donnée exposée ou preuve obligatoire absente
-

09 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les accès critiques : LMS, site, domaine, vidéo, classe virtuelle, CRM, e-mail, paiement, analytics, support, sauvegardes et comptes nominatifs
 - ☐ Attribuer un accès individuel limité au rôle réellement exercé
 - ☐ Retirer ou réattribuer les droits dès un départ ou changement de mission
 - ☐ Tester chaque mois les accès critiques et les procédures de récupération
-

10 Maintenir qualité et conformité

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les obligations applicables : information précontractuelle, CGV ou contrat, rétractation applicable, déclaration d'activité et BPF si formation professionnelle, FOAD, assistance, évaluations, Qualiopi selon financements et données
 - ☐ Vérifier déclaration d'activité, documents contractuels et règlement intérieur applicables
 - ☐ Préparer chaque année les données cohérentes du bilan pédagogique et financier
 - ☐ Auditer preuves d'information, positionnement, réalisation, évaluation, satisfaction et amélioration
-

11 Créer et publier un contenu pédagogique

À chaque création

- ☐ Concevoir le parcours avec : objectifs, séquences asynchrones et synchrones, durée moyenne, consignes, assistance technique et pédagogique, évaluations et accessibilité
 - ☐ Découper le parcours en séquences, activités, ressources, durées et évaluations
 - ☐ Prévoir positionnement, adaptations, accessibilité et accompagnement
 - ☐ Faire relire le fond, les consignes, les évaluations et la charge réelle
-

12 Préparer et piloter l'intégration d'un nouveau collaborateur

À chaque arrivée

- ☐ Créer un parcours d'intégration avec rôle, outils, procédures, observations et validations
 - ☐ Vérifier compétences, pièces contractuelles, posture, accès et limites de décision
 - ☐ Valider l'autonomie sur une situation réelle avant prise en charge complète
-