

Organisme de formation

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

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'organisme

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de développement : formations demandées, clients récurrents, sessions remplies, financements maîtrisés et résultats démontrables
- ☐ 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 Développer les inscriptions

Chaque semaine

- ☐ Construire l'acquisition avec : entreprises, particuliers, prescripteurs, appels d'offres, OPCO selon le dossier, contenu expert et mesure des inscriptions rentables
- ☐ 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 une formation

À chaque demande

- ☐ Créer une trame d'entretien avec besoin, objectifs, prérequis, modalités, prix et financement
- ☐ Vérifier avant engagement : besoin, public, prérequis, objectifs, programme, dates, prix, financement envisagé, délai de rétractation applicable et signataire
- ☐ Vérifier devis, convention ou contrat, accord, pièces et délai avant confirmation
- ☐ Mesurer propositions, inscriptions, pertes, délais de décision et causes de refus

04 Planifier sessions, formateurs et ressources

Chaque semaine

- ☐ Planifier et sécuriser : dates, seuil de maintien, formateur compétent, contrat, salle ou classe virtuelle, matériel, convocations et solution de remplacement
 - ☐ Vérifier disponibilité, compétence, contrat, équipement et temps de préparation de l'intervenant
 - ☐ Envoyer convocations, accès, prérequis, horaires et contacts utiles
 - ☐ Revoir chaque semaine conflits, absences, seuils de maintien et solutions de remplacement
-

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 l'activité et la marge

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par offre avec prix, financement, temps, intervenants, outils et frais
 - ☐ Affecter précisément les risques de marge : préparation, animation, coordination, location, déplacement, plateforme, sous-traitance, session annulée et reprise non facturée
 - ☐ 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 Intégrer un nouveau collaborateur et remplacer un formateur absent

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
-

08 Décider au quotidien sans tout centraliser

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : maintien ou report sous critères, adaptation pédagogique, remplacement formateur, relance dossier et geste plafonné
 - ☐ 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 : CRM, LMS, fichiers apprenants, plateforme financeur, signatures, évaluations, facturation, 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 la conformité qualité

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les obligations applicables : déclaration d'activité, BPF annuel, documents contractuels, règlement intérieur applicable, information, accessibilité, preuves qualité, 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 Construire et mettre à jour une formation

À chaque création

- ☐ Concevoir le parcours avec : analyse du besoin, public, prérequis, objectifs opérationnels, séquences, méthodes, accessibilité, évaluations et critères de réussite
 - ☐ 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 Gérer les formateurs et intervenants

Chaque semaine

- ☐ Créer une vue de charge avec rôle, sessions, dossiers, support, échéances et remplaçant
 - ☐ Prévoir le remplacement sur : programme, déroulé, groupe, adaptations, salle ou lien, supports, évaluations, accès et contacts d'urgence
 - ☐ Faire une passation des dossiers sensibles avec faits, pièces et prochaine action
 - ☐ Revoir chaque semaine surcharge, absences, compétences manquantes et renforts
-

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser le suivi administratif d'un organisme de formation, de l'inscription à l'attestation

Un dossier unique pour suivre inscription, convention, convocations, présence, évaluation et attestation sans reconstruire les documents à chaque session.

01 Créer le dossier

Apprenant, client, session, financement, besoins et contacts sont centralisés.

Point de départ : Un bulletin, un accord client ou une demande individuelle rattachée à une action de formation.

Responsable : L'administration des formations

Résultat : Un dossier identifié avec apprenant, commanditaire, session, financement, besoins et prochaine pièce attendue.

Contrôle : Les doublons, coordonnées incomplètes et incohérences entre client, participant et session sont traités dès l'ouverture.

02 Vérifier les prérequis

Convention ou contrat, financement, prérequis et aménagements sont confirmés avant convocation.

Point de départ : Le dossier ouvert, le programme, les exigences du financeur et les besoins déclarés par l'apprenant.

Responsable : Le référent administratif avec le référent pédagogique

Résultat : Un dossier autorisé à participer, avec accord contractuel, financement, prérequis et aménagements confirmés.

Contrôle : Une checklist bloque la convocation si une pièce obligatoire, un accord ou un besoin d'adaptation reste sans décision.

03 Préparer la participation

Dates, lieu, accès, horaires, programme et contact sont transmis et tracés.

Point de départ : Le dossier validé, les informations logistiques définitives et les consignes propres à la session.

Responsable : L'administration des formations

Résultat : Une convocation envoyée au bon destinataire avec toutes les informations nécessaires et une preuve d'envoi.

Contrôle : Avant envoi, dates, horaires, adresse ou lien, programme et contacts sont rapprochés de la session publiée.

04 Conserver la preuve d'exécution

Émargements, absences et incidents sont rattachés à la session.

Point de départ : La liste attendue, le déroulé réel de la session et les justificatifs transmis par le formateur.

Responsable : Le formateur puis l'administration

Résultat : Une présence consolidée par participant avec horaires, absences, incidents et justificatifs disponibles.

Contrôle : Les émargements sont rapprochés de la liste attendue rapidement, tant que les personnes peuvent confirmer les écarts.

05 Mesurer et documenter

Évaluations des acquis et satisfaction sont collectées selon le dispositif prévu.

Point de départ : Les participants réellement présents, les objectifs pédagogiques et les modalités d'évaluation prévues.

Responsable : Le formateur et le référent pédagogique

Résultat : Des résultats d'acquis et de satisfaction rattachés à la bonne personne et à la bonne session.

Contrôle : Les évaluations manquantes ou incohérentes sont signalées avant production des attestations et clôture pédagogique.

06 Clôturer le dossier

Attestation, facture et pièces finales sont générées à partir des informations déjà validées.

Point de départ : Les présences validées, les résultats disponibles, les conditions contractuelles et les données de facturation.

Responsable : L'administration des formations

Résultat : Une attestation exacte, les pièces de clôture envoyées, la facture déclenchée et le dossier archivé.

Contrôle : La checklist finale rapproche identité, intitulé, dates, durée, présence, financeur, facture et règles de conservation.

Modèle associé : Suivi administratif et échéances