



CPPO

Centre Professionnel  
de Pilotage de l'Observatoire  
Formation Professionnelle

Branche Professionnelle des  
organismes de formation

Observatoire Prospectif des métiers  
et des qualifications de la branche



## REFERENTIEL ACTIVITES ET COMPETENCES DES MÉTIERS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

---

*Ce document a une valeur non exhaustive et indicative  
Il ne constitue pas un outil pour réaliser la « pesée » des emplois  
pour les nouvelles classifications (accord du 16 janvier 2017 [ici](#))*

# PRÉAMBULE

## Présentation

- Le référentiel des métiers de la formation regroupe l'ensemble des activités et compétences qu'un organisme de formation peut-être amené à mobiliser, en tout ou partie, en fonction de son projet et de son organisation. Les activités et compétences sont classées en 7 grands domaines, chaque domaine comprend de 3 à 9 activités. A chaque activité sont associées de 3 à 10 compétences.

## Conception

- Ce référentiel a été élaboré à partir d'études réalisées au sein de la branche professionnelle (notamment une étude récente sur les impacts du numérique sur les métiers de la formation) et d'entretiens auprès d'un panel d'organismes de formation. Les règles d'écriture des activités et compétences retenues ont été celles préconisées par la commission nationale de la certification professionnelle.
  - Les activités et tâches : Il s'agit de la description de ce qu'il y a à faire pour exercer le métier visé.
  - Les compétences associées aux activités et tâches : une compétence se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable dans un contexte donné (compte tenu de l'autonomie, des ressources mises à disposition...).

## Utilisation

- Les activités et compétences recensées constituent une base de données mise à disposition des organismes de formation. L'entreprise, les chefs de service, la DRH et les collaborateurs peuvent y avoir accès pour structurer et accompagner la gestion et l'évolution des compétences.
  - Un organisme peut y trouver les éléments pour initier une GPEC ou un plan d'action spécifique sur tel ou tel champ de compétences en fonction de ses problématiques.
  - Les RH pourront utiliser la base de données pour élaborer des fiches de poste ou préparer des formations.
  - Les collaborateurs pourront identifier leur portefeuille de compétences et réaliser un bilan préparatoire à une évolution professionnelle.



# SOMMAIRE

DOMAINE 1 : Animation de parcours et/ou séquence de formation	p 4
DOMAINE 2 : Conseil, orientation et accompagnement à la valorisation de compétences individuelles	p 6
DOMAINE 3 : Ingénierie de formation, développement et conception pédagogique	p 8
DOMAINE 4 : Promotion, marketing et commercial	p 11
DOMAINE 5 : Management - Gestion d'un organisme	p 14
DOMAINE 6 : Gestion administrative, logistique et financière de l'organisme	p 19
DOMAINE 7 : Informatique : production et gestion des systèmes d'information	p 21



# DOMAINE 1 : ANIMATION DE PARCOURS ET/OU SÉQUENCE DE FORMATION

DOM1 - A1 - Animation de parcours de formation (face à face, tutorat en centre de ressources, tutorat à distance, classe virtuelle, Mooc, blended...)

Anticiper et réunir les conditions de réussite d'une animation en préparant les outils, le matériel, la salle, l'ensemble des éléments logistiques et administratifs... en fonction de l'ingénierie pédagogique et du public.

Réaliser un tour de table permettant de disposer des informations clés sur le groupe (niveau réel, motivation...) afin d'ajuster son animation.

Introduire l'intervention en présentant les enjeux, les objectifs de compétences et le déroulement afin de motiver le groupe, donner un cadre structurant et le cas échéant faire remonter auprès du bon interlocuteur les difficultés qui pourraient nuire au bon déroulement de la formation.

Alterner les modalités pédagogiques (ateliers, temps d'échanges...) et les outils pédagogiques (vidéos, étude de cas, outils numériques) pour délivrer des actions de formation dynamiques et enrichissantes pour les individus et le groupe.

Mettre en œuvre des techniques d'animation ascendantes (expérimentation, apprentissage par la réussite et/ou l'erreur, échange de pratiques...) permettant la construction des savoirs au sein du groupe.

Réguler le rythme et les temps de réponse pour maintenir l'attention des apprenants en formation à distance en utilisant notamment les outils digitaux à disposition (tchat, vidéos, exercices interactifs...).

Questionner régulièrement et observer les comportements des apprenants au cours de l'action de formation pour identifier les besoins, les questions, les problèmes individuels ou collectifs et les traiter.

Mobiliser les exercices pédagogiques (simulations, jeux de rôles...) et les outils (serious game, vidéo, e-learning...) mis en place par l'organisme selon la progression pédagogique définie.

Evaluer progressivement l'acquisition des compétences tout au long de la formation en suivant les travaux de sous groupe, en organisant des restitutions et des synthèses plénières et en mettant en œuvre les outils (numériques ou non) définis lors de l'ingénierie pédagogique.

DOM1 - A2 - Accompagnement des apprenants lors de parcours de formation (face à face, tutorat en centre de ressources, tutorat à distance, classe virtuelle, Mooc, blended...)

Accompagner l'apprenant dans l'organisation et le suivi de son parcours de formation en utilisant les outils et les ressources pédagogiques de l'entreprise (plateforme pédagogique...).

Accompagner l'apprenant dans sa progression et le développement de ses compétences en mobilisant les outils pédagogiques du dispositif (plateforme pédagogique, environnement numérique de travail, livret d'apprentissage, livret d'alternance, dossier de suivi en ligne...).

Accompagner l'apprenant à surmonter ses difficultés en maintenant sa motivation, ses objectifs de formation, ses objectifs opérationnels et son projet professionnel.

Accompagner l'apprenant dans l'utilisation et l'appropriation de l'ensemble des outils et de l'environnement technique d'apprentissage pour l'aider à maîtriser et optimiser les ressources disponibles, notamment les ressources d'autoformation digitales.

Intervenir en appui auprès de l'apprenant pour favoriser son intégration dans le groupe en formation en développant une attitude d'écoute, d'aide et de conseil.



# DOMAINE 1 : ANIMATION DE PARCOURS ET/OU SÉQUENCE DE FORMATION

DOM1 - A3 - Mise en œuvre opérationnelle de l'évaluation post-formation

Mettre en œuvre le dispositif d'évaluation en utilisant les outils et les modalités définis (QCM, situations-épreuves, évaluation "à chaud", évaluation "à froid", entretiens d'approfondissement, questionnement informel...) et en respectant les consignes de l'entreprise pour recueillir la satisfaction et les progressions individuelles des apprenants.

.....

Analyser les évaluations post-formation et formaliser une synthèse globale d'une action de formation en vue de définir des axes d'amélioration pour les actions futures et le ROI de la formation menée.

.....

Réaliser le tour de table d'évaluation à chaud d'une action pour dégager les lignes de force et les axes de progrès.

DOM1 - A4 - Animation et coordination d'un centre de ressources (banque d'outils et supports pédagogiques)

Promouvoir le centre de ressources et développer le travail collaboratif en expliquant l'utilisation des différents outils pédagogiques (outil informatique, plateforme, support papier, logiciel, support multimédia), en communiquant sur les nouveautés, en veillant à leur utilisation.

.....

Distribuer et coordonner l'activité au sein du centre de ressources en fonction des besoins, des contraintes ainsi que des compétences et motivation de chacun (utilisateur et contributeur).

.....

Tracer les entrées-sorties, suivre les stocks du centre de ressources pour formaliser et évaluer l'activité.

.....



# DOMAINE 2 : CONSEIL, ORIENTATION ET ACCOMPAGNEMENT À LA VALORISATION DE COMPÉTENCES INDIVIDUELLES

DOM2 - A1 - Evaluation, prépositionnement, orientation et conseil des candidats

Accueillir l'apprenant dans des conditions optimales en lui présentant les différentes prestations possibles et les modalités d'organisation de chacun des dispositifs proposés par l'organisme de formation.

Analyser l'ensemble du contexte de l'apprenant (social, matériel, motivation...) et son projet pour adapter et individualiser l'accompagnement.

Procéder à l'évaluation de l'apprenant (tests d'aptitude et de motivation) pour identifier ses compétences et celles nécessaires à acquérir pour la réalisation de son projet professionnel.

Exploiter les résultats de l'évaluation pour identifier les modalités d'accompagnement individuel souhaitables : bilan de compétences, VAE, insertion professionnelle.

Etablir avec l'apprenant un parcours individualisé adapté à son projet professionnel et initier/contractualiser le dispositif retenu : planning, étapes, acteurs, documents administratifs...

DOM2 - A2 - Réalisation de prestations individuelles de valorisation des compétences

Organiser la démarche de prestation de bilan en fonction de la nature de la demande du bénéficiaire et de ses caractéristiques socioprofessionnelles.

Conduire les entretiens de bilan et réaliser à l'issue de la démarche un entretien final de synthèse.

Faire passer à l'apprenant des tests adaptés (tests psychotechniques, tests de motivation, tests de connaissance) en vue de rapprocher les résultats des tests à l'analyse des compétences pour leur donner du sens.

Evaluer avec l'apprenant l'adéquation entre ses compétences détenues et les compétences visées par son projet professionnel pour identifier les moyens permettant de réduire l'écart entre ses ressources et son projet.

Organiser la démarche d'accompagnement en fonction du profil de l'apprenant et du diplôme, titre ou certification visé : accompagnement individuel, ateliers collectifs, éventuels ateliers de re-médiation cognitive.

Organiser les entretiens individuels d'explicitation et/ou les travaux en groupe de réflexion.

Définir les actions que devra mener l'apprenant entre deux séances et choisir les éventuels modules de formation complémentaires à suivre correspondant aux besoins de la personne.

Commenter les résultats du jury et ses prescriptions pour les traduire en feuille de route.

DOM2 - A3 - Recrutement et accompagnement des apprenants dans le cadre de parcours en alternance/insertion

Assurer le recrutement des apprenants en :

- présélectionnant les personnes à partir de leurs dossiers et/ou de tests écrits et/ou d'entretiens de motivation ;
- faisant le lien entre la demande et les besoins à l'aide de techniques de valorisation des candidatures (CV, lettre de motivation, préparation des entretiens...).

Identifier les entreprises d'accueil en démarchant des structures, en exploitant des données socioéconomiques territoriales, en participant à des événements dédiés aux entreprises.

Définir avec les entreprises sélectionnées la nature des postes à pourvoir et les critères de sélection pour proposer aux apprenants des expériences enrichissantes.

Définir avec l'apprenant et son entreprise le parcours individualisé de formation (contenus de formation à acquérir, rythme de l'apprentissage, modalités pédagogiques, durée et dates de formation, interlocuteurs clés, modalités de suivi et d'évaluation...) et le contractualiser par écrit pour répondre aux besoins et attentes de chaque partie prenante.

Dans le cas de parcours de professionnalisation :

Maintenir un lien régulier entre le tuteur en entreprise, l'apprenant et le formateur en organisant des rencontres programmées et en s'appuyant sur les outils prévus (outils de partage numériques, livret d'apprentissage, dossier de suivi...) pour ajuster si nécessaire le parcours.



# DOMAINE 2 : CONSEIL, ORIENTATION ET ACCOMPAGNEMENT À LA VALORISATION DE COMPÉTENCES INDIVIDUELLES

DOM2 - A3 - Recrutement et accompagnement des apprenants dans le cadre de parcours en alternance/insertion (suite)

Dans le cas de parcours d'insertion :

Construire une relation de travail avec les partenaires de l'insertion qui assurent le traitement des questions sociales en les tenant informés du déroulement du contrat et en traitant avec eux les éventuels problèmes.

.....  
Procéder aux évaluations selon les modalités prédéfinies et exploiter les résultats pour mettre à jour le parcours de formation de l'apprenant en identifiant - au besoin - des moyens complémentaires d'acquisition .

.....  
Elaborer un plan d'action et suivre sa réalisation pour préparer les apprenants à valoriser la qualification obtenue et à rechercher un emploi .

.....  
Accompagner les apprenants dans leurs recherches d'emplois en prospectant et en identifiant les besoins et conditions d'embauche auprès des branches professionnelles et des entreprises du bassin d'emploi.

.....  
Mettre en place des outils de suivi pour assurer le suivi des apprenants à l'issue du contrat.  
.....



# DOMAINE 3 : INGÉNIERIE DE FORMATION, DÉVELOPPEMENT ET CONCEPTION PÉDAGOGIQUE

DOM3 - A1- Conception pédagogique des dispositifs de formation adaptés aux besoins du marché et au modèle économique de l'organisme

Analyser le besoin de formation et/ou le cahier des charges de demande de formation en identifiant les différents interlocuteurs concernés, leurs contextes, leurs finalités, les composants techniques existants et les déterminants du dispositif à créer.

Définir les objectifs de formation en identifiant les attendus et les compétences à acquérir ou à développer par les apprenants au regard de leurs profils, de leurs expériences antérieures et de leurs degrés d'autonomie.

Définir les besoins et ressources internes pour mener le projet (objectifs, structure, aspect technique, communication, suivi, équipe projet...) en respectant le modèle économique de l'organisme

Construire les parcours de formation en mixant les modalités pédagogiques (présentiel, classe virtuelle, e-learning, serious game, blended...) en respectant la demande client, l'équilibre financier de l'organisme et la faisabilité technique du déploiement des modalités de formation digitales par rapport aux publics cibles.

Définir un prix de revient d'une action de formation au regard des outils, ressources et modalités pédagogiques envisagés

Pour les formations à distance, définir les outils de diffusion de la formation et de communication nécessaires et adaptés (outils synchrones ou asynchrones) entre toutes les parties prenantes du dispositif : le(s) formateur(s), le(s) apprenant(s), le(s) entreprise(s).

Collecter les contenus de formation et les séquences pédagogiques en sélectionnant les informations pertinentes au regard de la nature et de l'objet du support pédagogique à concevoir.

Construire un scénario et une progression pédagogique détaillée (story board) en décrivant les interactions avec l'apprenant, et en articulant les objectifs pédagogiques, méthodes, médias, séquences et les contenus de formation.

Concevoir le système et modalités d'évaluation du dispositif de formation permettant d'apprécier la satisfaction des apprenants, les acquis, les perspectives d'effets et les images de la formation (voire retour sur investissement).

A chaque étape du projet, évaluer et ajuster avec le commanditaire l'ensemble du dispositif (finalité, modalités d'évaluation, moyens financiers...) en vue de parvenir à une adéquation des moyens disponibles et des objectifs à atteindre.

DOM3 - A2- Conception, développement et intégration de ressources et de supports pédagogiques notamment numériques (multimédia et numériques)

Analyser l'ingénierie pédagogique et/ou le cahier des charges pour identifier les informations qui vont déterminer les ressources pédagogiques ou supports pédagogiques (contraintes techniques, contraintes pédagogiques, contraintes budgétaires).

Réunir et mettre à disposition les documents et les contenus en lien avec la thématique traitée dans le cadre de la formation (documents professionnels, manuels d'utilisation, articles de presse...) pour concevoir les ressources et supports pédagogiques.

Développer, créer, (voire filmer) les séquences pédagogiques et contenus de formation en sélectionnant les informations pertinentes au regard du scénario prédéfini .

Concevoir le design graphique du dispositif de formation en définissant les modes de navigation dans le cours, en organisant et optimisant les contenus numériques pour les publier en ligne.

Intégrer l'ensemble des séquences, modules et contenus selon le parcours de formation prédéfinis.





# DOMAINE 3 : INGÉNIERIE DE FORMATION, DÉVELOPPEMENT ET CONCEPTION PÉDAGOGIQUE

DOM3 - A3 - Communication, test/pilote, ajustement appropriation par les acteurs et suivi de dispositifs et/ou ressources pédagogiques développés

Concevoir et installer des espaces ressources d'autoformation (centre de ressource, e-learning...) et/ou guide d'animation de dispositif.

Réaliser un prototype et le faire tester auprès d'utilisateurs potentiels pour aboutir à la ressource et/ou au support pédagogique définitif.

Ajuster le dispositif pédagogique pilote en le testant selon les modalités du dispositif de formation définies et en analysant les résultats selon le dispositif d'évaluation.

Communiquer, former et intégrer les nouveaux outils à disposition auprès des animateurs/formateurs de parcours de formation.

Assurer la mise à disposition des ressources et/ou supports et du protocole d'utilisation auprès des utilisateurs pour garantir l'efficacité de la formation.

Suivre et évaluer les usages des ressources et/ou supports réalisés pour faire évoluer ou acquérir de nouvelles ressources et/ou supports.

Communiquer et garantir la bonne utilisation des ressources et/ou supports pédagogiques en respectant la réglementation en matière de droits de propriété, dépôt de marque, etc... auprès de leurs intervenants.

DOM3 - A4 – Création de certification de formation et/ou homologation par un certificateur existant

Analyser son offre de formation vis-à-vis du marché de l'emploi et des certifications existantes pour rendre une/ses formation(s) certifiante(s).

Définir une stratégie de certification au regard du projet et marché de l'OF : création d'une certification ou homologation par un certificateur existant.

Définir et mettre en œuvre un plan d'action selon la stratégie retenue :

- Etablir les dossiers et fournir l'ensemble des éléments demandés par les certificateurs existants
- Concevoir un référentiel activité et compétences et un référentiel de certification
- En déterminant les rôles de chaque acteur et les modalités condition et critères d'évaluation

Animer le réseau de partenaires certificateurs pour porter les certifications créées.

Suivre et administrer les résultats des candidats aux certifications.

Evaluer et ajuster le cas échéant le dispositif d'évaluation des certifications.

DOM3 - A5 - Veille et mise en œuvre des choix technologiques

Assurer une veille sur le marché de la formation en intégrant et analysant les évolutions suivantes :

- économiques et sociologiques liées aux secteurs d'intervention de l'organisme et aux thèmes des formations
- pédagogiques, technologiques, méthodologiques
- réglementaires et les modalités de financement de la formation professionnelle (réforme de formation...).

Analyser l'offre pédagogique existante notamment multimédia sur le marché pour choisir les stratégies, les méthodes, les médias d'apprentissage et les supports pédagogiques les mieux adaptés, les intervenants et les ressources en garantissant une faisabilité organisationnelle, technique et une rentabilité financière pour l'organisme de formation et être force de proposition (argumentation auprès des personnes référentes)

Déterminer, sélectionner, négocier et acheter, en relation avec les personnes référentes (SI, direction, commercial), les outils et équipements nécessaires et adaptés pour la mise en œuvre de formation et/ou dispositif dans le respect des investissements prévus (plate-forme de formation, outils de diffusion, outils de communication, serveurs, réseau, parc informatique...).



# DOMAINE 3 : INGÉNIERIE DE FORMATION, DÉVELOPPEMENT ET CONCEPTION PÉDAGOGIQUE

DOM3 - A6- Réalisation d'études,  
d'audits, d'enquêtes sur tout ou  
partie de la chaîne de production

Analyser le besoin d'étude, d'audit ou d'enquête auprès du client pour préparer l'intervention (modes de recueil, sources d'information, moyens logistiques et organisationnels, rétro planning...).

Elaborer et suivre le planning de travail et les budgets (temps et financier) pour piloter le projet.

Elaborer les outils de recueil de l'information (guides d'entretien, questionnaires d'enquête...) et recueillir la matière (recherche documentaire, entretien, observations in situ...) pour produire les livrables attendus.

Analyser les informations recueillies et formaliser les résultats de ces analyses pour proposer des préconisations/axes d'amélioration.

Concevoir et rédiger les documents de synthèse du projet (note, article, rapport...) et les présenter à l'oral pour restituer les principaux résultats de l'étude.



# DOMAINE 4 : PROMOTION, MARKETING ET COMMERCIAL

DOM4 - A1 - Mise en œuvre des opérations commerciales, du marketing opérationnel et de la communication commerciale

Mettre en œuvre le plan de communication et le plan média en optimisant les cibles visées (type d'apprenant) et la représentation de l'organisme au cours de l'année (combinaison des calendriers civil, entreprise, scolaire, alternance...).

Organiser, participer et représenter l'organisme au cours de salon, forum, séminaire...pour constituer et qualifier des bases de données prospects notamment.

Réaliser la communication institutionnelle et la communication commerciale pour promouvoir l'image de l'organisme de formation et attirer de nouveaux clients (charte graphique, identité visuelle...).

Elaborer les objets publicitaires pour les rendez-vous des commerciaux ou les salons ou les activités relevant de l'événementiel.

Mener des actions de communication en interne et externe en adéquation avec la cible visée en s'appuyant sur les outils digitaux (web, newsletter, e-mailings, plateforme de partage, réseaux sociaux...) pour élargir et fidéliser les clients.

Organiser et animer les activités de communication, promotion et commerciales sur internet (Réseaux sociaux, blog... ) pour développer la visibilité et la notoriété de l'organisme

Collecter les demandes de clients faites sur le site internet et les médias sociaux pour les transmettre aux personnes concernées.

Suivre et mesurer la e-reputation de l'organisme de formation pour améliorer l'image de l'organisme de formation.

Animer et fédérer des communautés sur Internet (pages facebook, blogs, forums, twitter, réseau d'anciens, chaîne Youtube ou Dailymotion, etc.) afin de pouvoir communiquer directement avec les membres et élargir le vivier de prospects.

Définir, alimenter, exploiter et analyser les bases de données marketing et commerciales de l'ensemble des informations clients et prospects en vue d'anticiper les évolutions de leurs besoins.

DOM4 - A2 - Prospection et développement de nouveaux marchés, besoins, partenariats

Réaliser une veille constante sur l'évolution des moyens de communication adaptée au segment, au marché, au public cible / visé.

Analyser son environnement socio-économique et ses évolutions, son marché et sa segmentation, son secteur géographique et identifier les clés de décision d'un acheteur.

Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects en tenant compte de son marché et de sa segmentation, des cibles décidées par la direction.

Entretenir et développer son réseau de clients et son réseau de relations avec les institutions et partenaires externes en menant des actions commerciales (mailing, phoning, forum, parrainage, référencement...) et en participant à des événements (colloque, conférence, interview...).

Mettre à jour et enrichir le fichier clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation client adapté au marché et à la segmentation de l'organisme de formation (capitalisation et mutualisation des informations clients et prospects).

Mettre en place un système de veille pour identifier divers partenaires potentiels, détecter des besoins et en faire part aux personnes référentes.



# DOMAINE 4 : PROMOTION, MARKETING ET COMMERCIAL

## DOM4 - A3 - Conseil de prestations de formation adaptées aux clients

Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente.

Identifier et analyser les besoins du client à partir d'un cahier des charges ou d'un appel d'offre en prenant en compte les spécificités explicitées (contexte, publics cibles...).

Identifier l'ensemble des composantes nécessaires à la rédaction de l'offre de formation et de services (objectifs de l'entreprise, mise en œuvre de la prestation, équipements et outils nécessaires, recherche de financements possibles...).

Rédiger et argumenter les prestations de formation et de service conseillées en s'appuyant sur le contexte et la demande client.

Analyser et organiser dans les temps impartis les réponses à appels d'offre en s'appuyant sur le contexte et la demande client / prospect.

Conseiller les clients sur les aspects techniques des modalités de formation et argumenter la valeur ajoutée de l'offre de formation multimodale de l'organisme sur les aspects pédagogiques (individualisation, modalités...).

Rechercher et exploiter des informations sur les prestations de formation, la digitalisation des formations, le financement possible, l'organisation, les domaines d'activités et la réglementation spécifique des entreprises clientes à l'aide de médias appropriés.

Elaborer l'offre financière en identifiant et respectant les éléments constituant la politique commerciale et financière de l'organisme de formation et la réglementation de la formation.

Identifier les ressources humaines internes et externes pouvant réaliser les prestations de formation et des partenariats potentiels.

## DOM4 - A4 - Négociation et contractualisation commerciale

Etudier la faisabilité de l'offre auprès des différents services de l'organisme de formation (équipe pédagogique, équipe commerciale, équipe technique et informatique...).

Etablir un contact efficace et adapté aux différents interlocuteurs (entreprises clientes, apprenants, organismes financeurs, prescripteurs et institutionnels...).

Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'organisme de formation.

Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes pédagogiques, organisationnelles, techniques et financières de l'offre et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du clients.

Conclure la vente en contractualisant l'offre et les conditions générales de vente avec le client et en ouvrant les échanges sur des besoins complémentaires dans un objectif de fidélisation du client ; relayer et en référer le cas échéant aux personnes internes.



# DOMAINE 4 : PROMOTION, MARKETING ET COMMERCIAL

## DOM4 - A5 - Suivi commercial

Sécuriser l'exécution de l'ensemble des prestations en assurant un suivi administratif du contrat.

Suivre les résultats de ses actions commerciales et des activités de prospection à travers les indicateurs de l'organisme, identifier les écarts et mettre en œuvre des actions d'amélioration.

Formaliser les résultats de son activité commerciale sous forme de tableaux de bord pour en assurer le suivi.

Transmettre des informations pertinentes sur l'offre de formation, les clients, les prospects, les nouveaux marchés et leurs besoins à sa hiérarchie et aux autres services de l'organisme de formation pour assurer la relation client et faire évoluer les produits en fonction des attentes des clients.

Enregistrer toutes les informations relatives à une prestation de service en utilisant et exploitant les outils informatisés de la relation client et de communication en vigueur dans l'entreprise.

Apporter tout au long du projet un soutien aux équipes techniques et pédagogiques de l'organisme de formation par une expertise fonctionnelle et technique.

Assurer le service après-vente et la continuité des liens avec le client pour garantir sa satisfaction.

Diagnostiquer et intervenir lors de situations de tension avec les clients en identifiant et qualifiant les raisons de l'insatisfaction, de la réclamation ou du litige.

Proposer au client, lors de tensions, une solution adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise.

## DOM4 – A6 – Accueil et information des différents interlocuteurs (clients, apprenants, organismes financeurs...)

Etablir un contact efficace et adapté aux différents interlocuteurs internes et externes en créant des conditions favorables à l'échange (intérêt, écoute, reformulation).

Conduire un questionnement adapté et efficace afin de repérer le profil et le besoin de l'interlocuteur et lui apporter une réponse/solution adaptée à ses attentes, en référer le cas échéant aux personnes référentes.

Accompagner et suivre les apprenants lors des prestations de formations.

Traiter les besoins de communication de son interlocuteur, les réclamations et les remarques durant la réalisation de la prestation.

Evaluer et améliorer les conditions d'accueil, d'information et de suivi à son niveau d'activité.

Identifier, mettre en œuvre les actions correctives immédiates et suivre les points d'amélioration et actions d'amélioration continue dans son périmètre d'action.



# DOMAINE 5 : MANAGEMENT - GESTION D'UN ORGANISME

DOM5 - A1 – Définition, suivi et/ou mise en œuvre du projet d'établissement et de la stratégie générale

Evaluer et définir le projet de l'établissement, les orientations stratégiques et le fonctionnement de l'organisme et suivre son exécution.

Définir une politique et une stratégie de développement en diagnostiquant les forces et faiblesses en matière d'organisation, de ressources humaines et de management.

Adapter le modèle économique de l'organisme de formation en fonction des évolutions réglementaires, politiques et structurelles, des clients et financeurs...

Définir des objectifs de rentabilité économique.

Traduire la stratégie de l'organisme en objectifs opérationnels et réalisables par service/département.

Superviser et gérer les moyens (organisationnels, techniques, humains, financiers, logistiques, etc.) pour réaliser les objectifs assignés.

Accompagner les équipes et/ou responsable(s) de service à la mise en œuvre de la stratégie en définissant des plans d'actions, en évaluant et analysant régulièrement la mise en œuvre...

Anticiper, organiser et animer un système de veille autour de tous les aspects liés à la formation et sa réglementation : obligation, innovation, apprentissage et méthode, financement...

DOM5 - A2 – Définition, suivi et/ou mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'organisme

Analyser le marché et l'offre de la concurrence (étude de marché...).

Analyser les besoins liés aux nouvelles problématiques, aux champs d'évolutions pressentis chez les clients / financeurs et aux modifications du rapport au savoir.

Définir les orientations et les axes stratégiques de la politique commerciale et tarifaire de l'organisme au regard de :

- la segmentation de la clientèle et de taux de pénétration
- du champs d'intervention
- la valorisation des prestations et produits existants et de parts de marché
- l'abandon de prestations et de produits existants.

Concevoir et animer la politique commerciale de l'organisme de formation déclinée en objectifs commerciaux sur son secteur.

Elaborer et accompagner la mise en œuvre du plan d'action commercial de l'organisme.

Analyser les résultats de la politique mise en œuvre afin de déterminer et d'impulser les éventuelles actions correctives à engager.

Proposer des adaptations, ajustements ou modifications de l'offre de formation, des outils et/ou documents de présentation de l'offre de formation de l'organisme afin de répondre aux besoins de son secteur.

Assurer la coordination de l'offre et étudier la rentabilité de l'ensemble des marchés de l'établissement.

Définir le développement d'un réseau de clients, prospects, fournisseurs et partenaires.

Représenter l'organisme auprès des services de l'Etat, de la Région, du Département et des institutions (PLIE, pôle emploi, missions locales, maisons de l'emploi, OPCA, GRETA...) pour créer des partenariats et accroître le rayonnement de l'organisme.

Rechercher, identifier et sélectionner le référencement auprès de partenaires en relation avec la cible visée de l'organisme.



# DOMAINE 5 : MANAGEMENT - GESTION D'UN ORGANISME

DOM5 - A3 – Définition, suivi et/ou mise en œuvre de la stratégie marketing, e-marketing et communication de l'organisme

Définir une stratégie marketing / e-marketing au regard des objectifs commerciaux à court et moyen termes afin de proposer une offre de formation B2B et B2C.

Pour chaque produit ou prestation, participer à l'élaboration d'un cahier des charges et définir :  
- une politique tarifaire  
- des modalités de commercialisation  
- des vecteurs et médias de communication interne et externe.

Elaborer et piloter des plans d'actions marketing et e-marketing.

Identifier les canaux de communication les plus appropriés en fonction de la stratégie marketing.

Définir et animer le plan de communication et le plan média et concevoir des actions de communication en interne et en externe en adéquation avec la cible visée.

Dimensionner l'offre de formation aux besoins des clients / financeurs (prix, modalités pédagogiques, canaux de communication à privilégier...).

Coordonner la conception de supports promotionnels et publicitaires.

Proposer le développement de nouveaux produits en s'appuyant sur une bonne connaissance du marché.

Outils et former les équipes commerciales pour vendre l'offre de formation.

Ajuster en continue la stratégie marketing en fonction du retour "terrain" des équipes commerciales.

DOM5 - A4 - Définition et suivi du budget de l'organisme

Elaborer le budget prévisionnel de la structure, le présenter le cas échéant aux instances dirigeantes et effectuer les ajustements.

Définir, collecter et analyser les indicateurs de suivi financier (tableau de pilotage financier...).

Diriger la comptabilité générale et analytique, et veiller au respect des échéances.

Garantir l'exactitude et la légalité des données comptables traduites dans les bilans et comptes de résultat de l'organisme.

Suivre l'évolution des résultats financiers de la structure et établir son plan de financement (arbitrages sur les financements, programmation des investissements).

Garantir la couverture du besoin en fonds de roulement (délais clients / fournisseurs, fonds de roulement, concours bancaires...), la trésorerie et les relations avec les banques.

Garantir le respect des règles et des procédures administratives, comptables et fiscales en les contrôlant et les ajustant.

Assurer une veille sur les évolutions des critères de financement des organismes financeurs.



# DOMAINE 5 : MANAGEMENT - GESTION D'UN ORGANISME

DOM5 - A5 – Définition, suivi et/ou mise en œuvre de la stratégie de gestion des ressources humaines et de la formation des collaborateurs de l'organisme

Repérer et analyser les facteurs d'évolution liés à la réglementation, au secteur d'activité, au segment de marché, à la technologie.... qui peuvent avoir un impact sur les ressources humaines et les compétences, tant sur un plan quantitatif que qualitatif.

Définir et animer la stratégie de gestion des ressources humaines de l'organisme de formation au regard du projet de l'organisme et des facteurs d'évolution (qualitatif et quantitatif).

Mettre en œuvre la gestion des compétences (gestion des effectifs, dispositifs d'évaluation, plan de développement individuel et collectif, certification de compétences de collaborateurs, plan de formation...) permettant d'accompagner le projet de l'entreprise.

Suivre et organiser les mouvements du personnel (recrutements, licenciements, départs, dossier disciplinaire...) dans le respect des règles juridiques et sociales .

Piloter et mettre en œuvre le système de contribution / rétribution.

Accompagner les mobilités professionnelles en s'appuyant sur le référentiel activités et compétences des métiers de la formation.

Définir, garantir et mettre en œuvre l'application de la réglementation sociale et des obligations légales.

Structurer et animer le dialogue social et garantir l'application, le suivi et la communication des accords conclus.

Mettre en œuvre une démarche santé et qualité de vie au travail en mobilisant les différents acteurs de l'entreprise.

DOM5 - A6 – Définition, suivi et/ou mise en œuvre de la stratégie informatique et numérique de l'organisme

Définir les orientations stratégiques en matière informatique et numérique en optimisant et simplifiant les processus d'organisation, en identifiant des partenariats informatiques selon les critères prioritaires...

Conseiller la direction et les équipes dans sa stratégie informatique et de digitalisation de l'organisme et de la formation en sélectionnant et argumentant les parties pris (coût, délais, retour sur investissement...).

Accompagner les équipes dans la sélection et la mise en place des outils :

- Conseiller sur le meilleur choix des outils sur le marché (étude de faisabilité)
- Accompagner l'implémentation de solution en entreprise (installation, firewall...)

Evaluer et préconiser les investissements informatiques répondant aux besoins exprimés.

Définir la politique en matière de sécurité informatique, de sauvegarde et d'obligation juridique et proposer les mesures à prendre.

Définir la politique de maintenance du parc micro.

Définir l'ensemble des moyens de communication internes nécessaires à la mise en place de nouveaux projets SI.

Etudier et prendre en charge l'expertise fonctionnelle et/ou le développement et/ou la mise en production d'applications et d'outils complexes.

DOM5 - A7 – Définition, suivi et/ou mise en œuvre de la stratégie qualité et amélioration continue de l'organisme

Définir les objectifs de la démarche qualité de l'organisme et planifier les actions et son coût pour y parvenir (les acteurs et leurs rôles, les étapes, les méthodes, les processus, l'organisation...) selon les 6 critères déterminant des OF et leurs 21 indicateurs de qualité définis d'après le décret N°2015-790 du 30 juin 2015 :

- L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics
- L'adaptation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation
- La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation
- Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires





# DOMAINE 5 : MANAGEMENT - GESTION D'UN ORGANISME

DOM5 - A7 – Définition, suivi et/ou mise en œuvre de la stratégie qualité et amélioration continue de l'organisme (suite)

Mettre en œuvre la démarche qualité en testant quelques actions pour vérifier leur efficacité, en communiquant et accompagnant les acteurs à sa mise en œuvre et/ou au déploiement sur l'ensemble de l'OF.

Collecter et analyser les résultats sur chacun des 6 critères selon les indicateurs qualités en contrôlant l'application des procédures et des processus définis, calculer les coûts, délais et retour sur investissement pour tenir les objectifs.

Analyser ce qui peut être amélioré (perfectionnement ou dysfonctionnement) en identifiant les causes et les solutions à mettre en œuvre et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Accompagner les changements, impulser, mettre en œuvre et suivre l'application des actions d'amélioration continue.

Réaliser une veille sur les évolutions des critères qualité, en mesurer les impacts sur l'organisation et alerter les personnes référentes.

DOM5 - A8 - Management d'une équipe

Anticiper les besoins et définir annuellement les orientations, le budget et les moyens de son service au regard du projet de l'organisme et des évolutions des organisations de travail.

Recruter et intégrer les profils adaptés en adéquation avec la dynamique et la culture professionnelle des équipes.

Suivre et améliorer les performances individuelles et collectives en fixant des objectifs motivant et en veillant au maintien d'un état d'esprit collaboratif.

Identifier les compétences des collaborateurs à développer en menant des entretiens individuels d'appréciation pour définir des plans d'actions (formation, accompagnement individuel, tutorat...).

Initier, organiser et suivre les actions de formation de son équipe pour développer les compétences individuelles et collectives.

Animer des groupes de travail d'échange, d'analyse et de mutualisation de pratiques dans une logique de partage des connaissances.

Piloter son équipe en analysant les plans de charges et la nature des productions à réaliser, en proposant des ajustements le cas échéant, et en définissant les priorités pour gérer les fluctuations d'activité.

Répartir les activités en fonction des priorités, des compétences, des motivations, des agendas de présence et des charges de travail.

Contrôler et garantir le respect des diverses réglementations et de l'adéquation entre les interventions des contributeurs et le système de valeurs de l'organisme en communiquant sur les attendus, les méthodes, les ressources...

Organiser et gérer la collaboration avec les partenaires et sous traitants.



# DOMAINE 5 : MANAGEMENT - GESTION D'UN ORGANISME

DOM5 - A9 - Management d'un projet

S'approprier la demande du client interne ou externe (contexte, historique des actions, contraintes techniques/budgétaires/humaines...) pour identifier des solutions à mettre en œuvre dans le projet.

Préparer le pilotage du projet et élaborer le cahier des charges grâce à la méthode de l'analyse fonctionnelle (organisation et planification des tâches, estimation des besoins en ressources, négociation des ressources, justification du budget, mise en place des indicateurs).

Évaluer et optimiser le temps et les moyens nécessaires pour la réalisation des différentes étapes du projet afin d'établir un plan global de réalisation.

Participer à l'élaboration des budgets d'investissement et négocier les ressources nécessaires (humaines, techniques, financières, délais) en fonction de l'avancement du projet.

Structurer le projet (méthodes, outils de pilotage...) et définir les règles de fonctionnement permettant l'exécution des travaux dans les meilleures conditions de délai, de sécurité, de qualité et de coût.

Constituer une équipe projet adaptée en répartissant les rôles et responsabilités de chacun.

Assurer la coordination entre les acteurs concernés par le projet (dans l'entreprise, les différents services, à l'extérieur, les fournisseurs ou sous-traitants).

Prendre en charge ou participer à la résolution de situations difficiles, économiques et /ou relationnelles.

Suivre et contrôler le déroulement du projet (respect des délais, du budget...) ; argumenter, proposer et négocier des alternatives en cas de dysfonctionnements dans le respect du cahier des charges.

Analyser les résultats obtenus du projet et ajuster les écarts (entre prévisions et réalisation) en menant des actions correctives..



# DOMAINE 6 : GESTION OPERATIONNELLE ADMINISTRATIVE, LOGISTIQUE ET FINANCIÈRE DE L'ORGANISME

DOM6 - A1 - Organisation et logistique des prestations de formation

Recueillir, exploiter et analyser les demandes de formation selon les critères de prestations.

Planifier avec le client les prestations en fonction de ses attentes et de ses disponibilités en proposant, communiquant et validant l'organisation.

Rédiger les projets de conventions et éventuels avenants aux conventions, les transmettre aux clients et s'assurer de la signature effective des contrats.

Prévoir le planning prévisionnel des intervenants et réaliser des simulations de planification des formations par formateurs et accompagnateurs individuels.

Préparer l'organisation des ressources matérielles (salle, repas, moyens et supports pédagogiques, matériels...) pour garantir le bon déroulement de la formation.

Renseigner et exploiter les outils et les ressources informatiques nécessaires à la logistique : plannings, réservations de ressources (formateurs, salle, matériel...), dématérialisation (inscription, convocation, émargement, demande de financement, liaisons avec les éléments comptables de fournitures et de paie, etc.).

Communiquer les informations relatives à la mise en œuvre de la formation aux clients et/ou aux apprenants et/ou aux formateurs (lieu, horaires, codes, liste des participants, feuilles d'émargement, contrat de prestation, attestation le cas échéant...) pour garantir leur présence aux formations.

Assurer l'assistance technique en cas d'incident en cours de prestation et mettre en œuvre les mesures adaptées (alerte, vérification de la résolution de l'incident...).

Recueillir, exploiter et analyser les évaluations et les transmettre le cas échéant aux personnes référentes.

Approvisionner l'organisme en ressources documentaires et en matériel pédagogique en respectant les marges et budgets alloués.

DOM6 - A2 - Suivi administratif des prestations de formation

Collecter et exploiter les informations nécessaires au traitement des prestations réalisées à chaque étape de la mise en œuvre (avant, pendant et après la formation).

Assurer le suivi administratif des parcours de formation des apprenants (dossiers accueil, inscriptions, conventions, entrées/sorties, gestion des parcours individuels, attestation de stage, etc...) en utilisant les logiciels dédiés.

Assurer la gestion administrative, le suivi et les demandes de financements sur les systèmes de gestion externes des financeurs et communiquer toutes les informations requises aux financeurs pour permettre de financer les prestations.

Rédiger des documents conformes aux exigences liées aux prestations de formation (courriers, devis, reporting, compte rendu, rapport d'activités...).

Etablir et transmettre le bilan pédagogique et financier en collectant l'ensemble des données concernées dans les délais impartis.

Vérifier et gérer les temps de connexion des apprenants par rapport aux actions de formation à distance

Classer et archiver les dossiers liés aux formations et aux apprenants selon les règles et procédures en vigueur dans l'organisme.

Identifier les informations pertinentes à relayer auprès des personnes référentes en vue de maintenir et fidéliser la relation client.



# DOMAINE 6 : GESTION ADMINISTRATIVE, LOGISTIQUE ET FINANCIÈRE DE L'ORGANISME

DOM6 - A3 - Suivi financier et comptable de l'organisme

Organiser et sécuriser la recevabilité du dossier de facturation (attestations de fin de formation, notes de bilan...) pour établir les factures de formations à l'intention des clients.

Assurer le suivi administratif des factures en relançant les débiteurs .

Echanger avec le service comptable et service sociale pour engager les règlements des prestataires, formateurs, vacataires... (formateurs externes, loueurs de salle, traiteurs...).

Collecter, exploiter, analyser et traiter les frais annexes de formation.

Réaliser un état consolidé des opérations financières réalisées et alerter la direction à l'approche d'un dépassement budgétaire.

Assurer un reporting financier auprès des financeurs, des prescripteurs et des bénéficiaires des prestations pour réaliser des bilans (évaluation, pédagogiques, financiers...) suite aux actions de formations menées .

DOM6 - A4 - Gestion et maintenance des services généraux

Mettre à disposition de l'ensemble des collaborateurs les services et moyens nécessaires à la bonne marche de l'entreprise (sécurité, entretien des bâtiments, des salles...).

Mettre en œuvre les consignes de sécurité, d'hygiène et de règles incendie (sécurité des biens et des personnes, propreté des locaux, alarme incendie...) et veiller à les faire respecter.

Organiser et assurer la maintenance des locaux (matériels, climatisation, électricité, plomberie, serrurerie, entretien...) pour garantir le niveau de qualité des prestations de l'organisme.

Coordonner, anticiper et suivre les interventions techniques, curatives et préventives effectuées par les entreprises extérieures et/ou internes.

Tenir l'inventaire des consommables (papier, toner, supports optiques...), procéder aux commandes et au suivi de livraison des consommables.



# DOMAINE 7 : INFORMATIQUE : PRODUCTION ET GESTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

DOM7 - A1 - Définition, déploiement et supervision de l'infrastructure applicative

Intégrer l'ensemble des systèmes digitaux de l'organisme de formation et administrer les ressources pédagogiques partagées :

- d'un point de vue fonctionnel, compatibilité entre systèmes et supports (tablettes, téléphone...), communication, etc.
- d'un point de vue de la gestion du stockage (serveurs, cloud, data center...) pour faire face à l'augmentation des ressources digitales.

Configurer les postes des utilisateurs, installer ou mettre à jour les logiciels, LMS (learning management system) dont l'équipe pédagogique et administrative a besoin.

Administrer les licences des logiciels installés sur les postes utilisateurs.

Former les nouveaux utilisateurs aux différents logiciels, LMS utilisés par l'organisme.

Contribuer à l'élaboration du plan de développement logiciel.

DOM7 - A2 - Définition, déploiement et supervision de l'infrastructure réseau

Définir et gérer les droits d'accès des utilisateurs et les éventuelles priorités associées.

Mettre en œuvre les politiques de sécurité du réseau.

Configurer les équipements du réseau (commutateurs, routeurs, passerelles, panneaux de brassage...) et périphériques partagés (imprimantes, scanners...) afin de répondre aux besoins des utilisateurs.

Diagnostiquer les équipements du réseau et intervenir en cas de dysfonctionnement.

DOM7 - A3 - Définition, déploiement et supervision de l'infrastructure serveur

Installer et configurer les serveurs (mail, web, bases de données, logiciels partagés, plateforme e-learning...).

Diagnostiquer le fonctionnement des serveurs et intervenir en cas de dysfonctionnement.

Administrer les licences des logiciels sur serveurs.

Tenir l'inventaire des matériels et logiciels serveurs et procéder aux commandes et au suivi de livraison des matériels et logiciels serveurs.

DOM7 - A4 - Déploiement de solutions, gestion du parc et maintenance (flotte mobile téléphone, tablette, portable, salle informatique et vidéo, système d'impression)

Assurer une veille technologique pour être en capacité d'assurer une missions de conseil et d'accompagnement auprès des différents services pour le choix et la mise en place des nouvelles solutions.

Effectuer des tests réguliers sur les postes informatiques afin d'optimiser leur fonctionnement.

Diagnostiquer les dysfonctionnements pour établir les procédures de dépannage.

Tenir l'inventaire des matériels et logiciels, procéder aux commandes et au suivi de livraison.

Assurer une assistance technique et informatique en cas de difficultés d'ordre applicatif, réseau ou serveur sur site et à distance.

Configurer les postes des salles pédagogiques en réseau.

Gérer les problématiques de sauvegarde et de sécurité des données liées au développement des accès distants, des applications connectées, en interne et chez le client.

