

INDICATEUR 18

Coordination des acteurs



Critère 4 : Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

« Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...). »

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mobilisation et la coordination effective des différents intervenants internes et/ou externes impliqués dans la réalisation des prestations.

L'auditeur vérifie :

- L'identification claire des acteurs et de leurs rôles (organigramme, fiches de poste)
- L'existence de modalités de coordination formalisées
- La mise en œuvre effective de cette coordination (réunions, échanges, outils)
- La coordination entre les fonctions pédagogiques, administratives, logistiques et commerciales

Obligations spécifiques :

- VAE : les intervenants externes ne doivent être ni membres du jury, ni accompagnateurs
- CFA : coordination renforcée avec les maîtres d'apprentissage et tuteurs entreprise
- Sous-traitance : coordination documentée entre le donneur d'ordres et le sous-traitant

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Outils de coordination :

- Organigramme fonctionnel avec identification des rôles de chaque acteur
- Fiches de poste / fiches de mission des intervenants
- Liste des référents (pédagogique, administratif, handicap) avec coordonnées
- Planning de coordination des intervenants

Preuves de coordination :

- Comptes rendus de réunions pédagogiques (ordre du jour, participants, décisions)
- Comptes rendus de réunions d'équipe
- Échanges formalisés entre intervenants (mails, messagerie interne)
- Cahier de liaison entre formateurs intervenant sur une même formation
- Procédure de passation entre formateurs

Outils collaboratifs :

- Espace partagé (Drive, SharePoint) pour les documents pédagogiques
- Outil de gestion de planning partagé
- Plateforme de suivi des apprenants accessible à tous les intervenants

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
• Coordination partielle ou insuffisamment formalisée • Défaut ponctuel de coordination sur une prestation	• Absence de coordination entre les intervenants • Défaut répétitif de coordination impactant la qualité des prestations

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment coordonnez-vous vos différents intervenants ?	Nous avons mis en place plusieurs dispositifs : un organigramme clair avec les rôles de chacun, des réunions pédagogiques mensuelles (avec CR), un espace Drive partagé pour les documents pédagogiques, et un outil de planning collaboratif. Pour chaque formation, un référent pédagogique est désigné et assure la coordination entre les intervenants.
Comment assurez-vous la coordination entre intervenants internes et externes ?	Les intervenants externes reçoivent un dossier d'intervention comprenant : le programme, les supports, le profil des stagiaires, les consignes pédagogiques et logistiques. Un briefing est réalisé avant la première intervention et un débriefing après. Ils ont accès à l'espace partagé et participent aux réunions pédagogiques par visio.
Pouvez-vous me montrer un exemple de réunion de coordination ?	Voici le compte rendu de notre dernière réunion pédagogique (montrez). L'ordre du jour comprenait : bilan des formations en cours, retours des évaluations de satisfaction, ajustements pédagogiques à apporter, planning des prochaines sessions, et point sur les nouvelles réglementations. 6 personnes étaient présentes (formateurs, responsable pédagogique, assistante administrative).
Comment gérez-vous la coordination quand un formateur est remplacé en cours de formation ?	Nous avons une procédure de passation formalisée : le formateur sortant transmet le dossier de la formation (programme avancé, profil du groupe, points d'attention, évaluations réalisées) au remplaçant. Un briefing téléphonique est organisé. Le responsable pédagogique supervise la transition et informe les stagiaires.
Comment coordonnez-vous les fonctions administratives et pédagogiques ?	L'assistante administrative et le responsable pédagogique partagent un outil de gestion (type ERP formation) qui centralise les conventions, les plannings, les dossiers stagiaires et les émargements. Une réunion hebdomadaire de coordination opérationnelle traite les sujets communs. Les procédures de chaque service sont documentées.

Conseil pratique : L'organigramme, les réunions pédagogiques régulières et les comptes rendus formalisés sont vos preuves clés. Documentez aussi la coordination avec les intervenants externes (briefings, dossiers d'intervention, débriefings).