

Cette fiche ressource n'a pas vocation à supplanter le travail des certificateurs Qualité, seuls à même de délivrer la certification qualité d'un CFA. Par contre, elle prétend préciser les attentes des Ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en tant que Ministères certificateurs, pour les CFA ayant fait le choix de proposer des diplômes sous leurs responsabilités. Elle constitue une proposition régionale.

Q30 à 32/E4 à 6

QualiOpi indicateurs 30 à 32
Eduform indicateurs 4 à 6

Le guide ultime en apprentissage

Mission « Information – Contrôle – Accompagnement pédagogique »
© Région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur

- Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
- Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
- Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

NB : La sollicitation des appréciations des financeurs n'est pas exigée à la fin de chaque prestation mais doit être effectuée au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur pour lui permettre de faire part au prestataire, s'il le souhaite, de ses observations sur son activité. La sollicitation du financeur peut être remplacée par la participation du prestataire à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisés par le financeur.

Les enjeux

Faire du conseil de perfectionnement une instance au cœur des enjeux d'amélioration continue du CFA.

Les points d'appui

[Article R6231-4](#) du Code du travail

Guides régionaux de sécurisation des parcours en apprentissage, à remettre aux [apprentis et entreprises](#), et aux [acteurs publics et privés](#) - *Nouvelles versions 2023*.

[Formulaire de demande](#) d'entretien avec le [coordonnateur régional](#), dans le cadre du dispositif d'accompagnement 2023-2024.

Les actions à conduire par priorités

Formaliser une procédure interne permettant le recueil, l'analyse et la prise en compte des appréciations des parties prenantes (dont celles de la mission académique ou régionale « Information, contrôle et accompagnement pédagogique » du Rectorat pour les CFA proposant des diplômes de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur).
Et tenir à jour une sorte de tableau de bord permettant le suivi des mesures d'amélioration mises en œuvre à partir des réclamations, aléas et difficultés (traitement des difficultés et des aléas, solutions apportées en cas d'imprévu, dialogue et communication interne, tableau de suivi des réclamations et de leur traitement...).

Les points de vigilance à respecter

Prendre appui sur le conseil de perfectionnement du CFA pour traiter les réclamations, prendre en compte les appréciations, résoudre les difficultés rencontrées et améliorer globalement l'organisation et le fonctionnement du centre de formation d'apprentis ([Article R6231-4](#) du Code du travail).

Conserver une trace de ces éléments dans les comptes rendus des conseils de perfectionnement.

Prendre appui sur le Guide régional de sécurisation des parcours en apprentissage pour résoudre les difficultés rencontrées en apprentissage.

Suivre strictement les procédures, et notamment :

- L'obligation de signalement dès la connaissance de faits de violence ou de harcèlement à l'encontre d'apprentis ;
- Les conseils en matière de médiation.

Être réactif, en particulier dans les cas qui le nécessitent.

Solliciter directement du [coordonnateur régional](#) de la mission de contrôle pour toutes problématiques d'ordre pédagogique rencontrées en apprentissage dans des formations visant des diplômes de l'Education nationale (ou pour anticiper toutes problématiques ...), avant l'aggravation de difficultés ou problématiques rencontrées.

Voire s'inscrire via le [formulaire de demande d'entretien](#) dans le cadre du dispositif d'accompagnement pédagogique 2023-2024.

Les actions « remarquables » à valoriser ou à suivre

Non encore renseigné

PRECISIONS

1. Sur les éléments à traiter dans le conseil de perfectionnement

[Article R6231-4](#) du Code du travail.

« Le conseil de perfectionnement examine et débat des questions relatives à l'organisation et au fonctionnement du centre de formation d'apprentis, notamment sur :

1° Le projet pédagogique du centre de formation d'apprentis ;

2° Les conditions générales d'accueil, d'accompagnement des apprentis, notamment des apprentis en situation de handicap, de promotion de la mixité et de la mobilité nationale et internationale ;

3° L'organisation et le déroulement des formations ;

4° Les conditions générales de préparation et de perfectionnement pédagogique des formateurs ;

5° L'organisation des relations entre les entreprises accueillant des apprentis et le centre ;

6° Les projets de convention à conclure, en application des articles [L. 6232-1](#) et [L. 6233-1](#), avec des établissements d'enseignement, des organismes de formation ou des entreprises ;

7° Les projets d'investissement ;

8° Les informations publiées chaque année en application de l'article [L. 6111-8](#) ».

Les principaux sujets de préoccupation (extrait de la [Foire aux questions](#) régionale)

Contenu à intégrer prochainement.