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 33/E4 à 6
QualiOpi indicateurs 30 à 33
Eduform indicateurs 4 à 6

Le guide *ultime* en apprentissage

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

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

Fiches
- Q20E32 bis - Indicateur 20 (conseil perfectionnement)
- Q12E21- Indicateur 12 (Engagement des apprentis et prévention des ruptures)
- Gestion de l'absentéisme en apprentissage

Guides régionaux de sécurisation des parcours en apprentissage, à remettre aux apprentis et entreprises, et aux acteurs publics et prives.

Formulaire de demande d'entretien avec le coordonnateur régional, dans le cadre du dispositif d'accompagnement.

Créée le : 19 juillet 2023
Dernière mise à jour : 30 octobre 2026

(Décret 2026-728)
- *Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs **(le cas échéant),** 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 ainsi que des aléas survenus en cours de prestation.*
- *Le prestataire met en place une démarche d'amélioration **continue** à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, **ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.***
- ***Le prestataire met en place un dispositif d'évaluation des contenus et des enseignements par les apprenants, distinct du recueil général de satisfaction, dont les résultats sont partagés avec les équipes pédagogiques et donnent lieu à la formalisation d'une démarche d'amélioration continue, dont il mesure périodiquement l'efficacité.***

*OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES **CFA :***
- ***L'existence d'un dispositif de médiation au sein de l'organisme, actif et visible.***
- ***Présenter une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées (gestion des absences, des compétences, des partenariats, du modèle économique).***

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 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).

Porter une attention spécifique à l'analyse : des ruptures de contrat, à l'absentéisme des apprentis en CFA et mettre en place des mesures correctives.

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.

Solliciter directement le coordonnateur régional de la mission de contrôle pour toutes problématiques d'ordre pédagogique rencontrées en apprentissage dans des formations visant des diplômes de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (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.

Les actions « remarquables » à valoriser ou à suivre

- La proposition de prendre appui sur le contrôle auquel un CFA est soumis pour améliorer sa pratique, et en faire état dans le cadre d'une fiche « écart » inscrite dans sa procédure d'amélioration continue.
- La réponse faite par un CFA dans le cadre du suivi du programme annuel de contrôle et des recommandations faites par la commission de contrôle, d'inscrire les mesures d'amélioration au cœur d'un prochain conseil de perfectionnement.
  Il est écrit par exemple dans l'ordre du jour : *Point sur les évolutions et changements mis en œuvre à la rentrée 2025 et à venir : L'élaboration du tableau stratégique de formation était effective pour la rentrée 2023 mais une mise à jour conforme aux recommandations de la commission de contrôle réalisée en novembre 2024 sera effectuée dans le courant de l'année et une ré-exploitation du TSF dans le livret d'apprentissage sera réalisée (…).*

3. Articulation Alternance CFA-Entreprise (Q13E23)

Objectif : Évaluer la qualité de la coordination entre le CFA et l'entreprise, essentielle pour une bonne alternance.

- **Répartition du temps :**
  - **Question :** La répartition entre les périodes en entreprise et au CFA est-elle clairement définie et respectée ?
  - **Indications :** Vérifier le planning ou le calendrier de l'apprenti et s'assurer du respect des temps dédiés à chaque lieu.
  - **Réponses possibles :** ☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non
- **Communication régulière :**
  - **Question :** La communication entre le CFA et l'entreprise est-elle fluide et régulière ?
  - **Indications :** Examiner la fréquence des échanges, les comptes rendus de réunions et la disponibilité des interlocuteurs.
  - **Réponses possibles :** ☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non
- **Feedbacks constructifs :**
  - **Question :** L'apprenant reçoit-il des retours d'expérience constructifs sur son parcours ?
  - **Indications :** Observer la présence de retours détaillés et orientés vers le progrès.

Une réponse structurée en 4 temps pour chaque priorité pédagogique :
1ère étape : compréhension des attentes
2ème étape : audit des pratiques actuelles
3ème étape : plan d'actions correctives
4ème étape : zones d'illustrations

© Région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur 2025

Annexes

Pour appréhender pleinement les attentes du Ministère certificateur

Analyse des risques – une proposition issue de démarches menées en santé et sécurité au travail

OUTIL D'AIDE

ANALYSE DES RISQUES

Nature du risque / Coefficient du risque	Nombre d'apprentis potentiellement exposés au risque				NIVEAU DE GRAVITÉ du risque				PROBABILITÉ d'occurrence du risque				CHOIX du risque
	Faible	Moyenne	Importante	Très importante	Faible	Moyen	Grave	Très grave	Très improbable	Improbable	Probable	Très probable	Sélection du risque à traiter en priorité
Gestion des absences	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐		☐	☐	☐		
Gestion des compétences	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐		☐	☐	☐		
Gestion des partenariats	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐		☐	☐	☐		
Gestion du modèle économique	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	☐	☐	☐		☐	☐	☐		☐	☐	☐		

N° RISQUE	MESURES DE MAÎTRISE DES POINTS CRITIQUES	VALEUR CRITIQUE	ACTIONS CORRECTIVES	CONTRÔLE SURVEILLANCE

A compléter en fonction de l'analyse des risques faite en CFA

© Région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur 2027