

FICHE RESSOURCE N° BILAN D'ÉTAPE DE LA MISSION

MISSION D'INFORMATION – ACCOMPAGNEMENT – CONTROLE PEDAGOGIQUE

JUIN 2021

Bilan d'étape 2020-2021

Période : Du 4 au 14 juin 2021.

Echantillon cible : Nouveaux OF-CFA et CFA « historiques » de l'académie d'Aix-Marseille.

Sujet : Avis sur la mission d'information,

d'accompagnement et de contrôle pédagogique (page accessible [en cliquant ici](#)).

Type de réponse : Anonyme.

Résultat : 84 formulaires renseignés

- 23 nouveaux OF-CFA déclarés auprès de la Direccte PACA (soit **20% des OF-CFA immatriculés à la DREETS PACA**).
- 61 CFA « historiques ».
- 3 réponses non comptabilisées (hors-sujet).

Degré de satisfaction globale

8,4 / 10

+ 0,2 point par rapport à juillet 2020

Les principaux enseignements de l'enquête

Les éléments mis à l'honneur

- La centralisation des données pour une veille régulière des OF-CFA
- Une référence en la matière qui répond aux principales attentes des OF-CFA.
- Des informations synthétiques, exhaustives, d'une très grande utilité et précision, avec une actualisation permanente (à noter l'intérêt de la visualisation des mises à jour). Des efforts notés de vulgarisation et de clarté malgré la densité des informations.
- Une très grande réactivité et précision dans les réponses et une grande rigueur dans l'accompagnement et le suivi des OF-CFA.
- La fréquence des alertes
- Le constat d'un très net rapprochement entre le Ministère certificateur et les OF-CFA
- Des guides et fiches ressources qui explicitent de manière pertinente

les attentes du Ministère certificateur.

- Un relais des fiches ressources et guides aux entreprises et structures partenaires.

Le TOP 10

- Qualité de la veille
- Réactivité et disponibilité du coordonnateur
- Qualité de l'accompagnement
- Exhaustivité des informations
- Qualité des guides et des fiches ressources
- Fiabilité et pertinence des données
- Clarté des informations
- Accessibilité des informations
- Alertes par mail
- Plus grande proximité et relationnel avec le Rectorat

Les pistes d'amélioration

- Des lieux / temps d'échange périodiques (dont en présentiel et en visioconférence sous forme de webinaires) entre le Ministère certificateur (Rectorat) et les OF-CFA
- Des informations ciblées en direction des responsables des OF-CFA et des formateurs.
- La recherche d'une meilleure accessibilité et/ou synthèse des informations sur le site académique (un « Bref » sur les points clefs à retenir ?) et/ou d'une alerte sur les éléments essentiels ou les nouveautés (via lettres d'actualité périodiques ?)

Autres besoins et attentes

- La participation de représentants de l'Education nationale aux conseils de perfectionnement
- Les coordonnées téléphoniques des inspecteurs
- Le renforcement des liens entre CFA et rectorat (dont avec les inspecteurs disciplinaires et de spécialité)
- Une participation des formateurs de CFA aux jurys d'examen
- Un accompagnement des équipes pédagogiques sur les nouveaux référentiels (dont ceux en CCF).

- La proposition d'outils communs
- Des échanges de pratiques entre OF-CFA (par exemple, sur des dispositifs comme le Chef d'œuvre).
- Des avis du Rectorat sur les plans de formation des OF-CFA volontaires.

Pour rappel, le bilan d'étape 2019-2020

Période : du 6 au 13 juillet 2020.

Cible : les nouveaux OF-CFA et les CFA « historiques » de l'académie d'Aix-Marseille.

Type de réponse : anonyme.

Résultat : 78 formulaires renseignés

- 39 sur 94 nouveaux OF-CFA déclarés auprès de la Direccte PACA (soit **41,5%**).
- 39 CFA « historiques ».

Les principaux enseignements de l'enquête

- Une participation forte des nouveaux OF-CFA (à noter : tous les OF ne proposent pas des formations par apprentissage, ou des diplômes de l'éducation nationale par apprentissage).
 - Un degré de satisfaction globale évaluée à 8,2 / 10.
 - Une page académique dédiée à la mission qui a répondu globalement aux attentes des acteurs de l'apprentissage, particulièrement au cours de la crise sanitaire.
 - Une écoute, une forte réactivité un accompagnement permanent du coordonnateur.
 - La production de ressources très complètes et actualisées, avec une réelle plus-value pour les acteurs de terrain.
 - Des marges de progrès pour rendre plus lisibles et plus accessibles les informations et les ressources.
 - Une meilleure coordination attendue entre les services, et des attentes fortes à l'égard des corps d'inspection.
- Ce bilan d'étape propose en conclusion des pistes d'amélioration et des actions concrètes en réponse aux demandes des acteurs de l'apprentissage.

Annexe concernant l'enquête 2019-2020

Détails de l'enquête et synthèse des réponses collectées

Sur une échelle de 1 à 10, à quel niveau évaluez-vous votre degré de satisfaction ?

8,2 / 10

Quel regard portez-vous sur le contenu de la page académique dédiée à la mission ? A-t-il répondu à vos attentes durant la crise sanitaire ?

Exprimez-vous librement

Pour mémoire, le lien direct à la page académique [en cliquant ici](#).

Les +

- Une bonne communication (...) en temps réel par rapport aux publications nationales (...) adaptée aux attentes d'un CFA
- Une page claire, précise (...) relativement complète (...) bien présentée (...) très utile (...) dans laquelle on trouve une majorité des réponses à nos questionnements
- Des informations indispensables, centralisées et décodées pour une mise en œuvre opérationnelle
- Une diffusion par mail appréciable
- Des mises à jour régulières (...) un lien permanent (...) une veille de qualité (...) les parties surlignées en jaune pour indiquer les nouveautés étaient très appréciables et nous ont fait gagné du temps
- Des réponses claires et nombreuses, notamment dans la gestion des examens (...) des délais de réponse aux questions posées particulièrement courts, une très forte réactivité
- Un accompagnement utile et pertinent d'autant plus nécessaire dans ce contexte inédit de télétravail et de crise sanitaire
- Une vision synthétique sur tous les aspects de la réforme de l'apprentissage, très utile dans le cadre de la démarche qualité (...) Une aide pour aider le travail à conduire sur le terrain, en allant directement à l'essentiel

Autres : « Très Satisfait (...) délai de réponse aux questions posées pour précision remarquable ! (...) a plus que répondu à nos attentes (...) parfait (...) ».

Les -

- Des difficultés à déchiffrer les informations même si des efforts de vulgarisation ont été faits
- Des informations tardives, pas très claires, confuses et contradictoires
- Un trop grand nombre d'information peut faire fuir les personnes en recherche d'éléments ... à préconiser un site plus intuitif et ludique.
- Une présentation visuelle parfois lourde
- Des questions très pratiques restaient en suspens
- Des consignes plus claires par rapport à des publics spécifiques (jeunes en situation de handicap par exemple)
- « En toute honnêteté je n'avais pas connaissance de cette page ».

Si vous avez déjà eu connaissance des documents de travail intitulés "Repères", ont-ils répondu à vos besoins ? Des idées pour les améliorer ? Réponse facultative.

Pour mémoire, 3 repères (Deux repères à destination des OF-CFA - Repères administratifs et Repères pédagogiques / Un repère à destination des entreprises).

Les +

- Des documents très instructifs (...) des ressources précieuses (...) denses et très complets (...) très bien articulés, riche d'informations, ciblage pertinent (...) contenus fiables (...) informations présentées précieuses et indispensables
- Des repères bien construits (...) en distinguant les 3 cibles permettant d'orienter l'information en ce sens
- Transmis en interne à toutes les personnes en charge de la gestion de l'apprentissage (...) des liens avec d'autres ressources réglementaires ou méthodologiques bien positionnés (...) L'articulation avec la démarche QualiOpi
- Des précisions utiles sur les responsabilités des employeurs et des CFA (...) Une aide précieuse (...) un bon apport de connaissance (...) le support apporte l'ensemble des éléments nécessaires au travail des équipes (...) des repères utiles pour répondre aux interrogations des employeurs et des apprentis (...) une très bonne source pour la mise en œuvre d'ingénierie pédagogique.
- Autres : « Les documents "Repères" ont parfaitement répondu à nos

besoins (...) essentiel de les avoir (...) A diffuser largement (...) Des ressources à envoyer automatiquement à chaque directeur de CFA ».

Les -

- Un peu dense (...) ils méritent d'être explicites
- Des documents à simplifier (« bien que le contenu soit nécessaire »)
- Les informations sur les aides de l'Etat dans le cadre du plan de relance pas assez explicites
- Documents non encore connus.

De manière globale, quels points positifs souhaitez-vous mettre en avant ? Réponse facultative

Le bon fonctionnement général. La réactivité, l'immédiateté, la très grande rapidité dans la communication, l'anticipation

Le suivi régulier, un accompagnement permanent, la disponibilité (également au téléphone), la régularité des mails

L'écoute, le soutien

L'implication dans la mise en œuvre de la réforme

La clarté des réponses, leur exhaustivité, leur pertinence

La fiabilité des informations, la centralisation dans un seul et même espace

La mise à jour régulière (parties surlignées en jaune), la communication des actualités (exemple sur les aides à l'embauche)

Une vraie plus-value dans le travail au quotidien, un gain de temps appréciable.

La relation entre les OF-CFA et l'académie, un sentiment « sécurisant » et « rassurant »

Des ressources synthétiques et pragmatiques, une richesse documentaire, le repère pédagogique très utile ...

Les interlocuteurs de l'académie ont été présents pour apporter des réponses/ réajustements durant cette crise.

La communication directe par mails très appréciable.

De manière globale, sur quels points négatifs demandez-vous une amélioration ? Réponse facultative

Plus de clarté dans les informations. Il faudrait davantage cibler les informations (« mais difficile de faire du cas par cas ... »).

La mise en page du site gagnerait à être améliorée dans le sens d'une

meilleure lisibilité (image, blocs de textes identifiés, ...) (...) Pas assez synthétique, par thème, avec les nouveautés (...) peut-être de manière schématique ?
Le besoin de clarification des écrits (...) Moins de « jargons » ou de « phrases inutilement longues » dans les textes (« *mais vous ne pouvez pas y faire grand-chose...* »).
Un afflux de mails émanant de diverses personnes ou doublons de mails généraux
Une mise à jour synchronisée avec les parutions de décrets (...) Parfois des informations trop rapides et contradictoires avec la parution des textes réglementaires (...) De nombreuses informations qui variaient inlassablement au fil des heures
Le manque d'informations sur les modalités des sessions de rattrapage qui a eu un impact sur l'accompagnement des alternants et des entreprises
Le manque d'informations liées à l'accompagnement d'un public en situation de handicap (les ressources disponibles sur les sites de l'Agefiph ou des ARS ne sont pas toujours en adéquation avec des situations un peu complexes liées au handicap).

Autres : « *Sans doute plus de compréhension au niveau national du fonctionnement des CFA et bénéficier d'une plus grande confiance quant à notre capacité à répondre aux exigences du Ministère certificateur et notamment sur l'organisation des examens (...). Une absence de communication des inspecteurs* » (...) *Il aurait été appréciable que les livrets déjà utilisés par les CFA avant la crise puissent être utilisés en support pour les examens, et non pas être obligé de les refaire selon le modèle fourni, qui contenaient au demeurant les mêmes informations* ».

Quelles seraient vos attentes prioritaires vis à vis du coordonnateur de la mission de contrôle pédagogique et ce, en prévision de la rentrée ? Réponse facultative

Un accompagnement vers la démarche QUALIOPI.
Des rencontres en présentiel, l'organisation de visioconférences avec des points de veille réglementaire et autres outils utiles aux acteurs de l'apprentissage
La mise en place de modules en distanciel dès la rentrée

Des informations sur l'intégration de l'offre de formation dans Parcoursup
Des checklists (To do list)
Echanges sur les réussites et/ou les solutions trouvées face à des problèmes pointus par exemple
Une considération globale vis-à-vis des entreprises et des centres de formation
Une aide sur les mesures sanitaires si besoin (« *Pour la rentrée afin de ne pas ajouter des contraintes supplémentaires au dernier moment, il serait bien de prévoir, d'anticiper ce que la rentrée sera...* »)
L'adaptation des référentiels de diplôme aux besoins des entreprises
Une information par mail des publications
Des fiches de procédure, la création d'un répertoire des formalités et formulaires (recrutement formateur, adaptation durée formation des apprentis...), outils pédagogiques (accès base ressources éducation nationale, suite office Microsoft à prix enseignant pour les formateurs...)
Ouverture des formations pédagogiques à tous les formateurs
Le lien avec les inspecteurs de filière, avec des personnes pouvant être des ressources sur les dispositifs portés par la transformation de la voie professionnelle (chef d'œuvre, co-intervention, ...).
Les démarches à suivre dans les demandes d'habilitation au CCF
La connaissance des acteurs académiques (organigramme / répertoire des fonctions et services académiques régionaux, pour saisir leurs liens hiérarchiques et leurs responsabilités). et pouvoir interpellé les bons interlocuteurs (...) des interlocuteurs faciles à joindre en cas de besoin
Une collaboration plus étroite (y compris avec les CFA hors les murs, même relevant d'autres ministères certificateurs : exemple la santé), une relation de confiance réciproque, des échanges autour de ressources pédagogiques partagées
Un accompagnement sur le livret de liaison et le livret d'apprentissage.
L'organisation de réunions d'information entre les inspecteurs et les directeurs de CFA afin de permettre un échange plus direct
La réalisation d'un document type FAQ avec des questions/problématiques
La mixité des publics

Autres : « *Que cela continue ainsi ... la poursuite de ce travail ... la continuité de l'accompagnement* »

des OF-CFA et la diffusion d'informationsgarder le lien ... rester actifs et toujours pertinents dans les informations transmises ... Des informations précises et opérationnelles (...) ».

Remarques, observations (commentaires libres). Réponse facultative. Pour information, le bilan de cette enquête sera transmis ultérieurement à l'ensemble des OF-CFA de l'académie d'Aix-Marseille.

Une mise en place très rapide et réactive de cet accompagnement dans cette période de crise (...) Il était important durant cette période particulière de recevoir des informations relatives aux décisions et mesures à engager.
Une veille très utile au quotidien
Un accompagnement proposé précieux pour mettre en place une réforme qui engendre des modifications et des évolutions rapides nous demandant d'être réactifs et agiles (...) avec toujours un petit mot d'accompagnement qui rend le dispositif humain

Merci pour l'ensemble du travail réalisé qui nous permet d'avancer plus sereinement (...) Merci pour ce questionnaire qui nous permet de nous exprimer librement.

Autres : « *Le sentiment difficile à vivre d'être pris entre deux feux : Rectorat d'un côté, DRJSCS de l'autre. Un besoin de clarification pour savoir à quel Ministère nous dépendons (...). Une égale considération entre les OF-CFA (une gestion du temps en période d'examen et de crise difficile à surmonter pour les structures devant compléter l'annexe 5) (...)* ».

Le recueil des propositions formulées dans le cadre du bilan d'étape

- Pour les Repères, une présentation plus "aérée" comme les vadémécums de la voie professionnelle pourrait être intéressante
- Une rubrique "témoignages" pour diffuser les initiatives de tous les acteurs de l'apprentissage
- Un point hebdomadaire questions/réponses (type FAQ) avec remontée aux ministères concernés
- Des temps de présentation et de partage d'expérience

- Le classement des informations en 3 axes (pédagogique, administratif et entreprise)
- Un ciblage par type de formation
- Une présentation de la mission de contrôle pédagogique auprès des chefs d'établissements, lors d'une rencontre avec les OF CFA
- L'organisation d'une inspection de la pratique pédagogique des professeurs de CFA.
- L'importance de maintenir un lien étroit et efficace avec le corps d'inspection.

PARTIE spécifique proposée par le coordonnateur académique à la lecture des réponses des OF-CFA

Quelques réponses aux questions et remarques des participants

- Sur les informations transmises, parfois « *confuses ou contradictoires* » ... la mission s'est tenue à assurer le relais des informations à la disposition du coordonnateur auprès de tous les OF-CFA, et ce pour éviter que des structures ne soient pas dans les circuits de communication. Il faut regretter le caractère contradictoire de certaines informations reçues (et qui se sont révélées pour certaines d'entre-elles contradictoires) dans une période elle-même à très forte incertitude.
- Au sujet des Repères, à la question : « *Ces documents de travail sont-ils appelés à devenir des circulaires ?* », le coordonnateur répond : Le fondement des Repères repose sur la volonté de rendre claires et explicites les attentes du Ministère certificateur. Ils ont vocation à guider les acteurs académiques de l'apprentissage, et à être réactualisées régulièrement en fonction de l'actualité. Ils sont « académiques », et encore à ce stade en version « document de travail. Ils seront finalisés à l'échelle régionale, avec le coordonnateur de la mission dans l'académie de Nice puis avec les experts désignés par les CPRE / CPNE et les chambres consulaires. Une première vague de nomination des experts devrait avoir lieu au cours du dernier trimestre 2020.
- Si une MFR relève de l'enseignement agricole, dès lors qu'elle propose un diplôme de l'Education nationale, elle doit se conformer aux attentes du Ministère certificateur, en l'occurrence du Ministère de l'Education nationale.
- L'intégration du sport dans le portefeuille du Ministère de l'Education nationale laisse présager des simplifications dans le suivi des diplômés relevant des sports. A suivre.
- La mission couvre, au-delà de l'information et du contrôle pédagogique, le champ de l'accompagnement. Il est vrai que ce champ n'est pas ouvert à toutes les demandes (par exemple l'aide à la certification QualiOpi).
- La mission porte exclusivement sur les formations par apprentissage (et non en contrat de professionnalisation), préparant aux diplômés de l'éducation nationale suivants : CAP, Bac pro, BP, MC, BTS, BMA, DCG, DSCG.
- Sur l'attente exprimée en faveur d'« un site plus intuitif et ludique », il faut répondre que la page dédiée à la mission relève du site académique et doit obéir à des règles de fond et de forme académiques.
- Sur la demande d'un point hebdomadaire type questions/réponses avec remontée aux ministères concernés, le coordonnateur précise que toutes les problématiques et les questions dont il a eu connaissance au cours de la période de crise ont été systématiquement relayées aux services compétents (DGESCO, DGEFP, Direccte PACA, Rectorat : chefs de service des examens, service juridique, doyens des inspecteurs, inspecteurs de spécialité, ...). Certaines d'entre-elles ont d'ailleurs été retenues dans les FAQ ministérielles et ont fait l'objet de réponses précises.
- Enfin, sur la « considération » attendue des représentants de l'Education nationale à l'égard des CFA, le coordonnateur demande à être évalué sur les actions mises en œuvre, sur la dynamique créée, sur « les faits » ... et non pas sur un vécu ou un historique.
- Sur la page académique pour la rendre plus lisible
- Pour une meilleure coordination entre les différents acteurs académiques (services des examens, corps d'inspection, Plateforme d'Accompagnement à la Formation et à l'Insertion Professionnelle- PAFIP, ...).
- L'organisation de rencontres (présentiel / visioconférence)
 - Générales sur la mission avec la Direccte PACA (par exemple dans le cadre d'une Matinale animée par le CARIF), des échanges de pratiques ?
 - Thématiques (sur Parcoursup, sur des dispositifs de la transformation de la voie professionnelle, sur le CCF, sur des objets spécifiques à l'apprentissage ...)
 - Entre inspecteurs de spécialité et directrices/teurs de CFA
- La diffusion d'organigrammes ou de dépliants sur les différents services (Rectorat / Région académique) et interlocuteurs académiques
A noter : sur la page académique, le fichier excel avec la liste des inspecteurs de spécialité est à disposition.

Nota bene :

« *Un grand merci à Madame Sassia Hayoun de l'académie Aix-Marseille pour son aide dans cette période compliquée* » - Complément apporté par le coordonnateur : « *ces remerciements lui seront adressés directement* ».

Les premières leçons de l'enquête – des perspectives pour 2020-2021 proposées par le coordonnateur académique

- Un travail spécifique :
 - Sur les « Repères » pour faciliter leurs utilisations

