

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

## 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 privés](#).

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

Créée le : 19 juillet 2023

Dernière mise à jour : 3 décembre 2024

- 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 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 2023-2024.

## 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 (...).*

## PRÉCISIONS

### 1. 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)