CNEFOP

Guide d'auto diagnostic des CFA

élaboré par la commission "qualité, developpement des compétences et des qualifications"

Document adopté par le bureau du CNEFOP le 8 novembre 2016

Préambule

La ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social et la Secrétaire d'Etat chargée de la Formation professionnelle et de l'Apprentissage ont saisi le CNEFOP afin d'élaborer et « mettre à disposition des CFA des outils de diagnostic permettant à ces structures de s'interroger sur leurs pratiques professionnelles afin de les faire, le cas échéant, évoluer ».

Cette commande s'inscrit dans le cadre du plan de relance de l'apprentissage et de la volonté des acteurs d'œuvrer, au-delà des objectifs quantitatifs, au renforcement de la qualité des formations dispensées et de mieux accompagner les entreprises et les jeunes[1]. Par ailleurs, le développement de démarche auto-évaluation dans les CFA était l'une des préconisations majeures du rapport de 2015 relatif à la sécurisation des parcours[2].

Ce guide est proposé aux acteurs de l'apprentissage, et en premier lieu aux Régions, qui souhaitent impulser une démarche « qualité » dans les CFA. Elaboré de manière partagée en sein du CNEFOP, capitalisant les bonnes pratiques existantes et prenant en compte les évolutions du cadre légal de 2014 et 2016, le guide pose les fondements d'une démarche « qualité » dans l'apprentissage. Pour autant, il appartiendra aux acteurs de s'approprier ces éléments et de définir leurs propres enjeux dans le cadre d'une démarche « qualité » dans l'apprentissage. Conçu pour être modulable et s'adapter à la diversité des CFA, ce guide d'auto diagnostic doit favoriser l'appropriation des démarches « qualité » et la co-construction d'outils dans les territoires.

L'outil s'appuie sur une méthodologie basée sur un système d'amélioration continue, permettant à la structure de s'interroger sur ses pratiques, de se situer dans une échelle de progression par rapport aux enjeux qui lui sont donnés et d'élaborer un plan d'amélioration qui lui soit adapté. Il n'est en aucun cas normatif car il ne fixe pas de règle ou de seuil d'exigence à atteindre mais propose, au contraire, de partir de la situation du CFA, de prendre en compte ses spécificités et de définir un processus qui lui permettra progressivement d'améliorer la qualité de ses services. En cela, l'outil s'inscrit dans la recommandation du Parlement européen et le cadre européen de référence pour l'assurance « qualité » dans l'enseignement et la formation professionnelle qui encourage le développement d'une culture de la qualité et les démarches autoévaluatives.

[1] Journée de mobilisation pour le développement de l'apprentissage du 19 septembre 2014

[2] Rapport : IGAS IGEN IGAENR « plan de relance de l'apprentissage : l'accompagnement des apprentis et la sécurisation des parcours » : « « le scenario privilégié par la mission est celui de l'élaboration partagée d'un référentiel d'auto-évaluation. Celui-ci viendrait répondre à la difficulté principale rencontrée par l'ensemble des acteurs de l'apprentissage investis dans la sécurisation des parcours des apprentis : évaluer l'impact de leurs actions et des initiatives déployées dans leurs entités ou, de manière coordonnée au niveau territorial.

Présentation du guide

Concrètement, cet outil d'autodiagnostic du CNEFOP est structuré autour de 20 engagements clés, construits sur 7 thématiques qui reprennent la logique du parcours, partant de l'orientation vers l'apprentissage jusqu'à l'accompagnement post apprentissage. Le choix de ces 20 engagements s'est opéré sur la base des enjeux identifiés par les acteurs et des évolutions récentes du cadre légal[3], le développement d'une offre de formation s'appuyant sur une ingénierie de formation alternée structurée, la qualité de l'accompagnement de l'entreprise et de l'apprenti. Ces engagements se déclinent ensuite en 68 critères. En pratique, les acteurs qui voudront s'en saisir pourront sélectionner tout ou partie de ceux-ci, selon leurs priorités, à charge pour chaque CFA de définir un processus qui lui permettra d'améliorer progressivement la qualité de ses services.

Ces engagements ont été définis de façon consensuelle au sein du CNEFOP, au regard des obligations légales, des enjeux identifiés pour favoriser le développement de l'apprentissage et des priorités affichées par les Régions dans les démarches existantes. Ils prennent en compte les fondements de l'apprentissage comme dispositif de formation initiale en alternance[4] et la nécessité d'une offre de formation alternée s'appuyant sur les principes de la pédagogie de l'alternance. Les nouvelles missions des CFA en matière d'accompagnement du jeune dans sa recherche d'un employeur et au cours de sa formation, pour prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel ont également été prises en compte et traduites en terme d'engagement.

La démarche d'autoévaluation doit permettre au CFA d'identifier dans quelle mesure il répond à ces engagements. Les critères proposés dans le guide représentent les dispositions, les actions à mettre en œuvre pour répondre aux engagements. Ils sont volontairement proposés en nombre pour prendre en compte la diversité des actions mises en œuvre par les CFA. Par conséquent, ils ne doivent pas être considérés dans leur ensemble mais plutôt comme un champ des possibles à partir duquel le CFA, avec ses partenaires, identifiera les critères les plus appropriés à son activité et à ses priorités.

Les colonnes de droite sont dédiées à l'autoévaluation par le CFA. Pour chaque critère, des actions et des indicateurs pouvant constituer des éléments de preuve dudit critère sont proposés à titre indicatif, l'essentiel étant que le CFA s'approprie la démarche en définissant lui-même ses indicateurs. Une grille proposant une évaluation de 0 à 3 permet au CFA d'identifier rapidement si les éléments du critère sont mis en œuvre et les objectifs atteints. Ensuite, il est proposé une analyse plus qualitative permettant au CFA, à partir des atouts et des faiblesses identifiés, de proposer des pistes d'amélioration.

---

[3] La loi du 5 mars 2014 concernant le renforcement des missions des CFA (la cohérence entre la formation au sein du CFA et celle au sein de l'entreprise ; le développement de l'aptitude des apprentis à poursuivre des études ; l'accompagnement des postulants à l'apprentissage dans la recherche d'un employeur et la résolution des difficultés sociales et/ou matérielles mettant en péril le déroulement du contrat ; la mixité au sein de leurs structures ; la mobilité internationale des apprentis) et la loi travail du 8 août 2016 qui ouvre la possibilité que « tout ou partie de la formation peut être effectué à distance » et dans ce cas précise que les CFA « assure le suivi et l'accompagnement des apprentis ».

[4] Article L 62 11-1 et 6211-2 du code du travail «L'apprentissage concourt aux objectifs éducatifs de la nation. Il a pour objet de donner une formation générale, théorique et pratique en vue de l'obtention d'une qualification professionnelle ; comme formation d'éducation alternée, l'apprentissage associe la formation dans une ou plusieurs entreprises fondées sur des activités en relation directe avec la qualification et des enseignements dispensés pendant le temps de travail en centre de formation d'apprentis. L.6231-1 du Code du travail : « Les CFA dispensent aux jeunes travailleurs titulaires d'un contrat d'apprentissage, une formation générale associée à une formation technologique et pratique, qui complète la formation reçue en entreprise, et s'articule avec elle dans un objectif de progression sociale ».

LISTE DES ENGAGEMENTS

Le diagnostic est organisé autour de 7 grandes thématiques et 20 engagements

I. INFORMATION ET PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE

Le CFA s'engage à :

I.1 Participer à la promotion de l'apprentissage

I.2 Promouvoir l'offre du CFA

II. ACCUEIL et ACCOMPAGNEMENT des CANDIDATS ET DES APPRENTIS

Le CFA s'engage à

II.1 Répondre à toutes les demandes

II.2 Accompagner les candidats à l'apprentissage

II.3 Accompagner les apprentis pour prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social ou matériel

III. ACCOMPAGNEMENT DE L'ENTREPRISE

Le CFA s'engage à :

III.1 Accompagner l'entreprise dans le projet du recrutement d'un apprenti

III.2 Aider à la mission de maître d'apprenti

IV. CONCEPTION de la FORMATION

Le CFA s'engage à :

IV.1 Apporter une réponse adaptée aux besoins en formation sur son territoire

IV.2 Elaborer une fiche descriptive de l'offre de formation en intégrant les principes de la pédagogie de l'alternance et favoriser l'innovation pédagogique

V. MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION

Le CFA s'engage à :

V.1 Favoriser l'intégration des apprentis

V.2 Proposer des parcours individualisés

V.3 Consolider le suivi pédagogique et l'évaluation

V.4 Prendre en compte les avis des apprentis

V.5 Favoriser la responsabilité des apprentis dans la vie quotidienne du CFA

VI. ORIENTATION POST APPRENTISSAGE

Le CFA s'engage à :

VI.1 Favoriser la poursuite en parcours de formation et l'insertion professionnelle des apprentis

VI.2 Accompagner les apprentis en fin de contrat

VII. ORGANISATION ET MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le CFA s'engage à :

VII.1 Mettre en œuvre une stratégie et une organisation permettant de respecter l'ensemble des engagements

VII.2 Offrir des conditions d'accueil et de formation de qualité

VII.3 Recruter du personnel compétent et mettre en œuvre sa formation

VII.4 Assurer le pilotage de la démarche qualité

Fonctionnement de l'outil

Les engagements représentent les objectifs de la démarche "qualité"

Comment le CFA répond à l'engagement ?

Les 68 critères proposés permettent au CFA d'identifier les actions mises en œuvre ou à déployer pour répondre à ses engagements.
Ils ne se rapportent pas forcément tous à la situation et/ou au projet du CFA

Les éléments de preuve du respect du critère
Les documents de référence, les actions et les indicateurs quantitatifs qui paraissent essentiels à l'évaluation du respect du critère
Ces éléments sont donnés à titre indicatifs et ne sont pas exhaustifs, d'autres indicateurs pourront être identifiés

Mise en œuvre de l'autoévaluation :
Trois étapes :
Une grille pour que le CFA se situe rapidement par rapport au respect du critère ;
Une analyse en termes de points forts points faibles ;
Ces éléments de diagnostic doivent aboutir à des propositions d'axes d'amélioration

ENGAGEMENT	CRITERES	DOCUMENTS DE REFERENCES ACTIONS	AUTODIAG					
			0	1	2	3	Points forts /points faibles	Axes de progrès

Grille d'évaluation :
0 : l'action/l'outil n'est pas mis en œuvre
1 : l'action/outil est mis en œuvre mais n'est pas évalué ou parait peu efficace
2 : l'action/l'outil est mis en œuvre, son impact est mesuré et des marges de progression sont identifiées
3 : l'action/l'outil répond pleinement à l'engagement

Ces colonnes permettent aux CFA de présenter les éléments plus qualitatifs du diagnostic, par exemple les expérimentations menées, les conclusions des évaluations.

A partir de l'évaluation, et des priorités définies, le CFA propose des axes de travail prioritaires

I. INFORMATION ET PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE

	ENGAGEMENT	CRITERES	DOCUMENTS DE REFERENCES ACTIONS	AUTODIAG					
				0	1	2	3	Points forts / points faibles	Axes de progrès
I.1	Participer à la promotion de l'apprentissage	Le CFA participe et/ou met en œuvre des actions de promotion de l'apprentissage	Participation à des évènementiels (forum orientation métiers etc…) Sessions de découverte de l'apprentissage Intervention dans les établissements scolaires secondaires et supérieurs…						
		Le CFA développe des partenariats pour favoriser l'orientation vers l'apprentissage	Convention/partenariat avec les collectivités locales, missions locales, établissements scolaires Organisation de visite d'entreprise Fichier de contacts entreprises…						
		Le CFA favorise la mixité dans les formations	Evolution des taux H/F dans les formations Sensibilisation des formateurs et des entreprises à l'égalité entre les sexes Outils de promotion de la mixité et lutte contre la représentation sexuée des métiers…						
I.2	Promouvoir l'offre du CFA	Le CFA diffuse une information complète sur l'offre de formation, les délais d'accès et les résultats obtenus	Détail des informations diffusées : prérequis, objectifs, programme, durée, modalités d'accès à la formation, matériel nécessaire pour suivre la formation… la diffusion de l'information sur les suites de parcours des apprentis sortis de la formation, les taux de réussite aux examens Diffusion des supports Taux de remplissage…						

		Le CFA définit une stratégie de communication ciblée pour favoriser la diversité des publics en apprentissage	Analyse de la typologie des publics apprentis par âge, niveau de formation, apprentis issus des quartiers politique de la ville… Plan de communication Diversité des supports utilisés …						

II. ACCUEIL et ACCOMPAGNEMENT des CANDIDATS ET DES APPRENTIS

	ENGAGEMENT	CRITERES	DOCUMENTS DE REFERENCES ACTIONS	AUTODIAG					
				0	1	2	3	Points forts / points faibles	Axes de progrès
II.1	Répondre à toutes les demandes	Le CFA met en place un accueil physique et téléphonique en capacité de fournir un premier niveau d'information	Accueil physique identifié Accueil assuré pendant les horaires d'ouverture Formation du personnel d'accueil Document de référence à disposition à l'accueil …						
		Le CFA s'organise pour apporter une réponse à l'ensemble des candidats	Procédure formalisée (accusé de réception traçabilité, délai de réponse etc…) Tableau de suivi des demandes Procédure pour identifier les candidats les plus fragiles …						

		Le CFA est en capacité d'accueillir tous les publics sans discrimination	Analyse des causes des demandes non abouties et remédiation Plan handicap précisant les différents handicaps pris en compte et les actions mises en œuvre Taux d'apprentis en situation de handicap …						
II.2	Accompagner les candidats à l'apprentissage	Le CFA organise l'accompagnement des candidats à l'apprentissage, particulièrement pour les candidats présentant des risques de discrimination	Modalités de déroulement des entretiens avec le candidat Modalités de validation du projet professionnel Outils d'aide à la recherche d'un contrat d'apprentissage Structuration du service d'accompagnement Base de données « entreprises » Suivi des mises en relation entreprises …						
		Le CFA favorise la mobilité internationale en mobilisant en particulier les programmes de l'union européenne	Elaboration d'une stratégie d'incitation à la mobilité internationale Outils de promotion de la mobilité internationale Convention de partenariats Formation des formateurs et/ou référents Développement des projets transnationaux Taux d'apprentis concernés …						
		Le CFA favorise le maintien des apprentis ayant rompu leur contrat	Accompagnement recherche de contrat Réorientation du candidat …						
II .3	Accompagner les apprentis pour prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social ou matériel	L'organisation du CFA permet d'identifier les candidats et les apprentis en situation fragile	Procédure pour identifier les apprentis ayant des difficultés sociales ou matérielles Désignation d'un référent Taux d'apprentis suivis …						

		Le CFA accompagne l'apprenti dans la recherche de solutions	Connaissance des aides existantes Fichier de contacts des structures pouvant répondre aux problématiques de transport, restauration, santé, hébergement Conventions de partenariat pour la gestion des problématiques logement santé, mobilité etc… Suivi des démarches …						

III. ACCOMPAGNEMENT DE L'ENTREPRISE

	ENGAGEMENT	CRITERES	DOCUMENTS DE REFERENCES ET ACTIONS	AUTODIAG					
				0	1	2	3	Points forts points faibles	Axes de progrès
III.1	Accompagner l'entreprise dans le projet du recrutement d'un apprenti	Le CFA accompagne l'entreprise dans la définition de son besoin, et définit avec elle les objectifs pédagogiques des périodes en entreprises	Convention entre le CFA, l'entreprise et l'apprenant qui définit : les objectifs pédagogiques des périodes en entreprises, le calendrier des missions confiées, les modalités de suivi et d'évaluation …						
		Le CFA accompagne les employeurs dans la recherche d'apprenti	Mise en relation avec des candidats Développement de partenariats pour favoriser la mise en relation candidat/entreprise …						
		Le CFA favorise l'accueil de l'apprenti dans l'entreprise	Définition des modalités d'accueil avec l'entreprise …						

		Le CFA favorise les liens entre les maîtres d'apprentissage et le CFA	Organisation de temps d'échanges collectifs entre les maîtres d'apprentissage Intervention des maitres d'apprentissage dans des cours du CFA …						
III.2	Aider à la mission de maître d'apprenti	Le CFA veille à la bonne compréhension par le maître d'apprentissage de son rôle	Nombre de formations de maître d'apprentissage mises en œuvre Action de sensibilisation des maîtres d'apprentissage sur l'importance de la formation Existence d'outils, par exemple une fiche « rôle du maître d'apprentissage» …						
		Des visites au sein de l'entreprise sont programmées régulièrement	Régularité des visites prédéfinie Programmation des visites …						
		Le maitre d'apprentissage est impliqué dans le suivi	Intervention de maîtres d'apprentissage dans le CFA Mise à disposition d'outils de suivi Coordonnées des personnes à contacter au sein du CFA …						
		L'entreprise est accompagnée pour gérer les situations conflictuelles et les ruptures de contrat	Mise à disposition d'un service de médiation Accompagnement à la recherche d'un nouvel apprenti …						

IV. CONCEPTION de la FORMATION

	ENGAGEMENTS	CRITERES	DOCUMENTS DE REFERENCES ACTIONS	AUTODIAG					
				0	1	2	3	Points forts/ points faibles	Axes de progrès
IV.1	Apporter une réponse adaptée aux besoins en formation sur son territoire	Le CFA met en place un système de veille de l'évolution des besoins en formation	Outils/actions de veille pour suivre l'évolution des métiers Développement de partenariats, participation à des réseaux locaux et/ou nationaux Prise en compte des évolutions, sociales et démographiques …						
		Le CFA prend en compte la typologie du public cible	Identification du public cible Identification des prérequis en terme de savoirs, savoirs être et comportement …						

IV.2	Elaborer une fiche descriptive de l'offre de formation en intégrant les principes de la pédagogie de l'alternance et favoriser l'innovation pédagogique	A partir des besoins et des objectifs identifiés, le CFA décrit l'offre de formation en apprentissage	Identification des objectifs de la formation Existence d'une expertise en ingénierie de formation en alternance Existence d'une fiche « produit » pour chaque formation présentant les objectifs pédagogiques, le programme, les modes d'organisation de la formation, les modalités pédagogiques valorisant l'alternance entre le centre et l'entreprise, l'organisation de l'alternance et les modalités d'évaluation, en entreprise et au CFA Existence de document ressources propres pour chaque formation …					
		Le CFA promeut la pédagogie de l'alternance afin de capitaliser et de mutualiser les compétences acquises en entreprises et en centre	Mise en place d'outils spécifiques : carnet de bord.. Modalités des échanges avec le maître d'apprentissage Modalités d'animation des UFA et sections d'apprentissage et pilotage des modalités d'apprentissage mises en œuvre par ces différentes unités sous la responsabilité du CFA Formation du personnel à la pédagogie de l'alternance …					
		Le CFA veille à garantir le maintien des spécificités de l'apprentissage dans les formations où il y a une mixité des publics (apprentis, apprenants en formation initiale et/ou continue)	Définition des modalités organisationnelles de la mixité Processus mis en œuvre pour garantir les principes de la pédagogie de l'alternance …					

		Le CFA favorise le développement de nouveaux modes d'apprentissage (formation ouverte, à distance) et propose des modalités pédagogiques diversifiées	Développement de formation en FOAD Formalisation et valorisation de la diversité des modalités pédagogiques mises en œuvre Développement des compétences des formateurs en ingénierie pédagogique innovante dans un contexte d'alternance …					
		Le CFA concourt au développement des connaissances, des compétences et de la culture nécessaire à l'exercice de la citoyenneté	Mise en place de projets collectifs Intégration d'éléments dans le programme de l'offre de formation …					
		Le CFA s'assure de la disponibilité des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la formation	Inventaire des ressources techniques nécessaires Vérification de la disponibilité des ressources …					

V. MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION

	ENGAGEMENT	CRITERES	DOCUMENTS DE REFERENCES ACTIONS	AUTODIAG					
				0	1	2	3	Points forts points faibles	Axes de progrès
V.1	Favoriser l'intégration des apprentis	Le CFA définit et met en œuvre un processus d'accueil garantissant un accueil personnalisé et une présentation claire de la formation et du CFA. Il transmet le règlement intérieur	Existence d'une procédure d'accueil formalisé Fiche de présentation de l'offre Fiche de présentation des conditions de rémunération Livret d'apprentissage Mise en place d'un livret d'accueil Règlement intérieur …						

		Un positionnement est systématiquement effectué pour identifier les besoins de formation de l'apprenti	Existence d'une procédure de positionnement Outils de positionnement vérification des prérequis Entretien individuel …						
V.2	Proposer des parcours individualisés	Le CFA construit un parcours individualisé au regard des besoins identifiés et du contenu de la formation. Il contractualise avec l'apprenti sur les objectifs et les engagements réciproques	Modalités d'adaptation du parcours de l'apprenti en fonction des dérogations et équivalences reconnues Existence d'un contrat définissant les objectifs à atteindre et les engagements réciproques Analyse de la diversité des publics apprentis : origine scolaire, niveau de formation, public en difficulté sur les compétences clés Taux d'apprentis bénéficiant d'un parcours de formation adapté …						
		Le CFA est en capacité d'ajuster le parcours de l'apprenti en fonction de l'évolution de l'apprenant en CFA et en entreprise	Existence d'outils de remédiation …						
V.3	Consolider le suivi pédagogique et l'évaluation	Les évaluations sont mises en œuvre conformément au processus prévu et en adéquation avec les objectifs de la formation. En fin de formation, il est procédé à une évaluation globale.	Grille d'évaluation Fiche de synthèse des évaluations Ressources propres d'évaluation mis à disposition de l'apprenti …						
		Le CFA prend en compte la situation de l'apprenti pour définir des modalités de suivi. L'ensemble des modalités de suivi sont formalisées	Un référent pédagogique est désigné Modalités du suivi individuel de l'apprenti Elaboration d'outils : carnet de suivi… …						

		Le CFA adapte les modalités de suivi au cas particuliers de la formation ouverte et à distance	Modalités du suivi spécifique des formations FOAD …						
		Le CFA organise le suivi pédagogique avec l'entreprise	Rencontres apprentis/CFA/maître d'apprentissage Livret d'apprentissage Régularité des visites d'entreprise Intranet/plateforme d'échange d'information …						
		Le CFA sait prévenir les risques de ruptures	Suivi du taux d'absenteïsme Procédure d'identification des apprentis en difficulté Existence d'un plan prévention des ruptures Taux de rupture/évolution …						
V.4	Prendre en compte les avis des apprentis	Le CFA recueille et traite les observations et réclamations formulées par les apprenants au cours des actions de formation	l'existence d'un système de médiation visant à prendre en compte les réclamations et prévenir les difficultés au cours de la formation …						
		Le CFA organise une évaluation par les apprentis et procède à l'analyse	Synthèse des évaluations …						
V.5	Favoriser la responsabilité des apprentis dans la vie quotidienne du CFA	Le CFA favorise le développement de projets par les appentis	Projet éducatifs/culturels Projets caritatifs …						
		Le CFA met en place un système de représentation des apprentis pour favoriser l'apprenti citoyen	Elections de délégués apprentis …						

VI. ORIENTATION POST APPRENTISSAGE

	ENGAGEMENT	CRITERES	DOCUMENTS DE REFERENCES ET ACTONS	AUTODIAG					
				0	1	2	3	Points forts /points faibles	Axes de progrès
VI.1	Favoriser la poursuite en parcours de formation et l'insertion professionnelle des apprentis	Le CFA favorise la poursuite du parcours par la voie de l'apprentissage, de l'enseignement professionnel et d'autres voies.	Suivi du taux de poursuite en formation par secteur, niveau de formation et statut Accompagnement des apprentis à la recherche d'une formation Documents d'information sur les poursuites de formation Développement de partenariats …						
		Le CFA met en œuvre des actions pour préparer l'après apprentissage	Atelier de recherche d'emploi Présentation des acteurs de l'emploi et situation du marché de l'emploi Mise en relation avec d'anciens apprentis Mise à disposition d'un fichier de contact « entreprises » Taux d'apprentis bénéficiaires d'actions favorisant l'insertion professionnelle Analyse des taux d'insertion professionnelle à 6 mois par secteur et par niveau …						
		Le CFA favorise l'information des apprentis sur la création d'entreprise	Journée d'information sur la création d'entreprise Partenariat avec les structures d'aide à la création …						

VI.2	Accompagner les apprentis en fin de contrat	Le CFA poursuit l'accueil et l'accompagnement des apprentis sortis de la formation	Mise à disposition de ressources Désignation d'un référent …						
		Le CFA reste en contact avec les anciens apprentis et organise le suivi des parcours	Bilan des suites de parcours à 6 mois …						

VII. ORGANISATION ET MANAGEMENT DE LA QUALITE

	ENGAGEMENT	CRITERES (ACTIONS ORGANISATION MOYENS)	DOCUMENTS DE REFERENCES ET ENREGISTREMENTS	AUTODIAG					
				0	1	2	3	Points forts/points faibles	Axe de progrès
VII.1	Mettre en œuvre une stratégie et une organisation permettant de respecter l'ensemble des engagements	Le CFA définit une stratégie de développement en prenant en compte l'ensemble des enjeux	Identification des enjeux de l'Etat et de la Région Identification des stratégies de développement définies par les entreprises et les branches professionnelles Diagnostic global Formalisation d'un plan de développement …						
		Le CFA formalise un projet d'établissement	Identification des objectifs Projet d'établissement formalisé présentant les objectifs, le plan d'actions et les modalités d'évaluation Implication du personnel du centre dans l'élaboration du projet d'établissement et sa mise en œuvre…						

		Le CFA s'assure de la conformité du fonctionnement des unités de formation par apprentissage (UFA) et des sections d'apprentissage aux principes pédagogiques définis par le CFA	Convention de création de l'UFA Modalités du pilotage CFA/UFA Comité de liaison pour les UFA ….						
		Le directeur, responsable administratif et pédagogique du CFA, assure le pilotage global du CFA	Fiche de mission du Directeur Fiche de mission du référent pédagogique et des autres responsables Définition du système de management qui définit les activités et leur système de pilotage …						
		Le CFA organise le pilotage financier et s'assure de la maîtrise de ses coûts	Existence d'un budget prévisionnel par site Modalités du suivi budgétaire Définition des modalités d'affectation budgétaire par site Volet financier de la convention UFA/CFA Analyse des écarts entre le planifié et le réalisé par site Analyse de l'évolution des coûts Existence d'une comptabilité analytique …						

		Le CFA garantit l'adéquation des ressources d'encadrement au regard des objectifs : équipe d'encadrement, organigramme, modalités d'organisation des différents professionnels	Organigramme Fiches de postes Compte rendus de réunion de coordination Equipe d'encadrement et taux d'encadrement Désignation d'un référent pédagogique par formation Adéquation du taux d'encadrement constaté aux objectifs d'accompagnement affiché …						
VII.2	Offrir des conditions d'accueil et de formation de qualité	Le CFA garantit l'adéquation des ressources techniques disponibles aux objectifs de la formation (taille des locaux, plateaux techniques, équipements…)	Description des locaux et leur affectation Plan d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite Inventaire des plateaux techniques, équipements et ressources mises à disposition des apprentis Contrats de maintenance Taux de satisfaction des apprentis sur les conditions d'accueil et les moyens mis à disposition …						
		Le CFA met à disposition les ressources et les équipements informatiques nécessaires à la mise en œuvre des parcours de formation individualisée	Inventaire des postes informatiques mis à disposition Inventaire des ressources en libre accès …						
VII.3	Recruter du personnel compétent et mettre en œuvre sa	Le CFA définit ses besoins en ressources humaines à partir de son activité	Définition d'une méthodologie d'analyse des besoins Outils de programmation …..						

	formation	Le CFA s'assure de l'adéquation des compétences des formateurs et des intervenants extérieurs	Evaluation des formateurs Cv des formateurs Procédure de recrutement Procédure d'accueil des nouveaux salariés …						
		Le CFA s'assure de l'adéquation du processus de professionnalisation de l'ensemble des personnels mobilisés par la formation	CV des formateurs Evaluation des formateurs Compte rendu des entretiens d'évaluation Plan de formation …						
VII.4	Assurer le pilotage de la démarche qualité	Le directeur du CFA est porteur de la politique qualité de l'établissement	Engagement qualité de l'établissement Pilotage de la démarche qualité Désignation d'un référent qualité …						
		La démarche « qualité » est partagée avec l'ensemble de l'équipe du CFA	Nombre de réunions organisées pour mettre en œuvre la démarche et co élaborer l'évaluation ….						
		Le CFA organise une gestion des documents	Mise en place d'une documentation Liste des documents imposés par les obligations légales Modalités de veille Liste des documents …						
		Le Conseil en perfectionnement est saisi pour avis sur les documents relatifs au management de la qualité	Organisation du conseil en perfectionnement …						

		Le CFA met en place des évaluations par les stagiaires et les entreprises de la formation, les analyse et met en œuvre des mesures correctives	Questionnaire d'évaluation entreprise et apprenti Traitement des questionnaires Synthèse et axes d'amélioration proposés …						
		Le CFA réalise un bilan de la formation permettant de vérifier la conformité du réalisé au projet	Bilan de chaque formation Identification des écarts entre le projet et le réalisé …						
		Le CFA mesure la performance de la formation	Analyse des taux de réussite aux examens et des suites de parcours à 3 et 6 mois …						
		Le CFA assure le suivi des résultats	Analyse de l'évolution des taux de réussite et de rupture …						
		Le CFA réalise un autodiagnostic du présent référentiel	Bilan de l'autoévaluation Identification des écarts / marge de progression …						
		Le CFA élabore un plan d'actions à partir du bilan de l'autoévaluation	Plan d'amélioration Identification d'actions expérimentales à mener en priorité …						