

CFA SMUTNAG / PACALA FORMATION

Guide du tuteur

Maitre d'apprentissage - TP Serveur en restauration (RNCP 39534)

- Votre role, vos missions et vos obligations
- L'accueil de l'apprenti et la liaison avec le CFA
- Les plateformes, les liens et toutes les procedures utiles

Annee 2026-2027 - Version 1.2

Lieu de formation : Joe Allen - 30 rue Pierre Lescot, 75001 Paris

contacts@pacala-formations.com

Etre maitre d'apprentissage

Vous etes le pilier de la formation en entreprise : vous transmettez le metier, vous suivez la progression de l'apprenti et vous faites equipe avec le CFA. Le titre vise : TP Serveur en restauration (RNCP 39534, niveau 3), 424 h au CFA en alternance avec l'entreprise.

Les conditions pour etre maitre d'apprentissage

- Etre titulaire d'un diplome ou titre du meme domaine que celui prepare (niveau au moins equivalent) et justifier d'1 annee d'exercice du metier ; OU
- Justifier de 2 annees d'exercice d'une activite en rapport avec la qualification preparee ;
- Encadrer au maximum 2 apprentis (+ 1 redoublant) simultanement ;
- Etre salarie de l'entreprise (ou l'employeur lui-meme), volontaire et disponible pendant le temps de travail de l'apprenti.

Ce que dit votre engagement

- Confier des activites en lien direct avec le referentiel du titre (les 3 blocs de competences).
- Degager du temps pour former, expliquer les gestes, corriger et evaluer.
- Participer aux echanges avec le CFA : fiches de liaison, visites, bilans.
- Veiller a la sante, la securite et la bonne integration de l'apprenti dans l'equipe.

Vos 4 missions, vos obligations

Mission 1 - Accueillir et intégrer

- Préparer l'arrivée (poste, tenue, vestiaire, planning) et présenter l'équipe, les locaux et les règles maison.

Mission 2 - Former au métier

- Organiser la progression sur les 3 blocs : travaux préalables au service (BC01), accueil-conseil-commande en français et en anglais (BC02), réalisation du service et encaissement (BC03).

Mission 3 - Suivre et évaluer

- Observer, faire le point régulièrement, renseigner le livret de suivi et les fiches de liaison, participer aux bilans avec le CFA.

Mission 4 - Faire équipe avec le CFA

- Signaler toute difficulté (assiduité, comportement, santé) au référent CFA ; répondre aux sollicitations (visites, enquêtes).

Les obligations de l'entreprise

- Laisser l'apprenti suivre TOUS ses cours au CFA : le temps de formation est du temps de travail effectif rémunéré.
- Organiser la visite d'information et de prévention (médecine du travail) en début de contrat.
- Respecter la réglementation du travail des mineurs le cas échéant (durées, travaux interdits).
- Accorder les 5 jours ouvrables rémunérés de préparation aux épreuves (dans le mois qui précède l'examen).
- Verser la rémunération légale ou conventionnelle (HCR) la plus favorable.

Accueillir votre apprenti - la checklist

Avant le jour J

- Contrat d'apprentissage signé et transmis (CERFA via l'OPCO) ; convention de formation avec le CFA.
- Poste préparé : tenue, casier, matériel, planning prévisionnel intégrant le calendrier d'alternance du CFA.
- Fiche de poste remise au CFA (vérification de l'adéquation missions <-> référentiel - demande de l'auditeur, Ind 4).

Le jour J

- Visite des locaux : salle, bar, office, plonge, vestiaires, issues de secours et consignes incendie.
- Présentation de l'équipe et des règles de vie (hygiène HACCP, tenue, téléphone, horaires, pauses).
- Remise / présentation du livret d'accueil de l'apprenti (disponible sur son espace en ligne).

Les 15 premiers jours

- Premières tâches simples dès le 1er service, en binôme avec vous.
- Point d'étape à J+7 : ressenti, compréhension des consignes, ajustements.
- Vérifier les accès de l'apprenti (Digiforma, Ypareo, PACALA Parcours) et la visite médicale programmée.
- Première fiche de liaison renseignée et transmise au CFA.

Fiches de liaison, livret de suivi, visites

La coordination CFA <-> entreprise est une exigence forte (indicateur Qualiopi 13). Trois outils simples, a votre main :

1. Les fiches de liaison (a chaque alternance)

- A chaque retour d'une periode CFA / entreprise : ce qui a ete travaille, les progres, les difficultes, les objectifs de la periode suivante.
- OU LA REMPLIR ? En ligne : pacala-alternance.netlify.app/fiche-liaison.html - apprenti pre-rempli, bilan par bloc (BC01-BC03), signatures des 3 parties (apprenti, tuteur, formateur).
- Chaque fiche est enregistree et archivee automatiquement cote CFA des l'envoi.

2. Le livret de suivi de l'alternance

- Document de reference qui relie l'apprenti, l'entreprise et le CFA sur toute la duree du contrat : activites confiees, competences travaillees, evaluations.
- L'apprenti le renseigne, vous le validez, le CFA le consulte a chaque visite.

3. Les visites et bilans

- Visite du referent CFA en entreprise (au moins 1 par semestre) + bilans tripartites apprenti / tuteur / CFA.
- Les evaluations CFA de l'apprenti sont visibles sur son espace PACALA Parcours (acces par lien personnel).

4. Le bilan annuel de fin de parcours

- En fin d'annee, vous remplissez le BILAN ANNUEL EMPLOYEUR (a partir de vos fiches de liaison trimestrielles) : des faits, un avis, une suite. L'apprenti remplit son propre bilan annuel de son cote.

- Les deux bilans sont remis au CFA, croises lors du bilan tripartite final et archives (preparation de l'examen et du rapport annuel qualite).

Les plateformes et les liens utiles

Digiforma - plateforme de formation

- Cours, supports, exercices, evaluations, questionnaires de satisfaction et messagerie avec les formateurs. Acces de l'apprenti via son lien personnel reçu a l'inscription.

Ypareo - suivi administratif de l'alternance

- Signature de presence (emargement), contrat, documents, planning, calendrier d'alternance et gestion des absences. C'est ici que vous suivez l'assiduite de votre apprenti.

PACALA Alternance - la fiche de liaison en ligne

- pacala-alternance.netlify.app/fiche-liaison.html : VOTRE outil principal - a remplir a chaque visite, appel ou bilan. Enregistrement et archivage automatiques cote CFA.

PACALA Parcours - espace pedagogique de l'apprenti

- pacala-parcours.netlify.app : livret d'accueil interactif, cours, quiz et evaluations CFA (espace/evaluations) - acces securise par lien personnel de l'apprenti.

Application de gestion PACALA - suivi et reclamations

- pacala-gestion-adp.netlify.app : suivi des apprentis, espace qualite et formulaire de reclamation (enregistrement et suivi jusqu'a cloture).

Site du CFA

- smutnag-formation.netlify.app : fiches formation, resultats, accessibilite handicap, reclamation.
- Email unique : contacts@pacala-formations.com - Lieu de formation et d'examen : Joe Allen, 30 rue Pierre Lescot, 75001 Paris.

Les procedures a connaitre

Absence ou retard de l'apprenti

- L'apprenti previent l'entreprise ET le CFA immediatement, puis transmet son justificatif. Le CFA vous signale toute absence en cours.

Accident (travail, trajet ou CFA)

- Signalement immediat, soins, puis declaration d'accident du travail par l'employeur dans les 48 h. Prevenez aussi le CFA.

Difficulte ou risque de rupture

- Parlez-en tot au referent CFA (prevention des ruptures : Charlotte). Le mediateur de l'apprentissage peut etre saisi gratuitement ; apres les 45 premiers jours, sa saisine est obligatoire avant une rupture a l'initiative de l'apprenti.

Situation de handicap ou besoin d'amenagement

- Orientez l'apprenti vers la referente handicap du CFA (Charlotte Cettour-Rose) - echange confidentiel, aménagements pedagogiques, materiels ou d'examen ; reseau Agefiph / Cap emploi / RHF / MDPH mobilisable.

Reclamation

- Toute partie prenante (dont l'entreprise) peut depoter une reclamation via le formulaire de l'application ou par ecrit : contacts@pacala-formations.com - reponse et suivi assures.

Le chemin vers le titre

Pendant la formation

- Evaluations en cours de formation (ECF) au CFA + vos evaluations en entreprise via le livret de suivi. Les resultats CFA sont consultables sur l'espace PACALA Parcours de l'apprenti.
- Dossier Professionnel (DP) : l'apprenti y decrit des situations reelles vecues chez vous - aidez-le a identifier de bons exemples pour chaque bloc.

La session d'examen

- Epreuves devant un jury de professionnels habilite : mise en situation professionnelle, entretien technique, questionnaire professionnel, entretien final sur la base du DP.
- 5 jours ouvrables remuneres de revision a accorder dans le mois qui precede les epreuves.
- Le titre s'obtient en totalite ou par blocs de competences (CCP) capitalisables.

Votre role dans la reussite

- Faire pratiquer les 3 blocs en conditions reelles tout au long de l'annee.
- Liberer l'apprenti pour les ECF et la session d'examen (convocation transmise a l'avance).
- Remplir le bilan annuel employeur en fin de parcours - il complete vos fiches de liaison sans les remplacer.

Votre equipe au CFA

- Karim TOCFICHE - Direction, pilotage, referent mobilite.
- Charlotte Cettour-Rose - Responsable pedagogique, prevention des ruptures, referente handicap.
- Camille - Recherche d'employeur, insertion, appui handicap.
- Flavy - Contrats, conventions, documents administratifs.
- Maxime - Assidueite, emargements, assistance quotidienne.

Pour tout contact

- Email unique : contacts@pacala-formations.com (votre demande est orientee vers la bonne personne).
- Fiche de liaison : pacala-alternance.netlify.app/fiche-liaison.html - Suivi & reclamations : pacala-gestion-adp.netlify.app.
- Lieu de formation et d'examen : Joe Allen - 30 rue Pierre Lescot, 75001 Paris.

Merci

Votre engagement fait la difference : un apprenti bien accompagne en entreprise, c'est un futur professionnel de salle forme, fidele et fier de son metier.