



MÉDIATION

RAPPORT ANNUEL 2017
DE L'AFPA

SOMMAIRE

INTRODUCTION DU MÉDIATEUR	4
RÉSUMÉ DU RAPPORT	6
1. LES PRINCIPAUX CHIFFRES	8
1.1 Nombre de dossiers total traités	8
1.2 Nombre de demandes et saisines par motif	9
1.3 Nombre de dossiers par région	11
1.4 Origine des demandes et saisines	11
2. AVANT, PENDANT ET APRÈS LA FORMATION : LES MOTIFS DE SAISINE	12
2.1 Avant la formation	12
2.1.1 Difficulté à contacter l’Afpa de France et 3936	12
2.1.2 Difficulté à contacter l’Afpa de l’international	13
2.1.3 Difficulté à s’inscrire pour diverses raisons	13
2.1.4 Refus de candidatures orientation ou demandes d’explications	14
2.2 Pendant la formation	16
2.2.1 Les formatrices et formateurs au cœur de l’Afpa et des saisines	16
A. La critique de la compétence	16
B. La succession de formateurs ou/et leur absence	17
C. Apprenants en difficulté et formateurs	21
2.2.2 La discipline et le vivre ensemble	22
A. La discipline	23
B. La discrimination	24
C. La violence	26
D. Le stress, la crainte de l’échec ou l’échec des stagiaires	28
E. L’accompagnement de chaque apprenant(e)	29
F. L’hébergement dans les Centres	30

2.2.3 Contestation des conditions d'organisation ou de déroulement des épreuves d'examen ou des résultats obtenus	32
2.2.4 Litiges relatifs aux rémunérations et frais annexes	34
2.3 Après la formation	36
Diplômes et/ou attestations non reçus ou demandés	37
3. LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES DU SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI ET AVEC LE DÉFENSEUR DES DROITS	38
Avec Pôle emploi	38
Avec la DGEFP	40
Avec le Défenseur des Droits	42
4. RELATIONS ENTRE LA MÉDIATION ET LA QUALITÉ	44
5. SUIVI DES PRÉCONISATIONS 2016	46
6. LES PRÉCONISATIONS 2017	48

INTRODUCTION

L'ordonnance du 10 novembre 2016, portant transformation de l'Association en Agence de la Formation Professionnelle pour Adultes, désormais Établissement Public, institue un médiateur national. Celui-ci « remet chaque année au Conseil d'Administration de l'établissement un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux usagers. Ce rapport est transmis aux Ministres chargés de l'emploi, de la formation professionnelle et du budget et au Défenseur des droits » (Art. R. 5315-14) dont le médiateur est le correspondant. Ces transmissions s'ajoutent aux présentations désormais bien établies du rapport aux Représentants du Personnel et au Comité de Direction de l'Afpa.

Ce rapport est une occasion, après les avoir écoutés, de parler de nombreux stagiaires de l'Afpa qui, sans cela, n'auraient pas l'occasion d'être entendus mais aussi de réfléchir aux actions qui permettraient d'accroître leurs chances de succès et de témoigner, avec ses forces et ses faiblesses, de la communauté de l'Afpa qui travaille pour eux.

En complément, la Loi du 5 mars 2014 et le Décret du 30 juin 2015 visent à améliorer la transparence de l'offre de formation et à en améliorer la qualité. Des six critères à respecter, tous, à un titre ou à un autre, donnent des bases plus solides à l'action du médiateur :

- « l'adaptation des dispositifs (...) aux publics, et (celle) des moyens » : pour le médiateur, il serait nécessaire de renforcer ces derniers, pour certains publics, en mettant en place un accompagnement adapté.
- L'importance d'avoir des professionnels de la formation qualifiés, formés, travaillant dans une organisation efficiente : le médiateur constatant certaines difficultés actuelles fait des propositions.
- L'objectif d'amélioration des « conditions d'information (...) sur les résultats obtenus », par exemple pour les acceptations ou refus de candidature à une formation : le Médiateur insiste sur l'importance d'avancer dans cette direction mais de ne le faire qu'avec méthode.
- « La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires » : la mise en place de l'enquête stagiaire // Afpa est d'ores et déjà un outil de progrès exceptionnel, cette capacité pourrait être utilisée plus et mieux encore.

La pratique régulière des échanges téléphoniques avec les stagiaires de l'Afpa, ou les candidats à une formation, permet au médiateur de mieux comprendre leurs demandes, ou leurs problèmes de formation, de savoir comment cette formation contribue à la réalisation de leur projet professionnel, mais aussi comment elle s'intègre dans leur vie, leurs espoirs et leurs difficultés.

Chacun sait aujourd'hui les difficultés de la société française et le décrochage d'une partie de la population par rapport à la formation et à l'emploi. L'Afpa, qui rassemble et forme les publics les plus diversifiés; est en première ligne pour éviter ou réduire les cassures et préparer les compétences de demain.

Le médiateur peut témoigner enfin que sur les nombreuses conversations téléphoniques ou rencontres avec les responsables et les équipes de Centre, il n'en est pas une au cours de laquelle il n'a pas senti un véritable engagement dès lorsqu'il s'agit de conduire les stagiaires à la qualification pour l'emploi et de les soutenir.

Hervé Dufoix,
Médiateur de l'Afpa
12 avril 2018

RÉSUMÉ DU RAPPORT

Le nombre des demandes et saisines s'accroît de 20% en 2017 par rapport à 2016, et se poursuit au premier trimestre 2018, à un rythme plus fort encore, démontrant sans doute, que la médiation est mieux connue des stagiaires. Ce nombre de 245 demandes et saisines au total en 2017 reste cependant très faible par rapport aux 147.000 stagiaires accueillis.

Cette augmentation s'explique essentiellement par un doublement des saisines pour contestation de sanctions et d'exclusions. Cette rubrique constitue désormais presque un tiers du total des saisines, sans que l'on puisse savoir si cela est dû à une augmentation du nombre de sanctions, celui-ci n'étant pas suivi.

En lien pour partie, une augmentation des saisines évoquant directement ou indirectement la discrimination. Sur celles-ci, dans la quasi-totalité des cas, le médiateur a pu conclure, lorsqu'une enquête a été nécessaire que, si celle-ci avait pu être ressentie par l'auteur de la saisine, elle ne pouvait être démontrée.

Les questions liées aux formateurs et formatrices et à la qualité des formations augmentent de 50 %, soit 67 saisines dans l'année. Chiffre minime au regard des 83% de stagiaires se déclarant satisfaits ou très satisfaits de leur formation (sur près de 57000 répondants à l'enquête de satisfaction remplie en fin de formation).

Une alerte sur le nombre de saisines ou plaintes liées directement ou indirectement aux absences de formateurs, à leur remplacement, parfois à leur manque de préparation et aux conséquences que cela a sur le groupe de stagiaires. Le médiateur préconise de travailler cette question de façon prioritaire en matière d'organisation, de pédagogie (formation, ressources,...), et de gestion des matériels.

L'« autoformation » est peu citée... mais une partie des plaignants la traduit par un formateur « qui reste trop dans son bureau ». Celle-ci pourrait être sans doute mieux expliquée, notamment le nouveau rôle des formateurs en matière d'accompagnement.

Les autres thèmes sont en proportion de moindre importance.

Les problèmes d'accès à l'Afpa se règlent progressivement par l'amélioration du service du 3936. **Un numéro a été rapidement mis à la disposition du médiateur pour faciliter l'accès de l'international, jusque-là impossible.**

Les demandes de documents divers ont été traitées en totalité, notamment grâce aux progrès de l'équipe des archives nationales de Metz. Ces demandes ont leur importance, la non communication d'une attestation pouvant par exemple bloquer la liquidation d'une retraite. Le rythme du transfert des documents des Centres Afpa vers les Archives, ainsi que celui de la numérisation sont dépendants des moyens disponibles.

Les saisines portant sur les jurys restent en nombre limité mais l'Afpa doit rester vigilante dans la préparation et la formation de ceux-ci sur le respect des règles et l'attention à porter dans leurs comportements pendant l'examen au principe de l'égalité des chances.

Les recours liés aux difficultés financières des stagiaires sont très peu nombreux. Ils n'en restent pas moins souvent dramatiques dans leurs conséquences pour la personne concernée. L'Afpa ne peut aujourd'hui les régler par elle-même.

La vétusté et les problèmes de manque de moyens restent fréquents. Leur dénonciation est généralement liée aux problèmes avec les formateurs ressentis par les stagiaires.

Les relations des Centres Afpa avec les agences Pôle emploi sont - en fonction des villes et territoires - parfois limitées. Ce sont souvent les publics les plus éloignés de l'emploi qui risquent d'en être pénalisés. Paradoxe complémentaire, mieux suivis en phase de recherche d'emploi, ces publics n'ont souvent plus de relations avec leur conseiller ou référent pendant la formation. Ce sont autant d'occasions d'exprimer leurs difficultés et de les régler qui se perdent.

Ceci est d'autant plus dommageable, qu'après échange avec les personnes qui ont fait appel à la médiation, notamment pour problème disciplinaire, il apparaît au médiateur qu'un nombre significatif d'entre elles, en l'absence d'un accompagnement personnalisé, n'avaient que peu de chances de réussite.

Sur tous ces sujets, le médiateur de l'Afpa a pu être saisi directement par l'apprenant ou l'apprenante ou indirectement par des autorités de l'État, le Défenseur des Droits, des ONG ou Associations.

Le travail avec la DGEFP, à travers les demandes de celle-ci, a été pour le médiateur fluide et basé sur une compréhension réciproque tout à la fois des problématiques de formation, et des besoins et contraintes des deux organisations.

L'occasion a été donnée au médiateur de travailler avec le Défenseur des Droits. Le partage d'informations a notamment permis de mieux comprendre les problématiques des requérants.

Au sein de l'Afpa, la collaboration s'est développée entre le médiateur et le réseau qualité ; elle devra être renforcée. Le médiateur remercie les équipes des Centres (directeurs et directrices, managers de formation, formateurs et formatrices et personnel d'appui) ainsi que les équipes nationales qui l'ont appuyé.

En conclusion de tous ces échanges tant avec les stagiaires qu'avec le personnel de l'Afpa, deux citations qui éclairent notre action de médiation :

- l'une d'un stagiaire auteur d'une saisine :

« Franchement l'Afpa c'est comme un trésor, on a une chance dans la vie pour se reformer, pour se reconstruire... »,

- l'autre d'un formateur mis en cause :

« Mais si on n'aime pas les gens, Monsieur, on n'est pas formateur ».

1. LES PRINCIPAUX CHIFFRES

1.1 Nombre total de dossiers traités : 245

Le nombre de saisines diminuait, il augmente de 20 % en 2017 par rapport à 2016. Et la hausse continue en ce début 2018, plus forte encore.

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
107	124	127	171	230	215	191	245

Quelques explications possibles de cette augmentation :

- un nombre croissant de difficultés, de questionnements, ou de sanctions,
- une publicité accrue sur le rôle du médiateur auprès des stagiaires, notamment en matière disciplinaire,
- un effet halo lié à la pratique habituelle des entretiens téléphoniques du médiateur avec les stagiaires,
- un phénomène « sociétal »,

À noter : l'augmentation ne ralentit pas, mais s'accroît sur les 3 premiers mois de l'année 2018, avec une hausse supérieure d'un tiers à la moyenne trimestrielle 2017 (90 saisines au 31 mars 2018).

Il n'y a bien sûr pas de corrélation entre cette augmentation et le nombre de stagiaires puisque celui-ci a légèrement diminué en 2017.

Il reste que le nombre de saisines, de questions, de demandes est extrêmement faible puisque les 245 saisines sont à comparer aux 147.000 stagiaires formés et aux centaines de milliers de personnes qui se sont renseignées sur l'Afpa.

1.2 Nombre de demandes et saisines par motif (total : 245)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/ 2016	% 2017 par rubrique
Qualité de la formation et des intervenants	12	19	23	30	56	32	29	67	52 %	27 %
Professionalisme de l'équipe pédagogique						23	15	CF ci-dessus	CF ci-dessus	
Problème d'admission	29	27	18	25	42	31	36	31	-14 %	13 %
Exclusion/discipline	7	16	17	25	37	34	35	74	115 %	30 %
Contestation des résultats d'examen	6	6	16	14	16	18	12	12	0 %	5 %
Litiges rémunération et frais annexes	3	6	16	21	12	14	15	11	-27 %	5 %
Repasser l'examen	7	6	11	9	19	18	10	-	-	-
Contestation des critères/méthodes de sélection	2	3	6	14	10	14	12	11	-9 %	4 %
Diplôme et/ou attestations non reçus ou demandés	17	12	1	7	8	10	5	19	380 %	8 %
Divers	24	29	19	26	30	21	22	20	-10 %	8 %

Quelques commentaires et précautions méthodologiques sur ces chiffres :

- incontestable augmentation des saisines liées aux procédures disciplinaires, + 115 %,
- augmentation des rubriques regroupées « Qualité de la formation et des intervenants » et « Professionalisme de l'équipe pédagogique », + 52 %
- l'évolution des autres rubriques regardée en comparaison sur plusieurs années et en importance n'appelle pas de commentaires particuliers.

Tous ces chiffres mais aussi les commentaires qui vont suivre, en regard du faible nombre de demandes et saisines, doivent être lus en étant mis en perspective. Une enquête de satisfaction stagiaires, anonyme, a été mise en place. Extrait des résultats pour l'année 2017, trois questions particulièrement pertinentes en regard des thèmes de ce rapport,

• 56 692 personnes ont ainsi répondu aux questions suivantes :

- « **Et vis-à-vis de l'animation de votre formation par le formateur, vous êtes** »:

Très satisfait 46 %, Satisfait 39 %, Insatisfait 9 %, Très insatisfait 6 %,

- « **Et vis-à-vis du contenu de votre formation, vous êtes** »:

Très satisfait 36 %, Satisfait 47 %, Insatisfait 11 %, Très insatisfait 6 %,

- « **Pensez-vous que cette formation vous a été utile ?** » :

Tout à fait 62 % Plutôt oui 34 % Plutôt non 3 % Pas du tout 1 %

1.3 Nombre de dossiers par région

2015	2016	2017
Grand Est (14)	Grand Est (18)	Grand Est (20)
Nouvelle-Aquitaine (21)	Nouvelle-Aquitaine (12)	Nouvelle-Aquitaine (20)
Auvergne-Rhône Alpes (15)	Auvergne-Rhône Alpes (20)	Auvergne-Rhône Alpes (20)
Bourgogne Franche-Comté (8)	Bourgogne Franche-Comté (9)	Bourgogne Franche-Comté (8)
Bretagne (6)	Bretagne (9)	Bretagne (6)
Centre-Val de Loire (18)	Centre-Val de Loire (6)	Centre-Val de Loire (17)
Corse (1)	Corse (3)	Corse (2)
Île-de-France (55)	Île-de-France (53)	Île-de-France (49)
Occitanie (20)	Occitanie (12)	Occitanie (26)
Hauts-de-France (23)	Hauts-de-France (14)	Hauts-de-France (22)
Normandie (8)	Normandie (13)	Normandie (7)
Pays de la Loire (12)	Pays de la Loire (10)	Pays de la Loire (6)
Provence-Alpes-Côte d'Azur (14)	Provence-Alpes-Côte d'Azur (12)	Provence-Alpes-Côte d'Azur (31)

Le nombre de dossiers par région n'appelle pas de commentaires particuliers. Il faut préciser que 24 dossiers n'ont pas été attribués à une région (demandes de l'international notamment).

1.4 Origine des demandes et saisines

La plupart des réclamations reçues proviennent des intéressés eux-mêmes, de collectifs de stagiaires ou de tiers habilités :

- DGEFP/ministère du Travail, Direccte = 12 (15 en 2016)
- Médiateur de Pôle emploi = 2 (1 en 2016)
- Défenseur des droits 3 = (2 en 2016)
- ONG, Associations : Licra, MRAP, SOS racisme = 3 (2 en 2016)
- OPCA = 4 (0 en 2016).

Les chiffres sont stables par rapport à 2017.

2. AVANT, PENDANT ET APRÈS LA FORMATION : LES MOTIFS DE SAISINE

2.1 Avant la formation

Une sous-classification en rubriques plus précises donne les totaux que l'on trouvera ci-dessous (attention : pas de correspondance directe avec les chiffres du tableau 1.2).

Ce chapitre comprend :

2.1.1 Difficulté à contacter l'Afpa de France et 3936 : 9 demandes

2.1.2 Difficulté à contacter l'Afpa de l'international : 5 demandes

2.1.3 Difficulté à s'inscrire pour raisons diverses : 16 demandes/saisines

2.1.4 Refus de candidature, orientation, demande d'explications : 16 demandes/saisines

2.1.5 Divers problèmes ou questions : 6 demandes

(NB : d'une part, certaines saisines étant multi-sujets sont décomptées dans plusieurs d'entre elles, et d'autre part, tous les sujets d'une saisine, dès lors qu'ils sont très nombreux, ne sont pas repris systématiquement).

2.1.1 Difficulté à contacter l'Afpa de France et 3936 : (9 demandes)

Dans un monde interconnecté, l'exigence de pouvoir contacter immédiatement la personne ou l'organisme que l'on souhaite atteindre est croissante. L'Afpa a fait le choix d'une plate-forme d'entrée téléphonique unique et d'un portail numérique. Le médiateur a reçu 9 demandes et plaintes.

À cette question, comme aux autres reçues, il sera répondu par le 3936 ou par les Centres. Le suivi qualité en cours de systématisation, permet de résoudre ce type d'anomalies dans les systèmes et les procédures et de tracer actions et résultats de celles-ci de façon de plus en plus systématique et précise.

...le 3936 ne répond pas

« Je souhaite prendre contact avec la personne référente de mon dossier VAE. Je n'arrive pas à prendre contact, pour la simple et bonne raison qu'il n'y a pas d'adresse mail sur le courrier envoyé, un numéro de téléphone obsolète, qui m'invite à composer le 3936, et là, le numéro en question mis en route depuis peu ne doit pas déranger beaucoup parce qu'il ne fonctionne pas. »

2.1.2 Difficulté à contacter l'Afpa de l'international : (5 demandes)

Les questions posées par ces personnes ont pu être traitées mais ces quelques cas ont mis en évidence la difficulté spécifique d'un accès à l'information pour une personne se trouvant hors de France, le 3936 n'étant pas accessible de l'international.

... le médiateur seul accès à l'Afpa

Monsieur le Médiateur,

Savez-vous que vous êtes la seule personne joignable par mail à l'Afpa ?

Les n°3936 et 0826 46 14 14 ne sont pas joignables depuis la Belgique... avec mon portable français (réseau Orange) tout comme avec un portable belge...

Après avoir fouillé tout le site Internet, vous êtes la seule personne ayant un mail que je puisse donc contacter.

(...) L'Afpa est donc inaccessible (depuis la Belgique) ! Je pense que vous pourrez trouver une solution facile à ce problème ».

La personne sera mise en relation avec son référent et ne recontactera pas le médiateur. Celui-ci teste le 3936 qui répond.

PRÉCONISATION

Première préconisation suivie d'effet dès 2017 :

après échange avec l'équipe concernée, celle-ci a mis en place un nouveau numéro de téléphone qui peut désormais être communiqué aux demandeurs.

2.1.3 Difficultés à s'inscrire pour raisons diverses : 16 dossiers

La difficulté à obtenir un devis a fait l'objet de plusieurs demande au médiateur.

...parcours du combattant

Ainsi du cas d'une personne qui souhaite se reconverter. Après avoir exercé une profession dans l'artisanat, elle souhaite aujourd'hui se réorienter vers un poste d'Assistante. Inscrite à Pôle emploi, l'offre de l'Afpa répond parfaitement à son projet et la formation jouit d'une excellente réputation. Un stage est programmé pour pouvoir être convoquée à la réunion d'information sur le stage, la conseillère Pôle emploi consulte le centre d'appel Afpa qui, n'ayant aucune information sur cette formation, lui répond qu'elle ne peut pas inscrire (la candidate). Celle-ci a ensuite appelé le Conseil Régional qui lui indique que ce stage n'est pas pris en charge. Elle se retourne donc vers Pôle emploi, qui lui demande un devis signé de l'Afpa. Elle a appelé l'Afpa au 3936 le... N'ayant pas de nouvelles, elle a rappelé sans succès, son interlocuteur lui demandant de patienter. Elle contacte le médiateur.

La personne, mise en contact avec le Centre, sera reçue et repartira avec une convocation pour passer les tests et l'entretien de motivation.

Ce sujet des difficultés de la circulation d'informations entre les différents acteurs du monde de l'emploi et de la formation et leurs différents systèmes d'information dépasse largement le champs de compétences du médiateur de l'Afpa, mais n'est pas sans incidence sur le travail de chacun de ces acteurs et parfois pour ses « usagers ».

2.1.4 Refus de candidature, orientation ou demande d'explications : 16 demandes ou saisines

La réponse donnée à un candidat qui n'est pas admis en formation est généralement succincte, par exemple un laconique « votre candidature n'a pas été retenue ». Mais quelques demandes afin d'en savoir plus sont arrivées jusqu'au médiateur de l'Afpa.

Les réponses apportées par les Régions et les Centres Afpa à ces demandes d'explications ne sont pas normées. Le médiateur les a donc alertés et leur a laissé la responsabilité de répondre. En effet, en ce domaine un suivi oral de la réponse écrite doit être possible, et un lien avec le conseiller ou référent emploi de la personne assuré. Sous le coup d'une possible déception, la réaction du demandeur d'éléments plus précis sur les raisons d'un refus de candidature (communiqués par email par exemple) peut être totalement contre productive par rapport à la construction ou la poursuite de son projet professionnel.

...savoir pourquoi

« - Bonjour, je me permets de me rapprocher de vos services suite aux appels et courriers restés sans réponse. J'ai demandé par téléphone la copie de mes tests, l'accueil m'a précisé qu'il répondrait à ma demande. » Cela n'a pas été le cas et la personne saisit le médiateur.

Les éléments de réponse lui ont été apportés par le Centre lui donnant les résultats de ses évaluations. Ceux-ci étaient positifs. Le requérant en avait sans doute besoin pour une candidature ou une autre demande de formation.

Suite à ces réponses très globales (telle celle sur la « non maîtrise des prérequis »), ou à l'absence de réponse, le médiateur a parfois été saisi pour discrimination ; alors que l'enquête montrera que les raisons de la non inscription peuvent être des plus diverses, mais toujours tout à fait explicables et jamais liées à une question de discrimination. L'étude des différentes demandes ou saisines montre que nous sommes très loin d'un quelconque arbitraire mais plutôt face à la nécessité pour les équipes de l'Afpa de poser un diagnostic sur la motivation et les compétences de la personne tout en s'assurant d'avoir le juste nombre de stagiaires, dans le cadre des priorités fixées par les financeurs.

Faut-il, peut-on tout communiquer, si oui, sous quelle forme et par qui, sont des questions auxquelles les réponses doivent être réfléchies en fonction tant de la personne que de l'accompagnement disponible.

...du défaut d'explications à la discrimination

Une personne se pense discriminée pour des problèmes de santé et/ou du fait de problèmes anciens avec la justice :

Elle écrit au médiateur. Contacté le Centre résumera ainsi ce qui s'est passé : convoquée pour passer les tests, elle n'avait pu se présenter. Reconvoquée, elle les réussit, la formation est à ce moment là complète sur le type de financement qui peut lui être attribué. Elle est inscrite en liste d'attente. Il n'y a aucun désistement. Comme cela arrive, le positionnement en liste d'attente n'est pas toujours signifié à la personne en direct, cette information est transmise à Pôle emploi sur un listing mensuel. La candidate en a-t-elle été informée ?

Le médiateur ne sait pas où le processus a dysfonctionné, ni s'il a été vraiment opérationnel. Mais explication sera donnée à la personne par le Centre.

PRÉCONISATIONS

Pour l'avenir constatant le nombre infime de demandes d'explications demandées par rapport au nombre de candidats retenus ou non retenus : dès lors qu'une personne retenue ou non retenue en formation demande des éléments sur les raisons du rejet ou de l'acceptation de sa candidature, le médiateur recommande qu'il lui soit répondu de façon précise et appropriée par oral ou par écrit en informant le référent/conseiller qui la suit.

En cas d'impossibilité de contacter un référent/conseiller remplir une fiche qualité pour analyse.

En lien avec Pôle emploi/Cap Emploi et une Mission Locale, lancer un test de réponses systématiques plus détaillées dans des territoires volontaires dans le cadre de l'objectif d'amélioration des conditions d'information du public du Décret du 30 juin 2015.

2.2 Pendant la formation

Les rubriques « Qualité de la formation et des intervenants » et « professionalisme de l'équipe pédagogique » regroupées pour 2017 n'ont rien perdu de leur pertinence, au contraire... De 2016 à 2017, le nombre de saisines est passé de 44 à 67, soit une hausse de plus de 50 %. Ce sont des signaux faibles mais intéressants par rapport au nombre de stagiaires.

La segmentation de ces rubriques par sous-thèmes, donne la répartition suivante :

- Absence de formateurs : 18 saisines au moins (cités directement ou indirectement)
- Succession de formateur : 18 saisines au moins (cités directement ou indirectement)
- Manque de compétences du formateur : 31 saisines (cités directement ou indirectement)
- Sentiment d'être exclu par le formateur : 3 saisines
- Non-qualité du matériel pédagogique : 9 saisines
- Non-qualité du plateau technique : 4 saisines
- Manque de matière d'œuvre : 3 saisines
- Vétusté salle/matériel : 9 saisines.

2.2.1 Les formatrices et formateurs au cœur de l'Afpa... et des saisines

- A. La critique de la compétence
- B. La succession de formateurs ou/et leur absence
- C. Apprenants en difficulté et formateurs

- A. La critique de la compétence

Les reproches de manque de compétences sont fréquents parmi les saisines. Bien que les taux de satisfaction des stagiaires tournent autour de 85 % en moyenne nationale, ils interrogent.

Chaque cas est spécifique, mais de l'étude de ceux-ci ressortent quelques lignes directrices. La première, quelle que soit la situation, la formatrice ou le formateur est en première ligne des critiques qui sont portées par les stagiaires mécontents que ce soit par la mise en cause de sa responsabilité directe ou par association dans la tête des plaignants avec les autres problèmes auxquels le ou les stagiaires sont ou ont été confrontés.

...une formatrice mal recrutée

« Cependant la formatrice n'a aucune notion de pédagogie, les cours sont projetés avec un vidéo projecteur puis elle les lit sans explication disant qu'elle n'a pas le temps.» (stagiaire) //

« Effectivement le formateur titulaire a perdu ses habilitations puis a eu un arrêt de travail de plusieurs mois. La formatrice que nous avons recrutée pour le remplacer n'était pas à la hauteur de la mission et a quitté le Centre. La professionnalisation d'un formateur est en cours, il est en passe d'être validé » (directeur).

...un formateur mal préparé

« Le formateur venant de partir à la retraite, (le remplaçant) a dû apprendre sur le tas, (...) les cours qui ne sont pas mis à jour et comportent des erreurs. Il manque des modules. D'autre part, je ne sais pas à qui m'adresser pour des explications etc.... » //

En l'espèce le mal est fait, informé le Centre tâchera de gérer au mieux la fin de la formation ; mais les résultats de l'évaluation finale de la session par les stagiaires seront mauvais, surtout pour le formateur. Sans doute arrivé mal préparé, le formateur n'a-t-il pu ni convaincre, ni rattraper les éventuelles faiblesses de certaines ressources pédagogiques ou simplement n'a-t-il pas su les utiliser.

B. La succession de formateurs ou/et leur absence, conséquences négatives

Deux facteurs aggravant du niveau de compétences : la succession de différents formateurs devant un groupe devenant de plus en plus difficile, la présence d'une (ou de) personne(s) apprenante(s) en grande difficulté.

L'absence temporaire et la succession de formateurs, dans de nombreuses saisines apparaissent souvent peu organisées. Elles sont généralement liées à un départ impromptu, à un arrêt maladie, etc... Elles sont en général subies par les stagiaires. Les Centres alertés trouveront une solution. Le médiateur note quelques effets collatéraux :

a) Un trouble du groupe tout entier qui estime perdre du temps, n'a plus confiance et/ou devient négatif.

...rétablir la confiance

« Je me permets de vous contacter suite à un très gros problème sur le centre, actuellement nous sommes un groupe en formation... nous n'avons plus de formateur et cela va faire 2 semaines » (le stagiaire) //

« Nous avons pu trouver le formateur et rétablir le climat de confiance pour l'ensemble du groupe et reprendre le déroulement pédagogique, la difficulté qui reste entière est de trouver une compétence immédiatement disponible en cas d'arrêt d'un formateur dans cette discipline très complexe et pour une durée de remplacement de trois semaines » (Directeur du Centre) //

...un groupe devenu négatif

Dans ce cas, le long verbatim montre que le formateur n'est pas formé pour la technique enseignée, l'on imagine ses difficultés face aux stagiaires. Le groupe va se solidariser pour tout critiquer : les locaux, le manque d'équipements, de protections.

Le Centre explique qu'il a fait face à un problème de recrutement dans des métiers dans lesquels les compétences sont rares.

b) Une déstabilisation de certaines personnes apprenantes, moins flexibles dans leurs approches, plus sensibles aux modifications de la relation avec celui ou celle qui représente savoir et autorité. Parfois le (ou la) stagiaire « énervé(e) » aura un passage à vide se traduisant par des absences, un comportement ou des propos inacceptables et sera sanctionné(e).

...sanctionner et réparer

Des stagiaires sont en retard, reçoivent un avertissement, l'un saisit le médiateur en évoquant la désorganisation de la formation. La directrice admet la difficulté

« Oui au démarrage de la formation, 2 formateurs ont démissionné et ont été remplacés transitoirement par un formateur de la Région, jusqu'à l'arrivée de la nouvelle formatrice en CDD, ce sont des profils très difficiles à trouver... »

Et la mise en place d'un plan d'action avec le Groupe :

« Un point avec eux tous les lundis sur les objectifs de la semaine et un point le vendredi. Affichage des cartes pédagogiques (...) »

c) L'absence et la succession de formateurs de compétences variables favorisent de plus les comparaisons par les stagiaires, rendant forcément difficile le travail du formateur moins expérimenté, qui de plus arrive après. Celui-ci peut, face à une certaine hostilité, devenir moins accessible.

...comparaisons...

« C'est le 5^{ème} formateur en 4 mois », une séquence qui se poursuivra par un conflit avec le formateur et l'exclusion du stagiaire. Les motifs de l'exclusion : retards et absences sont valables. Le médiateur saisi, la sanction étant prononcée se pose des questions sur l'enchaînement des faits. Interrogée la personne le décrit ainsi au médiateur « un premier formateur, S..., puis P...- le meilleur-, puis 2 autres formateurs ». Le fait que cette personne apprenante se soit souvenu des prénoms des premiers, puis n'ait pas cité le prénom de ceux venus après est probablement significatif d'un lien qui s'est distendu.

Le médiateur écoute et questionne, ne voit pas d'erreur ou de contre-vérité dans ce que disent les protagonistes. **Le médiateur peut demander au management de ne pas tout faire pour que les horaires soient respectés, que les stagiaires aient un comportement et des propos corrects, ce d'autant plus s'il ne s'agit que d'avertissements.**

Le management qui peine tant à trouver un formateur ou une formatrice va forcément sauf cas de faute majeure, avoir tendance à soutenir celui ou celle qui fait le travail, tout en admettant certaines faiblesses.

Les stagiaires sont fondés à trouver que les règles ne sont pas toujours appliquées de la même façon (avec plusieurs formateurs successifs, c'est explicable) et que l'Afpa n'a pas rempli toutes ses obligations.

Au moins la médiation favorise-t-elle ou accélère-t-elle la mise en place d'actions réparatrices.

PRÉCONISATIONS

Considérer chaque changement de formateur comme un moment important. Assurer systématiquement une prise de parole du management ou du formateur référent auprès du groupe, expliquant la situation et valorisant le nouveau formateur. Redire aux délégués du groupe qu'en cas de difficulté spécifique la porte du référent ou du manager est ouverte.

Mener une étude dans différents Centres sur quelques situations concrètes de transitions entre formateurs successifs et leurs effets, à partir de saisines en cours. Seraient interrogés les formateurs, le management et les stagiaires.

Analyse et plan d'actions devraient avoir pour objectif de permettre de supprimer les effets négatifs pour les apprenants et les formateurs.

Mettre à la disposition des Centres un message type pour les stagiaires sur l'intérêt de travailler avec différents formateurs autour des notions de continuité et de complémentarité. Ce message serait communiqué dès les réunions d'accueil.

Tester la mise en place dans des Centres volontaires (ou/et ayant plus de 30 % de formateurs temporaires) d'un document simple qui aide/assure que les formateurs successifs se sont parlés ou que quelqu'un ait assuré le relai entre eux. Document prévoyant notamment un point sur les stagiaires en difficulté.

Systématiser la pratique usuelle dans certains Centres d'un entretien après une semaine de présence, entre le nouveau formateur ou la nouvelle formatrice, et le ou la manager de formation, ou formateur(trice) référent(e). Objectif : repérer très vite d'éventuelles difficultés avec telle ou telle personne et améliorer la situation.

Poursuivre et accentuer les efforts de formation des nouveaux formateurs et nouvelles formatrices, et notamment systématiser la participation à la formation au temps 1 du DFA.

Extension de la pratique du formateur ou de la formatrice référent(e), afin d'assurer que chaque nouveau formateur ou chaque nouvelle formatrice soit aidé(e) par un ou une collègue plus expérimenté(e) à l'Afpa.

La pratique du référent peut être étendue aussi vis à vis des stagiaires dès qu'il y a la probabilité d'une succession de formateurs.

Enfin pour rappel, poursuivre le travail de repérage et de fidélisation des formateurs à travers les outils RH, pour élargir le vivier de candidats et faciliter les recrutements

C. Apprenants en difficulté et formateurs

Le médiateur a été saisi de cas dans lesquels la personne apprenante, apparaît elle-même en grande difficulté. Elle demande alors au formateur ou à la formatrice plus qu'il, ou qu'elle, ne peut donner, avant parfois de le ou la rendre responsable de ses problèmes.

Leurs saisines ont pour objet la contestation d'une sanction et/ou une plainte pour discrimination. Elles conduisent à des jugements nuancés, et parfois en « défaveur » du stagiaire, souvent totalement convaincu de ce qu'il dit, mais que l'enquête du médiateur - interrogeant tant le requérant que ses collègues de formation - démontre très isolé dans sa perception des choses.

Le médiateur s'est souvent questionné, tant il lui a semblé que certaines personnes n'étaient pas prêtes à suivre la formation dans laquelle elles étaient, ou qu'en tout cas, y étant, elles auraient dû bénéficier d'un accompagnement adapté.

La formation trop mal préparée, peu ou pas accompagnée pour les personnes les plus éloignées de l'emploi, malgré la bonne volonté et les efforts des uns et des autres devient alors difficile, et peut dans certaines situations devenir une vraie souffrance tant pour la personne que souvent pour son formateur. C'est au final un échec.

...stagiaire et formateur en souffrance

Un stagiaire est au chômage depuis plusieurs années et se décrit dans une impasse professionnel (...). Il décrit une courte expérience à l'Afpa (...). Il accuse son formateur de comportements méprisants, le critique pour sa pédagogie, etc...

Face à ces accusations le médiateur interroge la moitié des stagiaires du groupe et trois anciens stagiaires dans la vie professionnelle. En synthèse, la pratique du formateur est unanimement appréciée.

Mais avant que ces conclusions soient diffusées à toutes les parties prenantes, le formateur a vécu cette enquête comme un moment très pénible : « (le stagiaire) avait écrit une lettre, j'ai l'impression qu'on m'évalue alors que je suis formateur depuis 2005, et lui est stagiaire depuis quelques semaines, on ne le connaît pas. Il dit ce qu'il veut et on est obligé de se défendre.(...) »

Réponse détaillée a été envoyée au stagiaire ne lui donnant pas raison sur ses accusations, mais reconnaissant les efforts faits pour suivre cette formation.

Pour le médiateur, un travail d'accompagnement pour ce retour à une situation professionnelle aurait été nécessaire pour donner une chance à cette personne d'aller au bout de sa formation.

PRÉCONISATIONS

Lancer une expérimentation d'enquête de satisfaction stagiaires allégée -sur la base de l'enquête de fin de formation, un mois après le début de la formation pour identifier rapidement les éventuelles difficultés de certains stagiaires, réfléchir à des solutions, pouvoir soutenir le formateur ou la formatrice si besoin.

Assurer que des temps d'échange systématiques et réguliers programmés avec/par l'équipe pédagogique se tiennent, notamment avec les nouveaux formateurs, réunions au cours desquelles les difficultés avec les stagiaires sont systématiquement discutées, ainsi que régulièrement les sujets liés à la discrimination.

2.2.3 Le vivre ensemble et la discipline

- A. La discipline
- B. La discrimination
- C. La violence
- D. Le stress, la crainte de l'échec ou l'échec
- E. L'accompagnement de chaque apprenant, de chaque apprenante
- F. L'hébergement dans les Centres, vivre ensemble le soir.

Quelques chiffres :

74 saisines en 2017 au lieu de 35 en 2016.

Le nombre de sanctions n'étant pas suivi, il n'est pas possible de savoir si l'augmentation du nombre de saisines est lié à une augmentation du nombre des sanctions.

Contestation d'une sanction hors exclusion par motif :

- Absentéisme et retards : 10 saisines
- Discipline (comportement) : 8 saisines
- Autres motifs : 4 saisines

(Discrimination dénoncée par le/la sanctionné(e) : 5 saisines

Contestation d'une exclusion par motif :

- Absentéisme et retards : 7 saisines
- Discipline : 6 saisines
- Violence verbale : 13 saisines
- Violence physique : 9 saisines

A. La discipline

a) Absentéisme et retards (10 saisines)

Le management de l'Afpa est très rigoureux sur les retards et l'absentéisme. C'est un impératif pédagogique pour assurer tant la réussite du stagiaire que la bonne progression du groupe. C'est aussi une obligation vis à vis des financeurs. Ces règles sont très strictes, parfois le médiateur ne peut s'empêcher de comprendre quelque peu le stagiaire.

...prévenir de son absence

« Présent au Centre Afpa et ma chambre ne bénéficiant pas d'un chauffage en état de marche, je suis tombé malade et suis resté alité. Je n'ai pu me rendre à la formation après en avoir informé mon formateur. » Ce stagiaire a de surcroît omis de prévenir son formateur d'une absence justifiée.

Le directeur de Centre, après échange avec le médiateur, réagit avec fermeté sur le principe, mais pragmatisme et bienveillance. Le stagiaire recevra un avertissement qui n'aura pas de suite.

...absence dommageable

Dans d'autres cas, le comportement du stagiaire est dommageable pour l'Afpa et les stagiaires à venir : ainsi un restaurateur se plaint auprès du médiateur d'un stagiaire absent pour une période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP).

Le médiateur excusera l'Afpa et préviendra le Centre.

PRÉCONISATIONS

Présentation systématique en réunion d'accueil du régime des retards et des absences de l'Article 6 du règlement stagiaire : « Une absence prolongée du stagiaire pour motifs légitimes peut justifier par l'Afpa des conditions de poursuite du présent contrat. Ce réexamen peut le cas échéant aboutir à la résiliation du présent contrat. »

Explication systématique de cet article, notamment le fait qu'il inclut les arrêts maladie, et que la raison en est d'abord la volonté d'assurer que le stagiaire présente l'examen avec toutes ses chances de réussite.

Rappeler l'importance, pour le stagiaire absent ou en retard, de prévenir le formateur ou la formatrice, ce qui est d'abord une règle de courtoisie.

b) Discipline - Comportement

Les motifs de sanction sont aussi nombreux et comparable à ceux d'une entreprise. Le médiateur écoute celui qui l'a saisi, mène l'enquête, recommande une décision au management. Cela peut aller jusqu'à une réintégration.

Le médiateur n'intervient pas dans les sanctions liées à des questions techniques de sécurité qui engagent fortement le management.

De façon générale, les règles de procédure ont été assimilées par les Centres et sont respectées, conformément d'ailleurs aux préconisations antérieures du médiateur.

...réintégration d'un stagiaire exclu

Le stagiaire exclu pour chahut et dégradation après enquête est apparu comme ayant été victime d'un phénomène de groupe. Le diagnostic a été partagé avec la directrice du Centre. Le stagiaire originaire d'une autre région a pu reprendre sa formation dans un autre Centre. Il a obtenu son titre et trouvé un emploi.

B. La discrimination

Le mot est devenu un des plus employés des vocabulaires sociaux et politiques. Nombreux sont les stagiaires qui faisant face au risque de sanction évoquent la « discrimination », ou qui la dénoncent, spontanément. Relevée douze fois en lien avec une sanction, cette accusation a été portée aussi une vingtaine de fois hors sanction, soit plus d'une trentaine de citations directes ou indirectes :

Accusation de discriminations par motifs (cf aussi dans « sanctions »)

- Sexuelles : 3 cas
- Origine : 10 cas
- RQTH : 2 cas
- Âge : 2 cas
- Diplômes : 2 cas.
- Divers autres : 5 cas

Ce thème n'avait jusqu'à présent pas fait l'objet d'une rubrique spécifique du Rapport Médiation. Le nombre de fois où ce mot a été écrit au médiateur, où il a été entendu la justifie désormais, à la hauteur de la volonté de l'Afpa de rester irréprochable sur cette question.

Dans la quasi-totalité des cas, quand une enquête a été nécessaire, la conclusion en a été qu'il n'y avait pas de discrimination, y compris dans les dossiers dans lesquels le médiateur a été saisi par des associations comme le MRAP, la LICRA, SOS Racisme, ou par le Défenseur des Droits. Les échanges avec les membres de ces différents organismes ont toujours été constructifs et tournés vers la recherche d'une solution pour la personne.

Il reste que le ressenti de nombreux stagiaires en matière de discrimination, quand ils sont en difficulté ou face à un refus, est très fort. Il ne faut ni le sous-estimer, ni en sous-estimer la réponse, quel qu'en soient les critères supposés.

...de la méfiance à la discrimination

Une demande de valider un CQPM après une formation à un titre professionnel est refusée. Le stagiaire écrit : « Ce refus injustifié de ma demande, met en lumière les pratiques avec lesquelles la direction de l'AFPA traite les demandes loin du principe d'égalité (...) » //

La réponse apportée est la suivante : « Pour valider le dit CQPM, la profession exige que le stagiaire soit en poste dans l'industrie, ce n'était pas le cas. »

Les accusations de discrimination, sauf cas particulier, sont souvent dans les cas qui ont été soumis au médiateur l'expression d'une difficulté à suivre la formation. Le rythme de certaines de celles-ci s'est, aux dires de nombreux formateurs, lié à la réduction de leur durée, accru. Les personnes pour une raison ou une autre plus lentes sont donc plus fréquemment en difficulté. Elles le vivent souvent comme une humiliation. Certaines d'entre elles essaient alors d'entraîner le groupe avec elles dans la protestation contre le formateur et l'Afpa. Dans d'autres groupes, des tensions vont naître et s'accroître entre ceux qui « freinent » et ceux qui veulent avancer..

Face à cela, les formateurs et formatrices ont un rôle essentiel.

Il faut montrer de l'attention à tous les apprenants, même si comme l'a dit un formateur : « je ne peux pas être avec un chronomètre pour savoir combien de temps je passe avec l'un ou l'autre », ce qui lui a été demandé par un stagiaire.

Avoir en tête que même des mots ou des comportements anodins peuvent créer le trouble chez certains, que l'humour est à manier avec la plus grande précaution, qu'il ne s'exprime pas de la même façon dans toutes les cultures. Le formateur ou la formatrice, animant et régulant son groupe doit veiller à ce que les stagiaires entre eux pratiquent le respect mutuel. C'est évidemment ce qui se fait à l'Afpa très généralement, mais certaines saisines montrent que les risques de conflit existent.

...discrimination selon l'origine

« Je suis victime d'une injustice qui me semble liée à mes origines (...) car au cours de mon stage je n'ai rien fait qui justifie cette exclusion. »

Dans cette saisine un stagiaire est en difficulté pour, au moins, une faiblesse dans un domaine qui l'empêche de suivre sa formation au bon niveau, traduit par une accusation de discrimination **et des jours de difficulté pour son environnement**, tant avec son formateur qu'avec ses camarades.

...discrimination selon le niveau d'études

- contre ceux qui ont un diplôme

« Quand je parle de discrimination je mets bien les mots car (...) on met à l'écart les gens comme moi qui font des études supérieures. »

- contre ceux qui n'ont pas de diplôme

« Ils utilisent des méthodes discriminatoires, en favorisant des candidats ayant déjà un certain bagage. »

Le médiateur, après avoir échangé avec plusieurs stagiaires a interrogé le Centre Afpa, consulté les enquêtes de satisfaction et étudié les corrélations entre résultats obtenus, acceptations en formation qualifiante et diplômes initiaux pour arriver à la conclusion qu'il n'y avait pas eu de « discrimination » liée aux diplômes entre les stagiaires. »

PRÉCONISATION

Traiter de ce sujet dans la formation proposée aux nouveaux formateurs. Les sujets de discrimination, les précautions à prendre, les attitudes à éviter et les risques qu'ils représentent.

Ces sujets doivent être abordés régulièrement par le management, notamment parce que dans l'Afpa d'aujourd'hui certains formateurs peuvent manquer d'expérience face à des stagiaires aux profils très divers (origine, culture, sexe, orientation sexuelle,...).

C. La violence

Le sentiment d'injustice, la frustration, l'échec suscitent chez certaines personnes des réactions, des comportements violents.

Plus d'une vingtaine de cas sont remontés au médiateur.

20 cas, plus quelques autres restés inconnus du médiateur, ce sont presque 20 % des Centres de l'Afpa concernés en un an. Pour les stagiaires confrontés à la violence dans leur environnement c'est un moment pénible.

De nombreuses pétitions envoyées au directeur de Centre ou parvenues au médiateur en témoignent.

Pour de plus en plus de salariés de l'Afpa, la violence verbale ou physique, qui s'ajoute parfois à des incivilités répétées, est également une préoccupation. Pour un salarié mal préparé ou fragilisé, ou simplement lassé, elle peut à la longue dégoûter du métier.

Le médiateur n'est donc pas très à l'aise pour demander au management du Centre de retirer une sanction ou de réintégrer telle ou telle personne qui se serait rendue coupable de violence, tant il faut combattre celle-ci. Même si après l'avoir écouté, le stagiaire sanctionné peut apparaître sous un jour plus favorable en raison de l'enchaînement des faits.

...violences inacceptables

- « Des choses qu'a dites le stagiaire, j'ai enregistré une peur raisonnée ressentie par l'équipe pédagogique avec des personnes qui ont le verbe haut, (...) Exclusion envisagée.

On a appelé la police. Il y a eu des mots très violents, mais il y a une frustration et ils réagissent de façon très forte. »

En l'espèce, les responsabilités sont partagées, le formateur ayant été défaillant, proposition sera faite au stagiaire de finir le parcours dans un autre centre.

- « J'ai également été agressée verbalement (menaces de coups) devant témoins et notre formatrice - j'ai déposé une main courante... » (un stagiaire).

- Le formateur dépose une main courante (menaces d'un stagiaire pratiquant les sports de combat), pétition des stagiaires exprimant leur crainte.

- « Monsieur le médiateur, jeudi dernier, je subissais une agression dans mon bureau de la part de 2 stagiaires de la formation... » (un formateur).

En échangeant avec les personnes impliquées, le médiateur a parfois noté l'écart de perception avec elles sur la gravité de leurs gestes ou de leurs mots.

Il lui paraît important de ne pas accepter les incivilités.

...différences d'appréciation

« Altercation entre deux stagiaires, dont l'auteur de la saisine. Échange de coups et d'insultes de la part des deux. Séparation par le formateur...

Mise à pied conservatoire pour les deux protagonistes avec à la clé un conseil de discipline.

Pas de regrets devant le conseil de discipline.

Réaction « normale » pour les protagonistes. Les deux sont exclus.

PRÉCONISATIONS

Parler de la violence et de la discrimination dans toutes les sessions d'accueil, après avoir insisté sur les règles du bien vivre ensemble et du respect, de façon claire, en disant simplement qu'elles ne sont pas acceptées à l'Afpa. Insister et mener des campagnes régulières sur les incivilités.

En cas de constatation par un ou une salarié(e) de l'Afpa d'un comportement violent, même simplement verbal, agir tout de suite : en faire la remarque, faire un rappel au règlement, le rapporter au management, prendre une sanction. Ce afin de donner une mesure concrète de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas dans les établissements.

D. Le stress, la crainte de l'échec ou l'échec des stagiaires

Le médiateur est évidemment saisi proportionnellement beaucoup sur ce que l'on peut considérer comme des situations extrêmes. Ainsi, des stagiaires inquiets de ce que l'Afpa leur paraît ne pas leur offrir toutes les conditions nécessaires à leur réussite ou qui s'estiment victimes d'une mesure disciplinaire injuste. C'est l'autre face de la pénibilité que vivent parfois les personnels de l'Afpa : l'inquiétude, le stress ou la souffrance des stagiaires sont dans des situations personnelles compliquées et difficiles.

On a du mal à mesurer l'effort que la formation représente pour les personnes. Effort intellectuel alors que l'on a quitté les bancs de l'école il y a longtemps, affectif aussi lorsqu'il faut dépasser une situation d'échec vécue à ce moment là. Effort personnel que représente un éloignement de plusieurs mois pour beaucoup de stagiaires, la coupure d'avec le conjoint ou la famille, un temps de transport fréquemment de plusieurs heures par jour. Un investissement social, avec en cas d'échec ou d'exclusion, de possibles difficultés à expliquer ou à assumer au sein de la famille ou de la communauté. Effort de retour au monde du travail, à la vie en groupe pour un chômeur de longue durée. Effort financier enfin.

Les équipes de Centre savent ces difficultés, savent les gérer et connaissent les moments de stress, de tensions qui souvent saisissent les groupes à l'approche des épreuves, et la nécessité de soutenir les plus fragiles. Le médiateur constate combien ces équipes peuvent être tout à la fois concernées et démunies face aux cas les plus difficiles.

...l'échec

« Voilà, je souhaite attirer votre attention car à ce jour je me retrouve sans emploi, sans titre de formation ni résultat, sans indemnité car je suis en fin de droit et sans travail. Voilà le résultat d'une année d'investissement personnel où je n'ai rien gagné (...) j'en suis déprimé, je pensais rebondir je me suis enfoncé. »

Le médiateur a échangé longuement à plusieurs reprises avec cette personne qui a repris son parcours professionnel.

... « ratée »

Message reçu de l'apprenant mais aussi, surtout pour les jeunes, de leur famille :

« Ma fille,... , a eu un « petit dérapage » et doit se retaper psychologiquement pour rebondir... c'est donc encore une expérience ratée.»

(Arrêt de la formation pour raison de santé.)

PRÉCONISATION

Identifier certaines situations d'échec et procéder à un « arbre des causes pédagogiques » avec des équipes de Centre après les avoir analysées de les combattre.

E. L'accompagnement de chaque apprenant, de chaque apprenante

Un sujet difficile tant sont diverses les personnes qui viennent à l'Afpa et souvent élevé leur niveau d'attentes, voire d'exigences.

Entre le ou la solide professionnel(le) qui a décidé de se former pour se reconvertir avec un projet précis et pensé depuis longtemps, et la personne « en galère » entre petits boulots, chômage ou RSA, entre un jeune suivi par une mission locale et un demandeur d'emploi ayant largement passé la cinquantaine, entre... - la liste des profils de ceux et celles avec lesquels parle le médiateur est plus longue encore -, que de différences, que d'attentes et de conceptions diverses du formateur et de son rôle, de ce que doit être la pédagogie ou ne pas être, de la discipline ou de l'échange en salle, de la présence permanente du formateur ou de la formatrice auprès des stagiaires et de l'autoformation.

Sujet déjà difficile donc, mais qui l'est encore plus du fait des attentes, voire des exigences de ceux et celles qui disent -fort justement- qu'ils ou elles ont payé une partie de la formation, utilisé leur CPF, pris sur leur temps, leur argent pour les repas ou les transports... et enfin, argument suprême, qu'avec « tout ce que l'Afpa reçoit comme argent » pour eux, ils ne comprennent pas que (...). Les plaintes sont multiformes, et parfois fondées.

Sous le stagiaire, soumis à de nombreuses contraintes et aidé par la collectivité, pointe le client, ou la cliente, auquel(le) il faut savoir, sans en perdre son latin, s'adapter.

PRÉCONISATIONS

Privilégier toujours avec les stagiaires une communication d'adulte à adulte.

Constatant la part de formateurs temporaires parfois désormais supérieure à 50 % dans certains Centres et le fait que l'on ne forme que près d'un tiers de ceux-ci, ainsi que l'absence d'une tierce personne disponible dans la plupart des Centres en cas de besoin de médiation. Étudier la mise en place d'une petite équipe de soutien pédagogique et de médiation préventive. Une phase test pourrait être menée, au niveau national ou dans une grande région.

F. L'hébergement dans les Centres

- Vivre ensemble le soir.

Une dizaine de saisines traitent de questions de discipline dans les hébergements. Relativement rares donc mais très importantes pour ceux qui, restant sur place, ne peuvent se reposer comme ils le souhaiteraient ou ressentent de l'insécurité.

....problème à l'hébergement.

« Il s'agit d'un problème de non-respect des règles de vie commune.

Précisions : tapage nocturne, claquement de portes abusif, musique à fond, discussions tardive dans les couloirs, insalubrité, toilettes en commun une horreur. Tout ceci se multiplie le week-end car absence des administrateurs (...). (...) je ne trouve aucun repos dans cet endroit. (...) »

Le directeur informé par le médiateur lance un plan d'action.

L'auteur de la saisine, invité à le faire si les problèmes subsistent ne rappellera pas le médiateur.

Le directeur écrira « Faire cohabiter plus d'une centaine de personnes dans un même lieu est devenu très compliqué. Tant que nous n'aurons pas les moyens de faire effectuer des rondes par une entreprise, ou de poser des caméras, je crains que cela ne devienne un problème récurrent. »

- Les conditions matérielles

C'est une des difficultés de l'Afpa. Dans certains hébergements ce sont des années de manque d'investissements. L'enquête stagiaires montre qu'une personne sur deux ayant utilisé l'hébergement n'en est pas satisfaite.

Les efforts des équipes qui en ont la charge, permettent de maintenir la plupart des Centres dans un état correct. **Il arrive toutefois que certains saisissent le médiateur à ce sujet, plus souvent que celui-ci apparaisse en toile de fond des questions de formation. Une dizaine de saisines l'évoquent.**

...problème à l'hébergement (2)

« En début d'après-midi, j'ai rendez-vous pour aller signer le contrat pour l'hébergement, avant, je demande à visiter et je constate que la chambre n'est pas une chambre mais un dortoir, les WC et lavabo datant d'une autre époque, un balai traînant à l'entrée, j'ai été choquée et j'ai refusé de prendre la chambre... Actuellement, je loge dans ma famille. Je lui verse une participation. » //

Interrogé le directeur répond : « La formation s'est déroulée conformément au cahier des charges. Les stagiaires ont toujours eu une salle et des ordinateurs à leur disposition. Par ailleurs, il ne s'agit pas d'un dortoir puisqu'il y a des chambres individuelles, avec des sanitaires collectifs pour un montant modique de 240 € »

Le médiateur, sensible tant à l'argumentation de la dame qu'aux arguments d'un directeur soucieux également des comptes de l'Afpa et constate qu'en quittant rapidement l'hébergement elle n'a pas laissé à l'Agence le temps de réagir.

PRÉCONISATION

Pour le « vivre ensemble », avec le personnel disponible, travailler sur l'autorégulation entre stagiaires et l'encourager est une des solutions pour limiter les problèmes. Un partage d'expériences pourrait être organisé sur celle-ci.

2.2.3 Contestation des conditions d'organisation ou de déroulement des épreuves d'examen ou des résultats obtenus

Ce type de contestation relève de la compétence exclusive de l'autorité administrative sous le contrôle des juridictions de l'ordre administratif.

L'Afpa a cependant vocation à expliciter, à la demande d'une Direccte et/ou de la DGEFP, que l'organisation et le déroulement de la session sont intervenus en conformité (ou non) avec le référentiel de certification du titre professionnel concerné et les textes réglementaires en vigueur.

Les voies de recours existantes ainsi que les délais pour se représenter à la session du titre ou au(x) CCP manquant(s) sont indiqués aux réclamants.

Le médiateur n'hésite cependant pas à essayer de comprendre ce qui a pu se passer.

De façon générale en ajoutant aux « contestations des résultats de l'examen » la rubrique « repasser l'examen », on constate en 2017 une forte baisse des saisines, probablement due à une meilleure information tant des jurys que des apprenants.

Le détail donne :

- deux demandes de repasser l'examen,
- un refus de présenter un candidat du fait de l'Afpa et un du fait du stagiaire et de la psychologue qui le suit,
- quatre contestations des résultats pour des questions de matériel défaillant, de non prise en compte de difficultés en français, de non prise en compte de la situation de RQTH (en l'espèce le stagiaire ne voulait pas le dire),
- sept contestations des compétences ou attitude du jury, et une absence.

Commençons par le professionnalisme et l'attitude des jurys qui concerne particulièrement l'Afpa, même si en l'espèce cela n'a jamais été un motif d'annulation.

Une saisine exhaustive

« Un jury ne sachant pas calculer (indication technique), seconde chance donnée à certains en leur faisant refaire carrément des parties de l'exercice écrit, traitement de faveur ? Délibération sur notre sort alors qu'il ne nous a pas rencontrés ? Le droit à l'égalité face à l'entretien technique n'est donc pas respecté/personnes qui ont obtenu le titre ont fait savoir à un autre stagiaire au moins deux jours avant l'examen que Monsieur... leur a dit que l'examen contient « (spécification technique précise) » * Pourquoi durant toute la formation qui a duré plus de 8 mois nous n'avons jamais fait un seul cours de (...) et que seulement 4 jours avant l'épreuve finale Monsieur... nous a fourni une série de photocopiés de droit en nous obligeant à l'apprendre par crainte que la Dreal ou la Direccte ne valident pas la capacité... pour les lauréats ? Ceux qui ont eu le titre comme par hasard étaient d'un niveau inférieur aux autres stagiaires durant les mois de la formation/Qu'a fait réellement ce formateur avec ces jurys pour avoir ces résultats, injuste ce qui nous est arrivé/copies d'examen ne sont pas codées/et rangées dans une salle dont tout le monde a la possibilité d'avoir la clé, et non pas dans le coffre-fort du directeur/Nous vous demandons de bien vouloir enquêter sur ces faits et nous vous informons que nous avons des enregistrements d'appels téléphoniques qui prouvent tout ce que nous avons égayé.

Nous vous demandons Monsieur le médiateur, de bien vouloir intervenir dans le but d'annuler cette épreuve et de choisir un jury plus neutre à notre sens. »

Le Médiateur n'est pas compétent, les candidats sont informés que les recours relèvent de la Direccte mais cette saisine montre jusqu'à quel point des candidats peuvent être attentifs et interpréter tout ce qui se passe au cours de cette ou de ces journées d'épreuve, et au cours de celles qui les ont précédées. Nous noterons également les possibles enregistrements audio ou/et vidéo.

...neutralité et bienveillance

« Les jurys m'ont littéralement harcelé pour me pousser dans mes retranchements et me poser des tas de questions ». D'autres personnes ont considéré que leur jury avait une attitude humiliante, qu'il n'écoutait pas, qu'il n'avait pas lu le DP, ou encore qu'il était de connivence avec le formateur pour faire échouer le candidat, ce suite à une conversation et à des rires entre eux.

PRÉCONISATIONS

Poursuivre les efforts de formation et d'information des membres de jurys en insistant sur la posture : neutralité, objectivité, respect de la confidentialité, égalité de traitement. Rappeler l'importance du respect des épreuves, particulièrement pour ce qui concerne les durées et les horaires. Rappeler aussi l'importance de renseigner les grilles d'évaluation correctement et de ne pas communiquer les résultats aux candidats avant la notification de la Direccte.

2.2.4 Litiges relatifs aux rémunérations et frais annexes

Marginaux et en baisse, avec 11 saisines contre 15 en 2016. Mais le moindre de ces dossiers peut représenter des situations de difficultés extrêmes pour la personne et c'est ainsi qu'ils doivent être considérés au premier abord.

...complexité

« Mr le médiateur de l'Afpa, je vous joins ce mail car j'ai besoin d'aide.

J'ai commencé une formation (...) cependant je n'ai toujours pas de nouvelles de la région pour les paiements. Je suis en annulation de dette, fichage banque de France encore jusqu'à l'année prochaine et donc pas droit ni au découvert, crédit, chéquier et autre, seulement dans cette situation, comment puis-je vivre, c'est déjà compliqué du fait d'avoir terminé un contrat le (date) dernier, avec la carence et autre, j'ai déjà pris du retard sur certaines choses que je n'ai pas pu rattraper le mois suivant.

De plus, j'ai déjà effectué une formation rémunérée par la région l'année passée et donc déjà un numéro de dossier. On m'avait spécifié que mon dossier irait plus vite vu la situation.

(...) » // **Le médiateur de l'Afpa répond qu'il n'a pas de budget mais la personne sera reçue par le Centre dès le lendemain.**

« Bonjour je suis en formation à l'Afpa,... depuis ce jour je n'ai reçu aucune rémunération. Je téléphone au conseil régional, à l'ASP centre de paiement ainsi qu'au centre Afpa quand les personnes vous répondent, elles me disent qu'elles ne peuvent me renseigner. Je trouve cela aberrant de laisser les stagiaires dans une situation comme celle-ci. Je me tourne donc vers vous pour savoir quel recours obtenir. Cordialement. » //

Un nouveau Système d'information du Conseil régional, explique un retard de trois semaines dans la saisie des dossiers de rémunération. Puis les demandes d'attestations diverses dans une situation compliquée. L'Afpa demandera à l'ASP de valider le dossier à taux provisoire en indiquant que la personne était en attente d'une l'attestation CAF, qu'elle ne pouvait recevoir... plusieurs allers et retours, finalement l'ASP demande à l'Afpa de contacter le Conseil régional. Ce qui a été fait avec l'annonce d'une date de paiement. // Pour la personne, la complexité ne se décrit pas, elle se vit.

PRÉCONISATIONS

- *Communiquer aux stagiaires présents en formation une adresse mail du Centre et un numéro de téléphone en cas d'urgence, qu'il y ait en numéro ou un mail accessible pour les personnes en difficulté en cas de retard de paiement (ASP?)*
- *Pour les versements de la rémunération des stagiaires : pour nombre de stagiaires en grande difficulté qu'un paiement sur la base minimale puisse être réalisé par l'ASP dans les meilleurs délais et dans l'attente d'éventuels documents justificatifs ou déclencheurs de majoration.*

2.3 Après la formation

Diplômes et/ou attestations non reçus ou demandés :

- fiche de paie, certificat d'hébergement, certificat Cisco, certificat Afpa, habilitation électrique,
- demande des résultats, de notes, titres (Direccte),
- attestation de stage, notamment pour la reconstitution de la retraite.

L'ensemble des documents demandés par l'intermédiaire du médiateur ont été envoyés. L'analyse des difficultés montre qu'elles viennent d'une part de l'accès à l'Afpa, d'autre part de ce que les documents ne sont que pour partie conservés dans le centre national des archives (CNA), beaucoup sont encore dans les Centres de formation, souvent moins accessibles. Et si le temps de réponse du CNA aux demandes est aujourd'hui de trois semaines, les délais s'allongent parfois quand les documents sont dans les Centres.

...attestation de présence pour la retraite

La conséquence de la non remise d'une attestation peut être importante, par exemple pour ce retraité qui ne touche rien pour une attestation d'une période de formation qu'il n'a pas pu envoyer à sa caisse de retraite. // L'attestation lui sera envoyée.

« Je suis en retraite depuis le... et je n'ai toujours rien touché des différents organismes du fait du « dossier incomplet »

Enfin, il est totalement impossible de contacter téléphoniquement le service des archives de l'Afpa, en effet on tombe systématiquement sur une plateforme nationale payante et dont les interlocuteurs ne peuvent rien faire ; hormis de nous dire d'écrire au service des Archives de l'Afpa !!!!!!!

Le CNA n'ayant pas les archives du Centre le contactera et celui-ci enverra l'attestation.

PRÉCONISATIONS

Poursuivre le transfert des PV de sessions d'examens (Titre, CCP et CCS) au Centre national des archives de Metz.

Étudier la possibilité de mettre les Certifications dans le CPF des stagiaires.



3. LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES DU SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI ET AVEC LE DÉFENSEUR DES DROITS

AVEC PÔLE EMPLOI

Ce sont plus d'une trentaine de saisines dans lesquelles est évoqué Pôle emploi : parfois parce que le stagiaire est en contact suivi avec son Pôle emploi, parfois pour la raison contraire.

Deux points ont retenu l'attention du médiateur :

- le fait d'avoir un conseiller ou référent qui suive le demandeur d'emploi dans la durée est toujours un plus dans l'expression des stagiaires, le médiateur a noté que souvent le ou la stagiaire qui avait besoin de lui parler, avait la possibilité de le faire et parfois de le voir rapidement.
- vu la difficulté des situations dans lesquelles se trouvent de nombreux stagiaires, il paraît évident que dans le cadre du SPE, les liens opérationnels entre le Centre Afpa et le Pôle emploi devraient être resserrés. Souvent, ils sont distendus. Ainsi tel centre Afpa ne sait pas qui est le conseiller référent du demandeur d'emploi.

Deux cas de saisines directes par Pôle emploi du médiateur :

Un conseiller en charge de l'accompagnement global Pôle emploi essaie d'inscrire une personne « depuis deux ans » (l'Afpa ne confirme pas ce calendrier). Il saisit le médiateur de l'Afpa. Le demandeur d'emploi sera invité à passer les évaluations et vu très rapidement par le chargé de recrutement du Centre à proximité de son domicile.

Une directrice d'agence de services spécialisés saisit le Médiateur de l'Afpa sur la situation d'un demandeur d'emploi, stagiaire à l'Afpa, se trouvant en difficulté.

Le financement de la formation pris en charge dans le cadre du CSP par l'Opca ne couvrant pas l'intégralité de la formation en cours, l'Afpa lui réclame près de 2 500 € au prorata des sommes dues ou menace de l'exclure de la fin de la formation. Le stagiaire a saisi de son côté le médiateur de PE. Contact pris avec le Centre, il apparaît que la personne a pu commencer la formation sans qu'une demande de financement individuelle (AIF ou participation du CR) ait été obtenue pour la somme manquante. Constatant que le devis remis au stagiaire n'était pas daté, qu'il n'y avait pas eu d'avenant à son contrat de formation signé par ce dernier stipulant qu'il devait financer les 202.25 heures restantes, et qu'il avait été maintenu en formation après la date de fin de prise en charge du coût de formation par l'Opca, la dette du stagiaire a été annulée par le Centre.

PRÉCONISATIONS

Permettre, en s'assurant qu'il ait la bonne information au conseiller/référent emploi qui suit la personne de lui expliquer la procédure de formation, les différentes étapes, dont la commission avec le financeur quand elle existe, mais aussi les tests et entretiens et les critères sociaux (quand il y en a), en précisant que le nombre de places est limité et que l'inscription finale n'est pas assurée.

Donner un accès prioritaire au stagiaire pour qu'il ait une priorité d'accès à son référent ou conseiller avant toute décision d'abandon de la formation qu'il envisagerait de prendre.

Inscrire sur le document de liaison individuelle entre PE et le Centre Afpa un nom de correspondant de chacun de ces deux organismes connaissant la personne, avec leur adresse email et un numéro de téléphone.

Organiser dans le cadre d'actions pilotes pour certains des demandeurs les plus éloignés de l'emploi un suivi personnalisé au sein d'un territoire entre le Pôle emploi et le Centre Afpa.

(L'ensemble de ces préconisations sont évidemment applicables également aux Missions Locales et à Cap Emploi. Il faut noter que dans certains territoires, elles sont couramment pratiquées).

AVEC LA DGEFP

Le médiateur de l'Afpa a été saisi 12 fois par la DGEFP

- Une lettre pour information d'un père critiquant la formation et la PAE de son fils, stagiaire à l'Afpa, lui-même satisfait de sa formation.

- Un candidat rate deux fois un permis poids lourds, un autre organisme de formation refuse de le reprendre, il écrit à la DGEFP qui contacte le médiateur. Le Centre Afpa le plus proche lui fait une proposition.

- Note pour information d'un stagiaire mécontent de la qualité de la formation. Elle sera étudiée attentivement par le Centre :

Un stagiaire se plaint auprès de la DGEFP d'un discours infantilisant lors de l'accueil, de ce que l'on ne peut pas déjeuner ailleurs qu'à la cantine -sinon à l'extérieur des bâtiments, que les locaux sont vétustes... mais il note que les postes de travail sont performants.

Il se plaint ensuite d'absences de la formatrice. Pas hostile à l'autoformation, il souhaiterait la voir un peu plus souvent pour demander des explications.

Il note que certains, dont lui terminent rapidement les exercices en autoformation et qu'ils se retrouvent sans rien à faire jusqu'à la fin de la séance.

Il se plaint enfin de contrôles tatillons des horaires et du manque d'aide lors de la recherche de stage en entreprise.

Le Médiateur a transmis au Centre pour connaissance et éléments d'explication.

Celui-ci communique au Médiateur les éléments suivants:

- tant l'enquête interne que les enquêtes individuelles Pôle emploi indiquent un niveau de satisfaction probant. Il en est de même des résultats de la certification,

- pour la restauration c'est effectivement ce qui est prévu par le règlement intérieur,

- sur le manque d'explication, la formatrice interrogée répond que quand elle passait voir le groupe afin d'observer l'avancement du dossier, cette personne avait toujours fini mais qu'elle n'est venue que rarement la solliciter pour corriger ses travaux.

- sur les horaires, il rappelle qu'il y a eu des abus par certains stagiaires. C'est pourquoi, la formatrice a effectivement mis en place une feuille d'émargement avec l'heure d'arrivée et de départ. Le stagiaire qui ne se présentait pas dans le bureau, avait une demie journée d'absence. Il rappelle sur le fait que c'est strictement ce qui nous est demandé par nos financeurs.

- enfin sur la recherche de stage, la formatrice a accompagné les derniers stagiaires en leur donnant quelques adresses d'entreprises susceptibles de les accueillir et tous les stagiaires ont trouvé un lieu de stage sauf une personne qui a abandonné en cours de formation. Il est important que les stagiaires fassent eux-mêmes ces démarches et ne s'appuient pas uniquement sur les listes fournies par l'Afpa.

L'aide intervient dès que les stagiaires ont montré motivation et autonomie.

- il note enfin un changement de salle pour un confort non négligeable, avec un bureau par stagiaire et des postes informatiques neufs. Le travail se fait sur un réseau, chaque stagiaire a son propre identifiant et peut donc travailler à partir de n'importe quel poste. Il n'y a donc aucun risque de perdre ses données,

- il informe qu'en tant que directeur, il passe régulièrement dans chaque section,

- enfin, il note que conformément à l'enquête de satisfaction, le requérant n'a jamais mentionné ce qu'il évoque ou posé une quelconque observation. Il en a été de même avec le bilan final Pôle emploi.

- Demande d'information sur l'inscription d'un stagiaire à un CCP.
- Demande d'enquête suite à une exclusion « Je vous remercie pour votre investissement auprès de M... Les échanges qu'il a pu avoir avec vous ont certainement eu un effet positif sur lui » écrit la DGEFP au médiateur,
- Demande d'attestation, envoyée,
- Demande d'informations sur une formation préparant à une certification dans le domaine de l'installation et du suivi médical à domicile par une personne cherchant à faire reconnaître ses compétences par la VAE.

Réponse est donnée à la DGEFP :

« Je vous confirme que nous n'avons pas de formation dans le domaine de l'installation et du suivi médical à domicile. Pour votre information, un produit Technicien en installation et suivi de matériel médical à domicile » avait été créé et a été le 1^{er} Diplôme professionnel Afpa mais ce n'était pas un titre du ministère du Travail. Il a pu être accessible - même si je n'en ai pas trouvé trace - à la VAE. Après recherche, nous n'avons pas connaissance qu'une session soit prévue dans les mois qui viennent. Pour information, ce diplôme s'éteindra le 9/12/17 suite à notre passage en Épic, la DGEFP ayant demandé à l'Afpa de ne plus créer ses propres certifications. »

- Communication d'un courrier de plainte pour information
- Demande d'enquête suite à une exclusion. Parfois la ou le stagiaire saisi « en urgence » le ministère ou la DGEFP. Le médiateur de l'Afpa est conscient de ce que dans ce genre de situation son interlocutrice de la DGEFP est à la fois dans l'incapacité de porter un jugement équilibré sur la situation et en même temps totalement dépendante des informations qu'il pourra recueillir, de leurs fiabilités et donc de la transparence vis-à-vis de lui, des directeurs de Centre et de leurs équipes. Une « mauvaise » réponse à un niveau de la chaîne engageant alors non seulement l'établissement public, mais aussi le ministère.

Ainsi dans ce dossier, le médiateur reçoit le message suivant : « Je vous transfère le message de... qui exprime son mécontentement après avoir été exclue d'une formation à l'AFPA. (...) Auriez-vous des éléments sur ce dossier, et quelle solution pouvons-nous apporter à cette personne que j'ai eu au téléphone et qui était très affectée ?

Je vous remercie pour votre diligence. » Considérant le sujet, le médiateur va écouter longuement le requérant, puis avoir des échanges avec le/la directeur de Centre, le/la manager de formation, le/la formateur(trice) ainsi qu'avec quatre stagiaires. Ses conclusions ne remettront pas en cause la décision. Elles seront communiquées à la DGEFP. En réponse : « Je vous remercie pour ce retour et votre implication dans ce dossier. Vos conclusions semblent en effet pertinentes. » écrit la DGEFP.

- Demande d'explication sur une difficulté d'inscription, en cours.

Deux saisines portées par une Direccte ont été traitées (qualité).

AVEC LE DÉFENSEUR DES DROITS

- Une personne refuse de voir un professionnel dans le cadre d'un processus Afpa arguant d'un trouble. Après enquête de l'Afpa, le Défenseur des Droits écrira à la personne « Je vous informe qu'au vu de l'examen des divers éléments recueillis, le Défenseur des Droits a décidé de clore le dossier de Madame... qui en a été informée.»
- Un membre de jury saisit le Défenseur des Droits n'ayant pas été payé par l'Afpa, qui transmet au médiateur. Remerciement du Défenseur au médiateur « de l'attention que vous avez bien voulu porter à cette situation et d'avoir directement pris contact avec l'intéressée. »
- Saisines parallèles pour discrimination du Défenseur des Droits et du médiateur de l'Afpa, ce dernier mène l'enquête et conclut que ce n'est pas le cas. Le partage d'information se fait en confiance et permet de mieux comprendre la situation de la personne.



4. LES RELATIONS ENTRE LA MÉDIATION ET LES ÉQUIPES DE L'AFPA

La qualité

Assurer le lien dans la réalisation et le suivi des actions de la médiation avec la qualité est un élément essentiel de l'efficacité du travail du médiateur.

Dès 2017, ce lien a été renforcé organiquement par le fait que plus de la moitié des correspondants médiation sont aussi responsable qualité. Quand ce n'est pas le cas, ils sont en lien direct avec celui ou celle-ci.

En 2017, elles ou ils ont été en copie systématique de chaque saisine du médiateur issue de leur région. À eux de les reporter et les suivre dans les outils qualité.

Les liens sont également étroits avec l'équipe en charge du développement de l'enquête stagiaires nationale. Le Médiateur ne s'interdit pas de la consulter mais préfère demander systématiquement aux Directeurs de Centre quels sont les résultats de l'enquête pour la formation sur laquelle il a été saisi.

Liens aussi fréquents avec d'autres équipes de l'Afpa, RH, 3936, international, certifications, règlementation stagiaires,...

PRÉCONISATION

Désigner un correspondant médiation dans chacune des grandes directions pour accroître la capacité et la rapidité d'analyse et de traitement des saisines, pour accélérer la circulation de l'information et des analyses de façon plus transverse.



5. SUIVI DES PRÉCONISATIONS

PRÉCONISATION 1

« Pour toutes les formations où la pédagogie est impactée par la multimodalité et le numérique, délivrer au candidat stagiaire lors des phases de pré-accueil et d'accueil, une information claire et précise lui permettant de comprendre l'évolution du processus pédagogique ainsi que la nouvelle posture du formateur qui en résulte. »

Cette préconisation reste d'actualité.

PRÉCONISATION 2

« Délivrer une habilitation au médiateur en lui conférant un droit d'accès au CRM et à GESPERs notamment. »

Cela n'a pas de raison de présenter une quelconque difficulté, mais le médiateur n'a pas souhaité travailler directement sur les outils, privilégiant le travail avec et par les personnes en charge.



6. PRÉCONISATIONS 2017

Accès de l'international (page 15)

Première préconisation suivie d'effet dès 2017 : suite à la mise en évidence de la difficulté d'accès mise en place d'un nouveau numéro qui fonctionne et qui peut désormais être communiqué aux demandeurs. (page 15)

Rejet de candidature (page 17)

Dès lors qu'une personne retenue ou non retenue en formation demande des éléments sur les raisons du rejet ou de l'acceptation de sa candidature, le médiateur recommande qu'il lui soit répondu de façon précise et appropriée par oral ou par écrit en informant le référent/conseiller qui la suit.

En cas d'impossibilité de contacter un référent/conseiller remplir une fiche qualité pour analyse.

En lien avec Pôle emploi/Cap Emploi ou une Mission Locale, lancer un test de réponses systématiques plus détaillées dans des territoires volontaires dans le cadre de l'objectif d'amélioration des conditions d'information du public du Décret du 30 juin 2015.

Transition entre formateurs – communication aux stagiaires (page 22)

Considérer chaque changement de formateur comme un moment important. Assurer systématiquement une prise de parole du management ou du formateur référent, expliquant la situation et valorisant le nouveau formateur. Redire aux délégués du groupe qu'en cas de difficulté spécifique la porte du référent ou du manager est ouverte.

Mener une étude dans différents Centres sur quelques situations concrètes de transitions entre formateurs successifs et leurs effets, à partir de saisines en cours. Seraient interrogés les formateurs, le management et les stagiaires.

Analyse et plan d'actions devraient avoir pour objectif de permettre d'en supprimer les effets négatifs pour les apprenants et les formateurs.

Mettre à la disposition des Centres un message type pour les stagiaires sur l'intérêt de travailler avec différents formateurs autour des notions de continuité et de complémentarité. Ce message serait communiqué dès les réunions d'accueil.

Tester la mise en place dans des Centres volontaires (ou/et ayant plus de 30 % de formateurs temporaires) d'un document simple qui aide/assure que les formateurs successifs se sont parlés ou que quelqu'un ait assuré le relais entre eux. Document prévoyant notamment un point sur les stagiaires en difficulté.

Extension de la pratique (pages 50-51)

Systematiser la pratique usuelle dans certains Centres d'un entretien après une semaine de présence, entre le nouveau formateur ou la nouvelle formatrice, et le ou la manager de formation, ou formateur(trice) référent(e). Objectif : repérer très vite d'éventuelles difficultés avec telle ou telle personne et améliorer la situation.

Poursuivre et accentuer les efforts de formation des nouvelles formatrices et nouveaux formateurs, et notamment systematiser la participation à la formation au temps 1 du DFA.

Enfin pour rappel, poursuivre le travail de repérage et de fidélisation des formateurs à travers les outils RH, pour élargir le vivier de candidats et faciliter les recrutements. => (RELÈVE DE LA RH)

Réunion pédagogique (page 22)

Assurer que des temps d'échanges systematiques et réguliers programmés avec/par l'équipe pédagogique se tiennent, notamment avec les nouveaux formateurs, réunions au cours desquelles les difficultés avec les stagiaires sont systematiquement discutées, ainsi que régulièrement les sujets liés à la discrimination.

Autoformation

Expliquer les principes de l'autoformation en début de formation par le formateur -un document de présentation lui étant fourni -et que ces principes soient affichés dans les salles de formation.

Enquête de satisfaction (page 22)

Poursuivre la mise en place systematique de l'enquête stagiaire en fin de formation et en faire un outil de management.

Lancer une expérimentation de mise en place d'enquête de satisfaction stagiaires allégée un mois après le début de la formation pour identifier d'éventuelles difficultés, réfléchir à des solutions, soutenir le formateur ou la formatrice si besoin.

Absentéisme (page 26)

Présentation systematique en réunion d'accueil du régime des retards et des absences, de l'Article 6 du règlement stagiaire : « Une absence prolongée du stagiaire pour motifs légitimes peut justifier par l'Afpa des conditions de poursuite du présent contrat. Ce réexamen peut le cas échéant aboutir à la résiliation du présent contrat. »

Explication systématique de cet article, notamment le fait qu'il inclut les arrêts maladie, et que la raison en est d'abord la volonté d'assurer que le stagiaire se présente à l'examen avec toutes les chances de réussite.

Rappeler l'importance, pour le stagiaire absent ou en retard, de prévenir le formateur ou la formatrice, ce qui est d'abord une règle de courtoisie.

Discrimination violence, incivilités, respect (page 28)

Parler de la violence et de la discrimination dans toutes les sessions d'accueil des centres concernés, après avoir insisté sur les règles du vivre ensemble et du respect, de façon claire, en disant simplement qu'elles ne sont pas acceptées. Insister et mener des campagnes régulières contre les incivilités.

En cas de constatation par un ou une salarié-e de l'Afpa d'un comportement violent, même simplement verbal, agir tout de suite : en faire la remarque, faire un rappel au règlement, le rapporter au management, prendre une sanction. Ce afin de donner une mesure concrète de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas dans nos établissements.

Traiter de la discrimination réelle ou supposée dans la formation proposée aux nouveaux formateurs. Les sujets de discrimination et les risques qu'ils représentent pour la progression des stagiaires, le groupe, les personnes...

Ces sujets doivent être abordés régulièrement par le management, avec une approche pédagogique, notamment parce que dans l'Afpa d'aujourd'hui, certains formateurs ont peu d'expérience d'enseignement face à des stagiaires aux profils très divers.

Respect des stagiaires (page 31)

Privilégier toujours une communication d'adulte à adulte.

Étudier la mise en place d'une petite équipe qui ferait du soutien pédagogique et de la médiation préventive. Une phase test pourrait lancée au niveau national ou dans une grande région.

=> (MOT POUR MOT)

Analyser les échecs

Identifier certaines situations d'échec et procéder à un « arbre des causes pédagogiques » avec des équipes de Centre afin, après les avoir analysées, d'y apporter des réponses.

Jury (page 34)

Poursuivre les efforts de formation et d'information des membres de jurys en insistant sur la posture : neutralité, objectivité, respect de la confidentialité, égalité de traitement. Rappeler l'importance du respect des épreuves, particulièrement pour ce qui concerne les durées et les horaires. Rappeler aussi l'importance de renseigner les grilles d'évaluation correctement et de ne pas communiquer les résultats aux candidats avant la notification de la Direccte.

Stagiaires en grande difficulté financière (page 35)

Communiquer aux stagiaires en formation une fois présents en formation une adresse mail du Centre et un numéro de téléphone en cas d'urgence.

Obtenir un numéro ou un mail accessible pour les personnes en difficulté en cas de retard de paiement (ASP ?)

Versements de la rémunération des stagiaires : pour remédier à bon nombre de cas de stagiaires en grande difficulté, **réaliser un paiement (=> QUI LE CENTRE ?)** sur la base minimale par l'ASP dans les meilleurs délais et dans l'attente d'éventuels documents justificatifs ou déclencheurs de majoration.

Traitement des demandes de documents et certificats (page 36)

Poursuivre le transfert des PV de sessions d'examens (Titre, CCP et CCS) au Centre national des archives de Metz.

Étudier la possibilité de mettre les Certifications dans les CPF des stagiaires.

Renforcer le lien entre le 3936 et les archives.

Liens avec Pôle emploi (page 39)

Permettre, en s'assurant qu'il ait la bonne information, au conseiller Pôle emploi qui suit la personne de connaître les différentes étapes du process de formation (calendrier, tests, entretiens, critères sociaux (quand il y en a), en précisant, quand c'est le cas, que le nombre de places est limité et que l'inscription finale n'est pas assurée.

Inscrire sur le document de liaison individuelle du stagiaire entre le PE et le Centre AFPA le nom du conseiller au Pôle emploi, une adresse email et un numéro de téléphone, et réciproquement, le nom, les coordonnées d'un ou d'une responsable de l'Afpa.

Que le stagiaire sache qu'il doit informer son conseiller/référent emploi avant toute décision d'abandon de la formation.

Organiser dans le cadre d'actions pilotes au sein d'un territoire entre le Pôle emploi et le Centre Afpa un suivi personnalisé commun pour certains demandeurs les plus éloignés de l'Emploi...

(L'ensemble de ces préconisations sont évidemment applicables également au Missions Locales et à Cap Emploi. Il faut noter que dans certains territoires, elles sont couramment pratiquées.

Médiation (page 41)

Proposition de désigner un correspondant médiation dans chacune des grandes directions de l'Afpa pour accroître la capacité et la rapidité d'analyse et de traitement des saisines, assurer la circulation de l'information et des analyses de façon plus transverse.





Agence nationale pour la formation
professionnelle des adultes



Tour Cityscope
3, rue Franklin
93100 Montreuil