



**Afpa**

se former, avancer

Rapport annuel  
**du médiateur  
national**

2023

[afpa.fr](https://afpa.fr)

# Sommaire

1. Sommaire	2	9.5 Les réclamations collectives	24
2. Chiffres clés	3	9.6 Les sanctions disciplinaires	29
3. Éditorial	4	9.7 Les difficultés d'accès à la formation	31
4. Résumé du rapport	5	9.8 Les diplômes et attestations non reçus	31
5. Les avantages de la médiation	7	9.9 Les problèmes d'admission en formation	31
6. La médiation ancrée dans la culture d'entreprise	8	9.10 La question de la discrimination	31
6.1 Professionnalisation autour d'une méthode et d'un cadre de valeur	8	9.11 Clarifier la fonction du smartphone en formation	32
6.2 Les étapes du processus de médiation	8	10. Mieux cerner le profil des réclamants	34
6.3 La charte du club des médiateurs	9	11. Nature et évolution des saisines par région	37
6.4 Le circuit des saisines	11	11.1 Répartition des saisines sur l'ensemble des régions	37
6.5 Les étapes du process de traitement	12	11.2 Ventilation des saisines région par région	41
6.6 Une méthode et un cadre de valeurs	13	12. Les recommandations	48
6.7 Accepter les saisines d'intermédiaires d'usagers de l'Afpa	13	12.1 Six recommandations	48
7. Réclamations de premier niveau : un processus désormais structuré	14	12.2 Tableau de suivi des recommandations de l'exercice 2022	51
8. Une hausse significative des saisines en médiation en 2023	18	13. Les correspondants régionaux du médiateur	52
9. Répartition des différents types de litiges	21	14. Annexes	54
9.1 Analyse des principales causes de réclamation	21	14.1 La médiation instituée par les textes fondateurs de l'Afpa	54
9.2 Évolution des principaux motifs depuis 3 ans	21	14.2 Saisir le médiateur national de l'Afpa	54
9.3 Des chiffres affinés pour une vision plus claire	23	14.2 Chiffres clés de l'Afpa	57
9.4 La qualité de la formation et des formateurs	24	14.3 Vademecum des procédures disciplinaires	58
- La qualité ressentie du formateur, son professionnalisme			
- La qualité de la formation			

# 02. Les chiffres clés 2023



**556**  
saisines  
(+19%)



**72 %**  
des réclamants  
sont des hommes et  
28 % sont des femmes



**243**  
des dossiers  
concernent la qualité  
de la formation et du  
formateur (44 % du total)



**98 %**  
des réclamants  
sont positionnés sur des niveaux  
de formation 3 et plus



**3/4**  
des dossiers  
traités en moins de 15 jours



**57 %**  
des réclamants  
concernés par des formations  
du secteur du bâtiment

# 03. Éditorial



**Florent Longupée**  
Médiateur national de l'Afpa

## Les limites de la transformation numérique

La société française s'est installée dans l'ère numérique, la faisant basculer dans une société de services.

Cette transformation majeure, qui s'est imposée à chaque entreprise publique comme privée et à chaque administration, est difficilement contestable tant elle apporte d'efficacité, de gain de temps, de déplacements évités, de tâches fastidieuses éliminées...

Pour autant, si ses thuriféraires nous ont largement promis que l'humain serait toujours au cœur de la métamorphose numérique il est parfois possible d'en douter.

Qui n'a pas connu d'immenses moments de désespoir en cherchant à obtenir une attestation, à passer une commande ou à effectuer une déclaration officielle ? La phase la plus difficile est certainement celle où après avoir tout essayé pour obtenir ce que l'on recherche mais qui ne correspond à aucune case, on ose le contact téléphonique vers un centre d'appel où des personnes, certes de bonne volonté, n'ont qu'une réponse stéréotypée à vous fournir... et qui ne vous sera d'aucune utilité.

Je me permets de faire part d'une expérience personnelle somme toute banale. En voulant rénover ma cuisine j'ai commis la faute impardonnable d'indiquer une adresse de livraison (celle d'un artisan) et une adresse de facturation (la mienne). Le géant européen de l'ameublement m'a livré à trois reprises, ma commande à l'adresse de facturation... et à chaque fois que je proposais aux livreurs de réparer cette erreur en allant déposer à la bonne adresse située à 5 kilomètres de là, ils me rappelaient que la procédure l'interdisait... à leur grand regret. Par trois fois ils sont retournés au dépôt pour décharger la commande qui a été remise en rayon avant d'être de nouveau chargée quelques jours plus tard.

*Le leader français de la distribution d'articles de bricolage et d'aménagement de la maison n'aura commis pour sa part que deux fois cette même erreur mais toujours avec ce même process éprouvé...*

*C'est aussi cela la société numérique. Des procédures très rigides avec peu de place laissée à la responsabilisation et donc à l'intelligence humaine.*

La Défenseure des droits, Claire Hédon, dans son dernier rapport publié en avril 2023, pointe même la déshumanisation du service public au travers du tout digital : « *Pourtant, dans notre pays, chaque jour, des usagères et des usagers sont confrontés à l'impossibilité de faire aboutir une démarche administrative, se heurtent à une absence de réponse, peinent à contacter un interlocuteur ou trouvent porte close. Près d'un Français sur quatre exprime le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics. Tous les ans, plus de 80% des réclamations adressées au Défenseur des droits concernent les difficultés liées aux services publics.* »

L'Observatoire de la qualité des démarches en ligne ajoute que seuls 42% des non diplômés ont effectué une démarche administrative en ligne dans les douze derniers mois contre 82% des diplômés du supérieur.

La société numérique n'est décidément pas achevée alors même qu'elle doit céder le pas à la société de l'intelligence artificielle.

À l'Afpa, la médiation continue année après année à recevoir davantage de saisines concernant une absence de réponse à une demande (58 en 2023). Pourtant, de l'avis général, l'Agence s'appuie sur un site internet qui fonctionne plutôt bien et qui s'est d'ailleurs encore amélioré dernièrement. Mais il ne peut échapper aux imperfections inhérentes à l'exercice et ne peut remplacer en totalité un contact humain.

# 04. Résumé du rapport

L'exercice 2023 enregistre une hausse de près de 100 dossiers traités en médiation : 556 contre 467 en 2022, soit une progression de 19%.

Les saisines ont doublé entre 2018 et 2019 vraisemblablement en raison d'une meilleure captation des demandes : meilleure visibilité sur le site de l'Afpa, création d'un formulaire en ligne et information des stagiaires et des salariés.

Elles se sont stabilisées de 2019 à 2022 en opérant un plateau autour de 450 dossiers par an.

L'augmentation sensible de 2023 concerne globalement l'ensemble des motifs "habituels" et dans des proportions identiques. Il n'y a donc pas un motif particulier de réclamation qui explique cette hausse mais bien l'ensemble des sujets de réclamation qui s'accroissent.

L'analyse du profil des usagers de l'Afpa qui font appel à la médiation, souligne un portrait plutôt masculin, avec une surreprésentation dans le secteur du bâtiment (23% au-dessus de la moyenne attendue) et surtout doté d'un niveau de qualification bien supérieur au niveau moyen.

Ce constat semble indiquer un degré d'exigence plus élevé de la part des usagers de l'Afpa qui visent des formations de niveau 3 à 5.

À noter que le niveau 5 (BTS, DUT) qui ne représente que 11% du total des stagiaires en formation à l'Afpa concentre 35% des dossiers de médiation.

Soit une surreprésentation de 24%.

## Les principaux motifs de litiges

### La qualité de la formation et des formateurs

Cette catégorie reste de loin la plus importante avec 243 dossiers traités, contre 197 l'année passée (+23%).

Pour mieux analyser cette rubrique, inconstable numéro 1 en médiation, elle est divisée en deux ensembles : la qualité ressentie du formateur, son professionnalisme, et la qualité de la formation.

### La qualité ressentie du formateur, son professionnalisme

176 réclamations ont été traitées en 2023 dans ce domaine, contre 142 dossiers l'année passée (+24%).

Lorsque la qualité du ou des formateurs est mise en cause, on constate que sur ces 176 dossiers, 36 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs (+38%). Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation ou un manque d'implication. Tandis que 140 des réclamations (+20%) visent les compétences techniques du formateur, en d'autres termes, une insuffisance d'expertise sur le métier sur lequel les stagiaires viennent se former.

Sur 176 réclamations mettant en cause la qualité des formateurs, 151 visent des formateurs en CDD (ou tout autre statut impliquant une activité ponctuelle). Et donc 25 réclamations seulement visent des personnels en CDI.

Ce constat, identique à celui des années passées, laisse supposer de réelles difficultés à recruter dans certains cas des formateurs qui doivent intervenir sur des missions ponctuelles tout en répondant aux critères de qualité de l'Afpa.

### La qualité de la formation

Avec 67 saisines enregistrées, le sujet de la qualité de la formation est cette année également en hausse (+22%) au regard des 55 réclamations de l'année passée.

Cette hausse est légère pour ce qui concerne les modalités de formation (organisation, part de l'autoformation, etc.) avec 26 saisines contre 23 en 2022. Elle est plus nette pour la partie intitulée "Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre" qui représente 41 dossiers traités contre 32 l'an passé.

## Les réclamations collectives

Elles visent pour l'essentiel la qualité de la formation et/ou du formateur.

22 réclamations de groupe ont été enregistrées en 2023. On peut estimer que seule la moitié de ces réclamations sont arrivées en médiation. Dès sa première expression, ce mode de réclamation de groupe doit constituer une alerte immédiate pour toutes les équipes de centre. Elles ne concernent en total que 200 stagiaires. Mais il s'agit des litiges les plus problématiques et qui ont le plus fort impact sur l'image et la réputation de l'Agence.

Le schéma de ces réclamations de groupe est très souvent le même : un formateur peu expérimenté ou n'ayant pas toutes les compétences attendues est recruté en urgence, parfois faute d'autres choix. Les stagiaires jugent son niveau insuffisant. Ils alertent la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème. Le litige tourne souvent au conflit. Le phénomène est renforcé lorsque les directions de centre portent leurs efforts sur le règlement du problème mais négligent l'information des stagiaires.

Ces recours collectifs se concentrent essentiellement sur les niveaux supérieurs de qualification (3, 4 et 5). Ils sont également surreprésentés dans le secteur du bâtiment. Chacun des cas pour lequel la médiation a été saisie a cependant trouvé une solution pour régler les litiges entre le groupe de stagiaires et la direction du centre.

## Les sanctions disciplinaires

Les recours contre des sanctions disciplinaires, avec 79 saisines connaissent une légère hausse (+8%). Ils concernent 50 avertissements et 29 exclusions définitives de stagiaires.

En 2023, au total, 867 stagiaires ont fait l'objet d'une exclusion définitive. De très fortes disparités apparaissent d'une région à l'autre. Ainsi par exemple, en proportion, on exclut quatre fois plus de stagiaires dans le Centre-Val de Loire qu'en Pays de la Loire.

## La question de la discrimination

Depuis cinq ans le sujet des discriminations a nettement émergé et n'a cessé de se confirmer.

Les discriminations peuvent présenter des causes diverses (origines, égalité femme/homme, âge, handicap, orientation sexuelle...).

En 2023, on compte 39 réclamations portant sur un sujet de discrimination exprimé en premier motif (contre 21 en 2022) et 22 en motif secondaire (contre 44 en 2022).

Sur ces 61 dossiers, 26 portent sur la question de l'origine, 21 sur celle de l'égalité femme/homme tandis que les sujets liés au handicap (12) et à l'âge (2) ferment la marche. Les proportions restent proches de celles de l'année précédente.

## Les enregistrements au moyen d'un smartphone en formation

De plus en plus de litiges voient émerger la question d'enregistrements de sons ou d'images réalisés avec un smartphone, le plus souvent par un stagiaire, au cours de sa formation. Ces enregistrements pratiqués sans l'autorisation des personnes concernées sont généralement illégaux mais paraissent souvent évidents à ceux qui les réalisent tant l'usage du smartphone est devenu naturel sous toutes ses applications.

Ces captations sonores ou d'images, au-delà d'un usage pédagogique sans conséquence, sont parfois destinées à servir d'élément de preuve pour étayer la position d'un stagiaire à l'occasion d'un différend avec un formateur, avec la Direction du centre ou avec d'autres stagiaires.

## Six recommandations

- ➔ **Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD** et les accompagner dès leur arrivée.
- ➔ **Traiter** les réclamations de groupe avec la plus grande attention.
- ➔ **Créer et systématiser** un module RSE destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs (responsabilité environnementale/citoyenneté/vivre ensemble/non-discrimination...).
- ➔ **Améliorer** la transparence et la communication des directions de centre auprès des stagiaires, en cas de difficulté au cours de la formation.
- ➔ **Harmoniser** les critères et les pratiques qui conduisent à l'exclusion définitive d'un stagiaire.
- ➔ **Clarifier** l'utilisation du smartphone dès le début de la formation.

# 05. Les avantages de la médiation



## **La gratuité :**

Sans frais pour le requérant.



## **L'indépendance et l'impartialité :**

Le médiateur exerce son activité en toute indépendance. Il ne reçoit aucune instruction sur les dossiers dont il a la charge. Ce qui lui permet d'exercer sa mission de façon impartiale, sans a priori.



## **La confidentialité :**

Les éléments échangés au cours de la procédure de médiation restent confidentiels.



## **L'équité :**

La médiation est menée en droit et en équité. L'équité permet de corriger les effets de certaines règles, prévues pour le plus grand nombre, et dont l'application provoque un effet injuste, disproportionné ou contraire à leur esprit.



## **Non contraignante :**

Les parties sont libres d'accepter ou non les recommandations du médiateur et peuvent quitter la procédure à tout moment.



## **La rapidité :**

Un avis est rendu sous 2 mois après réception de la saisine (le délai peut être prolongé si le litige est complexe).



## **La transparence :**

Le médiateur rend compte de son activité au travers d'un rapport annuel, accessible à tous, sur le site internet de l'Afpa.

# 06. La médiation ancrée dans la culture d'entreprise

La crédibilité et l'efficacité de la médiation reposent sur un processus structuré et progressif mais aussi sur des valeurs. Le respect d'une méthode exigeante et d'un cadre de valeurs, communs à la grande majorité des médiateurs, est aussi la garantie pour l'Agence d'une plus grande efficacité pour le règlement des litiges et implique une diminution mécanique des dossiers tranchés par la justice. La recherche de solutions amiables, acceptables par l'ensemble des parties, participe également à l'amélioration de l'image et de la réputation de l'Afpa.

Il a été nécessaire, dès 2019, de franchir un cap en se professionnalisant autour d'une méthode rigoureuse et reconnue qui correspond aux standards des grandes entreprises et institutions dotées d'un service de médiation. Aussi, l'action du médiateur national de l'Afpa s'appuie, depuis cinq ans, sur un cadre de références : la Charte du Club des Médiateurs de Services au Public.

Tous les centres Afpa, sans exception, depuis 5 ans, ont été concernés par des dossiers traités en médiation. Ils en connaissent depuis nécessairement les principes de base et le fonctionnement.

## 06.1 Professionnalisation autour d'une méthode et d'un cadre de valeurs

La médiation, telle que définie dans les statuts de l'Afpa, est une fonction encore récente. Elle avait, dès lors, un besoin important de s'enraciner dans la culture d'entreprise de l'Agence, dans le paysage de ses usagers mais aussi auprès de ses clients, partenaires et financeurs.

Ces cinq dernières années ont été mises à profit pour professionnaliser le processus de la médiation, faciliter son accès et mieux informer les différentes parties prenantes des avantages de recourir à ce mode alternatif de règlement des litiges.

La mise en place, pour la première fois en 2021, d'un process de réclamation (de premier niveau) unique et national contribue grandement à diffuser cette culture de la prise en compte de la réclamation et donc de la satisfaction client.

## 06.2 Les étapes du processus de médiation



**ÉTAPE 1 :**  
Saisine du médiateur.



**ÉTAPE 2 :**  
Le médiateur adresse un accusé de réception.



**ÉTAPE 3 :**  
Le médiateur vérifie que la demande répond aux conditions de recevabilité.



**ÉTAPE 4 :**  
Le médiateur instruit le dossier, souvent en lien avec son correspondant régional.



**ÉTAPE 5 :**  
Le médiateur rend son avis par écrit sous 2 mois après réception de la saisine (ce délai peut être prolongé si le litige est complexe).



## 06.3 La charte du club des médiateurs

Le médiateur national de l'Afpa s'appuie sur la charte du Club des médiateurs de services au public pour conduire sa mission.

### CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

## Charte du Club des Médiateurs de services au Public

Le Club des Médiateurs de Service au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité. En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés. Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le(s) "médiateur(s)").

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

### I. VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

**L'indépendance** : le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

**La neutralité** : le médiateur est neutre son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

**L'impartialité** : le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

## **II. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION**

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

**L'équité** : lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

**La transparence** : le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux. Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

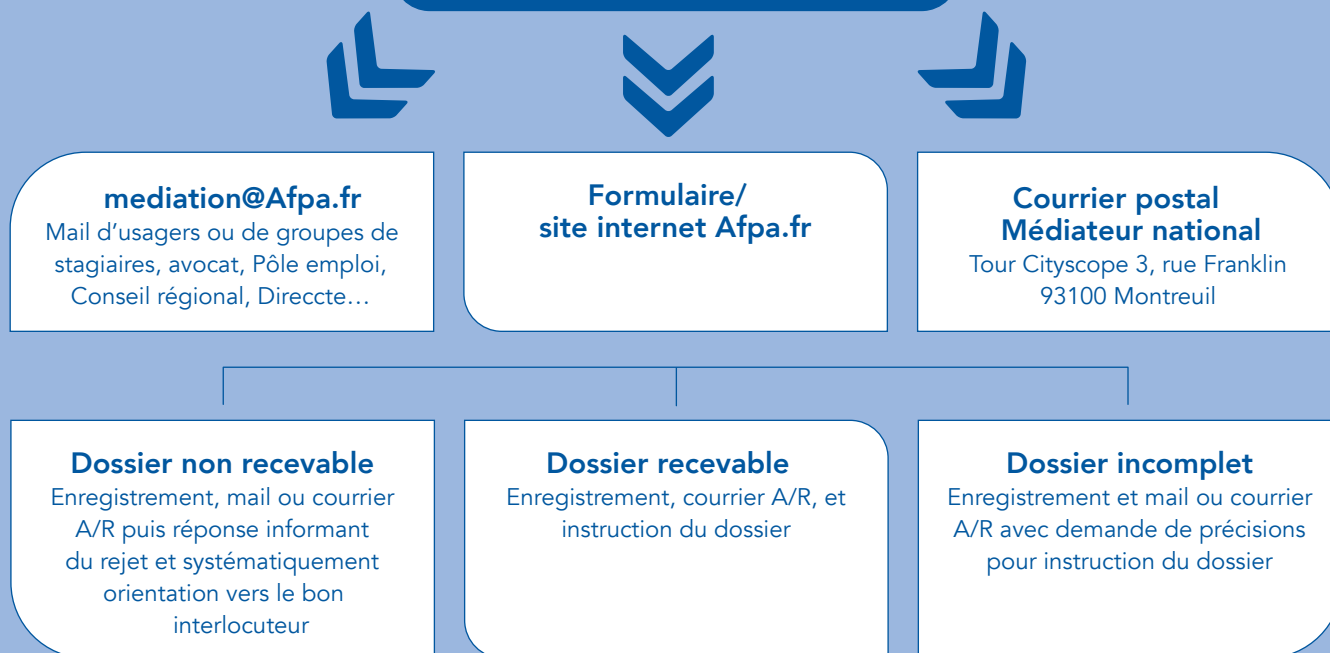
**La gratuité** : Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

**La confidentialité** : La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

**L'efficacité** : Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

## 06.4 Le circuit des saisines

### Provenance des saisines



MAIL OU COURRIER D'ACCUSÉ RÉCEPTION GÉNÉRALEMENT SOUS 3 JOURS



INSTRUCTION DU DOSSIER



ÉCHANGES AVEC LES DIFFÉRENTES PARTIES



DÉPLACEMENT SUR PLACE SI NÉCESSAIRE



AVIS RENDU PAR ÉCRIT, PUIS CLÔTURE DU DOSSIER (GÉNÉRALEMENT SOUS 10 JOURS)



ARCHIVAGE DU DOSSIER (PENDANT 2 ANS)

## 06.5 Les étapes du process de traitement

### OUTILS

Questionnement

Reformulation

Écoute active

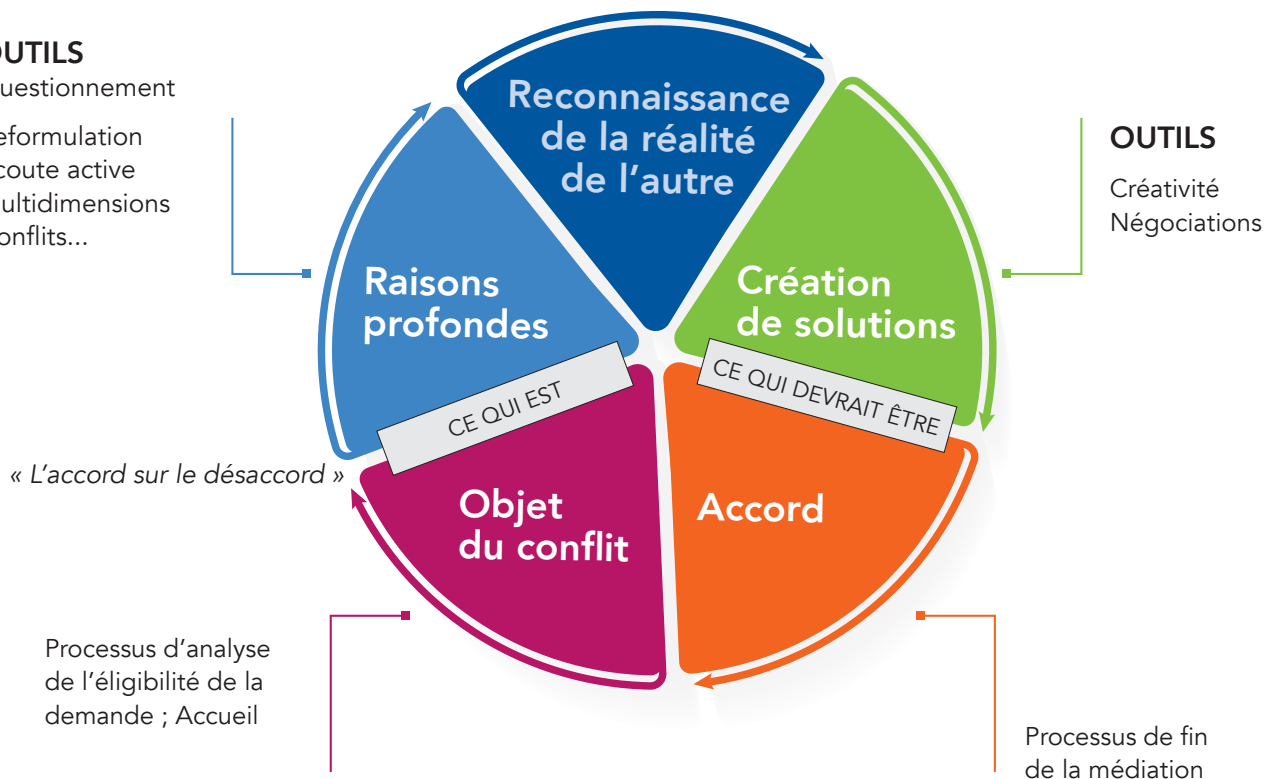
Multidimensions

Conflits...

### OUTILS

Créativité

Négociations



Source : document de formation/Club des médiateurs

## 06.6 Une méthode et un cadre de valeurs

Les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit, sont le cadre de référence de l'action des médiateurs :

- ➔ **le respect des personnes**, de leurs opinions et de leurs positions, qu'il s'agisse du requérant comme, le cas échéant, des personnels de l'institution mis en cause,
- ➔ **la volonté de faciliter** la recherche de solutions amiables aux différends,
- ➔ **l'écoute équilibrée**, disponible et attentive des parties,
- ➔ **l'impartialité** par rapport aux parties (requérant et institution auprès de laquelle le médiateur exerce son activité),
- ➔ **la transparence**. Le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, aussi au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général, voire des propositions de réforme,
- ➔ **la confidentialité**. Le médiateur et les parties sont tenus à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel du médiateur doivent être présentés sous forme anonyme,
- ➔ **pour des cas spécifiques**, la possibilité d'un avis fondé sur la recherche de l'équité.

Source Défenseur des droits

## 06.7 Accepter la saisine d'intermédiaires d'usagers de l'Afpa

Si, *in fine*, ce sont bien les usagers de l'Afpa qui peuvent saisir la médiation, il est important de laisser la possibilité à des intermédiaires, représentants ces usagers, de pouvoir la saisir en leur nom. Il s'agit le plus souvent d'avocats, des services juridiques des compagnies d'assurance, de travailleurs sociaux ou de proches (conjoint, enfant, parent, ami...) d'un usager. Il est essentiel de laisser à un usager la possibilité de se faire représenter lorsqu'il le souhaite ou parce qu'il ne se sent pas en mesure d'assumer ce rôle. Les raisons en sont diverses :



difficultés avec l'écrit,



non-maîtrise du clavier ou difficultés financières conduisant à ne pas posséder un ordinateur ou un smartphone,



Crainte d'entreprendre une démarche "administrative" trop lourde,



volonté de confier ses intérêts à un spécialiste... Les avocats et les services juridiques des compagnies d'assurances, mandatés par un usager de l'Afpa, voient généralement dans la médiation, qu'ils saisissent, le moyen de trouver rapidement un règlement amiable au litige.

# 07. Réclamations de premier niveau : un processus désormais structuré

## Analyse des réclamations de premier niveau

Les réclamations recevables en médiation (hors contestation de sanctions disciplinaires) sont uniquement des réclamations de second niveau : le requérant doit au préalable déposer une réclamation (de premier niveau) auprès du service concerné. Il ne peut se tourner vers la médiation que si la réponse obtenue ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse.

À ce titre, une bonne prise en charge des réclamations de premier niveau est clé pour la médiation. Et force est de constater que l'Afpa a réalisé dans ce domaine une avancée considérable depuis trois ans. On constate une diminution du nombre de ces réclamations captées en 2023 : 1 321 contre 2 677 en 2022, tout statut confondu, soit une baisse de 49,34 %.

Elle s'explique cependant par la poursuite de l'amélioration de ce processus et donc par une meilleure qualification des demandes traitées par le Pôle Relation Clients. Une classification plus précise a été effectuée pour distinguer ce qui relève de la réclamation et ce qui constitue une simple demande.

Il est donc difficile en 2023 d'effectuer des comparaisons en volume avec l'année passée.

En revanche, on peut constater que le taux de traitement annuel est de

# 84,77 %

Il est supérieur à l'objectif national qui était fixé à 75%.

Régions	Traitées	Ouvertes	Sans objet	Abandons	Total général	Total net*	% traitées	% abandons
Corse	9	-	1	-	10	9	100%	0%
Normandie	82	1	14	-	98	83	97,62%	0%
Centre-Val de Loire	24	1	13	-	38	25	96%	0%
Nouvelle-Aquitaine	74	-		2	78	78	94,87%	2,56%
Occitanie	110	-	17	2	133	116	94,83%	1,72%
Grand Est	82	1	18	-	106	88	93,18%	0%
Auvergne-Rhône-Alpes	59	3	5	4	71	66	89,39%	6,06%
Bretagne	78	-	6	4	96	90	86,67%	4,44%
Bourgogne-Franche-Comté	57	-	13	3	79	66	86,36%	4,55%
Ile-de-France	155	8	8	3	189	181	85,64%	1,66%
Pays de la Loire	52	-	9	2	70	61	82,25%	3,28%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	130	3	9	9	173	164	79,27%	5,49%
Hauts-de-France	107	10	-	9	138	138	77,54%	6,52%
Territoire Digital	2	14	-	-	22	22	9,09%	0%
	<b>1024</b>	<b>42</b>	<b>113</b>	<b>40</b>	<b>1321</b>	<b>1208</b>	<b>84,77%</b>	<b>3,31%</b>

\*Hors réclamations "Sans objet"

➡ En moyenne, entre 1 et 2 réclamations sont captées pour 100 entrées stagiaires, sauf pour PACA et IDF qui totalisent un nombre de réclamations bien supérieur à la moyenne nationale et toujours dans les mêmes proportions qu'en 2022.

➡ 5 régions se démarquent, avec moins d'une réclamation pour 100 entrées dans les régions Corse, CVDL, Nouvelle-Aquitaine, AURA et Grand-Est.

Régions	2023			2022		
	NB entrées stagiaires	Nb de réclamations	%	NB entrées stagiaires	Nb de réclamations	%
Hauts-de-France	9 431	138	1,46%	11 415	402	3,52%
Nouvelle-Aquitaine	10 318	78	0,76%	10 569	296	2,80%
Ile-de-France	7 832	181	2,31%	9 637	318	3,30%
Grand Est	9 291	88	0,95%	9 416	156	1,66%
Occitanie	7 464	116	1,55%	7 791	214	2,75%
Bretagne	5 522	90	1,63%	7 162	137	1,91%
Auvergne-Rhône-Alpes	7 542	66	0,88%	6 838	121	1,77%
Bourgogne-Franche-Comté	5 466	66	1,21%	6 158	82	1,33%
Normandie	6 125	84	1,37%	5 879	214	3,64%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	4 824	164	3,40%	5 771	196	3,40%
Pays de la Loire	4 289	61	1,42%	4 480	114	2,54%
Centre-Val de Loire	39 19	25	0,64%	3 758	101	2,69%
Corse	2 350	9	38,00%	2 097	19	0,91%
Territoire digital	1 729	22	1,27%	1 778	24	1,35%
	<b>86 102</b>	<b>1 208</b>	<b>1,40%</b>	<b>9 2749</b>	<b>2 399</b>	<b>2,59%</b>





En 2023, trois principaux canaux, la plateforme 3936, le formulaire Afpa.fr et le mail concentrent plus de

**85% des réclamations**



**28% des réclamations**

font l'objet d'une ressaisie par un collaborateur Afpa.



**40% des réclamations**

captées concernent la formation.



**73% des réclamations**

collectées concernent des stagiaires ou candidats.



**18% des réclamations**

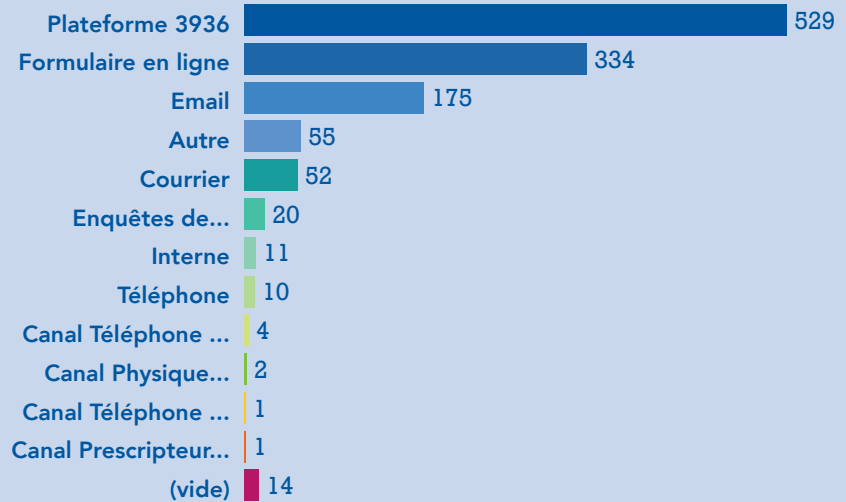
proviennent des financeurs/prescripteurs et entreprises.



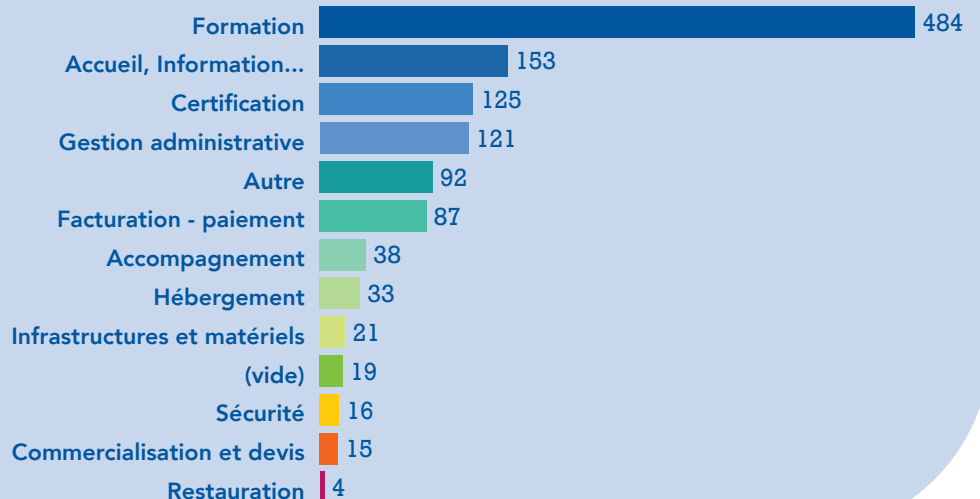
**9% des réclamations**

Les autres clients (jury, fournisseurs etc.)

## Répartition des réclamations par canal d'entrée



## Répartition des réclamations par typologie



# 08. Une hausse significative des saisines en médiation en 2023

L'exercice 2023 enregistre une hausse de près de 100 dossiers traités en médiation : 556 contre 467 en 2022, soit une progression de 19%.

Dans un premier temps, les saisines ont doublé entre 2018 et 2019 vraisemblablement en raison d'une meilleure captation des demandes : meilleure visibilité sur le site de l'Afpa, création d'un formulaire en ligne et information des stagiaires et des salariés.

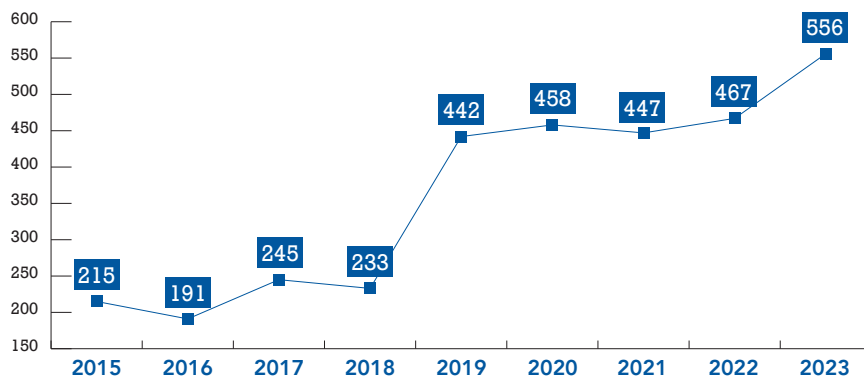
Elles se sont stabilisées dans un second temps de 2019 à 2022 en opérant un plateau autour de 450 dossiers par an.

Comme nous pourrions le préciser plus loin dans le chapitre consacré à l'analyse des motifs qui conduisent à saisir la médiation, l'augmentation sensible de 2023 concerne globalement l'ensemble des motifs habituels et dans des proportions identiques. Il n'y a donc pas un motif particulier de réclamation qui explique cette hausse mais bien l'ensemble des sujets de réclamation qui s'accroissent.

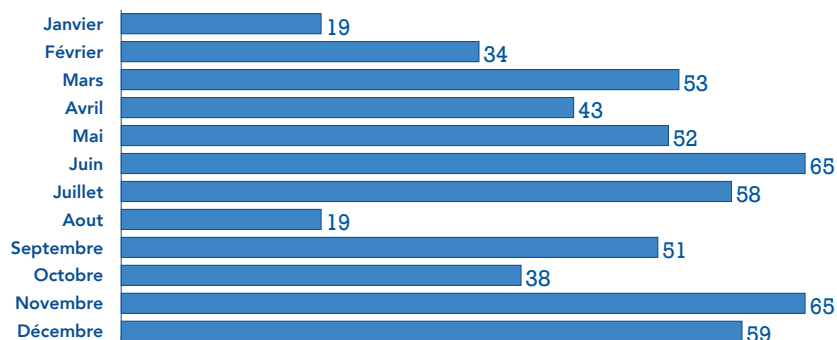
## Évolution des recours en médiation ces 5 dernières années

	JAN.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
2019	17	8	76	48	27	41	23	18	30	61	43	50	442
2020	42	44	54	36	12	24	50	41	52	32	39	32	458
2021	31	35	76	46	57	31	15	12	19	32	68	25	447
2022	54	45	40	53	59	52	31	18	27	40	28	20	467
2023	19	34	53	43	52	65	58	19	51	38	65	59	556

## Évolution depuis 2015

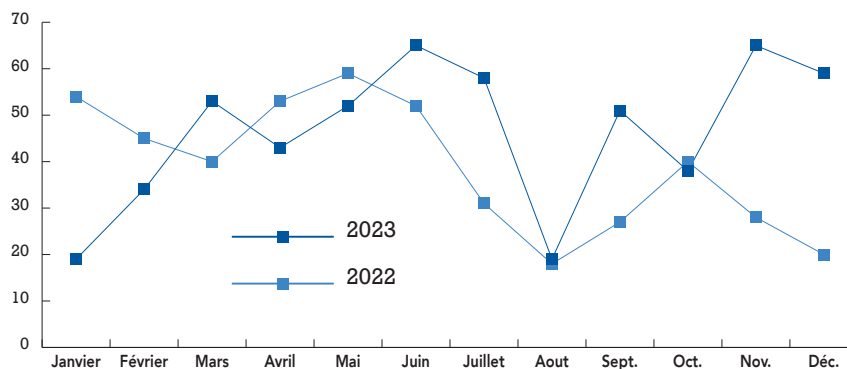


## Répartition mensuelle des recours reçus en 2023



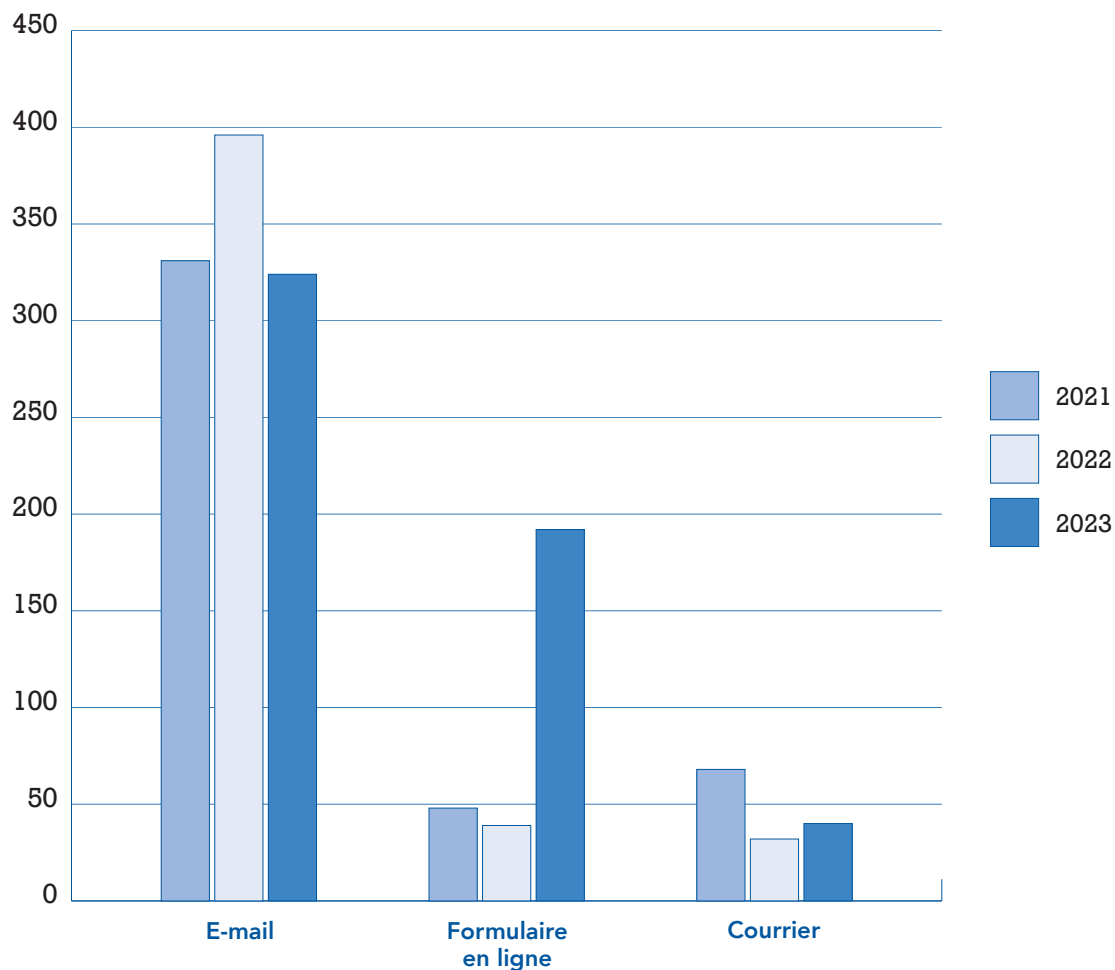
## Comparatif de l'évolution mensuelle des saisines sur deux ans

De façon classique, la courbe 2023 est haute avant la coupure estivale et celle des fêtes. On note cependant une importante progression des saisines au cours du dernier trimestre alors qu'en 2022 le dernier trimestre accusait une baisse.



## Évolution des recours en médiation par canaux d'entrées

L'accès à la médiation se fait toujours majoritairement par le biais d'un e-mail mais la part du formulaire en ligne (auquel on accède depuis le site afpa.fr) ne cesse de progresser. L'utilisation du courrier reste marginale.



# 09. Répartition des différents types de litiges

## 9.1 Analyse des principales causes de réclamations

En 2023, les principaux ensembles de motifs de réclamation sont en hausse sensible par rapport aux années passées. La proportion de ces familles de réclamation, en revanche, demeure inchangée et globalement stable. On ne constate pas de hausse significative sur un sujet particulier qui expliquerait par exemple l'émergence d'une défaillance mais on ressent plutôt une plus forte insatisfaction de la part de certains usagers ou une exigence plus forte vis-à-vis de l'Afpa.

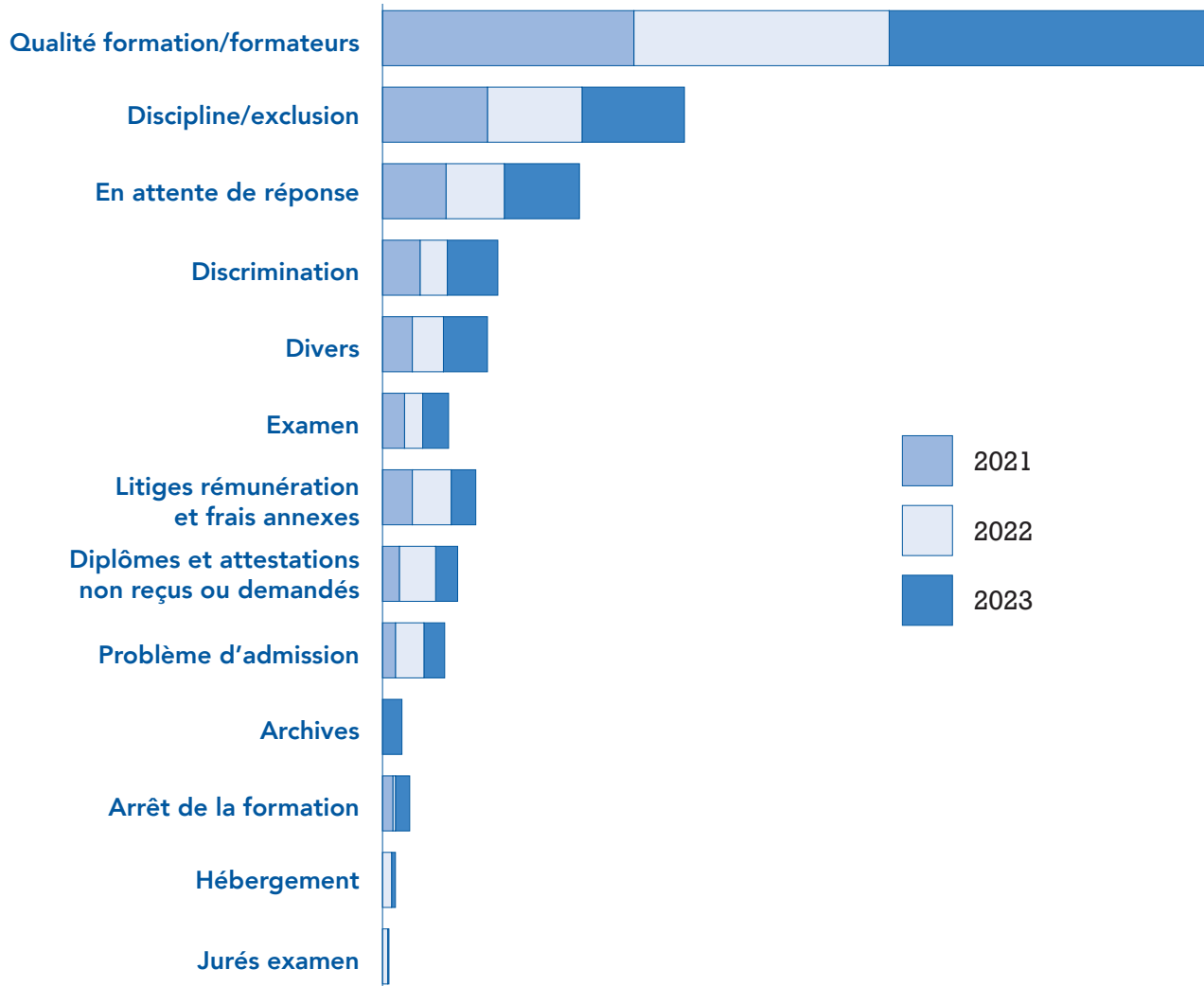
Ainsi, les réclamations portant sur la qualité de la formation et/ou des formateurs concentrent toujours près de la moitié des saisines. La question des sanctions disciplinaires reste le deuxième motif de recours. Et la dernière marche du podium revient cette année encore aux réclamations portées par des usagers en attente de réponses ; des réponses qui n'arrivent pas ou dans des délais qu'ils jugent trop longs (demandes de candidatures, devis, etc.).

Parmi les 12 catégories que recense la médiation, ces trois principaux ensembles réunis, représentent plus des deux tiers du total des réclamations.

## 9.2 Évolution des principaux motifs depuis 3 ans

MOTIFS	2021	%	2022	%	2023	%
Qualité formation/formateurs	194	43%	197	42%	244	44%
Discipline/exclusion	81	18%	73	16%	79	14%
En attente de réponse	49	11%	45	9%	58	10%
Discrimination	29	7%	21	7,50%	39	7%
Divers	23	5%	24	5%	34	6%
Examen	17	4%	14	3%	20	4%
Litiges rémunération et frais annexes	23	5%	30	6%	19	3%
Diplômes et attestations non reçus ou demandés	13	3%	28	6%	17	3%
Problème d'admission	10	2%	22	5%	16	3%
Archives	0	0%	0	0%	15	3%
Arrêt de la formation	8	2%	2	1%	11	2%
Hébergement	-	-	7	-	3	0,50%
Jurés examen	-	-	4	-	1	0,20%
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>100%</b>	<b>463</b>	<b>100%</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>

## Répartition des dossiers de recours par motifs



## 9.3 Analyse des principales causes de réclamations

**556** Nombre total de dossiers traités en 2023  
contre 467 en 2022.

89 de plus que l'année dernière,  
soit une hausse de **19%**



<b>Qualité de la formation et du formateur</b> <b>243 (+23%)</b>	Qualité ressentie du formateur/ professionnalisme <b>176 (+24%)</b>	Les compétences techniques <b>140 (+20%)</b>
		Les compétences pédagogiques <b>36 (+38%)</b>
	Qualité de la formation <b>67 (+22%)</b>	Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre <b>41 (+28%)</b>
		Les modalités de formation (organisation, auto-formation) <b>26 (+13%)</b>
<b>Discipline</b> <b>79 (+8%)</b>	Contestation exclusion <b>29 (-12%)</b>	Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs <b>13</b>
		Absentéisme <b>10</b>
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires <b>6</b>
	Contestation avertissement <b>50 (+30%)</b>	Absentéisme <b>31</b>
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs <b>11</b>
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires <b>8</b>
<b>Pas de réponses aux demandes</b> <b>58 (+29%)</b>	Candidature restée sans réponse <b>40</b>	
	Devis non obtenu <b>10</b>	
	Date de session et convocation <b>8</b>	
<b>Discrimination</b> <b>39 + 22</b> (en motifs secondaires)	Origine <b>26</b> , âge <b>2</b> , Handicap <b>12</b> , F/H <b>21</b>	
<b>Divers</b> <b>35</b>	Juré d'examen <b>3</b>	
	Autre <b>32</b>	
<b>Examen</b> <b>20</b>	Repasser l'examen <b>13</b>	
	Contestation des résultats d'examen <b>7</b>	
<b>Rémunération et frais annexes 19</b>		
<b>Diplômes et attestations non reçus 17</b>		
<b>Problèmes d'admission en formation</b> <b>16</b>	Session de formation déjà complète ou changement de dates de session <b>10</b>	
	Contestation des résultats aux tests <b>6</b>	
<b>Accès Archives pour dossier retraite 15</b>		
<b>Arrêt de la formation 11</b>		
<b>Qualité des hébergements 3</b>		

## 09.4 La qualité de la formation et des formateurs

Cette catégorie reste de loin la plus importante avec 243 dossiers traités, contre 197 l'année passée (+23%).

Pour mieux analyser cette rubrique, inconstatable numéro 1 en médiation, elle est divisée en deux ensembles : la qualité ressentie du formateur, son professionnalisme qui correspond à 176 dossiers traités et la qualité de la formation qui compte 67 dossiers.

### La qualité ressentie du formateur, son professionnalisme

176 réclamations ont été traitées en 2023 dans ce domaine, contre 142 dossiers l'année passée (+24%). Ce sujet, qui traduit avant tout un ressenti de la part des usagers de l'Afpa, concerne principalement des formateurs en contrat à durée déterminée (ou prestataires, etc.).

Lorsque la qualité du ou des formateurs est mise en cause, on constate que sur ces 176 dossiers, 36 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs (+38%). Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation ou un manque d'implication. Tandis que 140 des réclamations (+20%) visent les compétences techniques du formateur, en d'autres termes, une insuffisance d'expertise sur le métier sur lequel les stagiaires viennent se former. Sur 176 réclamations mettant en cause la qualité des formateurs, 151 visent des formateurs en CDD (ou tout autre statut impliquant une activité ponctuelle). Et donc 25 réclamations seulement visent des personnels en CDI.

Ce constat, identique à celui des années passées, laisse supposer de réelles

difficultés à recruter dans certains cas des formateurs qui doivent intervenir sur des missions ponctuelles tout en répondant aux critères de qualité de l'Afpa. Il est à noter qu'avant 2019, ces données n'étaient pas recueillies et ne permettent donc pas de comparaisons antérieures.

Souvent, les équipes de centre reconnaissent des difficultés à recruter "le bon profil, au bon moment". Ces actions de recrutement ne sont pour autant pas considérées comme secondaires et, au contraire, occupent un temps important des équipes de direction. Pour autant, et malgré les appuis engagés, elles s'apparentent parfois à une performance lorsqu'il faut par exemple recruter au pied levé une personne capable de remplacer un formateur confirmé.

La direction générale de l'Afpa a répondu à ce besoin d'accueil et d'accompagnement des nouveaux formateurs (y compris intervenant ponctuellement) en créant un dispositif spécifique.

Les solutions mises en œuvre pour le recrutement des formateurs :

- ➔ la mise en place des tests. Elle permet : d'améliorer la présélection - de fournir aux recruteurs (RH et managers) un support sur lequel baser l'entretien - de tester les candidats sur leurs niveaux de connaissances et compétences pédagogiques et techniques - de contraindre le candidat à s'engager par écrit sur ce qu'il déclare savoir-faire.
- ➔ Le parcours Trajectoire Formateurs a pour objectifs de développer et maintenir les compétences des formateurs et de leur proposer les formations nécessaires pour atteindre les attendus (en lien avec le dispositif Talent Formateurs).

## La qualité de la formation

Avec 67 saisines enregistrées, le sujet de la qualité de la formation est cette année également en hausse (+22%) au regard des 55 réclamations de l'année passée.

Cette hausse est légère pour ce qui concerne les modalités de formation (organisation, part de l'autoformation, etc.) avec 26 saisines contre 23 en 2022. Elle est plus nette pour la partie intitulée "Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre" qui représente 41 dossiers traités contre 32 l'an passé.

## 9.5 Les réclamations collectives

Les réclamations collectives sont enregistrées et donc mesurées en médiation depuis fin 2018. Elles visent, pour l'essentiel, la qualité de la formation et/ou du formateur. Toutes les réclamations collectives ne sont pas adressées au médiateur. Bon nombre d'entre elles se traitent directement au sein du centre. On peut estimer que chaque année, seule la moitié des réclamants font appel à la médiation. D'ailleurs en 2023 le système de traitement des réclamations de premier niveau a enregistré 41 réclamations collectives (dont la plupart de celles arrivées ensuite en médiation).

Le chiffre de 2023 des dossiers traités en médiation est en légère progression avec 22 réclamations de groupe contre 19 pour chacune des trois années précédentes. Elles concernent un total de 974 stagiaires depuis 2019.



Ce mode de réclamation de groupe est un phénomène de société qui ne concerne pas que l'Afpa. Pour autant, dès sa première expression, il doit constituer une alerte immédiate pour toutes les équipes de centre. Il est extrêmement rare qu'un groupe de stagiaires, a fortiori lorsqu'il rassemble la totalité des apprenants d'un même groupe, porte des revendications totalement infondées. Le schéma de ces réclamations de groupe est très souvent le même : un formateur peu expérimenté ou n'ayant pas toutes les compétences attendues est recruté en urgence, parfois faute d'autres choix. Les stagiaires jugent en général rapidement son niveau insuffisant. Ils alertent la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème.

Grâce au collectif, les stagiaires se sentent en position de force, plus légitimes, et alertent souvent les financeurs par des courriers collectifs, parfois virulents. Il est à noter que ce phénomène de groupe peut parfois conduire certains stagiaires à prendre des positions très dures, voire radicales, contre la direction de leur centre qui, le plus souvent, leur apparaît comme un adversaire. Tous les ingrédients sont réunis pour nourrir le conflit. D'autant qu'une expression "radicale" du groupe de stagiaires peut également conduire la direction du centre, directement visée, à alimenter ce conflit. Il est urgent dans ce cas de faire intervenir une tierce personne, neutre, pour dédramatiser la situation mais surtout pour la rendre objective. Les stagiaires ont-ils réellement perdu du temps ? Quel retard ? Leurs chances d'obtenir leur titre sont-elles compromises ?

Pris dans ce conflit, les stagiaires sont généralement persuadés que le retard accumulé est d'ailleurs bien supérieur à

la réalité, tandis que du côté du centre on a naturellement tendance à le minimiser. La seule solution est alors d'effectuer une évaluation neutre du niveau de l'ensemble du groupe et individuellement de chaque stagiaire afin d'objectiver la situation. Cette évaluation permet à la fois de déterminer un éventuel retard par rapport aux attendus, à un stade donné de la progression pédagogique, et de planifier un programme de rattrapage si nécessaire. C'est aussi le moyen d'engager la désescalade, d'apaiser les esprits en se tournant vers des solutions concrètes.

En 2023, et plus largement ces 5 dernières années, chacun des cas pour lequel la médiation a été saisie a trouvé une solution pour régler les litiges entre le groupe de stagiaires et la direction de leur centre de formation (avec souvent un programme personnalisé de rattrapage, et parfois un allongement de la formation pour permettre ce rattrapage). Dans l'immense majorité des cas, les stagiaires concernés ont, *in fine*, des taux de réussite à l'examen identiques aux autres groupes.

**Concernant leur formation, la satisfaction des stagiaires est étroitement liée à leur(s) formateur(s). Du formateur, de sa personnalité, de ses compétences techniques, de ses compétences pédagogiques, de ses qualités d'animateur, dépendent en priorité le sentiment de satisfaction ou au contraire d'insatisfaction.**

## Les réclamations collectives en 2023

### ➔ Par niveaux et par secteurs

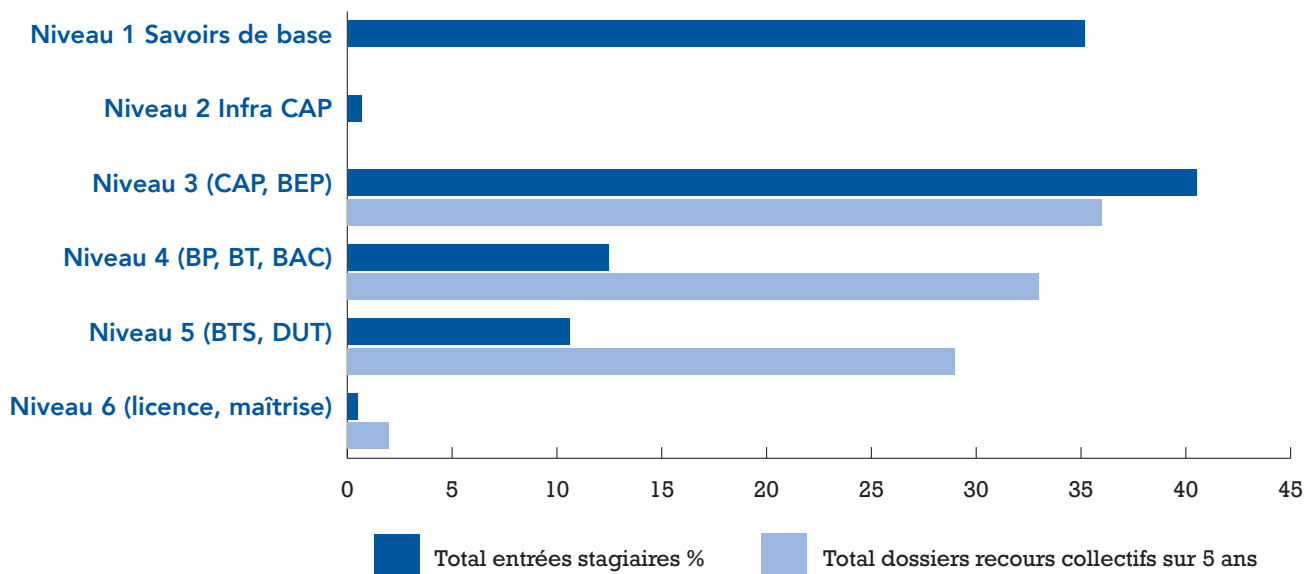
	Niveau 3 (CAP/BEP)	Niveau 4 (BAC)	Niveau 5 (BTS/DUT)	Niveau 6 (Licence)	Total
Bâtiment	8	2	1	-	11
Industrie	-	1	-	-	1
Tertiaire	-	3	7	1	10
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>22*</b>

\*1 Groupe avec 2 niveaux

### ➔ Par secteurs par rapport à la répartition de l'ensemble des stagiaires en 2023

	Total entrées stagiaires 2023	Total entrées stagiaires %	Total dossiers recours collectifs sur 5 ans %
Préformation	11 425	13%	0%
Bâtiment	28 954	34%	49%
Industrie	10 585	12%	13%
Tertiaire	35 091	41%	38%
<b>Total</b>	<b>86 055</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

## Comparaison des niveaux de qualification des stagiaires qui expriment une réclamation de groupe en par rapport à l'ensemble des stagiaires en 2023



## Analyse des recours collectifs sur 5 ans

Pour bénéficier de données plus précises et mieux comprendre le phénomène des recours collectifs, ils ont été analysés sur la base des 99 dossiers traités ces 5 dernières années en médiation, notamment au travers des niveaux de qualification des formations ainsi que des secteurs d'activités concernés.

Il y a eu au total 95 recours collectifs enregistrés sur les 5 dernières années, dont 4 comprenaient à chaque fois 2 groupes de formation de niveaux différents (99 formations différentes).

### ➔ par niveaux et par secteurs sur 5 ans

	Niveau 3 (CAP/BEP)	Niveau 4 (BAC)	Niveau 5 (BTS/DUT)	Niveau 6 (Licence)	Sur les 5 dernières années
<b>Bâtiment</b>	17	14	17	-	<b>48</b>
<b>Industrie</b>	4	7	2	-	<b>13</b>
<b>Tertiaire</b>	5	12	19	2	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>99</b>

	Niveau 1 Savoirs de base	Niveau 2 Infra CAP	Niveau 3 (CAP, BEP)	Niveau 4 (BP, BT, BAC)	Niveau 5 (BTS, DUT)	Niveau 6 (licence, maîtrise)
<b>2019</b>	0	0	3	8	7	0
<b>2020</b>	0	0	7	6	5	1
<b>2021</b>	0	0	4	9	7	0
<b>2022</b>	0	0	13	4	2	0
<b>2023</b>	0	0	8	6	8	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>2</b>

### ➔ les deux “familles” de formations qui concentrent le plus de réclamations collectives (sur 5 ans) :

Formations	Niveaux de formation	Nombre de dossiers traités
<b>Les métiers de l'assistantat</b> (Assistant-e de direction, Secrétaire assistant-e, Secrétaire assistant-e médico-social, Secrétaire comptable, Assistant-e RH, Gestionnaire de paie, Comptable assistant-e)	4 et 5	12
<b>Les métiers du froid/climatisation</b> (Technicien froid et climatisation, Monteur dépanneur frigoriste, Technicien installateur en chauffage, climatisation, sanitaire et énergies renouvelables, Technicien supérieur en génie climatique)	3, 4 et 5	12

## Deux enseignements principaux ressortent de l'analyse de ces données

Les réclamations collectives, qui sont les plus difficiles et les plus impactantes pour l'Afpa, se concentrent essentiellement dans les niveaux supérieurs de qualification. Ces recours collectifs sont inexistants sur les formations de niveaux 1 et 2, sous-représentés sur les niveaux 3 et, au contraire, très fortement surreprésentés sur les niveaux 4 et 5. Ainsi, si 75% des stagiaires présents à l'Afpa se concentrent sur des formations de niveau 3 et inférieurs à 3, au contraire, 75% des réclamations collectives proviennent de formations de niveau 4 et plus (qui réunissent pourtant moins de 20% des stagiaires). Ces actions de groupe sont aussi surreprésentées dans le secteur du bâtiment qui concentre une réclamation sur deux alors que les formations liées au bâtiment ne réunissent qu'un peu plus du tiers de l'ensemble des stagiaires.

### 9.6 Les sanctions disciplinaires

**Pour mémoire : le champ des sanctions disciplinaires est le seul à l'Afpa où la médiation peut accepter un recours de premier niveau. À l'Afpa, comme dans la plupart des autres entreprises et institutions, on ne peut saisir la médiation qu'après avoir déposé une réclamation auprès des services qui ont créé l'insatisfaction. Si leur réponse est toujours insatisfaisante (ou faute de réponse), alors on peut saisir la médiation. En cas de contestation d'une sanction disciplinaire à l'Afpa, l'unique recours du stagiaire est le médiateur national. Il n'y a pas d'autre alternative. Ce qui est d'ailleurs signifié dans le courrier notifiant la sanction.**

Avec 79 saisines en médiation enregistrées en 2023, les questions disciplinaires (avertissements et exclusions définitives de stagiaires) connaissent une légère hausse (8% sur un an).

Les chiffres affinés permettent une analyse plus précise de la nature de ces sanctions contestées. Sur un total de 79 dossiers traités, 29 concernent des exclusions définitives (en baisse de 12%). Tandis que les contestations portant sur un avertissement (50 recours en 2023) enregistrent une hausse significative (30%).

#### En médiation :

- ➔ **Sur 50 avertissements**, 31 sont consécutifs à des absences ou des retards non justifiés, 11 sanctionnent un comportement inapproprié vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs et 8 concernent un comportement inapproprié envers d'autres stagiaires.
- ➔ **Sur 29 exclusions définitives**, les absences ou retards non justifiés ne concernent plus que 10 dossiers contre 17 l'année d'avant, 6 visent un comportement inapproprié envers d'autres stagiaires et 13 sanctionnent un comportement inapproprié vis-à-vis du formateur (contre 9 en 2022).

Le plus souvent, les sanctions semblent justifiées sur le fond, au regard de la réglementation des stagiaires. La forme, en revanche, n'est pas toujours au rendez-vous et fragilise bien des dossiers (formulation des griefs, convocation à entretien...). Les raisons en sont connues : des responsables de centre pris par le temps, qui interviennent dans l'urgence, parfois dans des situations tendues...

Cependant, ce manque de rigueur offre de légitimes opportunités de contestations. Pour y remédier la Réglementation stagiaires et la Médiation ont conçu un document pratique à destination des équipes de centre : **un vade-mecum des procédures disciplinaires**.

Il arrive également que certaines sanctions soient prises par erreur ou trop rapidement. Elles peuvent trouver là aussi une issue en médiation.

Au total, près de 20% des dossiers de contestation des sanctions disciplinaires trouvent une solution en médiation et sont révisés.

Le système d'information de l'Afpa ne permet pas de recenser le nombre total d'avertissements adressés à des stagiaires.

En revanche, il indique que **867 exclusions définitives** de stagiaires ont été prononcées en 2023 contre 853 en 2022 (ce qui représente environ 10% du total des sorties anticipées des stagiaires en formation).

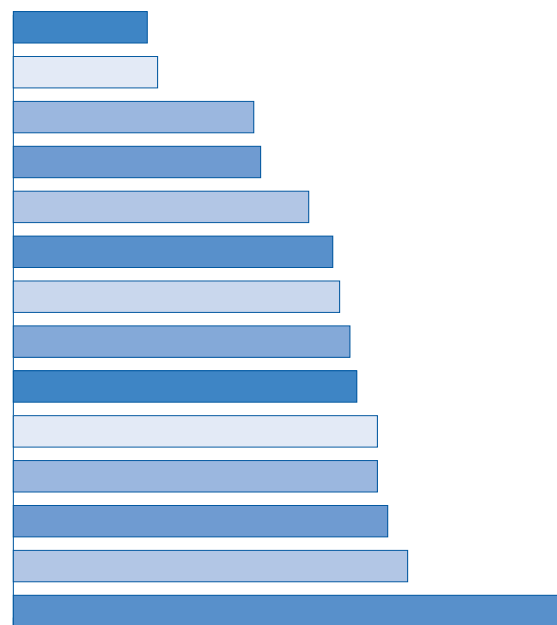
En étudiant une ventilation par région de ces exclusions définitives, il apparaît de très fortes disparités d'une région à l'autre. On constate par exemple une plus forte sévérité des centres Afpa en région Centre-Val de Loire ou Grand Est. Ainsi, en

proportion, on exclut quatre fois plus de stagiaires dans le Centre-Val de Loire qu'en Pays de la Loire.

Cette forte hétérogénéité doit sans doute induire, pour les équipes de centre, un rappel des critères qui doivent conduire ou non à une exclusion définitive.

## Taux d'exclusion par rapport aux nombres d'entrées en formation par région en 2023

Régions	Nb entrées stagiaires 2023	Nb d'exclusion en 2023	Proportion d'exclusion en 2023
Pays de la Loire	4 289	17	0,39%
Corse	2 350	10	0,42%
Bretagne	5 522	39	0,70%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	4 824	35	0,72%
Territoire Digital	1 729	15	0,86%
Ile-de-France	7 832	73	0,93%
Hauts-de-France	9 431	90	0,95%
Bourgogne-Franche-Comté	5 466	54	0,98%
Normandie	6 125	61	1,00%
Auvergne-Rhône-Alpes	7 542	80	1,06%
Nouvelle-Aquitaine	10 318	110	1,06%
Occitanie	7 464	82	1,09%
Grand Est	9 291	138	1,48%
Centre-Val de Loire	3 919	63	1,60%
<b>Total</b>	<b>86 102</b>	<b>867</b>	



## 09.7 Les difficultés d'accès à l'information

58 réclamations « en attente de réponse de l'Afpa » ont été enregistrées cette année contre 45 l'an passé. La hausse de 29% est significative.

Les motifs concernent principalement des candidatures restées sans réponse (40 dossiers). Mais ces personnes sûres de vouloir effectuer une formation à l'Afpa n'ont pas désarmé et ont généralement obtenu satisfaction *in fine*.

Le second motif d'insatisfaction concerne des devis non obtenus.

Le troisième motif porte sur des dates de session non communiquées ou des convocations à la certification non reçues.

## 9.8 Les diplômes et attestations non reçus

17 réclamations ont été adressées à la médiation dans ce domaine contre 28 l'année passée.

Les saisines concernant des diplômes ou des attestations non reçus ne relèvent pas directement de la responsabilité de l'Afpa et ne peuvent faire l'objet d'une médiation en tant que telle puisqu'il s'agit du périmètre de la responsabilité de l'État. Pour autant, les stagiaires sont systématiquement orientés vers le bon interlocuteur. Et lorsque les délais apparaissent hors norme, un contact est pris avec le centre Afpa dans lequel l'examen s'est déroulé pour que la direction du centre alerte ses interlocuteurs de la DREETS de l'anomalie (seules les réclamations impliquant une action spécifique de la médiation sont comptabilisées dans cette rubrique).

## 9.9 Les problèmes d'admission en formation

Les saisines portant sur les problèmes d'admission en formation sont en baisse avec 16 dossiers traités en 2023 contre 22 l'année passée. L'essentiel des demandes (10 sur 16) concerne soit une session de formation déjà complète alors que les candidats avaient satisfait aux critères d'entrée soit un changement de date de session.

6 dossiers concernent des contestations des résultats des tests d'entrée en formation.

## 9.10 La question de la discrimination

*Il y a discrimination lorsque trois éléments sont réunis :*

- un traitement défavorable envers une personne ou un groupe de personnes ;
- en raison de critères définis par la loi (origine, handicap, sexe, religion, orientation sexuelle, apparence physique...);
- dans un domaine prévu par la loi (l'emploi, l'éducation, le logement, l'accès aux biens et services publics et privés).

*La loi reconnaît plus de 25 critères de discrimination.*

*Défavoriser une personne en raison de ses origines, son sexe, son âge, son handicap ou encore ses opinions politiques ou philosophiques est interdit par la loi et les conventions internationales auxquelles adhère la France.*

*Source Défenseur des droits*

Depuis cinq ans, le sujet des discriminations a nettement émergé et n'a cessé de se confirmer.

Les discriminations peuvent présenter des causes diverses (origines, femme/homme, âge, handicap, orientation sexuelle...).

Il a été décidé de mesurer ce sujet dès 2019 parce que le terme "discrimination" revenait très souvent au sein des échanges avec les requérants alors que, paradoxalement, les questions de discriminations constituaient assez rarement un motif principal de réclamation (7 seulement en 2019, 8 en 2020, 29 en 2021 et 21 en 2022). En revanche, la notion de discrimination apparaissait très souvent en motif secondaire, en "deuxième ligne" des recours. Il s'agit de réclamations qui concernent notamment la qualité de la formation et le professionnalisme des formateurs ou qui portent sur des dossiers disciplinaires au travers de "conflits" entre formateurs et stagiaires. En schématisant un stagiaire peut principalement reprocher à son formateur un manque de compétence et ajouter que de plus il se sent discriminé par exemple en raison de son origine ou d'un handicap.

En 2023, on compte 39 réclamations portant sur un sujet de discrimination exprimé en premier motif (contre 21 en 2022) et 22 en motif secondaire (contre 44 en 2022). Ainsi le total des deux années (65 en 2022 et 61 en 2023) est presque identique mais on constate en revanche une inversion des proportions : désormais la majorité des réclamations traitant de discrimination intervient en motif principal. Ce qui correspond d'ailleurs à la tendance lourde des cinq dernières années. Ce sujet de société est désormais au premier plan de l'actualité et incite vraisemblablement les réclamants à s'en saisir ouvertement.

En affinant ces données, on constate que sur ces 61 dossiers 26 portent sur la question de l'origine, 21 sur celle de l'égalité femme/homme, tandis que les sujets liés au handicap (12) et à l'âge (2) ferment la marche. Les proportions restent proches de l'année précédente.

Il est, dans ce domaine des discriminations, parfois difficile de faire la part des choses entre ce qui est de l'ordre du ressenti et ce qui constitue une discrimination avérée. Quoi qu'il en soit, l'ensemble des salariés de l'Afpa, et en particulier, ceux qui sont au contact des stagiaires, doivent être sensibilisés, informés et conscients des évolutions du droit de plus en plus sévères face à ces actes de discrimination mais aussi des évolutions sociétales et du fait que le niveau d'acceptabilité face aux discriminations ne cesse de se réduire. Les sujets de discrimination, et parfois de harcèlement qui peuvent en découler, sont également pointés entre stagiaires (près d'un tiers des dossiers là encore, comme les années passées) et réclament à ce titre une attention particulière des équipes pédagogiques.

Au-delà du sujet spécifique des discriminations, lorsqu'un groupe de personnes entre en formation, elles évoluent, interagissent ensemble pendant plusieurs jours, souvent plusieurs mois. Et c'est bien la question du vivre ensemble qui mérite d'être posée et même celle de la citoyenneté qui englobe également les questions environnementales, pour ne citer qu'elles. Il semble intéressant de traiter cette question saillante de la sensibilisation aux discriminations dans un ensemble plus large, qui intègre la sensibilisation à la diversité mais aussi, plus globalement, le respect d'autrui (vivre ensemble), et les enjeux environnementaux, dès lors que l'on élargit le spectre à la citoyenneté. Une telle démarche serait parfaitement cohérente avec la mission

d'inclusion sociale de l'Afpa mais aussi avec la nécessité de préparer les stagiaires à leur futur cadre professionnel. Or, cette prise en compte, qui va des "savoir-être" à la maîtrise des enjeux et des impacts environnementaux liés à chacun des métiers, est devenue incontournable aujourd'hui au sein de l'entreprise.

Ce constat peut s'articuler aux chantiers RSE mis en place par la direction générale de l'Afpa qui a décidé sur cette question de lutte contre les discriminations, et plus largement en faveur de la diversité et de l'inclusion, d'afficher son ambition et de l'inscrire dans la durée.

Ses engagements de responsabilité sociétale se déclinent notamment par :

- un portage managérial renforcé pour mieux informer/sensibiliser les salariés aux risques liés aux situations de discrimination (posture vis-à-vis du public accueilli, risques juridiques...) mais aussi plus largement sur les règles du vivre ensemble (à commencer par les règles réciproques de politesse) ;
- le développement de formations de sensibilisation aux questions de handicap, mixité... proposées aux salariés ;
- une campagne de communication en cible des salariés mais aussi des stagiaires.

Il semble également important que cette démarche, qui pourrait s'incarner par la création d'un module obligatoire pour les stagiaires en formation longue, soit animée par les formateurs eux-mêmes qui pourront au préalable se l'approprier (à partir d'un outil clé en main) avant de l'intégrer au début de leur programme de formation. Cela semble essentiel parce que les formateurs sont les référents des stagiaires et que ce projet de module doit aussi permettre de structurer la vie du groupe tout au long de la formation, autour de règles

mais aussi de principes. Et qui mieux que les formateurs eux-mêmes peuvent poser ces principes et ces règles et en être les garants ? Mais porter ce module, c'est aussi se l'approprier et permettre à certains formateurs d'être plus attentifs dans leurs propres pratiques. Ces enjeux ne doivent pas être uniquement articulés autour de questions "morales" qui peuvent toujours être sujettes à caution mais bien principalement être posés autour du respect du droit qui lui ne se discute pas et ne cesse d'ailleurs de se renforcer notamment sur le respect des normes environnementales ou dans la lutte contre les discriminations.

## 9.11 Clarifier l'utilisation du smartphone dès le début de la formation

Le smartphone est devenu une sorte de prolongement de soi. Rien d'étonnant à ce qu'il joue également un rôle central au sein d'une formation.

Contrairement aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière d'éducation, aucune disposition légale ou réglementaire n'interdit l'utilisation des téléphones portables en environnement de formation professionnelle, pas plus qu'en environnement de travail.

En l'absence de prescription formelle des règlements intérieurs, la première question est celle des pratiques pédagogiques des formateurs.

Il semble que la position des formateurs soit assez variable, entre ceux qui refusent catégoriquement l'usage du smartphone sous toutes ses formes et ceux qui y voient un outil pédagogique dans certains cas bien précis : « vous pouvez photographier ce schéma ou filmer ce dispositif ».

Ainsi, bien qu'il ne soit pas nécessaire d'en disposer pour bénéficier d'une prestation



de formation professionnelle, l'usage montre que le smartphone est utilisé extrêmement souvent, à commencer par les recherches sur internet demandées par les formateurs (réalisées soit à l'aide d'un smartphone, soit à l'aide d'un ordinateur).

Dès lors, les détenteurs de ces smartphones peuvent être tentés de les utiliser pour enregistrer, photographier, filmer, un schéma, un plan, une partie de cours, une réalisation technique, mais également une démonstration ou une intervention d'un formateur ou d'un expert ou d'autres stagiaires, captant ainsi leur image, leur voix, ou celles d'autres personnes présentes, sans solliciter leur autorisation préalable.

Ces cas d'usage, consensuels, ne soulèvent guère de difficulté pratique, et leurs aspects juridiques restent en angle mort.

**Au-delà de ces usages motivés par des fins pédagogiques, le smartphone est utilisé à des fins de constitution de preuves, voire parfois de dénonciation.**

Des enregistrements impromptus peuvent être réalisés au moment d'un événement imprévu ou d'un incident. Ces enregistrements sont généralement le fait de témoins et non de l'une ou l'autre des parties prenantes à l'incident. Ils sont très différents des enregistrements auxquels l'auteur s'est préparé dans le cadre d'un rendez-vous ou d'une réunion, voire d'un événement qu'il a provoqué.

Enfin, on observe que lorsque des difficultés humaines ou matérielles apparaissent, les enregistrements de toute nature, le plus souvent furtifs, sont réalisés pour constituer la preuve des "turpitudes" ou des manquements de l'une ou l'autre des parties prenantes. Le plus souvent, ces enregistrements sont le fait de stagiaires mécontents. Dans certains cas (plus rares), ils peuvent être le fait d'intervenants déstabilisés par un ou plusieurs stagiaires. Les enregistrements sauvages" ou les prétentions de l'existence "d'enregistrements sauvages" sont fréquents. Ils sont brandis comme un moyen de pression directement sur les intervenants ou sur l'Afpa.

*« Mon/ma formateur/trice me rabaisse. J'en ai la preuve : je l'ai enregistré »*

*« Les autres stagiaires sont contre moi. Je suis victime de discrimination. J'ai plusieurs vidéos en ma possession »*

*« XXX m'a manqué de respect et j'ai l'enregistrement. Vous me dites que je n'ai pas le droit de l'enregistrer sans son accord mais l'enregistrement au départ ce n'était pas pour le piéger mais pour enregistrer le cours »*

<sup>1</sup> Cf. l'article L511-5 du code de l'éducation dans sa rédaction modifiée par l'article 1 de la loi 2018-698 du 3 août 2018 relative à l'encadrement de l'utilisation du téléphone portable dans les établissements d'enseignement scolaire Cass. Ass. Plén., 22 décembre 2023, pourvoi n° 20-20.648, B+R et Cass. Ass. Plén., 22 décembre 2023, pourvoi n° 21-11.330, B+R

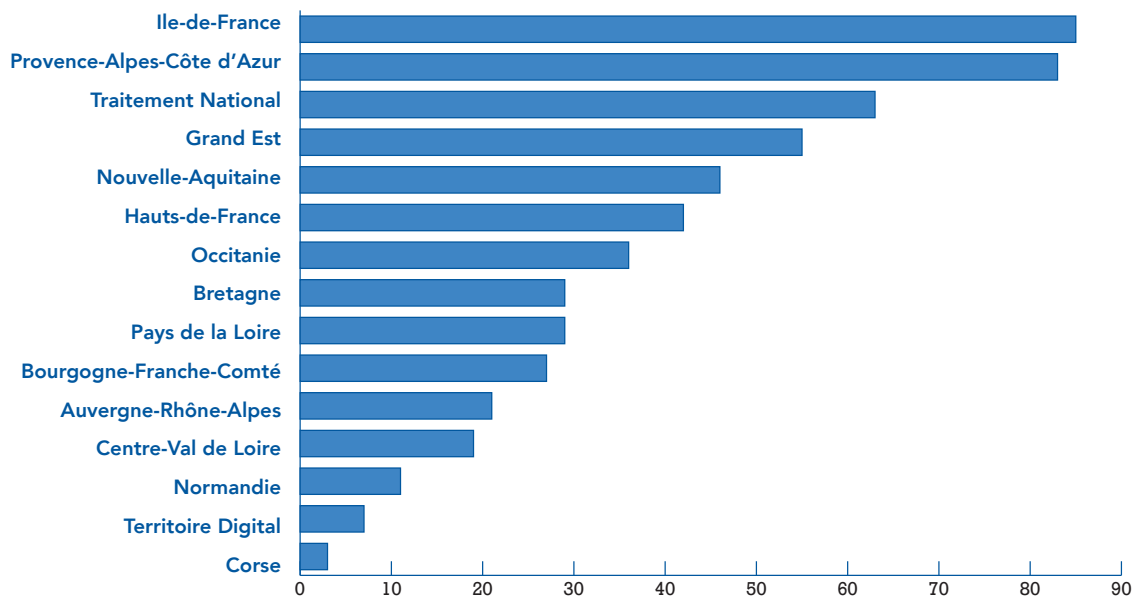
<sup>2</sup> Lettre de la chambre sociale de la Cour de cassation n°22 - Novembre/décembre 2023 (Action en justice)

# 10. Mieux cerner le profil des réclamants

## Quel est le profil des stagiaires qui saisissent la médiation ?

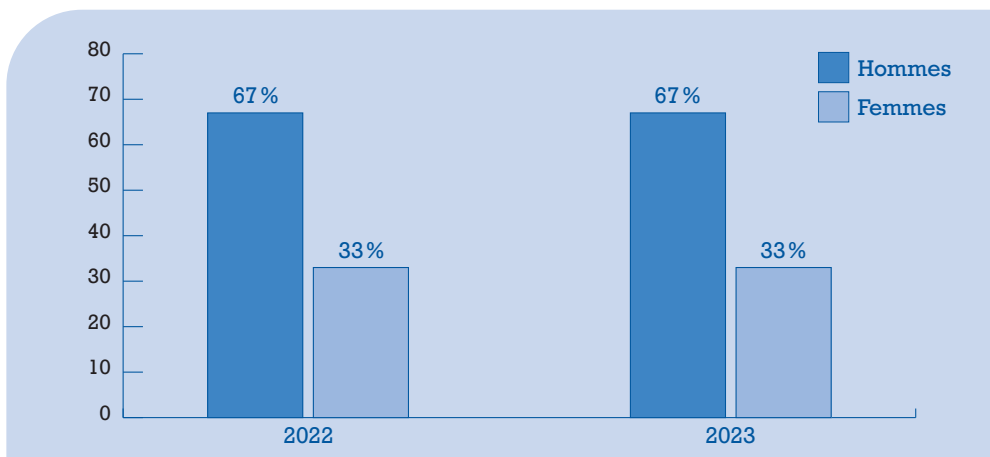
Partant du principe que les réclamations en médiation sont souvent les plus sérieuses et les plus sensibles, il est intéressant d'observer si les usagers qui les portent sont représentatifs de l'ensemble des stagiaires ou présentent au contraire un profil différent, qu'il s'agisse du territoire géographique, du sexe, du niveau de qualification ou du secteur professionnel.

### Total des saisines en médiation Afpas 2023/Répartition par région

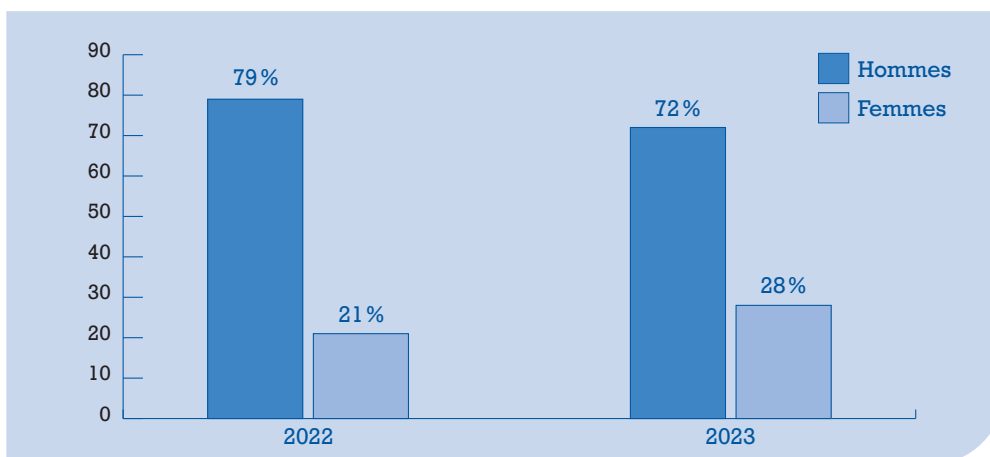


## Total entrées stagiaires en 2023

### ➔ Répartition H/F de la totalité des entrées en formation Afpfa 2022/2023

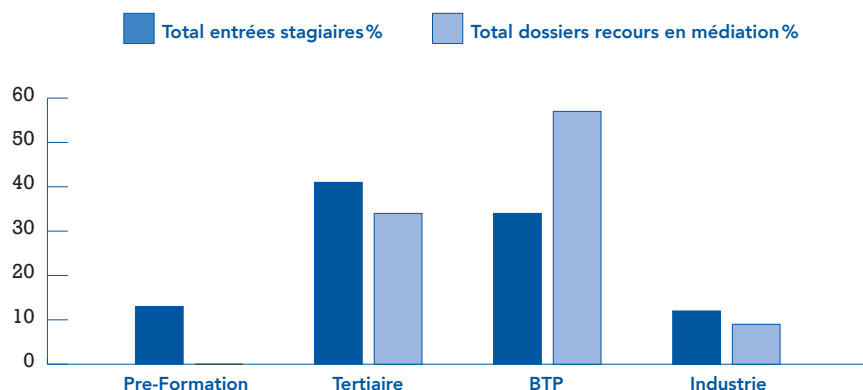


### ➔ Répartition H/F des dossiers de recours en médiation 2022/2023



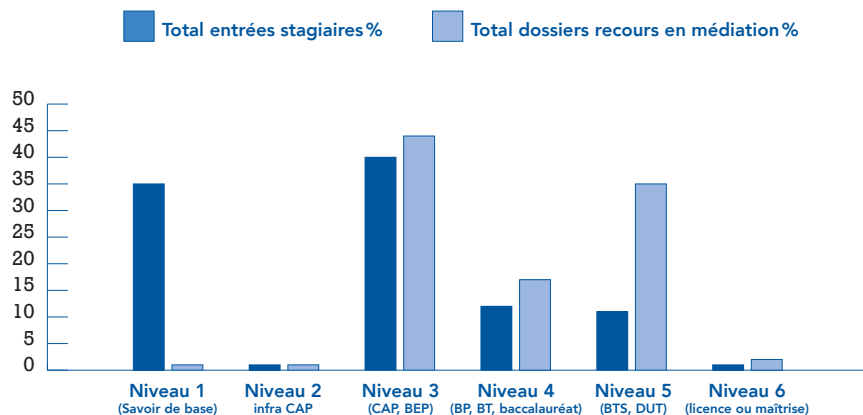
On note en 2023 une hausse de 7% de la part des femmes qui saisissent la médiation. Pour autant, cette part des femmes en médiation reste encore 5% en dessous de la répartition H/F de l'ensemble des stagiaires. Une démarche donc encore majoritairement masculine.

## Comparaison par secteurs d'activité de la part des recours reçus en médiation



On note une sous-représentation des réclamations des usagers de l'Afpa dans des formations aux métiers du secteur tertiaire et du secteur de l'industrie et au contraire une très nette surreprésentation dans le secteur du bâtiment avec 23 points au-dessus de l'étiage moyen. Le bâtiment qui ne représente qu'un tiers du total des stagiaires en formation pèse désormais pour plus de la moitié des réclamations en médiation.

## Comparaison par niveau de qualification des recours en reçus en médiation



On remarque que les réclamations en médiation sont très largement supérieures à la moyenne dans les formations de niveau supérieur (3, 4 et surtout 5) et presque inexistantes en niveau 1 et 2. Ce constat semble indiquer un degré d'exigence plus élevé de la part des usagers de l'Afpa qui visent des formations de niveau 3 à 5.

À noter que le niveau 5 (BTS, DUT) qui ne représente qu'une part de 11% du total des stagiaires en formation à l'Afpa concentre 35% des dossiers de médiation. Soit une surreprésentation de 24%.

**En conclusion le profil type du réclamant en médiation est un homme d'une région très peuplée, avec un niveau de qualification supérieur, en formation dans le secteur du bâtiment**

# 11. Nature et évolution des saisines par région

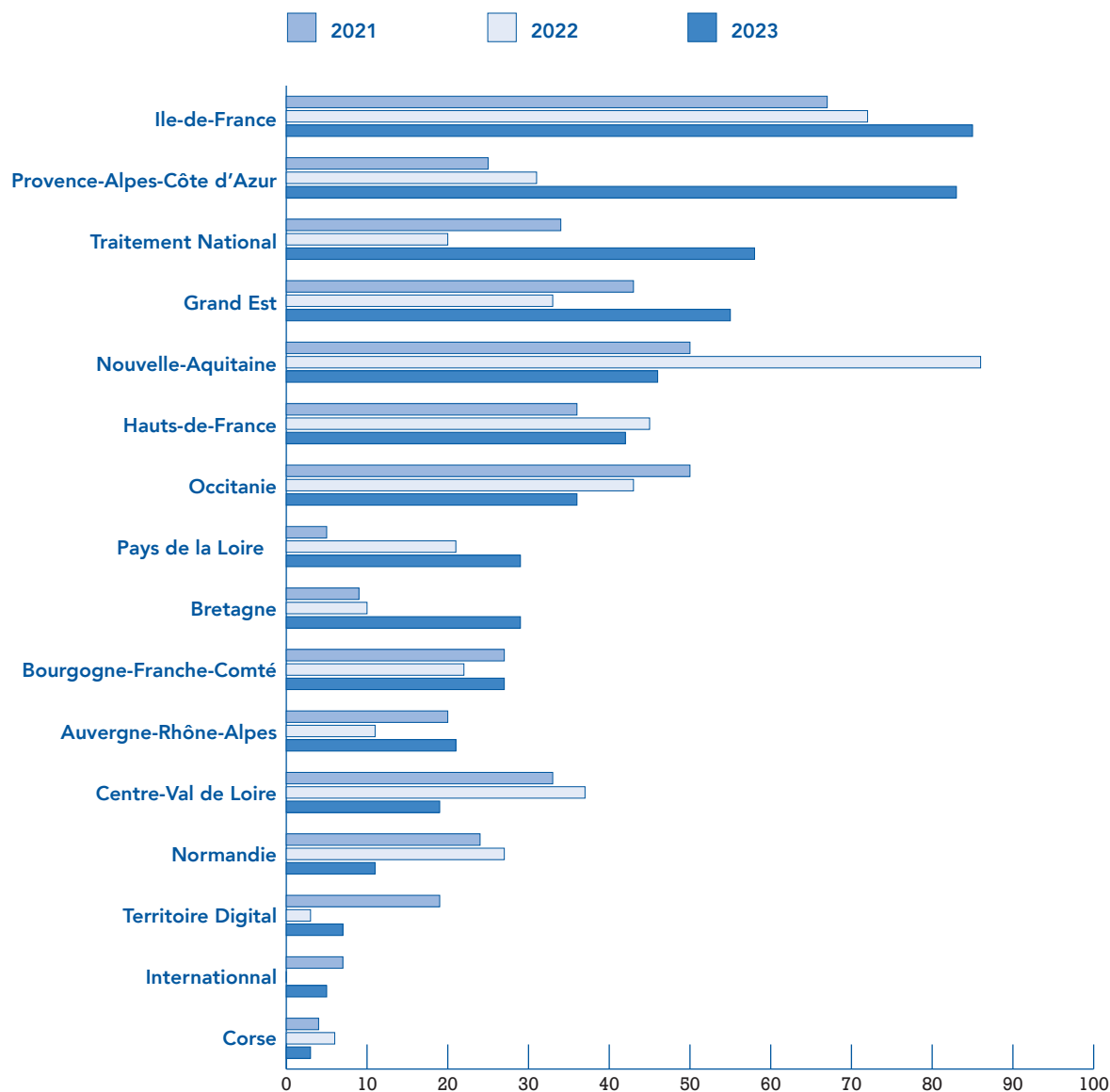
Alors que la tendance globale indique une hausse sensible du nombre de saisines de près de 20%, pas moins de six régions enregistrent une baisse. En revanche, dans certaines régions (PACA, Ile-de-France mais aussi le traitement national des dossiers) elles sont nettement orientées à la hausse. On remarque donc une forte hétérogénéité des situations.

## 11.1 Répartition des saisines sur l'ensemble des régions

### ➔ Répartition des saisines régions par régions en 2023

Régions	Nb de saisines par région	Part de la région dans l'ensemble (en %)
Ile-de-France	85	15 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	83	15 %
Traitement National	58	10 %
Grand Est	55	10 %
Nouvelle-Aquitaine	46	8 %
Hauts-de-France	42	8 %
Occitanie	36	6 %
Pays de la Loire	29	5 %
Bretagne	29	5 %
Bourgogne-Franche-Comté	27	5 %
Auvergne-Rhône-Alpes	21	4 %
Centre-Val de Loire	19	4 %
Normandie	11	2 %
Territoire Digital	7	1 %
International	5	1 %
Corse	3	1 %
	<b>556</b>	<b>100 %</b>

## ➡ Évolution des saisines par région sur 3 ans



## ➔ Évolution des saisines par région par rapport à 2022

Régions	Nb de saisines par région en 2022	Nb de saisines par région 2023	Évolution en %
Ile-de-France	72	85	↗
Provence-Alpes-Côte d'Azur	31	83	↗
Traitement National	20	58	↗
Grand Est	33	55	↗
Nouvelle-Aquitaine	86	46	↘
Hauts-de-France	45	42	↘
Occitanie	43	36	↘
Pays de la Loire	21	29	↗
Bretagne	10	29	↗
Bourgogne-Franche-Comté	22	27	↗
Auvergne-Rhône-Alpes	11	21	↗
Centre-Val de Loire	37	19	↘
Normandie	27	11	↘
Corse	6	3	↘

## ➔ Taux de recours en médiation par rapport au nombre d'entrées en formation en 2023

Ces données permettent d'observer de façon objective si les réclamations en médiation sont plus ou moins fortes dans une région au regard de son poids réel (en nombre d'entrées stagiaires). Ainsi, on remarque de fortes disparités d'une région à l'autre dans la proportion d'usagers de l'afpa (généralement des stagiaires) qui saisissent la médiation. Trois régions (Corse, Normandie et Auvergne Rhône-Alpes) se situent sous

le seuil de 0,3%. Ce qui est faible. En revanche, deux régions passent la barre du 1% du taux de recours en médiation : l'Île de France et surtout Provence-Alpes-Côte d'Azur avec 1,7%. Les centres de Marseille ont concentré de nombreuses réclamations (32 au total). La région Centre-Val de Loire qui l'année passée atteignait un taux de 1% est redescendue en 2023 au-dessous de 0,5%.

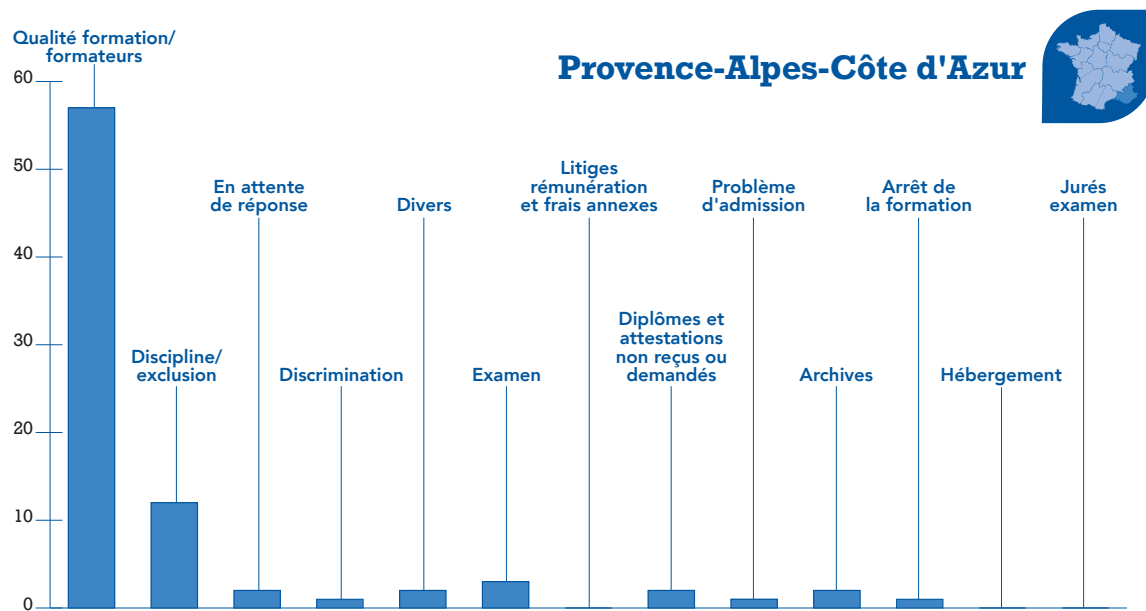
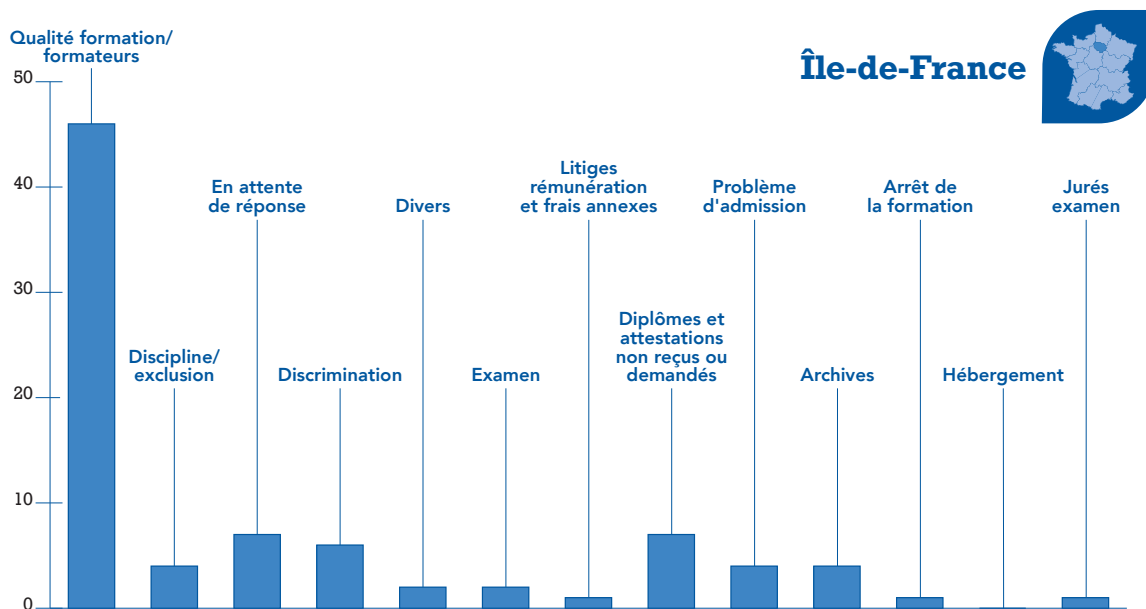
Les dossiers "nationaux", c'est-à-dire ne relevant pas d'une région en particulier, sont eux aussi en forte hausse puisqu'ils ont presque triplés en un an (ex : "je veux intégrer la formation XXX, peu importe le lieu mais je ne trouve pas de place et on ne me répond pas").

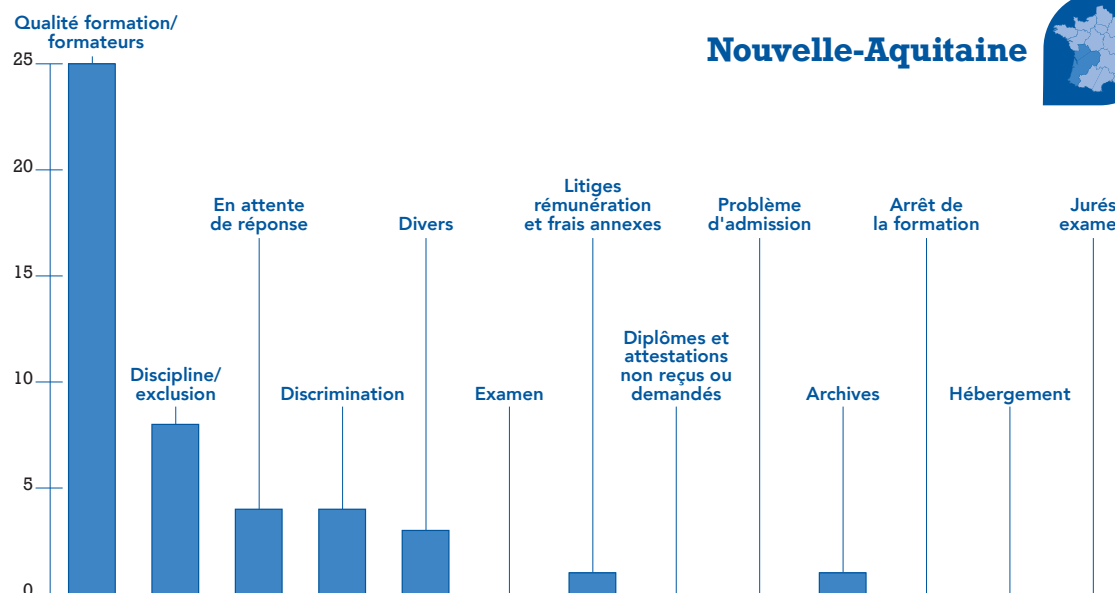
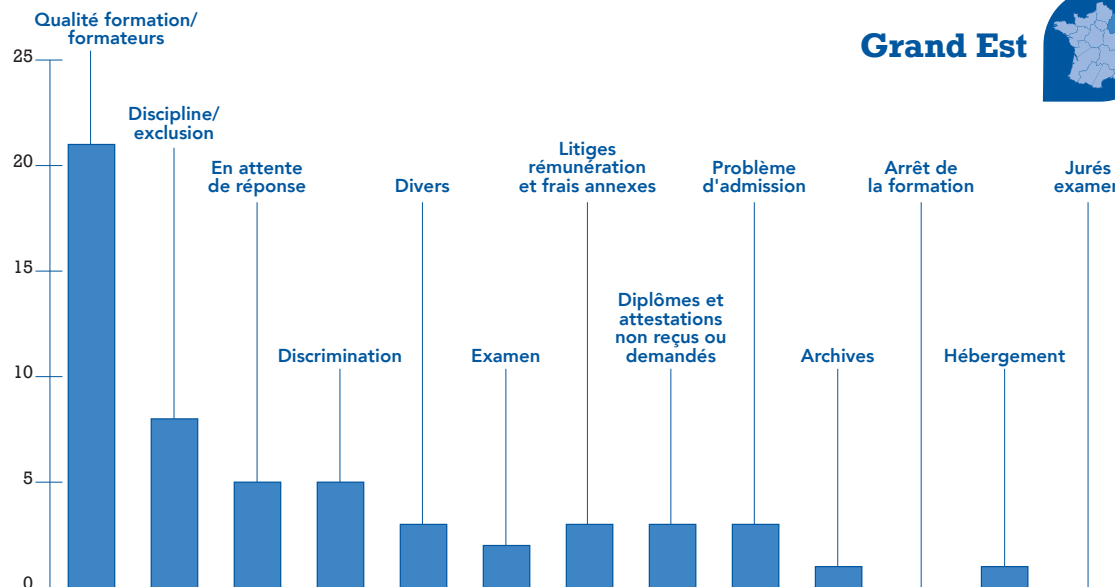
Régions	Nb entrées stagiaires 2023	Nb de recours en médiation	Taux de dossiers de recours en médiation 2023
Corse	2 350	3	0,12 %
Normandie	6 125	11	0,17 %
Auvergne-Rhône-Alpes	7 542	21	0,27 %
Territoire Digital	1 729	7	0,40 %
Hauts-De-France	9 431	42	0,44 %
Nouvelle-Aquitaine	10 318	46	0,44 %
Occitanie	7 464	36	0,48 %
Centre-Val De Loire	3 919	19	0,48 %
Bourgogne-Franche-Comté	5 466	27	0,49 %
Bretagne	5 522	29	0,52 %
Grand Est	9 291	55	0,59 %
Pays De La Loire	4 289	29	0,67 %
Île-De-France	7 832	85	1,08 %
Provence-Alpes-Côte D'azur	4 824	83	1,72 %



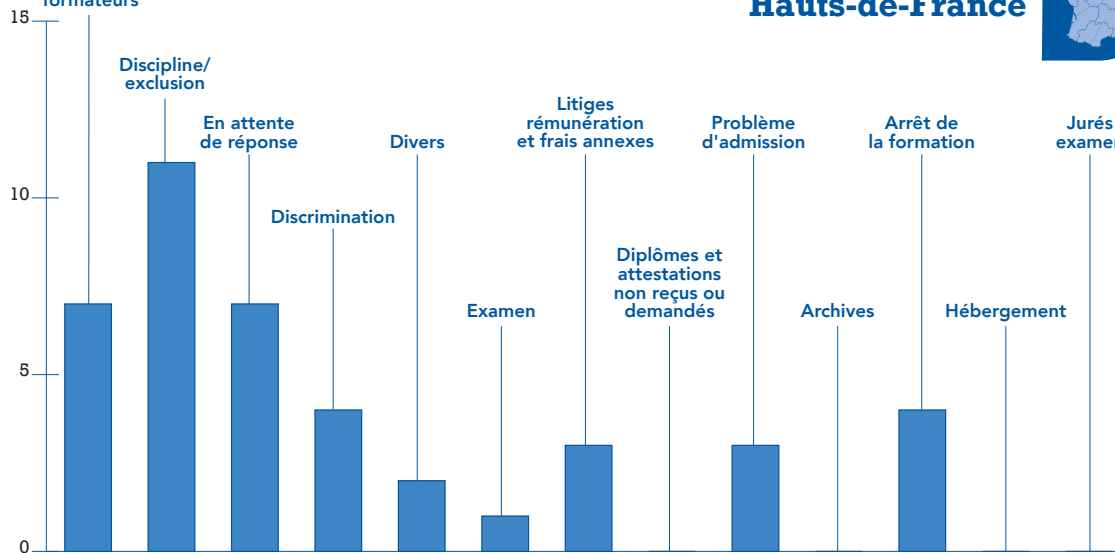
## 11.2 Ventilation des saisines région par région

### ➔ Nature et évolution des saisines par région en 2023





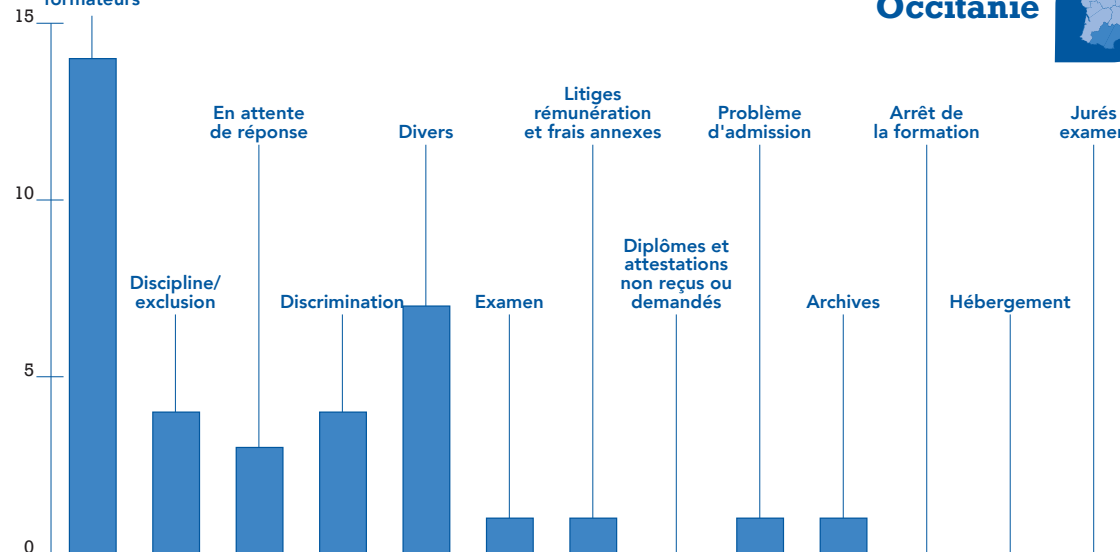
Qualité formation/  
formateurs



Hauts-de-France



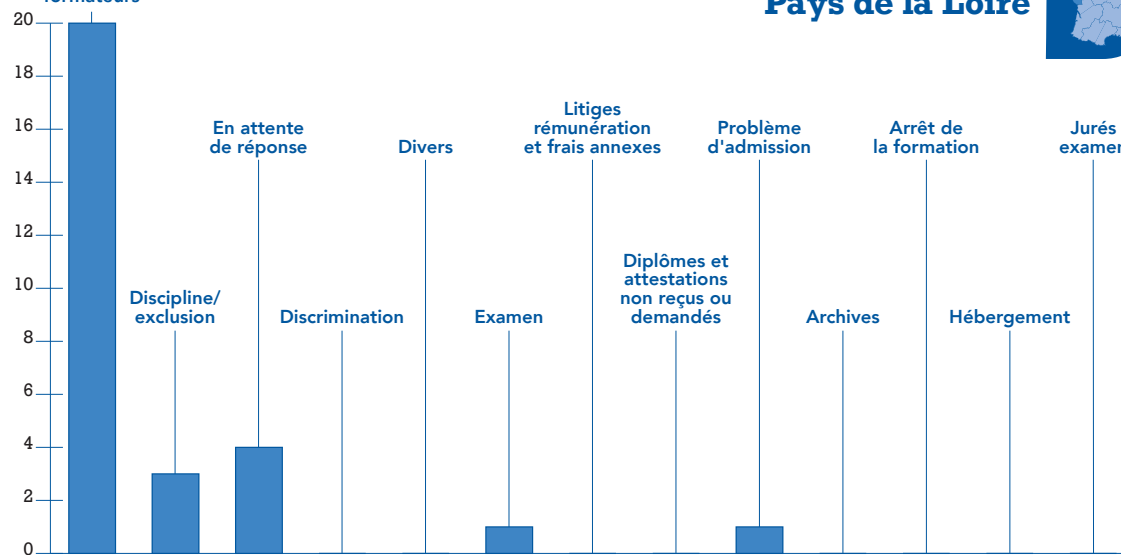
Qualité formation/  
formateurs



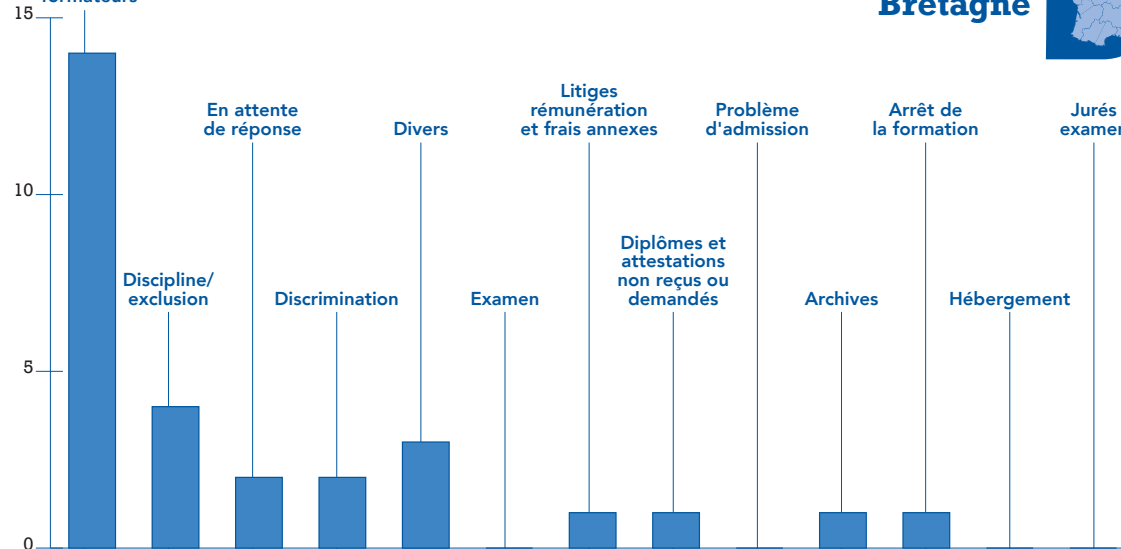
Occitanie



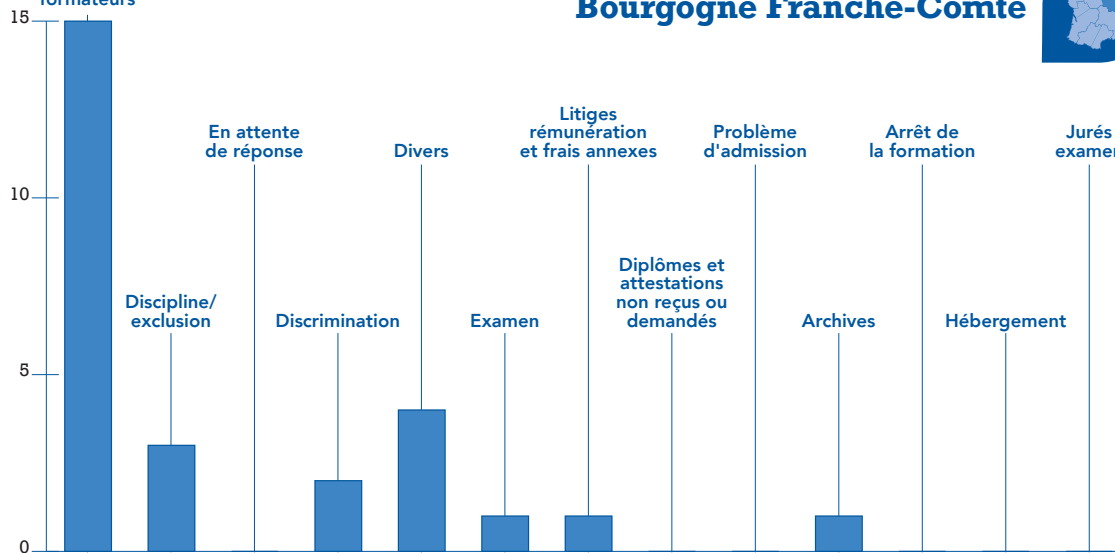
Qualité formation/  
formateurs



Qualité formation/  
formateurs



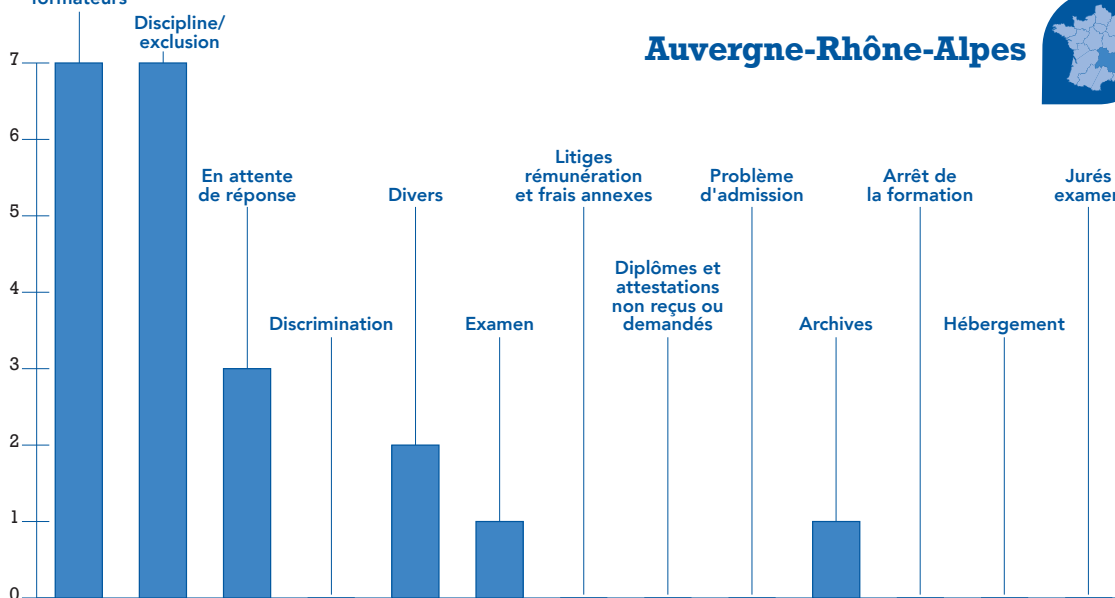
Qualité formation/  
formateurs



## Bourgogne Franche-Comté

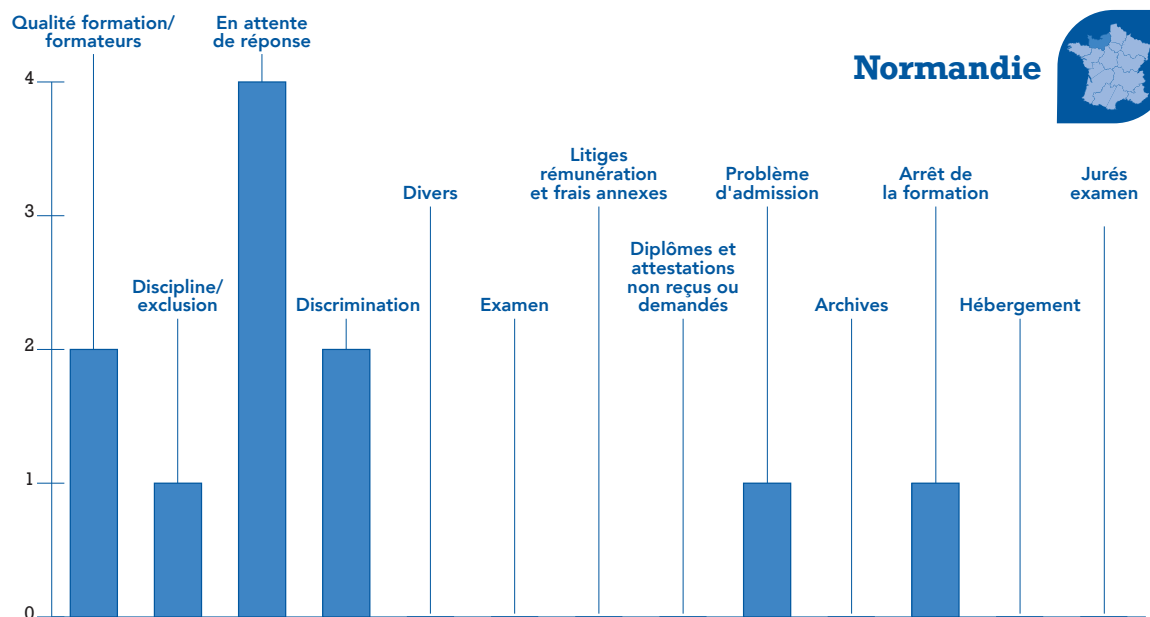
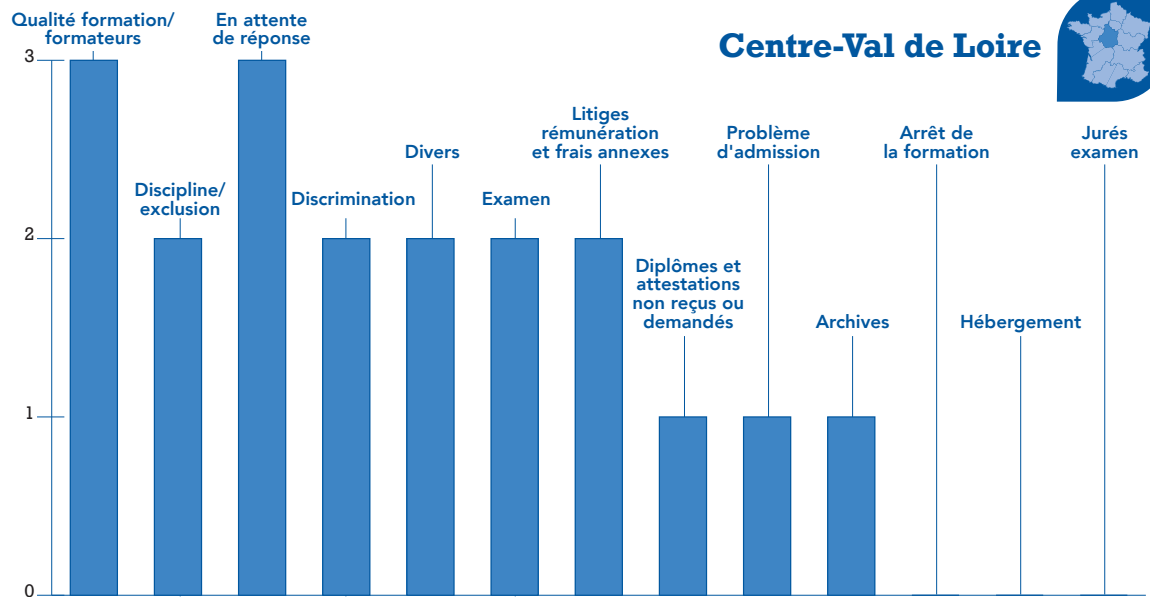


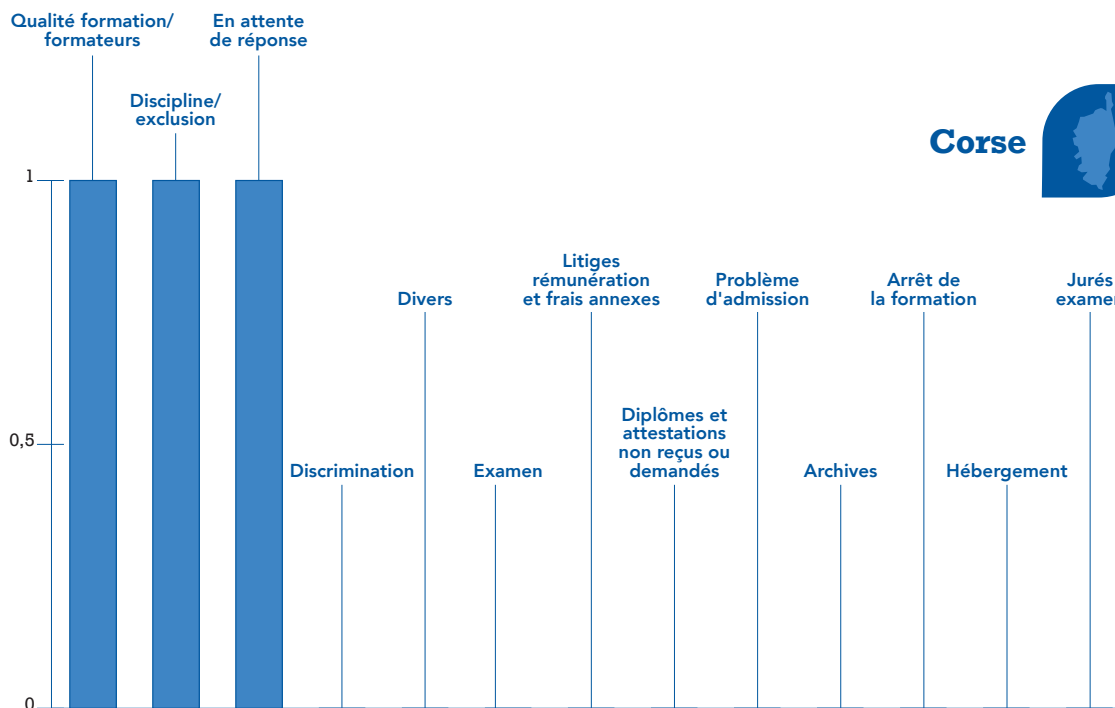
Qualité formation/  
formateurs



## Auvergne-Rhône-Alpes







# 12. Les recommandations

## 12.1 Six recommandations

Un premier ensemble regroupe quatre recommandations qui figuraient déjà dans le précédent rapport. Elles sont toujours d'actualité.

Même si la situation n'est pas encore réglée, puisqu'il s'agit d'actions au long cours, ces actions sont déjà engagées et en cours de réalisation :

- poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD,
- traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention,
- améliorer la transparence et la communication des directions de centre auprès des stagiaires, en cas de difficulté au cours de la formation (formateur absent ou en recrutement, défaut d'équipement ou de matière d'œuvre, etc.,
- systématisation d'un module RSE destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs (responsabilité environnementale/citoyenneté/vivre ensemble/non-discrimination...).

Deux nouvelles recommandations sont liées à l'exercice 2023 :

- harmoniser les critères et les pratiques qui conduisent à l'exclusion définitive d'un stagiaire,
- clarifier l'utilisation du smartphone en formation.



### 1 Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée

Cette recommandation demeure importante même si le recours aux CDD, prestataires, etc. doit mécaniquement s'abaisser dès 2024. Des dispositifs ont été mis en place par la Direction générale et sont désormais déployés ainsi qu'un process permettant de mieux recruter les formateurs en CDD via un outil de présélection des candidats. Pour autant, en 2023, les chiffres, mais aussi les retours des directeurs et managers de centre, démontrent que le recrutement de formateurs en CDD (prestataires ou plus globalement, intervenant de façon ponctuelle) génère toujours des insatisfactions, en particulier lorsque ceux-ci se font dans l'urgence ou lorsque les profils recherchés sont en tension.



### 2 Traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention

Les réclamations collectives en médiation étaient au nombre de 19 en 2020, 2021 mais aussi 2022. Elles sont passées à 22 en 2023. Il est indispensable de traiter ces réclamations de groupe avec la plus grande attention, dès la première alerte. Les réclamations collectives sont le plus souvent générées par la réaction des stagiaires face à un formateur qu'ils jugent insuffisant dans sa façon d'animer le groupe et/ou par un manque de compétence, d'expertise.

Dans la très grande majorité des cas, le

formateur mis en cause est une personne recrutée en CDD. À ce titre, la recommandation précédente s'applique également à cette question. Pour autant, les directeurs de centre et les responsables de formation doivent être avertis que lorsqu'un groupe de stagiaires (*a fortiori* s'il s'agit de la totalité du groupe) leur adresse une première réclamation sur la qualité de la formation ou du formateur, cette requête doit être immédiatement considérée avec la plus grande attention sous peine de la voir prendre une forme conflictuelle, beaucoup plus difficile à gérer.



### 3 Systématisation d'un module RSE destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs (responsabilité environnementale/citoyenneté/vivre ensemble/non-discrimination...)

Cette recommandation déjà présente dans le précédent rapport du médiateur est maintenue.

Ces dernières années, ce sujet sociétal des discriminations a continué à émerger ne serait-ce que parce que le seuil d'acceptabilité des citoyens ne cesse lui de s'abaisser. Au-delà de l'information et de la sensibilisation, il est indispensable que chacun adapte ses pratiques, parfois ses habitudes, aux standards attendus. Il est à noter, d'ailleurs, que la Direction générale a décidé d'afficher une ambition RSE importante dans ce domaine. Ce sujet des discriminations s'inscrit pleinement dans la question de la citoyenneté et du "vivre ensemble".



Pour engager une politique structurante dans ce domaine, il est donc recommandé de créer un module RSE spécifique destiné à l'ensemble des stagiaires en formation longue. Parce que ce sujet concerne autant les salariés de l'Afpa que les stagiaires, l'idéal serait de faire porter ce module par les formateurs eux-mêmes qui pourront au préalable se l'approprier avant de l'intégrer à leur programme de formation. L'ensemble du spectre RSE devrait être traité : de la sensibilisation à la non-discrimination, à l'émergence des questions environnementales dans chaque métier.

Même si, à ce stade, ce module n'a pas encore vu le jour la Direction générale de l'Afpa, et en particulier sa Direction RSE, a prévu d'en faire un engagement et de l'intégrer dans "Signé Afpa".

L'objectif est d'inscrire le "développement d'une expérience citoyenne" durant le parcours des stagiaires. Il commencerait durant l'intégration et continuerait également après, en lien avec le Village et les partenaires du centre, tout au long du parcours en formation des stagiaires mais aussi hors formation. La démarche intégrerait l'expérimentation concrète des gestes citoyens dans le cadre même de la vie du centre : dans les relations interpersonnelles (lutte contre le sexisme, le racisme...) mais aussi le gaspillage alimentaire, les économies d'énergie, d'eau, la gestion des déchets...).

Un groupe de travail est d'ores et déjà lancé pour notamment embarquer la question de la diversité dans la signature de l'Afpa (tout au long de la chaîne de valeurs). La démarche prévoit également une intégration dans le dispositif Talent Formateur, le parcours de formation des formateurs.

Le calendrier annoncé prévoit un début de déploiement de ce module au dernier trimestre 2024.



#### **4 Améliorer la transparence et la communication des directions de centre auprès des stagiaires, en cas de difficulté au cours de la formation**

Les stagiaires sont et seront de plus en plus exigeants sur la qualité de la prestation de formation qui leur est délivrée. Est-elle bien conforme aux engagements pris par l'Afpa ? Et sans réelle surprise, les personnes les plus intraitables sur la qualité attendue sont celles qui financent (au moins pour partie) leur formation soit par le biais de leur CPF.

Pour autant tout le monde peut comprendre qu'en formation comme ailleurs peut apparaître un dysfonctionnement : un formateur absent ou en recrutement, un défaut d'équipement ou de matière d'œuvre, etc.). Ce que n'admettent pas les stagiaires dans cette situation c'est de ne pas être informés clairement de la situation, de ne pas être traités en "adulte" capable de comprendre une difficulté dès lors que le centre Afpa met en place un plan d'action pour régler le problème. Les conflits les plus difficiles viennent généralement d'un manque de communication ou de transparence alors même que l'objectif des stagiaires converge avec celui du centre de formation. Un manque de clarté au motif que les sujets d'organisation ne relèvent que de la responsabilité de l'organisme de formation, sera invariablement considéré comme une volonté de dissimulation.



#### **5 Harmoniser, entre les différentes régions, les critères et les pratiques qui conduisent à l'exclusion définitive d'un stagiaire.**

De très fortes disparités apparaissent d'une région à l'autre concernant le taux d'exclusion définitive des stagiaires concernés par rapport au total des stagiaires en formation de cette région. Ainsi, on constate par exemple une plus forte sévérité des

centres Afpa en région Centre-Val de Loire ou Grand Est. En proportion, on exclut quatre fois plus de stagiaires dans le Centre-Val de Loire qu'en Pays de la Loire.

Cette forte hétérogénéité doit induire, pour les équipes de centre, un rappel des critères qui doivent conduire ou non à une exclusion définitive. Les responsables régionaux en charge de la qualité semblent indiqués pour engager cette harmonisation des critères.

En 2023, au total 867 stagiaires ont fait l'objet d'une exclusion définitive de leur formation.



#### **6 Clarifier l'utilisation du smartphone dès le début de la formation et rappeler le droit fondamental de toute personne à disposer de son image.**

Trop de stagiaires ignorent - souvent de bonne foi - l'existence du droit à l'image et ses implications, ce qui devient source de nouveaux litiges.

Il apparaît nécessaire, dès le début de la formation, d'une part, de rappeler le droit de toute personne sur son image et sa voix qui a pour conséquence l'interdiction de principe des enregistrements de toute nature et d'autre part, de clarifier les limites de l'usage du smartphone en formation. Il serait pertinent sur ce second point de capitaliser sur les pratiques de nombreux formateurs, pour définir une bonne pratique généralisée. De même, les exceptions utiles doivent être définies et partagées...

Pour cela, il est également recommandé :

- l'insertion d'une disposition dans les Règlements Intérieurs applicables aux bénéficiaires des prestations de l'Afpa à l'occasion de sa prochaine révision.
- La définition puis la diffusion d'une doctrine pédagogique sur l'usage du smartphone en formation par la Direction de l'ingénierie et de l'innovation.



**1**  
**Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD** et les accompagner lors de leur arrivée.

---



**2**  
**Traiter** les réclamations de groupe avec la plus grande attention.

---



**3**  
**Créer et systématiser** un module RSE destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs (responsabilité environnementale/ citoyenneté/vivre ensemble/ non-discrimination...).

---



**4**  
**Améliorer** la transparence et la communication des directions de centre auprès des stagiaires, en cas de difficulté au cours de la formation.

---



**5**  
**Harmoniser** les critères et les pratiques qui conduisent à l'exclusion définitive d'un stagiaire.



**6**  
**Clarifier** l'utilisation du smartphone dès le début de la formation.

## 12.2 Tableau de suivi des recommandations de l'exercice 2022

Recommandations	Réalisé	En cours de réalisation	Réalisation prévue	Non réalisé
Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD. Il est recommandé de renforcer (entre l'échelon national, régional et local) le processus permettant de sécuriser le plus possible ces recrutements et leur accompagnement.		X		
Traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention. Il est recommandé que les managers des centres de formation soient tous clairement informés que lorsqu'un groupe de stagiaires leur adresse une première réclamation sur la qualité de la formation ou du formateur cette requête doit être immédiatement considérée avec la plus grande attention sous peine de la voir se transformer en conflit beaucoup plus difficile à régler.		X		
Renforcer l'information des usagers de l'Afpa sur leurs droits (et devoirs), en particulier pour les premiers niveaux de qualification.		X		
Systématisation d'un module RSE destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs.		X		

# 13. Les correspondants régionaux du médiateur

Les correspondants régionaux du médiateur sont exclusivement les responsables régionaux en charge de la qualité (RQR).

Il s'agit d'un réseau très professionnel, aux compétences reconnues. Leur profil est pleinement adapté pour participer à l'instruction des dossiers de médiation, souvent les plus complexes.

Ils présentent l'avantage de parfaitement connaître les acteurs de terrain de leur région.

Les correspondants médiation ne se contentent pas d'un simple ressenti, ni de l'avis d'un seul interlocuteur de façon à obtenir des informations objectives et vérifiées.

Également ce réseau sait, le plus souvent, faire preuve de neutralité et d'impartialité au cours de l'instruction des dossiers comme le réclame l'éthique de la médiation.

Ces correspondants disposent d'une culture qualité qui les rend extrêmement attentifs à la problématique des réclamations et à la nécessité de ne pas laisser sans réponse une question mais au contraire d'apporter des solutions lorsqu'une réclamation s'avère justifiée.

Ils sont les chantres de l'amélioration continue et perçoivent chaque réclamation comme une façon d'améliorer l'organisation et le service rendu.

Cependant, ils disposent d'un temps limité pour apporter leur contribution à la médiation en raison d'une charge de travail déjà lourde sur leurs activités centrales de responsables qualité.



Annie Dupré

chargée de mission/  
.....  
médiation auprès du  
.....  
médiateur national



Alain  
Leroy

.....  
Hauts-  
de-France



Flora  
Chamoussidine

.....  
Île-de-France



Sophie  
Desmares

.....  
Île-de-France



Alexia  
Lecuyer

.....  
Normandie



Céline  
Viard

.....  
Grand Est



Amélie  
Plaut

.....  
Bretagne  
et Pays de  
la Loire



Charles  
Caillard

.....  
Centre-  
Val de Loire



Karine  
Mauchamp

.....  
Bourgogne-  
Franche-  
Comté



Erwan  
Lariven

.....  
Auvergne-  
Rhône-Alpes



Stanislawa  
Adamczewska

.....  
Provence Alpes  
Côte d'Azur



Roland  
Veilleux

.....  
Provence Alpes  
Côte d'Azur



Assia Diber

.....  
Nouvelle-  
Aquitaine



Pierre  
Fregeac

.....  
Nouvelle-  
Aquitaine



Valérie  
Deredec

.....  
Occitanie



Isabelle  
Pasqualini

.....  
Corse

# 14. Annexes

## 14.1 La médiation instituée par les textes fondateurs de l'Afpa

DÉCRETS, ARRÊTÉS, CIRCULAIRES

### TEXTES GÉNÉRAUX

#### MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL

Ordonnance no 2016-1519 du 10 novembre 2016 portant création au sein du service public de l'emploi de l'établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes

NOR : ETS1617700R

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre, du ministre de l'Économie et des finances et de la ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ; Vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, notamment le paragraphe 2 de son article 106 ; Vu la décision 2012/21/UE de la Commission de l'Union européenne du 20 décembre 2011 relative à l'application de l'article 106, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général ; Vu le code général des collectivités territoriales ; Vu le code de l'éducation, notamment le chapitre V du titre III du livre III de la deuxième partie de sa partie législative ; Vu le code général des impôts, notamment son article 879 ; Vu le code du travail ; Vu la loi n° 83-675 du 26 juillet 1983 modifiée relative à la démocratisation du secteur public ; Vu la loi n° 84-834 du 13 septembre 1984 modifiée relative à la limite d'âge dans la fonction publique et le secteur public, notamment son article 7 ; Vu la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, notamment son article 21 ; Vu la loi n° 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi, notamment son article 39 ; Vu les avis du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles en date des 5 juillet 2016 et 4 octobre 2016 ; Vu la délibération de l'Assemblée de Corse en date du 29 juillet 2016 ; Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 6 octobre 2016 ; Vu les pièces desquelles il résulte que le comité central d'entreprise de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes est consulté en application de l'article L. 2323-33 du code du travail ; Le Conseil d'État entendu ; Le conseil des ministres entendu,

11 novembre 2016 JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Texte 21 sur 144

Ordonne :

## CHAPITRE I<sup>ER</sup>

### Création d'un établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes

« Art. L. 5315-4. – Un médiateur national est chargé au sein de l'établissement public d'instruire les réclamations individuelles des usagers, sans préjudice des voies de recours existantes. Le médiateur national est le correspondant du Défenseur des droits.

Décrets, arrêtés, circulaires

#### TEXTES GÉNÉRAUX

#### MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL

Décret no 2016-1539 du 15 novembre 2016 relatif à l'établissement public chargé au sein du service public de l'emploi de la formation professionnelle des adultes

NOR : ETS1619944D

Publics concernés : public de la formation professionnelle ; personnels de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes et de l'établissement public mentionné à l'article L. 5315-1 du code du travail. Objet : règles de fonctionnement de l'établissement public chargé au sein du service public de l'emploi de la formation professionnelle des adultes. Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à la date d'effet de la décision portant dissolution de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes et au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Notice : le décret définit les règles de fonctionnement de l'établissement public chargé au sein

du service public de l'emploi de la formation professionnelle des adultes. En particulier, il détermine la composition du conseil d'administration et définit les compétences du président du conseil d'administration et du directeur général. Il précise également les modalités d'organisation territoriale de l'établissement ainsi que les missions du médiateur. Il précise les modalités de transfert des contrats de travail de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes vers l'établissement public et ses filiales, la prorogation des mandats des représentants élus du personnel et les modalités d'arrêt des comptes de l'AFPA pour 2016. Références : le présent décret est pris pour l'application de l'ordonnance n° 2016-1519 du 10 novembre 2016 portant création au sein du service public de l'emploi de l'établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes. Les dispositions du code du travail modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction résultant de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>). Le Premier ministre, Sur le rapport de la ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, Vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, notamment le paragraphe 2 de son article 106 ; Vu la décision 2012/21/UE de la Commission de l'Union européenne du 20 décembre 2011 relative à l'application de l'article 106, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général ; Vu le code

général des collectivités territoriales ; Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article R. 451-1 ; Vu le code de commerce, notamment son article L. 823-1 ; Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article D. 412-79 ; Vu le code du travail, notamment ses articles L. 5315-1 et suivants ; Vu la loi n° 83-675 du 26 juillet 1983 modifiée relative à la démocratisation du secteur public ; Vu la loi n° 84-834 du 13 septembre 1984 modifiée relative à la limite d'âge dans la fonction publique et le secteur public, notamment son article 7 ; Vu l'ordonnance n°2016-1519 du 10 novembre 2016 portant création au sein du service public de l'emploi de l'établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes ; Vu le décret n° 53-707 du 9 août 1953 modifié relatif au contrôle de l'État sur les entreprises publiques nationales et certains organismes ayant un objet d'ordre économique ou social ; Vu le décret n°55-733 du 26 mai 1955 modifié relatif au contrôle économique et financier de l'État ; Vu le décret n° 2010-1035 du 1<sup>er</sup> septembre 2010 relatif à la durée des mandats des dirigeants et au fonctionnement des organes de direction de certains des établissements publics de l'État, notamment son article 2 ;

17 novembre 2016 JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Texte 36 sur 127

Vu les avis du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles en date du 5 septembre et du 4 octobre 2016 ; Vu la délibération de l'Assemblée de Corse en date du 6 septembre 2016 ; Vu les pièces desquelles il résulte que le comité central

d'entreprise de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes a été consulté en application de l'article L. 2323-33 du code du travail ; Le Conseil d'État entendu, Décrète : CHAPITRE 1<sup>er</sup> Création d'un établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes Art. 1<sup>er</sup>. – Le titre 1<sup>er</sup> du livre III de la cinquième partie du code du travail est complété par un chapitre V ainsi rédigé : « CHAPITRE V « Établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes

« Section 2 « Médiateur » Art. R. 5315-14. – Le médiateur mentionné à l'article L. 5315-4 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. « En dehors de celles qui mettent en cause l'établissement public, les réclamations qui relèvent de la compétence du Défenseur des droits sont transmises directement à ce dernier. « La saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation. »

## 14.2 Saisir le médiateur national de l'Afpa

En cas de litige avec l'Afpa, vous pouvez saisir le médiateur national. L'objectif de la médiation étant de parvenir à un accord amiable.

Le médiateur de l'Afpa recherche de façon neutre et impartiale un règlement amiable chaque fois que possible. Il étudie chaque réclamation, en tenant compte des dispositions légales et réglementaires applicables mais également en respectant des principes d'équité et de confidentialité (Article R5315-14 du Code du Travail).

### Quelles sont les conditions pour saisir le médiateur national ?

#### En cas de réponse non satisfaisante à votre réclamation

- vous avez effectué une ou plusieurs réclamations écrites auprès de l'Afpa,
- votre dernière réclamation date de moins d'un an, à partir du dernier écrit,
- vous n'avez reçu aucune réponse au bout de deux mois,
- vous avez reçu une réponse mais elle ne vous satisfait pas.

#### En cas de sanction disciplinaire

- vous souhaitez contester un avertissement,
- vous souhaitez contester une exclusion définitive.

### IMPORTANT

**Le médiateur national n'a pas compétence sur les litiges portant sur les décisions des jurys d'examen. Sur ce sujet, les recours doivent être soumis au directeur régional de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)**



# Les chiffres clés de l'Afpa **161 000** **PERSONNES FORMÉES ET ACCOMPAGNÉES**

## Nombre de stagiaires formés

**92 440**

Soit **49 100**

Demandeurs d'emploi

Dont **4 000**  
personnes  
en situation  
de handicap

+ **36 625**

Salariés

+ **6 715**

Alternants

Dont **3 360**  
apprentis accueillis  
dans le CFA  
de l'Afpa

**3 355**  
alternants accueillis  
en contrat pro

**33%**  
Femmes

**67%**  
Hommes

## Personnes accompagnées dans les programmes nationaux

**67 900**

**39 260**

**Prépa Compétences:**  
confirmer et tester son  
projet professionnel pour  
accéder à la formation  
et à l'emploi

**20 260**

**Déclic pour l'action:**  
rapprocher les jeunes  
du monde du travail

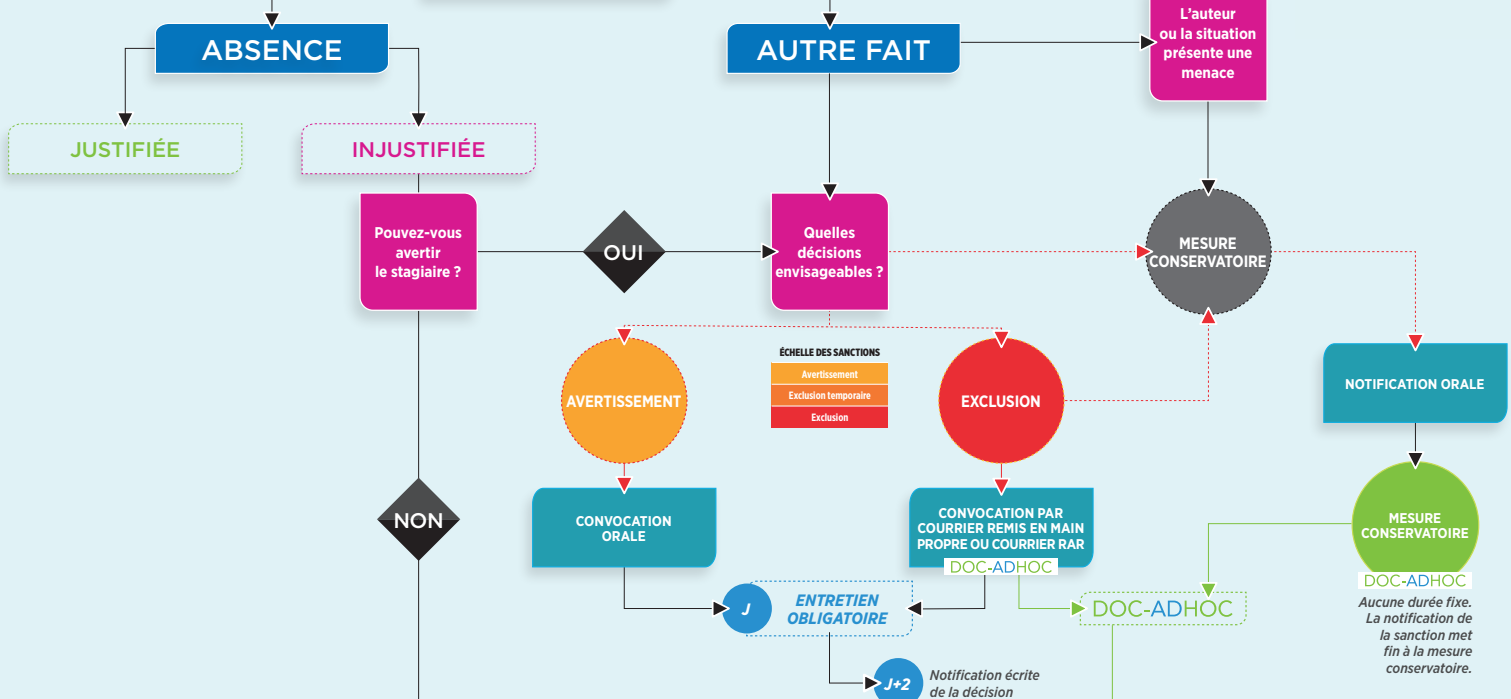
**755**

**Hope:** un parcours  
d'accès à la certification,  
à l'emploi  
et à l'autonomie  
des personnes réfugiées

**7 625**

**La Promo 16.18:**  
un « sas de remobilisation »  
pour réconcilier les jeunes  
avec leur avenir en 4 mois

# FAIT CONSTATÉ



## NOTIFICATIONS

<b>MISE EN DEMEURE AVANT RUPTURE CONTRACTUELLE</b> <i>(Courrier demandant au stagiaire de justifier de son absence)</i>	<b>AVERTISSEMENT</b> <small>DOC-ADHOC</small>	<b>EXCLUSION TEMPORAIRE de 1 à 5 jours</b> <small>DOC-ADHOC</small>	<b>EXCLUSION DÉFINITIVE</b> <small>DOC-ADHOC</small>
--	--	--	---

**CAS PARTICULIER**  
 Les courriers sont rédigés au cas par cas avec l'appui du Pôle Réglementation et Conformité, via l'adresse [RS@afpa.fr](mailto:RS@afpa.fr)


**CAS GÉNÉRAL**  
 Les modèles de documents disciplinaires sont disponibles sur [DOC-ADHOC](http://DOC-ADHOC). Des notices d'utilisation permettent d'en maîtriser les paramètres d'utilisation, en particulier le calcul des délais lorsqu'il est nécessaire de recourir au courrier recommandé.

# VADE-MECUM DES PROCÉDURES DISCIPLINAIRE/STAGIAIRE

## POINTS DE VIGILANCE GÉNÉRAUX

<b>ENTRETIEN PRÉALABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sauf si le stagiaire dispose d'un justificatif recevable (ex : certificat médical), l'absence du stagiaire à l'entretien ne met pas en échec la procédure</li> <li>Privilégier les remises en mains propres pour réduire les délais avant l'entretien</li> </ul>
<b>SANCTION</b>	<p><b>AUCUNE SANCTION NE PEUT INTERVENIR SANS ENTRETIEN PRÉALABLE &amp; SANS MOTIVATION PRÉCISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Description précise dans la convocation et dans le courrier de notification de la sanction des faits reprochés au stagiaire : récit du comportement, restitution des éléments de langage, date(s), lieu(x)</li> <li>Exemple : « <b>Le 11 mois AAAA, à 10h50, vous êtes monté sur une table pour hurler un chant révolutionnaire en brandissant un couteau en plastique</b> », mais ne pas écrire « <b>Votre comportement inapproprié en formation</b> » (trop général)</li> <li>Aucun énoncé ne doit manifester un jugement de valeur ou de morale, un préjugé ou un sentiment personnel</li> <li>En dehors du stagiaire concerné, aucune mention de noms de personnes (personnel, stagiaire, témoin) ne doit figurer dans les courriers/les écrits relatifs aux sanctions : faire référence à une victime et/ou à des témoins par leur qualité/fonction (Ex : on parle d'un formateur, d'un stagiaire, etc.)</li> </ul> <p><b>UN CUMUL DE SANCTIONS POUR UN MÊME FAIT EST INTERDIT PAR LES RÈGLES DISCIPLINAIRES</b></p> <p>Exemple : un même stagiaire peut recevoir plusieurs avertissements pour plusieurs retards ou absences injustifiées, mais jamais plusieurs avertissements (ou un avertissement et une exclusion temporaire) pour une même absence</p>
<b>SIGNATURE</b>	<p><b>LES COURRIERS DE NOTIFICATION SONT SIGNÉS PAR LE DIRECTEUR DE CENTRE (DC) OU SON REPRÉSENTANT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le représentant du DC est un membre de l'équipe de direction du centre</li> <li>Ce peut être un membre de l'équipe de direction d'un autre centre ou de la direction régionale, à l'exclusion des formateurs et des assistants</li> </ul>
<b>JOUR FRANC CALENDRAIRE</b>	<p><b>1 JOUR FRANC CALENDRAIRE = 1 JOUR COMPLET DE 00H à 24H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si le délai s'achève un jour non travaillé, il est reporté au 1<sup>er</sup> jour travaillé suivant</li> </ul>
<b>MOYENS DE NOTIFICATION</b>	<p><b>2 MOYENS DE COMMUNICATION D'UNE SANCTION AU STAGIAIRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remise en main propre contre décharge (copie du courrier signé par le stagiaire)</li> <li><b>OU</b></li> <li>Envoi en courrier RAR (recommandé avec accusé de réception)</li> </ul>

## POINTS DE VIGILANCE SPÉCIFIQUES

	MESURE CONSERVATOIRE	EXCLUSION TEMPORAIRE/DÉFINITIVE	AVERTISSEMENT
<b>PARTICULARITÉS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas une sanction mais une mesure de sauvegarde, de protection dans les cas où le maintien de la personne au sein du centre peut représenter un danger (pour la personne elle-même, pour le personnel, ou les stagiaires)</li> <li>Annoncée oralement par un manager et confirmée par écrit</li> <li>Effets immédiats dès l'annonce orale (le stagiaire doit quitter le centre)</li> <li>Ne produit pas d'effet sur la rémunération</li> <li>Informé le(s) financeur(s) dès le 1<sup>er</sup> jour de la suspension sans préciser le motif ni la sanction envisagée</li> <li>Si le bénéficiaire est hébergé, préciser dans le courrier si celui-ci doit quitter ou non l'hébergement</li> <li>Retour du bénéficiaire possible avec une sanction disciplinaire (exclusion ou avertissement) ou sans sanction</li> </ul>	<p>Convocation toujours formelle/écrite (avec communication d'un courrier)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remise en main propre : l'entretien doit avoir lieu au minimum <b>le 3<sup>ème</sup> jour après la remise</b> (délais à respecter de 2 jours francs calendaires avant l'entretien)</li> <li>Courrier RAR : l'entretien doit avoir lieu à partir du <b>11<sup>ème</sup> jour après le dépôt du courrier à la poste</b> (délais à respecter de 10 jours francs calendaires avant l'entretien)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien préalable toujours obligatoire</li> <li>La convocation du stagiaire informelle (non écrite) et orale est suffisante</li> <li>La sanction notifiée par courrier précise le motif de la sanction et la date de l'entretien</li> </ul>
<b>DÉLAIS À RESPECTER</b>	<p><b>La mesure conservatoire n'a pas de durée définie</b>, mais la durée de mise à l'écart du stagiaire doit être raisonnable pour ne pas le pénaliser de manière excessive (éviter les durées supérieures à 15 jours)</p> <p>En cas de remise en main propre de la mesure conservatoire (la confirmation par écrit) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soit sans convocation à l'entretien disciplinaire : une convocation écrite doit être communiquée au stagiaire <b>dans les plus brefs délais</b> (dans les 2 jours)</li> <li>Soit avec convocation à l'entretien disciplinaire : l'entretien doit être fixé dans les <b>3 à 5 jours</b></li> </ul>	<p><b>Délai de réflexion obligatoire d'un (1) jour calendaire franc</b>, par conséquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune sanction d'exclusion ne peut intervenir le jour ou le lendemain de l'entretien</li> <li>Le courrier de notification de la sanction est daté au plus tôt du <b>sur lendemain de l'entretien</b></li> <li>La durée de l'exclusion temporaire ne doit pas dépasser <b>5 jours</b></li> <li>Toujours informer le(s) financeur(s) <b>le 1<sup>er</sup> jour de la notification de la sanction par courrier</b></li> </ul>	<p><b>Délai de réflexion :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alfa non tenue à un délai de réflexion</li> <li>Le courrier RAR de la notification de la sanction peut être <b>daté du jour de l'entretien</b></li> </ul>
<b>RÈGLEMENT INTÉRIEUR (RI)</b>	Art. 03.03 de la partie 02 du RI	<p><b>Convocation :</b> Art. 03.01 &amp; 03.02 de la partie 2 du RI</p> <p><b>Exclusion :</b> Art. 02.01 &amp; 02.02 &amp; 03.01 de la partie 2 du RI</p>	Art. 02.01, 02.02 & 03.02 de la partie 2 du RI
	Notice complète : 2023_DIS_4_MesureConservatoire_Notice	<p>Notices complètes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2023_DIS_2_Convocation_Notice&amp;FAQ</li> <li>2023_DIS_1_Avertissement_Notice&amp;FAQ</li> </ul>	Notice complète : 2023_DIS_5_ExclusionDefinitive_Notice

## Contacts :

### Médiateur National de l'Afpa

mediation@afpa.fr

Tour Cityscope - 3, rue Franklin  
93100 Montreuil



afpa.fr - f X YouTube Instagram