



RAPPORT ANNUEL 2019
**DU MÉDIATEUR
NATIONAL**

afpa.fr

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.



Éditorial



La médiation est sans nul doute l'une des plus vieilles fonctions du monde. Le règlement des litiges de façon amiable par la désignation d'un tiers neutre pour éviter l'escalade vers un conflit n'est, il est vrai, pas une idée nouvelle. Mais elle a pu faire la preuve de son efficacité au fil du temps. Aujourd'hui, dans un monde de plus en plus complexe, dans lequel monte l'individualisme et son corolaire, la judiciarisation, elle, s'entoure d'une singulière modernité. La médiation permet de recréer de la confiance entre l'établissement public et ses usagers, y compris lorsque le fil du dialogue a été rompu. Elle permet parfois uniquement de faire comprendre à une personne les raisons d'une décision qui lui est défavorable par une simple posture d'impartialité ; elle permet aussi de rétablir dans leurs droits des usagers victimes de situations ou de décisions infondées ou injustes. La médiation présente l'avantage de constituer une procédure rapide et gratuite. Un atout essentiel pour bon nombre de stagiaires de l'Afpa en situation de précarité. L'action du médiateur n'est efficace qu'à la seule condition d'exercer sa mission en toute neutralité et indépendance, sans cette neutralité, affirmée et démontrée, entre les deux parties antagonistes, comment un usager pourrait-il s'engager avec confiance dans un processus de résolution de son problème ?

Après un an d'exercice, force est de constater que jamais cette indépendance n'a été remise en question par qui que ce soit.

Cette première année d'activité a aussi été l'occasion de se former et de caler l'exercice de la médiation à l'Afpa sur les meilleurs standards des grandes entreprises et institutions qui y ont recours. Pour mener à bien chacun des dossiers instruits, nous nous appuyons désormais, sur une charte, un cadre de valeurs et un processus structuré et normé.

Cette année a également été l'occasion de déployer une large stratégie d'information en direction de nos différentes parties prenantes - en particulier auprès des salariés de l'Afpa et des stagiaires - pour expliquer la particularité et les avantages de la médiation. L'accès à la médiation a également été grandement simplifié pour les requérants.

C'est l'une des raisons qui expliquent que l'on enregistre 442 saisines recevables en 2019 contre 233 l'année précédente. Cette année a aussi été marquée par l'engagement de l'Afpa dans un plan de transformation sans précédent, avec des étapes imposées. La durée et l'ampleur de ce plan, ont pu perturber l'organisation de l'Afpa et créer des dysfonctionnements dans certaines formations ou ressentis comme tels par certains stagiaires.

Cette phase de transformation est également favorable pour que l'établissement public se dote d'une véritable "culture de la réclamation" qui est l'un des piliers de la qualité. La prise en compte systématique de ces réclamations, leur mesure et leur analyse permettront de régler bon nombre de dysfonctionnements et ainsi de rendre un meilleur service à ses usagers.

À ce titre, ce rapport comporte plusieurs recommandations destinées au Conseil d'administration. Au premier rang de ces recommandations, figure la nécessité d'une plus grande rigueur dans le recrutement et l'accompagnement des formateurs qui interviennent de façon ponctuelle. L'exigence des stagiaires est de plus en plus prégnante. Elle l'est d'autant plus à l'Afpa qui a toujours été reconnue pour le professionnalisme de ses formateurs, et que ses stagiaires sont nombreux à dire que la formation qu'ils suivent est "leur dernière chance" de réussite professionnelle.

Florent Longuépée
Médiateur national de l'Afpa

Résumé

du rapport 2019

du médiateur national

Avec 442 saisines enregistrées en 2019 contre 233 en 2018, cette année marque presque un doublement des dossiers traités par rapport aux précédentes. Deux raisons principales peuvent expliquer cette hausse importante :

- 1 - le projet de transformation de l'Afpa qui a marqué cette année 2019. En effet, en bloquant les possibilités de recrutement en CDI pendant toute sa durée, particulièrement longue, le plan de sauvegarde de l'emploi a pu déstabiliser certaines formations ;
- 2 - une stratégie d'information et un accès grandement facilité à la médiation.

L'enracinement de la médiation à l'Afpa

L'année 2019 a été mise à profit pour structurer et professionnaliser la médiation, mieux informer les parties prenantes de ses avantages et la rendre plus accessible aux usagers.

- Utilisation d'un cadre de valeurs et d'une méthode rigoureuse qui correspond aux meilleurs standards en s'appuyant sur la charte du Club des Médiateurs de Services au Public.
- Une stratégie d'information, pour faire connaître les avantages de la médiation, déployée tout au long de l'année en direction : des salariés et notamment des managers, des usagers, et plus particulièrement des stagiaires (livrets stagiaires/ création d'un formulaire de saisine en ligne sur le site Afpa.fr), des tutelles, des partenaires et des financeurs, des acteurs du monde emploi/formation.
- Le déplacement du médiateur dans les centres comme mode de traitement privilégié pour les dossiers les plus complexes.
- La production de chiffres affinés pour mieux préciser et recenser les motifs exacts des litiges.

Les principaux motifs de réclamation

La qualité de la formation et des formateurs
Avec 232 saisines contre 61 seulement en 2018, ce motif de réclamation enregistre une hausse considérable en 2019 (53 % des dossiers). Sur ce total, 73 réclamations portent sur la qualité de la formation et 159 sur la qualité ressentie du ou des formateurs. Sur ces 159 réclamations, 142 visent des formateurs en CDD (ou correspondant à divers statuts hors CDI). Ce qui laisse supposer parfois, des difficultés à recruter des profils de formateurs en CDD, répondant aux critères de qualité de l'Afpa.

Les réclamations collectives
Conformément à la tendance qui émergeait fin 2018, les recours collectifs, jusqu'alors marginaux, ont bondi en 2019 avec 16 réclamations enregistrées par la médiation. Elles ont regroupé au total 214 personnes. Elles portent toutes sur la qualité des formateurs ou des formations. Le schéma de ces réclamations de groupe est souvent le même : un formateur peu expérimenté est recruté en urgence juste avant le début d'une

formation ou encore l'Afpa est contrainte de recourir à une succession de formateurs en CDD. Les stagiaires, inquiets pour l'obtention de leur titre, font bloc contre le formateur : ils jugent son niveau insuffisant. Ils signalent le problème à la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème. Ils alertent alors les financeurs par des courriers collectifs.

Les sanctions disciplinaires

Les avertissements et exclusions définitives de stagiaires ont généré au total 76 recours en 2019, contre 83 en 2018. Ce qui témoigne d'une relative stabilité. 29 saisines concernent des avertissements et 47 des exclusions définitives.

Les difficultés d'accès à l'information

Cette rubrique regroupe 36 saisines enregistrées pour des causes diverses (soit 8 % du total).

La question de la discrimination

Le sujet des discriminations (origines, femme/homme, âge, handicap, orientation sexuelle...) a clairement émergé en 2019. Il est rarement évoqué comme motif principal de saisine. Mais il a été décidé de le mesurer parce que les sujets de discrimination revenaient très souvent "en deuxième ligne" au sein des échanges avec les requérants. Au total, en plus des 7 dossiers pointant au premier chef des questions de discrimination, 61 stagiaires l'ont invoqué se déclarant victime de discrimination.

L'origine géographique des réclamations

La plupart des régions enregistrent logiquement une forte hausse des réclamations. Les volumes importants de saisines correspondent pour l'essentiel aux régions qui accueillent un nombre important de stagiaires Afpa : Ile-de-France, Hauts-de-France, Occitanie, PACA... Mais il existe aussi des exceptions. Ainsi la région Grand Est ou la région Nouvelle-Aquitaine connaissent une baisse des saisines.

Les recommandations

- Mieux recruter les formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée
- Traiter les réclamations de groupe avec attention dès la première réclamation
- Transmettre une information claire sur ce qu'est réellement une formation pour adulte
- Créer un vade-mecum pratique des sanctions disciplinaires à l'usage des managers
- Sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination
- Renforcer l'information auprès des tutelles et des financeurs
- Structurer le processus de réclamation à l'Afpa

Les avantages de la médiation	2
Édito	3
Résumé du rapport du médiateur national	4
1. L'enracinement de la médiation à l'Afpa	7
1.1 Professionnalisation autour d'une méthode et d'un cadre de valeurs	7
1.2 Une stratégie d'information déployée tout au long de l'année	12
1.3 Se déplacer dans les centres	12
1.4 Préciser la nature et l'origine des litiges	12
2. Doublement des saisines en 2019	13
2.1 Les raisons de l'augmentation des saisines	13
2.2 Répartition des dossiers en fonction des litiges	14
2.3 Évolution des principaux motifs sur 5 ans	15
3. Analyse des principales causes de réclamation	16
3.1 Des chiffres affinés	16
3.2 Un processus de réclamation à construire	17
3.3 La qualité de la formation et des formateurs	21
3.4 Les sanctions disciplinaires	27
3.5 Les difficultés d'accès à l'information	29
3.6 Les diplômes et attestations non reçus	30
3.7 Les problèmes d'admission en formation	34
3.8 La question de la discrimination	35
4. Origines géographiques et nature des saisines par région	39
4.1 Répartition des saisines sur l'ensemble des régions	39
4.2 Répartition des saisines région par région	40
5. Recommandations	44
5.1 Mieux recruter les formateurs en CDD	44
5.2 Traiter les réclamations de groupe	44
5.3 Transmettre une information claire sur ce qu'est réellement une formation pour adulte	44
5.4 Créer un vade-mecum pratique des sanctions disciplinaires à l'usage des managers	45
5.5 Sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination	45
5.6 Renforcer l'information auprès des tutelles et des financeurs	45
5.7 Structurer le processus de réclamation à l'Afpa	45
6. Relations avec les différentes directions de l'Afpa	46
7. Relations avec les autres médiateurs	48
Annexes	54
La médiation instituée par les textes fondateurs de l'Afpa	55
Intervention du défenseur des droits sur le rôle des médiateurs	57
Liste des membres du club des médiateurs de services au public	58
Articles de presse portant sur la médiation à l'Afpa	59
Dépêche Agora	62
Saisir le médiateur national de l'Afpa	63

1. L'enracinement de la médiation à l'Afpa

La médiation à l'Afpa, telle qu'elle est définie dans ses statuts, est une fonction récente (moins de 4 ans). Elle a besoin de s'implanter dans le paysage interne de l'établissement, mais aussi dans celui des usagers. Enfin, elle doit apparaître comme une solution naturelle au sein de l'environnement institutionnel de l'Afpa, et en premier lieu auprès de ses financeurs. Pour y parvenir, et rendre un service plus performant, conformément aux engagements pris devant le Conseil d'administration en juin dernier, l'année 2019, a été mise à profit pour structurer et professionnaliser la médiation, mieux informer les parties prenantes de ses avantages et la rendre plus accessible.

1.1 Professionnalisation autour d'une méthode et d'un cadre de valeurs

Il était nécessaire de franchir un cap en se professionnalisant autour d'une méthode rigoureuse et reconnue qui corresponde aux standards des grandes entreprises et institutions dotées d'un service de médiation. 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 une garantie pour l'Afpa 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'agence.

L'action du médiateur national de l'Afpa s'appuie, depuis un an, sur un cadre de références : la Charte du Club des Médiateurs de Services au Public.

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, parfois 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).

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services 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 :

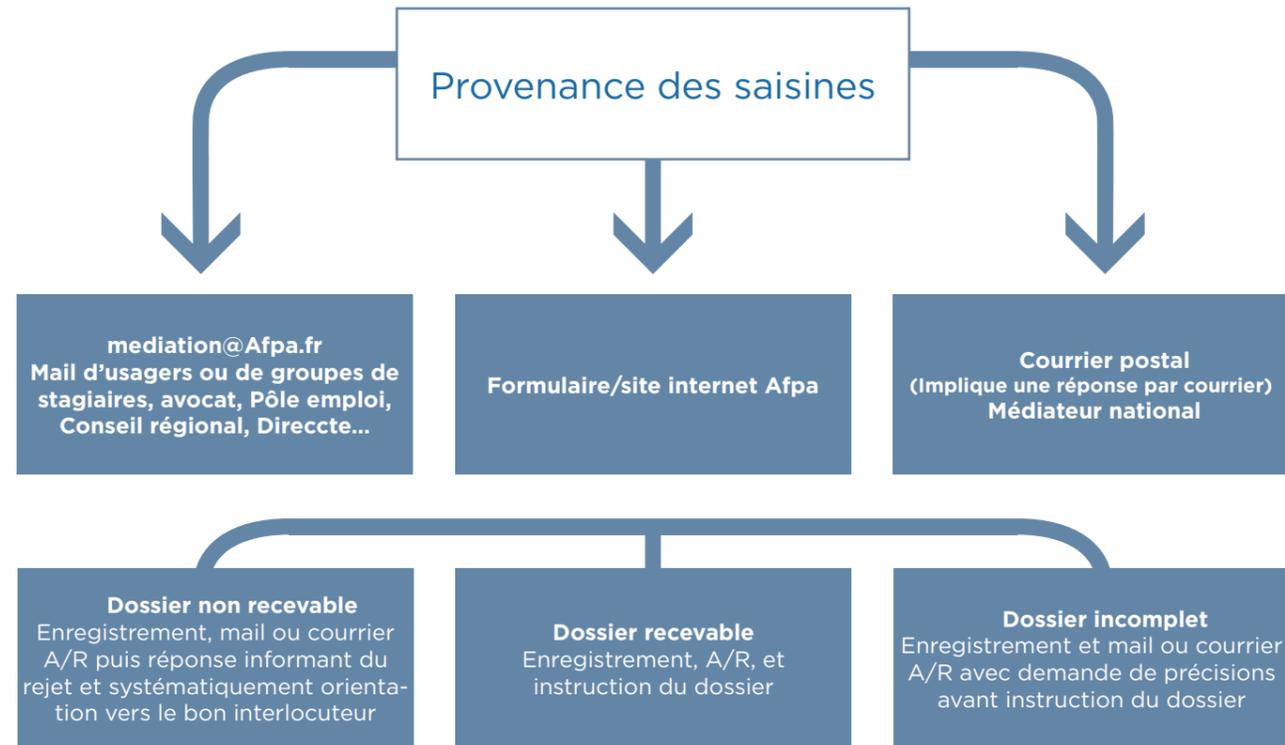
L'équité : lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

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.

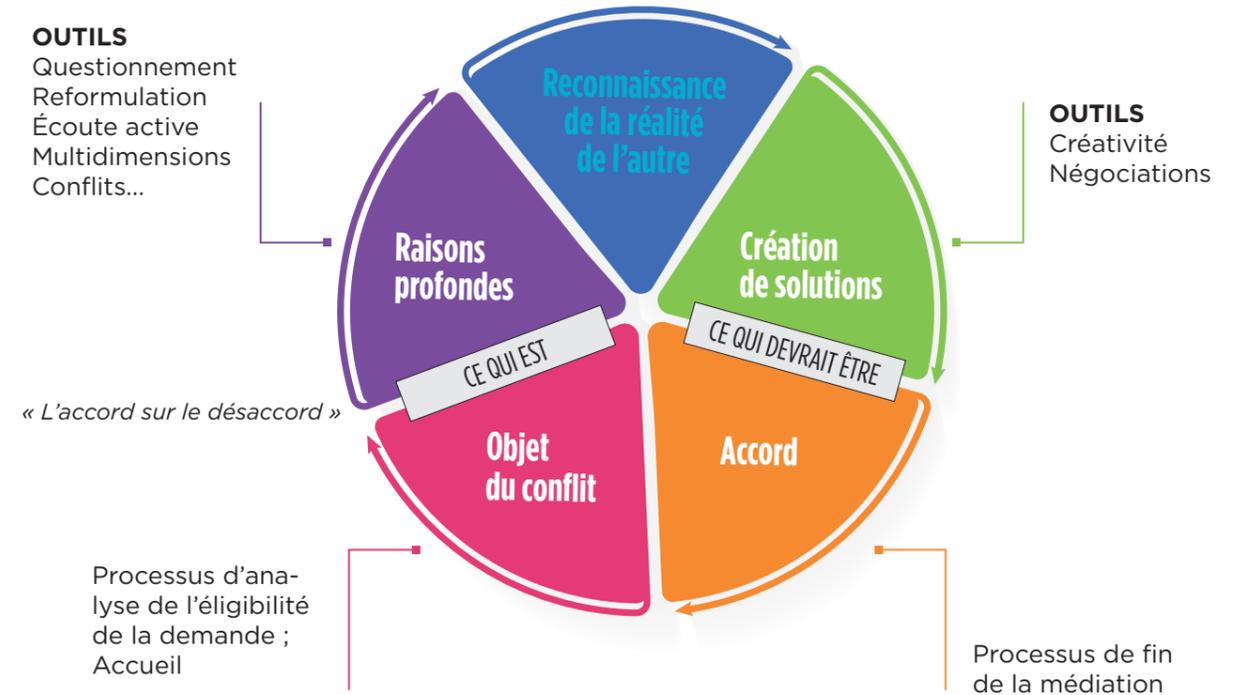


Le circuit des saisines



Une très large majorité des dossiers de saisine parviennent au Médiateur via le site Internet et son adresse mail. La part des saisines par courrier est en régression constante et représente désormais 31 dossiers sur 442. La possibilité de saisine par courrier reste néanmoins essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet. La réponse se fait par le même mode que la saisine.

Le process de traitement



Source : document de formation/Club des médiateurs

DES VALEURS ET DES RÈGLES

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

1.2 Une stratégie d'information déployée tout au long de l'année

Une stratégie d'information a été mise en place tout au long de l'année 2019 en direction des différents publics ciblés pour mieux faire connaître le rôle et les avantages de la médiation et faciliter son accès aux requérants.

Les publics et les moyens d'action :

Communication régulière auprès des salariés (managers et formateurs) en présentant, sur l'intranet, la mission de la médiation comme une solution en cas de litige non résolu avec un ou plusieurs stagiaires.

Création d'un espace "médiation" sur l'intranet (Agora).

Publication d'une dépêche à l'issue de la présentation du rapport au Conseil d'administration.

Une présentation (en cours) au sein des différents Codir régionaux de la mission, de la méthode et des avantages de la médiation. Présentation des chiffres régionaux et alertes, en particulier en cible des directeurs de centres, sur les points les plus problématiques.

Communication auprès des stagiaires pour les informer de la possibilité de recourir à la médiation en cas de désaccord constaté avec l'Afpa en développant l'information au sein du livret d'accueil des stagiaires.

Création, sur le site Afpa.fr, d'un espace d'information sur la médiation facilement accessible et visible et accès à un formulaire en ligne permettant de saisir directement le médiateur.

Communication auprès des tutelles, des partenaires et des financeurs de l'Afpa, par une large

diffusion du précédent rapport, pour les inciter à recourir au service de la médiation en orientant dans ce sens les stagiaires et usagers de l'Afpa qui les sollicitent lorsqu'ils sont insatisfaits des réponses qui font suite à leur réclamation.

Communication en direction des acteurs du monde emploi/formation avec la participation au colloque de l'Afref/Synofdes pour présenter le rôle de la médiation au sein de la formation professionnelle (articles de presse en annexe).

1.3 Se déplacer dans les centres

Un certain nombre de conflits ne peuvent se régler par la médiation qu'en rencontrant physiquement les deux parties. La méthode du déplacement dans le centre a ainsi été privilégiée pour les litiges les plus délicats, en particulier les réclamations collectives qui opposent un groupe de stagiaires à un centre de formation.

1.4 Préciser la nature et l'origine des litiges

Conformément aux recommandations 2018, le suivi des dossiers 2019 a été affiné de façon à mieux identifier l'origine et la nature des litiges (mise en cause de la qualité du matériel, de la compétence d'un formateur, des modalités pédagogiques, de l'hébergement...). Il s'agit de préciser et de recenser les motifs exacts de ces litiges, d'une part pour faciliter la recherche de solutions acceptables par tous, et d'autre part pour que l'Afpa, au travers des recommandations formulées, concentre ses efforts là où, précisément, apparaissent les dysfonctionnements (voir tableau des chiffres 2019 affinés).

2. Doublement des saisines en 2019

2016	2017	2018	2019
191	245	233	442

Nombre total de dossiers traités en 2019 : 442

2.1 Les raisons de l'augmentation des saisines

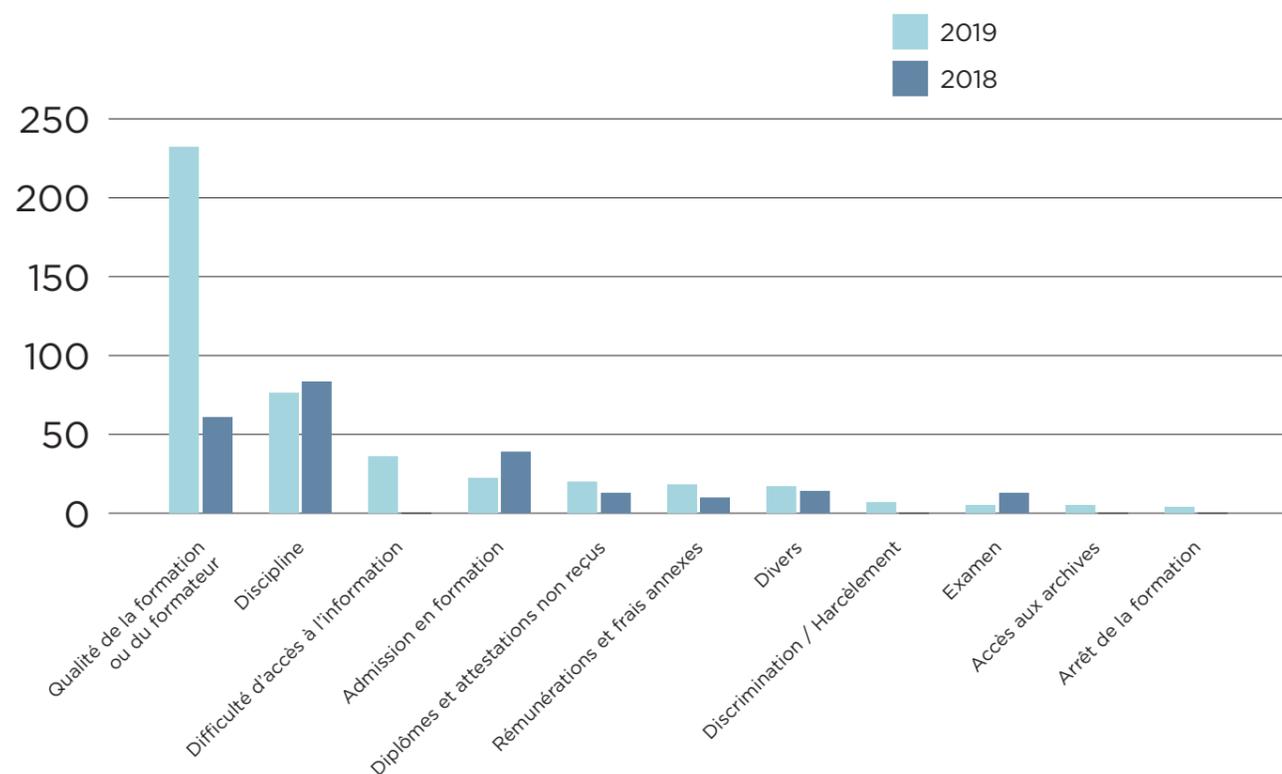
Avec 442 saisines enregistrées en 2019 contre 233 en 2018, on constate presque un doublement des réclamations reçues par le médiateur national. Deux raisons principales peuvent expliquer cette augmentation massive : l'accès facilité à la médiation (cf. chapitre précédent) et le projet de transformation de l'Afpa. Ce projet remodèle en profondeur l'établissement, plus qu'aucun autre plan auparavant : « projets de centre et ouverture aux partenaires de la sécurisation des parcours, nouvelle organisation, nouvelle marque managériale, stratégie de développement répondant aux fortes évolutions de l'écosystème et à l'intégration

des nouvelles modalités de travail impactées par les nouvelles technologies et les attentes des entreprises, refonte de notre système d'information, schéma stratégique immobilier ». À ce titre, on peut penser que ce projet de transformation massive a pu avoir des conséquences sur la stabilité des équipes de formateurs en obligeant l'Afpa à recourir plus que d'ordinaire à des CDD pendant toute la durée du plan, créer des craintes, voire une forme de démobilitation pour certains salariés (en particulier pour ceux qui souhaitaient se porter volontaires au plan de départ) et donc engendrer un certain nombre de dysfonctionnements.

2.2 Répartition des dossiers en fonction des litiges

En comparaison avec les chiffres de 2018, le constat majeur est bien entendu la hausse drastique des réclamations portant sur la qualité des formations et des formateurs qui, avec 232 saisines en 2019, sont presque multipliées par quatre en un an. La contestation de sanctions disciplinaires était le premier motif de saisine en 2018 avec 83 réclamations. Elle passe au deuxième rang mais reste assez stable avec 76 réclamations. Une nouvelle catégorie, non mesurée jusqu'alors, apparaît en troisième position : les difficultés

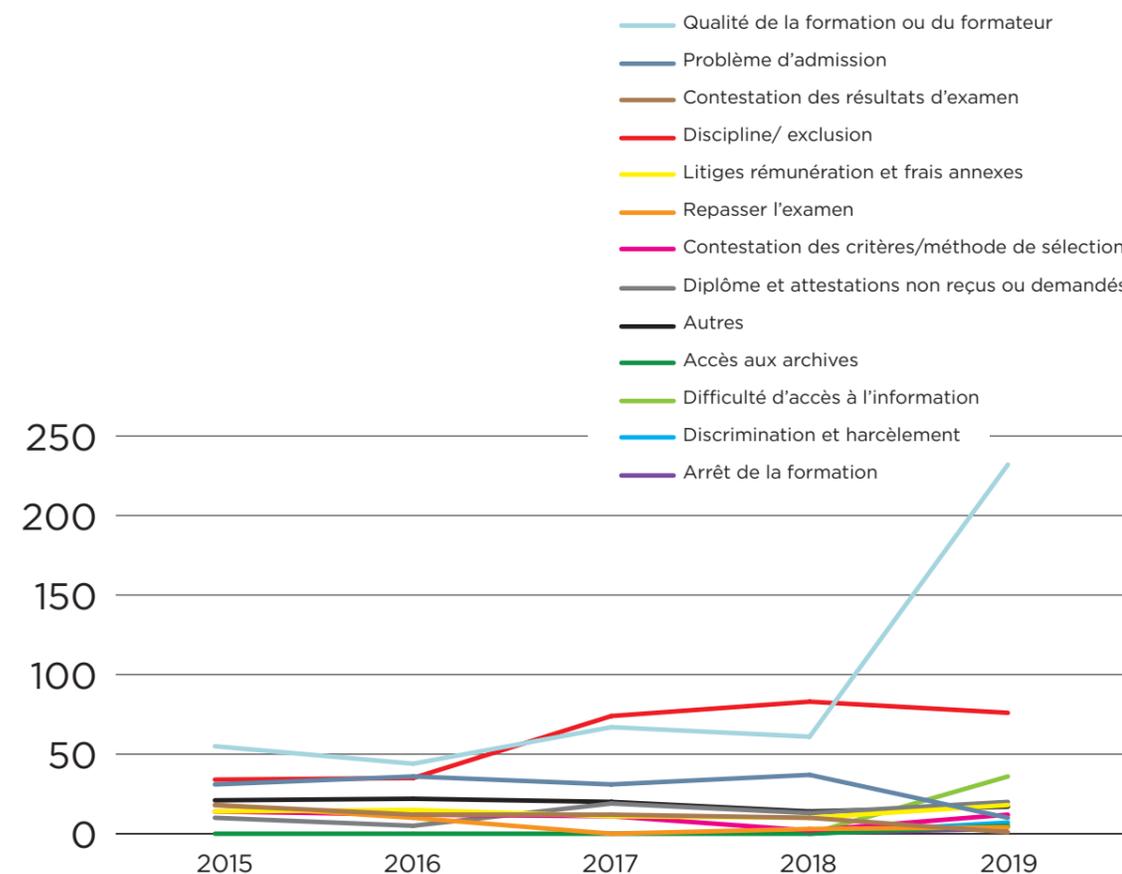
d'obtenir des informations. Elles concernent 36 dossiers et interviennent généralement en amont de la formation. Dans la même veine, les difficultés à accéder à la formation représentent 5 % des dossiers traités et sont en baisse avec 22 saisines enregistrées en 2019 contre 39 l'année passée. La question des diplômes et attestations non reçus (même si ce sujet ne relève pas directement de l'Afpa) recouvre 20 saisines contre 13 en 2018. Enfin, pour ce qui concerne les catégories significatives de dossiers, la question de la rémunération et des frais annexes correspond à 18 saisines en 2019 contre 10 un an plus tôt.



2.3 Évolution des principaux motifs de réclamation sur 5 ans

Motifs	2015	2016	2017	%	2018	%	2019	%
Qualité formation/formateurs (essentiellement CDD)	55	44	67	28 %	61	26 %	232	53 %
Discipline/exclusion	34	35	74	30 %	83	36 %	76	17 %
Difficulté d'accès à l'information*							36	8 %
Problème d'admission et contestation des critères/méthode de sélection	45	48	42	17 %	39	17 %	22	5 %
Diplômes et attestations non reçus ou demandés	10	5	19	8 %	13	6 %	20	4 %
Litiges rémunération et frais annexes	14	15	11	4 %	10	4 %	18	4 %
Autres	21	22	20	8 %	14	6 %	17	4 %
Discrimination et harcèlement*							7	1 %
Accès aux archives*							5	1 %
Repasser l'examen	18	10	0	0	3	1 %	4	1 %
Arrêt de la formation							4	1 %
Total	215	191	245	100%	233	100%	442	100%

Nouveaux motifs pris en compte en 2019 *



3. Analyse des principales causes de réclamation

3.1 Des chiffres 2019 affinés

Conformément aux recommandations 2018 comme convenu, les chiffres 2019 ont été affinés afin de mesurer plus précisément la cause des principales catégories de litiges.

Qualité de la formation et du formateur /232/	Qualité ressentie du formateur / professionnalisme 159	Les compétences techniques 98
		Les compétences pédagogiques 61
	Qualité de la formation 73	Qualité du matériel de formation et de la matière d'œuvre 35
		Les modalités de formation (organisation, auto formation) 26
Discipline /76/	Contestation exclusion 47	infrastructure 12
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs 24
		Absence et retard 12
	Contestation avertissement 29	Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires 11
		Absence et retard 22
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs 5
Difficulté d'accès à l'information /36/	Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires 2	

Problèmes d'admission en formation /22/	Contestation des critères/méthode de sélection 12
	Session formation déjà complète 7
	Contestation des résultats aux tests 3
Diplômes et attestations non reçus /20/	
Rémunération et frais annexes /18/	
Divers /17/	Autre 8
	Traitement informatique/RGPD 5
	Jurés d'examen 3
	Qualité des hébergements 1
Discrimination/Harcèlement /7 + (61 en motif secondaire)/	Origine, âge
	Orientation sexuelle, handicap, H/F ...
	Inégalité de traitement
Examen /5/	Repasser l'examen 4
	Contestation des résultats d'examen 1
Accès aux archives /5/	
Arrêt de la formation /4/	

3.2 Un processus de réclamation à structurer

Le processus de traitement des réclamations semble insuffisamment structuré. D'une région à l'autre, ce traitement peut d'ailleurs varier. Et s'il apparaît globalement satisfaisant pour ce qui concerne les prescripteurs et les financeurs, il semble plus aléatoire lorsqu'il s'agit des réclamations des usagers.

S'il existe une rubrique réclamation sur le site Afp.fr (voir ci-dessous), elle est difficilement accessible, peu précise concernant les destinataires (uniquement des catégories génériques) et ne propose pas un formulaire en ligne qui serait directement adressé au bon interlocuteur.

La prise en compte de la réclamation, dont la médiation n'est que le dernier niveau, implique qu'on aille au-devant de cette réclamation pour créer un contact positif, en répondant au mécontentement et en faisant évoluer favorablement l'opinion des usagers plutôt que de l'ignorer.

La maîtrise d'un processus de réclamation permet de créer des relations durables avec ses clients et usagers, de les fidéliser et de s'inscrire dans l'amélioration continue de sa propre performance. Le rôle de la fonction qualité est à ce titre essentiel pour progresser dans ce domaine.

Il est à noter que la Direction générale de l'Afp.a a créé un groupe de travail pour structurer ce chantier.



RUBRIQUE RÉCLAMATIONS EXTRAITE D'afpa.FR

RÉCLAMATIONS

L'Afpa attache une grande importance à la satisfaction de ses clients. Pour ce faire, en privilégiant le contact direct, elle dispose d'un réseau d'interlocuteurs dédiés qui

restent en permanence à votre écoute, selon votre situation ou votre statut. Des interlocuteurs spécialisés à votre écoute.

Votre situation/statut	Vos interlocuteurs
Stagiaires ou futurs stagiaires	Nos conseillers joignables au 3936
Stagiaires	Votre formateur et, si besoin, l'équipe de direction du centre (vous pouvez associer les délégués stagiaires à votre demande)
Candidat accompagné pour obtenir une certification par la Valorisation des Acquis et de l'Expérience (VAE)	Votre référent VAE
Candidat à un titre professionnel	Le responsable de la session d'examen à laquelle vous êtes convoqué
Entreprise	Votre chargé de clientèle ou le responsable d'affaires
Organisme collecteur	Le Directeur Régional Entreprise et Salarié (ou un de ses collaborateurs)
Prescripteur public (Conseil régional, Pôle emploi, etc.)	Le Directeur Régional Service Public

Si après ce premier niveau de traitement, vous n'avez pu obtenir une réponse satisfaisante, vous pouvez, en dehors de toute procédure contentieuse, faire part de votre insatisfaction à notre Direction, et si besoin lui adresser une réclamation par écrit.

Votre situation/statut	Vos interlocuteurs
Un bénéficiaire en formation et après sa sortie	Le directeur de centre
Entreprise	Le directeur régional Entreprises et Salarié
Organisme collecteur Prescripteur public (Conseil Régional, Pôle emploi...).	Le directeur régional

Si la réclamation est liée aux sessions d'examen du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi, elle doit être adressée au représentant territorial compétent de ce dernier.

Si la réclamation porte sur la qualification des monteuses, elle doit être adressée par lettre recommandée avec A/R au directeur du centre certificateur.

Traitement des réclamations

À réception de votre réclamation, l'Afpa revient vers vous dans un délai de 10 jours ouvrés et vous tient informé des actions complémentaires qui pourraient justifier le dépassement de ce délai.

Saisir le médiateur national de l'Afpa

En cas de non satisfaction de la réponse apportée à votre demande écrite, vous pouvez saisir le médiateur national de l'Afpa. La saisine du médiateur doit être formulée par écrit et adressée à Afpa Médiation 3 rue Franklin, 93100 Montreuil ou via un formulaire.

Le médiateur national de l'Afpa étudie chaque demande qui lui est soumise, avec impartialité et équité, dès lors qu'un client/usager reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées.

Je veux saisir le médiateur de l'Afpa

POUR MÉMOIRE CE QUE DIT LA NORME ISO 9001 AU SUJET DES RÉCLAMATIONS

Les exigences de la norme ISO 9001-2008 en matière de réclamations :

- **Communication avec les clients :**

« L'organisme doit déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos des retours d'information des clients, y compris leurs réclamations. »

- **Actions correctives :** « L'organisme doit établir une procédure documentée afin de définir les exigences pour procéder à la revue des non-conformités (y compris les réclamations du client). »

À l'instar de la mesure de la satisfaction client, le traitement des réclamations s'inscrit dans la logique d'amélioration continue.

Il s'agit pour l'organisme de :

- Traiter la réclamation afin de restaurer la confiance du client et sauvegarder de bonnes relations ;
- Comprendre les causes, tirer les leçons de la réclamation afin de s'améliorer et de fidéliser le client.

Le traitement des réclamations doit permettre :

- Une action rapide par la mise en place des mesures immédiates pour répondre au mécontentement du réclamant ;

- Un suivi et une analyse des réclamations par produits, par origine géographique, par type de clients ;

- Une veille concurrentielle grâce aux retours d'informations des clients concernant le niveau de prestation proposé par la concurrence.

L'expression du mécontentement formulé doit être analysée dans le cadre général de la relation avec le client. Il faut se poser la question suivante : la réclamation est-elle une simple pierre dans notre jardin, d'un caractère exceptionnel ou l'aboutissement d'une lente dégradation des produits et services ? Ensuite, il faut évoquer, avec le réclamant, le traitement de la réclamation. A-t-il été satisfait de la façon dont l'organisme a pris en compte le problème/mené les actions de correction et d'amélioration/évoqué la poursuite de la relation ?

Enfin, une analyse plus fine doit être menée pour comprendre les causes des réclamations et y apporter des actions correctives.

Source Qualiblog Jérémy CICERO

3.3 La qualité de la formation et des formateurs

Avec 232 saisines enregistrées en 2019, les réclamations portant sur la qualité de la formation ou des formateurs, en un an, font un bond en volume puisqu'elles ne représentaient que 26 % des dossiers traités en médiation contre 53 % cette année. Mais elles progressent aussi fortement par le nombre de dossiers traités : ils n'étaient que 61 en 2018 et sont désormais presque multipliés par quatre.

L'affinement des chiffres réalisé cette année donne une vision plus claire de ces réclamations. Ainsi sur ces 232 réclamations, 73 portent sur la qualité de la formation (à peine un tiers) et 159 (les deux tiers) sur la qualité (ressentie) du ou des formateurs. Ces chiffres font apparaître un paradoxe au sein de l'Afpa qui – toutes les études passées le démontrent – est connue et reconnue avant tout pour la qualité de ses formations et de ses formateurs.

Si l'on affine encore ces chiffres, on constate, lorsque la qualité de la formation est mise en cause par les stagiaires, que sur 73 dossiers :

- 12 portent sur les infrastructures et notamment les locaux, voire l'hébergement.
- 26 ont trait aux modalités de formation et, dans ce cas, les réclamations visent essentiellement les modalités d'apprentissage à distance. Des stagiaires, moins à l'aise avec le numérique et surtout moins autonomes n'avaient pas réalisé qu'un apprentissage

“pour adulte” implique une dose importante d'autonomie et se sentent parfois “trompés” ou abandonnés. Ils s'attendaient à un schéma “maître/élève” plus proche de l'enseignement initial.

- 35 (près de la moitié) portent sur la qualité du matériel et de la matière d'œuvre jugée insuffisante ou dépassée.

Lorsque la qualité du ou des formateurs sont mises en cause, on constate que sur 159 dossiers :

- 61 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs. Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation et un manque d'implication.
- 98 visent les compétences techniques du formateur, c'est-à-dire une insuffisance d'expertise sur le métier auquel les stagiaires viennent se former.

Ce qui est particulièrement significatif c'est que sur 159 réclamations mettant en cause la qualité des formateurs, 142 visaient des formateurs en CDD. Cela laisse supposer des difficultés parfois à recruter des profils de formateurs en CDD répondant aux critères de qualité de l'Afpa. Ce que reconnaissent d'ailleurs les directeurs de centre même si les difficultés qu'ils évoquent sont tout à fait fondées : par exemple remplacer dans l'urgence un formateur CDI pour raison de santé, trouver un profil extrêmement pointu dans un bassin d'emploi réduit... Ces difficultés semblent également liées au plan de sauvegarde de l'emploi qui a empêché tout recrutement en CDI pendant plus d'un an.





VERBATIM

Les verbatim sont issus de dossiers traités par la médiation. Ils permettent d'illustrer la réalité de situations ressenties par les requérants. Ils respectent toujours l'anonymat des acteurs.

« Je suis actuellement stagiaire à l'Afpa de X en tant que xxx. Nous avons eu des problèmes de formateur. Nous avons commencé le 2 juin 2019. La formation a mal commencé car on s'est retrouvé avec trois formateurs en trois semaines. Ensuite un formateur x a continué la formation, le centre de X l'a arrêté car il est techniquement limité. Depuis le 9 septembre 2019 nous n'avons pas de formateur. Le 1er octobre le centre Afpa décide de banaliser la semaine jusqu'au vendredi 5 octobre 2019. La formation devait se terminer le 20 décembre 2019 du coup il prolonge la formation jusqu'au 24 janvier 2020 ce que je trouve court vu le retard accumulé. »

« En effet, je souhaite dénoncer les points cités précédemment et apporter les précisions suivantes : il est anormal que le formateur refuse de corriger des exercices (en l'occurrence ceux qui sont tombés à l'examen en théorie). Cela nous a mis en difficulté lors de l'examen. Nous lui avons pourtant demandé la correction. "C'est moi qui décide quand" Telle a été sa réponse. Nous étions dans une logique

d'apprentissage et pas de rapport de force. C'est déplorable. »

« Nous avons débuté la formation X le 7 janvier. Nous souhaitons vous rencontrer pour savoir comment sera déduit de la facture la semaine durant laquelle nous n'avons pas eu de professeur. Nous sommes 3 à financer par nos propres moyens cette formation. Et nous n'avons reçu aucune réponse à cette demande. »

« Je vous contacte suite à certains problèmes que je rencontre dans le cadre de ma formation xxx au centre de X. En effet, j'ai quelques doutes sur la tournure qu'a pris la formation dès le début. J'ai pourtant intégré ce centre dans l'espoir d'y suivre une formation et non une autoformation qui est payante et financée substantiellement, par le Conseil Régional. De plus, j'ai constaté certains dysfonctionnements au niveau de l'équipement et au niveau des compétences que nous devrions déjà avoir acquis. »



Réclamations collectives

Conformément à la tendance qui émergeait fin 2018, les recours collectifs, jusqu'alors marginaux dans les centres Afpa, ont littéralement bondi en 2019 avec 16 réclamations enregistrées par la médiation. Cependant, avec les informations obtenues par le réseau des correspondants régionaux du médiateur et à l'occasion des réunions d'information sur la médiation (et d'alerte) organisées avec les Codir régionaux et donc les directeurs de centre, on peut estimer à une trentaine de cas ces réclamations collectives.

NB : les 16 réclamations collectives concernent au total 214 personnes. Mais parmi ces dernières seules 53 personnes ayant nommément adressé leur réclamation sont comptabilisées dans les 442 saisines de l'année 2019. Le schéma de ces réclamations de groupe est souvent le même et confirme le constat dressé fin 2018 : un formateur peu expérimenté est recruté en urgence juste avant la formation ou encore l'Afpa est contrainte de recourir à une succession de

formateurs en CDD. En général, il ne s'agit pas d'un manque d'anticipation du centre mais plutôt de circonstances "défavorables" : départ, maladie d'un formateur, difficulté de conserver un CDD dans un contexte de forte demande (départ en cours de formation pour le plus offrant, pour un rapprochement géographique...). Les stagiaires se liguent contre le formateur, lui reprochent son niveau insuffisant, alertent la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème. Les stagiaires se sentent plus forts et plus légitimes grâce au nombre et alertent les financeurs par des courriers collectifs. Et souvent les réseaux sociaux servent d'amplificateur à la réclamation.

Il est à noter que ce phénomène de groupe conduit parfois les stagiaires à prendre des positions très dures contre la direction de leur centre qui peut dès lors leur apparaître comme un adversaire. Tous les cas pour lesquels la médiation a été saisie ont trouvé

une solution pour régler ces litiges entre groupes de stagiaires et directions de centres. Pour les situations les plus difficiles, une médiation physique (en présentiel) est préférable.

La satisfaction des stagiaires concernant leur formation 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, dépend en priorité le sentiment de satisfaction ou au contraire d'insatisfaction. L'enquête stagiaires Afpa réalisée en 2019 auprès de 46 000 personnes le démontre et souligne plus globalement que les attentes des apprenants sont bien ciblées sur le cœur de métier dont fait partie bien entendu l'animation réalisée par le formateur. Les autres sujets plus périphériques comme par exemple l'hébergement et la restauration, généralement mal notés, n'ont pas un impact très significatif sur le taux global de satisfaction dès lors que les stagiaires sont satisfaits des items "cœur de métier".

Quatre items clefs déterminants sur la note globale, sur la recommandation positive et sur la perception d'utilité de la formation : le contenu de formation, les modalités de formation, la préparation à la certification, le formateur et son animation.

En matière d'amélioration, les résultats sur ces 4 items soulignent 9 points majeurs de progrès exprimés.

CONTENU FORMATION

- 1) enjeux autour de la qualité des supports pédagogiques
- 2) adéquation de la formation à la réalité du métier
- 3) respect du programme et des objectifs

MODALITÉS DE FORMATION

- 4) équilibre pratique/théorie
- 5) rythme et durée de la formation

PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

- 6) accompagnement : dossier professionnel, informations sur le déroulement et les modalités d'évaluation de l'épreuve finale

ANIMATION FORMATEUR

- 7) démarche pédagogique
- 8) temps et écoute consacrés individuellement par le formateur
- 9) clarté des explications

Les autres items peuvent être de façon déclarative placés à des niveaux d'importance élevés, l'analyse économique démontre qu'ils sont moins déterminants dans la satisfaction globale. Par exemple si un ou deux items "cœur de métier" sont au rendez-vous, il y a indulgence sur la note globale malgré la mise en évidence de points faibles récurrents, notamment en matière de restauration ou d'hébergement souvent très mal notés. À l'inverse on peut être content du groupe (ce qui est souvent le cas) et au final noter sévèrement l'ensemble.

Items	Déclaration d'importance de l'item	(1) = % de très satisfait (10 et 9)	(2) = % d'insatisfait (< 6)	Score net de satisfaction = (1)-(2)	Correlation à la note globale de satisfaction
Contenu de la formation	77%	37%	17%	20%	
Modalité de formation	54%	29%	18%	11%	
Préparation au TP ou autres certifications	79%	37%	14%	23%	
Animation par le formateur	68%	47%	15%	32%	
Info avant l'entrée en formation	45%	29%	28%	1%	
Environnement matériel et administratif	62%	27%	26%	1%	
Groupe des stagiaires	65%	51%	13%	38%	
Restauration	43%	19%	38%	-19%	
Hebergement	75%	18%	48%	-30%	
Animation hors temps de formation	48%	34%	12%	22%	
Aide à la recherche de stage en entreprise	64%	48%	8%	40%	
Aide à la recherche d'emploi	67%	44%	7%	37%	

Source : enquête stagiaires Afpa 2019 / Direction de l'Utilité sociale

“ VERBATIM

Les verbatim sont issus de dossiers traités par la médiation. Ils permettent d'illustrer la réalité de situations ressenties par les requérants. Ils respectent toujours l'anonymat des acteurs.

« Nous avons débuté notre formation le 16/09/2019, en autonomie totale, en utilisant les supports de cours mis à notre disposition par le centre Afpa. Or, 1 mois après, il nous a été annoncé une erreur dans le contenu de la formation. Les supports de cours auxquels nous avons accès ne nous concernaient pas et étaient d'un niveau moindre à notre certification visée. Une nouvelle session a été créée à notre intention le 15/10/2019 avec d'autres supports de cours plus adaptés à notre programme, mais sans être pour autant à jour (manque cours et corrigés, cours constitués de synthèses et sans accès à la documentation pédagogique, seulement 3 ateliers succincts depuis le

15/10/2019 ...). Nous avons donc perdu 1 mois d'apprentissage pour erreur de l'Afpa, ce qui ne correspond pas à vos engagements à fournir des moyens pédagogiques adaptés à notre certification. Le contenu du programme étant conséquent, ce mois de retard nous pénalise fortement et représente 23.16 % de notre temps d'apprentissage en centre Afpa (hors période en entreprise). Nos différentes démarches pour trouver une solution, non pénalisante pour nous, effectuées auprès du/de la formateur/trice ou de la direction étant vaines depuis 10/2019. Nous vous demandons de trouver une solution à ce problème. »

Verbatim de directeurs/trices de centre :

« La formation xxx du centre de X qui a débuté a cumulé de nombreux problèmes, liés principalement à la succession de formateurs et au manque de continuité qui en découle. Le/la manager(e) de centre s'est démené(e) pour anticiper et trouver des solutions alternatives mais n'a pas toujours pu trouver un profil idéal de formateur dans un secteur où la concurrence est forte. Il en a résulté plusieurs dysfonctionnements et notamment une insuffisance de préparation des stagiaires pour passer leur examen

qui a dû être reporté d'un mois à l'initiative du centre. Les difficultés rencontrées au cours de la formation, ajoutées au report de l'examen, ont créé une forte insatisfaction au sein du groupe de stagiaires pour ne pas parler de colère et de découragement. Les 12 stagiaires ont d'ailleurs fait part de leur ressentiment et de leurs critiques à la Direction Générale de l'Afpa mais aussi auprès des différents financeurs concernés : Ladom, Pôle emploi... »



3.4 Les sanctions disciplinaires

Rappel : Le cadre 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 effectué au moins 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. Il n'y a pas d'autre alternative. Ce qui est d'ailleurs signifié dans le courrier notifiant l'avertissement ou l'exclusion.

Les questions disciplinaires (avertissements et surtout exclusions définitives de stagiaires) ont généré au total 76 recours en 2019 contre 83 en 2018. Ce qui témoigne d'une relative stabilité. Les chiffres affinés permettent de mieux cerner l'origine de ces sanctions contestées. Sur 76 dossiers traités en médiation 29 concernent des avertissements et 47 des exclusions définitives. Le système d'information de l'Afpa ne permet pas de recenser le nombre total d'avertissements. En revanche, il indique que 890 exclusions de stagiaires ont été prononcées en 2019. Seules 47 d'entre elles donnent lieu à une réclamation.

Les 29 avertissements :

- 22 d'entre eux sont consécutifs à des absences ou des retards non justifiés
- 5 sanctionnent un comportement vis-à-vis du formateur
- 2 sanctionnent un comportement à l'endroit des autres stagiaires.

Les 47 exclusions définitives :

- 24 concernent des absences ou des retards non justifiés
- 11 sanctionnent un comportement vis-à-vis du formateur
- 12 visent un comportement envers les autres stagiaires.

Dans la majorité des cas, la sanction semble justifiée sur le fond, au regard de la réglementation stagiaire. En revanche, sur la forme (formulation des griefs, convocation à entretien...), les managers peuvent être pris par le temps ou par l'urgence et ainsi manquer de rigueur en offrant de légitimes opportunités de contestation.

Sanction disciplinaire : un exemple de traitement en équité

M/Mme X, stagiaire dans un centre Afpa, a adressé en avril 2019 une réclamation au médiateur national, estimant d'une part que son exclusion définitive de formation était injuste, et d'autre part, que la procédure était entachée d'irrégularité et donc devait être annulée.

Sur le fond, deux stagiaires ont eu une altercation et en sont venus aux mains. Prévenu(e), le/la manager de formation a décidé d'exclure les deux stagiaires au regard de la gravité des faits.

Sur la forme, l'exclusion a été prononcée dans l'urgence et sans respecter la procédure.

Après un échange avec le/la stagiaire puis avec le/la directeur/trice de centre il est apparu qu'au-delà du vice de forme qui faisait peser un risque d'annulation de la sanction, le/la stagiaire n'avait pas du tout les mêmes torts que celui avec lequel/laquelle il/elle s'était battu. En substance, il y avait clairement un "agresseur" et un "agressé". Si l'on peut comprendre la logique de prononcer une exclusion, par principe, en cas d'altercation physique, on peut également estimer que les torts dans ce cas ne sont pas toujours partagés et qu'il peut être utile de faire preuve de discernement. Le/la requérant(e) qui dépendait de la Mission locale, cumulait quelques freins pour accéder à un emploi qualifié. En revanche ils étaient largement contrebalancés par sa motivation, son implication en formation, ses excellents résultats et son sérieux (confirmé par son/sa formateur/trice. Il/elle estimait que cette formation, non seulement le préparait à un métier qui correspondait aussi à sa passion mais également qu'il s'agissait de sa « dernière chance ».

En plein accord avec le/la directeur/trice de centre et bien entendu le/la requérant(e), la solution retenue a été d'annuler la sanction et de trouver au/à la stagiaire un autre site Afpa de formation. Il a été trouvé à près de 100 kilomètres du premier centre avec une solution d'hébergement. Ainsi, la situation grave provoquée par l'altercation n'est pas restée sans suite mais ce qui était l'essentiel pour le/la stagiaire : suivre une formation qualifiante pour accéder au métier qui le/la passionne et à un emploi stable a été préservé.

En 2019, sur 8 745 départs anticipés de stagiaires, 890 d'entre eux ont quitté l'Afpa suite à une exclusion définitive. En 2018, ils étaient 846. Ce qui représente en un an une progression en nombre mais surtout en poids relatif : passant ainsi de 9,15 % des départs anticipés à 10,18 %.



VERBATIM

Les verbatim sont issus de dossiers traités par la médiation. Ils permettent d'illustrer la réalité de situations ressenties par les requérants. Ils respectent toujours l'anonymat des acteurs.

« Je suis en formation xxx à l'Afpa pour la session du 23 Avril au 13 décembre 2019. Je me permets de vous solliciter, car j'ai reçu par lettre une « sanction d'avertissement » pour le motif d'absence injustifiée en formation du 08/07 au 10/07. Or j'étais en arrêt de travail du 3/07 jusqu'au 10/07 inclus. J'ai fait parvenir mon arrêt dans les délais au centre Afpa de X et ai laissé un message sur la boîte vocale du formateur référent pour que celui-ci en soit informé. Ainsi je ne comprends pas cette décision, au vu de mes justificatifs fournis. Dans l'attente d'une réponse de votre part nous permettant de clarifier cette situation... »

« Je reviens vers vous suite à ma mise à pied conservatoire. J'ai reçu un courrier aujourd'hui me notifiant l'exclusion définitive de la formation. C'est pour cela que je reviens vers vous afin que vous soyez médiateur sur cette affaire. En effet, j'ai mal agi lors de cet incident et je le regrette énormément. La veille de l'incident j'ai appris le décès d'un proche. Je n'ai pas su contrôler mes émotions. De plus le manque de matériel a mis une tension entre stagiaires. Mon projet de devenir XXX est en train de prendre l'eau. En espérant qu'une médiation puisse avoir lieu. »

« Étant en formation de xxx à l'Afpa de X. J'ai été viré définitivement de formation sans raison valable et surtout en fin de formation, je n'ai pu passer l'évaluation et ma convention de stage a été rompue. Je dois quand même passer le titre le 14 octobre prochain, quelle est la marche à suivre svp pour effectuer un recours comme indiqué sur le courrier de notification d'exclusion ? »

« Je viens vers vous en ma qualité de Conseil de Mme/ M X
Celui/celle-ci m'a transmis un courrier du/de la directeur/trice de l'Afpa lui notifiant son exclusion définitive de la formation qu'il suivait. Mme/M X entend contester cette décision disciplinaire.
En premier lieu, l'article 9.3 du règlement

intérieur de l'Afpa prévoit qu'une telle décision d'exclusion définitive doit être motivée. Or, la seule motivation indiquée est : « comportement et attitude inappropriée vis-à-vis du/ de la formateur/trice ». Vous conviendrez que la sanction disciplinaire - extrêmement lourde - manque cruellement d'une motivation claire et non équivoque.

Qu'est-ce donc un comportement et une attitude inappropriée ?
La sanction prise ne l'indique pas, si bien que celle-ci est nécessairement irrégulière.

En deuxième lieu, ladite sanction d'exclusion définitive est particulièrement disproportionnée par rapport à la faute présumée commise. C'est en effet la sanction la plus grave, alors que le règlement intérieur prévoit le blâme ou l'exclusion provisoire. On aurait pu croire que face à la gravité d'une faute, la commission disciplinaire prenne la peine d'expliquer clairement les faits pour motiver sa décision. Les droits de la défense de Monsieur/Madame X n'apparaissent donc pas avoir été respectés, ni même l'impartialité de la commission disciplinaire dont on ne sait d'ailleurs pas qui la composait le 7 décembre écoulé.

Tout ceci fait beaucoup pour une sanction aussi grave. Dans ces conditions, je vous remercie Monsieur le Médiateur d'annuler cette décision ou de trouver une voie de médiation. À défaut, j'ai reçu pour instruction de saisir le Tribunal compétent nécessaire à la défense des intérêts de Madame Monsieur X. »

« Suite à un entretien avec la direction de l'Afpa ils ont décidé de m'exclure de la formation pour cause de mon absence du 02/12/19 au 6/12/19. J'étais malade et je ne pouvais pas aller chez le médecin parce que je n'ai plus de mutuelle et que je pouvais pas avoir un arrêt maladie. J'ai des difficultés dans la partie théorique de la formation mais je connais les bases et comme il me reste un mois à poursuivre et que j'aimerais bien continuer pour passer mon examen jusqu'au 24 janvier 2020 date de la fin formation. »



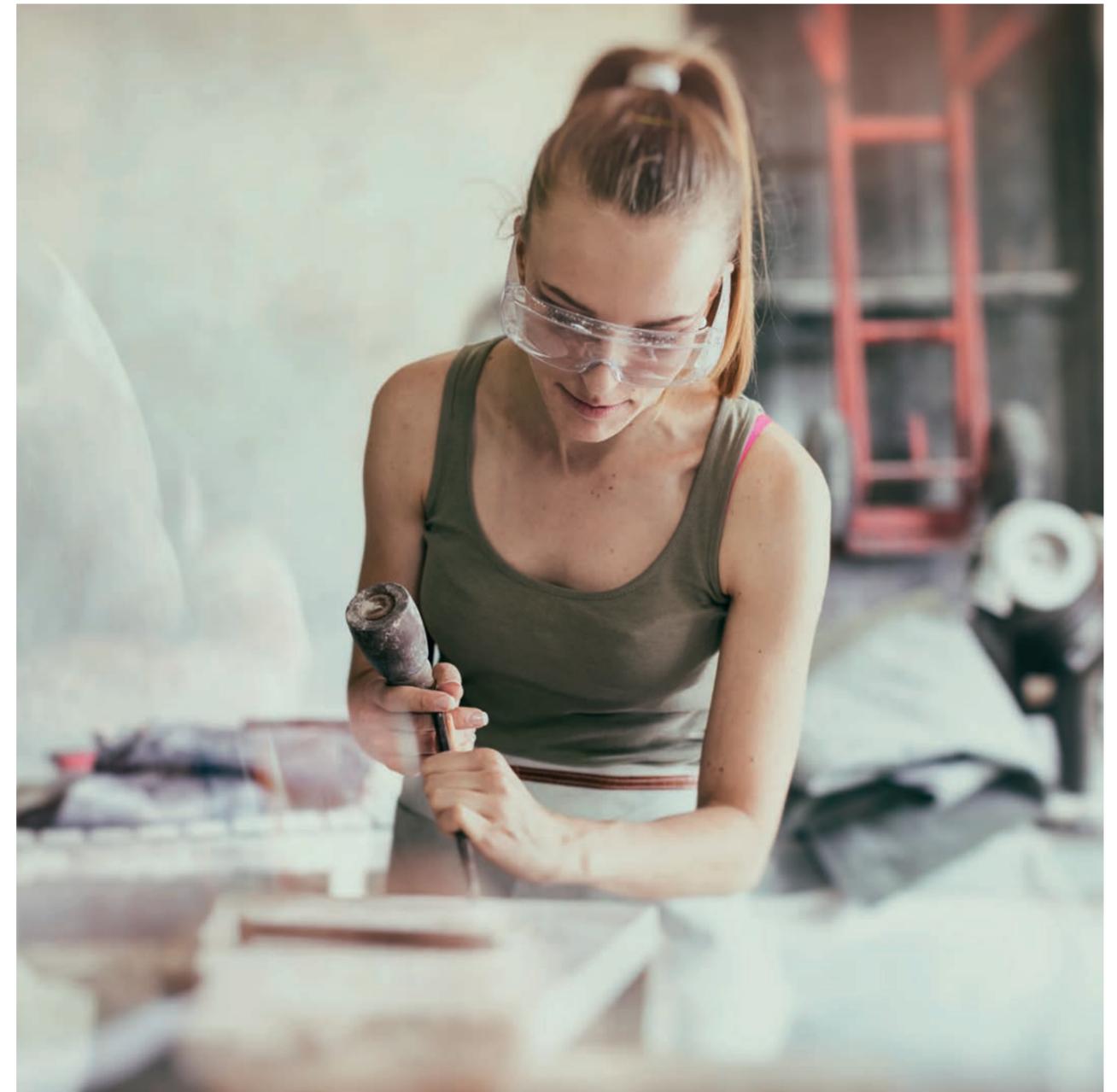
3.5 Les difficultés d'accès à l'information

Avec 36 saisines enregistrées (soit 8 % du total) cette rubrique ne peut être comparée à l'année passée puisqu'elle est nouvelle. Elle recouvre des sujets très divers, en particulier :

- Des personnes désireuses de suivre une formation ne trouvent pas les informations nécessaires pour y accéder (même si le site Afpa.fr est très complet de ce point de vue).

- Des personnes se déplacent dans un centre Afpa, notamment à l'occasion d'une journée porte-ouverte et ne sont pas recontactées. Ce qui pose la question de la systématisation du suivi après un premier contact avec un potentiel futur stagiaire.

- Des anciens stagiaires constituent leur dossier de retraite et adressent un courrier pour obtenir des attestations. Mais il reste sans réponse (a fortiori lorsqu'un centre a fermé). Il existe pourtant un formulaire en ligne pour les obtenir sur Afpa.fr.



3.6 Les diplômes et attestations non reçus

Les saisines concernant des diplômes ou des attestations non reçues ne relèvent pas de la responsabilité de l'Afpa et ne peuvent faire l'objet d'une médiation en tant que telle puisqu'il s'agit 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 le directeur de centre alerte ses interlocuteurs de la Direccte de l'anomalie. Seules les réclamations impliquant une action spécifique de la médiation sont comptabilisées dans cette rubrique.



VERBATIM

Les verbatim sont issus de dossiers traités par la médiation. Ils permettent d'illustrer la réalité de situations ressenties par les requérants. Ils respectent toujours l'anonymat des acteurs.

« Bonjour, oui c'est l'Afpa de X, nous avons passé notre diplôme le 21 Juin, notre formateur-trice nous a dit que nous recevrons les résultats 15 jours plus tard. Cela va faire 1 mois et aucune nouvelle de nos résultats. C'était dans la formation xxx »

« J'ai passé mon examen xxx, le 12 mars 2019 au centre de X. Nous sommes le 5 juin 2019 et la Direccte ne peut pas valider le diplôme car ils n'ont pas reçu le PV de l'examen signé des 2 jurys. L'Afpa de X me balade depuis plus d'un mois. Je vous liste toutes les informations ou excuses communiquées par l'Afpa :

- la Direccte a le PV mais ils ont du retard dans leur traitement. « faux, j'ai pris contact avec eux le Pv a été refusé car non conforme » - un des jurys ne veut pas signer le PV. « vérité ou mensonge je ne sais pas »... Je ne sais plus quoi faire pour obtenir des réponses et des explications véritables. La direction devait me faire un retour et rien depuis 3 semaines- 1 mois. La Direccte a été informée de la situation. Comment résoudre ce problème ? »

« J'ai effectué une formation de xxx au centre de X et je n'ai pas reçu mon diplôme or j'en ai besoin de ce diplôme pour pouvoir m'installer à mon compte. »

« ... En effet, j'ai besoin de mon diplôme pour créer mon entreprise. Après avoir eu X qui travaille à « la Direccte » de XXX, cette personne m'a indiqué qu'ils ne peuvent réagir tant que l'Afpa ne les sollicite pas formellement. Pour cela, je vous sollicite afin de rapidement trouver une solution pour que je puisse travailler. »

« Après avoir passé et validé le CQP X dans le centre de X le 05/12/2018, je reste en attente de réception du diplôme obtenu ; malgré mes 4 appels au 3936 pour réclamation et confirmation que ma demande serait traitée, je n'ai aucune nouvelle ni réception du courrier. Merci pour votre compréhension et suivi, j'en ai besoin pour obtenir la carte pro pour exercer. »



Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

NOR: ETSD1611386A

Version consolidée au 09 avril 2020

La ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social,
Vu le code de l'éducation, notamment son article L. 335-5 et ses articles R. 338-1 et suivants ;
Vu l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;
Vu l'arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R.338-8 du code de l'éducation,
Arrête :

Article 1

Le règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi est annexé au présent arrêté.

Article 2

Ce règlement est porté à la connaissance des candidats par les centres agréés.

Article 3

Le présent arrêté prend effet le 1er septembre 2016.
A abrogé les dispositions suivantes :
- Arrêté du 8 décembre 2008
Art. 1, Art. 2, Art. 3, Art. 4, Sct. Annexe, Art. Annexe

Article 4

La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié ainsi que son annexe au Journal officiel de la République française.

Annexe

- Modifié par Arrêté du 13 avril 2018 - art. 1

RÈGLEMENT GÉNÉRAL DES SESSIONS D'EXAMEN POUR L'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

1. Programmation des sessions d'examen.
1.1 Programmation prévisionnelle.

Le centre agréé communique à l'unité départementale de la Direccte compétente, sous la forme requise par celle-ci, la programmation prévisionnelle des sessions d'examen. Cette communication intervient au minimum une fois par an avant le 31 janvier.

1.2 Mise en œuvre opérationnelle de la programmation.

Le centre agréé transmet à l'unité départementale de la Direccte compétente, sous la forme requise par celle-ci, trois mois avant le déroulement de la session d'examen, les informations suivantes :

- les dates de début et de fin de la session d'examen ;
- le lieu de déroulement de la session d'examen ;
- le nombre de candidats ;
- le nom du responsable de session.

Aucune session d'examen ne pourra être organisée après la fin de validité si elle n'a pas été programmée avant cette date.

2. Organisation des sessions d'examen.

Préalablement à la tenue de chaque session d'examen, le

responsable de session dûment désigné dans la demande d'agrément, s'assure que les conditions matérielles du déroulement des épreuves définies dans le référentiel de certification sont mises à disposition du jury et des candidats, à savoir :

- des locaux appropriés pour l'ensemble des épreuves ; des matériaux, matériels, équipements, outils et accessoires nécessaires à la mise en situation professionnelle ;
 - les documents requis par le référentiel de certification de chaque spécialité du titre professionnel, servant à l'appréciation des candidats par le jury.
- Le responsable de session reçoit, préalablement à la session, le pli d'examen contenant :
- un dossier technique d'évaluation «Organisateur» qui précise les modalités d'organisation de la session ;
 - ainsi que sous plis cachetés à ouvrir le jour de la session :
 - le dossier technique d'évaluation «Candidat» ;
 - le dossier technique d'évaluation «Jury».

Le centre agréé informe le jury lorsque des modalités particulières d'organisation des sessions (durée des épreuves, aides techniques...) sont prévues pour des personnes handicapées, en application des dispositions des articles D. 5211-2 et suivants du code du travail.

2.1. Chaque session d'examen est placée sous l'autorité du représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi du lieu de déroulement de la session d'examen. Un procès-verbal est établi pour toute session d'examen ayant donné lieu à convocation. Il est transmis à l'unité départementale.

2.2. Convocation des candidats aux sessions d'examen. Le centre agréé inscrit à la session d'examen les candidats définis à l'article 4 de l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Le centre agréé porte à leur connaissance le lieu, la date, l'heure et la nature des épreuves, par lettre remise en mains propres contre décharge ou par lettre recommandée avec AR et, par voie d'affichage sur le site d'examen. La convocation précise que le candidat doit se munir de sa convocation, d'une pièce d'identité et de la tenue professionnelle prévue dans le référentiel de certification.

Ces informations sont communiquées aux candidats au moins un mois avant la tenue des sessions d'examen relatives aux titres professionnels, aux certificats de compétences professionnelles et aux certificats complémentaires de spécialisation.

2.3. Convocation des membres du jury.

Le centre agréé convoque les membres du jury dûment habilités pour le titre professionnel visé.

3. Déroulement des épreuves.

3.1. Vérifications préliminaires.

Avant le début de session d'examen, le responsable de session s'assure qu'au moins deux membres du jury habilités sont présents pour évaluer les candidats.

Dans le cas contraire, la session d'examen est reportée. Le responsable de la session d'examen consigne cette information dans le procès-verbal. Dans ce cas, le centre conserve les plis d'examen scellés en sécurité afin que ceux-ci puissent être utilisés lors de la session de remplacement.

Pour être autorisé à participer aux épreuves, le candidat doit présenter sa convocation ainsi qu'une pièce d'identité. Il doit par ailleurs être muni de sa tenue professionnelle si prévue au référentiel de certification.

Avant chaque épreuve, le responsable de session du centre agréé vérifie l'identité de chacun des candidats, constate les

absences éventuelles et en informe le jury. Ces absences sont consignées par le responsable de session dans le procès-verbal de session d'examen.

En cas de retard d'un candidat, le responsable de session apprécie l'opportunité de l'autoriser à passer l'examen sans modifier l'horaire de fin de l'épreuve.

À l'ouverture des plis, le premier jour de la session d'examen, le responsable de session et un/une candidat (e) inscrit (e) à la session s'assurent que les plis sont cachetés. Dans le cas contraire, la session d'examen est annulée. Le responsable de session consigne cette information dans le procès-verbal. Le responsable de session vérifie que le contenu des plis correspond aux modalités d'évaluation prévues par le référentiel de certification du titre professionnel visé.

3.2. Surveillance des épreuves.

Le référentiel de certification prévoit les conditions d'intervention des membres du jury pendant les épreuves ou une partie de celles-ci. Le responsable de session organise la surveillance des épreuves pour lesquelles la présence du jury n'est pas requise par le référentiel de certification du titre professionnel visé. Un formateur qui a été chargé de la formation ou de l'accompagnement d'un candidat ne peut assurer la surveillance de la session d'examen à laquelle participe ce candidat. La présence du formateur est prohibée sur le plateau technique sauf mention contraire du référentiel de certification.

Ce formateur ne peut pas être désigné responsable de la session d'examen.

4. Délibérations et notification des résultats.

En cas d'absence des membres du jury, le responsable de la session d'examen dresse un procès-verbal. Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi peut autoriser la tenue d'une nouvelle session.

Le jury ne peut valablement délibérer que si au moins deux de ses membres sont présents.

4.1. Délibérations des membres du jury.

Les membres du jury délibèrent en dehors de toute autre présence.

Le responsable de session s'assure que le jury dispose :

- des résultats des évaluations en cours de formation ;
- des résultats de la mise en situation professionnelle ;
- du dossier professionnel et de ses éventuelles annexes si prévues au référentiel de certification ;
- des conclusions de l'entretien final.

L'ensemble de ces éléments fonde la décision du jury pour la délivrance du titre.

Pour garantir leur impartialité, les membres du jury ne doivent pas évaluer, ni participer aux délibérations concernant les candidats avec lesquels ils entretiennent, ou ont entretenu, des liens tenant à la vie personnelle ou professionnelle.

Un formateur ayant assuré la formation ou l'accompagnement d'un candidat ne peut faire partie du jury chargé d'apprécier celui-ci.

4.2. Établissement du procès-verbal.

À l'issue de la session d'examen, le jury établit le procès-verbal signé par l'ensemble de ses membres sur lequel figure pour chaque candidat la décision du jury. Le contreseing du responsable de session atteste du bon déroulement matériel des épreuves.

4.3. Information de l'autorité administrative et notification des résultats.

Le responsable de session adresse l'original du procès-verbal au représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

Sur le fondement de ce procès-verbal et après vérification de la conformité des conditions de déroulement de la session d'examen aux dispositions les régissant, le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi établit et signe au nom du ministre chargé de l'emploi les titres professionnels, les certificats complémentaires de spécialisation ainsi que les livrets de certification relatifs aux certificats

de compétences professionnelles et les communique aux candidats concernés.

Il notifie également leurs résultats aux candidats n'ayant validé ni le titre professionnel ou le certificat complémentaire de spécialisation, ni un certificat de compétences professionnelles. Il adresse au centre agréé la copie du procès-verbal revêtu de sa signature.

Dès réception de cette copie, le responsable de session affiche la liste des candidats ayant validés un titre, un certificat complémentaire de spécialisation ou un certificat de compétences professionnelles.

5. Conservation des procès-verbaux.

Le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi envoie les procès-verbaux originaux au centre national compétent pour la conservation des archives relatives au titre professionnel et en conserve une copie.

6. Réclamations et voies de recours.

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions d'examen, constatées par un candidat ou un membre du jury sont signalées immédiatement au représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi sous l'autorité duquel la session est organisée. Celui-ci peut prononcer l'annulation de la session d'examen par décision motivée.

Lorsqu'un candidat conteste la régularité des conditions d'organisation ou de déroulement d'une session d'examen et que le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi refuse de prononcer l'annulation de la session d'examen, ce refus peut faire l'objet d'un recours hiérarchique, devant le ministre chargé de l'emploi.

Sous réserve des dispositions de l'article 10 de l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi, les candidats absents aux épreuves sont autorisés à s'inscrire à une nouvelle session d'examen dans un délai d'un an sans avoir à suivre une nouvelle formation.

Le centre agréé de la session à laquelle ils n'ont pu participer leur communique la date de la prochaine session qu'il organise.

7. Fraudes.

Les auteurs de fraudes et tentatives de fraudes commises à l'occasion des sessions d'examen conduisant à un titre professionnel, à un certificat complémentaire de spécialisation ou un certificat de compétences professionnelles délivré par le ministère chargé de l'emploi encourent une sanction.

Cette sanction peut aller de l'exclusion immédiate des épreuves à l'interdiction de se représenter à celles-ci pendant une durée d'un an à compter de la date de notification de la sanction par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

La sanction est prononcée et notifiée par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi au vu d'un rapport établi et signé par le jury ou par le responsable de la session d'examen lorsque la fraude ou la tentative de fraude est constatée par le surveillant de l'épreuve. Ce rapport est mentionné dans le procès-verbal de la session d'examen. Lorsque la constatation de la fraude a lieu après la session d'examen, le titulaire du titre professionnel, du certificat complémentaire de spécialisation ou du certificat de compétences professionnelles délivré par le ministre chargé de l'emploi, peut se voir retirer celui-ci par décision motivée du représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

Les candidats convaincus de complicité de fraudes ou de tentatives de fraudes encourent les mêmes sanctions.

Fait le 21 juillet 2016.

Pour la ministre et par délégation :

La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle,

C. Chevrier

3.7 Les problèmes d'admission en formation

Les saisines relatives aux problèmes d'admission en formation et notamment les contestations des critères et des méthodes de sélection sont en baisse constantes ces dernières années. Entre 2015 et 2018, cette rubrique recouvrait entre 40 et 50 dossiers par an et correspondait à plus de 15 % des saisines. En 2019, elle ne plus compte que 22 dossiers, soit 5 % du total.

Les chiffres 2019 affinés permettent de segmenter 3 ensembles au sein de cette rubrique :

- Avec 12 saisines, la contestation des critères et des méthodes de sélection représente plus de la moitié des dossiers. Elles émanent de personnes qui souhaitaient entrer en formation mais dont

la candidature n'a pas été retenue en raison d'un niveau jugé insuffisant.

- 3 candidats ont contesté le résultat de leur test arguant d'une erreur.

- Un groupe de stagiaires étant déjà complet n'a pas permis d'accueillir un autre candidat qui avait pourtant satisfait aux critères de sélection. Ce motif de réclamation a suscité 7 recours. Une attention particulière doit être portée à ce sujet notamment lorsque des engagements oraux et même parfois écrits sont donnés par l'Afpa à certains candidats à la formation. Ainsi, 3 médiations ont conduit en 2019 à l'intégration de stagiaires non retenus dans un premier temps alors qu'ils avaient reçu un engagement contraire.

3.8 La question de la discrimination

Un sujet a clairement émergé en 2019 : celui des discriminations. Elles présentent des causes diverses (origines, femme/homme, âge, handicap, orientation sexuelle...). Il a été décidé de mesurer ce sujet parce que le terme discrimination revenait très souvent au sein des échanges avec les requérants alors que, paradoxalement, les questions de discriminations constituent rarement un motif principal de réclamation (7 seulement au total sur 442). En revanche, la notion de discrimination apparaît très souvent en « deuxième ligne » des recours. Elle porte sur des réclamations qui concernent notamment la qualité de la formation et le professionnalisme des formateurs ou dans des dossiers disciplinaires au travers de « conflits » entre formateurs et stagiaires. Au total, en plus des 7 dossiers pointant au premier chef des questions de discrimination, 61 stagiaires l'ont invoqué

dans leur argumentation. Ce qui représente un chiffre considérable. Il sera nécessaire de mesurer désormais chaque année son évolution.

Il est, dans ce domaine, 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 informés et conscients des évolutions du droit de plus en plus sévère face à ces dérives 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, sont également pointés entre stagiaires (plus d'un tiers des cas) et réclament à ce titre une attention particulière des équipes pédagogiques.



VERBATIM

Les verbatim sont issus de dossiers traités par la médiation. Ils permettent d'illustrer la réalité de situations ressenties par les requérants. Ils respectent toujours l'anonymat des acteurs.

« Je suis allé à une réunion d'information au centre Afpa. Je suis convaincu de faire la formation XX. C'est ce qui me correspond. J'ai rappelé plusieurs fois ... personne. J'ai envoyé une lettre... pas de réponse. Ça va faire 2 mois. Je souhaite qu'on m'inscrive pour la prochaine fois. C'est vital pour la suite. Merci de m'aider. »

« La personne avec qui j'ai parlé au téléphone m'a dit qu'il n'y avait plus d'inscription pour la formation que je désirais faire alors que la formation débute en novembre 2019 à l'Afpa X. La personne que j'ai eue au téléphone m'a dit également que cette formation était proposée seulement dans cette région alors que sur le site Afpa, il est affiché que cette formation démarre au mois de novembre 2019 donc je ne comprends pas pourquoi on refuse de m'inscrire à cette formation. Pouvez-vous intervenir face à ce problème ? Car on souhaiterait cependant procéder aux démarches administratives pour l'inscription. »

« Pour tout vous expliquer, je devais commencer une formation le 25 novembre à l'Afpa X, j'ai appelé l'Afpa pour prévenir que j'avais la feuille de liaison par Pôle emploi, on m'a dit au téléphone que le/la directeur/trice de l'Afpa X avait dit que je devais me présenter à ce centre au plus vite car la date d'entrée en formation était proche. J'y suis donc allé immédiatement (1 h 15 de route x 2) arrivé là-bas, à l'accueil on m'a dit qu'il n'y avait plus de place pour cette formation, que c'était une erreur. C'était un vendredi. J'ai donc rappelé le lundi, on n'a pas su m'expliquer le pourquoi du comment au téléphone. On m'a proposé de me réinscrire pour une formation qui débutait le 16 décembre, j'ai accepté, on m'a bien confirmé l'inscription, je devais attendre une convocation par email pour passer des tests, depuis 15 jours j'appelle 2 fois par semaine pour avoir des infos (en plus numéro payant) car la date approche et toujours pas de tests, on me dit toujours de patienter, je trouve cela inadmissible. »



Discrimination : la position du défenseur des Droits

En droit, une discrimination est un traitement défavorable qui doit généralement remplir deux conditions cumulatives : être fondé sur un critère défini par la loi (sexe, âge, handicap...) ET relever d'une situation visée par la loi (accès à un emploi, un service, un logement...).

À ce jour, la loi reconnaît plus de 25 critères de discrimination. Ainsi, défavoriser une personne en raison de ses origines, son sexe, son âge, son handicap, ses opinions... est interdit par la loi et les conventions internationales auxquelles adhère la France.

Exemple : une règle défavorisant les salariés à temps partiel peut constituer une discrimination indirecte fondée sur le sexe, puisque statistiquement une nette majorité des salariés à temps partiel sont des femmes.

Par ailleurs, une discrimination peut prendre la forme d'un harcèlement fondé sur un des critères définis par la loi.

- Une discrimination peut être directe si la décision contestée est fondée sur un de ces critères définis par la loi.

- Une discrimination peut aussi être indirecte si une règle apparemment neutre a pour effet un traitement défavorable sur des personnes en raison d'un de ces mêmes critères.

- Exemple : des collègues ou supérieurs traitent mal ou dénigrent constamment un salarié en raison de son origine, son handicap, son orientation sexuelle...

Est également considérée comme une discrimination -fondée

sur le critère du sexe- le harcèlement sexuel, « constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui portent atteinte à la dignité et tout comportement, même non répété, qui constitue une pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle. » L'incitation à la discrimination et l'instruction donnée de discriminer sur le fondement d'un critère défini par la loi (par ex : ordre donné à un cabinet de recrutement d'écarter les candidatures en raison de l'âge, de l'origine, de l'adresse...) constituent également des discriminations.

Enfin, la loi protège contre toutes les mesures de représailles ou de rétorsion les personnes qui se sont plaintes de discriminations interdites par la loi ou celles qui en ont été témoins.

Quels sont les critères définis par la loi interdisant la discrimination ?

La liste de ces critères a plusieurs sources. D'une part, les conventions internationales et textes européens définissent un socle de critères fondés sur les caractéristiques de la personne. D'autre part, le législateur français a ajouté des critères spécifiques, certains se référant à des motifs classiques (nation, nom, apparence physique) alors que d'autres traitent de situations spécifiques (lieu de résidence, perte d'autonomie, etc...).

à mon embauche.

Orientation sexuelle On a refusé de me louer une salle pour mon mariage car je suis homosexuelle.

Identité de genre Je suis une femme transgenre et mon employeur refuse de modifier mes fiches de paye.

Opinions politiques La mairie a refusé de me louer une salle en raison de mes opinions politiques.

Activités syndicales Ma carrière n'a pas connu d'évolution depuis que je me suis présenté comme délégué syndical.

Opinions philosophiques Ma caisse de retraite refuse de prendre en compte les trimestres accomplis pendant mon service national car j'étais objecteur de conscience.

Croyances ou appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion déterminée

On m'a refusé l'accès à une salle de sport à cause de mon voile.

Critères relevant de la seule législation française

Situation de famille On m'a refusé une location d'appartement parce que je suis une mère isolée.

Apparence physique On m'a refusé un emploi parce que je suis obèse.

Nom On m'a refusé un entretien d'embauche en raison de mon nom à consonance étrangère.

Mœurs On m'a refusé un emploi parce que je suis fumeur. Lieu de résidence On m'a refusé un chèque parce que j'habite dans un département voisin.

Perte d'autonomie Mon père, hébergé en EHPAD, se plaint de ne pas avoir accès à ses lunettes.

Particulière vulnérabilité résultant de la situation économique On m'a refusé l'ouverture d'un compte bancaire parce que je suis domicilié dans une association.

Capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français Ce critère peut faire l'objet de plusieurs interprétations très distinctes. Les tribunaux indiqueront celle qu'il convient de retenir.

Domiciliation bancaire On a refusé la caution de mes parents parce qu'ils sont domiciliés outre-mer.

Quelles sont les situations générales concernées par les discriminations ?

C'est la loi qui précise les situations dans lesquelles il est interdit de discriminer selon les critères précédemment définis. Ces situations concernent :

- l'accès à l'emploi, la carrière, la sanction disciplinaire, le licenciement ;
- la rémunération, les avantages sociaux ;
- l'accès aux biens et services privés (logement, crédit, loisirs) ;
- l'accès aux biens et services publics (école, soins, état civil, services sociaux) ;
- l'accès à un lieu accueillant du public (boîte de nuit,

préfecture, magasin, mairie) ;

- l'accès à la protection sociale ;
- l'éducation et la formation (condition d'inscription, d'admission, d'évaluation, etc.)

Quelles sont les situations spécifiques assimilées à des discriminations par le législateur ?

Au fil du temps, le législateur a choisi d'assimiler certaines situations à des discriminations. Dans ces hypothèses, listées ci-après, doivent être caractérisées des circonstances de fait sans qu'il soit nécessaire de faire expressément référence à un critère particulier :

- le refus d'inscription à la cantine lorsque ce service existe ;
- le refus d'accès aux soins de santé ;
- le refus de souscription d'un contrat d'assurance ou la prise en compte dans le calcul des primes et des prestations ayant pour effet des différences en matière de primes et de prestations adressé(e) à un donneur d'organes, de cellules ou de gamètes ;
- le refus d'inhumation à raison des croyances ou du culte du défunt ou des circonstances qui ont accompagné sa mort.
- les inégalités de traitement, représailles ou mesures de rétorsion liées :
 - à l'exercice du droit de grève ;
 - à l'exercice des activités mutualistes ;
 - à l'exercice des fonctions de juré ;
 - au refus opposé par un salarié à une affectation sur un poste situé dans un pays incriminant l'homosexualité ;
 - au refus ou à l'acceptation de subir des faits de bizutage ;
 - au fait d'être "lanceur d'alerte"

Critères de discrimination et exemples de situation

Critères issus de textes internationaux ou européens

Âge On m'a refusé un crédit à la consommation en raison de mon âge.

Sexe En tant que femme, je gagne moins que mon collègue masculin qui exerce un travail comparable.

Origine Je n'ai pas été embauché à cause de mes origines maghrébines.

Appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation ou une prétendue race

On a refusé de me louer une place de camping parce que je suis étranger.

Grossesse Je n'ai pas retrouvé mon poste à mon retour de congé maternité.

État de santé On m'a refusé le renouvellement de mon contrat parce que j'étais en arrêt maladie.

Handicap On me refuse la participation à une sortie d'école en raison de mon handicap.

Caractéristiques génétiques On a voulu me soumettre à des tests génétiques dans le cadre de l'examen médical préalable





4. Origines géographiques et nature des saisines par région

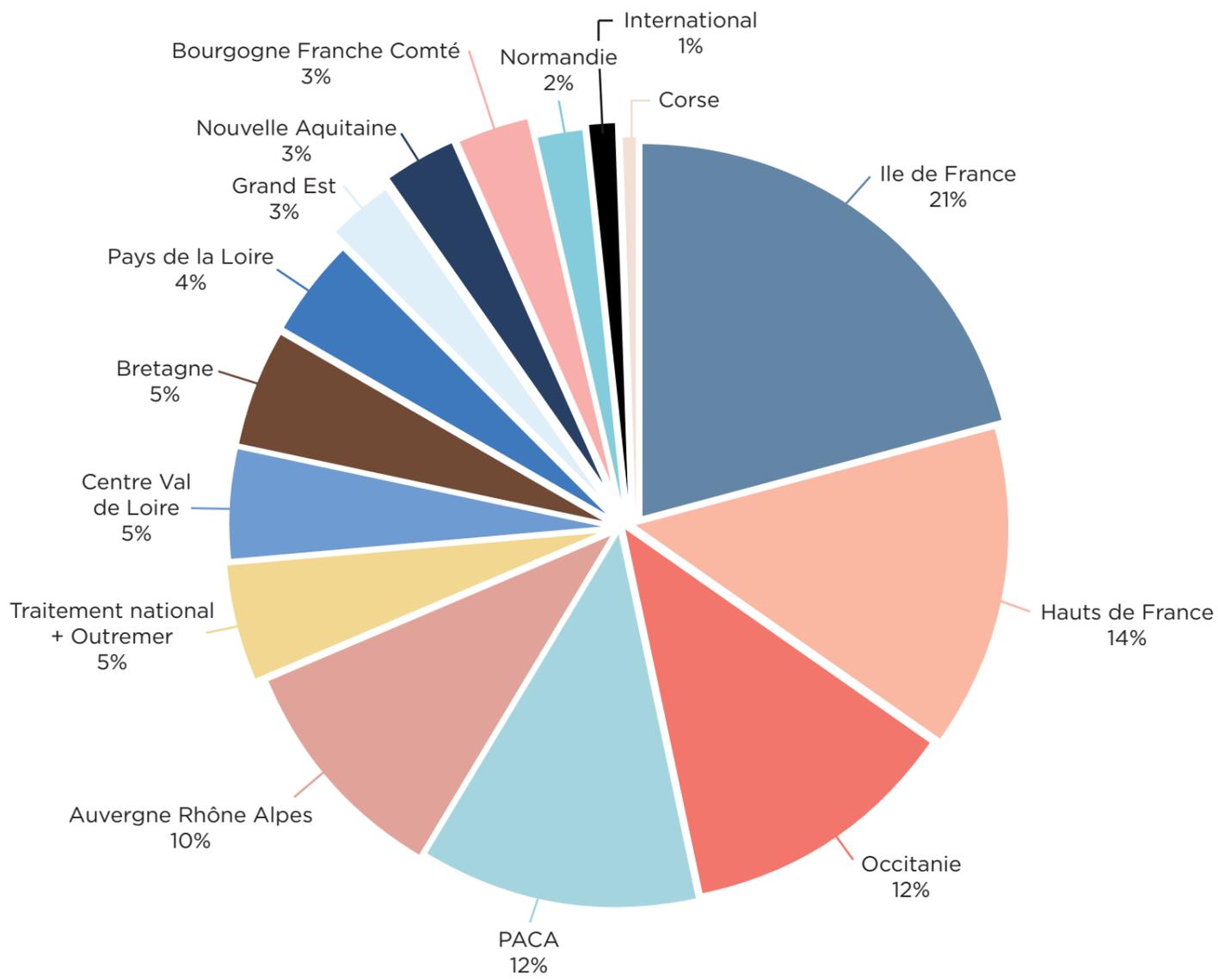
4.1 Répartition des saisines sur l'ensemble des régions

Avec une progression nationale de près du double des saisines en 2019 par rapport à 2018, on pouvait s'attendre à retrouver de façon schématique ce même doublement dans les différentes régions. Mais, en dehors de l'Île-de-France qui enregistre une hausse des saisines de 107 % et dans une moindre mesure des Hauts-de-France qui, pour leur part, enregistrent une augmentation de 70 %, les écarts sont assez hétérogènes. Ainsi, certaines régions voient les réclamations progresser très fortement : 52 saisines en 2019 en PACA contre 14 l'année passée. De même on constate une

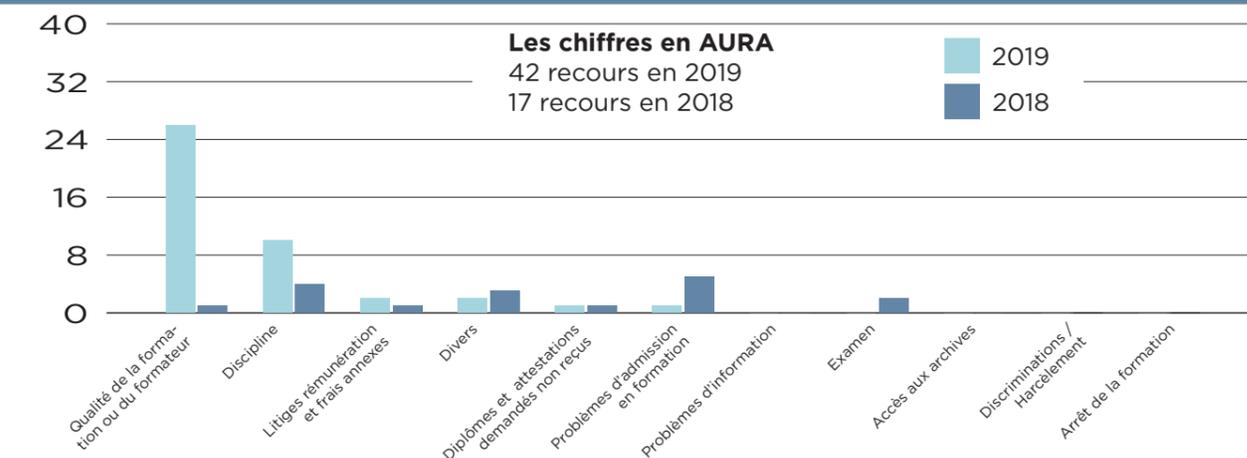
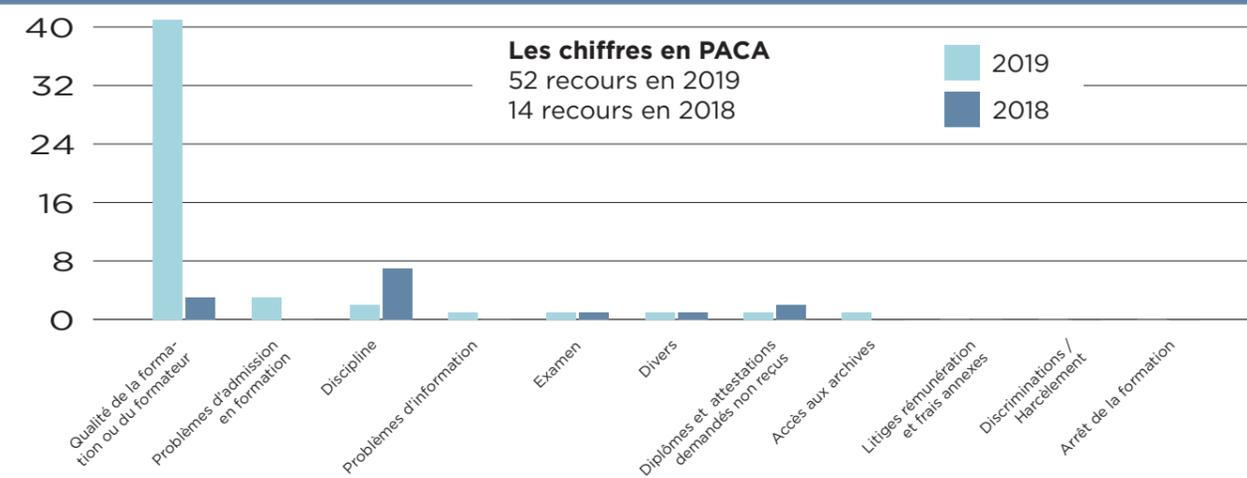
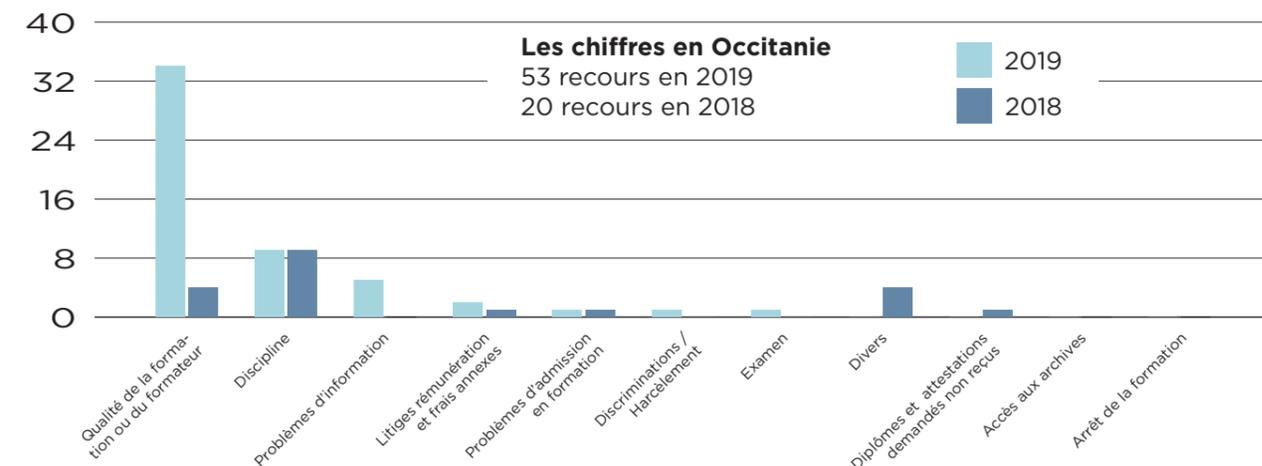
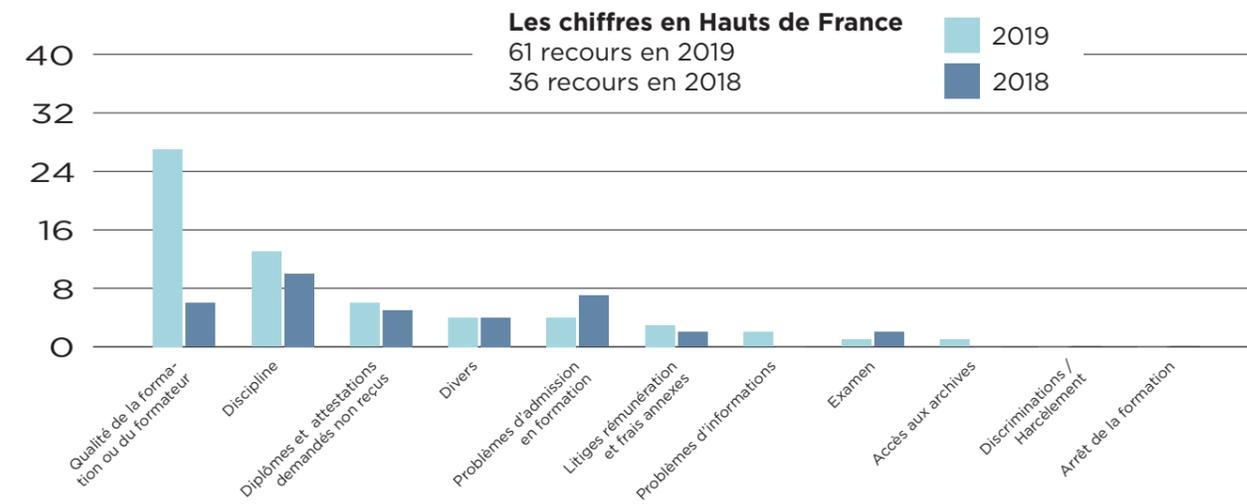
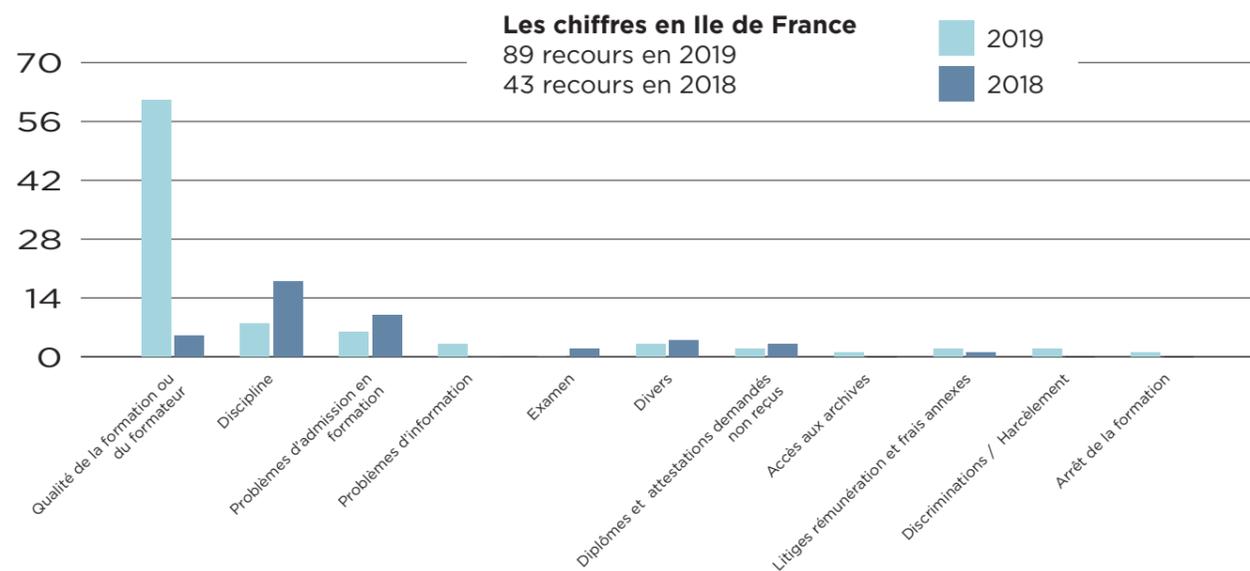
progression de 375 % en Pays de Loire et de 266 % en Bretagne mais avec un volume de saisines moindre (une augmentation des saisines qui passent respectivement de 4 à 19 et de 6 à 22). Pour autant, les volumes importants de saisine correspondent pour l'essentiel aux régions AfpA qui accueillent un nombre important de stagiaires : Île-de-France, Hauts-de-France, Occitanie, PACA... Cependant il existe aussi des exceptions. Ainsi, la région Grand Est qui reçoit de nombreux stagiaires n'enregistre que 16 saisines en 2019 contre 22 en 2018 ou encore la région Nouvelle-Aquitaine passe de 15 à 14 saisines. Avec un volume moindre, la région Normandie divise presque par 2 les dossiers reçus en médiation : 12 en 2018 et seulement 7 en 2019.

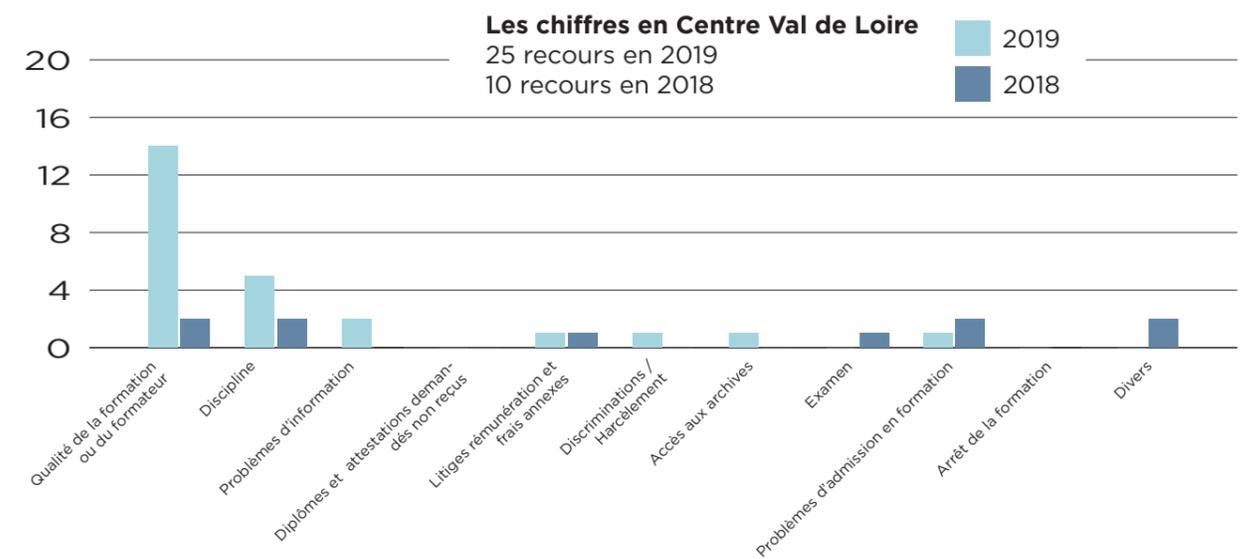
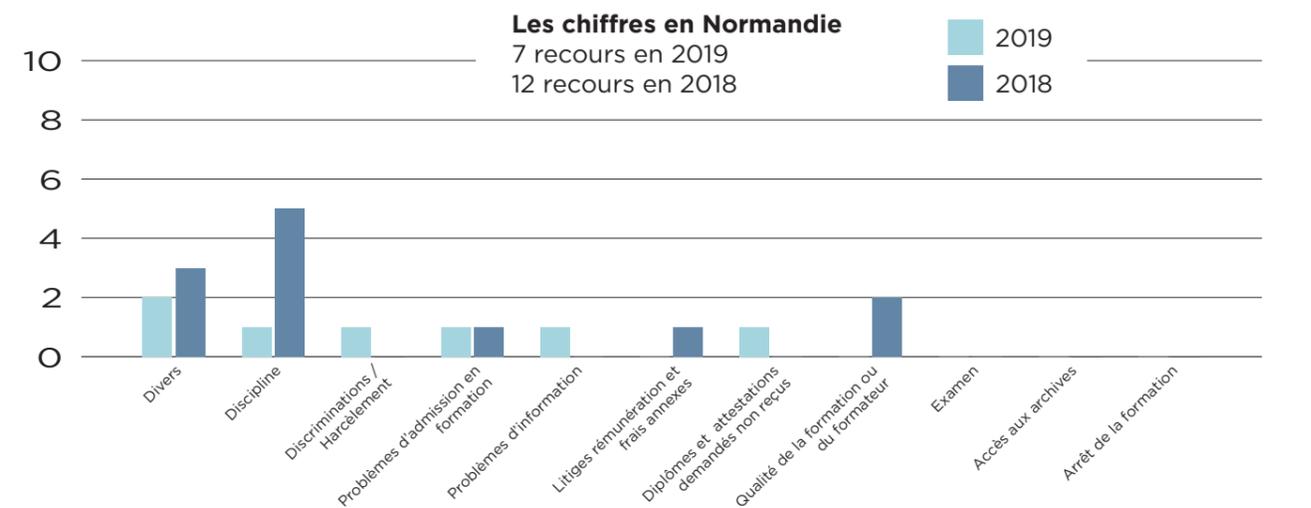
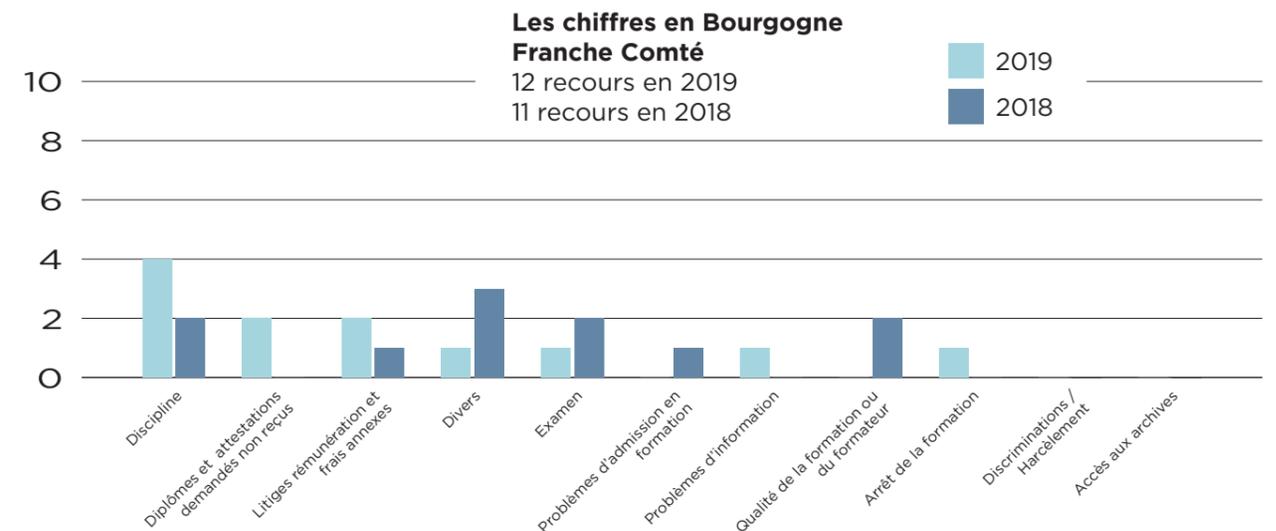
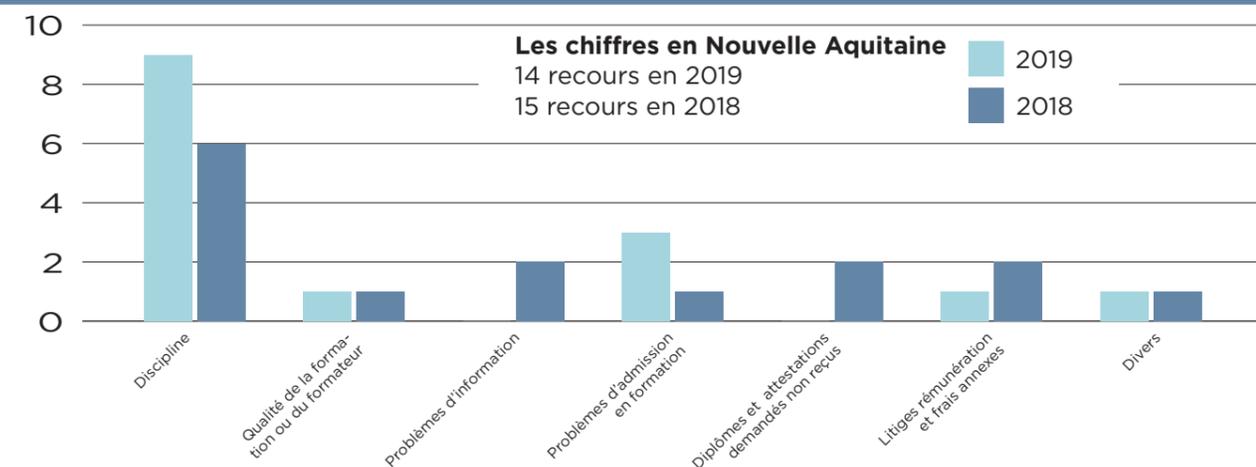
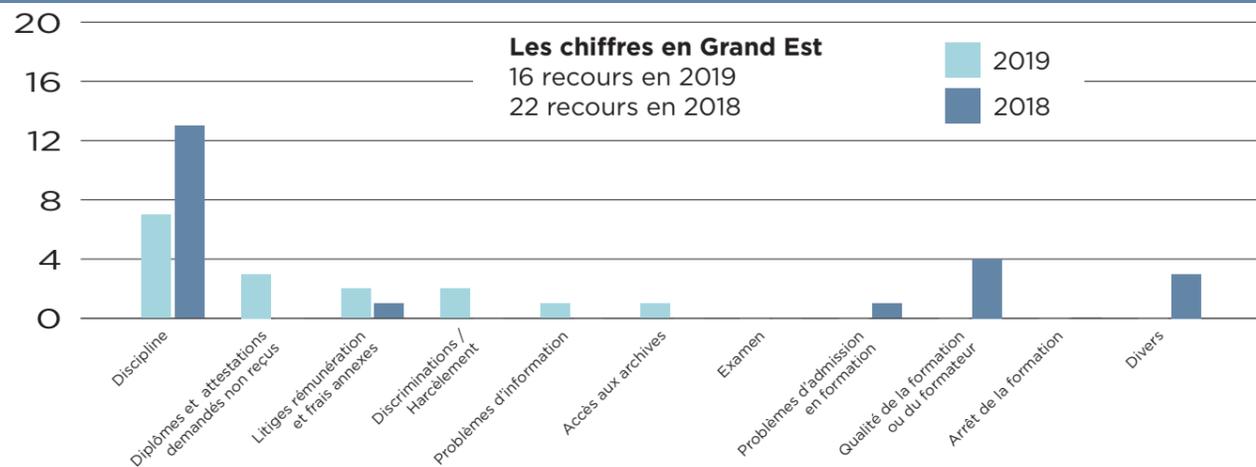
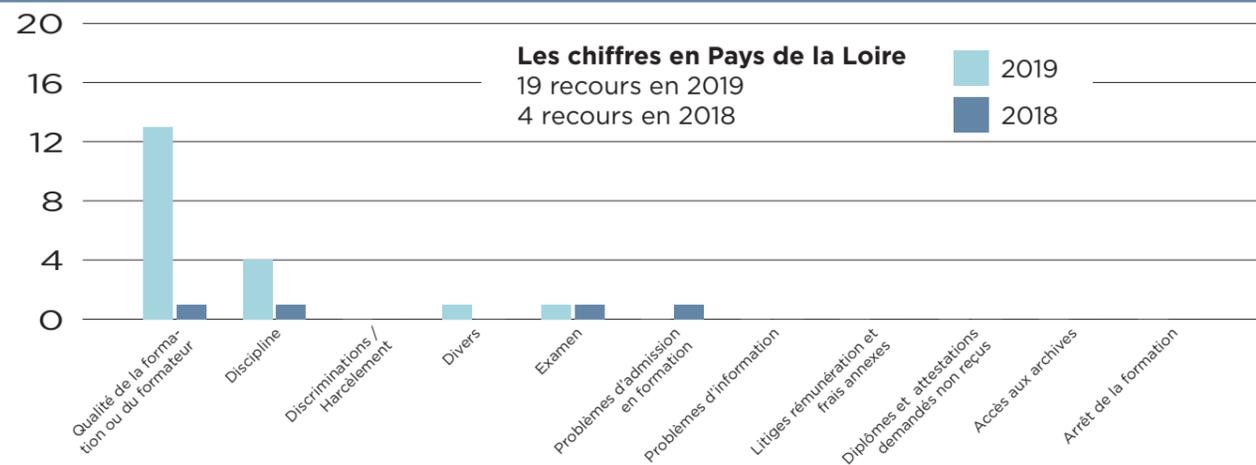
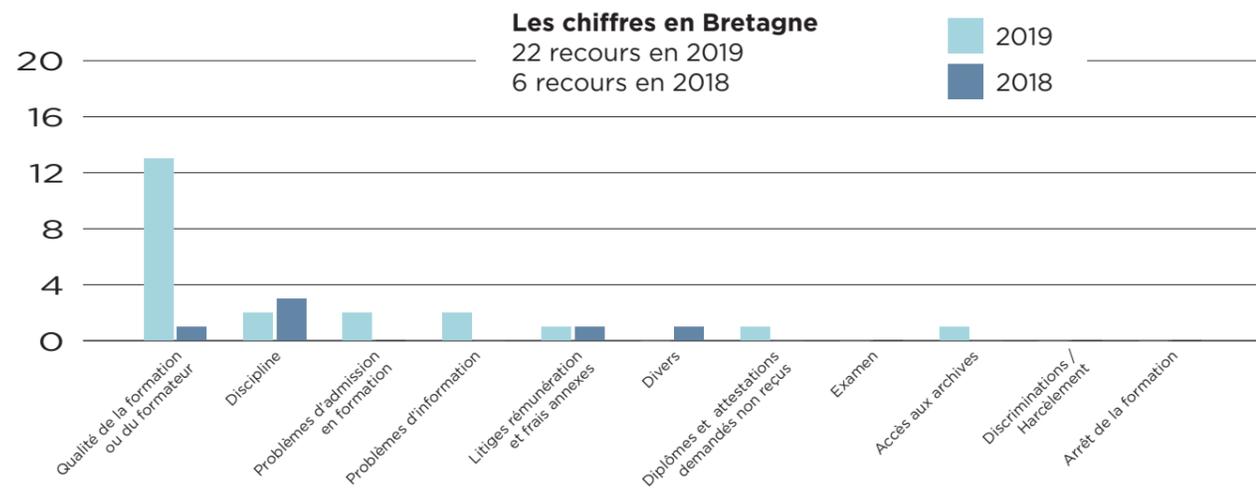
Évolution de 2018 à 2019

Régions	2018	2019	Évolution %
ILE-DE-FRANCE	43	89	+ 107
HAUTS-DE-FRANCE	36	61	+ 70
OCCITANIE	20	53	+ 165
PACA	14	52	+ 271
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	17	42	+ 147
CENTRE-VAL DE LOIRE	10	25	+ 150
BRETAGNE	6	22	+ 266
PAYS DE LA LOIRE	4	19	+ 375
GRAND EST	22	16	- 27
NOUVELLE-AQUITAINE	15	14	- 7
BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ	11	12	+ 9
NORMANDIE	12	7	- 17
CORSE	0	2	n.s.
Traitement national + Outremer	23	24	+ 4
International	0	4	n.s.



4.2 Répartition des saisines région par région





5. Recommandations

5.1 Mieux recruter les formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée

Les chiffres, mais aussi les entretiens avec les managers des centres, démontrent que le recrutement de formateurs en CDD (ou plus globalement, intervenant de façon ponctuelle) génère de nombreuses insatisfactions en particulier lorsque ceux-ci se font dans l'urgence ou lorsque les profils recherchés sont en tension.

Il convient donc de définir (entre l'échelon national, régional et local) un processus permettant de sécuriser le plus possible ces recrutements. Jusqu'alors les managers de formation et parfois les directeurs de centre étaient souvent seuls, entre mille autres tâches, à devoir trouver en un temps record le profil idéal. Le résultat n'était pas toujours au rendez-vous.

Au-delà du recrutement les nouveaux formateurs intervenant ponctuellement à l'Afpa doivent aussi être accueillis et accompagnés dès leur arrivée (insertion dans le collectif pédagogique, informations sur les spécificités du fonctionnement d'un centre Afpa, de sa pédagogie, de la réglementation stagiaire et bien entendu, formation aux outils pédagogiques, en particulier Métis). Ces actions sont prévues mais par manque de temps ne sont pas toujours mises en œuvre. Elles sont toutefois systématisées dans certaines régions et certains centres mais de façon encore trop hétérogène.

Il est à noter que dans le cadre du plan de transformation la Direction générale a constitué des groupes projets qui travaillent d'ores et déjà sur ces deux chantiers.

5.2 Traiter les réclamations de groupe avec attention dès la première réclamation

Les réclamations de groupe sont le plus souvent générées par la réaction collective des stagiaires

face à un formateur qu'ils jugent insuffisant dans sa façon d'animer le groupe et/ou par un manque de compétences, d'expertise. Dans la très grande majorité des cas, le formateur mis en cause est une personne en CDD. À ce titre, les recommandations précédentes s'appliquent également à cette question.

Pour autant, les managers des centres de formation doivent être 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.

5.3 Transmettre une information claire sur ce qu'est réellement une formation pour adulte

Les informations destinées au recrutement des futurs stagiaires doivent être très claires sur la spécificité d'une formation professionnelle, en particulier à l'Afpa. Chacun doit être informé qu'une part de travail personnel est attendue, que des recherches propres sont souvent nécessaires, qu'une partie peut être réalisée à distance, que des activités d'apprentissage individuelles peuvent se faire en autoformation et que les formations intègrent, toutes, les technologies numériques.

Ces informations sont accessibles et claires mais ne sont pas toujours intégrées par les futurs stagiaires. C'est pourquoi, il est nécessaire de les renforcer au moment du recrutement pour éviter que certains stagiaires, généralement les moins autonomes et les moins à l'aise avec le numérique, ne se sentent trompés lorsqu'ils entrent en formation. De bonne foi, ils projettent trop souvent sur le mot formation le modèle de formation initiale qu'ils ont connu à l'école.

5.4 Créer un vade-mecum pratique des sanctions disciplinaires à l'usage des managers

Trop de sanctions disciplinaires sont entachées d'erreur de procédure. Pour appuyer les directions de centre, un outil très simple d'usage, rappelant de façon synthétique les points de procédure à respecter et les quelques erreurs à éviter est indispensable. Cette recommandation a déjà été formulée dans le rapport 2018 mais n'a pas été mise en œuvre. Pourtant, la création d'un vade-mecum pratique des questions disciplinaires à l'usage des managers des centres s'impose. 79 recours en médiation sur les sanctions disciplinaires en attestent.

5.5 Sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination

La parade face aux discriminations reste avant tout le droit, qui ne cesse de se renforcer pour protéger les victimes. Pour autant, une campagne de sensibilisation et d'information des salariés semble nécessaire pour que chacun, a fortiori au contact du public, ait une parfaite connaissance de l'évolution du droit mais aussi des évolutions sociétales qui ont considérablement abaissé le seuil d'acceptabilité notamment chez les plus jeunes.

Cette information doit aussi nécessairement passer par la voie managériale. Il ne s'agit pas d'une simple sensibilisation mais d'une impérieuse nécessité pour que chacun adapte ses pratiques, parfois ses habitudes, aux standards attendus. Une information est également nécessaire à destination des stagiaires.

5.6 Renforcer l'information auprès des tutelles et des financeurs

Si la stratégie d'information pour mieux faire connaître la médiation et ses avantages a été globalement mise en œuvre en 2019, un champ a été insuffisamment informé : les financeurs et les partenaires institutionnels, en particulier : les tutelles, les Direccte, les Conseils régionaux (élus en charge de la formation et services), Pôle emploi (échelon national, régional et local). Il est important que ces différents partenaires de l'Afpa connaissent la possibilité de proposer aux stagiaires mécontents qui les saisissent, de se tourner vers le médiateur national de l'Afpa.

5.7 Structurer le processus de réclamation à l'Afpa

L'Afpa doit se doter d'un processus de réclamation national, unique et décliné à tous les échelons. Une information claire et facilement accessible doit être affichée (en priorité sur le site Afpa.fr) pour les différentes catégories de requérants. Elle doit indiquer la marche à suivre pour effectuer une réclamation. Elle doit pouvoir se faire en ligne, à partir d'un formulaire. La réclamation doit être ventilée à chaque fois, directement vers le bon interlocuteur.

La traçabilité de ces réclamations de premier niveau doit permettre de les analyser et d'en tirer des informations statistiques qui seront autant d'indicateurs d'amélioration de la performance.

6. Relations avec les différentes directions de l'Afpa

Le réseau des correspondants régionaux du médiateur

La plupart des correspondants régionaux du médiateur sont les Responsables Régionaux en charge de la Qualité. Leur profil est parfaitement adapté au besoin d'appui pour participer à l'instruction des dossiers, souvent les plus complexes. Ils présentent l'avantage de parfaitement connaître les acteurs de terrain de leur région, avec lesquels ils ont établi une relation de confiance. Cette relation de confiance est nécessaire pour obtenir des informations fiables. Correspondants médiation, ils 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.

Ils disposent pour la plupart 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. Il s'agit d'un réseau très professionnel, aux compétences reconnues. Ce réseau, cependant dispose de peu de temps pour apporter un soutien massif à la médiation. Mais il s'avère essentiel dans l'instruction et le traitement des dossiers, notamment les plus complexes. Ce réseau sait également parfaitement faire preuve de neutralité et d'impartialité au cours l'instruction de ces dossiers comme le réclame l'éthique de la médiation. Il est à noter que trois d'entre eux quittent leurs fonctions en 2020.



Liste des correspondants

RÉGIONS	Médiation
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Erwan Lariven en remplacement d'Yves Petit
BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ	Karine Mauchamp
BRETAGNE	Non encore nommé
CENTRE-VAL DE LOIRE	Stéphane Bon
CORSE	Le Directeur régional
GRAND EST	Céline Viard
HAUTS-DE-FRANCE	Alain Leroy
ILE-DE-FRANCE	Laurent Bonniot/Sophie Desmares
NORMANDIE	Fabrice Hautot
NOUVELLE-AQUITAINE	Pierre Fregeac
OCCITANIE	Non encore nommé en remplacement de Pascal Jacques
PAYS DE LA LOIRE	Non encore nommé
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Marie-Christine Lacharme/Stanislaw Adamczewska

Les directions régionales et directions de centres

L'intervention du médiateur national porte sur des questions qui concernent le plus souvent un centre (et parfois une direction régionale) mis en cause pour son fonctionnement, la qualité de son personnel... et peut, à ce titre, paraître intrusive. En conséquence, elle peut rarement être ressentie, au moins dans un premier temps comme positive. Cependant, force est de constater que les directeurs régionaux et les directeurs des centres Afpa font preuve d'une grande compréhension et acceptent, dans l'immense majorité des cas, les recommandations de la médiation même lorsqu'il y a eu une divergence de vue initiale. Le sens de l'intérêt général prévaut. En 2019, un seul directeur de centre a refusé de collaborer à l'instruction du dossier au motif qu'il était débordé. Et un seul autre directeur de centre, après avoir débuté le processus, a ensuite décidé de l'interrompre, pour se ranger, a priori, aux côtés des formateurs mis en cause par un stagiaire. C'était un choix managérial assumé. Dans les deux cas, la démarche de médiation prend fin de façon logique puisqu'il s'agit d'une démarche volontaire qui doit réunir les deux parties en présence et que l'on peut quitter à tout moment.

La direction juridique et la Réglementation stagiaires

La médiation s'appuie régulièrement sur l'avis et l'expertise de la Direction Juridique et la réglementation stagiaires. Des remerciements particuliers sont adressés, côté Direction Juridique à Adrien Baron, et désormais à Balthazar Chancel qui l'a remplacé, ainsi qu'à Thomas Millat, côté Réglementation Stagiaires, qui sont les principaux interlocuteurs de la médiation.

Les directions nationales (DIFQ, Développement, DRH...)

Ces directions sont régulièrement sollicitées et apportent toujours un appui appréciable dans l'instruction des dossiers comme dans la formulation de solutions pour résoudre les litiges. De son côté, la direction de la Communication apporte un appui conséquent, en particulier, pour développer l'information sur le rôle et les missions de la médiation.

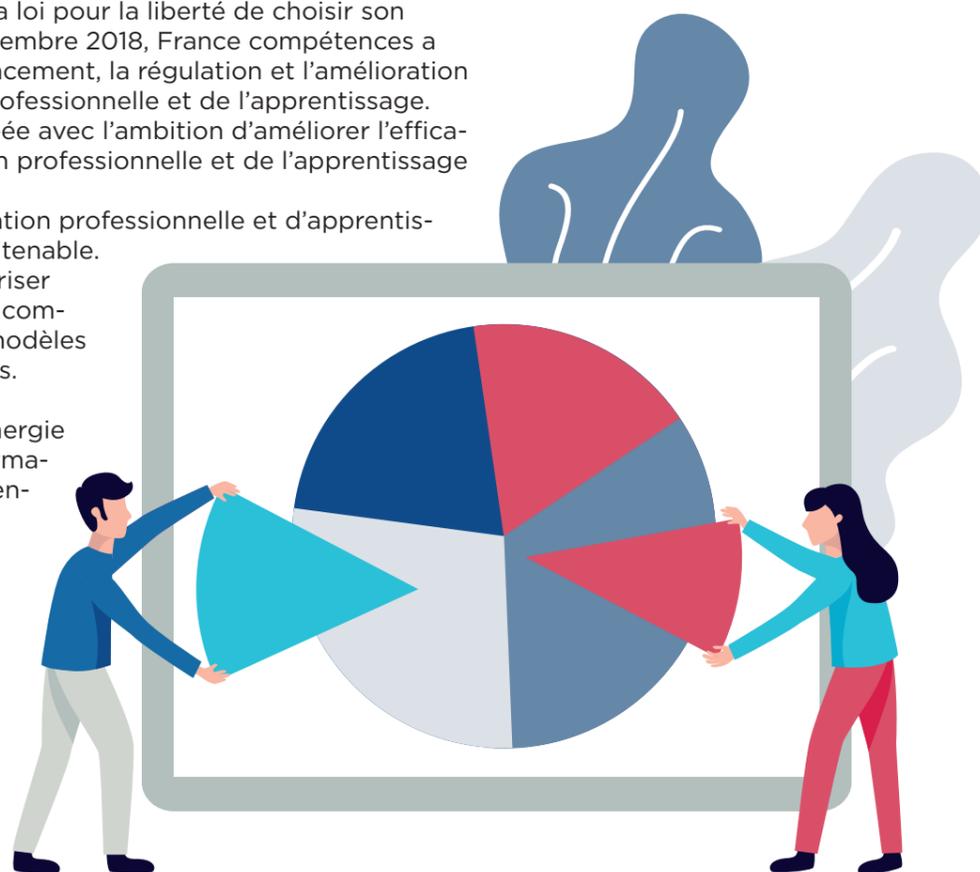
7. Relations avec les autres médiateurs

La relation avec d'autres médiateurs intervenant dans un champ connexe est essentielle afin de confronter différentes méthodes et de s'enrichir de l'expérience de ses pairs. Ainsi, au-delà des rencontres collégiales, une rencontre avec le médiateur de Pôle emploi a été organisée ainsi qu'avec la médiatrice de l'Éducation nationale. Suite à un échange approfondi avec la médiatrice de France Compétences, il a été convenu de renouveler régulièrement ce moment de partage et de proposer de l'ouvrir à d'autres médiateurs pour constituer un groupe d'échanges de pratiques.

La mission de médiation à France Compétences

Créée le 1er janvier 2019, par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, France compétences a pour mission d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage. France compétences a été créée avec l'ambition d'améliorer l'efficacité du marché de la formation professionnelle et de l'apprentissage en intervenant à 3 niveaux :

- financer le système de formation professionnelle et d'apprentissage de façon optimale et soutenable.
- Réguler le marché pour favoriser l'identification des besoins en compétences et faire évoluer les modèles économiques et pédagogiques.
- Améliorer la performance, transparence et la mise en synergie des acteurs du système de formation professionnelle et d'apprentissage.



Charte de la Médiation de France compétences

mars
2019

Une fonction de médiation est instituée au sein de France compétences par le décret n°2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences.

Article 1 Objet de la charte

La présente charte de la Médiation a pour objet de présenter le cadre dans lequel se déroulera la médiation de France compétences et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs ainsi que du rôle que tiendra la médiatrice.

Outre sa publication sur le site internet de France compétences, la charte est adressée à toute personne qui saisit la médiatrice de France compétences.

Article 2 Champ de compétences

Le champ de compétences de la Médiation est défini par le décret n°2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences.

La médiatrice de France compétences est compétente pour intervenir sur deux sujets :

- Les projets de formation réalisés au titre du compte personnel de formation (CPF) de transition professionnelle ;
- Le conseil en évolution professionnelle (CEP) des actifs occupés du secteur privé.

Dans ce cadre, la médiatrice vise à faciliter la résolution des différends et aide les usagers à mieux comprendre leurs droits à l'occasion des conflits qui les opposent aux opérateurs chargés du financement des CPF de transition

professionnelle (les commissions paritaires interprofessionnelles régionales) ou ceux chargés d'assurer les prestations de conseil en évolution professionnelle (opérateurs régionaux du CEP sélectionnés par France compétences).

Chaque année, la médiatrice établit un rapport dans lequel elle fait un bilan de son activité réalisée au bénéfice des usagers, en fait l'analyse et formule, le cas échéant, les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement de France compétences et le service rendu aux usagers. Ce rapport est transmis au conseil d'administration de France compétences, au ministre chargé de la formation professionnelle et au Défenseur des droits. Il est également disponible sur l'espace Médiation du site de France compétences.

Article 3 Statut et obligation de la médiatrice

La médiatrice est nommée par le Directeur général de France compétences pour une durée de 3 ans renouvelables, durant laquelle elle n'est pas révocable sauf cas de force majeure. Elle ne dépend d'aucune direction de France compétences.

La médiatrice a été nommée au regard de sa formation à la médiation et de son cursus professionnel.

La médiatrice, comme tout autre agent affecté à la mission de médiation, est soumise au respect des organisations de la Charte de déontologie de France compétences prévoyant des dispositions spécifiques en matière de médiation.

En outre, elle est adhérente à l'association des médiateurs européens (AME) et s'est rapprochée du Club des Médiateurs de Services au Public dont elle partage l'éthique et la déontologie des médiateurs.

La médiatrice est autonome et indépendante : elle dispose des moyens nécessaires à l'exercice de sa fonction et ne saurait recevoir d'injonctions, y compris du Directeur général de France compétences.

Elle est neutre et impartiale : elle assure ses fonctions à l'égard des parties dans les mêmes conditions. Elle ne prend pas parti et pose un regard neuf et sans a priori sur chaque demande sans faire état de ses convictions ou opinions.

La médiatrice s'engage de son côté à signaler aux parties et sans délai tout conflit d'intérêt la concernant. Elle s'engage à ne pas accepter une médiation ou intervenir dans une médiation impliquant des personnes avec lesquelles elle a des liens directs ou indirects d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre, et elle informe son interlocuteur de son abstention.

Article 4 Confidentialité

La médiatrice est soumise à l'obligation de confidentialité.

Les noms et coordonnées des parties, le contenu du dossier et les faits dont elle a eu connaissance dans l'exercice de sa mission sont strictement confidentiels.

Article 5 Leviers d'action de la médiatrice

La médiatrice est animée par des valeurs de service, d'écoute, de pacification et d'équité. Elle intervient de façon personnalisée et prend en compte le contexte propre à chaque situation.

Pour permettre aux parties de tenter de résoudre le différend qui les oppose, la médiatrice dispose des leviers suivants :

- ❖ son pouvoir d'investigation, de questionnement et d'analyse ;
- ❖ sa capacité à suggérer, sur la base de l'expérience acquise dans ses fonctions, la modification de règles ou procédures en vigueur, ainsi que son pouvoir de proposition de recommandations au conseil d'administration de France compétences ;
- ❖ sa transparence, notamment grâce à un rapport annuel, un site internet et sa mention sur les divers documents et courriers des opérateurs ;
- ❖ son indépendance et son autonomie, garanties par la Charte de déontologie de France compétences, sa lettre de mission, son positionnement au sein de France compétences et les moyens qui lui sont confiés.

Article 6 Saisine de la Médiatrice

1. Modalités de saisine

Le demandeur saisit la médiatrice :

- A l'aide du formulaire en ligne figurant sur le site internet :

www.francecompetences.fr

- Par courrier, à l'adresse postale suivante :

(A l'attention de la médiatrice de France compétences)

France compétences
11 rue Scribe
75009 PARIS

Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.

2. Accusé de réception

La médiatrice confirme la réception de la demande dans un délai maximum de 7 jours.

3. Recevabilité de la demande

La médiatrice informe ensuite l'utilisateur de la recevabilité de sa demande dans un délai maximum de 3 semaines à compter de la réception de la demande.

La médiatrice ne pourra pas examiner un différend dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- si le différend n'entre pas dans le champ de compétences de la Médiation de France compétences ;
- si l'utilisateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend directement

auprès de l'opérateur concerné (premier niveau de recours) par une réclamation écrite ;

- si le différend a été précédemment ou est actuellement examiné par le Défenseur des droits ou par un tribunal ;

- si l'utilisateur a envoyé sa demande auprès de la médiatrice dans un délai supérieur à un an à compter de la réponse écrite de l'opérateur suite à son recours ou sa réclamation (de premier niveau).

Dans le cas où l'utilisateur n'a pas encore tenté de résoudre directement son différend avec l'opérateur concerné, le processus mis en œuvre est le suivant :

La Médiation de France compétences envoie un courriel (ou courrier selon le mode de saisine) à l'utilisateur, l'informant de la non-éligibilité de sa demande à ce stade. L'utilisateur est informé de son obligation d'adresser une première réclamation auprès de l'opérateur concerné et lui rappelle que, si la réponse qu'il obtient à l'issue de ce recours de premier niveau ne lui convient pas, il pourra alors solliciter la médiatrice de France compétences.

Dans les autres cas d'inéligibilité du dossier à la médiation présentés ci-dessus, l'utilisateur est informé par la médiatrice du rejet de sa demande de médiation dans un délai de 3 semaines suivant la réception de la demande.

De la même façon, la médiatrice de France compétences prend également en charge les demandes des requérants ayant sollicité leur opérateur mais n'ayant obtenu aucune réponse en retour, dans un délai de 2 mois après leur requête écrite.

Article 7 Instruction de la demande

Pour les demandes qui sont déclarées recevables et après un premier échange avec l'utilisateur sur le dossier, la médiatrice entame un dialogue avec l'opérateur concerné puis revient vers l'utilisateur pour étudier tous les éléments de sa demande.

La médiatrice fonde son analyse et ses avis sur les sources de droit et sur des considérations liées à l'équité. Les avis en équité permettent de prendre en compte des situations singulières. Elles ne créent pas de précédent.

Lorsque l'instruction est terminée, dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de

réception des documents sur lesquels est fondée la demande de l'utilisateur, la médiatrice envoie les conclusions au requérant et à l'opérateur concerné.

Elle peut prolonger ce délai en cas de situation complexe, de sa propre initiative ou si l'une des parties le demande et l'autre l'accepte. Les parties sont informées de la prolongation ainsi que de sa durée prévisionnelle.

Enfin, la médiatrice interrogera les parties sur les suites données à son avis.

La médiation ne suspend aucun délai et n'interrompt par le délai d'exercice des autres voies de recours. Si l'utilisateur souhaite notamment saisir la justice de son litige, les délais de recours ne sont pas suspendus par l'instruction d'une médiation.

Cependant, conformément aux dispositions réglementaires, la saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation introduite auprès de la médiatrice.

Article 8 Gratuité et liberté des parties

Le recours à la Médiation de France compétences et l'instruction du dossier sont gratuits pour les parties.

La médiation est une démarche volontaire. Les parties peuvent à tout moment se retirer du processus. La médiatrice elle-même peut s'en retirer si elle considère que les principes de médiation ne sont plus réunis.

Les parties peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus, mais en cas de recours à un conseil, les frais sont à la charge de la (ou des) partie(s) qui le mobilisent.

Tableau de suivi des recommandations issues de l'exercice 2018

Recommandations	Réalisé	En cours	Non réalisé
Renforcer l'information sur les bénéfices de recourir à la médiation en direction :			
- des tutelles, des financeurs et des partenaires			
- des salariés (public interne) via l'intranet et des managers grâce à une présentation du médiateur national dans chaque Codir régional			
- des stagiaires (information calibrée au sein du livret d'accueil des stagiaires)			
- création sur le site Afpa.fr d'un espace d'information sur la "médiation". La saisine du médiateur sera facilitée grâce à un formulaire en ligne avec menu déroulant			
Structurer et professionnaliser la médiation :			
- professionnalisation autour de la méthode et des valeurs de la charte du club des médiateurs de services au public			
- la méthode du déplacement dans le centre est privilégiée, a fortiori lorsque la réclamation est collective (groupe de stagiaires mécontents)			
- préciser la nature et l'origine des litiges : recenser les motifs exacts des litiges pour faciliter la recherche de solutions acceptables par tous et pour que l'Afpa, au travers des recommandations formulées, concentre ses efforts sur les dysfonctionnements			
Les questions disciplinaires et les incivilités :			
- réalisation d'un vade-mecum pratique des questions disciplinaires à l'usage des managers (la procédure, les erreurs à éviter)			

Tableau des recommandations 2019

Recommandations
Mieux recruter les formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée - Il est recommandé de définir (entre l'échelon national, régional et local) un processus permettant de sécuriser ces recrutements. Tous les nouveaux formateurs doivent être accueillis et accompagnés dès leur arrivée.
Traiter les réclamations de groupe avec attention dès la première réclamation - 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.
Transmettre une information claire sur ce qu'est réellement une formation pour adulte - Il est recommandé de renforcer l'information au moment du recrutement pour éviter que certains stagiaires ne se sentent "trompés" lorsqu'ils entrent en formation.
Sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination - Il est recommandé de réaliser une campagne de sensibilisation et d'information des salariés pour que chacun, a fortiori au contact du public, ait une parfaite connaissance de l'évolution du droit mais aussi des évolutions sociétales dans ce domaine. - Cette information devrait aussi nécessairement passer par la voie managériale. - Une information serait également nécessaire à destination des stagiaires.
Renforcer l'information auprès des tutelles et des financeurs - Il est recommandé que ces différents partenaires de l'Afpa, à tous les niveaux, connaissent la possibilité de proposer aux stagiaires mécontents qui les saisissent, de se tourner vers le médiateur national de l'Afpa.
Structurer le processus de réclamation à l'Afpa Il est recommandé que l'Afpa se dote d'un processus de réclamation national, unique et décliné à tous les échelons. Une information claire et facilement accessible, affichée (en priorité sur le site Afpa.fr) pour les différentes catégories de requérants. Elle indiquerait la marche à suivre pour effectuer une réclamation et doit pouvoir se faire en ligne, à partir d'un formulaire. - La traçabilité de ces réclamations de premier niveau permettrait de les analyser et d'en tirer des informations statistiques qui seront autant d'indicateurs d'amélioration de la performance.

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 Ier 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. »

>>

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 1er 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 1er 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 1er Création d'un établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes Art. 1er. – Le titre Ier 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. »

Intervention du défenseur des droits sur le rôle des médiateurs

Le Conseil d'État a organisé, le 18 décembre 2019, les premières assises nationales de la médiation administrative.

Témoignage de Jacques Toubon, Défenseur des droits



“

La médiation est un moyen de faire valoir ses droits. Quand il s'agit de la médiation administrative cela veut dire la médiation entre un service public et un usager. Une personne particulière, à ce moment-là. La médiation permet de remédier à cette asymétrie par construction qui existe entre la puissance publique et l'individu car le médiateur, par exemple le délégué du Défenseur des droits ou le Défenseur des droits lui-même, peut faire valoir les droits de la personne qui

le saisit face aux services publics. Naturellement, il faut entendre le point de vue du service public qui a refusé telle ou telle prestation et exerce par son expertise, un travail de mise en œuvre et d'effectivité des droits qui se traduira au bout du compte par un règlement amiable. »... « Mais règlement amiable ne veut pas dire arrangement, ça veut dire mise en œuvre du droit et en particulier des droits de la personne qui a présenté une réclamation contre une décision d'un service public par exemple.

La médiation civile se développe aussi beaucoup naturellement. Elle met en scène deux personnes qui ont des intérêts opposés et un tiers médiateur. Elle peut se terminer par une transaction par exemple, elle est davantage à ce moment-là un arrangement. Mais cette médiation civile, notamment lorsqu'elle est faite par des professionnels du droit comme les avocats, s'appuie sur le droit car tout résultat d'une médiation qui ne servirait pas à mettre en œuvre le droit et qui serait en quelque sorte étrangère au droit même quelquefois en infraction avec le droit serait totalement fragile. Donc la médiation est je dirais même par essence un moyen alternatif de règlement des différends mais de règlement des différends dans le droit et en application du droit. ”

Source : site du conseil d'état <https://www.conseil-etat.fr/actualites/actualites/premieres-assises-nationales-de-la-mediation-administrative>

Liste des membres du Club des médiateurs de services au public

(au 1er janvier 2019)

Membres d'honneur

Le Défenseur des droits
Le médiateur des ministères économiques et financiers (de 2002 à 2016)

Membres

La médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement
Le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
La médiatrice des communications électroniques
Le médiateur de l'Eau
La médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Le médiateur du groupe EDF
Le médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur
Le médiateur de l'Enseignement agricole technique et supérieur
Le médiateur de l'assurance
Le médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
Le médiateur de l'information de France 2 et France 3
Le médiateur du Groupe Engie
Le médiateur des ministères économiques et financiers
Le médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le médiateur National de la Sécurité Sociale des Indépendants
Le médiateur du Notariat
Le médiateur national de Pôle emploi
Le médiateur du groupe La Poste, médiateur de la Banque Postale
La médiatrice de la RATP
La médiatrice SNCF Mobilités
Le médiateur Tourisme et Voyage
Le médiateur de la région Ile- de-France
Le médiateur des Relations commerciales agricoles
Le médiateur des entreprises
Le médiateur national de l'énergie
Le médiateur du e-commerce de la Fevad (Fédération des entreprises et de la vente à distance)
Le président du cercle des médiateurs bancaires
La médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises

Articles de presse portant sur la médiation à l'Afpa



www.centre-info.fr
Pays : France
Dynamisme : 1

Date : 02/03/2020
Heure : 11:02:56
Journaliste : Estelle Durand

Page 1/2

[Visualiser l'article](#)

La médiation contribue à l'amélioration des pratiques (matinée Afref-Synofdes)

Appelés à trouver une solution amiable entre des parties en désaccord, les médiateurs sont aux premières loges pour identifier des dysfonctionnements et des pistes d'amélioration. Zoom sur une fonction qui se développe dans la [formation](#) avec les retours d'expérience de France compétences et de l'[Afpa](#).

La matinée consacrée à " *la notion de responsabilité en formation* " organisée jeudi 27 février par l'Afref [1] et le Synofdes [2] a été l'occasion de faire le point sur la médiation. Cette pratique qui vise à résoudre des différends à l'amiable existe depuis une dizaine d'années au sein de l'[Afpa](#).

Avec le temps, cette fonction s'est professionnalisée et ses contours ont changé, observe Florent Longuépée. Le médiateur de l'organisme de formation constate en effet une évolution du nombre de dossiers à gérer – 442 l'an dernier contre 233 en 2018 – mais aussi de leur typologie. " *Les réclamations portent de moins en moins sur les sanctions disciplinaires prises à l'encontre des stagiaires et de plus en plus sur le professionnalisme des formateurs et sur la qualité des formations* ", indique le médiateur de l'[Afpa](#).

Prévenir les contentieux

Cette tendance n'est pas liée, selon lui, à une détérioration des prestations mais à une conjonction d'autres facteurs : visibilité plus grande de la fonction médiation, évolution générale des comportements en matière de consommation et augmentation des recours collectifs. Malgré cette tendance inflationniste, la fonction médiation continue à faire ses preuves. Très peu de dossiers sont portés devant les tribunaux : sur 442 réclamations recensées en 2019, cinq sont allées au contentieux, selon Florent Longuépée.

Dans le cadre de sa fonction, le médiateur est amené à repérer des dysfonctionnements et à émettre des recommandations dans le rapport annuel qu'il fournit au conseil d'administration de l'[Afpa](#). " *L'année suivante, je fais un point pour voir si ces recommandations sont suivies d'effets* ", précise Florent Longuépée. À ce titre, le médiateur contribue à l'amélioration des pratiques.

>>



www.centre-inffo.fr
Pays : France
Dynamisme : 1

Date : 02/03/2020
Heure : 11:02:56
Journaliste : Estelle Durand

Page 2/2

Renouer le dialogue après un premier différend

Instaurée par décret, la fonction médiation au sein de France compétences est assurée par Karine Dartois. Sa mission ? Instruire les réclamations portant sur les projets de transition professionnelle gérés par les associations Transitions Pro et ceux concernant les opérateurs du conseil en évolution professionnelle (CEP) régionaux intervenant auprès des actifs occupés (hors fonction publique). Contrairement au médiateur de l'Afpa, qui instruit des litiges mettant en cause directement les services de l'organisme de formation, la médiatrice de France compétences ne peut être saisie qu'en deuxième recours, lorsque le différend n'a pu être réglé auprès de la structure concernée.

Les opérateurs de CEP n'ayant débuté leur activité qu'en janvier, les dossiers instruits par Karine Dartois se limitent pour l'instant aux projets de transition professionnelle, un dispositif pour lequel les ressources sont limitées. D'où un afflux de demandes de médiation liées à des refus de prise en charge. " *Dans ce contexte, mon rôle, c'est de m'assurer que ce sont les dossiers qui correspondent le mieux aux critères de prise en charge et aux priorités fixées qui bénéficient effectivement de ce dispositif* ", explique Karine Dartois. Pour ce faire, la médiatrice de France compétences examine la façon dont les dossiers ont été instruits, les vérifie et étudie des demandes portant sur des formations similaires afin de comparer les décisions prises.

Réduire les risques de nouveaux litiges

" *Quand l'instruction met en évidence la conformité du refus – c'est le cas pour 70 à 80% des demandes – j'essaie d'identifier les faiblesses du dossier et de donner à la personne des pistes pour améliorer son projet, en l'orientant si besoin vers un CEP* ", explique Karine Dartois. Lorsqu'une erreur d'instruction est identifiée, la médiatrice peut être amenée à proposer un réexamen du dossier. " *Mais attention, le médiateur n'a pas de pouvoir de décision* ", prévient-elle. Son rôle est d'instaurer un dialogue et de faire émerger des solutions.

À l'instar de son confrère qui exerce au sein de l'Afpa, Karine Dartois est chargée de rédiger chaque année un rapport de médiation. " *Dans le cadre de ce bilan d'activité, je suis fondée à faire des propositions ou des recommandations sur le service rendu aux usagers* ", précise Karine Dartois. Des pistes qui peuvent contribuer à faire évoluer les règles et les pratiques et à réduire les risques de nouveaux litiges.

Notes

1. # Association française de réflexion et d'échange sur la formation. 2. # Syndicat national des organismes de formation de l'économie sociale.



www.defi-metiers.fr
Pays : France
Dynamisme : 6

Date : 03/03/2020
Heure : 08:11:40
Journaliste : Michelle Bourdier

Page 1/1

[Visualiser l'article](#)

Quelle responsabilité pour les acteurs de la formation ?



© Michelle Bourdier

Alors que la dynamique consumériste et la judiciarisation de la société impactent le monde de la formation, la notion de responsabilité en formation était au cœur des débats du « Jeudi de l'Afref » organisé le 27 février.

Le 27 février, l'Afref (Association française de réflexion et d'échange sur la formation) organisait une rencontre autour de la notion de responsabilité en formation.

La formation : entre droit du travail et droit de la consommation ?

La Loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » induit la responsabilité des acteurs : organismes de formation, employeurs et apprenants.

Sabrina Dougados, avocate associée au cabinet Fromont Briens, a confirmé que devant le juge prud'hommal, l'employeur doit répondre de son obligation de moyens pour le maintien en emploi ou le développement de compétences de ses salariés (article art L6321-1 du Code du travail). L'organisme de formation est également soumis à une obligation de moyens pour atteindre les objectifs pédagogiques. La relation entre l'organisme de formation et l'apprenant s'inscrit dans un cadre contractuel (contrat ou convention de formation). Lorsqu'il finance directement tout ou partie de sa formation, l'apprenant est fondé en droit (de la consommation) à exiger la bonne exécution du contrat.

La médiation, alternative aux actions en justice

Alors que la mise en oeuvre du Compte personnel de formation (CPF) témoigne d'une volonté de supprimer les intermédiaires, les recours aux médiateurs se multiplient.

Karine Dartois, médiatrice de France compétences sur les transitions professionnelles et le Conseil en évolution professionnelle (CEP) des salariés et indépendants, a rappelé que la médiation institutionnelle vise à rééquilibrer le rapport de force entre l'individu et l'institution. Elle exige une totale indépendance du médiateur. Selon le médiateur de l'Afpa, Florent Longuépée, les recours, majoritairement collectifs, portent sur la qualité de la formation, le professionnalisme du formateur ou la discrimination.

Programmé pour octobre 2020, le rapport annuel de la médiation de France compétences constituera, selon Jean-Marie Luttringer, un "indicateur des dysfonctionnements du système".

La médiation, ou l'art de régler les litiges à l'amiable

La sortie du rapport du médiateur national 2018 est l'occasion de présenter et faire le point sur la médiation à l'Afpa. Rencontre avec Florent Longuépée.

Vous êtes médiateur depuis janvier 2019, en remplacement d'Hervé Dufoix. La fonction médiation n'est pas nouvelle à l'Afpa. Qu'est-ce qui a changé depuis sa transformation en Épic ?

Florent Longuépée : Désormais, la fonction de médiateur est inscrite dans les textes fondateurs de l'Épic Afpa (ordonnance et décret). En tant que médiateur, je suis également correspondant du Défenseur des droits. Chaque année, je dois présenter au conseil d'administration un bilan d'activité de l'année écoulée et formuler des préconisations d'amélioration de service. Ce rapport est transmis aux ministres de tutelle et au Défenseur des droits.

Quel est l'intérêt de cette fonction ?

F. L. : Le rôle du médiateur est de régler les litiges à l'amiable, en toute impartialité et équité. Ce qui veut dire que je ne prends pas partie pour l'Afpa, a priori, lorsqu'un conflit l'oppose à une autre partie (le plus souvent un stagiaire). Je me dois de garder une parfaite neutralité. Cette indépendance est un gage indispensable pour conduire avec succès une médiation. Cela évite bien souvent de porter les différends devant le tribunal, d'envenimer des situations devenues déjà conflictuelles et cela permet également un traitement plus rapide des litiges.

Qui saisit le médiateur et pourquoi ?

F. L. : Tous les usagers de l'Afpa, à commencer par les stagiaires bien entendu, ou leurs représentants, les financeurs -souvent eux-mêmes saisis en amont par des stagiaires mécontents-. Une particularité cependant, la saisine du médiateur se fait uniquement lorsqu'une réclamation a déjà été adressée à l'Afpa et que la réponse n'a pas été jugée satisfaisante ou faute de réponse. La seule exception concerne les recours portant sur les sanctions disciplinaires des stagiaires. Dans ce cas, ils doivent me saisir directement.

Disposez-vous d'une équipe ?

F. L. : Je m'appuie sur un réseau de correspondants régionaux constitué majoritairement des responsables qualité en région. Ce sont eux qui

recueillent le plus souvent les éléments permettant l'instruction du dossier auprès du centre concerné. Leur connaissance du terrain et des acteurs est essentielle.

Comment traitez-vous les demandes qui vous sont adressées ?

F. L. : Pour certains dossiers je me déplace dans le centre concerné, pour d'autres ils sont traités à distance. Mais dans tous les cas, je respecte le processus très normé de la médiation qui est calé sur les standards des grandes entreprises publiques ou privées comme la SNCF, Pôle emploi, la RATP ou les banques... De l'accusé de réception qui ouvre le dossier à sa clôture par écrit, je m'astreins à formaliser les différentes étapes. Pour le cadre, je m'appuie sur la charte du club des médiateurs des services au public qui définit un certain nombre de règles et de valeurs telles l'équité, la neutralité, l'indépendance, la confidentialité...

De plus, je souhaite mieux informer les stagiaires, les partenaires et les financeurs sur l'intérêt de recourir à la médiation pour permettre une résolution plus rapide et plus efficace des différends.

Vous avez présenté le rapport d'activité de la médiation pour l'année 2018 au conseil d'administration du 20 juin dernier. Comment a-t-il été reçu ?

F. L. : L'un des éléments phares qui a marqué le Conseil d'administration est l'émergence des réclamations de groupes de stagiaires, généralement mécontents de leur formation et qui le plus souvent ont recours à la médiation mais saisissent aussi nos financeurs. Il a été demandé de trouver des solutions pour enrayer l'essor de ce phénomène émergent.

Parmi les recommandations que j'ai présentées, la création d'un vade-mecum destiné aux directions de centre, en cas de sanctions disciplinaires de stagiaires, rappelant les règles à appliquer et surtout les pièges à éviter, me semble de nature à diminuer les recours.

Il me semble également essentiel de mieux préciser et de rendre plus lisible notre processus global de réclamation à la fois pour l'interne et pour l'externe.

Pour en savoir plus : consulter la rubrique Médiation sur Agora

Saisir le médiateur national de l'Afpa

L'objectif de la médiation est de parvenir à un accord amiable pour résoudre un différend

La mission du médiateur national

Le médiateur intervient pour résoudre un litige qui n'a pas pu se régler entre le bénéficiaire d'une prestation (le plus souvent un stagiaire) et l'Afpa.

Il 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.

Les conditions pour que la saisine du médiateur soit recevable :

Toute personne, qui estime avoir obtenu une réponse non satisfaisante de la part de l'Afpa, à la suite d'une réclamation, peut saisir le médiateur.

Toute contestation d'une sanction disciplinaire prise

par l'Afpa doit être adressée directement au médiateur.

Pour faire appel au médiateur, il faut obligatoirement avoir déjà effectué une réclamation écrite auprès de l'Afpa (cette réclamation ne doit pas dater de plus d'un an, à compter du dernier écrit).

Si la personne requérante n'est pas satisfaite de la réponse obtenue (ou si aucune réponse n'a été reçue après un délai de deux mois), alors elle peut saisir le médiateur.

La demande devra comprendre une description des motifs de désaccord et si possible une copie des pièces du dossier. Elle doit être formulée par écrit.

Un usager, notamment un stagiaire de la formation professionnelle, qui souhaite contester une sanction disciplinaire, en particulier une exclusion définitive, doit saisir directement le médiateur.



CONTACTS :

MÉDIATEUR NATIONAL DE L'AFPA
mediation@Afpa.fr
Tour Cityscope
3, rue Franklin
93100 Montreuil

