



Rapport annuel **du médiateur national**

2022

afpa.fr

Sommaire

1. Sommaire	2		27
2. Chiffres clés 2022	3		30
3. Éditorial	4		31
4. Résumé du rapport	5		31
5. Les avantages de la médiation	7		31
6. La médiation ancrée dans la culture d'entreprise	8		31
6.1 Professionnalisation autour d'une méthode et d'un cadre de valeur	8	9.5 Les réclamations collectives	27
6.2 Les étapes du processus de médiation	8	9.6 Les sanctions disciplinaires	30
6.3 La charte du club des médiateurs	9	9.7 En attente de réponse	31
6.4 Le circuit des saisines	11	9.8 Les diplômes et attestations non reçus	31
6.5 Les étapes du process de traitement	12	9.9 Les problèmes d'admission en formation	31
6.6 Une méthode et un cadre de valeurs	13	9.10 La question de la discrimination	31
6.7 Une démarche d'information	13	10. Mieux cerner le profil des réclamants	33
7. Réclamations de premier niveau : un processus désormais structuré	15	11. Nature et évolution des saisines par région	36
8. Stabilisation des saisines depuis 4 ans	20	11.1 Répartition des saisines sur l'ensemble des régions	37
9. Répartition des différents types de litiges	22	11.2 Ventilation des saisines région par région	38
9.1 Analyse des principales causes de réclamation	22	12. Recommandations	45
9.2 Évolution des principaux motifs depuis 3 ans	23	12.1 Quatre recommandations	45
9.3 Des chiffres affinés pour une vision plus claire	24	12.2 Tableau de suivi des recommandations	47
9.4 La qualité de la formation et des formateurs	25	13. Les correspondants régionaux du médiateur	49
- La qualité ressentie du formateur, son professionnalisme		14. Annexes	51
- La qualité de la formation		14.1 La médiation instituée par les textes fondateurs de l'Afpa	51
		14.2 Saisir le médiateur national de l'Afpa	53
		14.3 Missions/chiffres clés de l'Afpa	54

02. Les chiffres clés 2022

467
saisines
(total)

142
réclamations
pour la qualité ressentie
du formateur/son
professionnalisme



3/4
des dossiers
traités en moins
de 10 jours

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

70 %
des réclamants
sont des hommes et 30 %
sont des femmes

03.Éditorial



Florent Longuépée

Médiateur national
de l'Afpa

La vocation de la formation professionnelle repose largement sur les coopérations qui sont à l'opposé des conflits. Et la plupart des médiations consistent à tenter de régler de simples litiges entre deux parties, l'Afpa d'un côté, et un ou plusieurs usagers, de l'autre.

Mais il arrive parfois que le différend ait déjà dégénéré en conflit : un conflit qui peut être dur, aux antipodes du conflit positif qui, lui, permet l'émergence de solutions nouvelles.

Les situations conflictuelles les plus fréquentes se rencontrent au sein des réclamations collectives, lorsqu'un groupe de stagiaires entre en antagonisme avec la direction d'un centre de formation. Le collectif estime non seulement que son formateur ne possède pas toutes les compétences pour leur permettre d'obtenir leur titre professionnel mais aussi que les responsables du centre ne les écoutent pas. Et pire encore, ils jugent cette direction responsable de tous leurs maux. Le collectif dans ce cas rend plus fort : là où l'individu hésite, le groupe ose. Mais le collectif rend aussi plus intransigeant.

Difficile pour la partie incriminée de ne pas entrer à son tour dans le conflit

au risque de perdre une partie de son objectivité. La situation débouche bien souvent sur une situation de blocage, de suspicion, de refus du dialogue.

Si la médiation permet de trouver une issue favorable dans l'immense majorité des cas c'est aussi parce que ces conflits reposent généralement sur des malentendus, une mauvaise interprétation des intentions de l'autre partie. D'un côté, un défaut d'attention par manque de temps se traduit par une volonté délibérée de ne pas traiter les problèmes et, de l'autre côté, l'implication des stagiaires dans l'organisation de leur formation est interprétée comme une ingérence inacceptable dans le domaine régalien d'un organisme de formation. De l'incompréhension naissent des interprétations excessives, voire erronées, qui nourrissent les craintes, les angoisses des parties en conflit.

Tout le sel de la fonction de médiateur est alors de permettre de renouer les fils du dialogue. Et cela tient avant tout à son statut : un tiers neutre et impartial. C'est à cette condition que la recherche d'une solution acceptable par les deux parties peut s'engager. D'autant qu'en fine, les objectifs fondamentaux des équipes de centres comme des usagers de l'Afpa sont identiques : le développement des compétences des stagiaires pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs professionnels.

04. Résumé du rapport

Avec 467 saisines en médiation, l'exercice 2022 est très proche des trois années précédentes (442 dossiers traités en 2019, 458 en 2020 et enfin 447 en 2021). La rupture se situe en 2019 qui avait connu un doublement des saisines. Ce niveau élevé de recours à la médiation peut notamment s'expliquer par l'enracinement progressif de la médiation dans le paysage de l'Afpa, auprès de ses salariés, de ses financeurs et partenaires mais aussi de ses usagers.

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

Il est à noter qu'en analysant le profil des usagers de l'Afpa qui font appel à la médiation, ces personnes apparaissent assez conformes à la répartition femmes/hommes des stagiaires de l'Afpa, surreprésentés dans le secteur du bâtiment et surtout dotés d'un niveau de qualification bien supérieur à la moyenne.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE LITIGES

La qualité de la formation et des formateurs

Avec 197 réclamations, cette catégorie reste de loin la plus importante. Elle reste globalement stable par rapport à l'année passée (+ 1,5 %).

Pour mieux analyser cette rubrique, elle est divisée en deux ensembles :

- LA QUALITÉ RESENTIE DU FORMATEUR, SON PROFESSIONNALISME

Avec 142 réclamations traitées en 2022 contre 129 l'année passée, ce sujet occupe toujours la tête des motifs de réclamations, en hausse de 10 %. Il concerne principalement des formateurs en contrat à durée déterminée

(126). Ce constat, comme au cours des trois années passées, laisse supposer des difficultés à recruter dans certains cas des formateurs qui doivent intervenir sur des missions ponctuelles tout en répondant aux critères de qualité de l'Afpa. Sur les 142 dossiers, 26 seulement (-25 %) portent sur les compétences pédagogiques des formateurs (capacité d'animation ou manque d'implication) et 116 (+ 25 %) visent leurs compétences techniques (insuffisance d'expertise sur le métier).

- LA QUALITÉ DE LA FORMATION

Avec 55 dossiers enregistrés, le sujet de la qualité de la formation est cette année encore également en baisse (- 15 %) au regard des 65 réclamations reçues l'année passée et 81 pour la précédente. Cette baisse est plus sensible pour ce qui concerne les modalités de formation (- 38 %) avec seulement 23 saisines. Elle est de - 14 % pour la qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre et représente 32 dossiers traités. La stabilisation globale des saisines portant

sur la qualité des formateurs et des formations peut s'expliquer par le récent déploiement des dispositifs de recrutement et d'accompagnement des nouveaux formateurs. Cependant, on constate que les difficultés signalées par les réclamants se concentrent de plus en plus sur les compétences métier de certains formateurs intervenant ponctuellement (CDD, prestataires, etc.) Ce qui peut s'expliquer par des difficultés à recruter des formateurs sur certains bassins d'emploi, sur certains métiers ou postes en tension. Ce qui peut indiquer également des écarts entre les qualifications affichées par certains postulants ou prestataires et la réalité.

LES RÉCLAMATIONS COLLECTIVES

Elles visent pour l'essentiel la qualité de la formation et/ou du formateur. 19 réclamations de groupe ont été enregistrées en 2022 (comme en 2021). On peut estimer que seule la moitié de ces réclamations sont arrivées en médiation. Ce mode de réclamation de groupe est un phénomène sociétal qui ne concerne pas que l'Afpa. Pour autant, dès sa première expression, il doit constituer une alerte immédiate pour toutes les équipes de centre. Elles ne concernent au total que 180 stagiaires. Mais il s'agit des litiges les plus problématiques et qui ont le plus fort impact sur l'image et la réputation de l'Agence.

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

Ces recours collectifs se concentrent essentiellement dans les niveaux supérieurs de qualification (3, 4 et 5). Ils sont également surreprésentés dans le secteur du

bâtiment. Chacun des cas pour lequel la médiation a été saisie a cependant trouvé une solution pour régler les litiges entre le groupe de stagiaires et la direction du centre.

LES SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Les questions disciplinaires, avec 73 saisines en médiation, connaissent une baisse sensible (- 10 %) (40 avertissements et 33 exclusions définitives de stagiaires).

LA QUESTION DE LA DISCRIMINATION

Depuis 2019, le sujet des discriminations a nettement émergé et s'est confirmé en 2020 et plus encore en 2021. Elles peuvent présenter des causes diverses (origines, femme/homme, âge, handicap, orientation sexuelle...).

On constate cependant une baisse des réclamations en 2022 avec 65 saisines contre 85 l'année passée. En affinant ces données, on constate que sur 65 dossiers 28 portent sur la question d'égalité femme/homme, 25 sur celle de l'origine, tandis que les questions liées au handicap (9) et à l'âge (3) ferment la marche. Cette question pose plus largement celles du vivre ensemble et de la citoyenneté qui peuvent être traitées au travers de la politique RSE que l'Afpa met actuellement en place.

QUATRE RECOMMANDATIONS

- **POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DU RECRUTEMENT** des formateurs en CDD et les accompagner dès leur arrivée.
- **TRAITER LES RÉCLAMATIONS DE GROUPE** avec la plus grande attention.
- **CRÉER ET SYSTÉMATISER UN MODULE RSE** destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs (responsabilité environnementale/citoyenneté/vivre ensemble/non-discrimination...).
- **AMÉLIORER LA TRANSPARENCE ET LA COMMUNICATION** des directions de centre auprès des stagiaires, en cas de difficulté au cours de la formation.

05. Les avantages de la médiation

→ LA GRATUITÉ

Sans frais pour le requérant.

→ L'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ

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

→ NON CONTRAIGNANTE

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

→ LA CONFIDENTIALITÉ

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

→ LA RAPIDITÉ

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

→ 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.

→ LA TRANSPARENCE

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

06. La médiation ancrée dans la culture d'entreprise

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

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

Tous les centres Afpa, sans exception, depuis 4 ans, ont été concernés par des dossiers traités en médiation. Ils en connaissent depuis nécessairement les principes de base et le fonctionnement.

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

La médiation, telle que définie dans les statuts de l'Afpa, est une fonction encore récente (6 ans). Elle avait, dès

lors, un besoin important de s'enraciner dans la culture d'entreprise de l'Agence, dans le paysage de ses usagers mais aussi auprès de ses clients, partenaires et financeurs.

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

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

06.2 Les étapes du processus de validation

Le processus de médiation se déroule en 5 temps :

ÉTAPE 1 : saisine du médiateur.

ÉTAPE 2 : le médiateur adresse un accusé de réception.

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

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

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

06.3 La **charte** du club des médiateurs

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

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 :

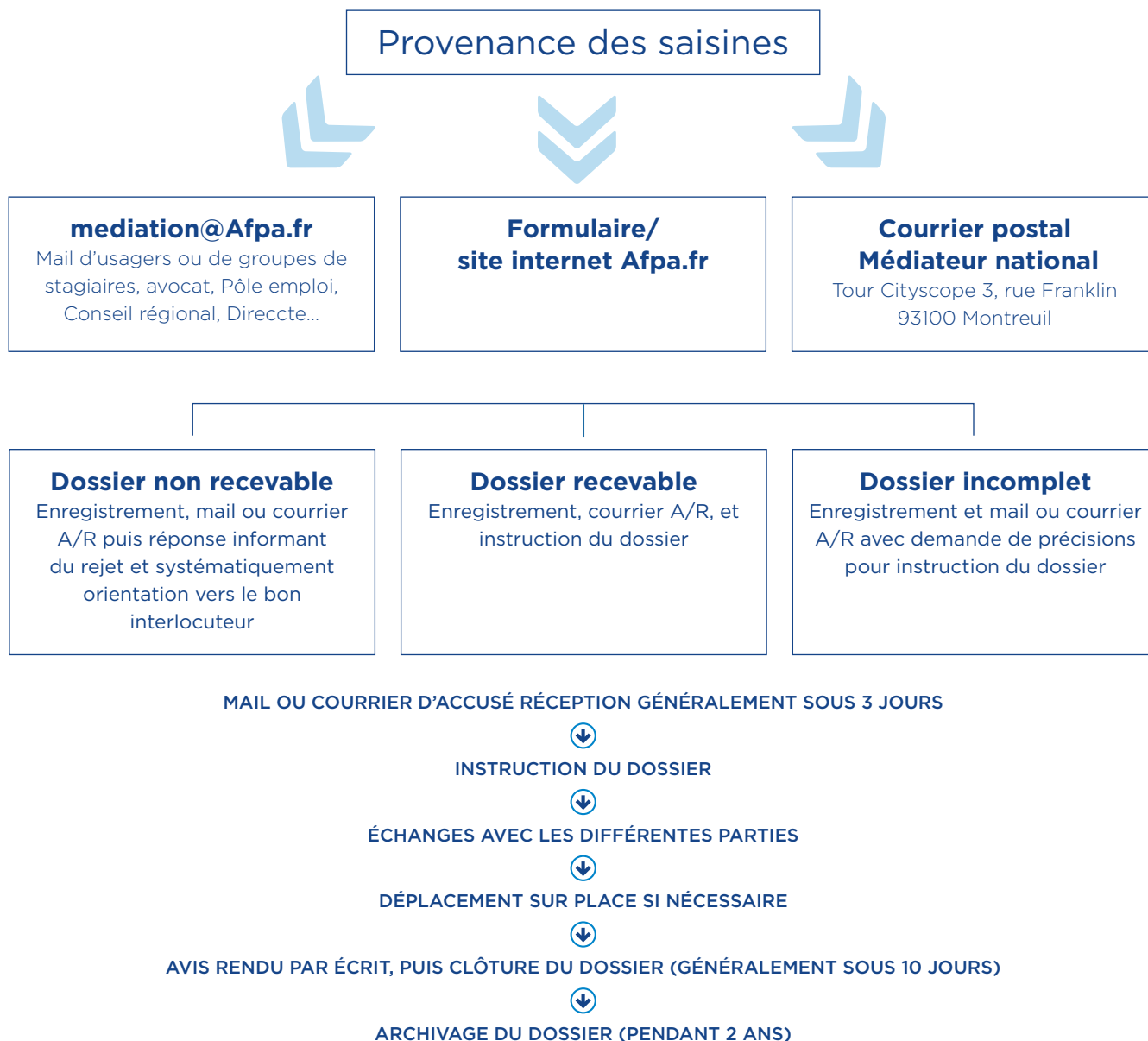
- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public,
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus- 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.

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

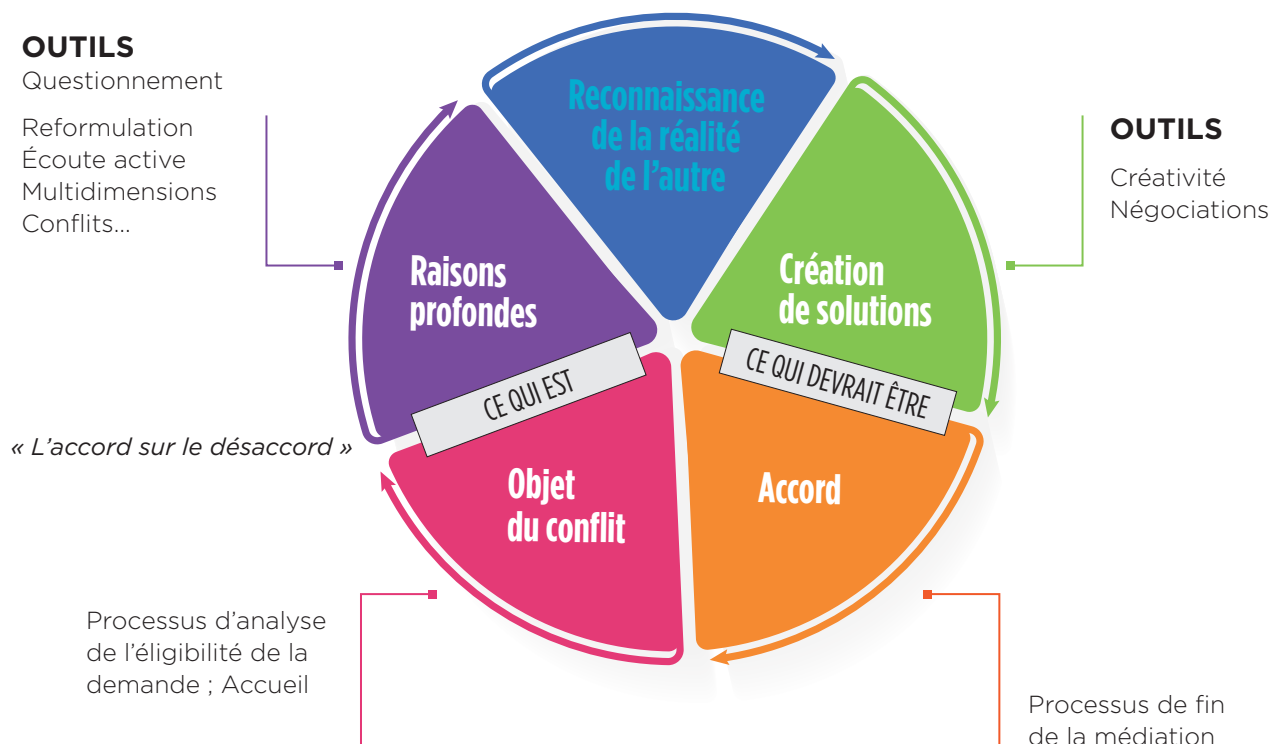
- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, qu'il s'agisse du requérant comme, le cas échéant, des personnels de l'institution mis en cause,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties,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

Source Défenseur des droits

06.4 Le circuit des saisines



| 06.5 Les étapes du **process** de traitement



Source : document de formation/Club des médiateurs

06.6 Une méthode et un cadre de **valeurs**

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

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

Source Défenseur des droits

06.7 Une démarche d'**information**

Une stratégie d'information a été déployée tout au long des quatre dernières années en direction des différents publics ciblés pour mieux faire connaître le rôle et les avantages de la médiation et faciliter son accès aux requérants.

Cette démarche, nécessaire pour structurer l'intervention du médiateur, a largement contribué à expliquer la progression puis la stabilisation du recours à la médiation à l'Afpa ces dernières années.

LES PUBLICS ET LES MOYENS D'ACTION

Communication régulière auprès des salariés (managers et formateurs en priorité) 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'une rubrique « Médiation » sur l'intranet.

Publication d'une dépêche sur l'intranet détaillée et d'une infographie.

Diffusion du rapport annuel médiation (format électronique) en particulier aux directeurs régionaux, aux directeurs de centre et aux responsables de formation et d'accompagnement des parcours.

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 et mise à jour, sur le site afpa.fr, d'un espace d'information sur la médiation, accessible et visible avec 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 rapport annuel, pour informer, voire 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 apportées

à leur réclamation. Diffusion du rapport annuel de médiation aux deux ministres de tutelle, aux présidents, vice-présidents, membres des commissions formation professionnelle et directeurs formation des Conseils régionaux, aux Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités...

DES DIRECTEURS DE CENTRES QUI SAISISSENT LA MÉDIATION EN CAS DE LITIGE

Tout comme en 2021, une vingtaine de dossiers ont été traités à la demande de directeurs de centre, ou de responsables de formation. Le plus souvent, ils ont conseillé cette méthode à un stagiaire avec lequel existait un litige qui ne trouvait pas de solution. Parfois, ils ont procédé eux-mêmes à la saisine en informant le ou les stagiaires concernés.

Cette confiance dans la procédure de médiation découle, en général, de la résolution en médiation d'un litige précédent au sein de ce même centre.

ACCEPTER LA SAISINE D'INTERMÉDIAIRES D'USAGERS DE L'AFPA

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

représenter lorsqu'il le souhaite ou parce qu'il ne se sent pas en mesure d'assumer ce rôle. Les raisons en sont diverses :

- difficultés avec l'écrit,
 - non maîtrise du clavier ou difficultés financières conduisant à ne pas posséder un ordinateur ou un smartphone,
 - crainte d'entreprendre une démarche « administrative » trop lourde,
 - volonté de confier ses intérêts à un spécialiste...
- Les avocats et les services juridiques des compagnies d'assurances, mandatés par un usager de l'Afpa, voient généralement dans la médiation, qu'ils saisissent, le moyen de trouver rapidement un règlement amiable au litige.



07. Réclamations de premier niveau : un process désormais structuré

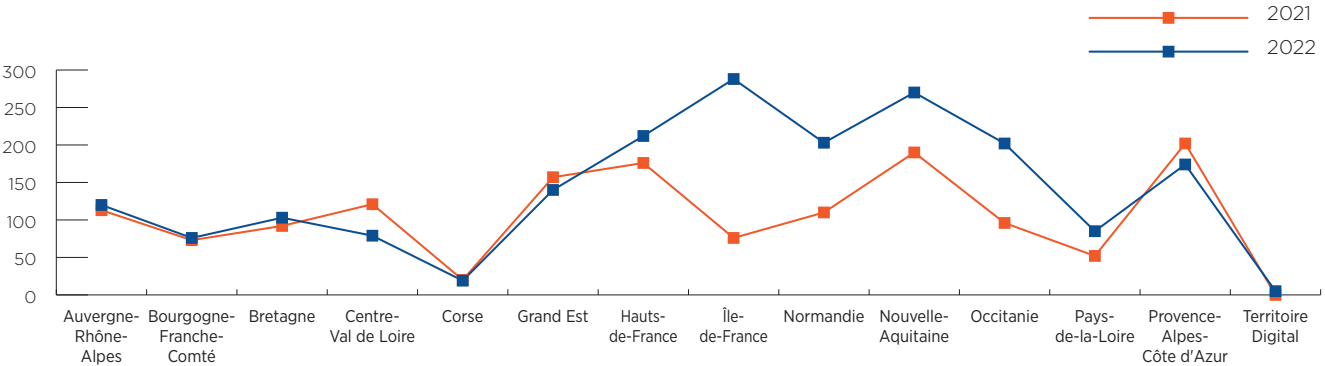
Depuis juillet 2021, sous la responsabilité de la direction de l'Audit, du contrôle interne et de la qualité, l'Afpa s'est dotée d'un processus global de réclamation (de premier niveau) qui se déverse automatiquement dans le CRM MOCA. Cette création répondait à une recommandation des deux précédents rapports de la médiation et sa montée en puissance en 2022 peut d'ailleurs expliquer, pour partie, une baisse des réclamations enregistrées en médiation sur les derniers mois de l'exercice. Ce qui démontre son efficacité.

Il s'agit d'un processus de traitement des réclamations normé, piloté, et outillé. Sa mise en place représente une avancée considérable pour l'Afpa. D'une part, parce qu'il permet un traitement identique sur l'ensemble du territoire et d'autre part, parce qu'il indique à la fois aux requérants comme aux salariés de l'Agence que la réclamation et au-delà la satisfaction client est une dimension clé. Également, la réclamation peut désormais être analysée et devenir un outil d'alerte et de pilotage.

ANALYSE DES RÉCLAMATIONS 2022

- ➔ Sur l'année 2022, **2 614 RÉCLAMATIONS** ont été enregistrées dans MOCA. **1 977 ONT ÉTÉ TRAITÉES ET CLÔTURÉES CONTRE 1 479 EN 2021**, soit une hausse de **34 %**.
- ➔ Cette hausse du nombre de réclamations traitées concerne principalement 3 régions : Île-de-France (+ 279 %), Occitanie (+ 110 %), et Normandie (+ 85 %).

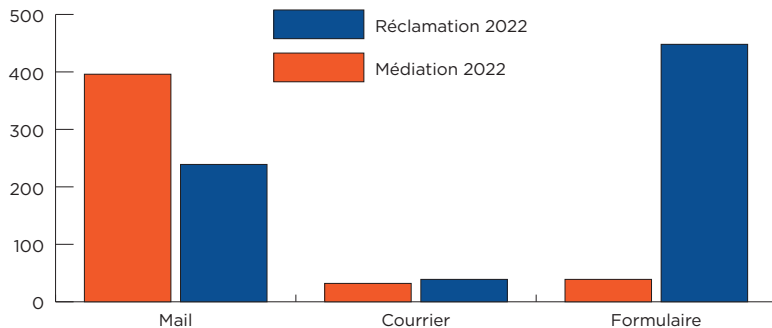
ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS CLÔTURÉES 2022/2021



2022	Total général	% traitées
Auvergne-Rhône-Alpes	135	99,2 %
Bourgogne-Franche-Comté	115	92,7 %
Bretagne	156	75,2 %
Centre-Val de Loire	122	78,2 %
Corse	19	100,0 %
Grand Est	195	89,7 %
Hauts-de-France	407	52,7 %
Île-de-France	320	90,6 %
Normandie	239	94,9 %
Nouvelle-Aquitaine	305	91,2 %
Occitanie	244	94,4 %
Pays de la Loire	122	74,6 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	206	88,8 %
Territoire Digital	24	
Non communiqué	5	20,0%
Total général	2 614	82,41 %

COMPARAISON DES RECOURS EN MÉDIATION ET DES RÉCLAMATIONS EN 2022

CANAUX DE RÉCLAMATIONS EN 2022



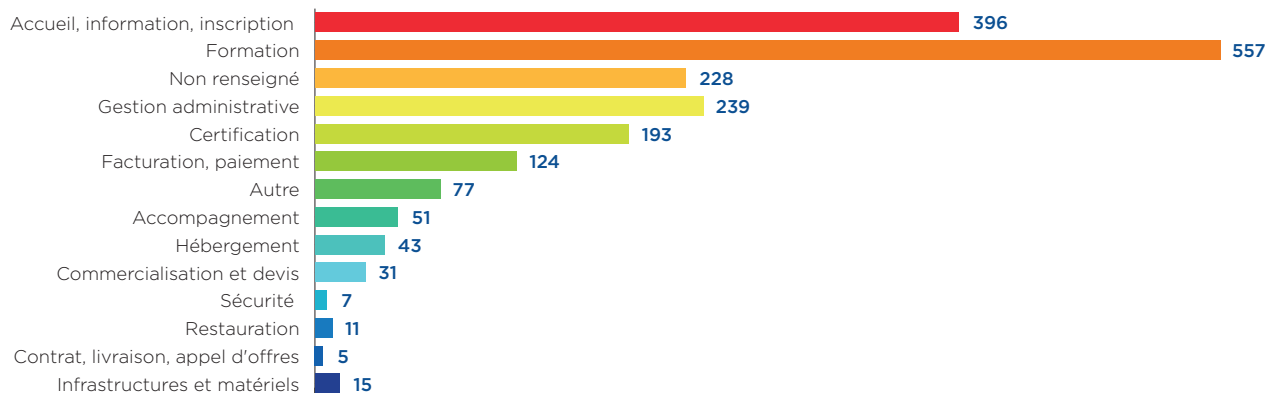
Ce graphique comparant les canaux utilisés pour transmettre une réclamation souligne que les personnes qui déposent une réclamation de premier niveau passent essentiellement par un formulaire en ligne. Tandis que celles se tournant vers la médiation, donc en second niveau, préfèrent l'usage du mail. On peut penser que cela traduit la volonté d'une plus grande précision, voire d'une attente supérieure de personnalisation des échanges.

VENTILATION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE D'AUTEUR

Évolution des réclamations par auteur 2022/2021	2022	2021	Évolution
Candidat	700	730	-4 %
Stagiaire / ancien stagiaire	665	454	46 %
(vide)	591	339	74 %
Financier	172	112	54 %
Entreprise	122	70	74 %
Partenaire	49	19	158 %
Fournisseur	27	6	350 %
Groupe de stagiaires	26	12	117 %
Interne	19	20	-5 %
Prescripteur	17	19	11 %
Jury	10	0	-
Services de l'État	1	0	-
	2 399	1 781	35 %

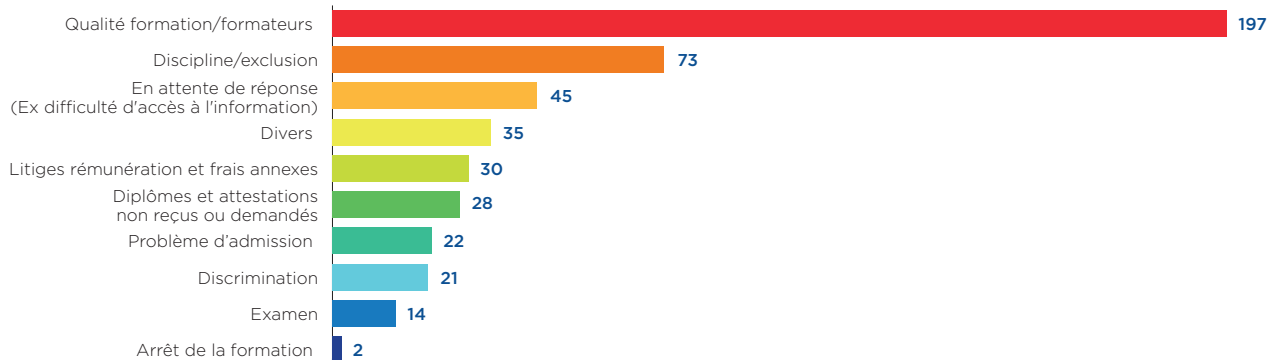
Plus de 80 % des réclamations concernent les candidats, stagiaires ou anciens stagiaires. Faible évolution entre 2021 et 2022 (85 % contre 81 %) sur les clients les plus représentés (stagiaires, candidats, anciens stagiaires) mais hausse marquée des réclamations en provenance des groupes de stagiaires (26 contre 12).

TYPOLOGIE DES RÉCLAMATIONS REÇUES



Le formulaire en ligne est principalement utilisé par les candidats, stagiaires ou anciens stagiaires (84 %) et aussi par les entreprises (8 %).

TYPOLOGIE DES RECOURS EN MÉDIATION



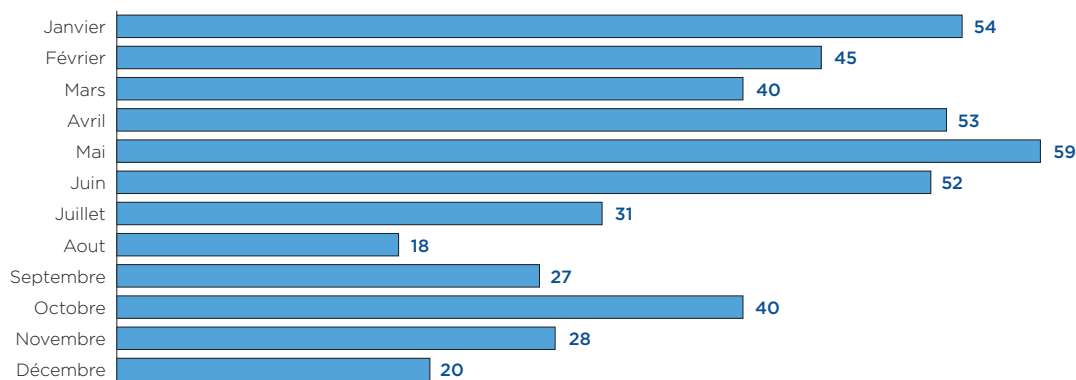
COMPARAISON DES RÉCLAMATIONS DE PREMIER NIVEAU AVEC LES RECOURS EN MÉDIATION PAR RAPPORT AU TOTAL DES ENTRÉES STAGIAIRES

Régions	Recours en médiation	%	Réclamations	%	Total des entrées stagiaires
Nouvelle-Aquitaine	86	0,81%	270	2,55%	10 569
Île-de-France	72	0,75%	288	3,00%	9 637
Hauts-de-France	45	0,39%	212	1,86%	11 415
Occitanie	43	0,55%	202	2,60%	7 791
Centre-Val de Loire	37	0,98%	79	2,10%	3 758
Grand Est	33	0,35%	140	1,48%	9 416
Provence-Alpes-Côte d'Azur	31	0,53%	174	3,00%	5 771
Normandie	27	0,46%	203	3,45%	5 879
Bourgogne-Franche-Comté	22	0,35%	76	1,23%	6 158
Pays de la Loire	21	0,47%	85	1,90%	4 480
Traitement national	20	0,00%	1	0,00%	0
Auvergne-Rhône-Alpes	11	0,16%	120	0,17%	6 838
Bretagne	10	0,14%	103	1,43%	7 162
Corse	6	0,28%	19	0,90%	2 097
Territoire digital	3	0,17%	5	0,28%	1 778
	467	0,50%	1 977	2,13%	92 749

08. Stabilisation des saisines en médiation depuis 4 ans

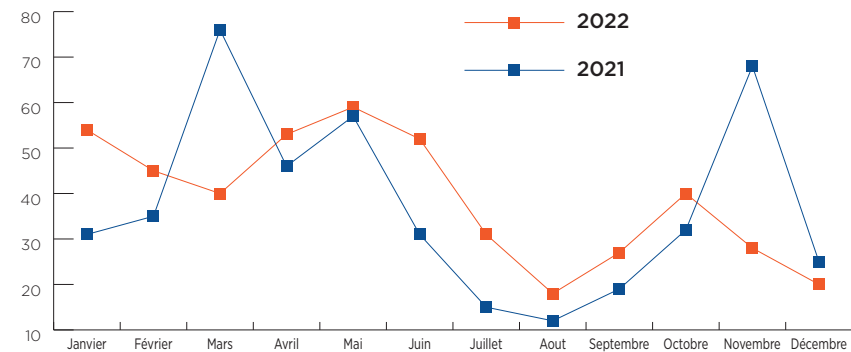
➔ APRÈS AVOIR DOUBLÉ ENTRE 2018 ET 2019, LES SAISINES SE SONT STABILISÉES CES QUATRE DERNIÈRES ANNÉES AUTOUR DE 450 DOSSIERS (467 EN 2022).

RÉPARTITION MENSUELLE DES 467 RECOURS EN 2022



On note une forte activité sur la première partie de l'année et une baisse très sensible sur la deuxième partie. La diminution du total des entrées stagiaires en 2022 constitue sans doute une explication à cette baisse en fin d'année mais l'explication la plus plausible semble être la montée en puissance du dispositif national des réclamations de premier niveau. Ces résultats tendent à démontrer sa pertinence.

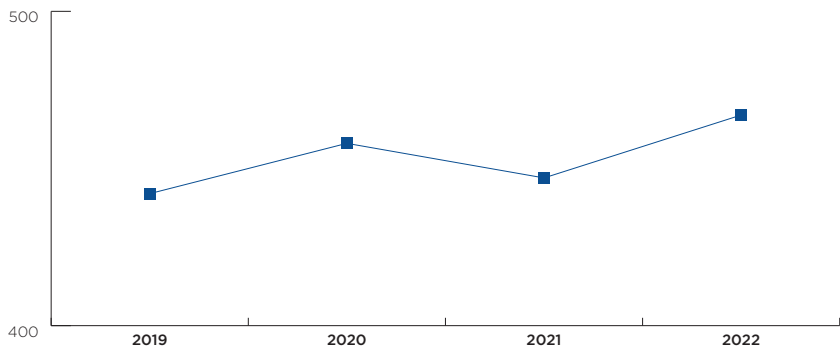
COMPARATIF DE L'ÉVOLUTION MENSUELLE DES SAISINES SUR DEUX ANS



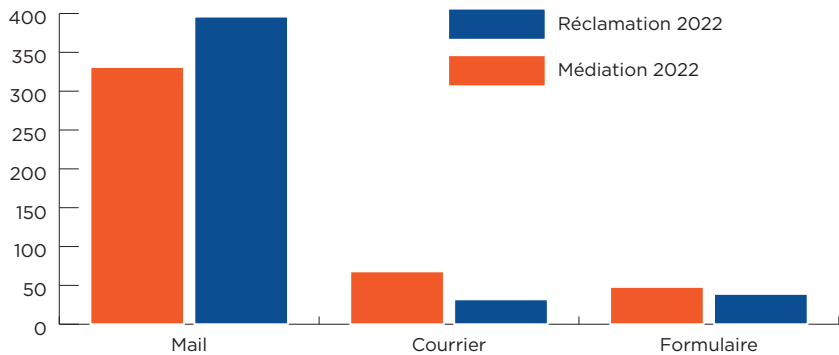
ÉVOLUTION DES SAISINES CES 4 DERNIÈRES ANNÉES

L'analyse des différents dossiers traités en médiation ces quatre dernières années souligne une forte continuité. La rupture a eu lieu entre 2018 et 2019. On enregistrait ainsi 233 saisines en 2018 contre 442 en 2019 (presque un doublement), 458 en 2020, 447 en 2021 et 467 en 2022.

Ce qui indique que le pic s'est stabilisé et opère depuis un plateau stable.



ÉVOLUTION DES RECOURS EN MÉDIATION PAR CANAUX D'ENTRÉES



09. Répartition des **différents** types de litiges

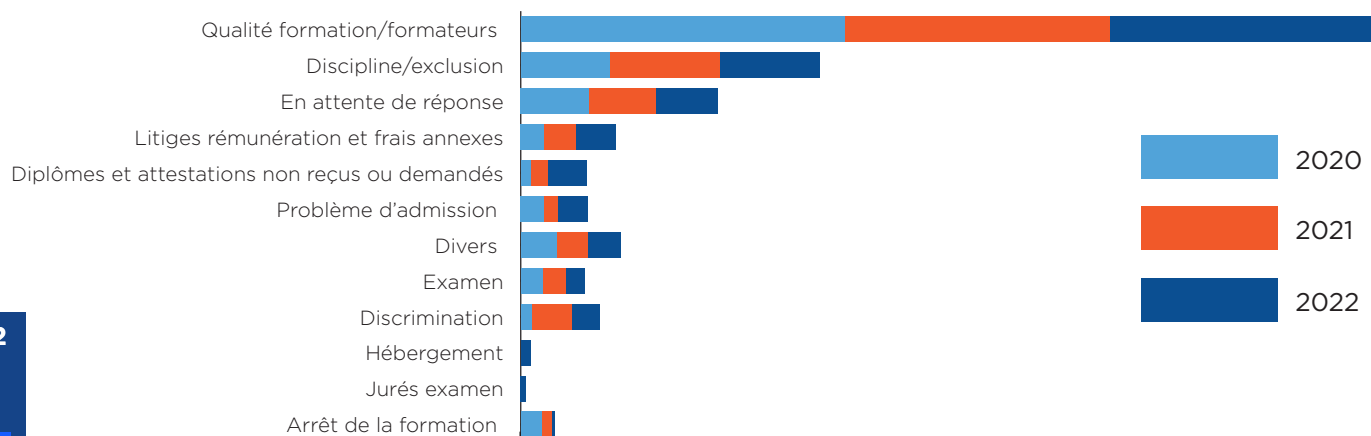
09.1 Analyse des principales causes de réclamation

On note sur ce graphique de fortes similitudes entre les années 2020, 2021 et 2022. Les réclamations portant sur la qualité de la formation et/ou des formateurs concentrent près de la moitié des saisines. La question des sanctions disciplinaires reste le deuxième motif de recours. La dernière marche du podium revient cette

année encore aux réclamations portées par des usagers en attente de réponses ; des réponses qui n'arrivent pas ou dans des délais qu'ils jugent trop longs (demandes de candidatures, devis, etc.).

De façon cohérente, chacune de ces trois catégories reste globalement stable au fil de ces trois dernières années. Réunies ensemble, elles représentent les deux tiers du total des réclamations.

RÉPARTITION DES DOSSIERS DE RECOURS EN MÉDIATION PAR MOTIF SUR 3 ANS



09.2 Évolution des **principaux motifs** depuis 3 ans

Régions	2020		2021		2022	
Qualité formation/formateurs (essentiellement CDD)	237	52 %	194	43 %	197	42 %
Discipline/exclusion	65	14 %	81	18 %	73	16 %
Difficulté d'accès à l'information*	50	11 %	49	11 %	45	9 %
Divers (dont qualité des hébergements)	26	5 %	23	5 %	35	7,5 %
Litiges rémunération et frais annexes	17	4 %	23	5 %	30	6 %
Diplômes et attestations non reçus ou demandés	7	2 %	13	3%	28	6 %
Problème d'admission et contestation des critères/méthode de sélection	17	4 %	10	2 %	22	5 %
Discrimination*	8	2 %	29	7 %	21	5 %
Examen	16	3 %	17	4 %	14	3 %
Arrêt de la formation	15	3 %	8	2 %	2	0,5 %
Total	458	100 %	447	100 %	467	100 %
*Discrimination en motif secondaire	68		57		44	



09.3 Des chiffres affinés pour une vision plus claire

➔ **NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2022 : 467 CONTRE 447 EN 2021 SOIT UNE HAUSSE DE 4,5 %.**

Qualité de la formation et du formateur 197 (+ 1,5 %)	Qualité ressentie du formateur/ professionnalisme 142 (+ 10 %)	Les compétences techniques	116 (+ 25 %)
		Les compétences pédagogiques	26 (- 28 %)
	Qualité de la formation 55 (- 15 %)	Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre	32 (+ 14 %)
		Les modalités de formation (organisation, auto-formation)	23 (- 38 %)
Discipline 73 (- 10 %)	Contestation exclusion 33 (+ 10 %)	Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs	9
		Absentéisme	17
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires	7
	Contestation avertissement 40 (- 21 %)	Absentéisme	27
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs	11
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires	2
En attente de réponse 45 (- 8 %)		Candidature restée sans réponse	26
		Devis	12
		Date de session et convocation	8
Divers 28 (+ 76 %)		Jurés d'examen	4
		Autres	24
Rémunération et frais annexes 30 (+ 30 %)			
Diplômes et attestations non reçus 28			
Problèmes d'admission en formation 22		Session de formation déjà complète ou changement de dates de session	19
		Contestation des résultats aux tests	3
Discrimination 21 + 44 (en motifs secondaires)		F/H 28, origine 25, âge 3, Handicap 9	
Examen 14		Repasser l'examen	11
		Contestation des résultats d'examen	3
Qualité des hébergements 7			
Arrêt de la formation 2			

| 09.4 La **qualité** de la formation et des formateurs

Avec 197 réclamations, cette catégorie reste de loin la plus importante. Elle reste globalement stable (+ 1,5 %) par rapport à l'année passée.

Le constat d'une rupture à partir de 2019 avec un pic de réclamations constaté dans cette catégorie demeure valable. On est ainsi passé de 61 réclamations en 2018 à 232 réclamations dans ce même domaine en 2019. 2020, avec 237 dossiers en médiation, restait dans des volumes assez comparables aux 194 dossiers de 2021. Après avoir atteint un pic, puis une légère décrue, la tendance est à la stabilisation.

Pour mieux analyser cette rubrique, elle est divisée en deux ensembles : la qualité ressentie du formateur, son professionnalisme qui correspond à 142 dossiers traités et la qualité de la formation qui compte 55 dossiers.

LA QUALITÉ RESENTIE DU FORMATEUR, SON PROFESSIONNALISME

142 réclamations ont été traitées en 2022 dans ce domaine, contre 129 dossiers l'année passée (+ 10 %). Ce sujet, qui traduit avant tout un ressenti, occupe toujours cette année la tête des motifs de réclamations et concerne principalement des formateurs en contrat à durée déterminée.

Lorsque la qualité du ou des formateurs est mise en cause, on constate que sur ces 142 dossiers, 26 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs (- 28 %). Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation ou un manque d'implication. Tandis que 116 (+ 25 %) des réclamations visent les compétences techniques du formateur, en d'autres termes, une insuffisance d'expertise sur le métier sur lequel les stagiaires viennent se former.

Sur 142 réclamations mettant en cause la qualité des formateurs, 126 visent des formateurs en CDD (ou tout autre statut impliquant une activité ponctuelle).

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

Les équipes de centre reconnaissent des difficultés à recruter parfois « le bon profil, au bon moment ». Ces actions de recrutement ne sont pour autant pas considérées comme secondaires et, au contraire, occupent un temps important des équipes de direction. Cependant, et malgré les appuis engagés, elles s'apparentent parfois à une performance lorsqu'il faut recruter au pied levé une personne capable de remplacer un formateur confirmé qui rencontre des soucis de santé par exemple, lorsqu'il faut trouver des compétences techniques rares, qui s'accompagnent de véritables compétences pédagogiques, le tout dans un bassin d'emploi réduit, ou encore remplacer au milieu du gué un formateur en CDD par un autre, lorsque le premier a trouvé une mission plus proche de son domicile...



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

Les solutions mises en œuvre pour le recrutement des formateurs :

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

LA QUALITÉ DE LA FORMATION

Avec 55 dossiers enregistrés, le sujet de la qualité de la formation est cette année encore en baisse (- 15 %) au regard des 65 réclamations de l'année passée, et 81 pour la précédente.

Cette baisse est sensible pour ce qui concerne les modalités de formation (organisation, part de l'autoformation, etc.) avec 23 saisines contre 37 en 2021 (- 38 %). Elle est de + 14 % pour la partie intitulée « Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre » qui représente 32 dossiers traités contre 28 l'an passé.

Il semble que les périodes de confinement où les personnes – bien au-delà de l'Afpa – ont eu

massivement recours au travail à distance, y compris à l'école, aient changé massivement la perception du numérique.

Les années passées ont montré que des stagiaires, moins à l'aise avec le numérique et surtout moins autonomes, n'avaient pas toujours réalisé qu'un apprentissage pour adulte impliquait une dose importante d'autonomie et se sentaient parfois trompés ou abandonnés. Ils s'attendaient davantage à un schéma « maître/élève » plus proche de l'enseignement initial. Ce constat existe toujours pour certains mais il est clairement moins important.

De façon générale, on observe donc un infléchissement des saisines sur le volet global « qualité de la formation et du formateur ». Il convient cependant d'être prudent sur les répartitions qui sont faites au sein de cette catégorie. Elles s'effectuent à partir des éléments dominants de chaque réclamation mais l'objectivité conduit à préciser qu'au sein d'une même réclamation on recense souvent plusieurs motifs. Ainsi, on peut reprocher à un formateur un manque de compétences techniques, mais aussi des lacunes pédagogiques et encore, par exemple, d'avoir trop souvent recours à des séquences d'autoformation...

La stabilisation globale des saisines portant sur la qualité des formateurs et des formations peut s'expliquer par le récent déploiement des dispositifs de recrutement et d'accompagnement des nouveaux formateurs. Cependant, on constate que les difficultés signalées par les réclamants se concentrent de plus en plus sur les compétences métier de certains formateurs intervenant ponctuellement (CDD, prestataires, etc.) Ce qui peut s'expliquer par des difficultés à recruter des formateurs sur certains bassins d'emploi, sur certains métiers ou postes en tension. Ce qui peut indiquer également des écarts entre les qualifications et les compétences affichées par certaines postulantes ou prestataires et la réalité.

| 09.5 Les **réclamations** collectives

Les réclamations collectives sont enregistrées et donc mesurées en médiation depuis fin 2018. Elles visent, pour l'essentiel, la qualité de la formation et/ou du formateur. Toutes les réclamations collectives ne sont pas adressées au médiateur. Bon nombre d'entre elles se traitent directement au sein du centre. On peut estimer que chaque année, seule la moitié des réclamants font appel à la médiation. Le chiffre de 2022 est stable avec 19 réclamations de groupe (exactement comme les deux années précédentes). Elles concernent un total de 180 stagiaires. Parmi eux, 92 ont nommément saisi le médiateur national.

Ce mode de réclamation de groupe est un phénomène sociétal qui ne concerne pas que l'Afpa. Pour autant, dès sa première expression, il doit constituer une alerte immédiate pour toutes les équipes de centre. Il est extrêmement rare qu'un groupe de stagiaires, a fortiori lorsqu'il rassemble la totalité des apprenants d'un même groupe, porte des revendications totalement infondées. Le schéma de ces réclamations de groupe est très souvent le même : un formateur peu expérimenté ou n'ayant pas toutes les compétences attendues est recruté en urgence, parfois faute d'autres choix. Les stagiaires jugent son niveau insuffisant. Ils alertent la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème. Grâce au collectif, les stagiaires se sentent en position de force, plus légitimes, et alertent les financeurs par des courriers collectifs, souvent virulents. Il est à noter que ce phénomène de groupe peut parfois conduire certains stagiaires à prendre des positions très dures, voire radicales, contre la direction de leur

centre qui, le plus souvent, leur apparaît comme un adversaire. Tous les ingrédients sont réunis pour nourrir le conflit. D'autant qu'une expression « radicale » du groupe de stagiaires peut également conduire la direction du centre, directement visée, à alimenter ce conflit. Il est urgent dans ce cas de faire intervenir une tierce personne, neutre, pour dédramatiser la situation mais surtout pour la rendre objective. Les stagiaires ont-ils réellement perdu du temps ? Quel retard ? Leurs chances d'obtenir leur titre sont-elles compromises ?

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

Chacun des cas pour lequel la médiation a été saisie a trouvé une solution pour régler les litiges entre le groupe de stagiaires et la direction du centre (avec souvent un programme personnalisé de rattrapage, et parfois un allongement de la formation pour permettre ce rattrapage). Dans l'immense majorité des cas, les stagiaires concernés ont, in fine, des taux de réussite à l'examen identiques aux autres groupes. Pour les situations les plus difficiles, des médiations physiques (en présentiel) sont préférables.

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, dépendent en priorité le sentiment de satisfaction ou au contraire d'insatisfaction.

ANALYSE DES RECOURS COLLECTIFS SUR 4 ANS

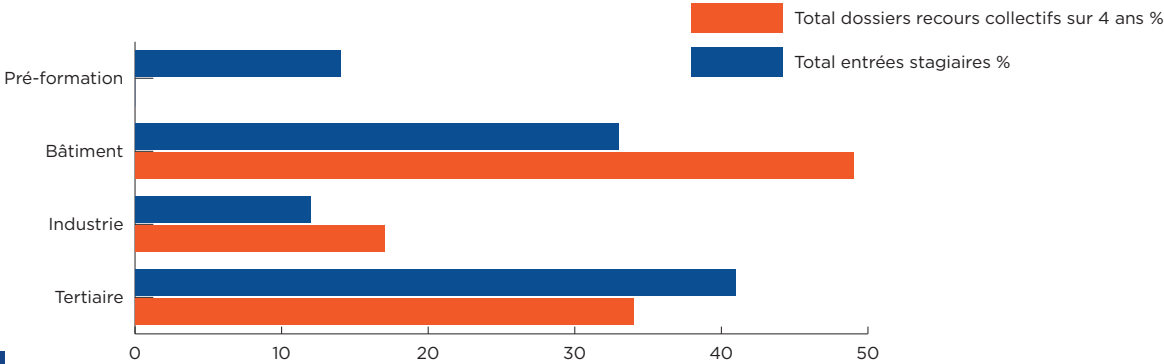
Pour bénéficier de données plus précises et mieux comprendre le phénomène des recours collectifs, ils ont été analysés sur la base des 73 dossiers traités ces 4 dernières années en médiation, notamment au travers des niveaux de qualification des formations ainsi que des secteurs d'activités concernés.

➔ **RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR NIVEAU DE QUALIFICATION ET PAR SECTEUR (2019 : 16 DOSSIERS, 2020 : 19 DOSSIERS, 2021 : 19 DOSSIERS, 2022 : 19 DOSSIERS) SOIT UN TOTAL DE 774 STAGIAIRES CONCERNÉS SUR 4 ANS.**

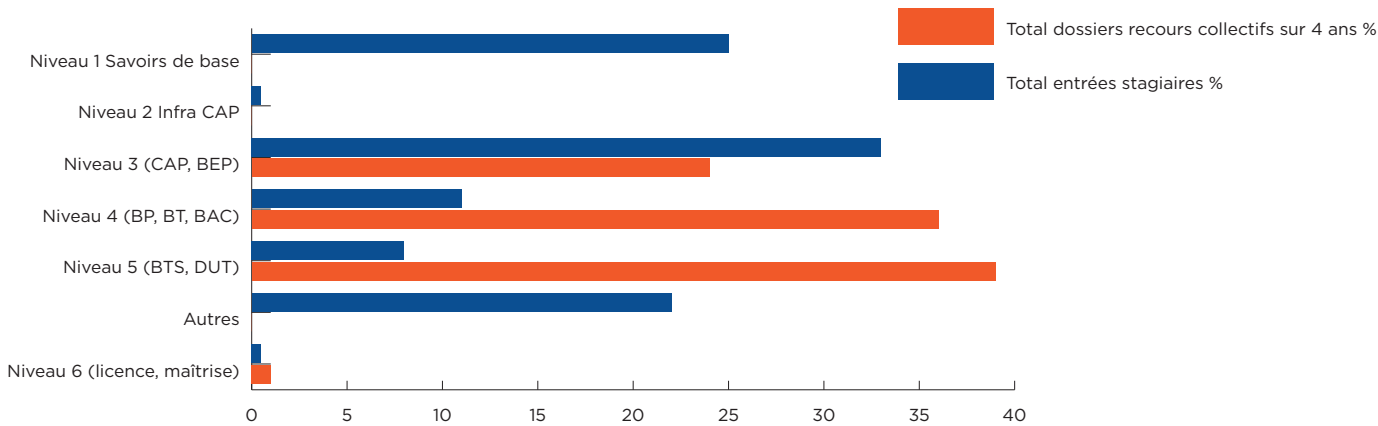
	Niveau 3 (CAP/BEP)	Niveau 4 (BAC)	Niveau 5 (BTS/DUT)	Niveau 6 (Licence)	Sur les 4 dernières années
Bâtiment	9	12	16		37
Industrie	4	6	2		12
Tertiaire	5	9	12	1	27
Total	18	27	30	1	

Il y a eu au total 73 recours collectifs enregistrés sur les 4 dernières années, dont 3 comprenaient à chaque fois 2 groupes de formation de niveaux différents (76 formations différentes).

➔ **COMPARAISON PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ENTRE LES DOSSIERS EN RECOURS COLLECTIFS DES 4 DERNIÈRES ANNÉES ET LA RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES STAGIAIRES EN FORMATION :**



➔ **COMPARAISON PAR NIVEAU DE QUALIFICATION ENTRE LES DOSSIERS EN RECOURS COLLECTIFS DES 4 DERNIÈRES ANNÉES ET LA RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES STAGIAIRES EN FORMATION :**



➔ **LES DEUX « FAMILLES » DE FORMATION QUI CONCENTRENT LE PLUS DE RÉCLAMATIONS COLLECTIVES (SUR 4 ANS) :**

Formations	Niveaux de formation	Nombre de dossiers traités
Les métiers de l'assistantat (Assistant-e de direction, Secrétaire assistant-e, Secrétaire assistant-e médico-social, Secrétaire comptable, Assistant-e RH, Gestionnaire de paie, Comptable assistant-e)	4 et 5	7
Les métiers du froid/climatisation (Technicien froid et climatisation, Monteur dépanneur frigoriste, Technicien installateur en chauffage, climatisation, sanitaire et énergies renouvelables, Technicien supérieur en génie climatique)	3, 4 et 5	10

D'autres formations cumulent 5 réclamations :

- Menuiserie agencement
- Technicien en automatismes et électricien d'équipement du bâtiment
- Technicien électromécanicien automobile.

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

09.6 Les **sanctions** disciplinaires

Pour mémoire :

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

Avec 73 saisines en médiation enregistrées en 2022, les questions disciplinaires (avertissements et exclusions définitives de stagiaires) connaissent une légère baisse (10 % sur un an). Cependant, les chiffres affinés permettent d'analyser la nature de ces sanctions contestées. Sur un total de 73 dossiers traités, 33 concernent des exclusions définitives (avec cette fois une hausse de 10 %). Ce sont bien les contestations d'avertissement (40 recours en 2022) qui enregistrent une forte baisse (21 %).

Le système d'information de l'Afpa ne permet pas de recenser le nombre total d'avertissements adressés à des stagiaires. En revanche, il indique que 853 exclusions définitives de stagiaires ont été prononcées en 2022 contre 843 en 2021 (ce qui représente environ 10 % du total des sorties anticipées des stagiaires en formation).

EN MÉDIATION :

- **SUR 40 AVERTISSEMENTS**, 27 sont consécutifs à des absences ou des retards non justifiés, 11 sanctionnent un comportement inapproprié vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs et 2 seulement concernent un comportement inapproprié envers d'autres stagiaires.
- **SUR 33 EXCLUSIONS DÉFINITIVES**, les absences ou retards non justifiés concernent 17 dossiers traités, 7 visent également un comportement inapproprié envers d'autres stagiaires et 9 sanctionnent un comportement inapproprié vis-à-vis du formateur.

Le plus souvent, les sanctions semblent justifiées sur le fond, au regard de la réglementation des stagiaires. La forme, en revanche, n'est pas toujours au rendez-vous et fragilise bien des dossiers (formulation des griefs, convocation à entretien...). Les raisons en sont connues : des responsables de centre pris par le temps, qui interviennent dans l'urgence, parfois dans des situations tendues... Pour autant, ce manque de rigueur offre de légitimes opportunités de contestations. Il arrive également que certaines sanctions soient prises par erreur ou trop rapidement. Elles peuvent trouver dès lors une solution en médiation.

09.7 En **attente** de réponse

45 réclamations « en attente de réponse de l'Afpa » ont été enregistrées cette année contre 49 l'an passé. Ces dossiers concernent des personnes qui sont en contact avec l'Afpa et attendent des éléments de réponse ou d'information qui ne leur arrivent pas.

09.8 Les diplômes et attestations **non reçus**

28 réclamations ont été adressées à la médiation dans ce domaine contre 10 l'année passée. Les saisines concernant des diplômes ou des attestations non reçues ne relèvent pas directement de la responsabilité de l'Afpa et ne peuvent faire l'objet d'une médiation en tant que telle puisqu'il s'agit de la responsabilité de l'État. Pour autant, les stagiaires sont systématiquement orientés vers le bon interlocuteur. Et lorsque les délais apparaissent hors norme, un contact est pris avec le centre Afpa dans lequel l'examen s'est déroulé pour que la direction du centre alerte ses interlocuteurs de la DREETS de l'anomalie. Seules les réclamations impliquant une action spécifique de la médiation sont comptabilisées dans cette rubrique.

09.9 Les **problèmes d'admission** en formation

Les saisines portant sur les problèmes d'admission en formation repartent à la hausse avec 22 dossiers traités en 2022 contre seulement 10 l'année passée. L'essentiel des demandes (19 sur 22) concerne une session de formation déjà complète. Ces réclamations portent soit sur un changement de dates de session soit sur le refus de l'Afpa d'accueillir des stagiaires en formation alors qu'ils avaient satisfait aux critères d'entrée mais que le groupe était déjà complet. 3 dossiers concernent des contestations des résultats des tests d'entrée en formation.

09.10 La question de la **discrimination**

Depuis 2019, le sujet des discriminations a nettement émergé et s'est confirmé en 2020 et plus encore en 2021. Elles peuvent présenter des causes diverses (origines, femme/homme, âge, handicap, orientation sexuelle...).

Il a été décidé de mesurer ce sujet dès 2019 parce que le terme « discrimination » revenait très souvent au sein des échanges avec les requérants alors que, paradoxalement, les questions de discriminations constituaient assez rarement un motif principal de réclamation (7 seulement en 2019, 8 en 2020 et 29 en 2021). En revanche, la notion de discrimination apparaissait très souvent en motif secondaire, en « deuxième ligne » des recours. Il s'agit de réclamations qui concernent notamment la qualité de la formation et le professionnalisme des formateurs ou sur des dossiers disciplinaires au travers de « conflits » entre formateurs et stagiaires. Ainsi en, en plus des 29 dossiers pointant au premier chef des questions de discrimination, l'année passée, 57 stagiaires l'ont indiqué en motif secondaire dans leur réclamation. En 2022, on compte 21 réclamations portant sur un sujet de discrimination exprimé en premier motif et 44 en motif secondaire.

On note donc sur ce thème une baisse des réclamations en 2022 avec 65 saisines au total contre 86 l'année passée. En affinant ces données, on constate que sur ces 65 dossiers 28 portent sur la question d'égalité femme/homme, 25 sur celle de l'origine, tandis que les sujets liés au handicap (9) et à l'âge (3) ferment la marche.

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 sensibilisés, informés et conscients des évolutions du droit de plus en plus sévères face à ces actes de discrimination mais aussi des évolutions sociétales et du

fait que le niveau d'acceptabilité face aux discriminations ne cesse de se réduire. Les sujets de discrimination, et parfois de harcèlement qui peuvent en découler, sont également pointés entre stagiaires (près d'un tiers des dossiers comme les années passées) et réclament à ce titre une attention particulière des équipes pédagogiques.

Au-delà du sujet spécifique des discriminations, lorsqu'un groupe de personnes entre en formation, elles évoluent, interagissent ensemble pendant plusieurs jours, souvent plusieurs mois. Et c'est bien la question du vivre ensemble qui mérite d'être posée et même celle de la citoyenneté qui englobe également les questions environnementales, pour ne citer qu'elles. Il semble intéressant de traiter cette question saillante de la sensibilisation aux discriminations dans un ensemble plus large, qui intègre la sensibilisation à la diversité mais aussi, plus globalement, le respect d'autrui (vivre ensemble), et les enjeux environnementaux, dès lors que l'on élargit le spectre à la citoyenneté. Une telle démarche serait parfaitement cohérente avec la mission d'inclusion sociale de l'Afpa mais aussi avec la nécessité de préparer les stagiaires à leur futur cadre professionnel. Or, cette prise en compte, qui va des « savoir-être » à la maîtrise des enjeux et des impacts environnementaux liés à chacun des métiers, est devenue incontournable aujourd'hui au sein de l'entreprise.

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

Ses engagements de responsabilité sociétale se déclinent notamment par :

- un portage managérial renforcé pour mieux informer/sensibiliser les salariés aux risques liés aux situations de discrimination (posture vis-à-vis du public accueilli, risques juridiques...) mais aussi plus largement sur les règles du vivre ensemble (à commencer par les règles réciproques de politesse) ;

- le développement de formations de sensibilisation aux questions de handicap, mixité... proposées aux salariés ;
- une campagne de communication en cible des salariés mais aussi des stagiaires.

Il semble également important que cette démarche, qui pourrait s'incarner par la création d'un module obligatoire pour les stagiaires en formation longue, soit animée par les formateurs eux-mêmes qui pourront au préalable se l'approprier (à partir d'un outil clé en main) avant de l'intégrer au début de leur programme de formation. Cela semble essentiel parce que les formateurs sont les référents des stagiaires et que ce projet de module doit aussi permettre de structurer la vie du groupe tout au long de la formation, autour de règles mais aussi de principes. Et qui mieux que les formateurs eux-mêmes peuvent poser ces principes et ces règles et en être les garants ? Mais porter ce module, c'est aussi se l'approprier et permettre à certains formateurs d'être plus attentifs dans leurs propres pratiques. Ces enjeux ne doivent pas être uniquement articulés autour de questions « morales » qui peuvent toujours être sujettes à caution mais bien principalement être posés autour du respect du droit qui lui ne se discute pas et ne cesse d'ailleurs de se renforcer notamment sur le respect des normes environnementales ou dans la lutte contre les discriminations.

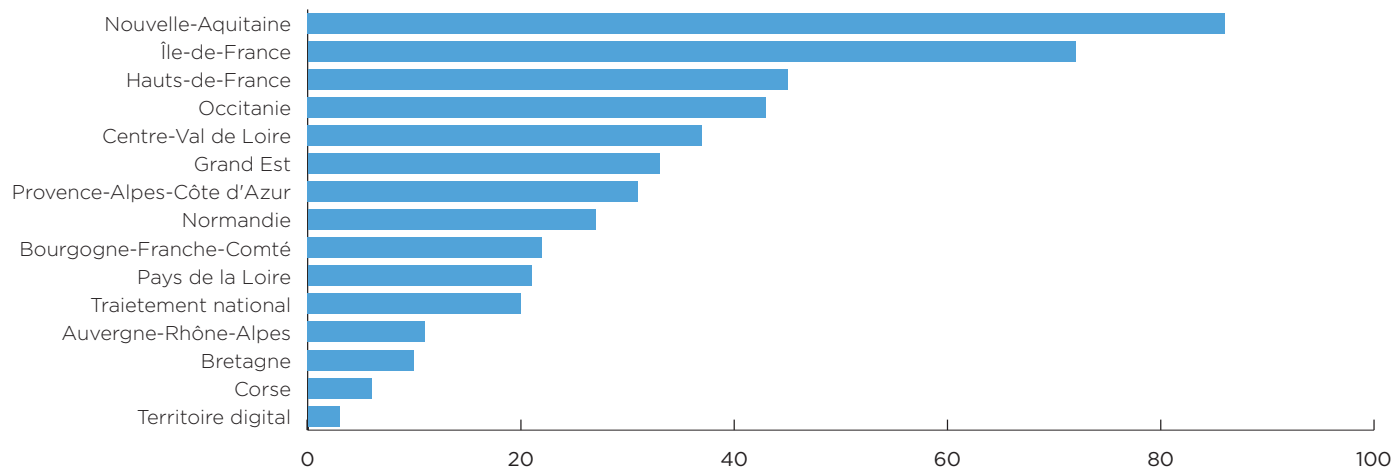


10. Mieux cerner le profil des réclamants

QUEL EST LE PROFIL DES RÉCLAMANTS QUI SAISISSENT LA MÉDIATION ?

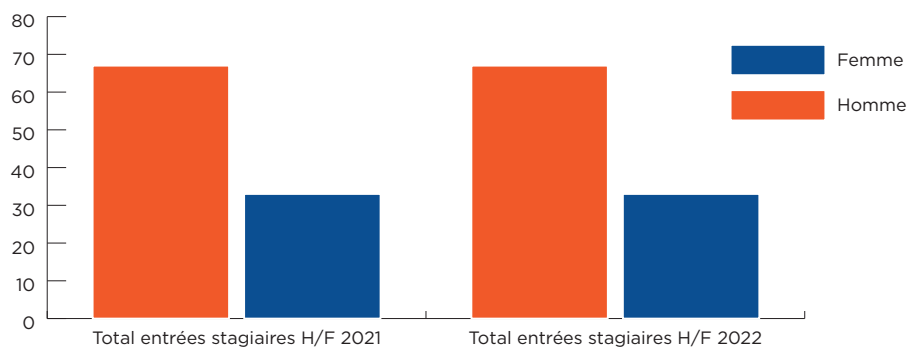
Partant du principe que les réclamations en médiation sont souvent les plus sérieuses et les plus sensibles, il est intéressant d'observer si les usagers qui les portent sont représentatifs de l'ensemble des stagiaires ou présentent au contraire un profil différent, qu'il s'agisse du territoire géographique,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

→ TOTAL DES SAISINES EN MÉDIATION AFPA 2022/RÉPARTITION PAR RÉGION

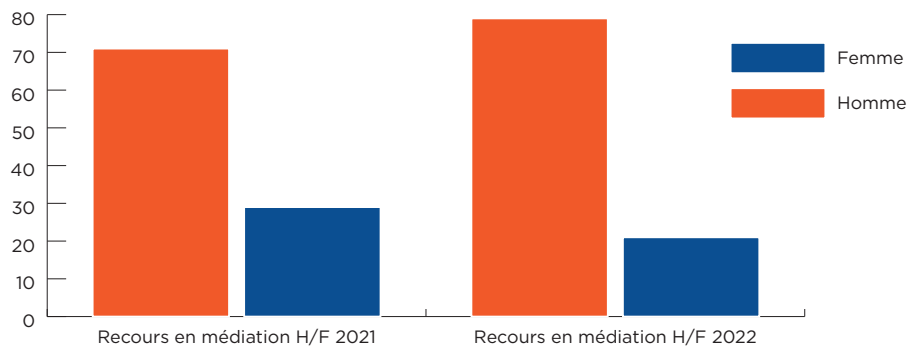


Total entrées stagiaires Afpa 2022

➔ RÉPARTITION H/F DE LA TOTALITÉ DES ENTRÉES EN FORMATION 2021/2022

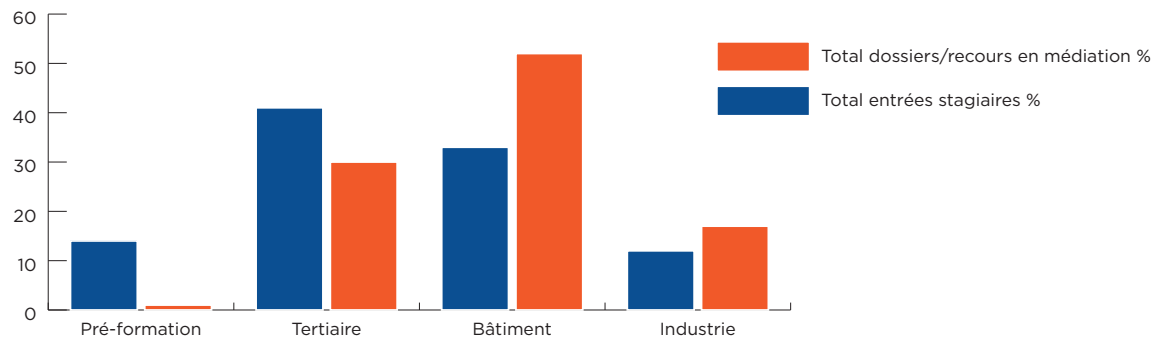


➔ RÉPARTITION H/F DES DOSSIERS/RECOURS EN MÉDIATION 2021/2022



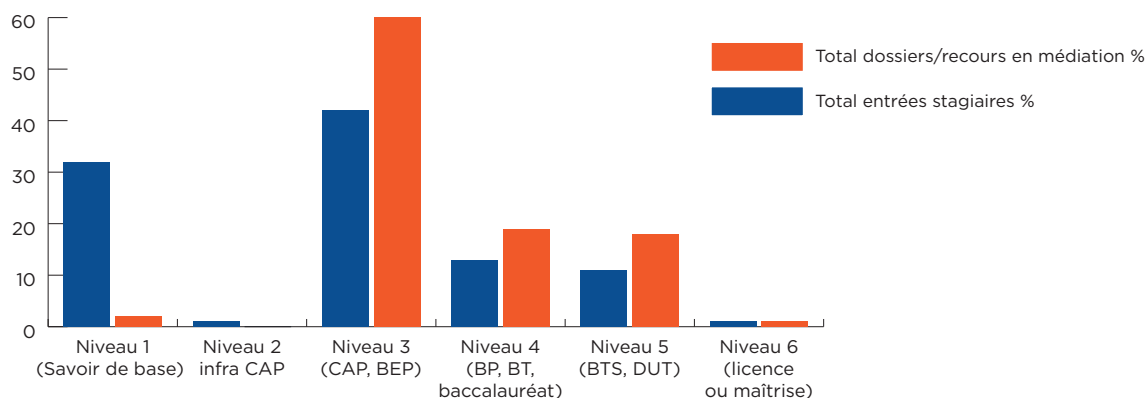
On note, sur un an, une baisse sensible de la part des femmes (- 8 %) par rapport à la part des hommes (+ 8 %) qui s'adressent à la médiation.

➔ COMPARAISON PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA PART DES RÉCLAMATIONS REÇUES EN MÉDIATION



On note une surreprésentation des réclamations des usagers de l'Afpa dans des formations aux métiers du secteur de l'industrie et plus encore dans le secteur du bâtiment et, au contraire, une sous-représentation dans le secteur tertiaire.

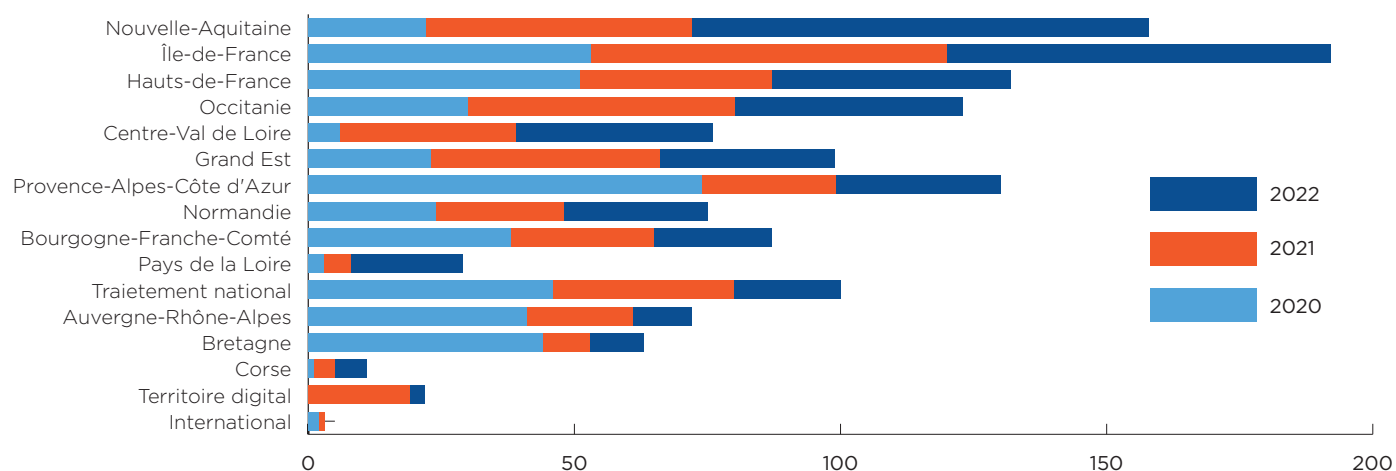
➔ COMPARAISON PAR NIVEAU DE QUALIFICATION DE LA PART DES RÉCLAMATIONS REÇUES EN MÉDIATION



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

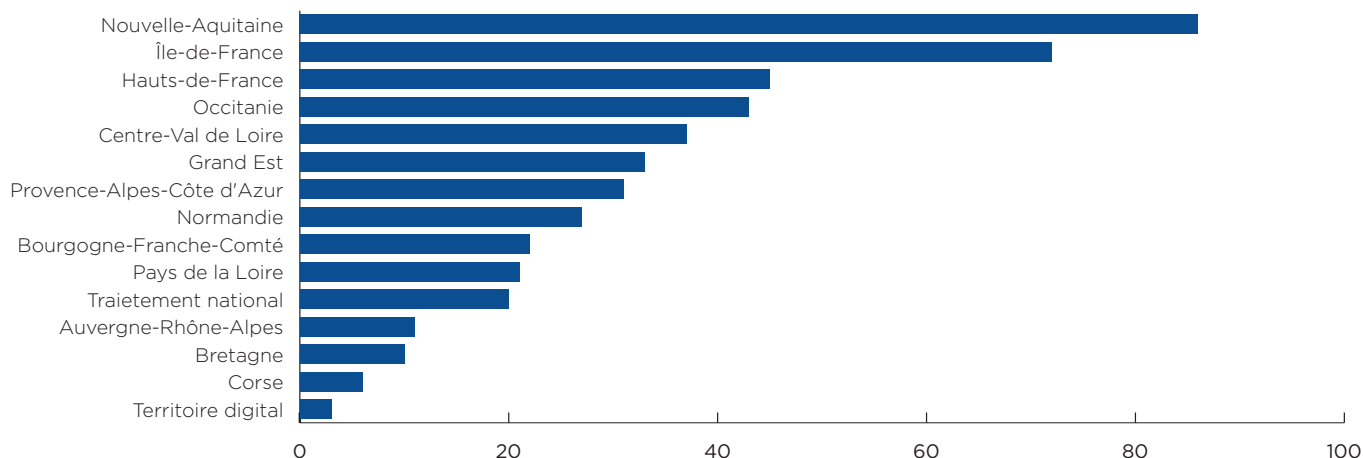
11. Nature et évolution des saisines par région

➔ ÉVOLUTION DES SAISINES SUR 3 ANS



La tendance globale du nombre de saisines en médiation au sein des régions indique une certaine stabilité. Certaines, comme l'Île de France, PACA, les Hauts-de-France et le Centre-Val de Loire connaissent une hausse légère tandis que la Nouvelle-Aquitaine marque une forte hausse. A contrario, les régions Grand Est, Bourgogne-Franche-Comté, l'Occitanie, et Auvergne-Rhône-Alpes sont orientées à la baisse.

11.1 Répartition des saisines sur l'ensemble des régions



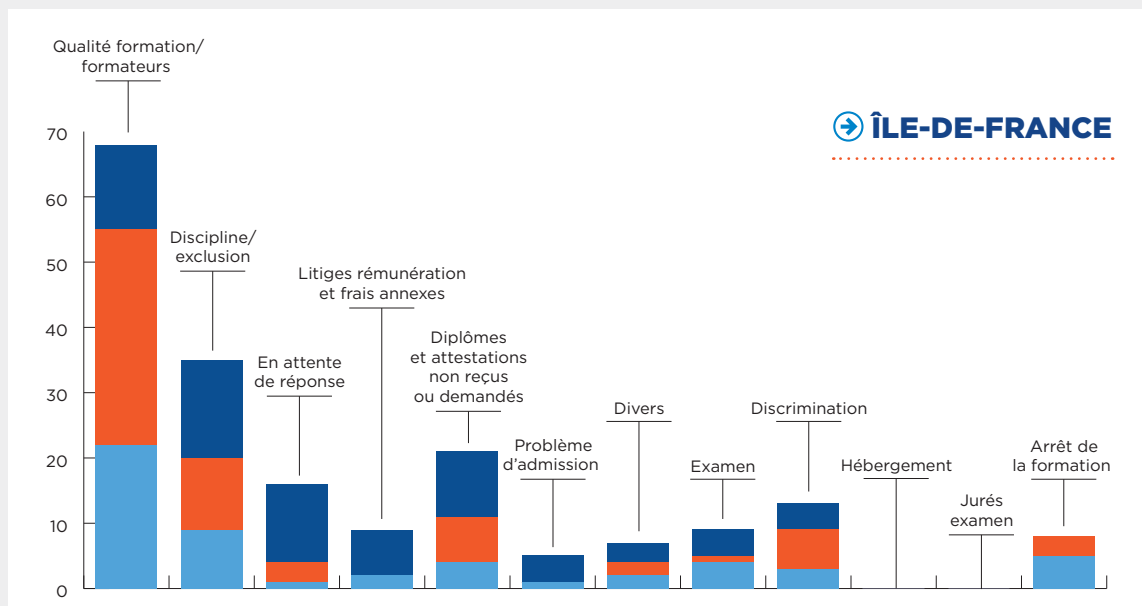
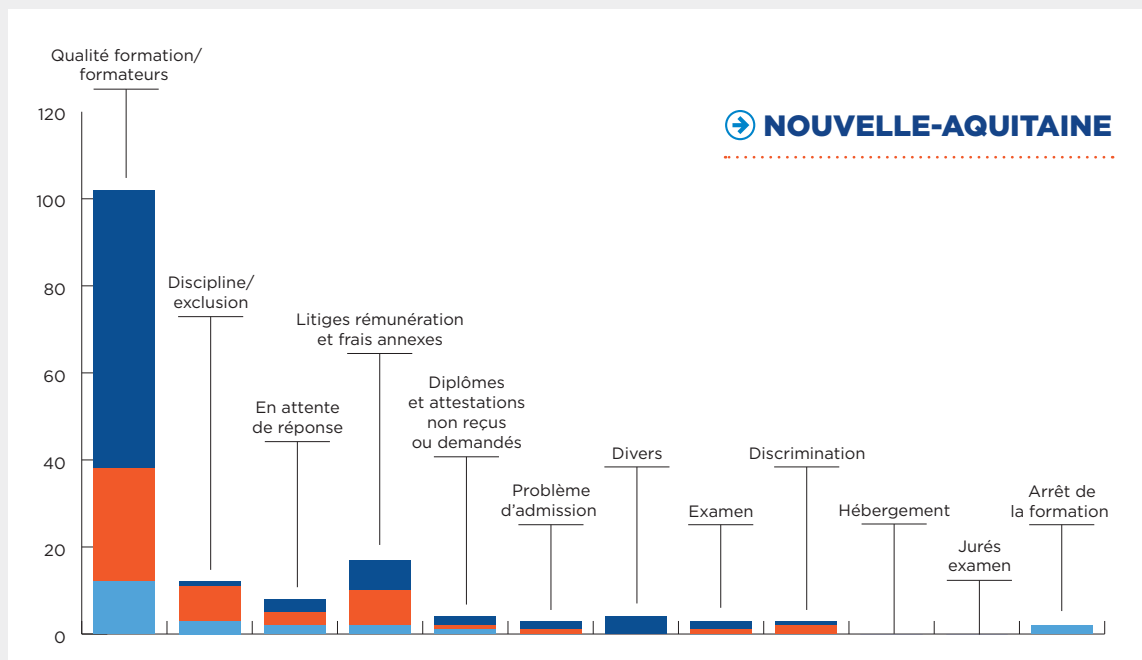
➔ TAUX DE RECOURS EN MÉDIATION PAR RAPPORT AUX NOMBRES D'ENTRÉES EN FORMATION 2022

Régions	Nombre entrées stagiaires	Proportion de dossiers de recours en médiation 2022
Bretagne	7 162	0,14%
Auvergne-Rhône-Alpes	6 838	0,16%
Corse	2 097	0,28%
Grand Est	9 416	0,35%
Bourgogne-Franche-Comté	6 158	0,35%
Hauts-de-France	11 415	0,40%
Normandie	5 879	0,45%
Pays de la Loire	4 480	0,47%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	5 771	0,53%
Occitanie	7 791	0,55%
Île-de-France	9 637	0,75%
Nouvelle-Aquitaine	10 569	0,81%
Centre-Val de Loire	3 758	1,00%

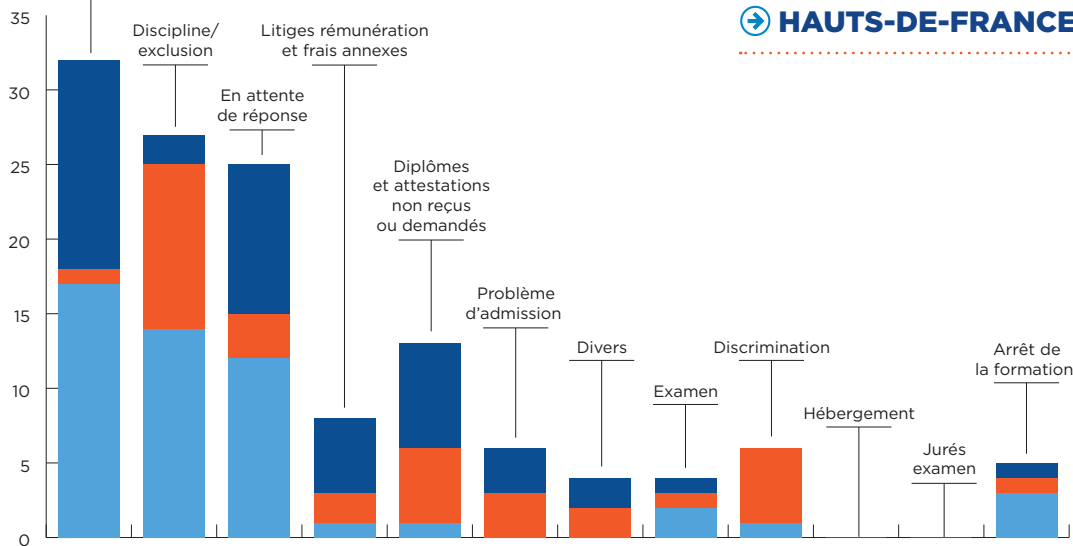
On remarque de fortes disparités d'une région à l'autre dans la proportion d'utilisateurs de l'Afpa (généralement des stagiaires) qui saisissent la médiation.

Un premier bloc de 9 régions se situe sous la barre des 0,5 %. L'Île-de-France, la Nouvelle-Aquitaine et cette année encore le Centre-Val de Loire ferment la marche avec des résultats compris entre 0,75 % et 1 %.

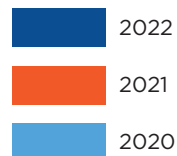
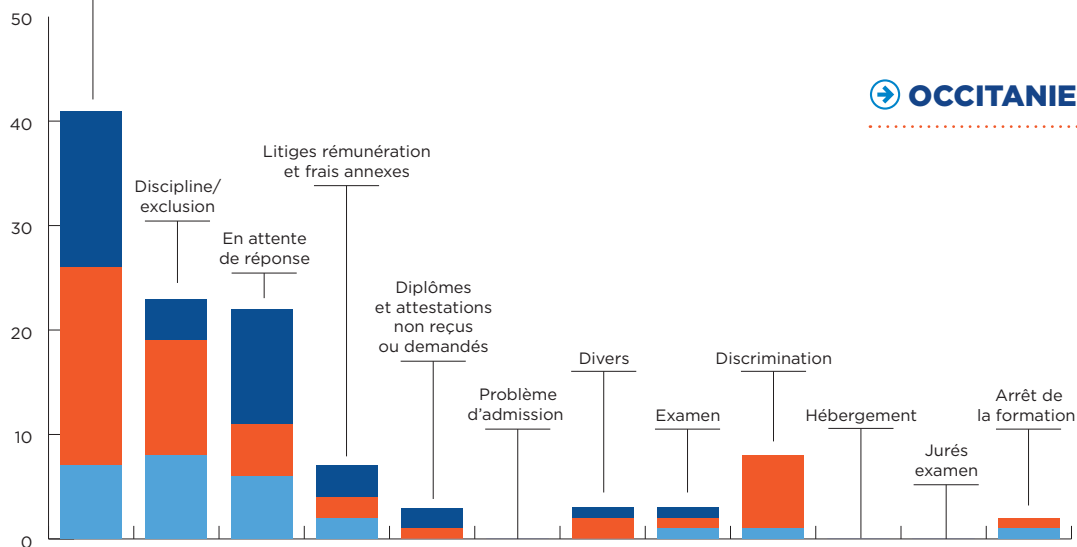
11.2 Ventilation des saisines région par région



Qualité formation/
formateurs

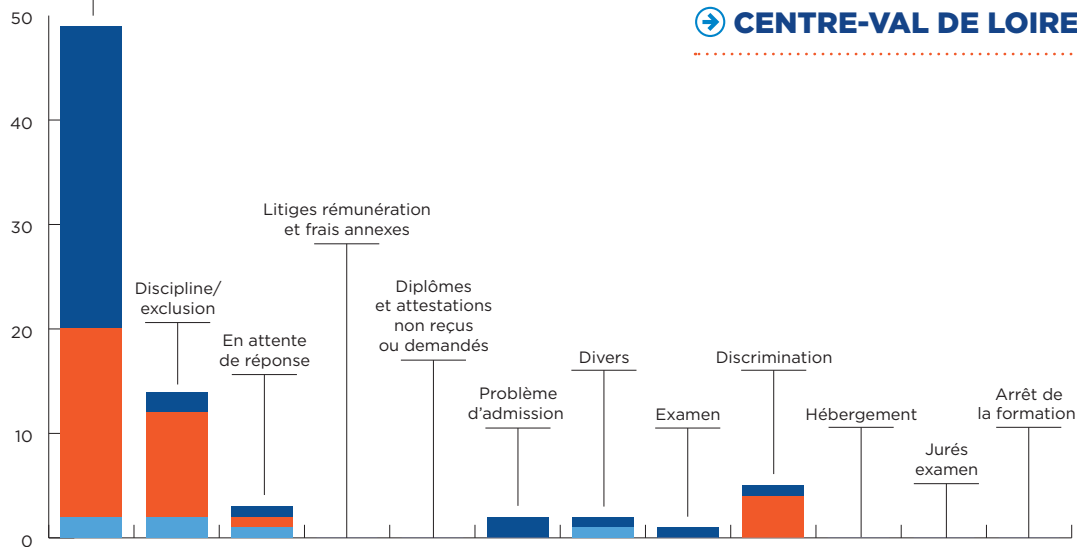


Qualité formation/
formateurs



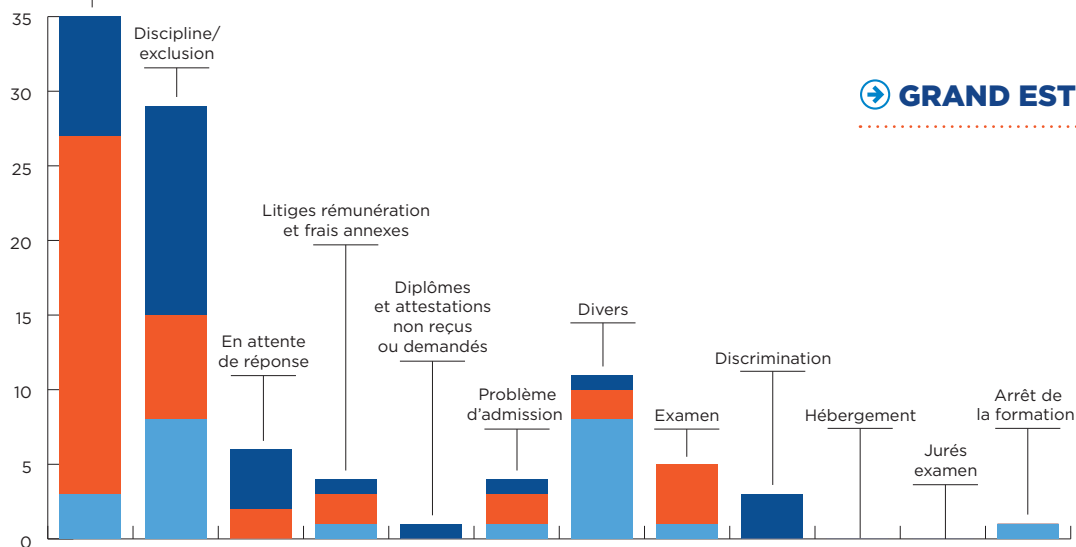
Qualité formation/
formateurs

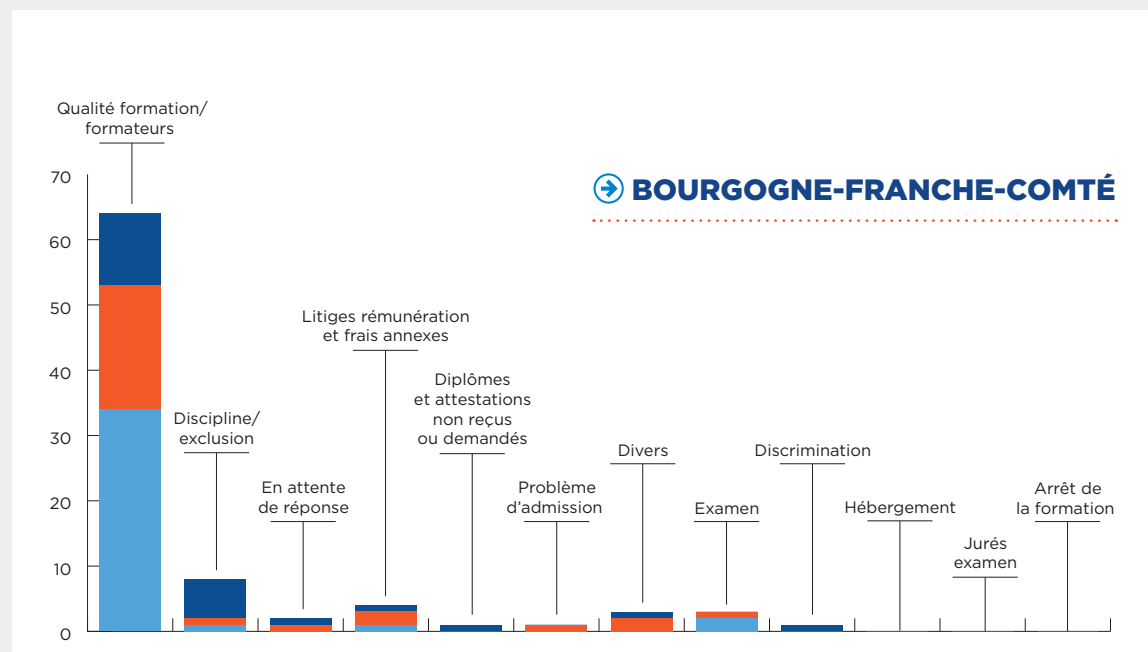
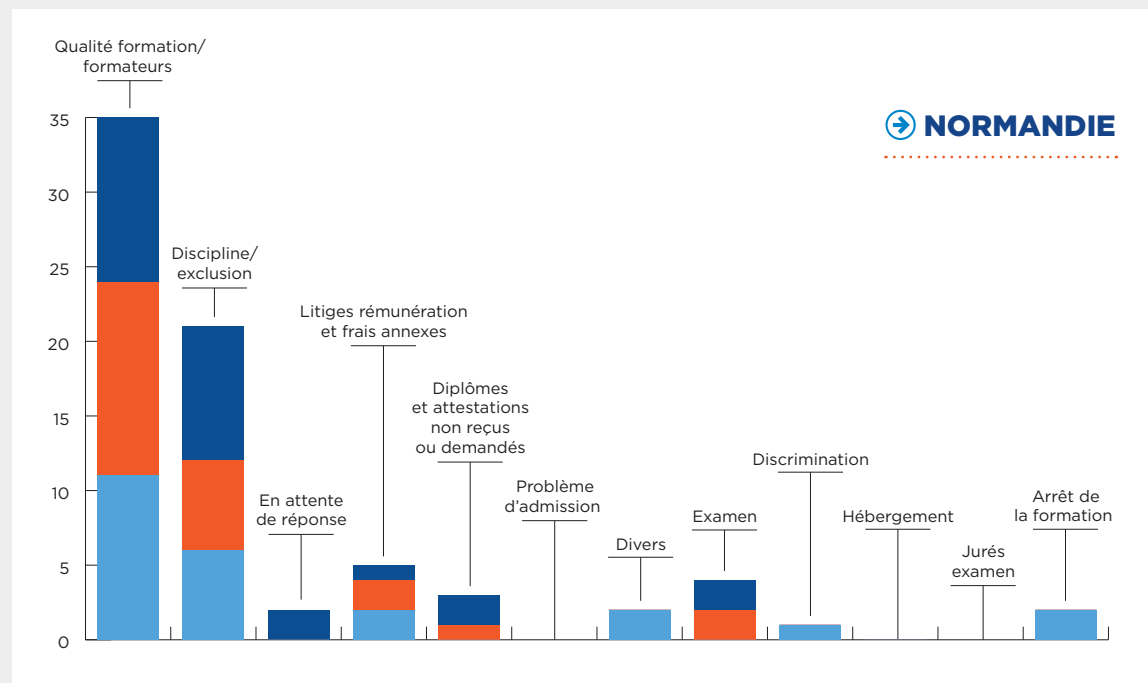
 **CENTRE-VAL DE LOIRE**



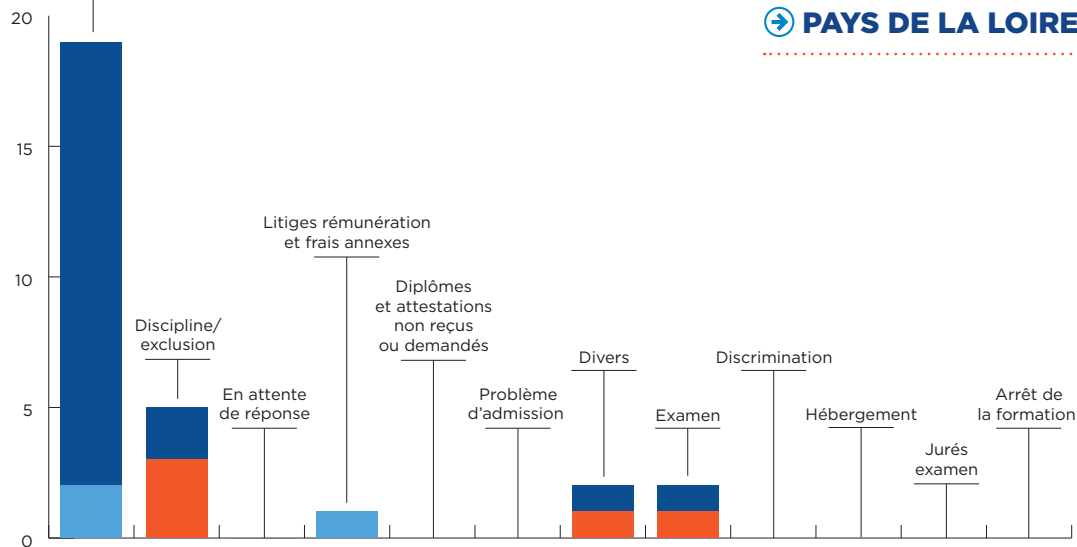
Qualité formation/
formateurs

 **GRAND EST**

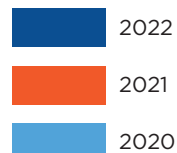
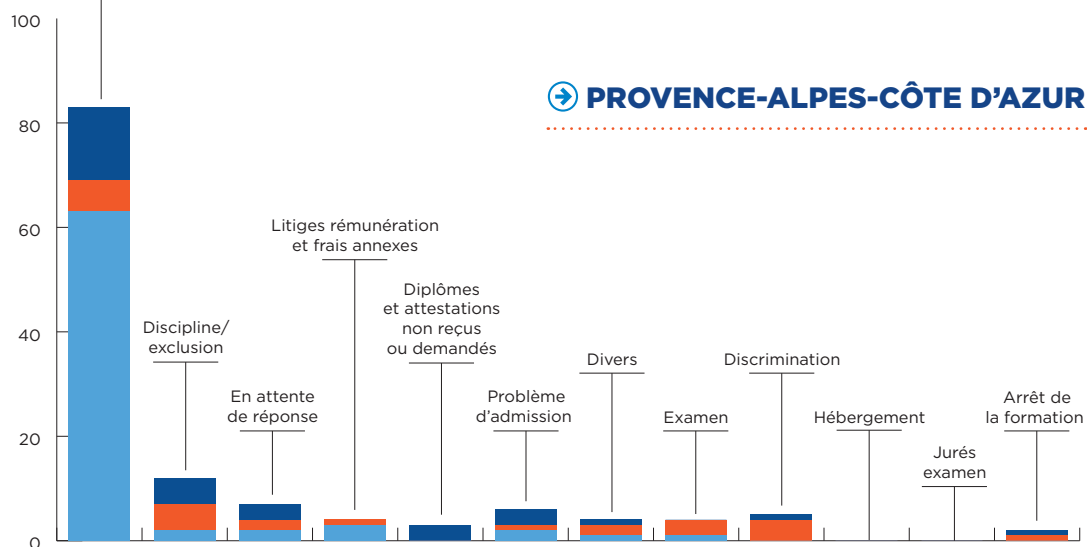




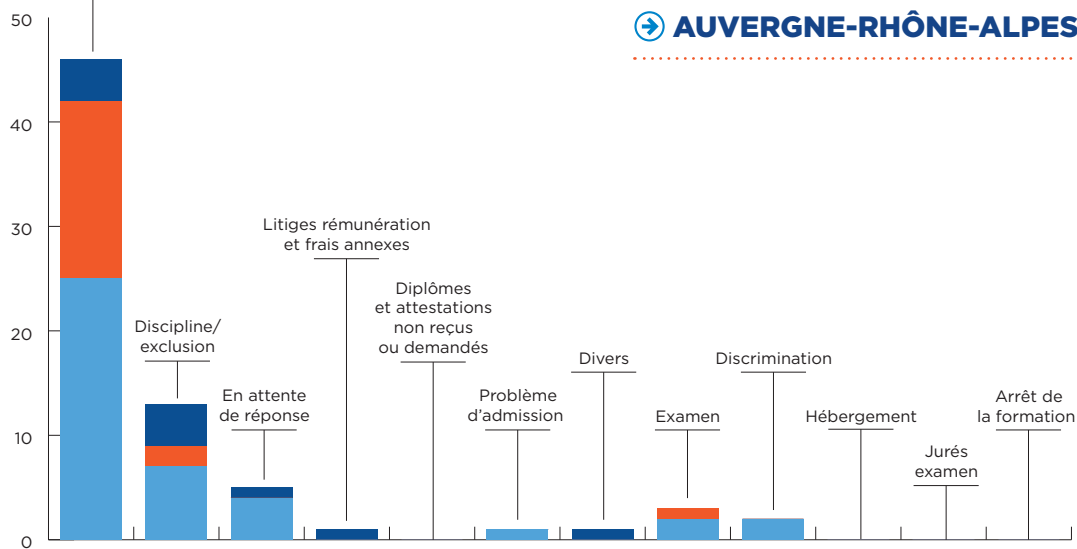
Qualité formation/
formateurs



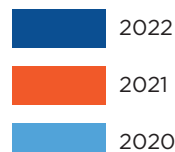
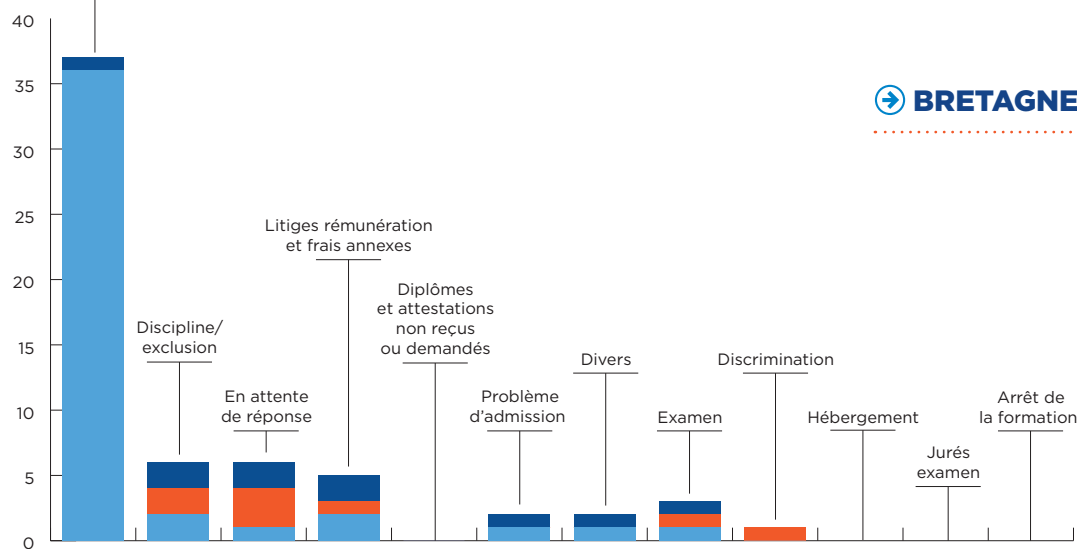
Qualité formation/
formateurs

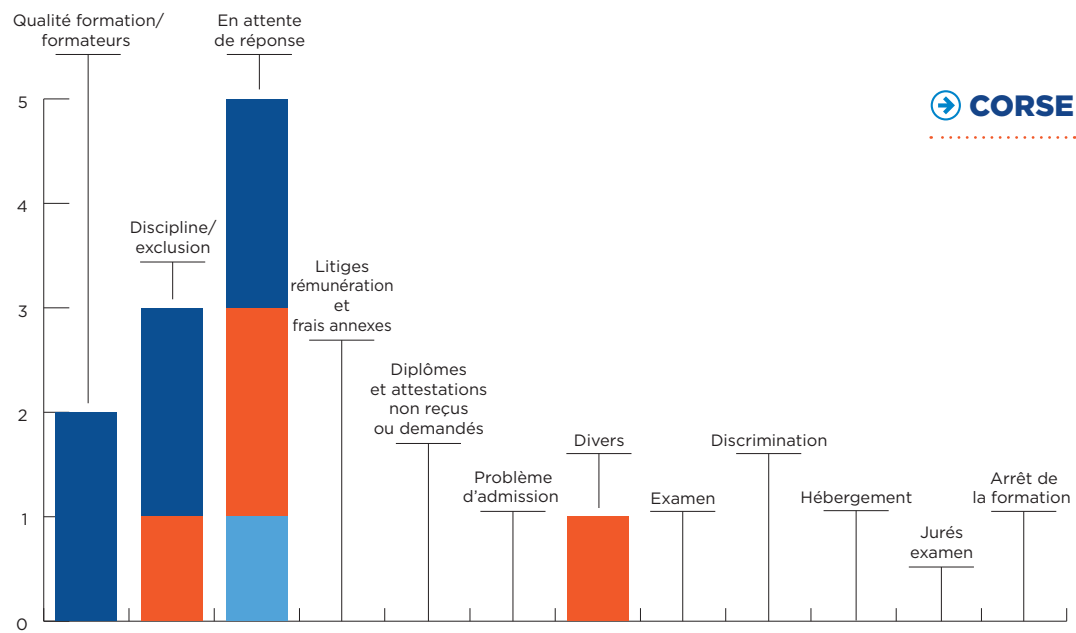


Qualité formation/
formateurs



Qualité formation/
formateurs





12. Recommandations

12.1 Quatre recommandations

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

Même si la situation n'est pas encore réglée puisqu'il s'agit d'actions au long cours : poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD et traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention, ces deux objectifs ont été pris en compte par la direction générale de l'Afpa et par les directions de centre et sont en cours de réalisation.

Également engagée mais pas encore opérationnelle, la systémisation d'un module RSE destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs (responsabilité environnementale/citoyenneté/vivre ensemble/non-discrimination...) est sur les rails.

Une nouvelle recommandation est issue de l'exercice 2022 : améliorer la communication et la transparence des directions de centre auprès des stagiaires en cas de difficulté au cours de la formation (formateur absent ou en recrutement, défaut d'équipement ou de matière d'œuvre, etc.).

1. POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DU RECRUTEMENT DES FORMATEURS EN CDD ET LES ACCOMPAGNER LORS DE LEUR ARRIVÉE

Cette recommandation demeure la plus importante même s'il est à noter qu'après deux années de très fortes poussées, les réclamations sur ce sujet ont amorcé globalement une stagnation ces deux dernières années. La hausse semble avoir été enrayée par les mécanismes mis en place pour y répondre. Les dispositifs

pour y remédier sont désormais déployés ainsi qu'un process permettant de mieux recruter les formateurs en CDD via un outil de présélection des candidats. Pour autant, les chiffres, mais aussi les retours des directeurs et managers de centre, démontrent que le recrutement de formateurs en CDD (ou plus globalement, intervenant de façon ponctuelle) génère toujours des insatisfactions, en particulier lorsque ceux-ci se font dans l'urgence ou lorsque les profils recherchés sont en tension. L'effort doit donc se poursuivre et s'amplifier (entre l'échelon national, régional et local) pour sécuriser

le plus possible ces recrutements. Au-delà du recrutement, l'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement dès l'arrivée des nouveaux formateurs intervenant ponctuellement à l'Afpa doit aussi se poursuivre (insertion dans le collectif pédagogique, informations sur les spécificités du fonctionnement d'un centre Afpa, sa pédagogie, la réglementation stagiaire et bien entendu, la formation aux outils pédagogiques, en particulier Métis). Ces actions sont lancées et planifiées mais le manque de temps empêche trop souvent leur systématisation.

2. TRAITER LES RÉCLAMATIONS DE GROUPE AVEC LA PLUS GRANDE ATTENTION

Les réclamations collectives en médiation étaient au nombre de 16 en 2019, et de 19 en 2020 comme en 2021 mais aussi en 2022. Il est indispensable de traiter ces réclamations de groupe avec la plus grande attention, dès la première alerte. Les réclamations collectives sont le plus souvent générées par la réaction des stagiaires face à un formateur qu'ils jugent insuffisant dans sa façon d'animer le groupe et/ou par un manque de compétence, d'expertise.

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

3. SYSTÉMATISATION D'UN MODULE RSE DESTINÉ AUX STAGIAIRES ET PORTÉ PAR LEURS

FORMATEURS (RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE/ CITOYENNETÉ/VIVRE ENSEMBLE/NON-DISCRIMINATION...)

Le rapport 2020 recommandait de sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination. Ces dernières années, ce sujet sociétal des discriminations a continué à émerger ne serait-ce que parce que le seuil d'acceptabilité des citoyens ne cesse lui de s'abaisser. Au-delà de l'information et de la sensibilisation, il est indispensable que chacun adapte ses pratiques, parfois ses habitudes, aux standards attendus. Il est à noter, d'ailleurs, que la direction générale a décidé d'afficher une ambition RSE importante dans ce domaine. Mais ce sujet des discriminations s'inscrit aussi plus largement dans la question de la citoyenneté et du « vivre ensemble ». Pour engager une politique structurante dans ce domaine, il est donc recommandé de créer un module RSE spécifique destiné à l'ensemble des stagiaires en formation longue. Parce que ce sujet concerne autant les salariés de l'Afpa que les stagiaires, l'idéal serait de faire porter ce module par les formateurs eux-mêmes qui pourront au préalable se l'approprier avant de l'intégrer au début de leur programme de formation. L'ensemble du spectre RSE devrait être traité : de la sensibilisation à la non-discrimination à l'émergence des questions environnementales dans chaque métier.

4. AMÉLIORER LA TRANSPARENCE ET LA COMMUNICATION DES DIRECTIONS DE CENTRE AUPRÈS DES STAGIAIRES, EN CAS DE DIFFICULTÉ AU COURS DE LA FORMATION

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

Pour autant, tout le monde peut comprendre qu'en formation comme ailleurs peut apparaître un dysfonctionnement : un formateur absent ou en recrutement, un défaut d'équipement ou de matière d'œuvre, etc.). Ce que n'admettent pas les stagiaires dans cette situation, c'est de ne pas être informés clairement de la situation, de ne pas être traités en « adultes

» capables de comprendre une difficulté dès lors que le centre Afpa met en place un plan d'action pour régler le problème. Les conflits les plus difficiles viennent généralement d'un manque de communication ou de transparence alors même que l'objectif des stagiaires converge avec celui du centre de formation. Un manque de clarté, au motif que les sujets d'organisation ne relèvent que de la responsabilité de l'organisme de formation, sera invariablement considéré comme une volonté de dissimulation.

Pour s'en convaincre, que chacun se souvienne de l'époque récente où les personnels roulants de la SNCF ne faisaient que peu d'effort d'information auprès des voyageurs en cas d'arrêt du train, de retard, de non-départ... Estimant sans doute que seule la résolution de la panne était importante et qu'elle relevait bien entendu de la seule responsabilité de la SNCF. Lorsqu'au bout d'une heures le train n'était toujours pas reparti sans que personne n'en connaisse les raisons, les voyageurs étaient en ébullition et les rumeurs les plus fantaisistes couraient d'un wagon à l'autre pour expliquer le problème. Tous les ingrédients d'un conflit entre des voyageurs inquiets et les contrôleurs présents dans le train étaient réunis. C'est ce cas de figure (heureusement aujourd'hui minoritaire) qui doit être évité au sein des formations.

12.2 Tableau de suivi des recommandations de l'exercice 2021

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

Recommandations	
1	Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée L'effort doit se poursuivre et s'amplifier (entre l'échelon national, régional et local) pour sécuriser le plus possible ces recrutements. Au-delà du recrutement, l'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement dès l'arrivée des nouveaux formateurs intervenant ponctuellement à l'Afpa doit aussi se poursuivre (insertion dans le collectif pédagogique, informations sur les spécificités du fonctionnement d'un centre Afpa, sa pédagogie, la réglementation stagiaire et bien entendu, la formation aux outils pédagogiques, en particulier Métis).
2	Traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention Il est indispensable de traiter ces réclamations de groupe avec la plus grande attention, dès la première alerte. Les directeurs de centre et les responsables de formation doivent être avertis que lorsqu'un groupe de stagiaires (a fortiori s'il s'agit de la totalité du groupe) leur adresse une première réclamation sur la qualité de la formation ou du formateur, cette requête doit être immédiatement considérée avec la plus grande attention sous peine de la voir prendre une forme conflictuelle, beaucoup plus difficile à gérer.
3	Systématisation d'un module RSE destiné aux stagiaires Ce module serait porté par les formateurs (responsabilité environnementale/citoyenneté/vivre ensemble/non-discrimination...).
4	Améliorer la transparence et la communication des directions de centre auprès des stagiaires, en cas de difficulté au cours de la formation Tout le monde peut comprendre qu'en formation comme ailleurs peut apparaître un dysfonctionnement. Ce que n'admettent pas les stagiaires dans cette situation c'est lorsqu'ils ne sont pas clairement informés de la situation.

13. Les correspondants régionaux du médiateur

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

Il s'agit d'un réseau très professionnel, aux compétences reconnues. Leur profil est pleinement adapté pour participer à l'instruction des dossiers de médiation, souvent les plus complexes. Ils présentent l'avantage de parfaitement connaître les acteurs de terrain de leur région. Les correspondants médiation, ne se contentent pas d'un simple ressenti, ni de l'avis d'un seul interlocuteur de façon à obtenir des informations objectives et vérifiées.

Également ce réseau sait, le plus souvent, faire preuve de neutralité et d'impartialité au cours de l'instruction des dossiers comme le réclame l'éthique de la médiation. Ces correspondants disposent d'une culture qualité qui les rend extrêmement attentifs à la problématique des réclamations et à la nécessité de ne pas laisser sans réponse une question mais au contraire d'apporter des solutions lorsqu'une réclamation s'avère justifiée.

Ils sont les chantres de l'amélioration continue et perçoivent chaque réclamation comme une façon d'améliorer l'organisation et le service rendu. Cependant, ils disposent de peu de temps pour apporter un soutien massif à la médiation.

Une formation spécifique portant sur la médiation a été suivie, au siège de l'Afpa, en octobre 2022, par l'ensemble du réseau.



Annie Dupré
chargée de mission /
médiation auprès du
médiateur national



Angelica
Médina
Île- de-France



Sophie
Desmares
Île- de-France



Alain
Leroy
Hauts-
de-France



Alexia
Lecuyer
Normandie



Céline
Viard
Grand Est



Amélie
Plaut
Bretagne



Geneviève
Lequai
Pays de
la Loire



Charles
Caillard
Centre-
Val de Loire



Karine
Mauchamp
Bourgogne-
Franche-
Comté



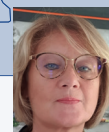
Erwan
Lariven
Auvergne-
Rhône-Alpes



Pierre
Fregeac
Nouvelle-
Aquitaine



Valérie
Deredec
Occitanie



Stanisława
Adamczewska
Provence Alpes
Côte d'Azur



Isabelle
Pasqualini
Corse

14. Annexes

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

DÉCRETS, ARRÊTÉS, CIRCULAIRES

TEXTES GÉNÉRAUX

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

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

NOR : ETSD1617700R

Le Président de la République,

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

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

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

Ordonne :

CHAPITRE I^{ER}

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

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

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

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

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

NOR : ETSD1619944D

Publics concernés : public de la formation professionnelle ; personnels de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes et de l'établissement public mentionné à l'article L. 5315-1 du code du travail. Objet : règles de fonctionnement de l'établissement public chargé au sein du service public de l'emploi de la formation professionnelle des adultes. Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à la date d'effet de la décision portant dissolution de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes et au plus tard le 1^{er} janvier 2017. Notice : le décret définit les règles de fonctionnement de l'établissement public chargé au sein du service public de l'emploi de la formation professionnelle des adultes. En particulier, il détermine la composition du conseil d'administration et définit les compétences du président du conseil d'administration et du directeur général.

Il précise également les modalités d'organisation territoriale de l'établissement ainsi que les missions du médiateur. Il précise les modalités de transfert des contrats de travail de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes vers l'établissement public et ses filiales, la prorogation des mandats des représentants élus du personnel et les modalités d'arrêt des comptes de l'AFPA pour 2016. Références : le présent décret est pris pour l'application de l'ordonnance n° 2016-1519 du 10 novembre 2016 portant création au sein du service public de l'emploi de l'établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes. Les dispositions du code du travail modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction résultant de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>). Le Premier ministre, Sur le rapport de la ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, Vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, notamment le paragraphe 2 de son article 106 ; Vu la décision 2012/21/UE de la Commission de l'Union européenne du 20 décembre 2011 relative à l'application de l'article 106, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général ; Vu le code général des collectivités territoriales ; Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article R. 451-1 ; Vu le code de commerce, notamment son article L. 823-1 ; Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article D. 412-79 ; Vu le code du travail, notamment ses articles L. 5315-1 et suivants ; Vu la loi n° 83-675 du 26 juillet 1983 modifiée relative à la démocratisation du secteur public ; Vu la loi n° 84-834 du 13 septembre 1984 modifiée relative à la limite d'âge dans la fonction publique et le secteur public, notamment son article 7 ; Vu l'ordonnance n°2016-1519 du 10 novembre 2016 portant création au sein du service public de l'emploi de l'établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes ; Vu le décret n° 53-707 du 9 août 1953 modifié relatif au contrôle de l'État sur les entreprises publiques nationales et certains organismes ayant un objet d'ordre économique ou social ; Vu le décret n°55-733 du 26 mai 1955 modifié relatif au contrôle économique et financier de l'État ; Vu le décret n° 2010-1035 du 1^{er} 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 I^{er} Création d'un établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes Art. 1^{er}. – Le titre I^{er} du livre III de la cinquième partie du code du travail est complété par un chapitre V ainsi rédigé : « CHAPITRE V « Établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes

« Section 2 « Médiateur » Art. R. 5315-14. – Le médiateur mentionné à l'article L. 5315-4 remet chaque année au conseil d'administration de l'établissement un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service rendu aux usagers. Ce rapport est transmis aux ministres chargés de l'emploi, de la formation professionnelle et du budget et au Défenseur des droits. « En dehors de celles qui mettent en cause l'établissement public, les réclamations qui relèvent de la compétence du Défenseur des droits sont transmises directement à ce dernier. « La saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation. »

14.2 Saisir le médiateur national de l'Afpa

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 ou une personne qui envisage de suivre une formation) 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 (ou si aucune réponse n'a été reçue).

Pour faire appel au médiateur, il faut obligatoirement avoir déjà effectué une réclamation auprès de l'Afpa (cette réclamation ne doit pas dater de plus d'un an, à compter du dernier écrit). Toute contestation d'une sanction disciplinaire prise par l'Afpa doit être adressée directement au médiateur.

Dans tous les cas de figure, 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 (le mail étant le mode d'échange le plus simple).

Important : Le médiateur national n'a pas compétence sur les litiges portant sur les décisions des jurys d'examen.

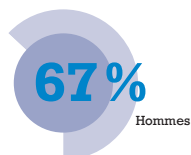
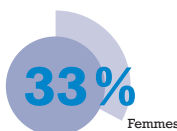
Sur ce sujet, les recours doivent être soumis à la direction régionale de l'économie de l'emploi du travail et des solidarités.

Les chiffres clés de l'Afpa

153 400

Personnes accueillies à l'Afpa

92 900	Stagiaires formés
54 200	Demandeurs d'emploi
37 300	Salariés
1 400	Autres



60 500 Personnes accompagnées

6 400 Alternance

2 660 Personnes en situation de handicap

116 Centres Afpa

Un maillage territorial unique

13 500	Places d'hébergement
114	Restaurants

74,1 %

Taux d'accès à l'emploi

82,6 %

Taux de réussite au titre

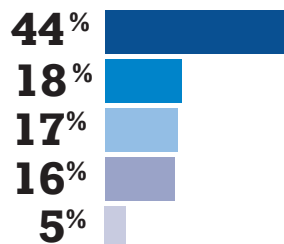
86 %

Taux de satisfaction

Indicateurs de réussite en formation

685 M€

Chiffre d'affaires



- Marchés publics et formation de demandeurs d'emploi
- Marchés entreprises de formation des salariés (6 500 entreprises clientes)
- Programmes nationaux d'accompagnement des publics éloignés
- Missions Nationales de Service Public
- Subventions et autres (projets, services d'infrastructure, hébergements, restauration...)

CONTACTS :

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



Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes
Établissement public à caractère industriel et commercial
Tour Cityscope, 3 rue Franklin, 93100 Montreuil
824 228 142 RCS BOBIGNY