



Rapport annuel
**du médiateur
national**

2020

afpa.fr

Sommaire

- 3** 01.Les avantages de la médiation
- 4** 02.Éditorial
- 5** 03.Résumé du rapport du médiateur national
- 7** 04.La culture de la médiation s'installe à l'Afpa
- 17** 05.Doublement des saisines en 2019 et 2020
- 20** 06.Répartition des différents types de litiges
- 50** 07.Nature et évolution des saisines par région
- 60** 08.Recommandations
- 66** 09.Relations avec les différentes directions de l'Afpa
- 69** 10.Saisir le médiateur de l'Afpa
- 70** 11.Règlement Général sur la Protection des Données
- 71** 11. Annexes

01. 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.

02.Éditorial

À l'Afpa, comme ailleurs, l'année 2020 aura été marquée par l'épidémie de Covid. Au-delà de ses conséquences désastreuses en termes de santé publique, elle a aussi généré un impact considérable sur l'organisation et le déroulement des formations tant pour les équipes pédagogiques que pour les stagiaires.

Au cours de la première période de confinement les centres Afpa ont été purement et simplement fermés tout en maintenant l'essentiel de la prestation de formation en « distanciel ». La seconde phase de confinement a permis de maintenir les centres ouverts mais en privilégiant, là encore, chaque fois que possible, les enseignements à distance et en intégrant des précautions sanitaires drastiques. Il a été impératif de s'adapter pour poursuivre à distance la formation des stagiaires. Les formateurs comme les bénéficiaires n'ont pas eu de phase transitoire pour s'adapter. La marche pouvait paraître d'autant plus haute à franchir que le modèle pédagogique de l'Afpa, demeure basé sur le geste professionnel.

Que la conséquence se soit traduite par une avalanche de réclamations n'aurait pas été surprenant. Pourtant, la courbe des saisines ne s'est pas envolée lors de ces deux phases. Les dossiers de médiation les plus épineux, apparus alors, et qui se sont notamment exprimés au travers de réclamations collectives

mettant en cause des formateurs ou des formations, ont rarement été directement liés à ce changement de modalité pédagogique. Cette période de rupture radicale a plutôt servi de révélateur lorsqu'une situation était déjà dégradée, avant même de passer au confinement.

Le constat conduit donc à souligner un état d'esprit compréhensif de la part des stagiaires et une véritable capacité d'adaptation de la part des formateurs et des équipes des centres. Cette souplesse a été heureusement servie par l'accélération, depuis ces dernières années, de la production de ressources pédagogiques numériques destinées à équiper les différentes formations.

Ce satisfecit global n'efface pas les difficultés qui ont pu apparaître auprès de quelques stagiaires. Certains étaient en grande difficulté avec le numérique et d'autres ne disposaient pas toujours d'un ordinateur ou d'un smartphone adapté en raison de difficultés financières critiques. Une mesure de créativité et une dose de solidarité ont le plus souvent permis aux équipes des centres de trouver des solutions.

Au-delà de l'organisation nouvelle mise en place par l'Afpa pour s'adapter aux risques de la Covid, la crise sanitaire a aussi généré une crise économique qui est sans doute loin d'avoir fait connaître tous ses effets collatéraux. Les besoins de formation risquent d'être fortement modifiés dans un



avenir
proche
notamment

dans les secteurs les plus en difficulté (hébergement/restauration, loisirs/culture, construction, transport, aéronautique, ...) ou a contrario dans les quelques secteurs qui ont été boostés par cette pandémie inédite (bureautique, industrie pharmaceutique, commerce alimentaire de proximité, ...).

L'irruption du numérique au sein de la plupart des foyers, par le biais du télétravail bien entendu mais aussi par celui de la classe à distance pour les enfants, semble bien avoir changé le regard qu'on porte désormais sur lui. Son expérimentation grandeur nature par une large part de la population a révélé certaines failles comme le besoin de disposer d'un espace dédié ou le risque d'isolement lorsque les liens sociaux deviennent de plus en plus virtuels.

Mais la généralisation de l'usage du numérique a surtout modifié son image. Il apparaît désormais plus accessible, plus concret et même incontournable. Il est difficile d'imaginer aujourd'hui que le numérique ne trouve pas une place plus importante, plus structurante encore dans le monde de la formation même s'il ne faut pas pour autant en oublier les limites.

Florent Longuépée

Médiateur national de l'Afpa

03. Résumé du rapport

L'année 2020 à l'Afpa, comme ailleurs, restera marquée par la crise sanitaire de la Covid. Pour autant les modalités pédagogiques qui ont été déployées pour s'adapter à la situation, et notamment le renforcement des formations à distance, n'ont pas provoqué un pic de réclamations.

La culture de la médiation semble désormais installée au sein de l'Agence.

Avec 458 réclamations enregistrées, cet exercice est proche de celui de 2019 qui en comptait 442 contre seulement 233 en 2018. Ces réclamations, comme l'année passée, concernent en priorité la question de la qualité des formations et des formateurs.

LA CULTURE DE LA MÉDIATION S'INSTALLE À L'AFPA

La médiation, telle que définie dans les statuts de l'Afpa, est une fonction relativement récente qui avait 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.

Les années 2019 et 2020 ont été mises à profit pour professionnaliser le processus de la médiation autour d'une méthode et d'un cadre de valeurs correspondant aux meilleurs standards. Mais il a été aussi nécessaire pour faciliter son accès de mieux informer les différentes parties prenantes des avantages à recourir à ce mode alternatif de règlement des litiges.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE LITIGES

LA QUALITÉ DE LA FORMATION ET DES FORMATEURS

En 2020, plus de la moitié des réclamations (52%) concernent la qualité des formations et/ou des formateurs (237 dossiers).

Lorsque **la qualité du ou des formateurs** est mise en cause, on constate que sur 156 dossiers, 52 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs. Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation ou un manque d'implication.

Le fait marquant est que sur ces 156 réclamations, 129 visent des formateurs en CDD (ou tout autre statut impliquant une activité ponctuelle). Ce constat 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. 104 réclamations visent également les compétences techniques du formateur.

Avec 81 saisines, le sujet de **la qualité de la formation** porte d'abord sur les modalités de formation (organisation, auto formation) qui concentrent 48 dossiers en 2020 contre 26 en 2019. Les périodes de confinement et les dispositifs de protection contre la Covid expliquent assez largement cette augmentation qui reste cependant limitée au regard du contexte. L'adaptation à des modalités de formation à distance et donc à un recours accru au numérique ont pu en effet mettre un certain nombre de stagiaires en difficulté.

LES RÉCLAMATIONS COLLECTIVES COMME SYMPTÔME D'UN PROBLÈME

En 2020 on compte 19 réclamations collectives (contre 16 en 2019). Elles concernent au total 213 stagiaires. 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.

Le schéma de ces réclamations de groupe est souvent le même : un formateur peu expérimenté, (généralement en CDD) est recruté en urgence. Les stagiaires jugent son niveau insuffisant. Ils alertent la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème. Ils s'adressent ensuite de façon plus virulente aux financeurs.

LES SANCTIONS DISCIPLINAIRES

Avec 65 saisines en médiation enregistrées en 2020, les questions disciplinaires (30 avertissements et 35 exclusions définitives de stagiaires) poursuivent une légère décline (76 recours en 2019 contre 83 en 2018).

LES RECOMMANDATIONS

Un premier ensemble concerne cinq recommandations qui figuraient déjà dans le précédent rapport et sont toujours d'actualité. Cependant la Direction générale de l'Afpa a déjà engagé un chantier pour répondre à chacune d'entre elles : **mieux recruter les formateurs en CDD / traiter les réclamations de groupe / sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination / structurer le processus de réclamation à l'Afpa / créer un vade-mecum pratique des sanctions disciplinaires à l'usage des managers**

Un second ensemble concerne deux nouvelles recommandations : **former les correspondants régionaux à la médiation / sécuriser le process des réparations de véhicules privés à usage pédagogique**

LA QUESTION DE LA DISCRIMINATION

Le sujet des discriminations a émergé en 2019 et s'est confirmé en 2020 avec 76 dossiers traités. Il présente des causes diverses de réclamation : femme/homme (30), origines (22), handicap (16), âge (8). Il a été décidé de le mesurer parce qu'il revenait très souvent au sein des échanges avec les requérants même s'il n'était pas toujours le motif principal affiché.

Les réclamations concernent des salariés de l'Afpa, en particulier des formateurs mais aussi d'autres stagiaires (un dossier sur 3).

LA QUESTION DES RÉPARATIONS DE VÉHICULES PRIVÉS À USAGE PÉDAGOGIQUE

Au sein de ses formations qui ont trait à la réparation, l'entretien ou au diagnostic de véhicules (mais aussi d'engins ou de bateaux) l'Afpa peut proposer, dans un but pédagogique, à ses salariés, à ses stagiaires, voire à des particuliers ou des entreprises, des travaux gratuits réalisés par les stagiaires en formation et sous le contrôle de leurs formateurs.

Cependant cette question qui engage la responsabilité de l'Afpa doit être considérée avec la plus grande attention il arrive que certains de ces travaux sont effectués sans avoir recours au formalisme nécessaire : la signature d'un formulaire contractuel (l'ordre de réparation) prévu à cet effet. Il est pourtant la première condition pour que l'assurance de l'Afpa puisse s'appliquer.

04. La culture de la médiation s'installe à l'Afpa

La médiation, telle que définie dans les statuts de l'Afpa, est une fonction relativement récente (moins de cinq 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.

Les années 2019 et 2020 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.

04.1. PROFESSIONNALISATION AUTOUR D'UNE MÉTHODE ET D'UN CADRE DE VALEURS

Les étapes du processus de médiation

Étape 1 : saisine du médiateur.

Étape 2 : le médiateur adresse un accusé de réception.

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

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

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

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 deux ans, sur un cadre de références : la Charte du Club des Médiateurs de Services au Public.

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

04.2. LES RÉCLAMANTS DU CANAL TÉLÉPHONIQUE MIEUX INFORMÉS

Le canal téléphonique de l'Afpa (la plateforme téléphonique qui répond au 3936) a permis en 2020 de renseigner 2 453 usagers ou d'orienter leurs réclamations. Environ 10 % de ces usagers renouvellent leur appel pour exprimer leur mécontentement (pas de réponse reçue ou réponse jugée non satisfaisante). Dès 2021, tous ces usagers de l'Afpa, qui pour la plupart se situent en amont de la formation, recevront un mail, destiné à satisfaire leur demande mais aussi qui les informera de la possibilité pour eux de recourir à la médiation si l'insatisfaction demeure.

Le texte : Saisir le médiateur national de l'Afpa

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

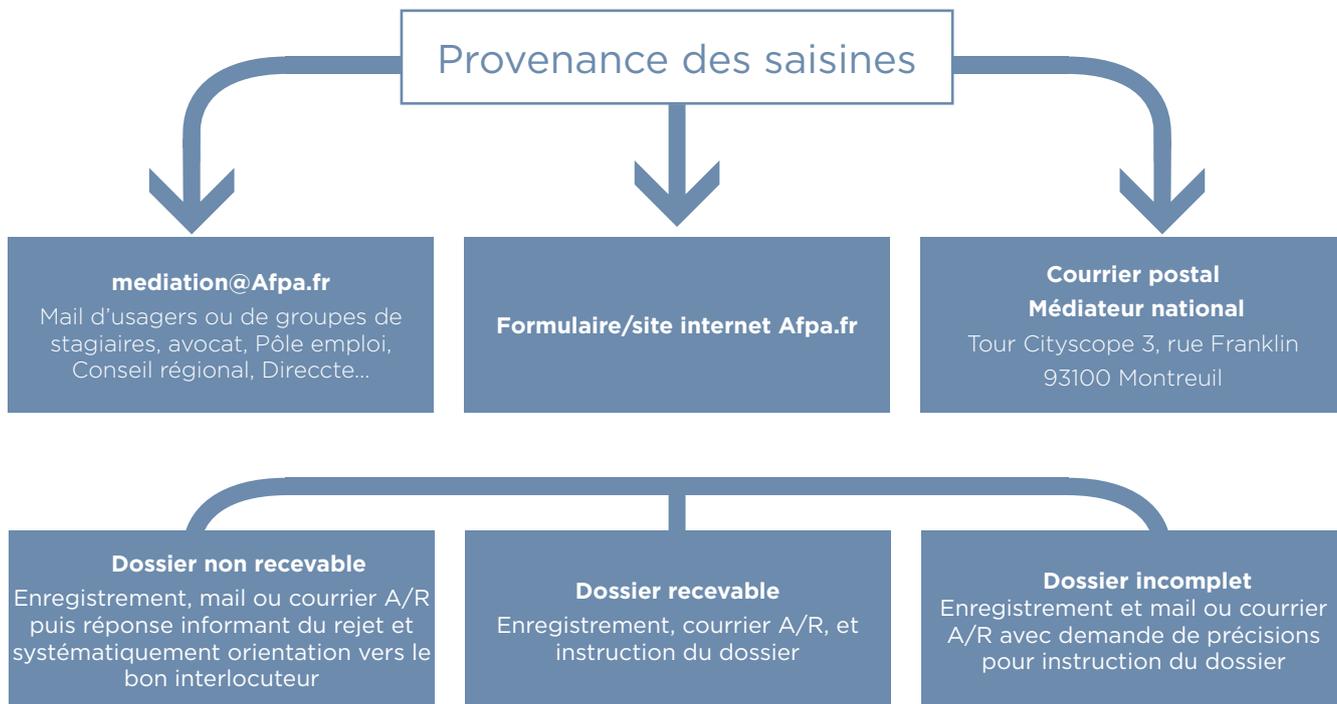
Vous avez déjà adressé une réclamation à l'Afpa mais la réponse ne vous satisfait pas ou encore vous n'avez reçu aucune réponse après 10 jours.

Alors vous pouvez saisir le médiateur national de l'Afpa par ce formulaire en ligne [saisir le médiateur](#) ou par courrier à Afpa Médiation 3, rue Franklin 93100 Montreuil .

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



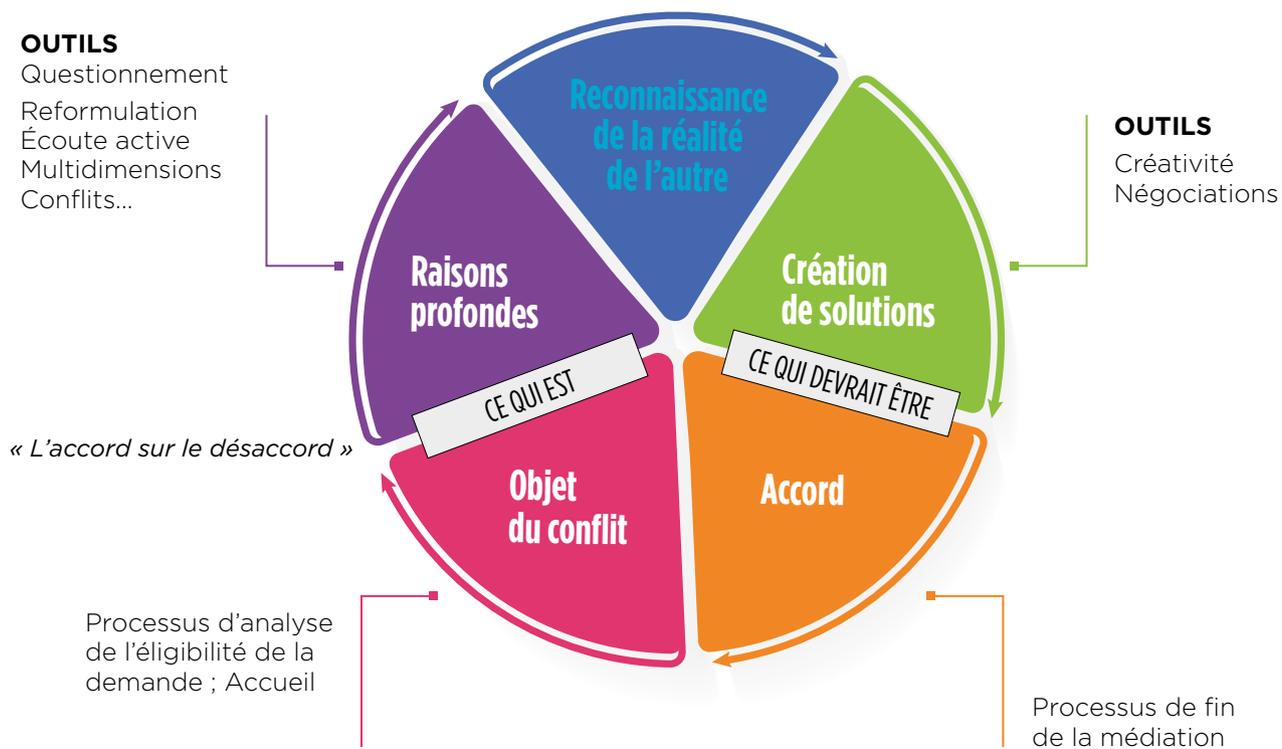
04.3. LE CIRCUIT DES SAISINES



Une très large majorité des dossiers de saisine parviennent au médiateur via le formulaire en ligne du site Internet ou son adresse mail. La part des saisines par courrier reste marginale et représente désormais 25 dossiers sur 458 (contre 31 en 2019). La possibilité de saisine par courrier reste néanmoins essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet.

1. Mail ou courrier d'accusé réception généralement sous 3 jours
2. Instruction du dossier
3. Échanges avec les différentes parties
4. Déplacement sur place si nécessaire
5. Avis rendu par écrit puis clôture du dossier (en moyenne sous 10 jours)
6. Archivage du dossier (pendant 2 ans)

04.4. LE PROCESS DE TRAITEMENT



Source : document de formation/Club des médiateurs

04.5. 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,
- d'un avis fondé sur la recherche de l'équité.

Source Défenseur des droits

04.6. UNE STRATÉGIE D'INFORMATION QUI PORTE SES FRUITS

Une stratégie d'information a été déployée tout au long des deux 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 stratégie, nécessaire pour structurer l'intervention du médiateur, peut contribuer à expliquer partiellement la progression 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 (Agora).

Publication d'une dépêche Agora 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.

Une présentation régulière de la mission, de la méthode et des avantages de la médiation au sein des différents Codir régionaux. Présentation des chiffres régionaux et des alertes qui en découlent, en particulier en direction des directeurs de centres, sur les points les plus saillants.

Une présentation identique a été réalisé au sein du Codir de la direction de l'Ingénierie.

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 informer et 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. Diffusion du rapport annuel de médiation aux deux ministres de tutelle, aux présidents, vice-présidents, membres des commissions formation professionnelle et directeur formation des conseils régionaux, aux Direccte, ...

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

Fait nouveau, en 2020, pas moins de 17 saisines ont été enregistrées à la demande d'un directeur de centre ou d'un responsable de formation. Soit ils ont conseillé cette méthode à un stagiaire – avec lequel existait un litige et qui ne trouvait pas de solution – soit ils ont procédé eux-mêmes à la saisine en informant le ou les stagiaires concernés. Cette confiance dans la procédure de médiation découle, à chaque fois, de la résolution d'un litige précédent par cette voie au sein de ce même centre.

04.8. DES SOLUTIONS À DISTANCE POUR S'ADAPTER À LA CRISE SANITAIRE

Certains conflits, parmi les plus difficiles et qui impliquent généralement une réclamation collective, trouvent plus facilement une solution amiable en se déplaçant pour rencontrer physiquement les deux parties. Ils permettent notamment d'exprimer l'importance qui est accordée à la réclamation. Avec la crise sanitaire, ces déplacements ont été bien entendu considérablement réduits. S'ils restent la solution à privilégier en cas de tension forte, l'adaptation aux relations uniquement à distance, en raison des risques liés à la pandémie, s'est faite naturellement et a été bien comprise par les différentes parties.

04.9 UN PROCESSUS DE RÉCLAMATION EN CONSTRUCTION

Structurer et harmoniser un processus unique de réclamation à l'Afpa était l'une des sept recommandations du précédent rapport annuel de la médiation. Si le constat n'a pas varié, la Direction générale de l'Afpa s'est saisie de ce sujet et en a fait un projet prioritaire dès 2020, notamment dans le cadre du chantier Qualiopi qui est la nouvelle marque de certification qualité des prestataires d'action de formation. Ce chantier est actuellement

en cours de réalisation et réunit l'ensemble des acteurs concernés.

Le processus de traitement des réclamations semblait en effet insuffisamment structuré à ce stade. 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 est plus aléatoire lorsqu'il s'agit des réclamations des usagers. S'il existe une rubrique réclamation sur le site Afpa.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, qui aurait pour mission de traiter le problème.

La prise en compte de la réclamation, dont la médiation n'est que le dernier niveau, implique d'aller 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 en traitant la requête et surtout ses causes. Le rôle de la fonction qualité est à ce titre essentiel pour faire progresser l'ensemble de l'Agence.



Rubrique réclamations extraite d'afpa.fr

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 monteurs, 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.

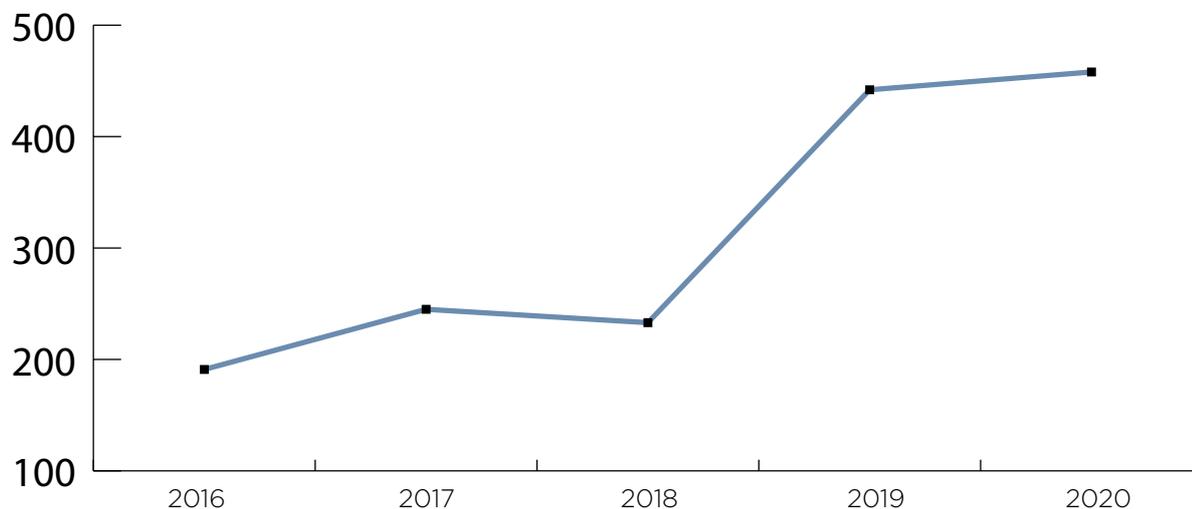
Le médiateur national de l'Afpa étudie chaque demande qui lui est soumise, avec impartialité et équité, dès lors qu'un client/usager reste insatisfait des réponses qui lui ont été apportées.

Je veux saisir le médiateur de l'Afpa

05. Après avoir doublé entre 2018 et 2019, les saisines se stabilisent en 2020

2016	2017	2018	2019	2020
191	245	233	442	458

Nombre total de dossiers traités en 2020 : 458



05.1. LES RAISONS DE L'AUGMENTATION DES SAISINES DEPUIS DEUX ANS

L'analyse des différents dossiers traités en médiation en 2020 souligne une forte continuité avec l'année précédente. La rupture a eu lieu entre 2018 et 2019. Ainsi on constate que 233 saisines ont été enregistrées en 2018 contre 442 en 2019 (presque un doublement) et 458 en 2020. Ce qui indique que le pic s'est stabilisé.

La nature des saisines montre là encore une rupture à partir de 2019 et de fortes similitudes entre les deux dernières années. Ainsi, en 2020 plus de la moitié des réclamations (52%) concernent la qualité des formations et/ou des formateurs (237 dossiers). En 2019 les chiffres étaient presque identiques avec 232 dossiers traités (53% des saisines). En 2018, en revanche, ce motif de réclamation ne représentait que 61 saisines soit 26% du total, dans la logique des années précédentes.

Comment interpréter cette forte poussée des réclamations lors des deux dernières années ?

En 2019 deux raisons principales pouvaient expliquer cette augmentation massive :

- l'accès facilité à la médiation avec une plus forte communication sur ce mode alternatif de règlement des litiges et la création d'outils pratiques comme un formulaire en ligne disponible sur le portail afpa.fr ;

- le projet de transformation de l'Afpa qui remodelait en profondeur l'établissement tout en imposant de recourir plus que d'ordinaire à des recrutements de formateurs en CDD pendant la durée du plan.

L'accès facilité à la médiation constitue toujours un facteur expliquant une hausse significative des saisines.

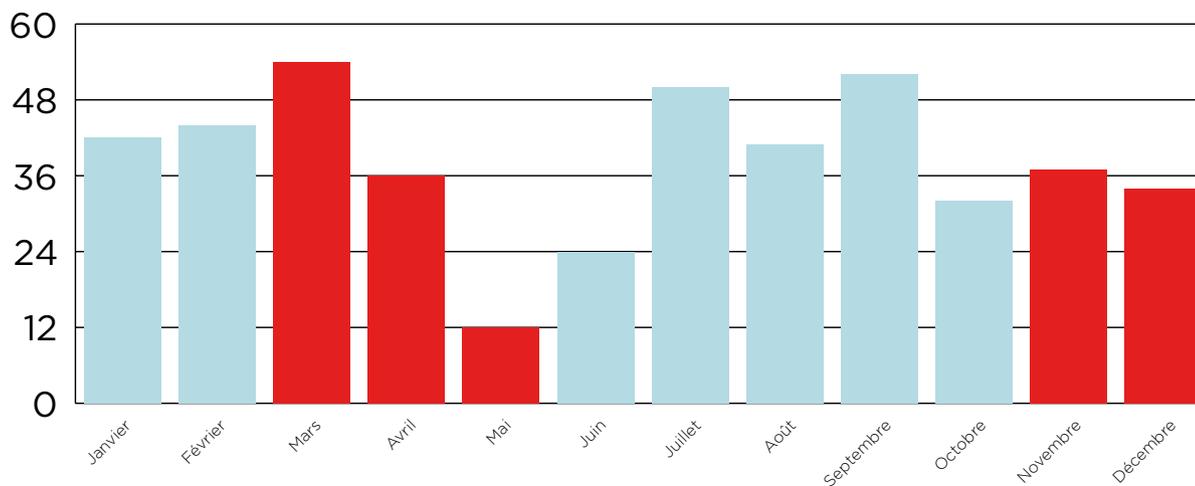
Il faut y ajouter les deux périodes de confinement destinées à limiter la propagation de la Covid. La première de ces deux périodes, du 17 mars au 11 mai, a vu la fermeture complète des centres de formation tout en poursuivant les formations à distance chaque fois que cela était possible. Sans avoir provoqué un pic de réclamation ces deux confinements (le second du 30/10 au 15/12) qui s'étalent au total sur 5 mois comptabilisent tout de même 173 réclamations.

En 2020, les restrictions sur le recrutement des formateurs en CDI ont été levées. Cependant les réclamations (parfois collectives) concernant la qualité de certains formateurs recrutés en CDD ont perduré (156 au total). Elles laissent supposer des difficultés pour les centres Afpa à recruter parfois le profil exact des formateurs recherchés en CDD.

ÉVOLUTION MENSUELLE DES SAISINES AU COURS DE 2020

Janvier	42
Février	44
Mars	54
Avril	36
Mai	12
Juin	24
Juillet	50
Août	41
Septembre	52
Octobre	32
Novembre	37
Décembre	34
	458

(En rouge les mois de confinement)

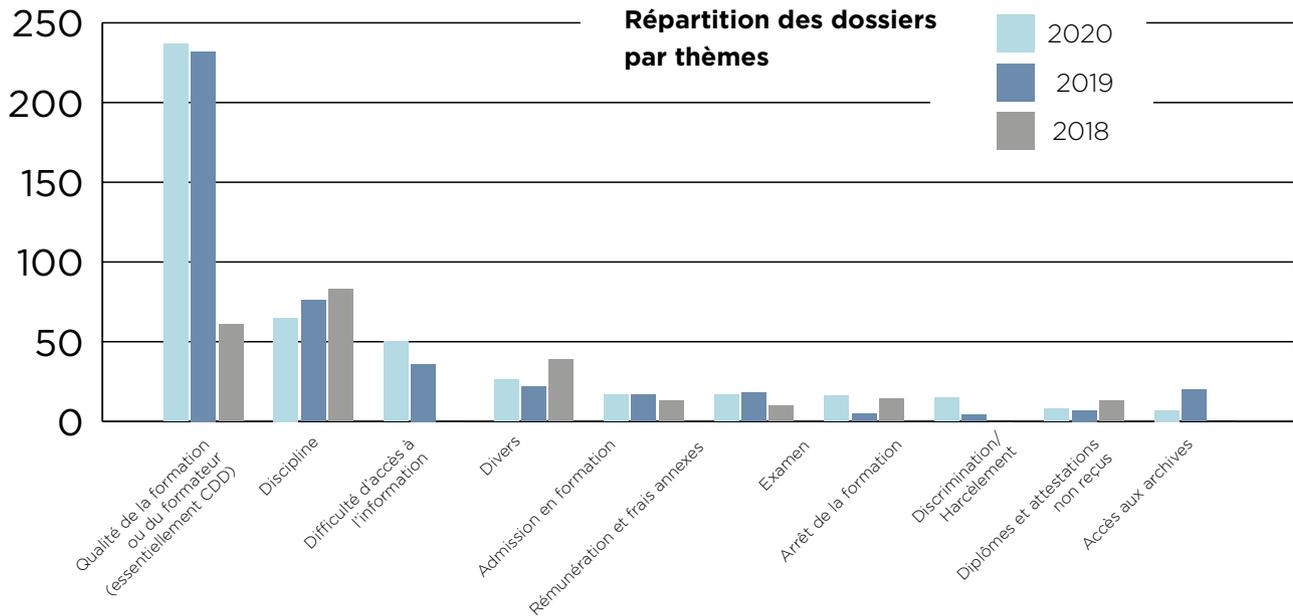


(En rouge les mois de confinement)

06. Répartition des différents types de litiges

06.1. ANALYSE DES PRINCIPALES CAUSES DE RÉCLAMATION

On note sur ce graphique une forte similitude entre les années 2019 et 2020. Les réclamations concernant la qualité de la formation et/ou des formateurs concentrent plus de la moitié des saisines.



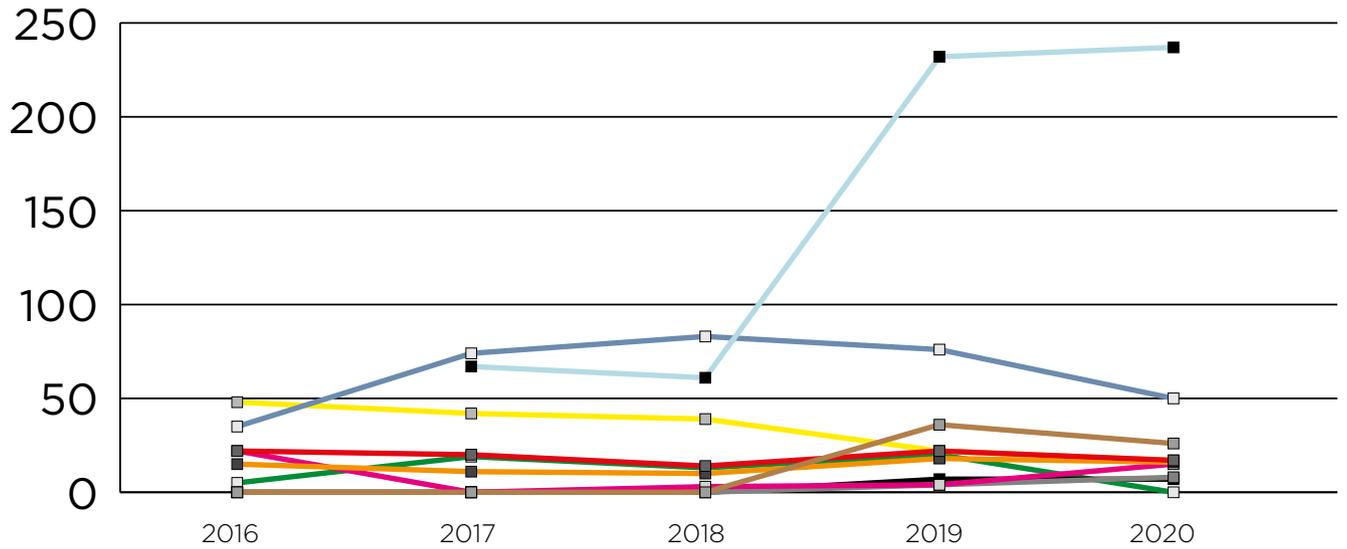
06.2. ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS DEPUIS 5 ANS

Motifs	2016		2017		2018		2019		2020	
	Nbre	%								
Qualité formation/formateurs (essentiellement CDD)	44	23%	67	28 %	61	26 %	232	53 %	237	52%
Discipline/exclusion	35	18%	74	30 %	83	36 %	76	17 %	65	14%
Difficulté d'accès à l'information*							36	8 %	50	11%
Divers	22	12%	20	8 %	14	6 %	23	6 %	26	5%
Problème d'admission et contestation des critères/méthode de sélection	48	25%	42	17 %	39	17 %	22	5 %	17	4%
Litiges rémunération et frais annexes	15	8%	11	4 %	10	4 %	18	4 %	17	4%
Examen	22	11%	12	5 %	13	1%	4	1%	16	3%
Arrêt de la formation							4	1 %	15	3%
Discrimination et harcèlement*							7	1 %	8	2%
Diplômes et attestations non reçus ou demandés	5	3%	19	8 %	13	6 %	20	4 %	7	2%
Total	191	100%	245	100%	233	100%	442	100%	458	100%

*Nouveaux motifs pris en compte depuis 2019 **

Si la plupart des motifs de réclamation connaissent une certaine stabilité depuis 5 ans, la qualité de la formation et/ou des formateurs décrit un pic en 2019 et se stabilise au même niveau en 2020.

- Qualité formation/formateurs (essentiellement CDD)
- Discipline/exclusion
- Difficulté d'accès à l'information*
- Divers
- Problème d'admission et contestation des critères/méthode de sélection
- Litiges rémunération et frais annexes
- Examen
- Arrêt de la formation
- Discrimination et harcèlement*
- Diplômes et attestations non reçus ou demandés



*Nouveaux motifs pris en compte en 2019 **

06.3. DES CHIFFRES AFFINÉS POUR UNE VISION PLUS CLAIRE

Depuis l'exercice 2019, les chiffres ont été affinés de façon à obtenir une lecture plus précise des causes des principales catégories de litiges.

Qualité de la formation et du formateur /237/	Qualité ressentie du formateur /professionnalisme 156	Les compétences techniques 104
		Les compétences pédagogiques 52
	Qualité de la formation 81	Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre 33
		Les modalités de formation (organisation, auto formation) 48
Discipline /65/	Contestation exclusion 35	Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs 13
		Absence et retard 11
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires 11
	Contestation avertissement 30	Absence et retard 21
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs 5
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires 4
Difficulté d'accès à l'information /50/		

<p>Problèmes d'admission en formation /17/</p>	<p>Contestation des critères/méthode de sélection 9</p> <p>Session formation déjà complète ou changement de dates de session 7</p> <p>Contestation des résultats aux tests 1</p>
<p>Diplômes et attestations non reçus /7/</p>	
<p>Rémunération et frais annexes /17/</p>	
<p>Divers /26/</p>	<p>Jurés d'examen 4</p> <p>Traitement informatique/RGPD 2</p> <p>Qualité des hébergements 3</p> <p>Autre 14</p> <p>Accès aux archives 3</p>
<p>Discrimination/Harcèlement /8 + 68 (en motif secondaire)/</p>	<p>Origine 22, âge 8, Handicap 16, F/H 30</p>
<p>Examen /16/</p>	<p>Repasser l'examen 9</p> <p>Contestation des résultats d'examen 7</p>
<p>Arrêt de la formation /15/</p>	

06.4. LA QUALITÉ DE LA FORMATION ET DES FORMATEURS

Avec 237 réclamations, cette catégorie est de loin la plus importante. Elle réunit plus de la moitié des saisines (52 %). Elle enregistre une légère hausse par rapport au précédent exercice (232). Mais ces deux dernières années sont surtout en forte rupture avec le nombre de saisines enregistrées dans cette catégorie les années passées : 2016 (44), 2017 (67) et 2018 (61).

Pour mieux analyser cette rubrique, elle a été divisée en deux ensembles : la qualité ressentie du formateur, son professionnalisme qui correspond à 156 dossiers traités et la qualité de la formation qui compte 81 dossiers soit près d'un tiers du volume de cet ensemble.

06.4.1. LA QUALITÉ RESENTIE DU FORMATEUR, SON PROFESSIONNALISME

Ce sujet, qui traduit avant tout un ressenti, occupe cette année encore la tête de peloton des 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 156 dossiers, 52 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs. Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation ou un manque d'implication. Tandis que 104 réclamations visent les compétences techniques du formateur, en d'autres termes, une insuffisance d'expertise sur le métier auquel les stagiaires viennent se former.

Le fait marquant est que sur 156 réclamations mettant en cause la qualité des formateurs, 129 visent des formateurs en CDD (ou tout autre statut impliquant une activité ponctuelle). Ce constat 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.

Cette difficulté à recruter « le bon profil, au bon moment » est assez largement admise par les directeurs de centre et les responsables de formation. Ces actions de recrutement ne sont pourtant absolument pas considérées comme secondaires (au contraire elles occupent un temps important des équipes de direction des centres). Pour autant, elles s'apparentent souvent à la quadrature du cercle. Par exemple, lorsqu'il faut recruter en deux jours une personne capable de remplacer, au pied levé, un formateur confirmé qui rencontre des soucis de santé, 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 un emploi plus proche de chez lui, ...

La Direction générale de l'Afpa a répondu au besoin d'accueil et d'accompagnement des nouveaux formateurs (y compris intervenant ponctuellement) en créant le dispositif « Talent Formateurs » et plus particulièrement encore avec le parcours « Start Formateurs ». Ce dispositif, en cours de déploiement a été initié fin novembre 2020.

TALENT FORMATEURS, UN DISPOSITIF ARTICULÉ



Parce que nous voulons des formateurs :

- qui portent les valeurs de l'Afpa, ambassadeurs de la « Marque Afpa » *,
- conscients de leur identité de professionnels de la pédagogie pour adultes,

...et parce que nous souhaitons transformer l'Afpa en une organisation apprenante.

Talent Formateurs, c'est :

- un dispositif de formation constitué de différents parcours de formation adaptés à chaque contexte de pratique
- la communauté professionnelle de tous les formateurs.trices et accompagnateurs.trices
- la cellule d'appui pédagogique

Également, concernant la création d'un processus permettant de mieux recruter les formateurs en CDD, un outil de présélection des CDD sur la base de questionnaires à remplir en ligne par les candidats est en cours de construction.

Ces questionnaires porteront sur :

- les compétences transversales dont le niveau d'expression écrite,
- les conditions de travail auxquelles le candidat a été confronté en tant que formateur,
- les compétences pédagogiques,
- les compétences techniques métiers.

L'analyse des réponses à ces questionnaires discriminants permettra, dans un premier temps, de présélectionner (ou non) le candidat et, dans un second temps, servira de base à l'entretien d'évaluation.

Ces questionnaires seront passés en ligne, sur la plateforme Mètis. La DRH compte sur le caractère impliquant et engageant de la passation sur la plateforme pour recueillir des déclarations proches de la réalité des compétences et connaissances du candidat, notamment pour les candidats tentés de survaloriser leur CV. Quant aux tests techniques, portant sur les compétences métiers des candidats, ils rassureront les recruteurs, pas nécessairement spécialistes du domaine recherché. L'entretien et l'évaluation en seront par conséquent facilités. Cet outil et ce dispositif, accessible à distance, permettront une homogénéité nationale dans les pratiques de pré-sélection. Ainsi, ils pourront alimenter, à terme, un vivier de candidature.



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 commencé la formation de XXXX à l'Afpa de XXX, le 9 mars 2020 (une semaine avant le confinement) ... Nous avons passé la première semaine avec l'ancien-ne formateur-trice du centre, XX. Pendant le confinement, nous avons suivi une formation en télétravail avec un-e formateur-trice Afpa à distance et en se connectant sur «Métis» support à distance Afpa (...).Très court pour connaître les rudiments). La reprise s'est faite le 11 mai 2020. Notre troisième formateur-trice, était à la retraite et avait été contacté par l'Afpa 4 jours avant le début de formation. Il-elle n'était pas du tout compétent-e dans le domaine de XXXX. (...) Nous avons, à ce moment-là, commencé à étudier la base de notre métier (...). C'était le début de la solitude et de la galère. Aucun support adéquat, aucune réponse et aide du-de la formateur-trice, problème de matériel et de logiciel. (...) Nous avons donc contacté la région, financeur de notre formation. Auparavant, au mois de juin, nous avons essayé de joindre le-la manager Afpa, pour lui faire part de nos inquiétudes, mais sans réponse. (...).”

“...En formation XXX à l'Afpa de XXX depuis le 4 mai. Celle-ci a commencé à distance car nous étions en confinement et cela jusqu'au 26 juin. Nous avons rencontré un grand nombre de difficultés (un-e formateur-trice peu disponible, des cours peu adaptés à notre situation). Le-la formateur-trice nous assurait que tout irait mieux à notre retour en présentiel... À notre retour le 29 juin 2020 rien n'a changé. Nous avons eu un-e nouveau-elle formateur-trice, novice dans le métier avec très peu de connaissances en ressources humaines et qui de plus, seul-e, face à 14 d'élèves divisés en trois groupes. Nous avons étudié, fourni le travail demandé, rendu les devoirs en temps et en heure mais un grand nombre reste encore non corrigé. Nous avons demandé à rencontrer le manager de formation qui nous a affirmé que notre formateur-trice avait les compétences et que le nécessaire serait fait pour nous apporter une aide supplémentaire...”

06.4.2. LA QUALITÉ DE LA FORMATION

Avec 81 saisines enregistrées, le sujet de la qualité de la formation est en légère hausse par rapport à l'année passée (73 réclamations). La hausse porte moins sur la qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre (qui compte 33 dossiers contre 35 l'année passée) que sur les modalités de formation (organisation, formation à distance) qui réunit cette année 48 saisines contre 26 en 2019. Les périodes de confinement et les dispositifs de protection contre la Covid expliquent assez largement cette augmentation. Ils ont pu mettre un certain nombre de stagiaires en difficulté lorsqu'il s'agissait de s'adapter à des modalités de formation à distance et donc à un recours accru au numérique.

L'année précédente, déjà, il était notable 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 est toujours vrai en 2020. Cependant face à un changement aussi radical du mode de formation notamment avec la fermeture de tous les centres de formation lors du premier confinement- une hausse de 22 dossiers en médiation dans cette catégorie reste particulièrement peu significative et traduit au contraire une forte capacité d'adaptation de la plupart des stagiaires comme de la plupart des formateurs.



“Je m’adresse à vous aujourd’hui car je rencontre de sérieux problèmes, tant au niveau de la formation que de l’hébergement. Mes tentatives de trouver des solutions d’abord auprès du-de la formateur-trice ainsi que de l’intendant-e, puis auprès du-de la directeur-trice, ayant échoué, vous êtes mon dernier recours. En ce qui concerne l’hébergement, nous sommes arrivées, mon-ma colocataire et moi, dans des chambres quasi insalubres « (...)

Passons au problème principal : la formation. Je tiens à préciser que j’ai déjà effectué une formation en janvier auprès de XXX, formation qui était en partie réalisée à l’Afpa de X. J’ai donc un point de comparaison. Certaines machines ne fonctionnent pas. (...)

Comment voulez-vous que l’on travaille correctement sans le matériel nécessaire ? Le-la directeur -trice nous a dit que c’était peut-être un problème de vétusté des machines, mais pas du tout. On peut faire du bon travail sur une machine ancienne, à partir du moment où elle est entretenue. (...)”

“Nous suivons actuellement une formation de XXXX au sein du centre de X. Suite aux conditions sanitaires actuelles, nous sommes obligé-es de poursuivre notre formation à distance, ce qui est impossible pour nous tous-tes. Certains-nes ne sont pas équipés d’ordinateur, et pour ceux-celles qui le sont, ils-elles doivent le partager avec leurs enfants pour qu’eux aussi puissent suivre leurs cours. D’autres ont des enfants en bas âge, il est donc difficile d’associer le télétravail et la vie familiale. Nous nous étions déjà plaints-es à plusieurs reprises auprès de la direction, de l’organisation de la formation, le travail en autonomie est incompréhensible étant donné que les cours sont assez compliqués. Nous souhaitons à ce jour (...) le maintien des indemnités et le report de la formation...”

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.

06.4.3. LES RÉCLAMATIONS COLLECTIVES COMME SYMPTÔME D'UN PROBLÈME

La tendance d'une augmentation significative des réclamations collectives qui visent pour l'essentiel la qualité de la formation ou du formateur semble remonter à l'année 2018. En 2019, elles sont comptabilisées à l'échelle nationale. On recense alors 16 réclamations collectives qui réunissent au total 214 personnes (dont 53 se sont nommément tournées vers 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 organisée avec les Codir régionaux et donc les directeurs de centre, on peut estimer à une trentaine de cas ces réclamations collectives. Soit le double.

En 2020, on compte 19 réclamations collectives. Elles concernent au total 213 stagiaires. Mais là encore, 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, comme l'année passée, seule la moitié des réclamants ont fait appel à la 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. Il est assez 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 souvent le même : un formateur peu expérimenté est recruté en urgence. Les stagiaires jugent son niveau insuffisant. Ils alertent la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème. Grâce au nombre, les stagiaires se sentent plus forts et plus légitimes et alertent les financeurs par des courriers collectifs.

Il est à noter que ce phénomène de groupe peut parfois également conduire certains stagiaires à prendre des positions très dures, voire radicales, contre la direction de leur centre qui peut dès lors leur apparaître comme un adversaire. Il est urgent dans ce cas de faire intervenir une tierce personne pour dédramatiser la situation mais surtout pour la rendre objective. Les stagiaires ont-ils pris du retard ? Ont-ils réellement perdu leur temps, leurs chances d'obtenir leur titre sont-elles compromises ?

Tous les cas pour lesquels la médiation a été saisie ont trouvé une solution pour régler les litiges entre le groupe de stagiaires et la direction du centres (avec souvent un programme personnalisé de rattrapage, parfois un allongement de la formation pour permettre ce rattrapage). Et 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 mais elles ont été rendues difficiles presque tout au long de l'année en raison de l'application du dispositif de précautions sanitaires.

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. L'enquête stagiaires Afpa réalisée chaque année auprès d'un panel de près de 50 000 personnes le démontre. Elle souligne plus globalement que les attentes des apprenants sont bien ciblées sur le cœur du métier du formateur, dont fait partie bien entendu l'animation. 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".

Exemple d'un point d'étape avec le représentant d'un conseil régional venue auditer une formation après avoir été alerté par un collectif de stagiaires mécontents :

“(…) À la suite de très nombreuses réclamations de stagiaires sur la mise en œuvre de la formation, un médiateur de l'Afpa travaille depuis mi-avril sur la situation afin d'identifier les incompréhensions, les problématiques, voire les sources de conflits avec le centre. Le médiateur envisage l'intervention d'un expert «jury» pour la spécialité de cette formation sur la première quinzaine de juin. Ce dernier aura pour mission d'évaluer les acquis du groupe par rapport aux standards définis par les ingénieurs pédagogiques à ce stade d'avancement de la formation. S'il y a un gap d'établi, des solutions seront alors recherchées.

(…). Rappel des prochaines étapes : - Le-la délégué-e stagiaire propose au centre de faire le relais d'information auprès du groupe. Aussi la direction du centre lui demande de bien vouloir identifier les stagiaires pouvant venir sur site dès le 3 juin afin de préparer les locaux. - Évaluation de la situation des stagiaires (sur les places Région) ayant exprimé des difficultés matérielles pour la formation distancielle. - Une évaluation pédagogique est organisée sur la première quinzaine de juin par le médiateur Afpa. - Une autre réunion de suivi sera organisée dans les prochaines semaines si nécessaire.”

“En tant que stagiaires de la session de formation xxx, nous nous adressons à vous. Nous avons débuté notre formation le 3 Février 2020 au centre Afpa de XXX. La formation a débuté sans formateur-trice, nous avons eu un-e formateur-trice provisoire (...) et qui devait être avec nous le temps de trouver un-e formateur-trice approprié-e pour notre session. Ensuite, de semaines en semaines, le-la manager de formation et le-la directeur-trice du centre nous ont promis un-e nouveau-elle formateur-trice qui devait arriver. Nous sommes partis en période de confinement le 13 mars 2020. Une classe virtuelle a été mise en place, à laquelle nous nous connectons chaque jour (...) Nous souhaiterions savoir comment les choses vont se dérouler pour l'obtention du titre (...)”

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.



06.5. 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.

Les questions disciplinaires (avertissements et exclusions définitives de stagiaires) avec 65 saisines en médiation enregistrées en 2020 poursuivent une légère décrue (76 recours en 2019 contre 83 en 2018).

Les chiffres affinés permettent de mieux connaître la nature de ces sanctions contestées. Sur un total de 65 dossiers traités en médiation 35 concernent des exclusions définitives et 30 des avertissements. 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 508 exclusions définitives de stagiaires ont été prononcées en 2020 contre 890 en 2019.

En médiation :

Les 30 avertissements : 21 d'entre eux sont consécutifs à des absences ou des retards non justifiés, 5 sanctionnent un comportement inapproprié vis-à-vis du formateur et 4 concernent un comportement inapproprié envers d'autres stagiaires.

Les 35 exclusions définitives : de façon assez logique, les absences ou retards non justifiés sont moins importants avec 11 dossiers traités, 11 visent également un comportement inapproprié envers les autres stagiaires et 13 sanctionnent un comportement inapproprié vis-à-vis du formateur.

Le plus souvent, les sanctions semblent justifiées sur le fond, au regard de la réglementation stagiaire. 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 managers 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 contestation.

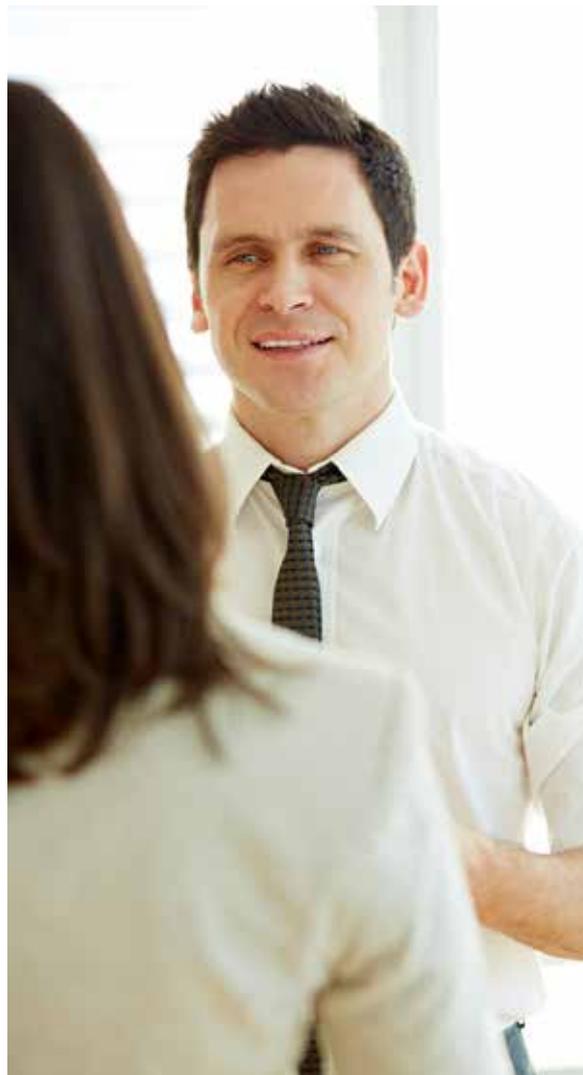
Des sanctions peuvent également être prises par erreur et trouver une solution en médiation (Cf. les deux premiers verbatim).

La part des exclusions définitives au sein de l'ensemble des départs anticipés

En 2020, l'Afpa a enregistré 126 000 entrées en formation. Le total des départs anticipés s'élève à 6 371 (contre 8 745 l'année précédente) et s'établit sur une base de 99 793 entrées en formation comptabilisées (à titre d'exemple le dispositif Prépa compétences n'y est pas agrégé).

Sur les 6 371 départs anticipés, 507 personnes (8 %) ont quitté l'Afpa suite à une exclusion définitive (contre 890 en 2019). Les exclusions disciplinaires visées, concernent 0,5% du total des stagiaires. Il s'agit en majorité de demandeurs d'emploi (487 personnes) et dans une moindre mesure de salariés (19 personnes).

Sur ces 507 personnes seules 35 ont engagé un recours en médiation pour contester la sanction, soit 1 personne sur 15.



Le nombre d'abandons par grandes familles :

Typologie	Nb. départs anticipés	Tx départs anticipés	Nb. départs anticipés hommes	Nb. départs anticipés femmes	% Départs anticipés sur nb. départs anticipés hommes	% Départs anticipés femmes sur nb. départs anticipés femmes
Inintérêt	2 785	43,71%	1 879	906	45,20%	40,92%
Emploi	1 164	18,27%	656	508	15,78%	22,94%
Santé	755	11,85%	441	314	10,61%	14,18%
Réorientation	747	11,73%	471	276	11,33%	12,47%
Discipline	507	7,96%	418	89	10,06%	4,02%
Divers perso	254	3,99%	174	80	4,19%	3,61%
Financier	158	2,48%	117	41	2,81%	1,85%
Hébergement	1	0,02%	1		0,02%	
TOTAL	6 371	100,00%	4 157	2 214		

La répartition régionale laisse apparaître, en matière d'exclusion définitive, des disparités assez fortes d'une région à l'autre (en se basant sur le pourcentage de stagiaires exclus par rapport au pourcentage des stagiaires accueillis). Ainsi on constate, par exemple, une sévérité plus forte dans le Grand Est, les Hauts-de-France, la Normandie ou le Centre-Val de Loire. Et au contraire, une moindre sévérité en PACA ou en Nouvelle-Aquitaine. En schématisant, on constate une plus forte sévérité dans la moitié nord de la France que dans la moitié sud. Ce qui appelle sans doute à mieux préciser et à harmoniser dans l'ensemble des régions et des centres les critères qui doivent conduire à exclure définitivement un stagiaire de sa formation.

Par région	Nb. total de stagiaires entrés	Nb. stagiaires entrés Ttes catégories	Stag. entrés toutes catégories / stagiaires entrés tot (3/2)	Nb. total départs anticipés Ttes catégories	Nb. total départs anticipés ttes catégories / nb stag entrés ttes catégories (5/3) Ttes catégories	Nb. total départs anticipés Toutes typologies	Nb. départs anticipés toutes typologies / nb stag entrés (7/3) Toutes typologies
Grand Est	10 278	10 278	100,00 %	729	7,09 %	729	7,09 %
Nouvelle-Aquitaine	11 511	11 511	100,00 %	629	5,46 %	629	5,46 %
Auvergne-Rhône-Alpes	10 415	10 415	100,00 %	406	3,90 %	406	3,90 %
Bourgogne-Franche-Comté	5 280	5 280	100,00 %	384	7,27 %	384	7,27 %
Bretagne	6 701	6 701	100,00 %	453	6,76 %	453	6,76 %
Centre-Val de Loire	3 345	3 345	100,00 %	229	6,85 %	229	6,85 %
Corse	2 189	2 189	100,00 %	195	8,91 %	195	8,91 %
Ile-de-France	10 607	10 607	100,00 %	759	7,16 %	759	7,16 %
Occitanie	9 087	9 087	100,00 %	593	6,53 %	593	6,53 %
Hauts-de-France	11 516	11 516	100,00 %	1 015	8,81 %	1015	8,81 %
Normandie	5 422	5 422	100,00 %	387	7,14 %	387	7,14 %
Pays de Loire	4 980	4 980	100,00 %	200	4,02 %	200	4,02 %
PACA	7 439	7 439	100,00 %	304	4,09 %	304	4,09 %
Dispositif National	1 023	1 023	100,00 %	88	8,60 %	88	8,60 %
TOTAL	99 793	99 793	100,00 %	6 371	6,38 %	6 371	6,38 %

“Bonjour par le présent courrier je viens vous signaler une exclusion abusive. J’ai été exclu de ma formation de xxx car le centre ne détenait pas de téléphone pour permettre le contact des entreprises afin d’aboutir à une convention de stage. Les responsables de formation du centre de xxx m’ont donc demandé de rentrer chez moi afin de faciliter le contact avec les entreprises. Je reçois ensuite un courriel avec des motifs d’exclusion aberrants, inexacts et utilisés à tort. Je vous fais suivre ci-dessous une copie de ce courrier. Pouvez-vous m’aider pour la suite car j’aimerais poursuivre ma formation et je continue actuellement mes recherches de stage en entreprise. Dans l’attente d’une aide...”

“Bonjour, j’ai bien reçu votre mail et le courrier du centre me confirmant que je pouvais bien reprendre le cours de ma formation.”

“Je viens vers vous aujourd’hui car j’ai un léger souci. En effet, je viens de recevoir une lettre recommandée m’assenant un avertissement, car soit disant absent de ma formation xxx depuis le 14 septembre. Le problème étant que cette information est fausse. Au vue de mon implication et de mon assiduité au cours de cette formation je suis vraiment étonné. J’ai commencé mon stage chez XXX depuis le 7 septembre et n’ai en aucun cas raté ne serait-ce qu’une seule heure lors de ce stage.

J’ai donc mis en Cc mon tuteur qui je l’espère pourras vous l’attester.”

“Bonjour, Je vous remercie pour ce retour, nous acceptons de lever la sanction et procédons à la régularisation auprès de Pôle emploi. Pour rappel, il est important que les émargements nous soient transmis chaque fin de semaine afin que nous puissions valider son assiduité auprès de PE.”

“Objet du litige : renvoi de formation sans explication sur le moment par rapport à une suspicion d’alcoolisation sur le lieu de la formation, aucun test de dépistages n’a été réalisé. J’ai reçu un courrier de renvoi neuf jours après le renvoi. Je conteste cette décision formellement car je ne suis pas d’accord sur ce fonctionnement de décision qui n’est pas dans le code du travail et de la formation.”

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 Monsieur, (...) la sanction est un avertissement. Vous trouverez ci-joint le document que je n’ai reçu qu’hier par LRAR bien qu’il soit daté du 27/05/2020. Mon intention est de déposer plainte en justice. Mon dossier est actuellement à l’étude dans une association spécialisée en matière juridique qui m’assistera dans mon parcours. La rédaction de la plainte devrait être finalisée mardi prochain et la plainte déposée en fin de semaine prochaine chez le procureur de la République.”

“Suite à une discussion sur des problèmes organisationnels et un refus de nous répondre sans détour de la part de notre manager de formation, j’ai pris mon rôle de délégué-e trop à cœur et je me suis emporté-e. Je n’ai pas insulté mon-ma manager mais il-elle a ressenti un ton agressif ce que je peux comprendre. Il-elle m’a donc convoqué le lendemain dans son bureau pour me donner un avertissement. Si je ne suis pas d’accord avec certaines de ses méthodes je dois reconnaître que le respect est primordial. Mais ayant reçu ledit avertissement ce jour, je me dois de le contester : il invoque une hypothétique remise en cause de formateur que je nie complètement. Merci de me répondre au plus vite...”

06.6. LES DIFFICULTÉS D’ACCÈS À L’INFORMATION

Cette rubrique enregistre 50 saisines contre 36 l’année passée.

Elle recouvre des sujets très divers, en particulier :

- des personnes désireuses de suivre une formation ne trouvent pas les informations nécessaires pour y accéder (pourtant le site afpa.fr est très complet de ce point de vue)
- des personnes se déplacent dans un centre Afpa, par exemple 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

La plupart de ces dossiers ne constituent pas de difficultés majeures pour trouver une réponse satisfaisante, d’autant que l’information existe le plus souvent en ligne. Mais ce qui semble évident lorsque l’on produit l’information ne l’est pas toujours pour celui qui la recherche. La solution passe donc principalement par de l’explication, de l’information et de la mise en relation avec le bon interlocuteur.

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.

“Le 1er janvier 1978 jusqu’au 30 juin 1978, j’ai pu obtenir une formation dans le cadre de la formation professionnelle pour adulte, cette formation s’est déroulée durant 3 mois à XXX puis 3 mois chez XXX. Afin de constituer mon dossier de départ à la retraite, j’ai contacté XXX qui m’a répondu qu’elle n’avait pas de trace de mon passage dans leur société alors que nous étions une vingtaine de stagiaires dans leurs locaux. Sur mon relevé de carrière, il est bien précisé que j’ai cotisé à l’Afpà en 1978.

Afin de calculer au plus juste ma retraite et en tenant compte des trimestres effectuées, je vous demande de m’établir un certificat de travail attestation de stage Afpa du 01 01 1978 au 30 06 1978. Ce relevé est important pour moi car il contribue au calcul de la surprime de ma durée de travail. Je vous joins par la présente mon relevé de carrière sur lequel il est bien précisé la période de stage et les cotisations. Merci de m’apporter une réponse rapidement.”

“Bonjour je reviens vers vous car je n’ai pas encore eu de nouvelles pour la formation de xxx. J’ai fait des tests en mars 2020.”

06.7. LES DIPLÔMES ET ATTESTATIONS NON REÇUS

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 Direccte de l'anomalie. Seules les réclamations impliquant une action spécifique de la médiation sont comptabilisées dans cette rubrique.



“Après maintes relances, mail envoyés à l’attention du-de la manager de l’Afpa de xxx concernant mon diplôme de xxx obtenu suite à une formation validée depuis une année, je me permets de me tourner vers vous en espérant que vous pourrez m’aider à avoir ce diplôme qui n’arrive pas (...) Depuis le mois de février je n’ai cessé de relancer xxx, d’envoyer des mails au site de la Direccte indiqué sur le livret de certification afin que l’erreur soit corrigée et qu’ils m’envoient mon diplôme (...) Dernièrement j’ai appelé la Direccte qui m’a affirmé que l’erreur avait été rectifiée et que les diplômes, dont le mien avaient été remis à l’Afpa (...) Je me suis déplacé-e à l’Afpa où j’ai rencontré xxx, il-elle m’a dit qu’il n’y était pas (...) Bien que j’ai eu une attestation de succès envoyée par la Direccte, je souhaiterai savoir si j’aurai droit à mon diplôme et quand ? (...). Vous êtes mon dernier recours, je vous prie de bien vouloir faire le nécessaire...”

“J’ai réussi mon examen que j’ai transmis immédiatement au centre pour qu’il valide ma certification auprès de xxx, sauf que depuis personne ne fait quoi que ce soit concernant l’avancement de mon dossier malgré mes appels et mes relances, et on m’a sommé de ne plus téléphoner et d’attendre. J’ai fait toutes les démarches administratives de mon côté, auprès du xxx qui m’a délivré ma carte professionnelle et je n’attends que cette validation pour pouvoir travailler alors que j’ai déjà commencé à postuler”

“Je vous informe que j’ai terminé mes études à l’Afpa le 05/10/2020 en XXX avec le-la formateur-trice xxx, qui ne m’a pas encore envoyé-e mon attestation de formation malgré plusieurs demandes par SMS et par mail. Je vous prie d’intervenir afin que je reçoive mon attestation par lettre recommandée ou en main propre”

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.

L'Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi est consultable en annexe.

06.8. LES PROBLÈMES D'ADMISSION EN FORMATION

Les saisines portant sur les problèmes d'admission en formation et notamment les contestations des critères et des méthodes de sélection poursuivent leur baisse depuis plusieurs années. Entre 2015 et 2018, cette rubrique comprenait une cinquantaine de dossiers par an et correspondait à plus de 15 % des saisines. En 2019, elle ne comptait plus que 22 dossiers, soit 5 % du total et cette année, avec 17 dossiers, elle ne représente que 4% de l'ensemble. Les chiffres de 2020 affinés permettent de segmenter trois sous-ensembles au sein de cette rubrique :

- avec 9 saisines, la contestation des critères et des méthodes de sélection représente le sujet principal. Les réclamations émanent de personnes qui souhaitent entrer en formation mais dont la candidature n'a pas été retenue en raison d'un niveau jugé insuffisant.
- 7 recours ont porté sur des changements de dates de session ou sur le refus de l'Afpa d'accueillir des stagiaires en formation alors qu'ils avaient satisfait aux critères de sélection mais que le groupe était déjà complet.

Cette année encore, une attention particulière doit être portée à ce sujet notamment lorsque des engagements oraux et même parfois écrits sont donnés à certains candidats à la formation, qui cependant ne se voient pas retenus, faute de places suffisantes ;

- un seul candidat a contesté le résultat de ses tests, estimant qu'il relevait d'une erreur.



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.

“On me dit que mon niveau est insuffisant pour entrer en formation de XXX sur le centre de XXX. C'est du grand n'importe quoi. J'ai besoin de faire cette formation pour avancer. Je sais que je vais y arriver. On ne peut pas me bloquer comme ça (...).”

“Je vous contacte pour vous signaler un dysfonctionnement dans ma candidature pour une formation de xxx auprès de l'Afpa de XXX. En résumé, j'ai émis ma candidature en Octobre 2019 et maintenant en Janvier 2020 on me dit que toutes les sessions sont complètes pour 2020 ce qui nuit à mes chances de reconversion. La région ne finance que 2 organismes (Afpa et XXX) pour cette formation. (...)”

“Je tenais à vous informer que je trouve inadmissible que les dates de formation soient modifiées sans en prévenir les principaux intéressés. En effet, dans mon cas, c'est en consultant mon dossier de demande de financement auprès de XXX que j'ai constaté que les dates avaient été modifiées, alors que même sur le site de l'Afpa, la modification n'a pas été notifiée.... Et c'est toujours l'ancienne date qui apparaît. Dans mon cas, les conséquences de ce changement sont très importantes car ma demande d'autorisation d'absence auprès de mon employeur n'est plus recevable, ainsi que mon dossier de financement auprès de XXX. Mon projet est donc caduc. (...)”

06.9. LA QUESTION DE LA DISCRIMINATION

Au travers des réclamations, un sujet a émergé en 2019 et s'est confirmé en 2020 : celui des discriminations. Elles peuvent présenter 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 sur l'exercice précédent contre 8 en 2020 sur 458). 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 2019, en plus des 7 dossiers pointant au premier chef des questions de discrimination, 61 stagiaires l'ont invoqué dans leur réclamation. En 2020, en médiation, au-delà des 8 dossiers l'invoquant en motif principal, 68 usagers de l'Afpa se sont plaints de discrimination, soit un total de 76 personnes.

Il a été décidé de mesurer, désormais, chaque année, l'évolution de ce chiffre mais aussi de l'affiner. Ainsi, on constate que les 76 saisines du dernier exercice portent d'abord sur la question d'égalité femme/homme (30), puis de l'origine (22), du handicap (16) et enfin de l'âge (8).

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 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 (près d'un tiers des dossiers) et réclament à ce titre une attention particulière des équipes pédagogiques.

La Direction générale de l'Afpa 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 en 2021 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.

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.

“(…) Monsieur-Madame xxx souhaite simplement effectuer sa formation normalement sans devoir subir tout cela, surtout après une grosse période de dépression, qui j’espère ne va pas refaire surface alors qu’il-elle est victime dans cette histoire. Je souhaite donc trouver un accord amiable avec vous avant de compléter mes démarches juridiques à l’encontre de Monsieur-Madame xxx pour discrimination à l’entrée en formation, (…), car vous êtes responsable de vos employés et de comment ils exercent leur activité…”

“(…) on nous dit sans arrêt et partout qu’il faut que les femmes aillent dans les métiers d’hommes, qu’il n’y a pas de chasse gardée. Je suis la seule femme dans un groupe d’hommes, et je peux vous dire que les petites phrases sexistes j’en entend tous les jours (…)”

“(…) Lors de toutes les classes virtuelles, il-elle nous rabâche sans cesse que pour pouvoir créer une entreprise nous devons être en bonne forme physique. Étant moi-même reconnu-e travailleur-euse handicapé-e, j’ai la foi de penser que je suis assez fort-e physiquement et mentalement pour le faire, des personnes en fauteuil roulant arrivent à créer leur entreprise, je trouve cette remarque discriminatoire au plus haut point !(…)”

“(…) Je reconnais que j’ai des difficultés à suivre à certains moments mais je sens que l’attitude de mes collègues stagiaires est différente avec moi. Il y a des groupes, des clans. Certains s’aident entre eux. Mais moi personne ne m’aide et je n’oublie pas que je suis le seul homme de couleur du groupe (…).”

06.10. LA QUESTION DES RÉPARATIONS DE VÉHICULES PRIVÉS À USAGE PÉDAGOGIQUE

L'Afpa dispense de nombreuses formations autour de la réparation, de l'entretien ou du diagnostic automobile (chaque région est concernée). Pour cela, elle dispose de véritables garages pédagogiques ainsi que de véhicules pédagogiques, non immatriculés. Les formateurs proposent également aux salariés et aux stagiaires des centres concernés, voire à des entreprises ou à des particuliers proches de ces centres, de réaliser des travaux de réparation ou d'entretien sur leurs véhicules personnels. Les travaux exécutés constituent des exercices d'application. La main-d'œuvre n'est pas facturée. À charge pour le propriétaire du véhicule de fournir la matière d'œuvre, les consommables et les pièces de rechange nécessaires suivant l'appréciation du formateur qui organise les travaux. En fonction des formations, sont aussi concernés les engins ou bateaux de plaisance.

Une note très complète du 14 octobre 2010, signée de la direction de l'Ingénierie, intitulée DOSSIER D'ASSURANCE GARAGE et qui concerne notamment les travaux d'application réalisés sur des véhicules

de particuliers encadre parfaitement la procédure. Cette procédure comporte également un formulaire intitulé "ordre de réparation" (en annexe). Ce document prévoit en amont de la réalisation des travaux, la signature du propriétaire du véhicule, qui est informé par écrit de la nature des travaux qui vont être effectués et celle du formateur. Le document, après réalisation des travaux, prévoit à nouveau la signature du propriétaire du véhicule ainsi que celle du formateur attestant du contrôle de la bonne réalisation des travaux avant restitution du véhicule.

Il apparaît cependant que plusieurs réclamations (5 demandes de médiation en deux ans) concernent des défauts de réalisation de travaux (réels ou supposés) sur des véhicules personnels. À chaque fois, l'ordre de réparation n'avait pas été utilisé et donc signé. Compte tenu des enjeux de sécurité et parce que c'est la première condition pour que l'assurance de l'Afpa puisse s'appliquer, il est indispensable que toutes les réparations de véhicules privés effectuées à titre pédagogique soient encadrées par la signature d'un ordre de réparation.

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.

“J’ai également fait les frais de la bonté des formateurs-trices de xxx qui ont proposé de leur confier, dans un but pédagogique, notre voiture si nous avions des travaux à faire. J’ai récupéré mon auto avec plus de défaut qu’elle n’en avait avant de leur laisser. C’est également arrivé à un-une autre élève du centre et très certainement à d’autres (...) intervention sur les freins, oubli de serrage d’un support moteur. Étant mécanicien-ne depuis plus de 20 ans, je ne pouvais laisser passer cela (...). J’ai donc commandé les éléments endommagés par les élèves et ai expressément demandé au-à la formateur-trice de reprendre mon auto afin de la remettre en état. (...)”

Extrait de la note de service d'un -e directeur-trice de centre à la suite d'un litige

Note à l'ensemble du personnel

Objet : Dossier d'assurance "garage"

« L'Alfpa souscrit une police d'assurance couvrant les risques consécutifs aux travaux d'application réalisés sur des véhicules de "particuliers" dans le cadre des formations de la maintenance des véhicules. La responsabilité civile professionnelle pouvant être engagée pour des travaux mal exécutés.

Bien que ne soit mentionnée aucune restriction concernant les organes de sécurité, il est bien évident qu'il faut éviter certaines opérations dangereuses sortant du cadre de l'activité normale d'un mécanicien. Les travaux doivent s'inscrire dans le cadre des formations et doivent correspondre aux compétences et objectifs décrits dans le référentiel de formation. Les travaux doivent porter sur des interventions traditionnelles de maintenance, de réparation, de diagnostics identiques à celles des entreprises du secteur, sur un véhicule en état de circulation.

La mise en place de cette police d'assurance nous oblige à un strict suivi de tous les travaux de maintenance entrepris sur les véhicules. En effet, la compagnie d'assurance est en droit de nous réclamer les ordres de réparation en cas de litige. Une procédure de suivi des travaux beaucoup plus rigoureuse que celle que nous avons actuellement est à mettre en œuvre.

L'ordre de réparation est obligatoire avant toute intervention ; il est de la responsabilité du formateur de veiller à la parfaite complétude du document jusqu'à la signature par toutes les parties. En cas de litige lié à une intervention, un document mal complété pourrait nous être opposé.

Un suivi chronologie des OR par formation doit être mis en œuvre afin d'assurer une traçabilité des réparations réalisées. Ils devront être reportés sur un registre contresigné par un membre de la direction du centre.

Nous avons un réel intérêt pédagogique à intervenir sur les véhicules des apprenants afin de diversifier nos supports de formation, néanmoins nous devons fiabiliser nos procédures d'intervention à l'instar des garages professionnels. »

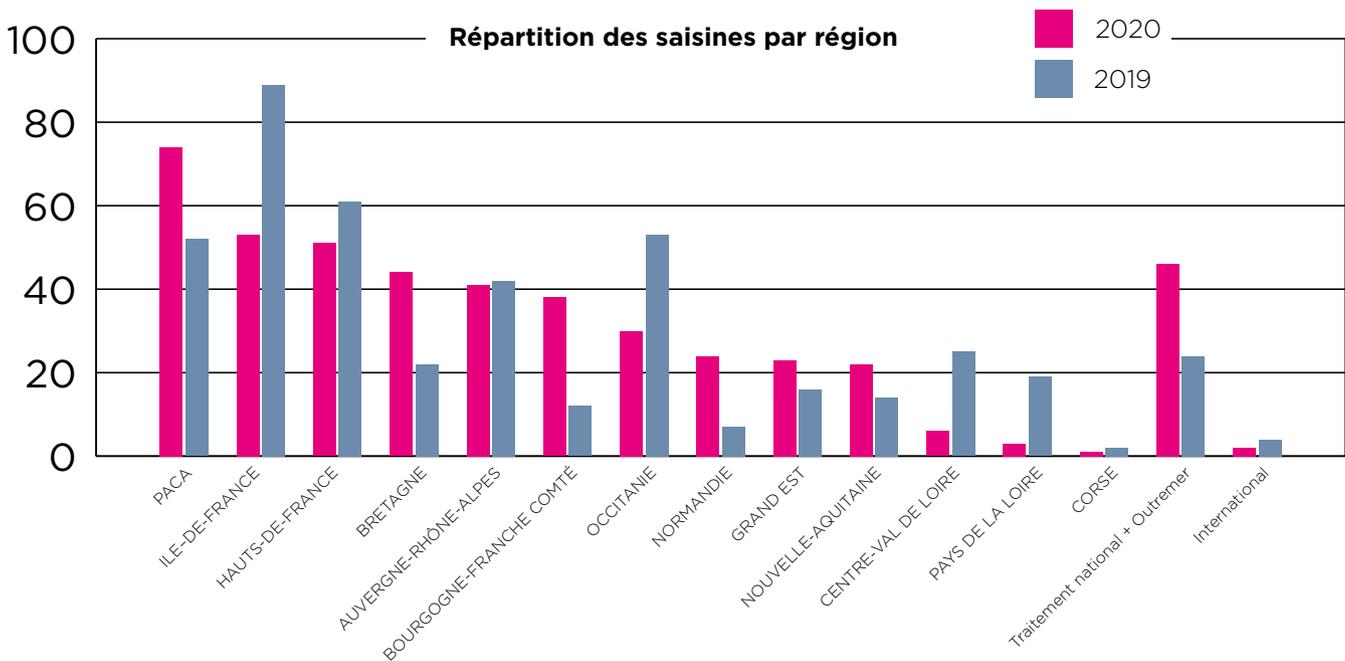
07. Nature et évolution des saisines par région

07.1 RÉPARTITION DES SAISINES SUR L'ENSEMBLE DES RÉGIONS

Régions	2020	2019	Évolution %
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	74	52	42
ILE-DE-FRANCE	53	89	- 40
HAUTS-DE-FRANCE	51	61	- 16
BRETAGNE	44	22	100
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	41	42	- 2
BOURGOGNE-FRANCHE COMTÉ	38	12	216
OCCITANIE	30	53	- 43
NORMANDIE	24	7	242
GRAND EST	23	16	44
NOUVELLE-AQUITAINE	22	14	57
CENTRE-VAL DE LOIRE	6	25	- 76
PAYS DE LA LOIRE	3	19	- 84
CORSE	1	2	- 50
Traitement national + Outremer	46	24	92
International	2	4	- 50

On constate, entre 2019 et 2020, des variations assez importantes au sein d'une même région, y compris dans les régions qui concentrent un nombre important de stagiaires. Pourtant le cumul total des réclamations indique une véritable stabilité entre les deux exercices. Ainsi certaines régions enregistrent un nombre de saisines clairement à la baisse : les Hauts-de France (-16%), l'Île-de-France (- 40 %) ou encore l'Occitanie (-43%).

A contrario d'autres «grandes régions» connaissent une hausse des réclamations conduisant à une médiation : Provence-Alpes-Côte d'Azur avec 74 dossiers en 2020 contre 52 l'année précédente (+42 %) est en tête. D'autres régions connaissent des augmentations en pourcentage plus importantes encore mais avec des volumes moins significatifs (Normandie, Bourgogne-Franche Comté, Bretagne et Pays de La Loire).

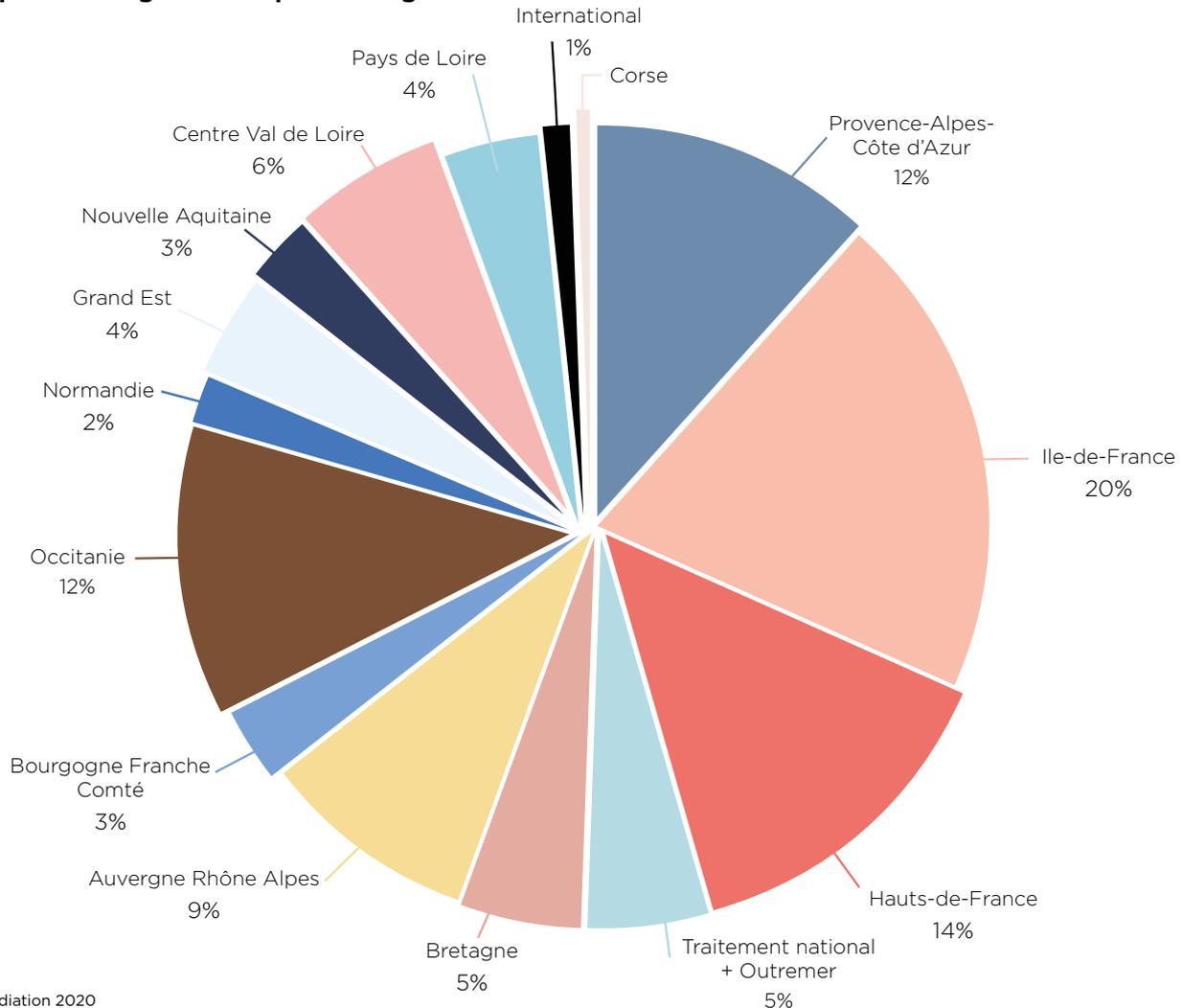


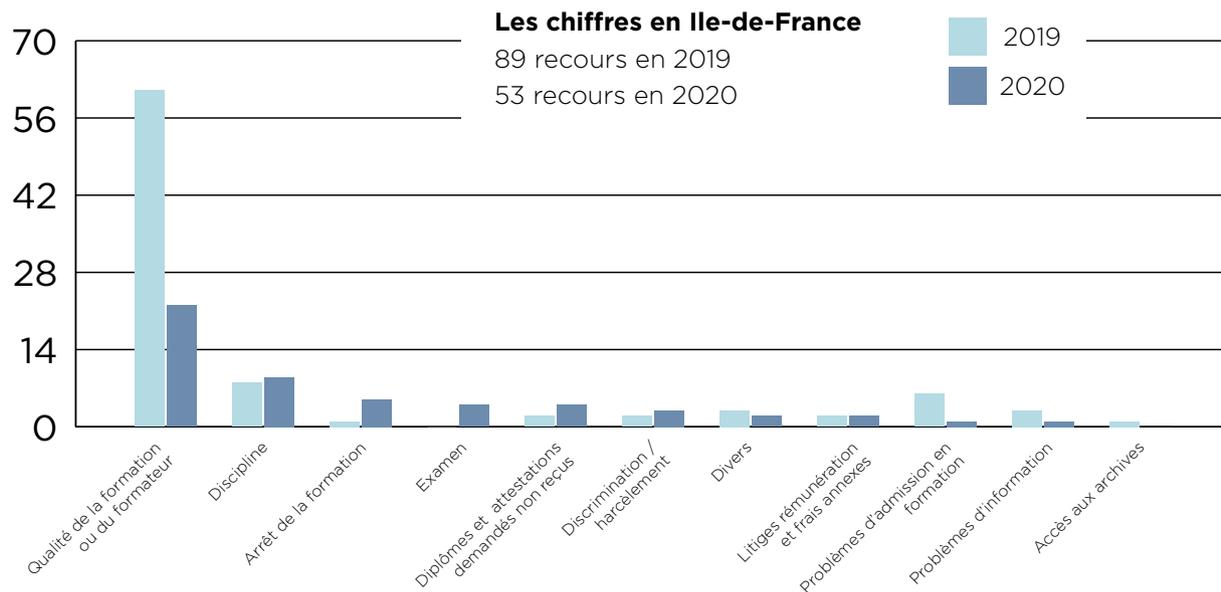
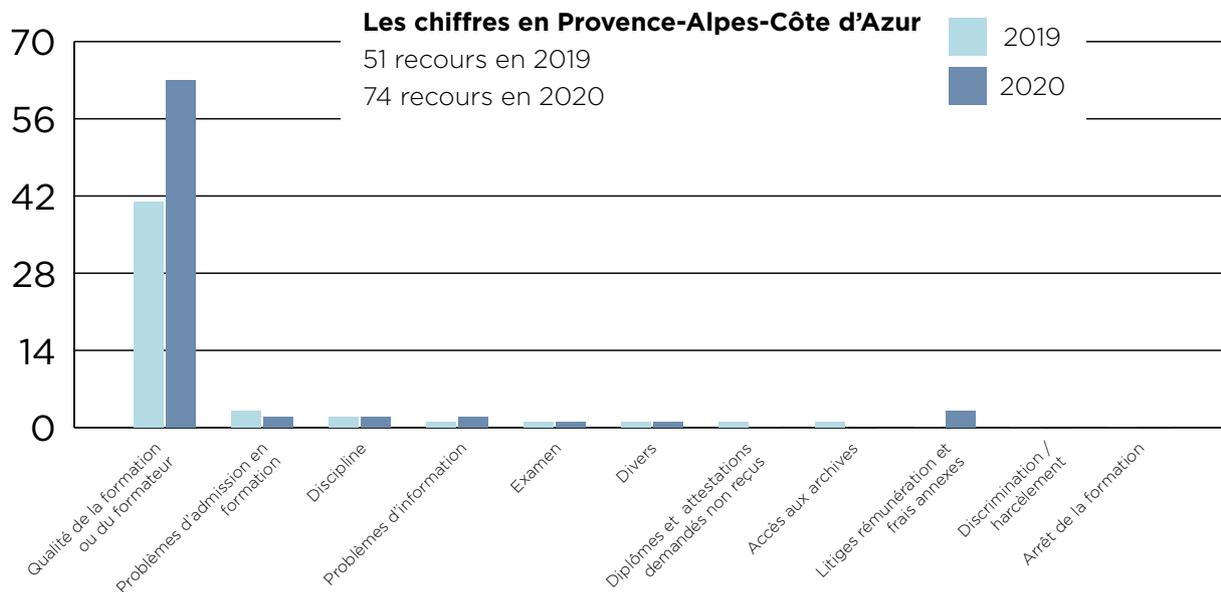
La logique implique que les régions qui accueillent le plus grand volume de stagiaires enregistrent aussi le plus de réclamations. Ainsi on compte 6 régions qui comptabilisent chacune de 9 à 11,5 % du total des entrées en formation. Par ordre décroissant : Hauts- de- France, Nouvelle-Aquitaine, Ile- de- France, Auvergne- Rhône-Alpes, Grand Est et Occitanie). Suivent ensuite toujours

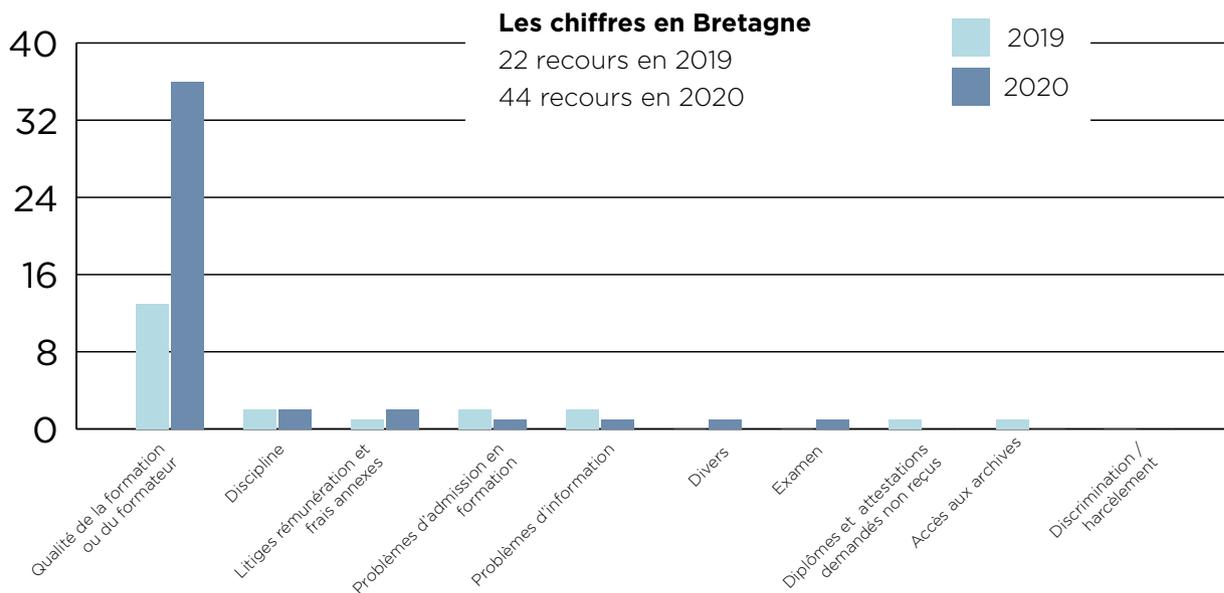
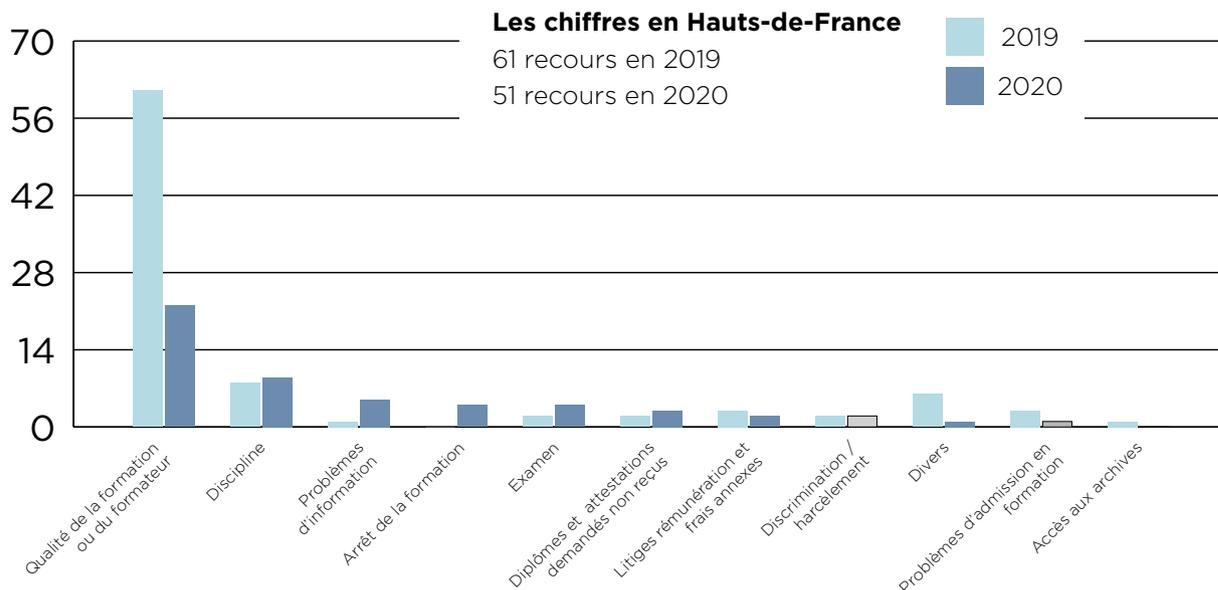
par ordre décroissant : Provence-Alpes-Côte d'Azur, Bretagne, Normandie, Bourgogne- Franche-Comté, Pays de la Loire, Centre- Val de Loire et Corse.

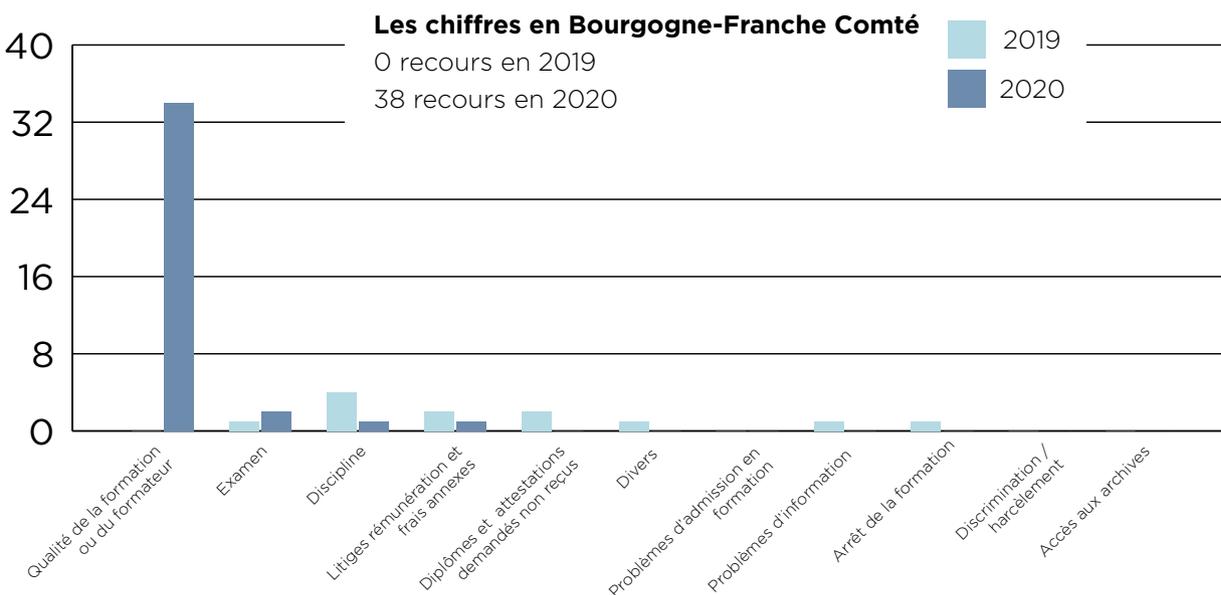
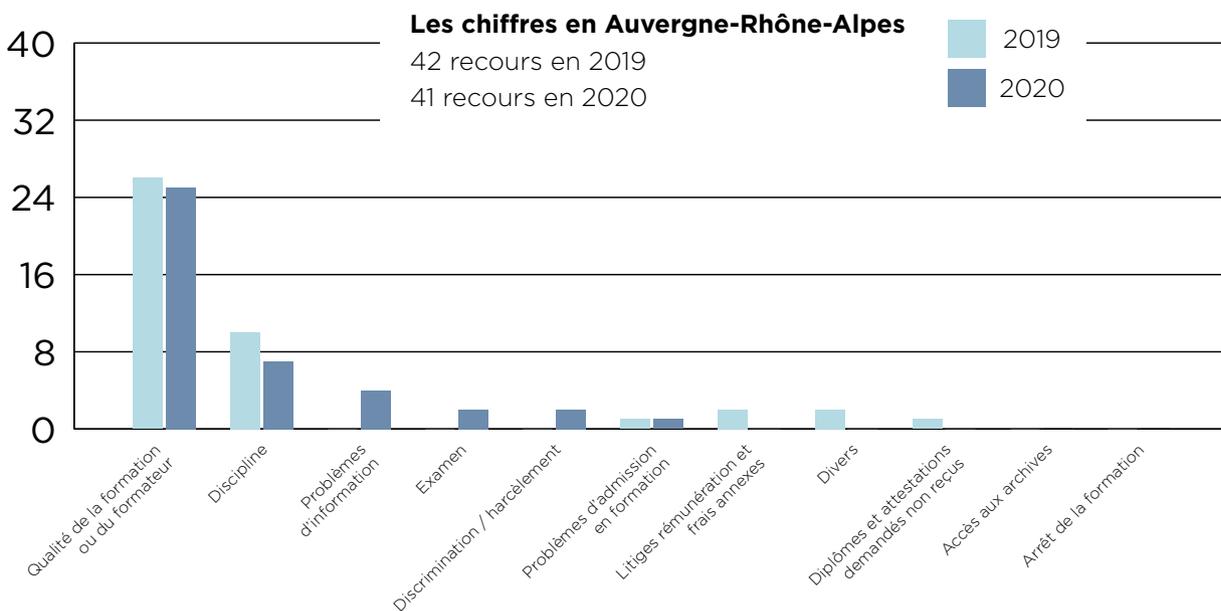
Pour autant le graphique ci-dessous ne réplique pas toujours ce classement :

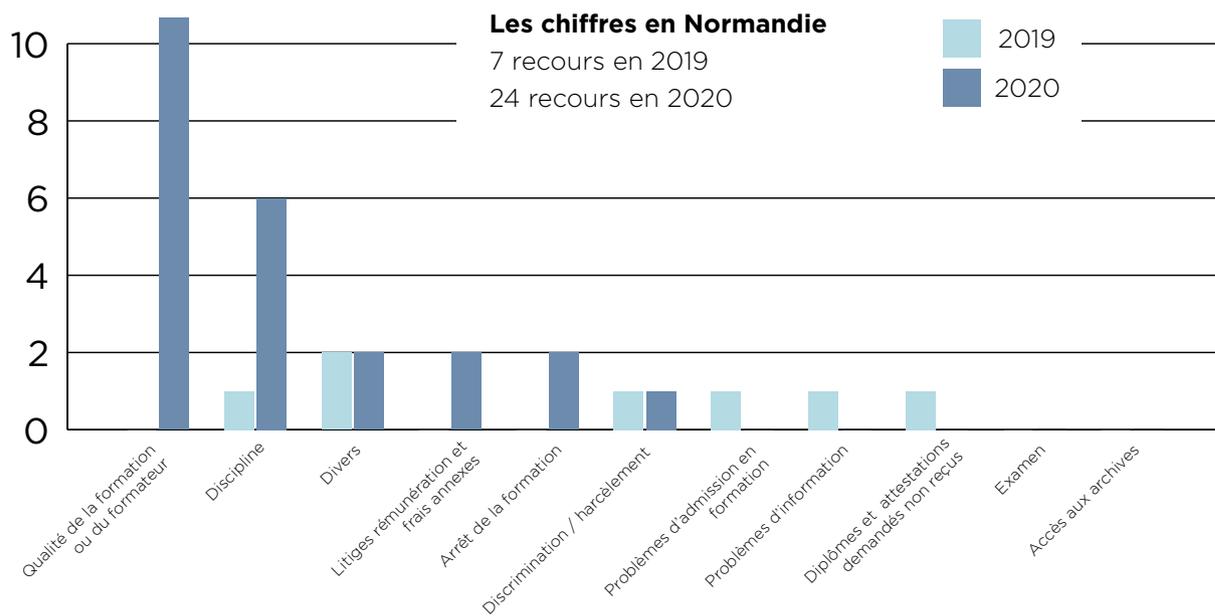
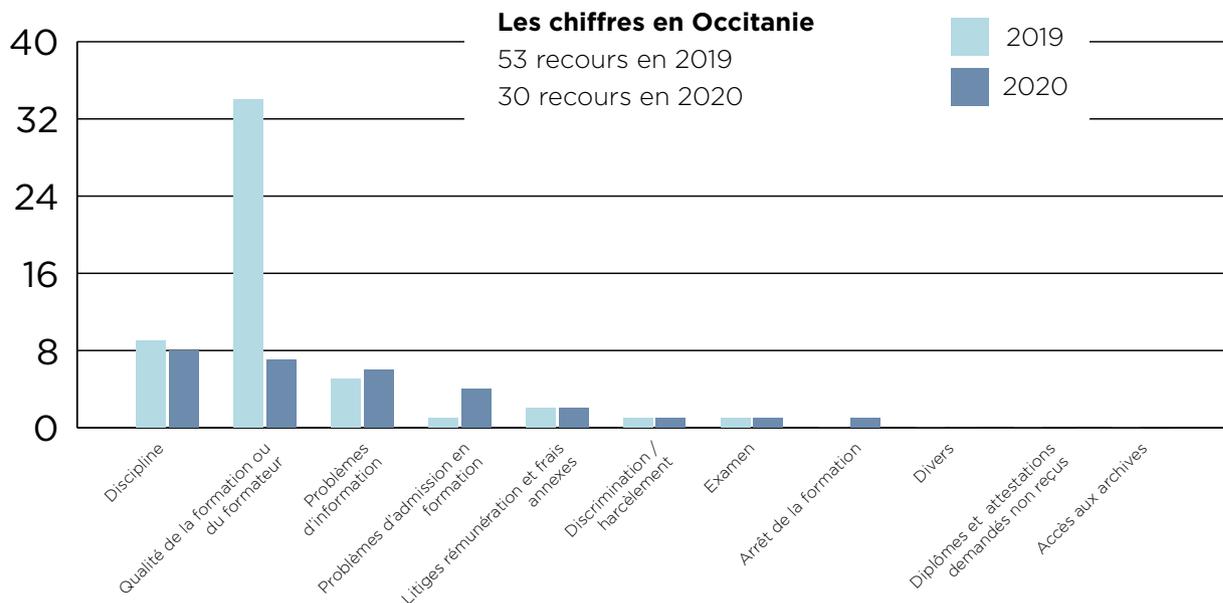
Répartition régionale en pourcentage

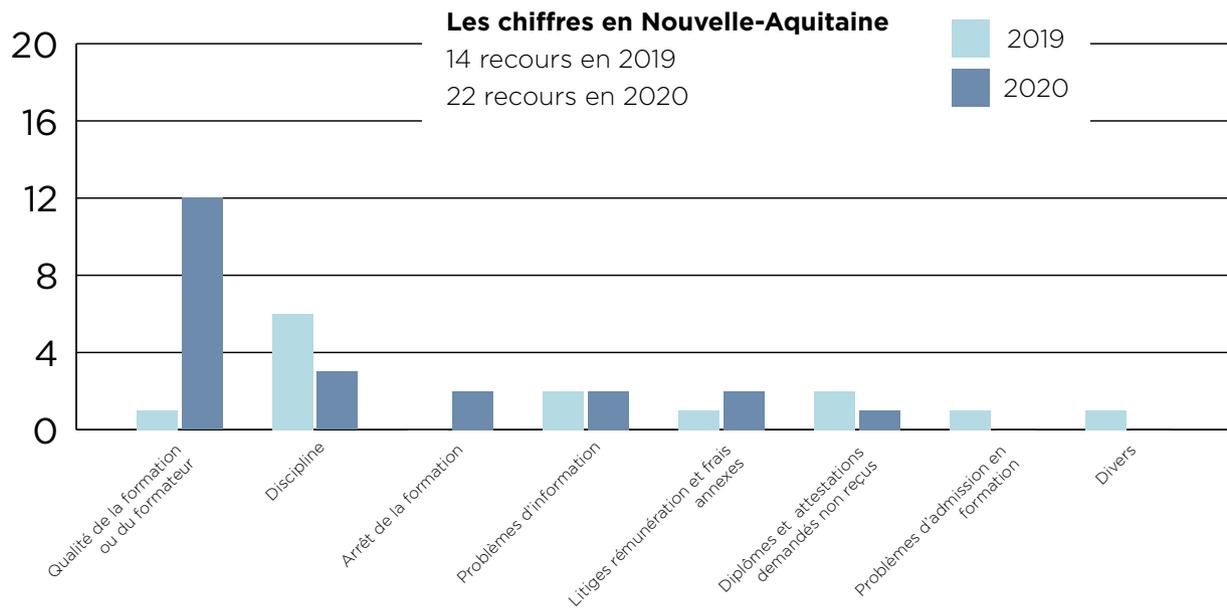
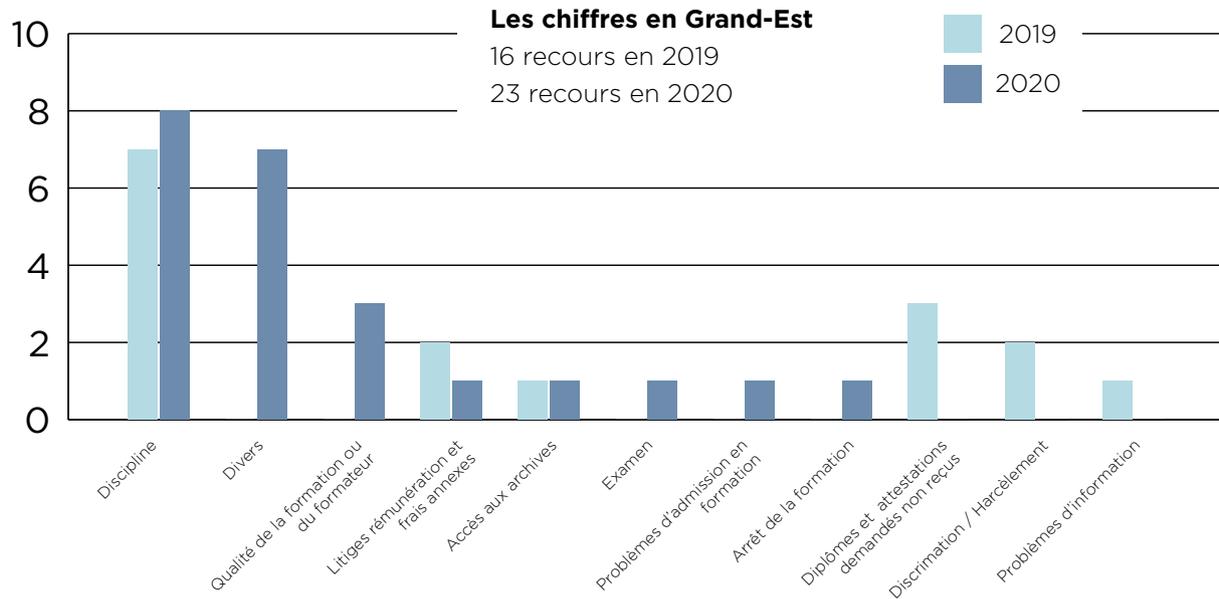


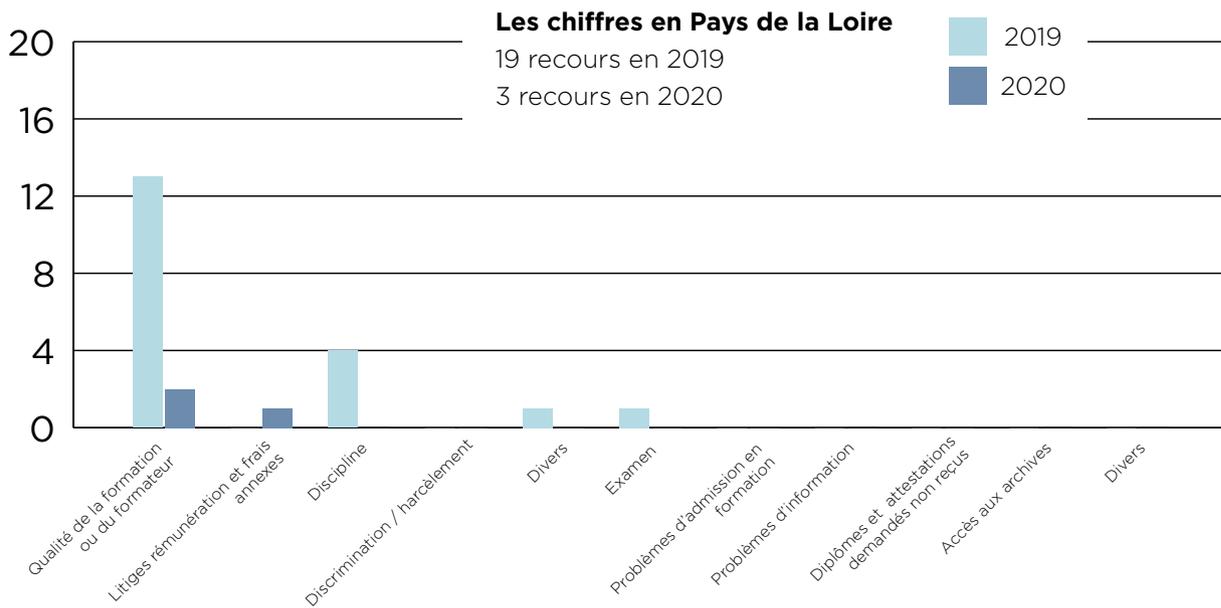
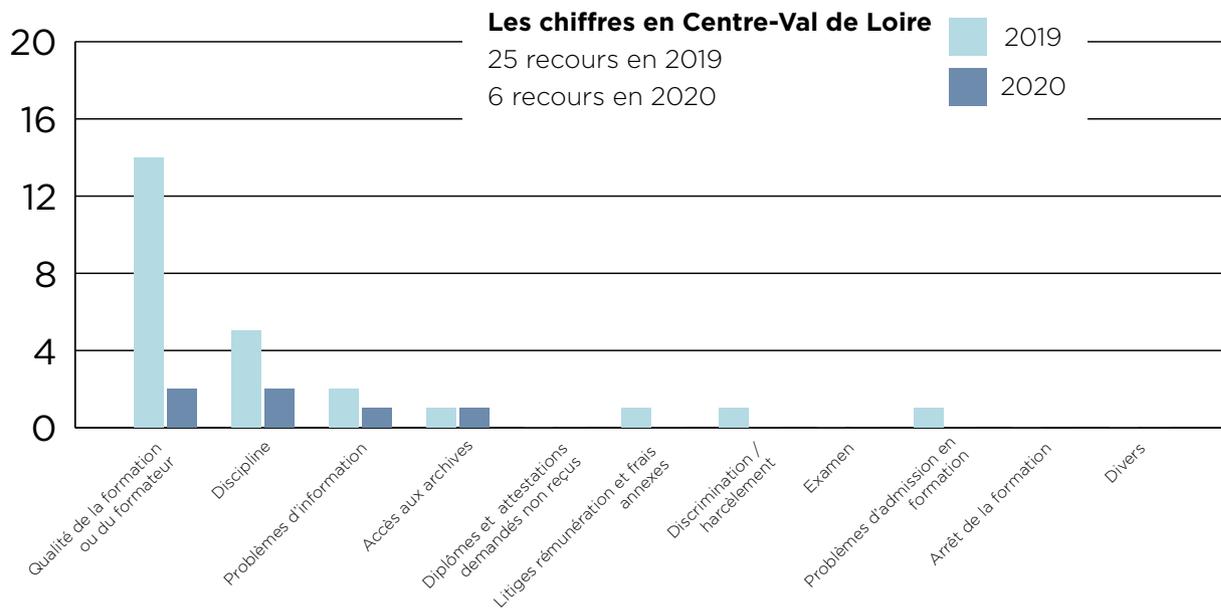














08. Recommandations

Un premier ensemble concerne cinq recommandations qui figuraient déjà dans le précédent rapport et sont toujours d'actualité. Même si la situation n'est pas encore réglée, toutes ont été prises en compte par la direction générale de l'Afpa et sont actuellement en cours de réalisation : mieux recruter les formateurs en CDD, traiter les réclamations de groupe, sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination, structurer le processus de réclamation à l'Afpa et créer un vade-mecum pratique des sanctions disciplinaires à l'usage des managers.

Un second ensemble concerne deux nouvelles recommandations : former les correspondants régionaux à la médiation et sécuriser le process des réparations de véhicules privés à usage pédagogique.

08.1. MIEUX RECRUTER LES FORMATEURS EN CDD

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 responsables 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, sa pédagogie, la réglementation stagiaire et bien entendu, la 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 la Direction générale a répondu au besoin d'accueil et d'accompagnement des nouveaux formateurs (y compris intervenant ponctuellement) en créant le dispositif « Talent Formateurs » et plus particulièrement encore le parcours « Start Formateurs » (commencé fin novembre 2020). Elle initie également un process permettant de mieux recruter les formateurs en CDD via un outil de présélection des candidats.

08.2. TRAITER LES RÉCLAMATIONS DE GROUPE

Il est indispensable de traiter les réclamations de groupe avec attention dès la première alerte. Ces 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 compétences, d'expertise. Dans la très grande majorité des cas, le formateur mis en cause est une personne 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 plus conflictuelle, beaucoup plus difficile à régler.

08.3. 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, ou via le canal téléphonique, à partir d'un formulaire unique et commun à tous les canaux de réception. 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.

Il est à noter que la direction générale de l'Afpa a engagé ce chantier, dès 2020, dans le cadre de la démarche de certification Qualiopi. Il doit être achevé courant 2021.

08.4. SENSIBILISER LES SALARIÉS ET LES STAGIAIRES AUX QUESTIONS DE DISCRIMINATION

Face aux discriminations, la meilleure réponse reste l'application du droit, qui d'ailleurs ne cesse de se renforcer pour protéger les victimes. Cependant 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 un portage managérial. Au-delà de l'information et de la sensibilisation il est indispensable que chacun adapte ses pratiques, parfois ses habitudes, aux standards attendus. Une information est également nécessaire à destination des stagiaires.

Il est à noter que la Direction générale a décidé d'afficher une ambition importante dans ce domaine et de la décliner sur la durée par un plan d'actions.

08.5. CRÉER UN VADE-MECUM PRATIQUE DES SANCTIONS DISCIPLINAIRES À L'USAGE DES MANAGERS

De trop nombreuses sanctions disciplinaires sont entachées d'erreurs de procédure et donnent lieu à réclamations. 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 précédent rapport annuel mais n'a pas été mise en œuvre faute de temps. Cependant la direction Réseau performance opérationnelle et méthodes a pris l'engagement de réaliser courant 2021 ce vademecum pratique.

Pour harmoniser l'application de la réglementation stagiaire, et notamment le barème des sanctions, d'une région, un rappel des motifs de sanction et de la sanction correspondant à chaque motif paraît utile.

08.6. FORMER LES CORRESPONDANTS RÉGIONAUX À LA MÉDIATION

Les correspondants régionaux du médiateur, pour l'essentiel les responsables qualité régionaux, possèdent un profil idéal pour mener cette mission. Ils ont cependant besoin d'approfondir leur connaissance de la médiation (cadre de valeurs et techniques). À ce titre, une session de formation leur sera proposée.

08.7. SÉCURISER LE PROCESS DES RÉPARATIONS DE VÉHICULES PRIVÉS À USAGE PÉDAGOGIQUE

Au sein de ses formations qui ont trait à la réparation, l'entretien ou le diagnostic de véhicules (mais aussi d'engins ou de bateaux) l'Afpa peut proposer, dans un but pédagogique, à ses salariés, à ses stagiaires, voire à des particuliers ou des entreprises, des travaux gratuits réalisés par les stagiaires en formation concernés et sous le contrôle de leurs formateurs.

Compte tenu des enjeux de sécurité et parce que c'est la première condition pour que l'assurance de l'Afpa puisse s'appliquer, il est indispensable que toutes ces réparations ou actions de maintenance ou de diagnostic de véhicules privés soient encadrées par la signature d'un formulaire contractuel (l'ordre de réparation). Cette règle devrait être rapellée et strictement appliquée dans chaque centre concerné par ce type de formation.

08.8. TABLEAUX DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Tableau des recommandations 2019

Recommandations	Réalisé	En cours de réalisation	Réalisation prévue en 2021	Non réalisé
<p>Mieux recruter les formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée</p> <p>Il est recommandé de définir (entre l'échelon national, régional et local) un processus permettant de sécuriser le plus possible ces recrutements et leur accompagnement.</p>		X		
<p>Traiter les réclamations de groupe avec attention dès la première réclamation</p> <p>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</p>		X		
<p>Transmettre une information claire sur ce qu'est réellement une formation pour adulte</p> <p>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.</p>		X		
<p>Sensibiliser les salariés et les stagiaires aux questions de discrimination</p> <p>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.</p> <p>Cette information devrait aussi nécessairement passer par la voie managériale.</p> <p>Une information serait également nécessaire à destination des stagiaires.</p>			X	

Recommandations	Réalisé	En cours de réalisation	Réalisation prévue en 2021	Non réalisé
<p>Renforcer l'information auprès des tutelles et des financeurs</p> <p>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.</p>	X			
<p>Structurer le processus de réclamation à l'Afpa</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		X		
<p>Créer un vade-mecum pratique des questions disciplinaires à l'usage des managers</p>			X	

Tableau des recommandations issues de l'exercice 2020

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 le plus possible ces recrutements et leur accompagnement.

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.

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 indiquera 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 permettra de les analyser et d'en tirer des informations statistiques qui seront autant d'indicateurs d'amélioration de la performance.

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.

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

Il est recommandé que les correspondants régionaux du médiateur (les Responsables qualité régionaux) approfondissent leur connaissance de la médiation (cadre de valeurs et techniques).

Sécuriser le process des réparations de véhicules privés à usage pédagogique

Il est recommandé que toutes les réparations ou actions de maintenance ou de diagnostic de véhicules privés soient encadrées par la signature d'un formulaire contractuel (l'ordre de réparation). Cette règle devrait être rappelée dans chaque centre concerné par ce type de formation.

09. Relations avec les différentes directions de l'Afpa

Les correspondants régionaux du médiateur

Les correspondants régionaux du médiateur sont essentiellement 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, auprès desquels ils interviennent souvent. Leur expertise, mise au service des centres et leur présence régulière, ont bien souvent créé une relation de confiance avec les équipes de centre. Cette relation est essentielle pour obtenir des informations fiables. Les correspondants médiation, ne se contentent généralement pas d'un simple ressenti, ni de l'avis d'un seul interlocuteur de façon à obtenir des informations objectives et vérifiées.

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

Ils 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. Également, si l'ensemble des correspondants affichent un intérêt certain pour la médiation ils n'en connaissent que les grandes lignes et n'ont jamais bénéficié d'une formation qui leur apporterait une connaissance plus fine de ses méthodes et de son cadre de valeurs.

Liste des correspondants régionaux de la Médiation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	Erwan Lariven	
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	Karine Mauchamp	
BRETAGNE et PAYS DE LA LOIRE	Geneviève Lequai	
CENTRE-VAL DE LOIRE	Nomination en cours	
CORSE	Isabelle Pasqualini	
GRAND EST	Céline Viard	
HAUTS-DE-FRANCE	Alain Leroy	
ILE-DE-FRANCE	Sophie Desmares	
NORMANDIE	Fabrice Hautot	
NOUVELLE-AQUITAINE	Pierre Fregeac	
OCCITANIE	Heidi Richard	
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	Stanislawa 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, les directeurs régionaux et les directeurs des centres Afpa font généralement 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 et les solutions se construisent toujours avec les différentes parties prenantes.

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 aux principaux interlocuteurs, : côté direction juridique, à Balthazar Chancel, ainsi qu'à Marie-Camille Poingt et Thomas Millat, pour la Réglementation stagiaires.

Les directions nationales

Direction de l'Ingénierie et de l'innovation, direction des Ressources humaines & du dialogue social, direction du Développement, direction Innovation, territoires & insertion, direction Finances gestion & services, direction de la Communication, marketing & e-business, direction Réseau & méthodes.

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. Ainsi la direction de la Communication apporte un appui conséquent, en particulier, pour développer l'information sur le rôle et les missions de la médiation.

10. 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 au directeur régional des Entreprises, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (Direccte).

11. Règlement Général sur la Protection des Données

Entrées en vigueur en 2018, le règlement général sur la protection des données (RGPD) pose différents principes sur les données personnelles numériques et papiers à respecter pour toutes les entreprises. Ce règlement garantit aux personnes physiques un meilleur contrôle de leurs données à caractère personnel et responsabilise les organismes publics et privés quant aux traitements (collecte, enregistrement, stockage, transfert, etc.) effectués avec ces données. Il incombe désormais aux entreprises de prouver leurs mises en conformité sous peine de lourdes sanctions financières et d'éventuelles poursuites. De par ses statuts et ses activités, l'Afpa est soumise à ce règlement.

Le médiateur national de l'Afpa collecte et traite les données fournies par les requérants notamment à partir d'un formulaire sur le site afpa.fr ou par mail, ou encore par courrier postal. Ces données sont exclusivement utilisées dans le cadre du traitement des litiges.

La conservation des informations ne peut excéder 2 ans à compter de la communication de celles-ci.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de leurs données lorsque cela est possible, et d'effacement.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement relatif aux données personnelles qui vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits par email à l'adresse dpo@afpa.fr ou en envoyant un courrier postal à l'adresse suivante : Le Délégué à la protection des données, Afpa - Tour Cityscope - Direction juridique - 3, rue Franklin - 93100 Montreuil. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés ou que le traitement n'est pas conforme à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Extrait du formulaire en ligne sur afpa.fr

Annexes

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 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.

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 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 1er 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. »

L'Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi est consultable en annexe.

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

Membres du Club des médiateurs de services au public

Membres d'honneur

La Défenseure 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'Autorité des marchés financiers
Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Le Médiateur de l'Assurance
La Médiatrice des Communications Électroniques
Le Médiateur de l'Eau
Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Le Médiateur de l'Enseignement agricole technique et supérieur
Le Médiateur des entreprises
Le Médiateur du E-commerce de la FEVAD (Fédération des entreprises et de la vente à distance)
La Médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises
La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
Le Médiateur du Groupe EDF
Le Médiateur du Groupe La Poste, Le Médiateur de La Banque Postale
Le Médiateur pour le Groupe ENGIE
Le Médiateur de l'information de France 2 et France 3
Le Médiateur des ministères économiques et Financiers
Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le Médiateur National de l'Énergie
Le Médiateur National de Pôle emploi
Le Médiateur National de la Sécurité Sociale des Indépendants
Le Médiateur du Notariat
La Médiatrice de la RATP
Le Médiateur de la Région Ile-de-France
Médiateur des Relations commerciales agricoles
La Médiatrice SNCF Mobilités
Le Médiateur Tourisme et Voyage
Le Président du Cercle des médiateurs bancaires

Dépêche parue le 2 décembre 2020 sur l'espace intranet de l'Afpa, Agora

DETAIL DERNIERES DEPECHE

02/12/20 / DERNIERES DEPECHE, NATIONAL, PARCOURS DE BENEFICIAIRES

Deux fois plus de médiation en 2019

Le nombre de saisines enregistrées par le médiateur national de l'Afpa a presque doublé par rapport à l'année précédente, s'élevant à 442 contre 233 en 2018.

Deux raisons peuvent expliquer ce phénomène : 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, le plan de sauvegarde de l'emploi a pu déstabiliser certaines formations ; une stratégie d'information et un accès grandement facilité à la médiation.

Les principaux motifs de saisine concernent : la qualité des formations et des formateurs (232 en 2019 contre 61 en 2018, les réclamations dans ce cas sont souvent le fait d'un collectif de stagiaires), les sanctions disciplinaires, les difficultés d'accès à la formation mais aussi les discriminations qui représentent un phénomène émergent.

Conformément aux statuts de l'Afpa, le médiateur national a formulé au Conseil d'administration sept recommandations pour améliorer la qualité de service rendu aux usagers :

- mieux recruter les formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée,
- traiter les réclamations de groupe avec attention dès la première réclamation,
- informer clairement 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.

Pour en savoir plus, télécharger

- le rapport de médiation 2019
- les chiffres clés de la médiation 2019

Contact : Florent Longuépée, médiateur national
Tél. : 06 65 53 44 28 - E-mail : florent.longuepee@afpa.fr

Ordre de réparation / fiche de travail

Nom du propriétaire : _____

Personnel AFPA _____ Stagiaires AFPA
_____ Professionnel _____ Autres _____

Type de véhicule, de matériel ou d'équipement :

Voiture _____ PL _____ Engin _____

Motocycle _____ Bateau _____

Moteur _____ Autres à préciser

Campus de : _____

Plateau technique : _____

Nom du formateur : _____

Accord de la direction : OUI NON

Signature

N° de registre : _____

Date d'entrée : _____

Travaux demandés _____

Avis du formateur : OUI NON

Pièces, matières d'œuvre à fournir par le propriétaire :

Date prévue de l'intervention : _____

Signature du propriétaire :

Signature du formateur :

Référence du véhicule ou du matériel

Marque : _____ Type : _____

N° immatriculation _____

N° Carte grise : _____

Kilométrage ou heures _____ VIN : _____

Référence moteur : _____

Précisions complémentaires _____

Travaux réalisés : _____

Travaux réalisés par :

Observations et/ou travaux complémentaires à prévoir

: _____

Visa du formateur après vérification du travail réalisé :

Date de sortie : _____

Signature du propriétaire

Dossier Assurance «Garage» pour les formations
maintenance des véhicules et engins

Direction de l'Ingénierie - Département Industrie p12/12

13^{ème} Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi

Des préjugés aux discriminations : des conséquences durables pour les individus

Chaque année, le Défenseur des droits et l'Organisation internationale du travail (OIT) publient conjointement un baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi. Cette **13^{ème} édition** explore les enjeux d'interdépendance des attitudes hostiles au travail et met en lumière de manière inédite leurs conséquences sur les individus et leurs parcours professionnels.

L'enquête s'intéresse à **quatre types de comportements hostiles au travail** :

- les **préjugés et stéréotypes**, certaines catégories de personnes apparaissent particulièrement stigmatisées : les personnes transgenres (17% des personnes interrogées sont moins à l'aise avec des collègues transgenres), issues des gens du voyage (13%) ou atteintes d'une maladie grave (13%) ;
- les **situations de dévalorisation** au travail (sous-estimation des compétences, attribution de tâches inutiles, ingrates ou dévalorisantes, tentative d'humilier ou de ridiculiser, sabotage du travail...) sont rapportées par près de 80% des personnes actives au cours de leur vie professionnelle ;
- les **propos et comportements stigmatisants** : 41% des personnes interrogées déclarent avoir déjà été victimes d'au moins un propos ou comportement sexiste, homophobe, raciste, lié à l'état de santé, au handicap, à la religion ou à d'autres caractéristiques personnelles au travail ;
- et les **discriminations et le harcèlement discriminatoire dans l'emploi**, vécues par près d'un quart de la population active.

Au-delà de ces données préoccupantes, l'enquête met en évidence la **dynamique** des discriminations au travail dont l'ampleur résulte de l'effet conjugué d'attitudes empreintes de préjugés et de stéréotypes et de pratiques inégalitaires auxquels sont plus particulièrement

exposés certains groupes sociaux. Ainsi, 24% des personnes ayant déclaré une attitude hostile rapportent avoir été confrontées à la fois à des formes de dévalorisation au travail, des propos ou comportements stigmatisants et des discriminations. Inversement, preuve que les discriminations ne surviennent jamais isolément, seules 0,1% des personnes ont déclaré avoir été victimes de discrimination sans mentionner d'autres faits.

Cette 13^{ème} édition montre également pour la première fois **les conséquences délétères et durables de ces expériences répétées sur les individus et leurs parcours de vie. Près de la moitié des personnes actives ayant déclaré avoir été victimes de discriminations ont connu des conséquences négatives sur leur emploi.** 19% ont été licenciées ou non renouvelées après les faits et 14% ont reçu un avertissement ou un blâme, ou bien ont été mutées contre leur gré. Au-delà de l'emploi, ces expériences peuvent également engendrer des **séquelles émotionnelles, psychologiques et physiques, ainsi qu'une altération des relations familiales et sociales.** Près de la moitié évoquent notamment un sentiment de fatigue, de tristesse, de déprime ou une dégradation de l'état de santé.

Ces conséquences s'inscrivent dans la durée et viennent bouleverser des trajectoires de vie : 70% des personnes victimes de discrimination dans l'emploi pensent qu'il est probable ou certain qu'elles en soient à nouveau victime au cours de leur carrière et 22% ont renoncé à soumettre leur candidature à une offre d'emploi qui était pourtant en adéquation avec leurs compétences au cours des cinq dernières années, que ce soit en raison de leur sexe, de leur âge, de leur origine, de leur religion, de leur état de santé ou d'un handicap, de leur apparence physique ou de leur orientation sexuelle.

Ces résultats viennent plus que jamais conforter **l'importance pour les entreprises et les administrations de s'engager pleinement dans la lutte contre les discriminations,** prenant en considération à la fois la multiplicité des comportements hostiles au travail, leur dimension systémique et les situations particulières de certains groupes qui y sont surexposés.

Chiffres clés de la discrimination au travail :

- **23% des personnes actives déclarent avoir vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire** (-7 points par rapport à 2013). Principaux critères évoqués :
 - o **l'apparence physique (40%)**
 - o **le sexe (40%)**
 - o **l'état de santé (30%)**
- **42% des personnes actives déclarent avoir été témoins de discrimination(s) ou de harcèlement discriminatoire** (+8 points par rapport à 2012).
- Les victimes sont **deux fois plus nombreuses à entamer des démarches** à la suite d'une discrimination par rapport à 2012.

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008.

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidante à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

L'Organisation internationale du Travail (OIT), fondée en 1919, est l'agence des Nations Unies pour le monde du travail.

Unique agence 'tripartite' de l'ONU, l'OIT réunit des représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs de 187 Etats Membres pour établir des normes internationales, promouvoir les droits au travail et favoriser la création d'emplois décents, l'amélioration de la protection sociale et le renforcement du dialogue social. Le Secrétariat de l'OIT a son siège à Genève, en Suisse, et dispose d'un réseau mondial d'experts techniques et de bureaux de terrain dans plus de 40 pays.

Contacts presse

Défenseur des droits

Marion Guérin

marion.guerin@defenseurdesdroits.fr

Tél. : 01 53 29 22 74 / 01 53 29 22 78

Bureau de l'OIT pour la France

paris@ilo.org

Tél. : 01 53 69 12 12

Lancement du MOOC « Les discriminations : comprendre pour agir »

Le CNFPT, en collaboration avec le Défenseur des droits et la Fondation du Camp des Mille - Mémoire et Éducation, a conçu un MOOC pour comprendre, prévenir et lutter contre les discriminations. Gratuit et ouvert à toutes et tous, ce cours en ligne permettra aux participantes et participants de mieux appréhender le cadre juridique de référence des discriminations, d'en comprendre les mécanismes et origines, et de connaître les obligations et l'action des collectivités territoriales et de leurs agents pour les prévenir. Les inscriptions sont ouvertes et le cours débutera le 18 novembre.

Conçu en trois séances, il répondra aux problématiques suivantes :

- **Séance 1 : « Les discriminations, de quoi parlons-nous ? »**
Quelle est la définition légale du terme « discrimination » ? Quels sont les critères reconnus par la loi (âge, identité de genre, race, etc.) et les domaines concernés (emploi, accès aux biens et aux services, etc.), la façon dont la discrimination s'exerce (directe, indirecte, par association, etc.) les sanctions et les voies de recours possibles ?
- **Séance 2 : « Comment comprendre et prévenir les attitudes et les comportements discriminatoires ? »**
Cette séance abordera les processus (stéréotypes, biais cognitifs et mécanismes sociaux) conduisant aux discriminations et comment il est possible de résister, individuellement ou de façon collective, aux engrenages de la discrimination pour mieux la prévenir.
- **Séance 3 : « Quelles sont les obligations et actions des collectivités territoriales et des agentes et agents publics pour lutter contre les discriminations ? »**
Cette séance présentera les obligations et les responsabilités particulières des collectivités territoriales pour prévenir et lutter contre les discriminations, à l'encontre des citoyennes et citoyens mais aussi, en tant qu'employeur, à l'encontre des agents publics. Au travers notamment de témoignages de professionnels, en présentant des

outils et des leviers propres à la fois aux politiques publiques et à la gestion des ressources humaines, il s'agira de montrer comment les collectivités peuvent s'engager sur ce champ et mener aussi des actions volontaristes qui vont au-delà de leurs obligations.

Chaque séance est constituée de plusieurs vidéos, de clips d'animation numérique, de cours écrits et d'exercices auto-évaluatifs qui permettront aux participantes et participants de renforcer leurs connaissances et de les tester au cours de la formation. Un forum sera mis à disposition pour répondre à leurs questions.

Les inscriptions au MOOC [« Les discriminations : comprendre pour agir »](#) sont ouvertes sur la [plateforme FUN](#)¹. La formation débutera le 18 novembre 2019 et se déroulera sur trois semaines.

CONTACTS PRESSE

Défenseur des droits : Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008. Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte. Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office. Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Contact presse : Anne-Flore Buisson-Bloche – Tél: 01 53 23 69 - anne-flore.buisson-bloche@defenseurdesdroits.fr

CNFPT : Établissement public paritaire, le Centre national de la fonction publique territoriale conçoit et dispense des formations aux 1,9 million agents territoriaux, de toutes catégories, A, B et C, tout au long de leur vie professionnelle. Le CNFPT organise plusieurs concours et examens professionnels de la fonction publique territoriale : administrateur territorial, conservateur territorial du patrimoine, conservateur territorial de bibliothèques, ingénieur territorial en chef. L'établissement propose également un accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE) et organise la reconnaissance de l'équivalence des diplômes (RED). Les missions du CNFPT concourent à l'accompagnement des collectivités des collectivités territoriales et de leurs agents dans leur mission de service public.

Contact presse : Isabelle Le Bihan – isabelle.lebihan@cnfpt.fr – Tél : 06 22 16 18 70

Camp des Milles : La Fondation du Camp des Milles est un Etablissement reconnu d'intérêt public par décret du Premier ministre. Elle a pour mission de rappeler l'histoire tragique du camp jusqu'à la déportation par Pétain de 2000 hommes femmes et enfants juifs à l'été 1942. C'est aujourd'hui le seul grand camp français d'internement et de déportation encore intact. Il abrite depuis 2012 un important musée d'histoire et des sciences de l'homme de 15000m2 tourné vers l'Éducation et la Culture. Son action est destinée à apporter des clés de compréhension du présent tirées de l'histoire du lieu, de la Shoah et des autres grands génocides, et à renforcer la vigilance et la résilience de chacun face aux engrenages des extrémismes, des racismes et de l'antisémitisme. Son approche scientifique et pédagogique, unique au monde sur un lieu de mémoire, est reconnue par la création d'une Chaire UNESCO d'éducation à la citoyenneté couvrant 20 pays. Elle est aussi le support de multiples actions de formation auprès des jeunes mais aussi, d'élus, de cadres et personnels d'entreprises, de syndicalistes, de sportifs, de policiers, de gendarmes, de magistrats... Enfin, la programmation culturelle fait écho à la résistance culturelle des artistes et intellectuels internés.

Contact presse : Dinesh Teeluck - dinesh.teeluck@campdesmilles.org – Tél : 06 78 99 74 63

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