



Rapport annuel du médiateur national

2025

Sommaire

02. Les chiffres clés 2025	4	9.4 La qualité de la formation, des formateurs et de l'organisation de la formation	25
03. Éditorial	5	• La qualité ressentie du formateur, son professionnalisme	
04. Résumé du rapport	6	• La qualité de la formation	
05. Les avantages de la médiation	8	• La qualité de l'organisation de la formation	
06. La médiation ancrée dans la culture d'entreprise	9	9.5 Évolution des réclamations collectives.....	28
6.1 Professionnalisation autour d'une méthode et d'un cadre de valeurs	9	9.6 Les sanctions disciplinaires	33
6.2 Les étapes du processus de médiation.....	9	9.7 Les difficultés d'accès à l'information : absence d'information ou de réponse à une demande.....	35
6.3 La charte du Club des médiateurs.....	10	9.8 Les problèmes d'admission en formation.....	35
6.4 Le circuit des saisines	12	9.9 Examen.....	36
6.5 Les étapes du process de traitement	13	9.10 La question de la discrimination.....	36
6.6 Une méthode et un cadre de valeurs.....	14	10. Mieux cerner le profil des réclamants	38
6.7 Accepter la saisine d'intermédiaires d'utilisateurs de l'Afpa.....	14	11. Typologie et évolution des saisines par région	41
07. En amont de la médiation : les réclamations de premier niveau	15	11.1 Répartition des saisines sur l'ensemble du territoire	41
08. Une hausse légère des saisines en médiation en 2025	19	11.2 Ventilation des saisines région par région en 2025 ..	44
09. Répartition des différents types de litiges	22	12. Recommandations	50
9.1 Analyse des principales causes de réclamations	22	12.1 Les 5 recommandations	50
9.2 Évolution des différents motifs de réclamations en premier motif sur 3 ans	23	12.2 Tableau de suivi des recommandations de l'exercice 2024.....	52
9.3 Des chiffres affinés pour une vision plus claire	24	13. Les correspondants régionaux du médiateur	53
		14. Annexes	55
		- La médiation instituée par les textes fondateurs de l'Afpa	55
		- Vade-mecum des procédures disciplinaires	59
		- Les conditions générales de vente.....	61
		- Les chiffres clés de l'Afpa	65
		- Saisir le médiateur national de l'Afpa	66

02. Les chiffres clés 2025



622

saisines

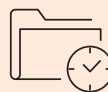
(+ 3 %)



278

dossiers

concernent la qualité de la formation, du formateur et de l'organisation de la formation



3/4

des dossiers

traités en moins de 15 jours



76 %

des réclamants

sont des hommes et
24 % des femmes



44 %

des réclamants

suivent une formation
de niveau 3



45 %

des réclamants

sont positionnés sur des
formations du secteur tertiaire

03. Éditorial

Impartialité et appartenance : une tension légitime



Florent Longuée

Médiateur national de l'Afpa

La médiation institutionnelle occupe une place singulière. Elle s'exerce au sein même de l'organisation dont elle examine certaines difficultés, tout en devant garantir aux parties en litige un regard indépendant et impartial.

Cette situation peut susciter une interrogation légitime notamment pour les réclamants, le plus souvent des stagiaires : comment le médiateur peut-il être pleinement neutre lorsqu'il appartient à l'institution ?

Mais elle peut aussi poser question aux salariés de l'Afpa : est-il bien dans notre camp ?

Chacun, selon sa position, peut s'interroger sur la capacité de la médiation à entendre sa situation avec la distance nécessaire.

Pour les stagiaires, l'institution le plus souvent apparaît comme une machine complexe, face à laquelle ils peuvent se sentir en position de fragilité. C'est la fameuse « partie faible au contrat ». Et face à cette puissance supposée, un médiateur ne penche-t-il pas systématiquement du côté de « la Direction » ? Combien d'échanges avec un réclamant débutent par des formules du type « vous leur donnerez toujours raison » ou encore « vous vous dites neutre mais ce n'est pas vrai » ?

Pour les salariés de l'Afpa, la médiation peut parfois être perçue comme un espace où leurs pratiques et leurs

décisions sont questionnées, voire jugées. Ce qui serait pourtant la dernière chose à faire.

Malgré ces différents contextes, la médiation se doit d'offrir à chacun la même garantie : celle d'une écoute attentive, respectueuse et équitable.

L'impartialité de la médiation ne tient pas à une extériorité totale à l'institution. Elle se construit dans la manière d'exercer la mission : par l'attention portée aux faits, par l'écoute équilibrée des parties et par la volonté constante de comprendre les situations avant d'en apprécier les enjeux.

L'appartenance à l'institution peut même constituer un avantage. Elle permet de mieux comprendre les réalités de fonctionnement de l'Agence, les contraintes auxquelles sont confrontés les acteurs et les marges de solution réellement possibles.

Mais cette proximité impose en retour une exigence particulière : celle de préserver en permanence la liberté d'analyse et la capacité à porter un regard indépendant sur les situations examinées.

La médiation ne cherche ni à défendre l'institution ni à contester l'action de ses acteurs. Elle vise avant tout à rétablir le dialogue lorsqu'il est difficile et à favoriser la recherche de solutions équilibrées.

04. Résumé du rapport

L'exercice 2025 se caractérise par une progression légère du nombre de dossiers de médiation, avec 622 saisines enregistrées, contre 602 en 2024, soit une augmentation de 3 %.

L'évolution des saisines sur les sept dernières années se traduit par un presque triplement des dossiers traités alors que paradoxalement le nombre de stagiaires en formation à l'Afpa n'a cessé de baisser.

L'analyse des motifs de réclamation indique que la hausse concerne l'ensemble des motifs habituellement recensés, dans des proportions comparables à celles constatées en 2024. Aucun motif spécifique ne peut ainsi être identifié comme facteur déterminant de cette évolution, qui traduit plutôt une augmentation globale des différentes catégories des réclamations.

L'étude du profil des usagers ayant recours à la médiation met en évidence une population majoritairement masculine (76 % hommes et 24 % femmes), plus marqué encore que l'écart général entre hommes (70 %) et femmes (30 %) tous stagiaires confondus. Ces usagers sont également principalement issus de régions à forte densité démographique. Les saisines concernent plus particulièrement les formations du secteur tertiaire 45 % suivies de celles du bâtiment 30 % et de l'industrie 24 %. (1 % en préformation).

Les réclamations en médiation sont plus nombreuses dans les formations de niveaux supérieurs, en particulier les niveaux 3, 4 et 5 (98 %) et demeurent marginales sur les niveaux 1 et 2.

La qualité de la formation, de son organisation et des formateurs

Cette catégorie demeure la plus représentée en médiation, avec 278 dossiers traités, contre 292 en 2024, soit en légère baisse néanmoins.

Afin de mieux analyser cette rubrique, qui constitue de manière constante le premier motif de saisine, elle est déclinée en trois sous-ensembles distincts.

La qualité ressentie du formateur, son professionnalisme

95 réclamations ont été traitées en 2025 dans ce domaine. Lorsque la qualité du ou des formateurs est mise en cause, on constate que sur ces 95 dossiers, 41 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs. Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation ou un manque d'implication. Tandis que 54 réclamations visent les compétences techniques du formateur, en d'autres termes, une insuffisance d'expertise sur le métier sur lequel les stagiaires viennent se former.

La répartition des réclamations selon le statut des formateurs est particulièrement significative. Sur 95 réclamations mettant en cause la qualité des formateurs, 75 visent des formateurs en CDD (ou tout autre statut impliquant une activité ponctuelle). Et donc 20 réclamations seulement visent des personnels en CDI.

Les équipes de centre soulignent la difficulté persistante à recruter le bon profil, « au bon moment », en particulier dans des délais contraints ou sur des métiers en tension. Si ces actions de recrutement constituent une priorité et mobilisent fortement les équipes, elles peuvent néanmoins s'apparenter à une véritable performance lorsqu'il s'agit, par exemple, de remplacer rapidement un formateur expérimenté indisponible.

Les formateurs du dispositif « Itinérants » de l'Afpa sont bien entendu les premiers sollicités mais ils ne peuvent répondre à toutes les demandes.

Avec 95 saisines le volume est cependant en baisse par rapport à l'année précédente (115), vraisemblablement en raison d'un moindre recours aux contrats en CDD.

La qualité de la formation

Avec 65 saisines enregistrées, cette rubrique connaît, cette année une baisse également significative (104 en 2024). Pour ce qui concerne les modalités de formation (organisation, part de l'autoformation, etc.) 27 saisines ont été reçues et 38 dossiers ont été traités pour la partie intitulée « qualité du programme, du matériel de formation et de matière d'œuvre ».

La qualité de l'organisation de la formation

Il s'agit principalement de réclamations qui portent sur des périodes où un formateur est absent sans être remplacé pour une durée allant de quelques jours à quelques semaines ou lorsqu'il est remplacé par un ou plusieurs intervenants, généralement des formateurs eux-mêmes mais qui ne sont pas des spécialistes de cette formation. Ils peuvent posséder une partie des qualifications nécessaires mais pas toutes. Ce motif de réclamation avec 118 dossiers traités est clairement émergeant et devient en volume le premier motif de réclamation.

Les réclamations collectives

Elles visent pour l'essentiel la qualité de la formation et/ou du formateur. 29 réclamations de groupe ont été enregistrées en 2025 (contre 26 en 2024). Elles concernent 269 stagiaires au total et représentent les litiges les plus problématiques, qui ont le plus fort impact sur l'image et la réputation de l'Agence.

Les schémas de ces réclamations de groupe sont très souvent les mêmes, en particulier, un formateur peu expérimenté ou n'ayant pas toutes les compétences attendues est recruté en urgence, parfois faute d'autres choix. Les stagiaires jugent son niveau insuffisant. Ou encore un formateur est absent pour une période longue ou est remplacé par une succession de formateurs pas toujours spécialistes du poste.

Les stagiaires alertent la direction du centre qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème. Le litige tourne souvent au conflit. Le phénomène est renforcé lorsque les directions de centre portent leurs efforts sur le règlement du problème mais négligent l'information des stagiaires.

Ces recours collectifs se concentrent essentiellement sur les niveaux supérieurs de qualification (3, 4 et 5). Le niveau 3 correspond à la moitié des stagiaires (135). Ils sont également très représentés dans le secteur tertiaire (102 stagiaires) suivi du bâtiment (87 stagiaires) et de l'industrie (80 stagiaires). Chacun des cas pour lequel la médiation a été saisie a cependant trouvé une solution pour régler le litige entre le groupe de stagiaires et la direction du centre.

Les sanctions disciplinaires

Les recours contre des sanctions disciplinaires, avec 77 saisines, connaissent une légère hausse (69 en 2024). Ils concernent 37 avertissements et 40 exclusions définitives de stagiaires.

En 2025, au total 706 stagiaires ont fait l'objet d'une exclusion définitive. Cependant, de très fortes disparités apparaissent toujours d'une région à l'autre. Ainsi par exemple, le taux d'exclusion du total de stagiaires en formation est de 0,20 % en Pays de la Loire lorsqu'il est de 2,07 % dans la région Nouvelle-Aquitaine.

La question de la discrimination

Depuis plusieurs années, la question des discriminations s'est progressivement imposée comme un motif récurrent de dossiers traités. S'il n'est pas considérable (33) en volume, en revanche il s'agit généralement de sujets complexes qui nécessitent le plus souvent une attention particulière.

Les situations de discrimination pointées par les réclamants recouvrent des réalités diverses, notamment liées à l'origine, à l'égalité entre les femmes et les hommes, à l'âge, au handicap ou encore à l'orientation sexuelle.

En 2025, 33 dossiers font état d'un motif de discrimination, dont 23 réclamations exprimées en motif principal et 10 en motif secondaire.

Les 5 recommandations

- Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD.
- Traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention.
- Prendre davantage en compte l'inquiétude des stagiaires lorsque surviennent des complications d'organisation, notamment en cas d'absence du formateur prévu.
- Diffuser à l'ensemble des salariés de l'Afpa une note d'information basée sur des éléments juridiques rappelant les principes de non-discrimination, les obligations de l'Afpa, ainsi que les évolutions légales et les risques juridiques encourus en cas de non-conformité.
- Informer, le plus en amont possible, les personnes inscrites à une formation sur laquelle pèse un fort risque d'annulation ou de report.

05. Les avantages de la médiation



La gratuité :

Sans frais pour le requérant.



L'indépendance et l'impartialité :

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



La confidentialité :

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



L'équité :

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



Non contraignante :

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



La rapidité :

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



La transparence :

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

06. La médiation ancrée dans la culture d'entreprise

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

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

Tous les centres Afpa, sans exception, depuis 7 ans, ont été concernés par des dossiers traités en médiation. Ils en connaissent depuis nécessairement les principes de base et le fonctionnement.

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

La fonction de médiateur au sein de l'Afpa est relativement récente. Cependant, au fil des années, elle a su trouver sa place dans la culture de l'Agence. L'enjeu majeur a été de bâtir un cadre solide et professionnel, à la hauteur des attentes des usagers, partenaires et clients. Depuis 2019, le processus de médiation s'est aussi professionnalisé en simplifiant l'accès à ce dispositif et en sensibilisant ses parties prenantes aux avantages de ce mode alternatif de règlement des litiges.

La mise en place, en 2021, d'un processus de réclamation de

premier niveau, unifié à l'échelle nationale, a été une avancée majeure dans cette démarche, facilitant la prise en compte des réclamations et améliorant ainsi la satisfaction client. Ce processus vise à offrir une réponse plus rapide et plus efficace aux préoccupations des usagers, tout en intégrant une approche préventive de la gestion des litiges.

6.2 Les étapes du processus de médiation

Le processus de médiation au sein de l'Afpa suit une série d'étapes précises afin d'assurer une gestion optimale des saisines et une résolution équitable des conflits :



ÉTAPE 1 :
Saisine du médiateur :
la médiation débute par la demande formelle de l'utilisateur, qui peut être faite par courrier ou par email.



ÉTAPE 2 :
Accusé de réception :
dans les trois jours suivant la réception de la demande, un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur pour confirmer que sa saisine a bien été prise en compte.



ÉTAPE 3 :
Vérification des conditions de recevabilité :
le médiateur vérifie que la demande remplit les critères nécessaires pour être prise en charge dans le cadre de la médiation.



ÉTAPE 4 :
Instruction du dossier : le médiateur, souvent en lien avec les correspondants régionaux, instruit le dossier en recueillant les informations et les éléments nécessaires à la bonne compréhension du litige.



ÉTAPE 5 :
Rendu de l'avis : après analyse, le médiateur rend un avis, généralement par écrit, après un délai de deux mois (le plus souvent sous 10 jours) après la réception de la saisine. Ce délai peut être prolongé en cas de complexité du dossier.



6.3 La charte du Club des médiateurs

Le médiateur national de l'Afpa s'appuie sur la charte du Club des médiateurs de services au public pour conduire sa mission. Il est également membre du Cercle de la médiation française qui rassemble une cinquantaine de médiateurs institutionnels et de médiateurs de la consommation.

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Charte du Club des Médiateurs de services au Public

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

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

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

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

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

I. Valeurs du médiateur du club

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

L'INDÉPENDANCE : le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

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

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



II. Principes applicables au processus de médiation

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

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

LA TRANSPARENCE : le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe : – sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions

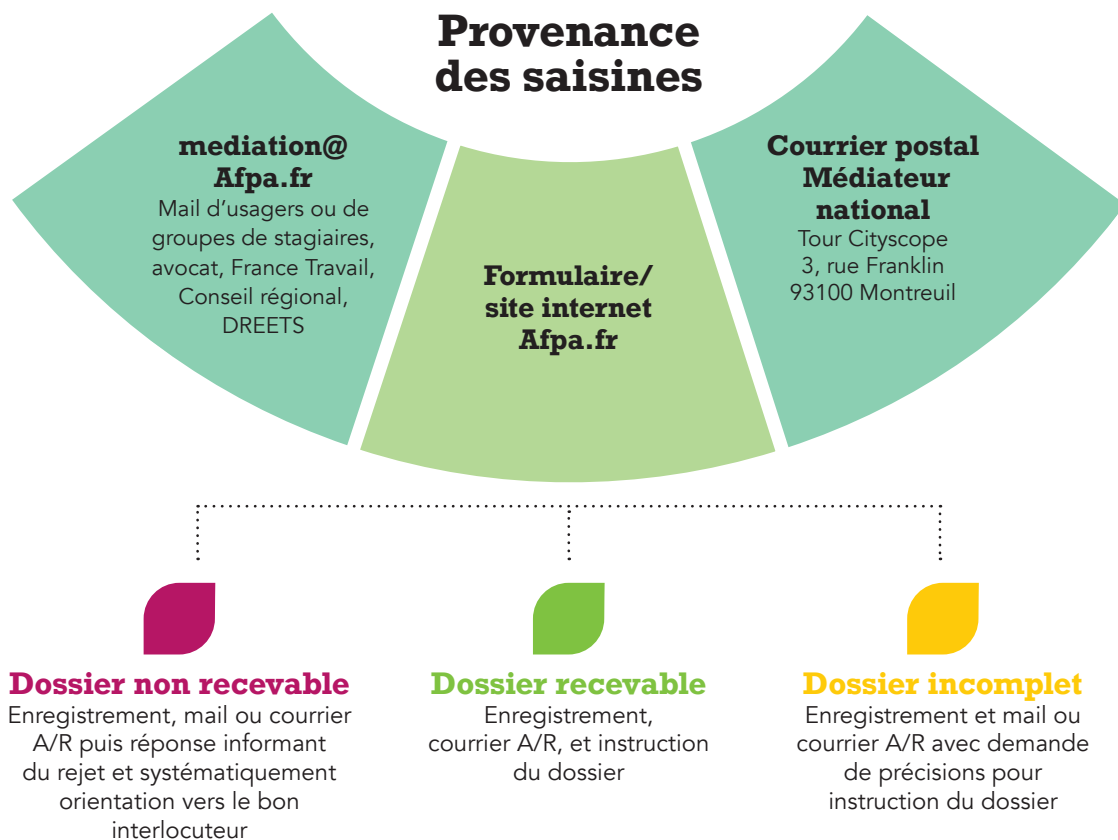
de déroulement du processus sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux. Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

LA GRATUITÉ : Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

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

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

6.4 Le circuit des saisines

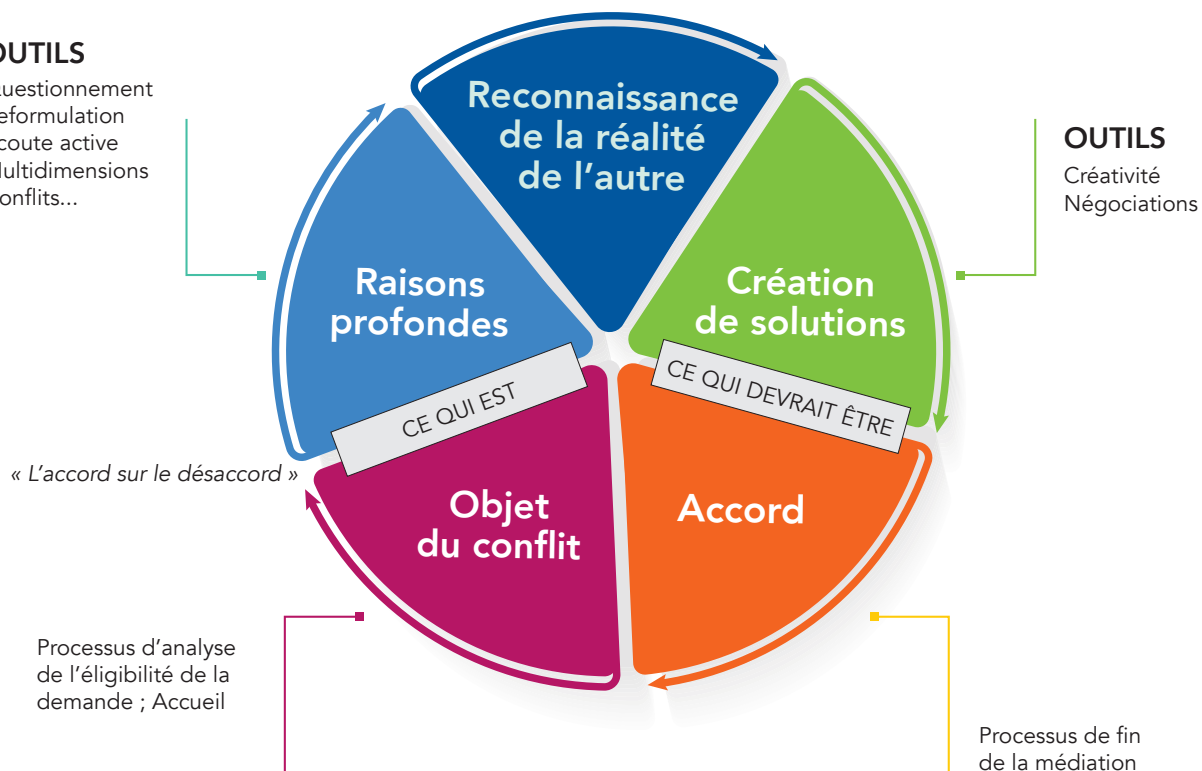


- **Mail ou courrier d'accusé réception généralement sous 3 jours**
- **Instruction du dossier**
- **Échanges avec les différentes parties**
- **Déplacement sur place si nécessaire**
- **Avis rendu par écrit, puis clôture du dossier (généralement sous 10 jours)**
- **Archivage du dossier (pendant 2 ans)**

6.5 Les étapes du process de traitement

OUTILS

Questionnement
Reformulation
Écoute active
Multidimensions
Conflits...



Source : document de formation/Club des médiateurs

6.6 Une méthode et un cadre de valeurs

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

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

Source Défenseur des droits



6.7 Accepter la saisine d'intermédiaires d'utilisateurs de l'Afpa

Il est essentiel de permettre à des intermédiaires de représenter les usagers de l'Afpa dans le cadre de la médiation. Ces intermédiaires peuvent être des avocats, des travailleurs sociaux, ou des proches de l'utilisateur (conjoint, parents, amis). Cette option est importante pour les usagers qui, pour diverses raisons (difficultés avec l'écrit, absence d'accès aux outils numériques, crainte d'engager une démarche administrative), souhaitent se faire accompagner.

Les avocats et les services juridiques des compagnies d'assurances, lorsqu'ils sont mandatés par un usager, voient dans la médiation un moyen de trouver rapidement une solution amiable, évitant ainsi des procédures judiciaires longues et coûteuses.

07. En amont de la médiation : les réclamations de premier niveau

En amont de la médiation, les réclamations de premier niveau relèvent d'un processus désormais mature.

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

À ce titre, une bonne prise en charge des réclamations de premier niveau est clé pour la médiation et *a fortiori* pour l'Afpa.

Bilan 2025 des réclamations de premier niveau

Le volume total de réclamations diminue avec 66 réclamations de moins (- 6,5 %) entre 2024 et 2025 (1019 vs 953). Ceci s'explique, vraisemblablement, d'une part, par l'amélioration du processus interne de traitement avec une

meilleure anticipation des besoins clients par le Pôle Relation Clients, et d'autre part, par une meilleure appropriation de l'outil MOCA réclamations avec une gestion plus centralisée vers le Responsable Régional Qualité.

Les motifs récurrents restent principalement liés à la **formation** (358 réclamations), à l'**accueil, information et inscription** (145) et à la **certification** (115), bien que ces thématiques soient en baisse par rapport à 2024.

Les canaux d'entrée des réclamations restent majoritairement digitaux, avec la plateforme du 3936 (395 dossiers) et le formulaire en ligne (326). Les réclamations émanent principalement des stagiaires et des anciens stagiaires (340), juste devant les candidats à la formation (331).

Le délai moyen de traitement reste stable autour de **25 jours**.

Analyse des réclamations de premier niveau 2025

Au 31 décembre 2025, 862 réclamations ont été clôturées soit 90,45 % de réclamations traitées clôturées.

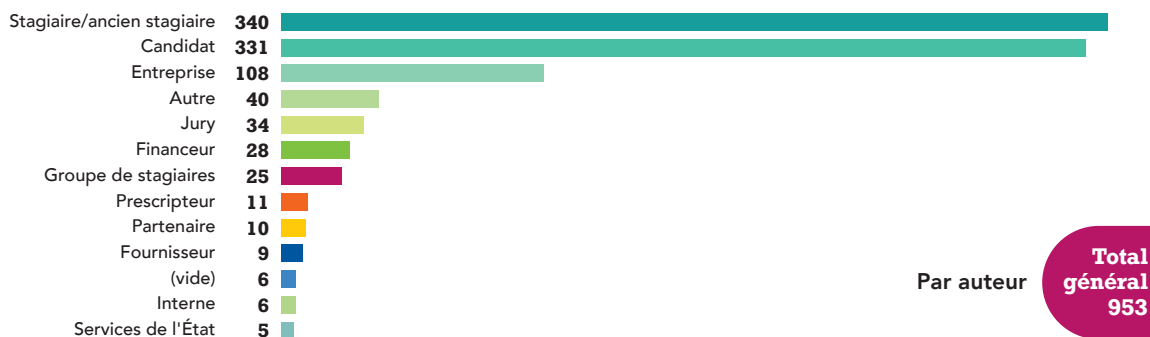
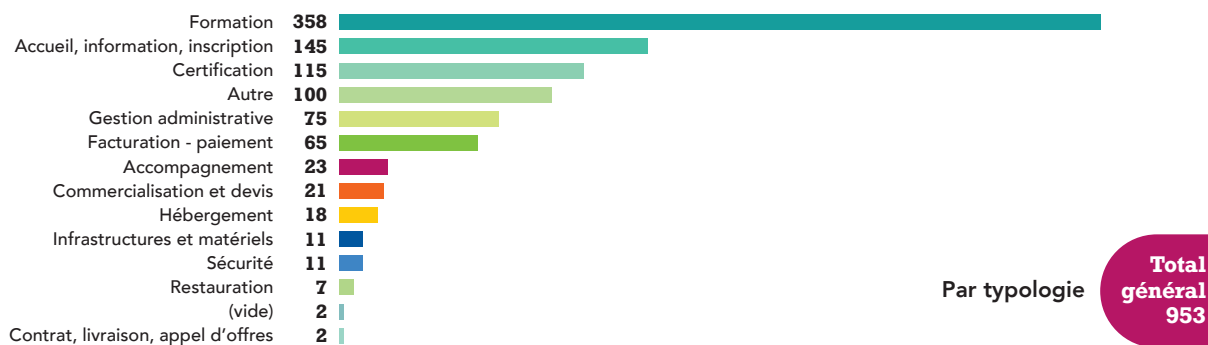
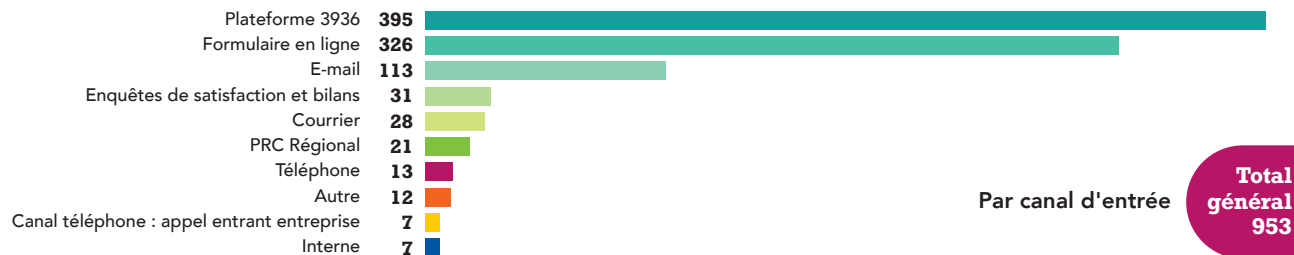
ÉVOLUTION NOMBRE DE RÉCLAMATIONS	2024	2025
VOLUME DE RÉCLAMATIONS	1019	953
ENTRÉES STAGIAIRES	72 751	60 771

VENTILATION PAR RÉGION

Grande région	Clôturée Traitée	Ouverte	En cours de traitement	En attente	Sans objet	Aban- donnée	Total général	Total net
Auvergne-Rhône-Alpes	32	4	1		3		40	37
Bourgogne-Franche-Comté	38			2	15	1	56	40
Bretagne	49		2	1	5	3	60	52
Centre-Val de Loire	28				7		35	28
Corse	7						7	7
Grand Est	66		4	4	15	1	90	74
Hauts-de-France	108		5	2	3	5	123	115
Ile-de-France	164	4			7		175	168
Normandie	76	5	1	2	6		90	84
Nouvelle-Aquitaine	81	33	8	4	1	1	128	126
Occitanie	100			6	4		110	106
Pays-de-la-Loire	39	1	1		5		46	41
Provence-Alpes-Côte d'Azur	63			1		1	65	64
Territoire Digital	11						11	11
(vide)						1	1	0
	862	47	22	22	71	13	1037	953

VENTILATION PAR CANAL D'ENTRÉE, AUTEUR ET TYPOLOGIE

En 2025, 3 principaux canaux, la plateforme 3936, le formulaire Afpa.fr et le mail concentrent plus de 87 % des réclamations.



Délai de traitement 2025

64 %

ont été clôturées en moins de 21 jours

6 %

au-delà de 91 jours



37 %

des réclamations collectées
concernent la formation



34 %

des prospects ou
candidats



15 %

proviennent des
financeurs, prescripteurs
et entreprises

08. Une hausse légère des saisines en médiation en 2025

L'année 2025 se caractérise par une nouvelle progression du nombre de saisines en médiation, avec 622 dossiers enregistrés, contre 602 en 2024, soit une augmentation de 3 %.

Un doublement des saisines a été enregistré entre 2018 et 2019. Cette évolution peut être attribuée à une amélioration significative de la captation des demandes, liée notamment à une meilleure visibilité du dispositif sur le site de l'Afpa, à la mise en place d'un formulaire de saisine en ligne, ainsi qu'à une communication ciblée auprès des stagiaires et des salariés.

Entre 2019 et 2022, le volume des saisines s'est ensuite stabilisé autour de 450 dossiers par an.

Depuis 2023, une dynamique de hausse est observée. Elle s'est poursuivie en 2024 et 2025. L'analyse des motifs de réclamation montre que l'augmentation constatée en 2025 concerne l'ensemble des motifs habituellement recensés, dans des proportions comparables à celles de l'année précédente.

Aucun motif spécifique ne se distingue donc comme facteur explicatif principal de cette évolution, qui traduit plutôt une augmentation globale des saisines de médiation.

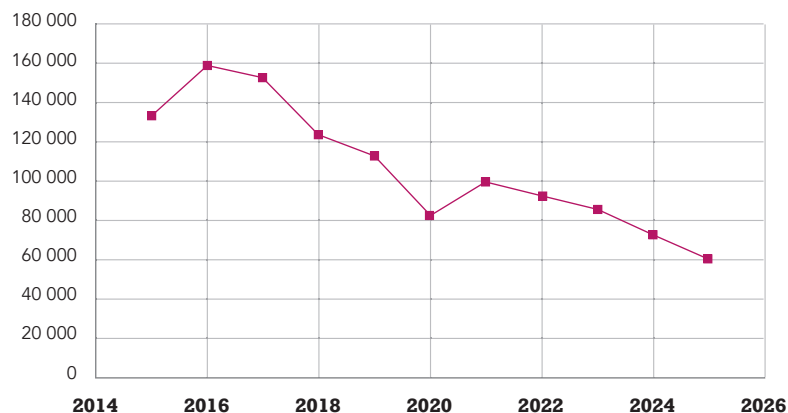
Sur l'ensemble de la période 2018-2025, le nombre de saisines a ainsi été multiplié par près de trois. Ce renforcement constant du recours à la médiation peut sembler paradoxal au regard de la baisse, elle aussi constante, du nombre de stagiaires en formation à l'Afpa sur cette période.

ÉVOLUTION DES SAISINES EN MÉDIATION DEPUIS 2018

	JAN.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
2018	30	35	18	20	23	16	9	12	13	23	16	18	233
2019	17	8	76	48	27	41	23	18	30	61	43	50	442
2020	42	44	54	36	12	24	50	41	52	32	39	32	458
2021	31	35	76	46	57	31	15	12	19	32	68	25	447
2022	54	45	40	53	59	52	31	18	27	40	28	20	467
2023	19	34	53	43	52	65	58	19	51	38	65	59	556
2024	83	78	41	53	18	35	44	22	34	77	81	36	602
2025	50	59	46	54	68	55	72	24	48	45	40	62	622

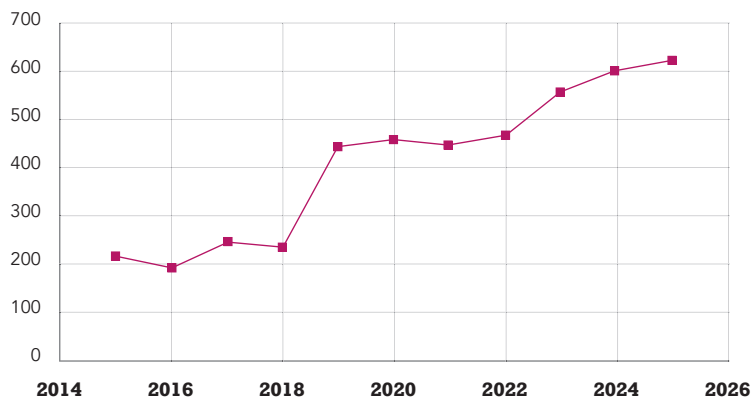
ÉVOLUTION DES SAISINES DEPUIS 2015

Nombre total de stagiaires entrés en formation à l'Afpa



À partir de 2016, on constate une baisse presque constante du nombre de stagiaires entrés en formation. En schématisant, on passe en moins de 10 ans de 160 000 stagiaires/an à 60 000/an. Au contraire, la courbe est totalement inversée sur le nombre de réclamants qui saisissent la médiation.

Évolution des saisines depuis 2015

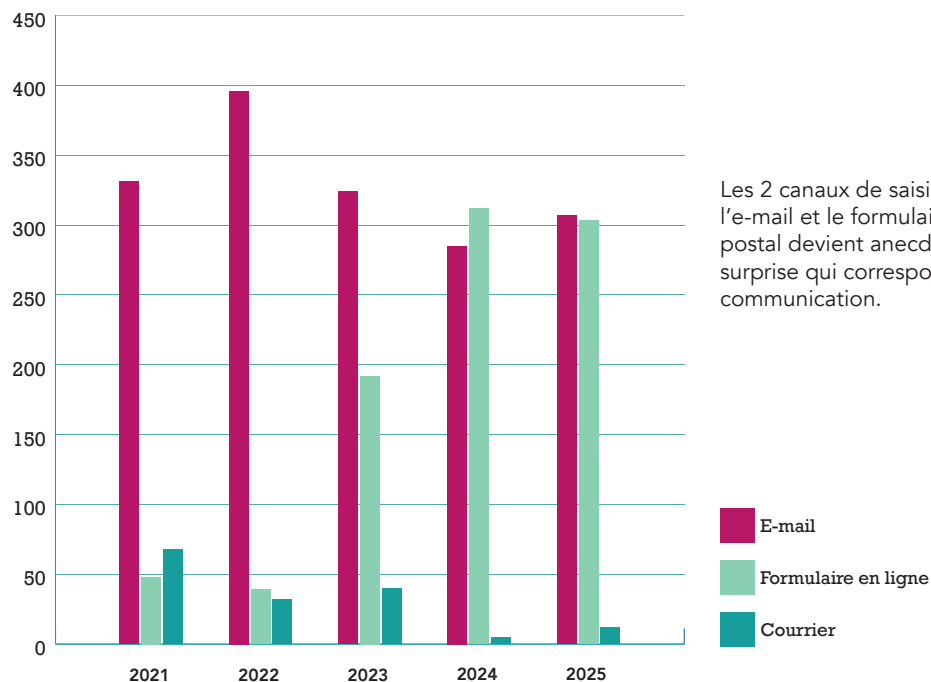


ANALYSE DE LA RÉPARTITION MENSUELLE DES SAISINES EN 2025



En 2025, l'activité de la médiation est caractérisée par une répartition globalement équilibrée du traitement des saisines sur l'ensemble de l'année, en dehors du mois d'août, qui correspond à une baisse saisonnière classique.

ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES MODALITÉS DE SAISINE (2021–2025)



Les 2 canaux de saisines principaux en médiation sont l'e-mail et le formulaire en ligne. Le recours au courrier postal devient anecdotique. Une tendance sans surprise qui correspond à l'évolution des modes de communication.

09. Répartition des différents types de litiges

9.1 Analyse des principales causes de réclamations

Le motif de réclamation « Qualité de la formation, de son organisation et des formateurs » demeure cette année encore largement en tête. Il représente près de la moitié des saisines malgré une légère baisse.

Les motifs liés aux questions disciplinaires suivent ainsi que les délais ou absences de réponse.

Les catégories « divers », « examens », « diplômes et attestations » et « problèmes d'admission » progressent globalement.

À l'inverse, les saisines relatives à la discrimination et aux litiges liés à la rémunération et aux frais annexes sont en diminution.

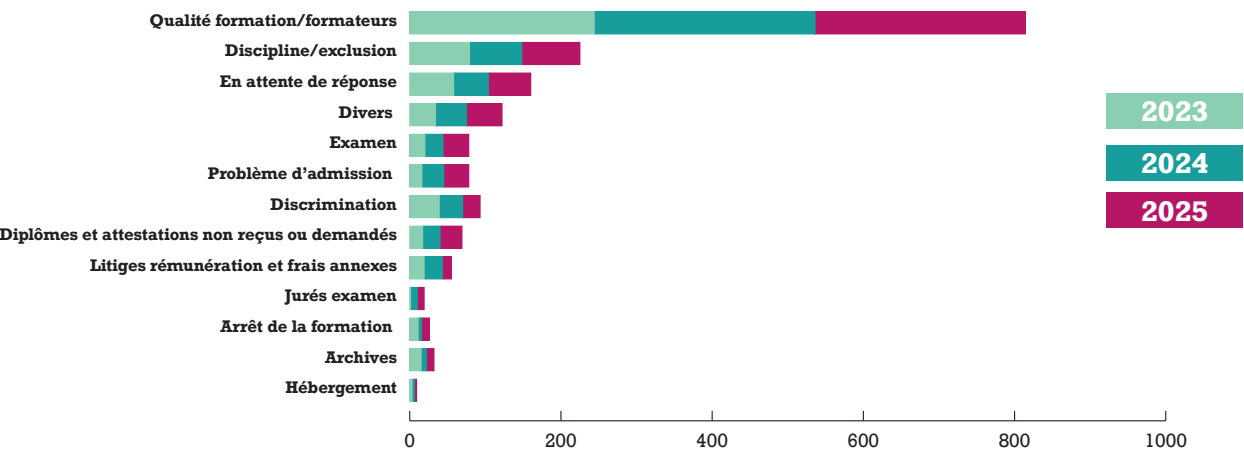
Enfin, les motifs plus marginaux (hébergement, rémunération et frais annexes) restent stables, quantitativement limités.



9.2 Évolution des différents motifs de réclamations en premier motif sur 3 ans

MOTIFS	2023	%	2024	%	2025	%
Qualité formation/formateurs	244	44%	292	48%	278	45%
Discipline/exclusion	79	14%	69	11%	77	12%
Absence de réponse ou d'information	58	10%	46	8%	56	9%
Divers	34	6%	41	7%	47	8%
Examen	20	4%	24	4%	34	5%
Problème d'admission	16	3%	29	5%	33	5%
Diplômes et attestations non reçus ou demandés	17	3%	23	4%	29	5%
Discrimination	39	7%	31	5%	23	4%
Litiges rémunération et frais annexes	19	3%	24	4%	12	2%
Arrêt de la formation	11	2%	4	0,60%	11	2%
Archives	15	3%	7	1%	10	1,5%
Jurés examen	1	0,20%	9	1,50%	9	1,5%
Hébergement	3	0,50%	3	0,50%	3	0,50%
Total	556	100%	602	100%	622	100%

RÉPARTITION DES DOSSIERS DE RECOURS PAR MOTIFS



9.3 Des chiffres affinés pour une vision plus claire

622 dossiers traités en 2025

Qualité de la formation, du formateur et de l'organisation de la formation 278	Qualité ressentie du formateur/professionnalisme 95	Les compétences techniques 54
	Qualité de la formation 65	Les compétences pédagogiques 41
		Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre 38
		Les modalités de formation (organisation, auto-formation) 27
Qualité de l'organisation de la formation dont absence de formateur 118		
Discipline 77	Contestation exclusion 40	Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs 12
		Absentéisme 14
	Contestation avertissement 37	Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires 14
		Absentéisme 16
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs formateurs 11
		Comportement vis-à-vis d'un ou plusieurs stagiaires 10
Absence de réponse ou d'information aux demandes 56	Candidature restée sans réponse 17	
	Aide à l'orientation 33	
	Devis ou facture non reçus 6	
Divers 47		
Examen 34	Repasser l'examen 24	
	Contestation des résultats d'examen 6	
	Changement de date d'examen 4	
Discrimination 23 + 10 (en motifs secondaires) 33	Origine 11, Handicap 10, F/H 8, âge 4	
Problèmes d'admission en formation 33	Session de formation déjà complète, report ou annulation de dates de session 33	
Diplômes et attestations non reçus 29		
Rémunération et frais annexes 12		
Arrêt de la formation 11		
Archives 10		
Jurés d'examen 9		
Qualité des hébergements 3		



9.4 La qualité de la formation, des formateurs et de l'organisation de la formation

Cette thématique demeure, de loin, la plus importante dans le cadre des médiations avec **278 dossiers traités**, contre 292 l'année précédente.

Afin d'en faciliter l'analyse, la rubrique est structurée en trois ensembles :

- la qualité perçue du formateur et son professionnalisme, représente **95 dossiers**,
- la qualité de la formation totalise **65 dossiers**,
- la qualité de l'organisation de la formation regroupe **118 dossiers**.

Le fait notable est que ces dernières années le thème de la « qualité du formateur et de son professionnalisme », largement en tête des motifs de réclamation, est clairement supplanté en 2025 par le sujet de la qualité de l'organisation de la formation 95 vs 118 dossiers. Cela s'explique d'une part, par un moindre recours à des formateurs en CDD qui étaient principalement visés par les réclamations concernant la qualité des formateurs et, d'autre part, par des difficultés croissantes pour les centres à assurer une continuité de formation en particulier en cas d'absence de formateur qui parfois n'est pas remplacé sur un temps trop long ou est remplacé par une succession de formateurs pas toujours spécialistes du poste.

La qualité ressentie du formateur, son professionnalisme

En 2025, 95 réclamations ont été traitées dans ce domaine (contre 115 en 2024). Ce sujet, qui traduit avant tout un ressenti de la part des usagers de l'Afpa, concerne principalement des formateurs en contrat à durée déterminée (ou prestataires, etc.).

Lorsque la qualité du ou des formateurs est mise en cause, on constate que sur ces 95 dossiers, 41 portent sur les compétences pédagogiques des formateurs. Les reproches visent en particulier leur capacité d'animation ou un manque d'implication. Tandis que 54 des réclamations visent les compétences techniques du formateur, en d'autres termes, une insuffisance d'expertise sur le métier sur lequel les stagiaires viennent se former.

La répartition des réclamations selon le statut des formateurs est particulièrement significative. Sur 95 réclamations mettant en cause la qualité des formateurs, 75 visent des formateurs en CDD (ou tout autre statut impliquant une activité ponctuelle). Et donc 20 réclamations seulement visent des personnels en CDI.

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

Les équipes de centre soulignent la difficulté persistante à recruter « le bon profil, au bon moment », en particulier dans des délais contraints ou sur des métiers en tension. Si ces actions de recrutement constituent une priorité et mobilisent fortement les équipes, elles peuvent néanmoins s'apparenter à une véritable performance lorsqu'il s'agit, par exemple, de remplacer rapidement un formateur expérimenté indisponible.

Les formateurs du dispositif « itinérants » de l'Afpa sont bien entendu les premiers sollicités mais ils ne peuvent répondre à toutes les demandes.



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

Les solutions mises en œuvre pour le recrutement des formateurs sont :

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

Verbatim

Les verbatims présentés ci-dessous sont issus de dossiers traités par le médiateur. Ils illustrent la réalité des situations telles qu'elles sont ressenties par les requérants. L'anonymat des parties est strictement respecté.

« Nous sommes à 1 mois de la certification sans avoir traité une bonne partie du programme. Depuis l'arrivée de votre nouveau formateur/trice, on tourne en rond : pas de réponse claire à nos questions, des chapitres entiers sont survolés, pas de correction de nos exercices. S'il/elle n'était pas là ça ne changerait rien ! Heureusement que l'on est soudé et on travaille entre nous. Nous avons perdu beaucoup de temps. Que va faire l'Afpa si nous n'avons pas notre diplôme ? »

La qualité de la formation

Avec 65 saisines enregistrées, contre 104 l'année précédente, la rubrique qualité de la formation connaît cette année une baisse significative. Ce sujet vise en particulier les moyens mis à disposition de la formation ou ses modalités pédagogiques.

En ce qui concerne les modalités de formation (organisation, part de l'autoformation, etc.), 27 saisines ont été reçues et, pour la partie intitulée « Qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre », 38 dossiers ont été traités.

La qualité de l'organisation de la formation

Il s'agit de réclamations qui portent essentiellement sur des périodes où un formateur est absent. Dans le premier cas de figure, il n'est pas remplacé pour une durée allant de quelques jours à quelques semaines. Dans le deuxième cas de figure, il est remplacé par un ou plusieurs intervenants, généralement des formateurs eux-mêmes disponibles, mais qui ne sont pas des spécialistes de cette formation. Ils peuvent posséder une partie des qualifications nécessaires mais pas toutes. Ce motif de réclamation avec 118 dossiers traités (contre 73 en 2024) est clairement émergeant et devient en volume le premier motif de réclamation.

Verbatim

Les verbatims présentés ci-dessous sont issus de dossiers traités par le médiateur. Ils illustrent la réalité des situations telles qu'elles sont ressenties par les requérants. L'anonymat des parties est strictement respecté.

« Actuellement stagiaire en formation à l'Afpa, je me permets d'attirer votre attention sur plusieurs dysfonctionnements graves que moi-même et l'ensemble de mon groupe subissons depuis plusieurs mois. Depuis le démarrage de cette formation, sept formateurs différents se sont succédés, laissant à plusieurs reprises le groupe sans encadrement pédagogique, parfois pendant plusieurs jours consécutifs.

La semaine passée, nous avons de nouveau été une semaine entière sans formateur, car Mxxx avait émis un arrêt maladie de dernière minute, ce à la suite de son éviction du poste titulaire de formateur xxx à l'Afpa de xxx, et malgré sa bonne volonté et son implication. Ces interruptions d'enseignement se produisent régulièrement, compromettant la qualité de la formation pour laquelle nous sommes engagés. Actuellement, nous avons un formateur remplaçant, mais pour combien de temps ? Je demande un réexamen global des conditions d'encadrement de cette formation, rendue difficile par les nombreux changements de formateurs et les périodes répétées sans enseignement. Dans l'attente d'un retour de votre part, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. »

Même s'il faut admettre la difficulté pour les équipes de centre, dans un contexte budgétaire contraint, de réussir à organiser une parfaite continuité des parcours de formation, il convient cependant de souligner un déplacement progressif depuis deux ans des principales causes de réclamation. Après s'être concentrées sur des formateurs en CDD et prestataires, qui ne présentent pas toujours les qualités attendues pour exercer à l'Afpa, elles sont de plus en plus la conséquence d'un défaut d'organisation. Mais ce qui apparaît comme un défaut d'anticipation pour les stagiaires, résulte le plus souvent d'une forme d'arbitrage budgétaire de la direction du centre. Par exemple, renoncer au recrutement « coûteux » d'un prestataire pour permettre le remplacement temporaire du formateur titulaire pour quelques semaines.

9.5 Évolution des réclamations collectives

Depuis fin 2018 où elles sont comptabilisées, les réclamations collectives sont en constante augmentation pour atteindre 29 dossiers cette année soit près du double depuis 7 ans.

	NB RECOURS COLLECTIFS	NB STAGIAIRES CONCERNÉS
2025	29	269
2024	26	264
2023	22	200
2022	19	180
2021	19	167
2020	19	213
2019	16	214
	150	1 507

Ce mode de réclamation de groupe n'est pas propre à l'Afpa mais constitue bien un phénomène de société. Dès sa première expression, il doit représenter une alerte pour toutes les équipes de centre. Il est extrêmement rare qu'un groupe de stagiaires, en particulier lorsque l'ensemble des apprenants d'un même groupe est concerné, formule des revendications totalement infondées.

Le schéma de ces réclamations est souvent similaire : un formateur peu expérimenté ou dont les compétences ne sont pas totalement conformes aux attentes est recruté en urgence, parfois faute d'autres choix. Les stagiaires perçoivent rapidement des manques dans son enseignement et alertent la direction qui ne mesure pas toujours l'ampleur du problème, ou encore la formation connaît une longue période ou plusieurs séquences sans formateur.

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

Pris dans le conflit, les stagiaires ont tendance à surestimer leur retard, tandis que le centre a tendance à le minimiser.

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

En 2025, et plus largement ces 7 dernières années, chacun des cas pour lequel la médiation a été saisie a trouvé une solution pour régler les litiges entre le groupe de stagiaires et la direction de leur centre (avec souvent un programme personnalisé de rattrapage, et parfois un allongement de la formation pour permettre ce rattrapage). Dans l'immense majorité des cas, les stagiaires concernés ont, in fine, des taux de réussite à l'examen identiques aux autres groupes.



AU TRAVERS DES DOSSIERS TRAITÉS, UN CONSTAT S'IMPOSE :

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

Les autres sujets (qualité des locaux, du matériel...) sont importants mais restent secondaires.

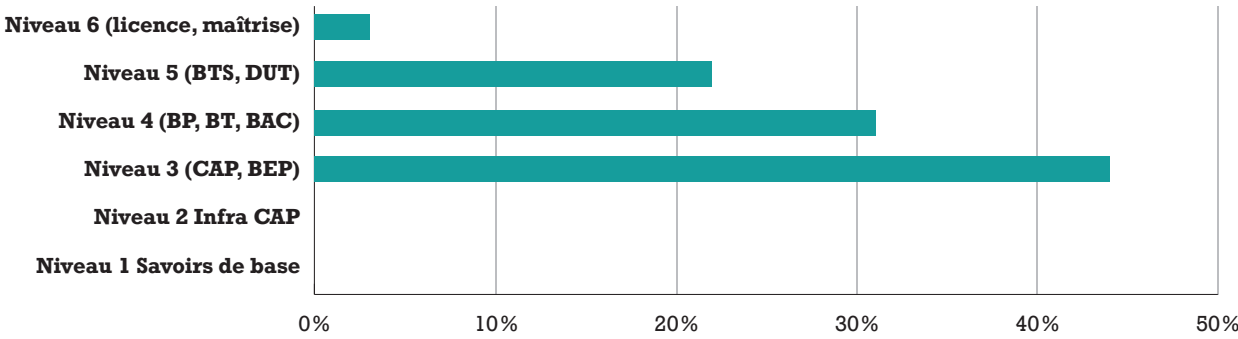
Les 29 réclamations collectives en 2025

PAR NIVEAUX ET PAR SECTEURS 2025

	Niveau 3 (CAP/BEP)	Niveau 4 (BAC)	Niveau 5 (BTS/DUT)	Niveau 6 (Licence)	Total
Bâtiment	5	2	2	-	9
Industrie	3	4	1	-	8
Tertiaire	6	4	1	1	12*

*1 groupe avec 2 niveaux

NIVEAUX DE QUALIFICATION DES STAGIAIRES QUI EXPRIMENT UNE RÉCLAMATION DE GROUPE



PAR SECTEURS PAR RAPPORT À L'ENSEMBLE DES STAGIAIRES

	Total entrées stagiaires 2025	Total entrées stagiaires %	Total dossiers recours collectifs sur 7 ans %
Préformation	6 376	11 %	0 %
Bâtiment	22 342	37 %	46 %
Industrie	8 572	14 %	14 %
Tertiaire	23 501	38 %	40 %
Total	60 791	100 %	100 %

Analyse des recours collectifs sur 7 ans

PAR NIVEAUX ET PAR SECTEURS SUR 7 ANS

Pour bénéficier de données plus précises et mieux comprendre le phénomène des recours collectifs, ils ont été analysés sur la base des 154 dossiers traités au cours de ces 7 dernières années en médiation, notamment au travers des niveaux de qualification des formations ainsi que des secteurs d'activités concernés.

	Niveau 3 (CAP/BEP)	Niveau 4 (BAC)	Niveau 5 (BTS/DUT)	Niveau 6 (Licence)	Sur les 7 dernières années
Bâtiment	30	18	22	-	70
Industrie	7	12	3	-	22
Tertiaire	13	20	26	3	62
Total	50	50	51	3	154

VENTILATION PAR ANNÉE

Niveaux de formation	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Niveau 1 Savoirs de base	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveau 2 Infra CAP	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveau 3 (CAP, BEP)	3	7	4	13	8	9	15	59
Niveau 4 (BP, BT, BAC)	8	6	9	4	6	7	10	50
Niveau 5 (BTS, DUT)	7	5	7	2	8	9	4	42
Niveau 6 (licence, maîtrise)	0	1	0	0	1	1	0	3
Total général	18	19	20	19	23	26	29	154

Les réclamations collectives qui sont les plus difficiles et les plus impactantes se concentrent essentiellement sur les niveaux supérieurs de qualification.

LES 3 FAMILLES DE FORMATIONS QUI CONCENTRENT LE PLUS DE RÉCLAMATIONS COLLECTIVES SUR 154 DOSSIERS

Formations	Nombre de dossiers traités
Les métiers de l'assistantat (Assistant de direction, Secrétaire assistant, Secrétaire assistant médico-social, Secrétaire comptable, Assistant RH, Gestionnaire de paie, Comptable assistant)	18
Les métiers de l'électricité (Électricien équipement bâtiment, Technicien d'équipement et d'exploitation en électricité, Technicien électricien équipement bâtiment, Technicien de bureau d'études en électricité des bâtiments)	15
Les métiers du froid/climatisation (Technicien froid et climatisation, Monteur dépanneur frigoriste, Technicien installateur en chauffage, climatisation, sanitaire et énergies renouvelables, Technicien supérieur en génie climatique)	12

9.6 Les sanctions disciplinaires

POUR MÉMOIRE :

le champ des sanctions disciplinaires est le seul à l'Afpa où la médiation peut accepter un recours de premier niveau. À l'Afpa, comme dans la plupart des autres entreprises et institutions, on ne peut saisir la médiation qu'après avoir déposé une réclamation auprès des services qui ont créé l'insatisfaction. Si leur réponse est toujours non satisfaisante (ou faute de réponse), alors on peut saisir la médiation. Ce qui est d'ailleurs signifié dans le courrier notifiant la sanction.

Les recours contre les sanctions disciplinaires avec **77 saisines**, connaissent une légère hausse (69 en 2024). Ils regroupent **37 avertissements** et **40 exclusions définitives** de stagiaires.

Sur les 40 exclusions définitives, les absences ou retards non justifiés concernent 14 dossiers, 14 autres visent un comportement inapproprié envers d'autres stagiaires et 12 sanctionnent un comportement inapproprié vis-à-vis du formateur.

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

par le temps, qui interviennent dans l'urgence, parfois dans des situations tendues...

Cependant, ce manque de rigueur offre de légitimes opportunités de contestations. Pour y remédier la Réglementation stagiaires et la Médiation ont conçu dès 2023 un document pratique à destination des équipes de centre : un vade-mecum des procédures disciplinaires (en annexe).

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

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

Verbatim

Les verbatims présentés ci-dessous sont issus de dossiers traités par le médiateur. Ils illustrent la réalité des situations telles qu'elles sont ressenties par les requérants. L'anonymat des parties est strictement respecté.

« Je vous saisis car j'ai reçu une notification d'avertissement à la suite d'absences. En effet, je me suis absenté(e) deux fois pour rechercher des stages avec l'autorisation de sortie de l'Afpa. On a appris récemment que si on n'avait pas de stage, on ne pourrait pas se présenter aux épreuves et qu'on ne percevrait aucun salaire d'où mes recherches poussées et je me suis absenté(e) 2 jours où je suis allé(e) voir le médecin. J'ai donc un avertissement pour 1 jour et demi (sans justificatifs) en 5 mois de présence. Je trouve la sanction assez sévère à mon égard. Que va penser mon employeur ? J'aimerais que ma situation soit réétudiée. »

Verbatim

« Je vous contacte pour avoir des informations concernant mon exclusion de l'hébergement et de la formation. Décision prise xxxxxx dans laquelle il m'a été indiqué de quitter le logement et la formation avec interdiction de passer l'examen le xxxxx. Or, il est indiqué dans le règlement intérieur que j'aurais dû être informé par écrit avec remise en main propre contre ma signature ou par recommandé. De plus, n'aurais-je pas dû avoir une sanction disciplinaire de 5 jours d'exclusion avant d'en arriver à l'exclusion définitive ? J'aimerais discuter avec le médiateur de vive voix sur le détail de ma situation. »

En 2025, au total **706 stagiaires ont fait l'objet d'une exclusion définitive**. Cependant de très fortes disparités apparaissent d'une région à l'autre. Ainsi par exemple, le taux d'exclusion du total de stagiaires en formation est de 0,20 % en Pays de la Loire lorsqu'il est de 2,07 % dans la région Nouvelle-Aquitaine.

TAUX D'EXCLUSION PAR RAPPORT AUX NOMBRES D'ENTRÉES EN FORMATION PAR RÉGION EN 2025

Régions	Nombre de stagiaires entrés en 2025	Nombre d'exclusions en 2025	Proportion d'exclusions en 2025
Corse	1 649	0	0
Territoire digital	623	0	0
Pays de Loire	3 417	7	0,20 %
Auvergne-Rhône Alpes	5 629	36	0,60 %
IDF	4 865	34	0,69 %
Bretagne	4 649	40	0,86 %
Normandie	5 179	46	0,88 %
Occitanie	4 920	50	1,01 %
Grand Est	7 100	100	1,40 %
Bourgogne-Franche-Comté	3 924	57	1,45 %
Centre-Val de Loire	2 503	38	1,51 %
Hauts-de-France	5 143	79	1,53 %
PACA	2 499	39	1,56 %
Nouvelle-Aquitaine	8 691	180	2,07 %
Total	60791	706	

9.7 Les difficultés d'accès à l'information : absence d'information ou de réponse à une demande

56 réclamations « en attente de réponse de l'Afpa » ont été enregistrées cette année contre 46 l'an passé.

Les réclamations concernent majoritairement des besoins d'aide à l'orientation, avec 33 demandes recensées (contre 17 en 2024). Également, 17 portent sur des candidatures déjà exprimées restées sans réponse ou de personnes souhaitant suivre une formation sur un projet non encore mature.

Par ailleurs, 6 réclamations portent sur l'absence de devis ou de factures.

9.8 Les problèmes d'admission en formation

Les saisines portant sur les problèmes d'admission en formation sont en légère progression avec 33 dossiers traités en 2025. L'essentiel des demandes concerne un report ou une annulation de la session, alors que les candidats avaient satisfait aux critères d'entrée ou que le nombre de stagiaires est trop faible pour que cette formation se tienne en respectant un équilibre financier.

La plupart des organismes de formation appliquent cette formule de bonne gestion, elle est d'ailleurs expressément prévue dans les conditions générales de vente de l'Afpa.

Pour autant, elle pénalise les stagiaires qui étaient inscrits et étaient persuadés d'entrer en formation. Ils apprennent le plus souvent la mauvaise nouvelle quelques semaines, voire quelques jours, avant la date de commencement prévue. Il conviendrait, au plus tard, lors de la revue de lancement effectuée par les centres Afpa, chaque fois que le risque d'annulation ou de report est important d'informer les stagiaires par mail de ce risque en raison du faible nombre d'inscrits. Cette formule permettrait de mieux préparer les stagiaires à cette éventualité, à ce bouleversement souvent très pénalisant pour eux, a fortiori quand ils sont en recherche d'emploi ou dans un projet de reconversion, création d'entreprise, etc.

ARTICLE 7 – ANNULATION, REPORT OU ABANDON

7.2. Du fait de l'Afpa, pour le cas où les prestations sont annulées par l'Afpa, le client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef. L'Afpa se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le client est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce chef.

9.9 Examen

34 réclamations ont été adressées à la médiation dans ce domaine contre 23 l'année passée.

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

Il en va de même pour les 29 saisines portant sur des diplômes ou attestations non reçus.

Les saisines peuvent aussi porter sur des demandes de duplicatas de diplôme restées sans réponse (documents égarés le plus souvent). Dans ce cas, la médiation gère la demande en lien avec le centre des archives de l'Afpa, en particulier avec les dossiers de retraite des anciens stagiaires.



Verbatim

« Ayant passé ma Fimo incluant matières dangereuses en 2008/2009 à AFPA de XXX.

Ayant égaré ce document j'ai contacté l'AFPA de XXX qui refuse de m'envoyer un duplicata afin de pouvoir faire mon recyclage cela me met dans une situation délicate car je suis actuellement en recherche d'emploi non indemnisé et, sans ma FIMO je n'ai pour le moment aucune chance de retrouver du travail. J'espère que ma demande pourra aboutir. »

9.10 La question de la discrimination

Depuis plusieurs années, la question des discriminations s'est progressivement imposée comme un motif récurrent de dossiers traités. S'il n'est pas considérable (33) en volume, en revanche il s'agit généralement de sujets complexes qui nécessitent le plus souvent une attention particulière. Les situations de discrimination pointées par les réclamants recouvrent des réalités diverses, notamment liées à l'origine, à l'égalité entre les femmes et les hommes, à l'âge, au handicap ou encore à l'orientation sexuelle. En 2025, 33 dossiers font état d'un motif de discrimination, dont 23 réclamations exprimées en motif principal et 10 en motif secondaire.

La notion de discrimination est fréquemment invoquée comme motif secondaire, en appui d'autres griefs. Ces réclamations concernent notamment la qualité de la formation, le professionnalisme des formateurs ou des situations disciplinaires, souvent dans un contexte de tensions ou de conflits entre formateurs et stagiaires, ou entre stagiaires eux-mêmes. Ainsi, un stagiaire peut principalement contester des modalités pédagogiques tout en exprimant, à titre complémentaire, un ressenti de discrimination lié à son origine ou à un handicap par exemple.

Dans un contexte sociétal où les enjeux liés à la lutte contre les discriminations occupent une place croissante dans le débat public, les personnes s'expriment plus librement sur ces sujets. L'analyse des 33 dossiers recensés en 2025 fait apparaître que 11 concernent des questions liées à l'origine, 10 sont en lien avec le handicap, 8 concernent l'égalité entre les femmes et les hommes, et 4 l'âge.

Il est parfois difficile de distinguer entre le ressenti et une discrimination avérée. Quoi qu'il en soit, tous les salariés de l'Afpa, en particulier ceux en contact avec les stagiaires, doivent être sensibilisés et informés des évolutions législatives de plus en plus strictes face à ces actes de discrimination, ainsi que des évolutions sociétales qui réduisent leur niveau d'acceptabilité. Les sujets de discrimination, et parfois de harcèlement qui en découlent, sont également signalés entre stagiaires (près d'un tiers des dossiers, comme les années précédentes) et nécessitent une attention particulière de la part des équipes pédagogiques.

Pour cette raison, depuis 3 ans, l'une des recommandations de la médiation visait la création d'un module destiné aux stagiaires et portant en particulier sur le vivre ensemble et la non-discrimination. Elle est désormais engagée.

Il est à noter une baisse depuis deux ans de cette catégorie de réclamation.

L'AFPA PROPOSE DEUX MODULES COMPLÉMENTAIRES

Un premier module de 7 heures présente les trois piliers du développement durable et leurs impacts directs dans le milieu professionnel. Il aborde aussi la responsabilité sociale de l'entreprise, les transitions sociales et des thèmes comme l'égalité, la lutte contre les discriminations, la citoyenneté et la qualité de vie au travail. Ce module vise à permettre aux apprenants d'identifier les comportements attendus et de comprendre que le développement durable inclut, au delà de la dimension environnementale, des exigences fortes en matière de respect, d'égalité et d'inclusion.

Il est intégré systématiquement à partir de juin 2025 dans la période d'intégration de tous les parcours qualifiants.

Le deuxième module vise à poser les bases d'une identité professionnelle pour intégrer durablement le monde du travail. Il permet d'acquérir les repères essentiels liés à la vie du salarié, en abordant de manière accessible les droits et devoirs, les obligations professionnelles, ainsi que le fonctionnement des principales institutions et du cadre juridique de l'entreprise. L'objectif est de rendre explicites des codes souvent implicites, afin de sécuriser les premiers pas en environnement professionnel.

Il s'organise autour de trois axes. Le premier, porte sur la compréhension des droits, devoirs du salarié, des règles de fonctionnement dans les relations professionnelles.

Le second axe sensibilise aux situations qui peuvent dégrader la vie collective. Il permet d'identifier les risques, d'en comprendre les impacts et de savoir comment réagir de manière adaptée (alerter, se positionner, mobiliser les bons interlocuteurs). Il aborde notamment la discrimination, l'égalité et la mixité à travers des cas concrets, des mini jeux...

Enfin, le troisième axe développe les compétences comportementales attendues en milieu professionnel. Il encourage une posture réflexive sur ses attitudes, son langage et ses interactions, afin de favoriser des relations respectueuses et constructives. Les apprenants sont amenés à mieux gérer les tensions, accepter la critique et adopter un comportement professionnel.

L'ensemble du module vise à renforcer l'autonomie, la responsabilité et l'intégration des apprenants dans un cadre de travail collectif et inclusif.

Il se compose de 2 heures en présentiel, animées par un formateur et organisées autour de différents ateliers. Il prévoit en parallèle environ 3 heures de capsules d'autoformation, mobilisables avant ou après chaque atelier, en fonction des choix pédagogiques.

Ce module fera l'objet d'une conception en 2026. Il sera ensuite intégré à la plateforme et proposé comme module complémentaire mobilisable dans tous les parcours de formation.

10. Mieux cerner le profil des réclamants

Quel est le profil des stagiaires qui saisissent la médiation ?

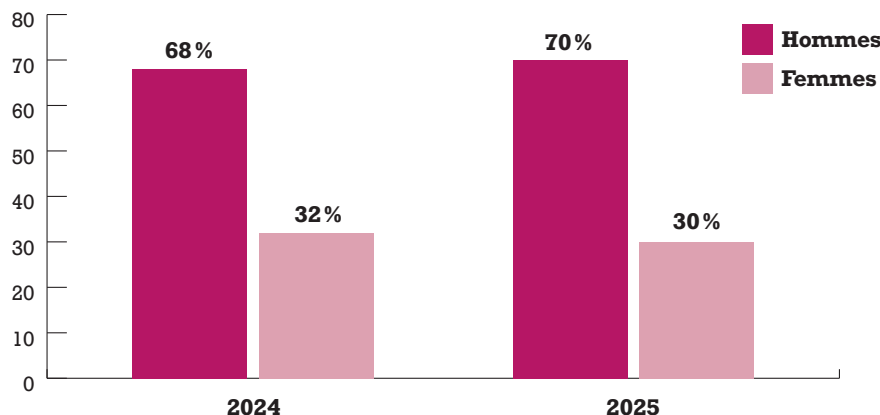
Les réclamations adressées à la médiation sont souvent les plus sérieuses et les plus sensibles. Il est donc important d'analyser si les usagers qui y ont recours sont représentatifs de l'ensemble des stagiaires de l'Afpa, ou s'ils présentent des caractéristiques particulières. Cette analyse inclut des critères tels que le territoire géographique, le sexe, le niveau de qualification, et le secteur professionnel.

Total entrées stagiaires en 2025

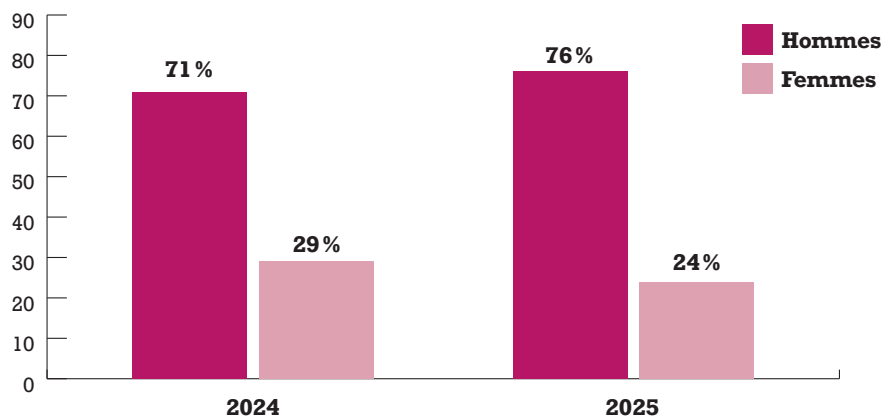
En 2025, la population des stagiaires accueillis par l'Afpa est principalement composée d'hommes (70 % des effectifs), tandis que les femmes représentent 30 % du public formé. Cette répartition s'inscrit dans la continuité des années précédentes et s'explique notamment par la typologie des formations dispensées, en particulier dans les secteurs du bâtiment et de l'industrie, qui demeurent majoritairement attractifs pour un public masculin.

L'analyse des saisines de la médiation met en évidence une tendance similaire, avec un déséquilibre plus marqué encore. En effet, 76 % des recours à la médiation sont effectués par des d'hommes, et 24 % par des femmes. Ces éléments confirment que le recours à la médiation, concerne majoritairement un public masculin.

RÉPARTITION H/F DE LA TOTALITÉ DES ENTRÉES EN FORMATION 2024/2025



RÉPARTITION H/F DES DOSSIERS DE RECOURS EN MÉDIATION 2024/2025

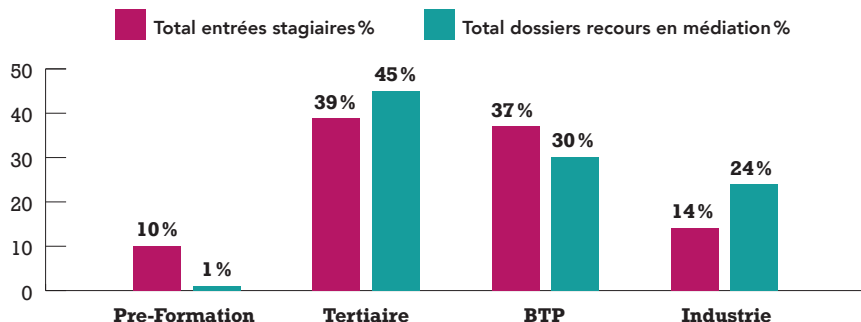


COMPARAISON PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ DE LA RÉPARTITION DES RECOURS EN MÉDIATION

La répartition des réclamations formulées par les usagers de l'Afpa varie selon les secteurs d'activité. Une augmentation significative des recours est constatée dans le secteur industriel, dont la part passe de 8 % en 2024 à 24 % en 2025.

Le secteur tertiaire présente une situation globalement stable et demeure, en 2025, le secteur concentrant la part la plus importante des recours, avec 45 % des saisines.

À l'inverse, le secteur du bâtiment enregistre une diminution de la part des réclamations, passant de 44 % en 2024 à 30 % en 2025.

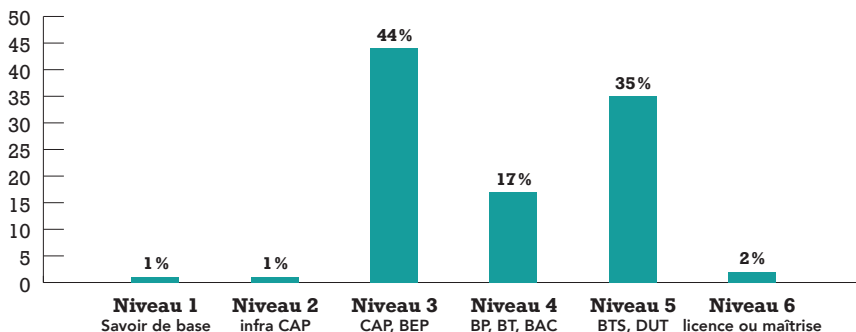


LES RECOURS REÇUS EN MÉDIATION SELON LE NIVEAU DE QUALIFICATION

En 2025, les formations de niveau 3 (CAP, BEP...) constituent le principal vivier de stagiaires de l'Afpa (20 000 entrées).

Ce niveau concentre également une part significative des recours adressés à la médiation (44 %), en cohérence avec son poids dans les effectifs.

Plus le niveau de qualification s'élève, plus le niveau d'exigence des usagers s'élève également.



CHIFFRES NATIONAUX DE RÉFÉRENCE

Répartition par niveaux de qualification du total des entrées stagiaires Afpa 2025

Niveau 1 Savoirs de base	60	0,10 %
Niveau 2 Infra CAP	14	0,02 %
Niveau 3 (CAP, BEP, CFP du premier degré)	19 975	32,85 %
Niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)	6 319	10,39 %
Niveau 5 (BTS, DUT)	4 777	7,86 %
Niveau 6 (licence ou maîtrise universitaire)	241	0,40 %
O - Plateforme pré-insertion, pré-formation	6 104	10,04 %
OO - Information non communiquée	5 540	9,11 %
OO - Offres courtes Marché des Entreprises	17 771	29,23 %
Total général	60 801	100,00 %

11. Typologie et évolution des saisines par région

Les résultats observés en 2025 demeurent contrastés selon les territoires. Si la tendance nationale fait apparaître une augmentation globale du nombre de saisines de 3 %, huit régions enregistrent néanmoins une diminution. Ainsi, la région PACA n'enregistre que 38 dossiers contre 71 en 2024. À l'inverse, certaines régions connaissent une progression marquée des saisines, Auvergne-Rhône-Alpes, Centre-Val de Loire et Normandie, en particulier.

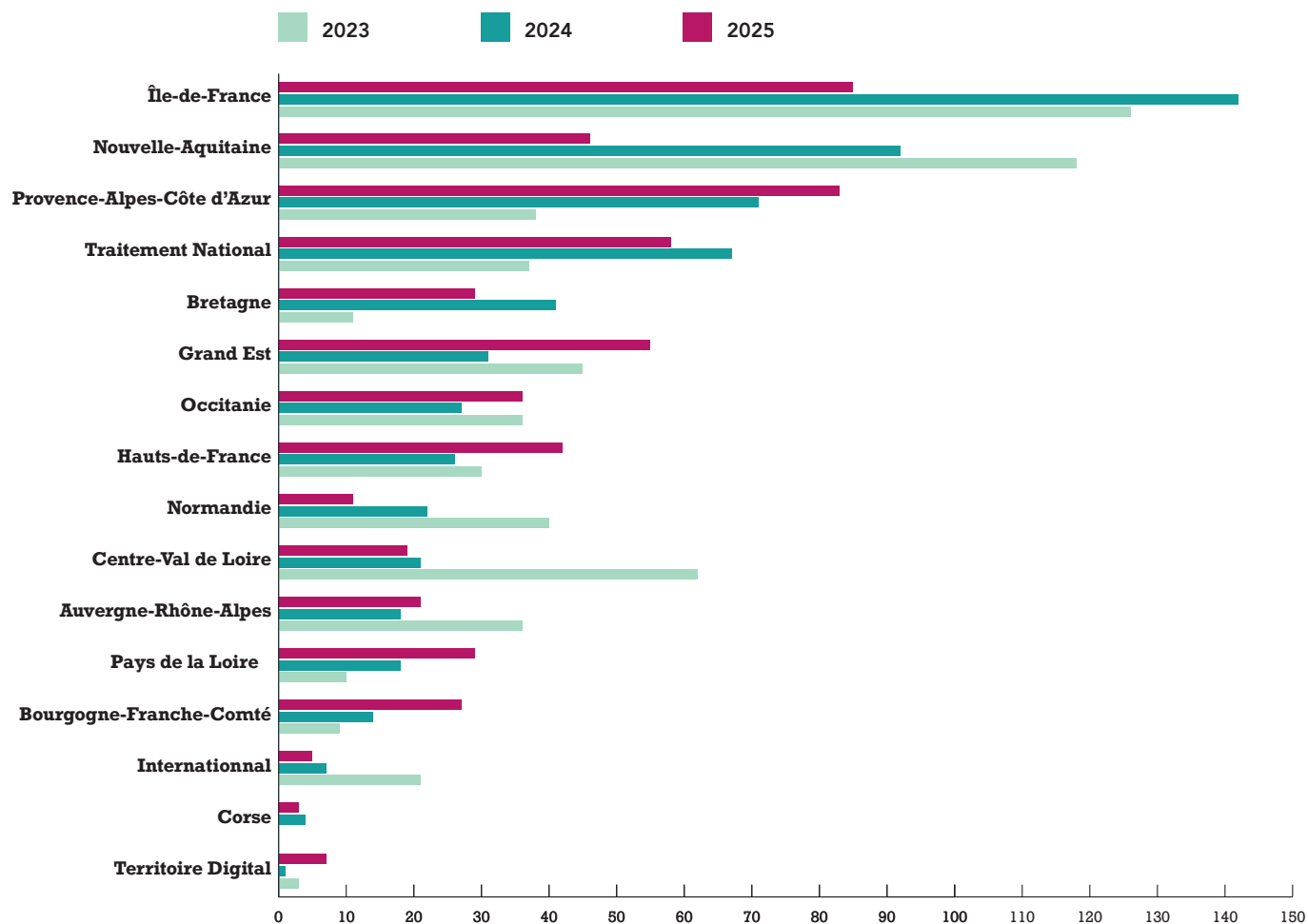
L'Île-de-France conserve la première place en volume de réclamations traitées en médiation, malgré un recul passant de 142 à 126 saisines. Elle est suivie de près par la région Nouvelle-Aquitaine, qui enregistre une hausse significative passant de 92 à 118 saisines.

11.1 Répartition des saisines sur l'ensemble du territoire

RÉPARTITION RÉGIONALE DU NOMBRE TOTAL DE SAISINES EN 2025

Régions	Nombre de saisines en 2024	Nombre de saisines en 2025	Part de la région dans l'ensemble (en %)	
Île-de-France	142	126	20 %	➔
Nouvelle-Aquitaine	92	118	19 %	➔
Centre-Val de Loire	21	62	10 %	➔
Grand Est	31	45	7 %	➔
Provence-Alpes-Côte d'Azur	71	38	6 %	➔
Traitement National	67	37	6 %	➔
Occitanie	27	36	6 %	➔
Normandie	22	40	6 %	➔
Auvergne-Rhône-Alpes	18	36	6 %	➔
Hauts-de-France	26	30	5 %	➔
International	7	21	3 %	➔
Pays de la Loire	18	10	2 %	➔
Bretagne	41	11	2 %	➔
Bourgogne-Franche-Comté	14	9	1,50 %	➔
Territoire Digital	1	3	0,50 %	➔
Corse	4	0	0 %	➔
Total	602	622		

ÉVOLUTION DES SAISINES PAR RÉGION SUR 3 ANS



ANALYSE DU TAUX DE RECOURS À LA MÉDIATION AU REGARD DES ENTRÉES EN FORMATION

Le taux de recours à la médiation rapporté au nombre d'entrées en formation en 2025 met en évidence des écarts entre les régions. Cet indicateur permet d'apprécier de manière objective si les réclamations reçues en médiation sont plus ou moins nombreuses au regard du poids réel de la région, calculé en nombre d'entrées stagiaires.

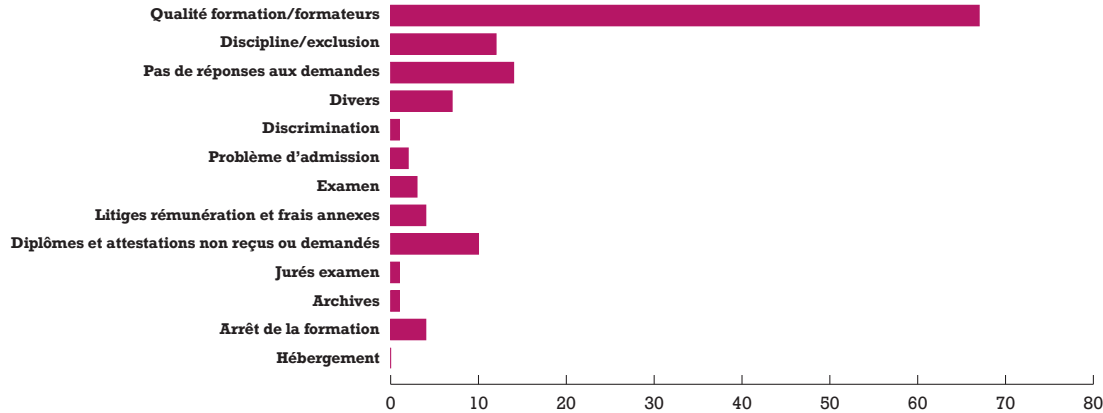
4 régions présentent un taux de recours inférieur à 0,5 %, traduisant un niveau de saisine faible, (la Corse, la Bourgogne-Franche-Comté, la Bretagne ainsi que les Pays de la Loire).

2 régions dépassent les 2 %, l'Île-de-France et le Centre-Val de Loire, et conservent un taux très supérieur à la moyenne nationale.

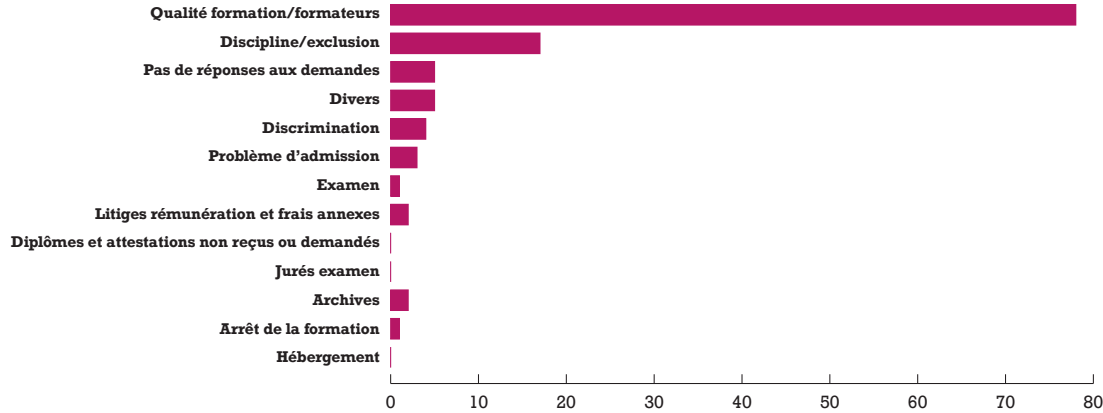
Régions	Nombre entrées stagiaires	Nombre de recours en médiation	Taux de dossiers de recours en médiation en %
Corse	1 649	0	0%
Bourgogne-Franche-Comté	3 924	9	0,22 %
Bretagne	4 649	11	0,23 %
Pays de Loire	3 417	10	0,29 %
Hauts-de-France	5 143	30	0,58 %
Auvergne-Rhône-Alpes	5 629	36	0,63 %
Grand Est	7 100	45	0,63 %
Occitanie	4 920	36	0,73 %
Normandie	5 179	40	0,77 %
Nouvelle-Aquitaine	8 691	118	1,35 %
PACA	2 499	38	1,52 %
Centre-Val de Loire	2 503	62	2,47 %
Île-de-France	4 865	126	2,58 %

11.2 Ventilation des saisines région par région en 2025

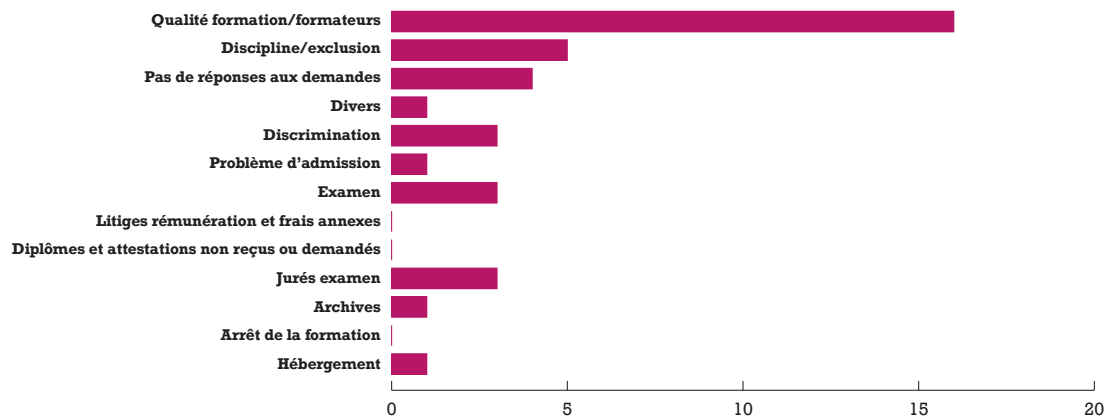
Île-de-France



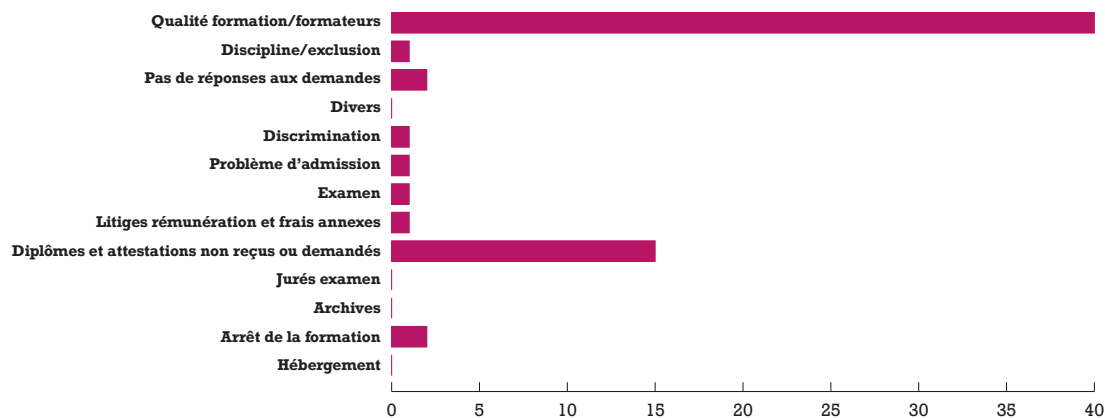
Nouvelle-Aquitaine



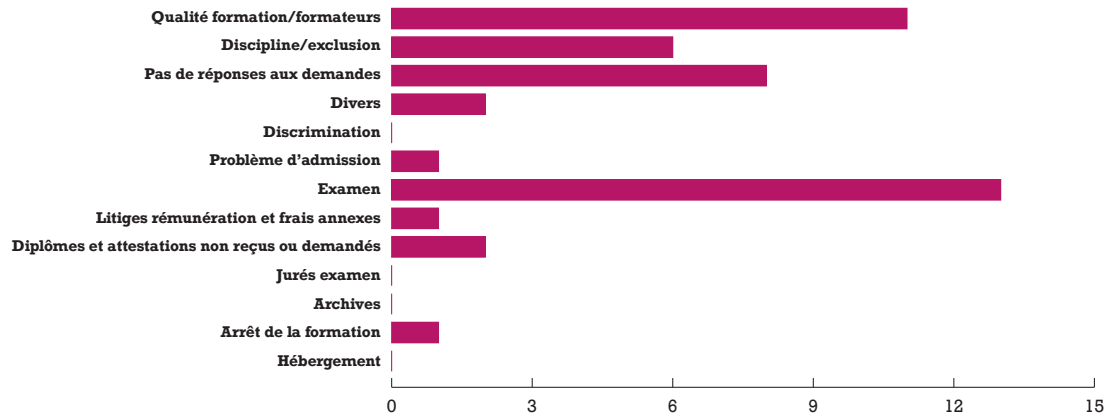
Provence-Alpes-Côte d'Azur



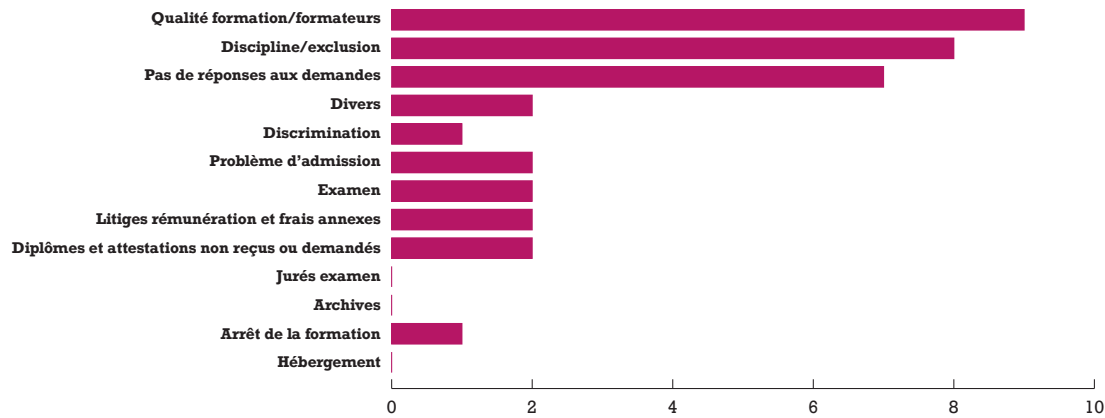
Centre-Val de Loire



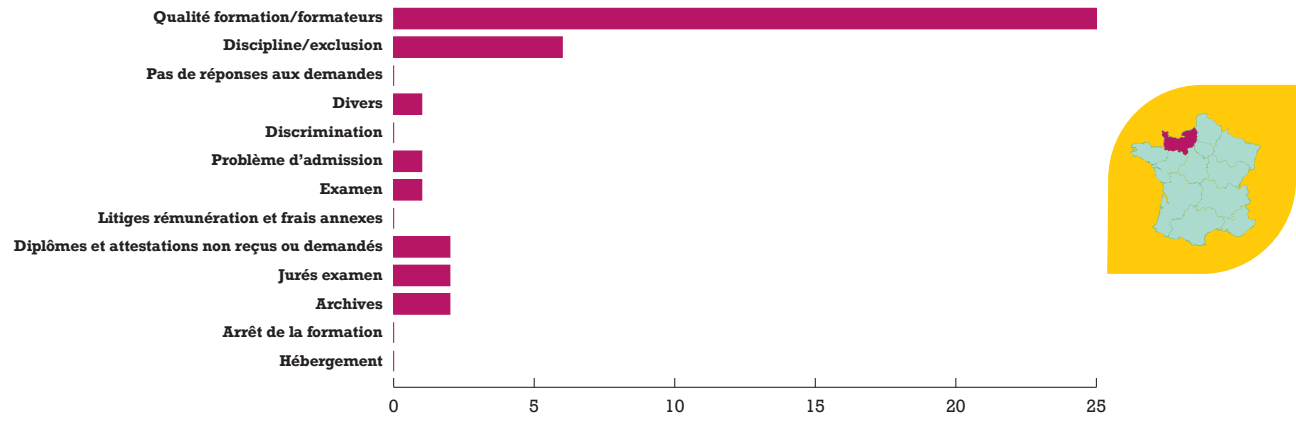
Grand Est



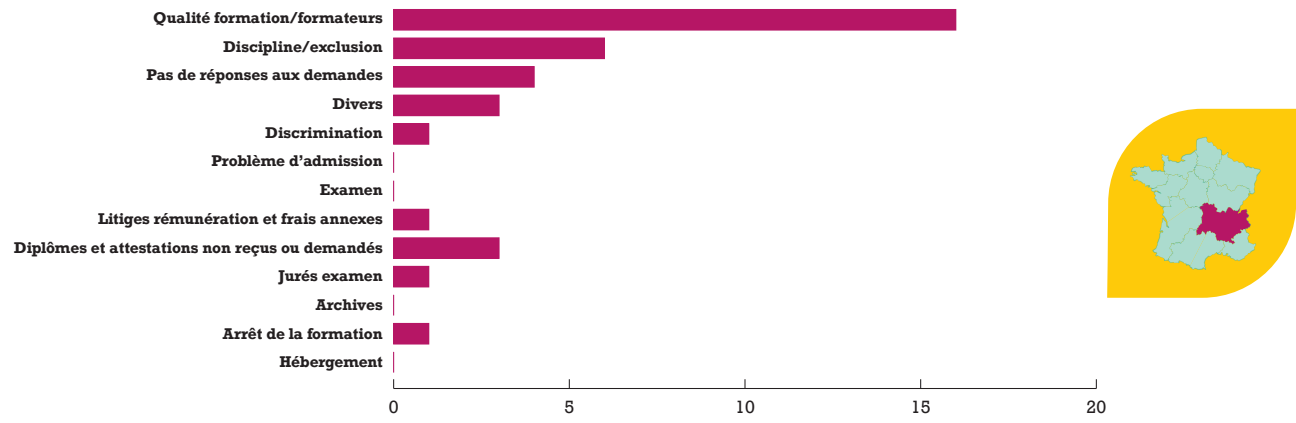
Occitanie



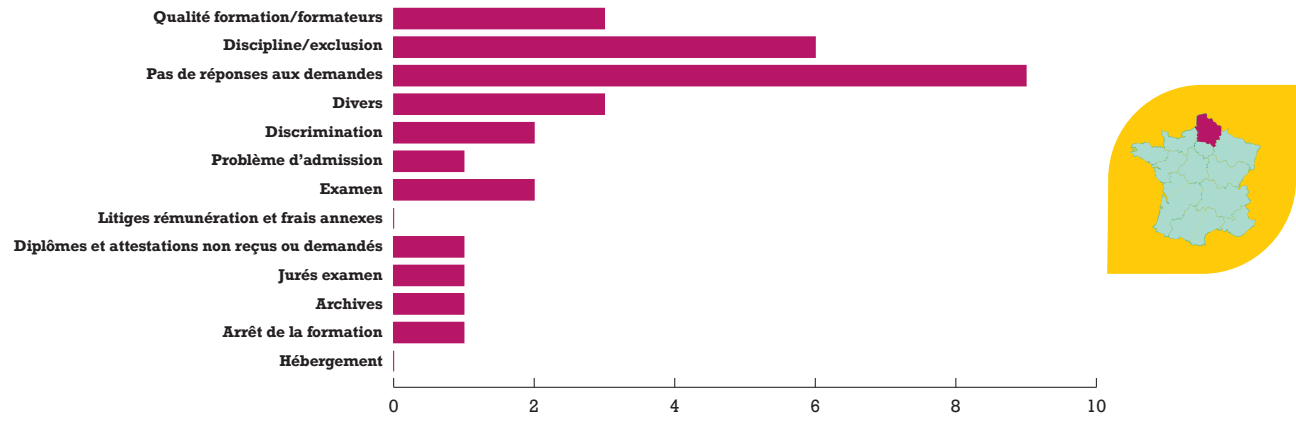
Normandie



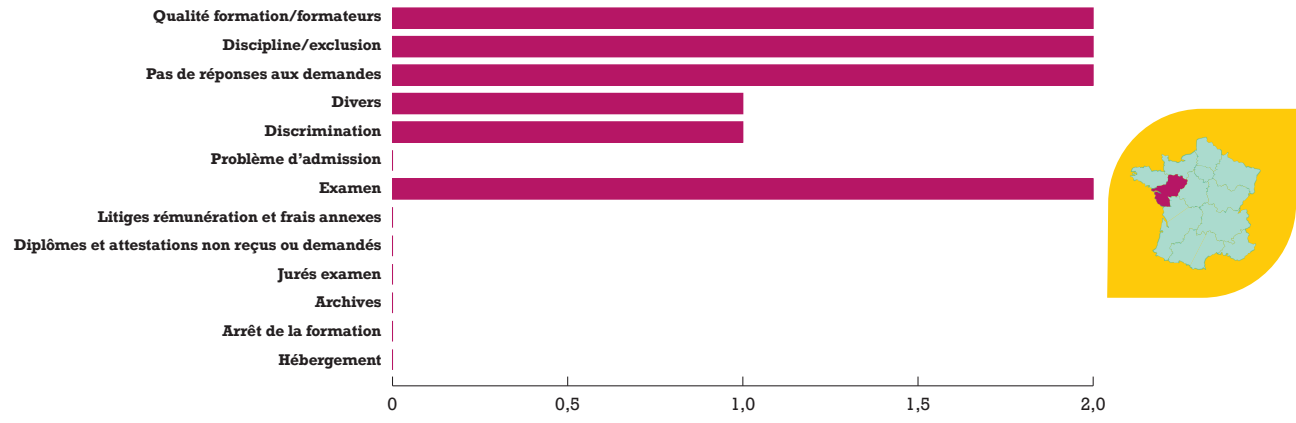
Auvergne-Rhône-Alpes



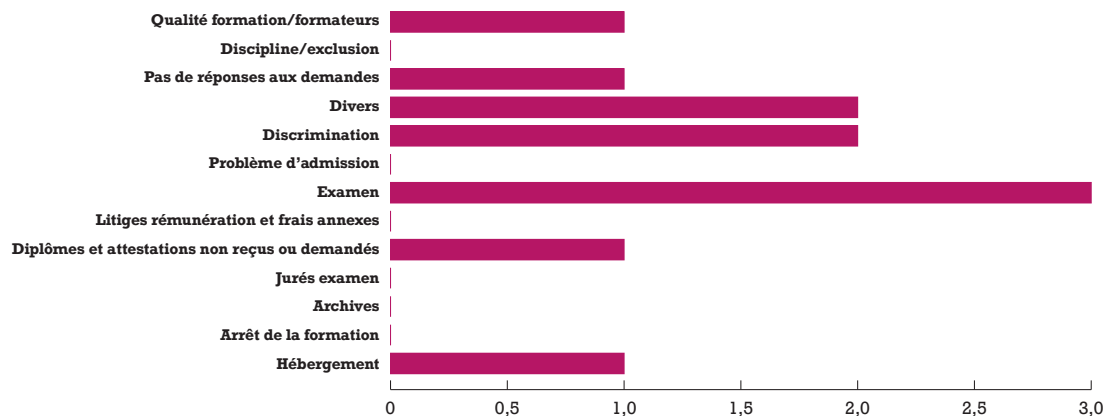
Hauts-de-France



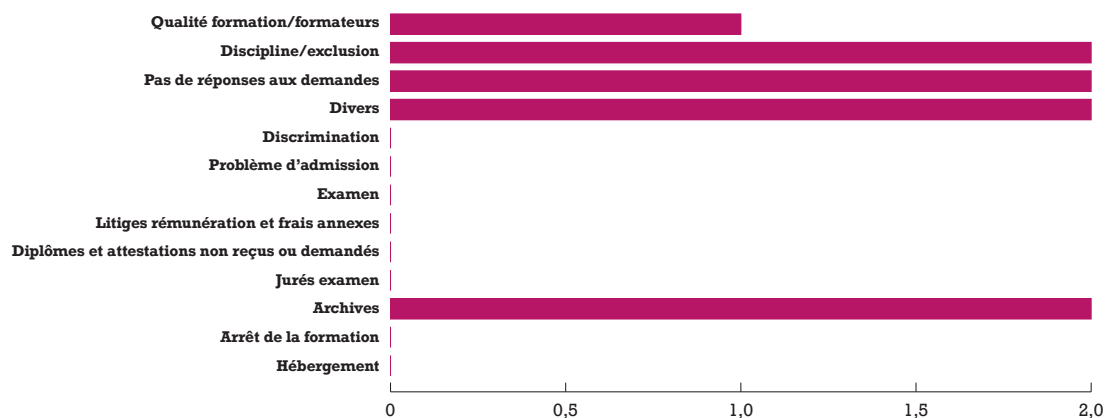
Pays de la Loire



Bretagne



Bourgogne-Franche-Comté



Aucune réclamation 2025 concernant la Corse.

12. Recommandations

12.1 Les 5 recommandations

- Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD.
- Traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention.
- Prendre davantage en compte l'inquiétude des stagiaires lorsque surviennent des complications d'organisation, notamment en cas d'absence du formateur prévu.
- Diffuser à l'ensemble des salariés de l'Afpa une note d'information basée sur des éléments juridiques rappelant les principes de non-discrimination, les obligations de l'Afpa, ainsi que les évolutions légales et les risques juridiques encourus en cas de non-conformité.
- Informer le plus en amont possible les personnes inscrites à une formation sur laquelle pèse un fort risque d'annulation ou de report.



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

Cette recommandation demeure importante même si le recours aux CDD, prestataires, etc. diminue mécaniquement fortement. Des dispositifs ont été mis en place par la Direction générale et sont désormais déployés ainsi qu'un process permettant de mieux recruter les formateurs en CDD via un outil de présélection des candidats. Pour autant, en 2025, les chiffres, mais aussi les retours des équipes de centre, démontrent que le recrutement de formateurs en CDD (prestataires ou plus globalement, intervenant de façon ponctuelle) génère toujours des insatisfactions, en particulier lorsque celui-ci se fait dans l'urgence ou lorsque les profils recherchés sont en tension.



Traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention

Les réclamations collectives en médiation (29 en 2025) continuent à progresser. Il est indispensable de les traiter avec la plus grande attention, dès la première alerte. Elles 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 ou encore en raison de l'absence de formateur.

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 ou sur une absence de formateur jugée trop longue, cette requête doit être immédiatement considérée avec la plus grande attention sous peine de la voir prendre une forme conflictuelle, beaucoup plus difficile à gérer.

3

Prendre davantage en compte l'inquiétude des stagiaires lorsque surviennent des complications d'organisation notamment en l'absence (temporaire ou définitive) du formateur.

Il s'agit d'une part, de trouver la meilleure façon de le remplacer au cours de cette période et, d'autre part, d'accorder une grande attention à l'information des stagiaires, à une communication transparente et régulière.

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

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

4

Diffuser à l'ensemble des salariés de l'Afpa une note d'information basée sur des éléments juridiques rappelant les principes de non-discrimination, les obligations de l'Afpa, ainsi que les évolutions légales et les risques encourus en cas de non-conformité.

Ce document d'information est à la fois destiné à mieux éclairer les salariés mais aussi à les protéger en faisant mieux

connaître ce que dit le droit (de façon simplifiée) notamment au travers d'exemples concrets. De nombreuses campagnes d'information destinées à lutter contre les discriminations sont réalisées sous un angle moral. Mais les notions morales restent subjectives, elles peuvent se discuter et sont très variables d'une personne à l'autre. À ce titre, elles manquent souvent d'impact quand elles ne manquent pas purement et simplement leurs cibles. Le droit, la loi, eux ne se discutent pas, ils s'imposent à tous.

5

Informier le plus en amont possible les personnes inscrites à une formation sur laquelle pèse un fort risque d'annulation ou de report.

Certaines formations programmées et qui comptent des personnes déjà inscrites doivent malheureusement être annulées ou reportées faute d'un nombre suffisant d'inscrits. Cette règle de bonne gestion est commune à tous les organismes de formation.

Pour autant ces annulations peuvent être particulièrement pénalisantes pour bon nombre de personnes inscrites à ces formations à fortiori lorsqu'elles ne l'ont pas anticipé et que l'information leur parvient tardivement.

En général, cette information leur est communiquée 3 à 4 semaines avant la date prévue de début de formation au moment où la Direction du centre Afpa réalise sa réunion de lancement qui détermine si la formation est bien confirmée.

Les difficultés croissantes pour recruter des stagiaires incitent parfois les équipes de centre à se donner davantage de temps pour recruter un nombre suffisant de personnes permettant de maintenir la formation programmée. Ce qui est parfaitement compréhensible.

L'inconvénient dans ce cas, lorsque in fine la formation ne peut malgré tout se tenir, est que les inscrits sont informés du rapport ou de l'annulation très tardivement, parfois quelques jours seulement avant l'échéance, sans avoir pu s'organiser différemment.

Il convient donc pour les équipes de centre, chaque fois que le risque d'annulation ou de report est important, d'avertir les personnes déjà inscrites de ce risque et cela le plus en amont possible pour limiter sur elles les impacts négatifs.

12.2 Tableau de suivi des recommandations de l'exercice 2024

Recommandations	Réalisé	En cours de réalisation	Réalisation prévue	Non réalisé
Poursuivre l'amélioration du recrutement des formateurs en CDD et les accompagner lors de leur arrivée.		X		
Traiter les réclamations de groupe avec la plus grande attention.		X		
Harmoniser , entre les différentes régions, les critères et les pratiques qui conduisent à l'exclusion définitive d'un stagiaire.		X		
Prendre davantage en compte l'inquiétude des stagiaires lorsque surviennent des complications d'organisation notamment en l'absence (temporaire ou définitive) du formateur spécialiste/compétent prévu. Il s'agit, d'une part, de trouver la meilleure façon de le remplacer au cours de cette période et, d'autre part, d'accorder une grande attention à l'information des stagiaires, à une communication transparente et régulière.			X	
Créer et systématiser un module RSE destiné aux stagiaires et porté par leurs formateurs (responsabilité environnementale/citoyenneté/vivre ensemble/non-discrimination...).	X			
Diffuser à l'ensemble des salariés de l'Afpa une note simplifiée d'information juridique rappelant les principes de non-discrimination, les obligations de l'agence, ainsi que les évolutions légales et les risques juridiques encourus en cas de non-conformité.			X	
Créer un processus simple et informer clairement les stagiaires sur la démarche à suivre en cas de harcèlement ou de discrimination.	X			

13. Les correspondants régionaux du médiateur

Une expertise régionale au service de la médiation

Les correspondants régionaux du médiateur sont exclusivement les responsables régionaux qualité (RRQ).

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

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

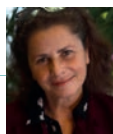
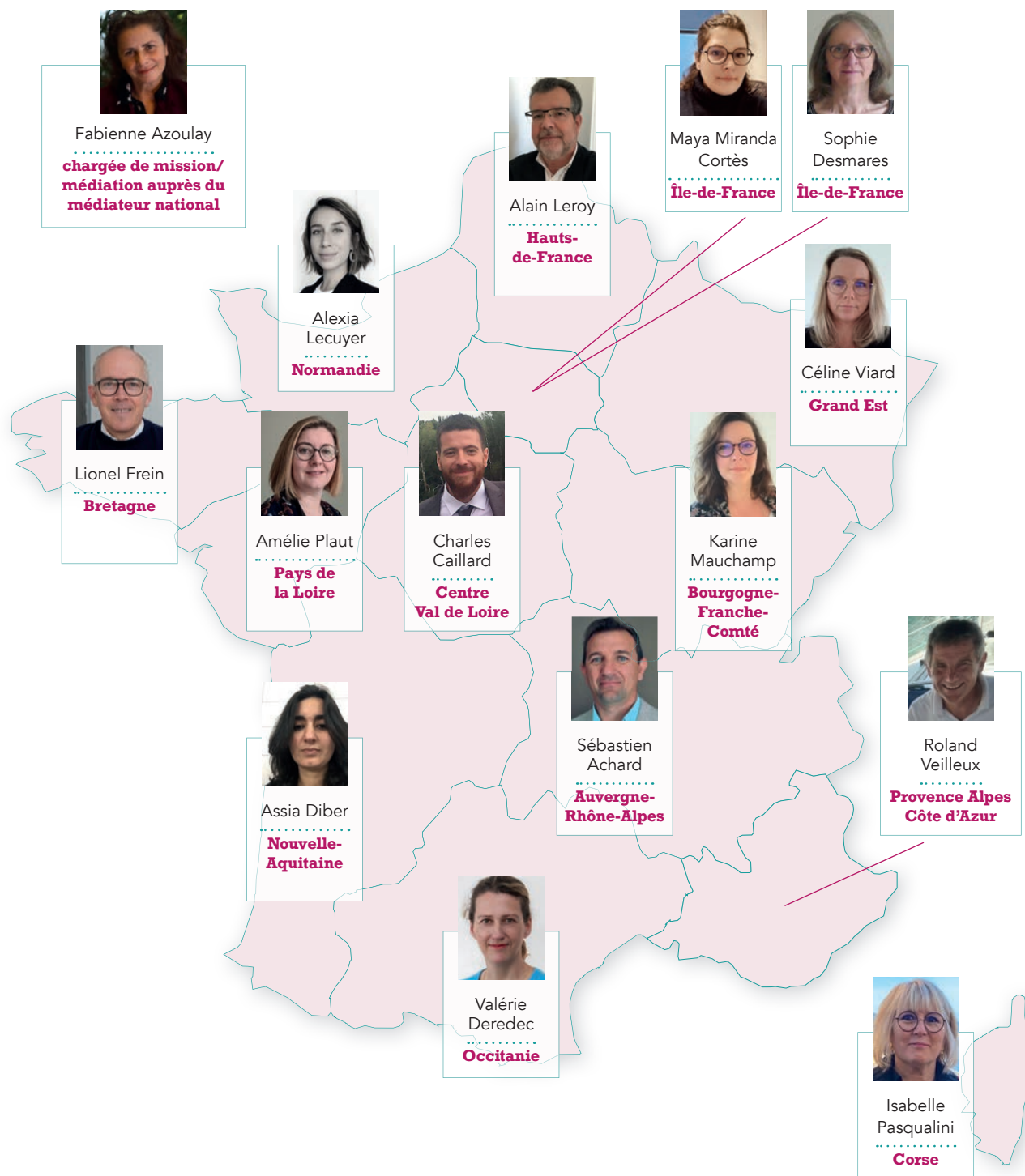
Les correspondants de la médiation ne se contentent pas d'un simple ressenti, ni de l'avis d'un seul interlocuteur de façon à obtenir des informations objectives et vérifiées.

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

Ces correspondants disposent d'une culture qualité qui les rend extrêmement attentifs à la problématique des réclamations et à la nécessité de ne pas laisser sans réponse une demande mais au contraire d'apporter des solutions lorsqu'une réclamation s'avère justifiée. Ils ont par ailleurs été formés aux principes essentiels de la médiation.

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

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



Fabienne Azoulay
chargée de mission/
médiation auprès du
médiateur national



Maya Miranda
Cortès
Île-de-France



Sophie
Desmares
Île-de-France



Alain Leroy
Hauts-
de-France



Alexia
Lecuyer
Normandie



Lionel Frein
Bretagne



Amélie Plaut
Pays de
la Loire



Charles
Caillard
Centre
Val de Loire



Karine
Mauchamp
Bourgogne-
Franche-
Comté



Sébastien
Achard
Auvergne-
Rhône-Alpes



Assia Diber
Nouvelle-
Aquitaine



Valérie
Deredec
Occitanie



Roland
Veilleux
Provence Alpes
Côte d'Azur



Isabelle
Pasqualini
Corse

14. 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 I^{ER}

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

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

DÉCRETS, ARRÊTÉS, CIRCULAIRES

TEXTES GÉNÉRAUX

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

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

NOR : ETSD1619944D

Publics concernés : public de la formation professionnelle ; personnels de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes et de l'établissement public mentionné à l'article L. 5315-1 du code du travail. Objet : règles de fonctionnement de l'établissement public chargé au sein du service public de l'emploi de la formation professionnelle des adultes. Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à la date d'effet de la décision portant dissolution de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes et au plus tard le 1^{er} janvier 2017. Notice : le décret définit les règles de fonctionnement de l'établissement public chargé au sein du service public de l'emploi de la formation professionnelle des adultes. En particulier, il détermine la composition du conseil d'administration et définit les compétences du président du conseil d'administration et du directeur général. Il précise également les modalités d'organisation territoriale de l'établissement ainsi que les missions du médiateur. Il précise les modalités de transfert des contrats de travail de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes vers l'établissement public et ses filiales, la prorogation des mandats des représentants élus du personnel et les modalités d'arrêt des comptes de l'AFPA pour 2016. Références : le présent décret est pris pour l'application de l'ordonnance n° 2016-1519 du 10 novembre 2016 portant création au sein du service public de l'emploi de l'établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes. Les dispositions du code du travail modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction résultant de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>). Le Premier ministre, Sur le rapport de la ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, Vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, notamment le paragraphe 2 de son article 106 ; Vu la décision 2012/21/UE de la Commission de l'Union européenne du 20 décembre 2011 relative à l'application de l'article 106, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général ; Vu le code général des collectivités territoriales ; Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article R. 451-1 ; Vu le code de commerce, notamment son article L. 823-1 ; Vu le code de la sécurité sociale, notamment son article D. 412-79 ; Vu le code du travail, notamment ses articles L. 5315-1 et suivants ; Vu la loi n° 83-675 du 26 juillet 1983 modifiée relative à la démocratisation du secteur public ; Vu la loi n° 84-834 du 13 septembre 1984 modifiée relative à la limite d'âge dans la fonction publique et le secteur public, notamment son article 7 ; Vu l'ordonnance n°2016-1519 du 10 novembre 2016 portant création au sein du service public de l'emploi de l'établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes ; Vu le décret n° 53-707 du 9 août 1953 modifié relatif au contrôle de l'État sur les entreprises publiques nationales et certains organismes ayant un objet d'ordre économique ou social ;

Vu le décret n°55-733 du 26 mai 1955 modifié relatif au contrôle économique et financier de l'État ; Vu le décret n° 2010-1035 du 1^{er} septembre 2010 relatif à la durée des mandats des dirigeants et au fonctionnement des organes de direction de certains des établissements publics de l'État, notamment son article 2 ;

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

Vu les avis du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles en date du 5 septembre et du 4 octobre 2016 ; Vu la délibération de l'Assemblée de Corse en date du 6 septembre 2016 ; Vu les pièces desquelles il résulte que le comité central d'entreprise de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes a été consulté en application de l'article L. 2323-33 du code du travail ; Le Conseil d'État entendu, Décrète : CHAPITRE I^{er} Création d'un établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes Art. 1^{er}. – Le titre I^{er} du livre III de la cinquième partie du code du travail est complété par un chapitre V ainsi rédigé : « CHAPITRE V « Établissement public chargé de la formation professionnelle des adultes

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

IMPORTANT :

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



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

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

Vade-mecum des procédures disciplinaires

Point de vigilance généraux	
Entretien préalable	• Sauf si le stagiaire dispose d'un justificatif recevable (ex : certificat médical), l'absence du stagiaire à l'entretien ne met pas en échec la procédure • Privilégier les remises en mains propres pour réduire les délais avant l'entretien
Sanction	AUCUNE SANCTION NE PEUT INTERVENIR SANS ENTRETIEN PRÉALABLE & SANS MOTIVATION PRÉCISE • Description précise dans la convocation et dans le courrier de notification de la sanction des faits reprochés au stagiaire : récit du comportement, restitution des éléments de langage, date(s), lieu(x) Exemple : « Le JJ mois AAAA, à 10h30, vous êtes monté sur une table pour hurler un chant révolutionnaire en brandissant un couteau en plastique », mais ne pas écrire « Votre comportement inapproprié en formation » (trop général) • Aucun énoncé ne doit manifester un jugement de valeur ou de morale, un préjugé ou un sentiment personnel • En dehors du stagiaire concerné, aucune mention de noms de personnes (personnel, stagiaire, témoin) ne doit figurer dans les courriers/les écrits relatifs aux sanctions : faire référence à une victime et/ou à des témoins par leur qualité/fonction (Ex : on parle d'un formateur, d'un stagiaire, etc.) UN CUMUL DE SANCTIONS POUR UN MÊME FAIT EST INTERDIT PAR LES RÈGLES DISCIPLINAIRES Exemple : un même stagiaire peut recevoir plusieurs avertissements pour plusieurs retards ou absences injustifiés, mais jamais plusieurs avertissements (ou un avertissement et une exclusion temporaire) pour une même absence
Signature	LES COURRIERS DE NOTIFICATION SONT SIGNÉS PAR LE DIRECTEUR DE CENTRE (DC) OU SON REPRÉSENTANT • Le représentant du DC est un membre de l'équipe de direction du centre • Ce peut être un membre de l'équipe de direction d'un autre centre ou de la direction régionale, à l'exclusion des formateurs et des assistants
Jour franc calendaire	1 JOUR FRANC CALENDRAIRE = 1 JOUR COMPLET DE 00H à 24H • Si le délai s'achève un jour non travaillé, il est reporté au 1er jour travaillé suivant
Moyens de notification	2 MOYENS DE COMMUNICATION D'UNE SANCTION AU STAGIAIRE • Remise en main propre contre décharge (copie du courrier signé par le stagiaire) OU • Envoi en courrier RAR (recommandé avec accusé de réception)

Vade-mecum des procédures disciplinaires

Point de vigilance spécifiques			
	Mesure conservatoire	Exclusion temporaire/définitive	Avertissement
Particularités	• Pas une sanction mais une mesure de sauvegarde, de protection dans les cas où le maintien de la personne au sein du centre peut représenter un danger (pour la personne elle-même, pour le personnel, ou les stagiaires) • Annoncée oralement par un manager et confirmée par écrit • Effets immédiats dès l’annonce orale (le stagiaire doit quitter le centre) • Ne produit pas d’effet sur la rémunération • Informer le(s) financeurs dès le 1^{er} jour de la suspension sans préciser le motif ni la sanction envisagée • Si le bénéficiaire est hébergé, préciser dans le courrier si celui-ci doit quitter ou non l’hébergement • Retour du bénéficiaire possible avec une sanction disciplinaire (exclusion ou avertissement) ou sans sanction	Convocation toujours formelle/écrite (avec communication d’un courrier) • Remise en main propre : l’entretien doit avoir lieu au minimum le 3^e jour après la remise (délais à respecter de 2 jours francs calendaires avant l’entretien) • Courrier RAR : l’entretien doit avoir lieu à partir du 11^e jour après le dépôt du courrier à la poste (délais à respecter de 10 jours francs calendaires avant l’entretien)	• Entretien préalable toujours obligatoire • La convocation du stagiaire informelle (non écrite) et orale est suffisante • La sanction notifiée par courrier précise le motif de la sanction et la date de l’entretien
Délais à respecter	La mesure conservatoire n’a pas de durée définie, mais la durée de mise à l’écart du stagiaire doit être raisonnable pour ne pas le pénaliser de manière excessive (éviter les durées supérieures à 15 jours) En cas de remise en main propre de la mesure conservatoire (la confirmation par écrit) : • Soit sans convocation à l’entretien disciplinaire : une convocation écrite doit être communiquée au stagiaire dans les plus brefs délais (dans les 2 jours) • Soit avec convocation à l’entretien disciplinaire : l’entretien doit être fixé dans les 3 à 5 jours	Délai de réflexion obligatoire d’un (1) jour calendaire franc, par conséquent : • Aucune sanction d’exclusion ne peut intervenir le jour ou le lendemain de l’entretien • Le courrier de notification de la sanction est daté au plus tôt du surlendemain de l’entretien • La durée de l’exclusion temporaire ne doit pas dépasser 5 jours • Toujours informer le(s) financeur(s) le 1^{er} jour de la notification de la sanction par courrier	Délai de réflexion : • Afpä non tenue à un délai de réflexion • Le courrier RAR de la notification de la sanction peut être daté du jour de l’entretien
Règlement intérieur (RI)	Art. 03.03 de la partie 02 du RI	Convocation : Art. 03.01 & 03.02 de la partie 2 du RI Exclusion : Art. 02.01 & 02.02 & 03.01 de la partie 2 du RI	Art. 02.01, 02.02 & 03.02 de la partie 2 du RI
DOC-ADHOC✱	Notice complète : 2023_DIS_4_Mesure-Conservatoire_Notice	Notices complètes : • 2023_DIS_2_Convocation_Notice&FAQ • 2023_DIS_1_Avertissement_Notice&-FAQ»	Notice complète : 2023_DIS_5_ExclusionDéfinitive_Notice

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (Mars 2022)

L'Afpa, Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes, établissement public industriel et commercial, est un organisme de formation dont l'activité est déclarée sous le numéro 11930743393 auprès du Préfet de Région d'Île-de-France.

L'Afpa dispense des prestations de formation professionnelle au sens du Livre III de la 6^e partie du code du travail, accompagnées ou non de services d'hébergement et/ou de restauration, ainsi que d'autres prestations, notamment des prestations d'accompagnement, d'insertion professionnelle, d'orientation, d'appui à la définition d'un projet professionnel, ou encore d'initiation.

Toute commande de prestation à l'Afpa est soumise aux présentes conditions générales de vente et emporte de plein droit leur acceptation par le Client.

Article 1 – Définitions

Client : toute personne physique ou morale qui achète une ou des prestations à l'Afpa, qu'elle soit Client Non Professionnel ou Client Professionnel.

Client Non Professionnel : toute personne physique qui achète une ou des prestations à l'Afpa et finance personnellement tout ou partie de cet achat, hors du cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Client Professionnel : toute personne physique ou morale qui achète une ou des prestations à l'Afpa et qui ne répond pas à la définition d'un Client Non Professionnel.

Contrat de formation professionnelle : contrat portant sur des prestations de formation conclu entre l'Afpa et un Client Non Professionnel.

Convention de formation professionnelle : contrat portant sur des actions de formation, des bilans de compétences, des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, ou des actions de formation par apprentissage, conclu entre l'Afpa et un Client Professionnel.

Participant : toute personne physique qui bénéficie effectivement des prestations de l'Afpa, quel que soit son statut (salarié, stagiaire, apprenti, salarié dont le contrat de travail est suspendu).

Article 2 – L'acte contractuel

Tout achat de prestations à l'Afpa fait l'objet d'un écrit, éventuellement par voie électronique.

L'acte contractuel est définitivement formé dès sa signature par les parties concernées, sans préjudice du droit de rétractation décrit dans les présentes conditions générales de vente.

Chacune des parties reçoit un exemplaire physique ou électronique de l'acte contractuel.

Au cours de l'exécution des prestations, les modifications négociées entre les parties donnent lieu à la signature d'un avenant au document contractuel.

Article 3 – Finalité des prestations de formation professionnelle

Si la prestation a une finalité certifiante, elle est validée dans les conditions prévues par l'autorité de certification concernée.

Les prestations mises en œuvre par l'Afpa préparent principalement à la délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi, ou à un certificat de qualification professionnelle d'une branche, ou à une habilitation inscrite au répertoire spécifique.

Pour la délivrance du titre professionnel, le parchemin de titre ou le livret de certification attestant respectivement de la réussite complète ou partielle aux examens est délivré par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

Sauf exception, la délivrance des documents attestant de la réussite aux épreuves de validation est réalisée par l'autorité de certification concernée.

Si la prestation n'a pas de finalité certifiante, l'Afpa délivre une attestation de formation.

Article 4 – Modalités financières

4.1. Prix

Les prix des prestations de l'Afpa font référence aux stipulations contractuelles.

Sauf dispositions particulières, ils incluent les frais pédagogiques, l'utilisation des salles et/ou ateliers de formation ainsi que celle du matériel pédagogique.

Les frais des services accessoires, tels que la restauration et/ou l'hébergement des Participants, sont ceux applicables au moment de leur utilisation et peuvent varier d'un établissement à l'autre.

Seules les prestations de formation et les prestations de services ou livraisons de biens qui y sont étroitement liées bénéficient de l'exonération de TVA prévue à l'article 261-4-4° du code général des impôts.

4.2. Pénalités de retard

La date de règlement figurant sur la facture constitue le point de départ pour le calcul des pénalités de retard.

Le taux des pénalités de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération

de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

La facturation des pénalités de retard peut intervenir à tout moment, sans rappel préalable de la part de l'Afpa, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

À ces pénalités de retard s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par décret.

Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire à hauteur des dépenses justifiées est demandée par l'Afpa.

4.3. Paiement anticipé

Les paiements anticipés n'ouvrent pas droit à escompte.

4.4. Paiement par un tiers

Si le Client souhaite que le règlement soit effectué en tout ou partie par un opérateur de compétences ou un autre organisme financeur, il s'engage dans tous les cas à effectuer les démarches nécessaires en temps utile et à répondre, en tant que de besoin, aux demandes de l'organisme financeur.

Dans le cas où la prise en charge de l'organisme financeur ne peut finalement être obtenue avant la première échéance de facturation ou si la prise en charge est partielle, toute somme due est facturée au Client.

Dans tous les cas, le Client s'assure personnellement du paiement de l'Afpa par l'organisme financeur ou, à défaut, supporte la charge de ce paiement.

Article 5 – Justification des prestations

L'Afpa fournit, sur demande, tout document ou pièce de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses engagées conformément à l'article L. 6361-1 et s. du Code du travail.

À défaut, et pour toute absence de réalisation totale ou partielle, elle rembourse les sommes indûment perçues, en application des dispositions de l'article L. 6354-1 du même code.

Article 6 – Résiliation pour faute

En cas de manquement aux obligations souscrites, la partie créancière de l'obligation inexécutée peut mettre en demeure la partie défaillante de remédier à la situation.

La mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours ouvre le droit à la partie demanderesse de résilier la convention ou le contrat en cause.

La résiliation sera considérée comme effective à l'issue d'un délai de quinze (15) jours.

Toute résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des factures émises par l'Afpa.

Lorsque le manquement consiste en un défaut de paiement total ou partiel d'une seule échéance contractuellement prévue, toutes les factures sont dues par le Client au prorata des prestations fournies augmentées, le cas échéant, des pénalités de retard prévues à l'article 4.2.

De plus, le Client doit à l'Afpa une indemnité égale à 50 % du prix des prestations restant à réaliser au titre du/des préjudices subi(s) par elle du fait de la résiliation.

Article 7 – Annulation, Report ou Abandon

7.1. Du fait du Client

Toute demande d'annulation de prestation à l'initiative du Client doit être notifiée à l'Afpa par écrit (lettre, courriel, télécopie).

En cas d'annulation par le Client moins de quinze (15) jours francs avant le commencement des prestations, l'Afpa facturera des droits d'annulation représentant 50 % du prix des prestations annulées.

En cas d'annulation tardive par le Client moins de sept (7) jours francs avant le début des prestations ou de non-présentation du Participant au jour de début des prestations, les droits d'annulation représenteront 80 % du prix des prestations annulées.

7.2. Du fait de l'Afpa

Pour le cas où les prestations sont annulées par l'Afpa, le Client est informé par écrit et a le choix entre le remboursement des sommes versées ou le report de la prestation à une date ultérieure sans pouvoir prétendre à toute autre indemnisation de ce chef.

L'Afpa se réserve la faculté de reporter ses prestations. Le Client en est dans ce cas informé par écrit dans les meilleurs délais. Il ne peut prétendre à aucune indemnité de ce chef.

7.3. Du fait du Participant

En cas d'abandon définitif de sa formation par le Participant, les périodes de formation effectivement suivies sont facturées par l'Afpa.

De plus, tout départ anticipé du Participant ouvre le droit au versement d'une indemnité égale à 50 % du prix des prestations non réalisées.

Cette indemnité est due à titre de dédommagement de l'Afpa et donne lieu à l'émission d'une facture séparée.

Article 8 – Force majeure

Lorsque, par suite de cas de force majeure répondant aux caractéristiques définies par la loi et la jurisprudence en cours, l'Afpa est dans l'impossibilité de poursuivre la prestation, le contrat ou la convention conclue avec le Client est résilié de plein droit sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité. Le Client est tenu au paiement prorata temporis des prestations réalisées par l'Afpa.

Sont susceptibles d'être reconnus comme cas de force majeure, si les conditions posées par la loi sont remplies, la maladie ou l'accident d'un intervenant, d'un responsable pédagogique ou d'un Participant, les grèves externes, les interruptions des transports de tout type, les désastres naturels, le refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, le retour à l'emploi du Participant entre le moment de l'inscription et la sortie théorique de formation.

Article 9 – Responsabilité de l'Afpa

L'obligation souscrite par l'Afpa dans le cadre des prestations qu'elle délivre est une obligation de moyens et ne peut en aucun cas être interprétée comme une obligation de résultat.

L'Afpa s'engage à délivrer la ou les prestations au Client soit avec ses moyens propres, soit avec le concours d'autres prestataires, en cotraitance ou en sous-traitance.

Article 10 – Propriété intellectuelle

En application de la législation relative à la propriété intellectuelle, les informations, les œuvres et créations artistiques (tels que les programmes informatiques, les brochures, les documents, les vidéos, et plus généralement toute création) et les signes utilisés à titre de marque mis à disposition du Client et de son personnel sont protégés par l'Afpa ou ses donneurs de licence.

En conséquence, l'exploitation, la reproduction, l'adaptation, la traduction, la commercialisation et la représentation par tout procédé de communication de tout ou partie de ceux-ci sont interdites tant pour le Client que pour son personnel sous peine de poursuites judiciaires.

Article 11 – Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client ou l'Afpa selon le cas s'engagent à informer chaque Participant concerné par les prestations de l'Afpa que des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées dans le cadre strict de l'inscription, de l'exécution et du suivi de la relation de formation et de l'offre de l'Afpa.

Conformément au Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données personnelles et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Participant dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression une fois le délai de prescription passé des données à caractère personnel le concernant.

Le Participant pourra exercer ce droit en écrivant à : Délégué à la protection des données, Afpa, Tour Cityscope, 3 rue Franklin, 93100 Montreuil, ou par voie électronique à : dpo@afpa.fr.

En particulier, l'Afpa conserve les données liées à la réalisation du parcours et à l'évaluation des acquis du Participant pour la durée légale de prescription des contrôles administratifs et financiers applicables aux prestations de formation.

La Politique de protection des données à caractère personnel de l'Afpa est disponible sur www.afpa.fr.

Article 12 – Dispositions spécifiques aux Clients Professionnels

12.1. Informations relatives au Client Professionnel

L'acte contractuel mentionne, outre les mentions obligatoires : la dénomination/raison sociale du Client, ou le cas échéant ses nom et prénom, son n° SIRET, son siège social, le nom de son représentant dûment habilité, ainsi que tout renseignement d'ordre pratique (téléphone, mél, télécopie).

Si, au moment de la passation de commande, le nom des Participants n'est pas connu par le Client Professionnel, celui-ci peut les communiquer à l'Afpa au plus tard 5 jours ouvrés avant le démarrage des actions. À défaut, la responsabilité de l'Afpa ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit.

12.2. Facturation

Les actions de formation d'une durée de moins de 6 jours sont facturées 100 % d'avance à la signature de l'acte contractuel. Une facture finale est envoyée à l'issue de la prestation.

Les actions de formation ou prestations inférieures à 3 mois sont facturées 50 % d'avance avant le démarrage de la prestation. Le solde est facturé à l'issue de la prestation.

Les actions de formation ou prestations supérieures à 3 mois sont facturées 20 % d'avance avant le démarrage de la prestation. Facturation intermédiaire mensuelle. Le solde est facturé à l'issue de la prestation.

Les dérogations aux règles ci-dessus figurent dans les conditions particulières. Tout versement d'avance donne lieu à l'émission d'une facture d'avance transmise sur demande.

12.3. Paiement

12.3.1. Avances

Les avances sont exigibles à la signature de l'acte contractuel ou au plus tard 15 jours francs avant le début de la prestation.

12.3.2. Délais de paiement

Sauf dispositions contractuelles particulières, le Client s'acquitte du prix des prestations dans un délai maximal de 30 jours, date d'émission de facture.

12.3.3. Modalités de règlement

Les prestations de l'Afpa sont réglées par virement bancaire ou, le cas échéant, conformément aux conditions négociées avec le Client.

Article 13 – Dispositions spécifiques aux Clients Non Professionnels

13.1. Facturation

L'Afpa peut exiger le paiement d'une avance dans la limite de 30 % du prix fixé par le contrat après l'expiration d'un délai de 10 jours à compter de la signature de l'acte contractuel, en application de l'article L. 6353-6 du Code du travail.

Le solde du prix donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, selon les modalités fixées par le contrat de formation professionnelle. Le délai de règlement maximal est de 30 jours, date d'émission de facture.

Tout défaut de paiement rend immédiatement exigibles les sommes dues à l'Afpa. Outre ces sommes, le Client non professionnel est redevable d'une indemnité correspondant à 20 % du solde impayé. Cette indemnité est due à compter de la mise en demeure adressée par l'Afpa par lettre recommandée avec avis de réception.

Par ailleurs, l'absence de règlement total ou partiel ou tout incident de paiement, ouvre le droit à l'Afpa de suspendre ou de résilier le contrat dans les conditions mentionnées à l'article 8.

13.2. Droit de rétractation

13.2.1. Du contrat de formation professionnelle

En application de l'article L6353-5 du Code du travail, le contrat de formation professionnelle ne peut recevoir aucun commencement d'exécution avant l'expiration d'un délai de 10 jours calendaires francs à compter de sa signature.

Pendant ce délai, le Client Non Professionnel dispose d'un droit de rétractation qu'il exerce par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, la date de l'expédition faisant foi.

13.2.2. Du contrat de formation professionnelle conclu à distance ou hors établissement

Un Contrat Conclu à Distance est tout contrat conclu sans la présence physique simultanée d'un représentant de l'Afpa et du Client Non Professionnel par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (par Internet, par téléphone, etc.).

Un Contrat Conclu Hors Établissement est tout contrat conclu entre l'Afpa et un Client Non Professionnel dans un lieu qui n'est pas celui où l'Afpa exerce son activité de manière habituelle (sur des salons professionnels, etc.).

En cas de Contrat Conclu à Distance ou de Contrat Conclu Hors Établissement, le Client Non Professionnel dispose d'un délai de 14 jours calendaires francs à compter de la signature pour se rétracter sans donner de motif, en application de l'article L221-18 du Code de la consommation.

Le droit de rétractation s'exerce soit au moyen du formulaire de rétractation joint au contrat, soit par toute déclaration, dénuée d'ambiguïté, par laquelle le Client Non Professionnel manifeste sa volonté de se rétracter.

13.2.3. Remboursement de l'avance perçue en cas de rétractation

Si une avance a été perçue par l'Afpa entre le onzième et le quatorzième jour, conformément aux stipulations de l'article 13.1, elle est remboursée déduction faite des sommes dues au prorata du commencement d'exécution de la prestation le cas échéant.

13.3. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client Non Professionnel a le droit de recourir gratuitement au médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'Afpa.

La saisine du médiateur de la consommation n'est possible qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de l'Afpa, par une réclamation écrite par courrier postal ou par le formulaire en ligne disponible à l'adresse <https://www.afpa.fr/actualites/reclamations>.

Le médiateur de la consommation doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur de la consommation, MCP MEDIATION, peut être saisi par voie postale à l'adresse Médiation de la Consommation & Patrimoine, 12 Square Desnouettes 75015 Paris ou par voie électronique à l'adresse <https://mcpmediation.org>.

Article 14 – Médiation nationale de l'Afpa

Sans préjudice des autres voies de recours existantes ou du recours au médiateur de la consommation, tout différend ou litige entre un Client ou un Participant peut faire l'objet d'un règlement amiable par la voie de la médiation auprès du médiateur national de l'Afpa. Les conditions de saisine du médiateur et le formulaire à remplir pour saisir le médiateur sont accessibles sur le site internet de l'Afpa à l'adresse :

<https://www.afpa.fr/actualites/saisir-le-mediateur-national-de-l-afpa>

Article 15 – Accueil des personnes en situation de handicap

Dans chaque centre Afpa, des personnes sont désignées pour l'accueil et l'accompagnement spécifique des personnes en situation de handicap, en apportant à tout Participant en situation de handicap les informations utiles en amont avant le commencement d'exécution des prestations ou de son entrée en formation.

Si tel est le cas, il peut être à tout moment posé pour ce dernier des obligations d'adaptation de la prestation ou des modalités d'évaluation qui conditionnent la formation, notamment pour la délivrance d'une certification professionnelle.

Les adaptations des prestations sont mises en œuvre dans les limites des aménagements raisonnables pouvant être apportés.

Les adaptations des modalités d'évaluation qui conditionnent la délivrance d'une certification professionnelle sont mises en œuvre dans le cadre défini par l'autorité de certification compétente.

La réalisation des prestations peut, le cas échéant, être suspendue pendant le temps nécessaire à l'identification et la mise en œuvre des adaptations nécessaires.

Tout ou partie de la réalisation des prestations peut alors être transférée vers un autre centre de formation de l'Afpa ou vers un organisme tiers susceptible de répondre aux besoins du Participant en situation de handicap.

Article 16 – Loi applicable

Les conditions générales de vente et toutes relations de l'Afpa avec ses Clients relèvent de la loi française.

Article 17 – Litiges

Pour tout différend relatif à l'exécution de la convention ou du contrat, le règlement à l'amiable est privilégié.

En cas de désaccord persistant, les tribunaux de l'ordre judiciaire sont compétents pour traiter du litige.

Les chiffres clés de l'Afpa

Nombre de stagiaires formés

61 000

dont

28 630

demandeurs d'emploi

31 707

salariés

0,8 %

Autres

dont

7 206

alternants



5 060

apprentis accueillis
dans le CFA de l'Afpa

2 146

alternants accueillis
en contrat pro

30,3 %

Femmes

17,6 %

50 ans et +

56,7 %

26 ans à - de 50 ans

25,7 %

- de 26 ans

20,7 %

personnes en situation de handicap

69,7 %

Hommes

Saisir le médiateur national de l'Afpa

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

Le médiateur de l'Afpa recherche de façon neutre et impartiale un règlement amiable chaque fois que possible. Il étudie chaque réclamation, en tenant compte des dispositions légales et règlementaires applicables mais également en respectant des principes d'équité et de confidentialité.

Quelles sont les conditions pour saisir le médiateur national ?

En cas de réponse non satisfaisante à votre réclamation :

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

En cas de sanction disciplinaire :

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

Notes

Contacts :

Médiateur National de l'Afpa

Tour Cityscope
3, rue Franklin
93100 Montreuil



f @ in ▶ afpa.fr