



CSEF DE LIÈGE - DISPOSITIF DE MÉDIATION

BILAN JUILLET 2009/JUIN 2010

I LES DEMANDES : CHIFFRES ET PROVENANCE

33 demandes ont été reçues, venant de 12 femmes et 21 hommes, ce qui représente une certaine stabilité par rapport aux années précédentes, tant du point de vue de l'effectif que de la répartition hommes-femmes.

A noter que toutes ces demandes proviennent de stagiaires. Il faut rappeler que le dispositif peut également être saisi par les opérateurs.

12 dossiers, soit environ 1/3 du total, concernaient des stagiaires ou candidats stagiaires de FOREM Formation. Les autres demandes se répartissaient ainsi au niveau de l'origine des stagiaires : EFT 5 ; OISP 4 ; Promotion sociale 4 ; MIREL 2 ; CEFA 1 ; IFAPME 1 ; Régie de quartier 1 ; Autres 4 (opérateurs non agréés en tant qu'OISP par exemple).

II LES MOTIFS ESSENTIELS DE DEMANDE

Plusieurs causes amènent généralement le stagiaire à saisir le dispositif. Néanmoins le motif principal est le plus souvent soit une fin de formation anticipée qui est contestée, soit un refus d'entrée en formation. Il serait d'ailleurs plus juste, dans ce dernier cas, de parler de problèmes liés à l'entrée en formation.

Année	Fins de Formation Anticipées	Problèmes liés à l'entrée en formation	Nb total de demandes
2009-2010	10 (30%)	13 (39%)	33 (100%)
2008-2009	14 (43%)	9 (28%)	32 (100%)
2007-2008	5 (15%)	7 (22%)	32 (100%)
2006-2007	5 (14%)	17 (47%)	36 (100%)

Pour la période 2009-2010

1 Les fins de formation anticipées :

a) A l'initiative du stagiaire :

2 stagiaires sur les 10 ont mis fin eux-mêmes à la formation, l'un parce qu'il n'avait pas eu l'autorisation de l'ONEM (la demande portait sur le remboursement des frais d'inscription) ; l'autre parce qu'il n'était pas satisfait des conditions de formation (ce qu'il voulait dénoncer).

b) A l'initiative de l'opérateur :

6 stagiaires sur 10 contestent le motif de fin de formation évoqué (violence 5, comportement 1, dont 1 spécifié pour faute)

2 stagiaires ont échoué à un examen et 1 n'a pu se présenter car il n'avait pas le nombre d'heures de formation requis.

Plusieurs évoquent un sentiment d'injustice.

2 Les problèmes liés à l'entrée en formation :

Les situations sont variées : entretien ou accueil téléphonique qui s'est mal passé 3 ; manque d'informations ou informations incohérentes sur les pré-requis (5) ; stagiaire qui n'a pu se présenter à la sélection ou au premier jour de formation 3 ; stagiaire à qui on laisse entendre qu'il sera pris et qui n'est pas accepté en formation 1 ;

Il s'agit donc à chaque fois d'impossibilité d'entrer en formation. Les sentiments de discrimination ou d'injustice qui en résultent motivent le plus souvent la demande.

Si la demande de certains stagiaires est bien de pouvoir intégrer la formation, d'autres en revanche ont été "échaudés" par le premier contact et n'envisagent pas de faire une formation dans le centre en question. Leur démarche est alors plus une façon de signaler un problème ou un dysfonctionnement que de rechercher une solution.

3 Les autres motifs :

Problèmes relationnels 4 (stagiaire accusé de harcèlement, stagiaire qui s'estime victime de chantage, problèmes avec les formateurs) ; conditions de formations insatisfaisantes 2 (formation mal organisée) ; problèmes administratifs 4 (difficultés à obtenir une attestation, problème de coût ou d'indemnités de formation).

III LE TRAITEMENT DES SITUATIONS

L'entretien au CSEF avec le demandeur reste un moment clef du processus, via l'écoute de la personne. Le contact avec l'opérateur de formation permet souvent, à partir de la situation évoquée, d'engager une réflexion plus large autour de diverses pratiques de fonctionnement. La cellule de médiation vient enrichir cette réflexion. Elle se penche sur la situation du demandeur et sur la problématique qu'elle soulève. Elle est également en mesure de la dégager de son contexte pour en retirer des recommandations générales au bénéfice de tout le secteur.

Pour les stagiaires ou candidats de FOREM Formation, l'information est systématiquement donnée sur le service de réclamations du FOREM (nouvelle appellation du service de gestion des plaintes depuis mars 2010). A notre connaissance, 7 personnes ont introduit une réclamation. En accord avec la personne et comme convenu avec le service des réclamations, 5 notes ont rédigées à l'issue de l'entretien au CSEF et transmises en annexe au formulaire de réclamation.

Lors de l'instruction des dossiers, 2 stagiaires n'ont pas donné suite au premier contact (ne se sont pas présentés au RDV car le problème s'est résolu en interne).

2 autres ont été adressés à la direction de leur centre pour une première démarche en interne.

2 situations ont été adressées à la Commission de recours du DIISP, au vu de la complexité du contexte et de la demande. Or il s'avère que le champ de compétence de cette instance n'a pas été clairement défini pour l'instant.

La cellule de médiation a préconisé l'intervention du médiateur pour 4 situations. Un centre a refusé ; un stagiaire ne s'est pas présenté au RDV. Un accord a pu être trouvé pour l'une des deux interventions du médiateur, en l'occurrence une mise en stage afin d'éviter une mise à pied alors que la formation touchait à sa fin. Pour l'autre situation, l'intervention du médiateur a néanmoins permis un échange de points de vue entre le stagiaire et la direction, ainsi qu'une réflexion sur la communication en matière de sécurité et sur l'échelle des sanctions.

Ces rencontres, dans un souci de neutralité, ont eu lieu dans le bureau du médiateur.

IV LES RECOMMANDATIONS

12 situations au total ont fait l'objet d'un rapport détaillé transmis aux deux parties, avec exposé des deux points de vue, analyse de la cellule de médiation et recommandations. Les situations de FOREM Formation font l'objet d'un rapport global en complément de celui-ci.

Les opérateurs sont invités à faire part de l'accueil réservé aux recommandations de la cellule. Deux opérateurs seulement sur les douze se sont manifestés dans ce sens. Les situations, présentées ci-dessous, illustrent bien le rôle que peut jouer le dispositif de médiation pour favoriser la qualité en formation.

1 Deux exemples de suivi des recommandations de la cellule de médiation

Situation A : un stagiaire saisit le dispositif car il s'est senti discriminé lors de la sélection dans la section cuisine d'une EFT. Il est musulman et on exigeait de lui qu'il puisse goûter des préparations contenant du porc, ce qu'il refusait.

Le stagiaire s'est adressé à un autre centre de formation mais souhaitait signaler cette situation.

La cellule de médiation a estimé que la question des "interdits alimentaires" pouvait se poser pour tous les candidats, certes pour des raisons religieuses, mais aussi philosophiques, de santé (allergies) ou autre. Elle a préconisé que la question soit posée à tous les candidats lors de la sélection. Misant sur le travail d'équipe, elle a proposé que les plats puissent être goûtés, le cas échéant, par une autre personne que celle qui a assuré la préparation.

Le centre de formation, après réunion d'équipe, s'est engagé sur ces points, tout en ajoutant qu'il informerait également les stagiaires des freins possibles en termes de recherche d'emploi.

Situation B : un stagiaire se plaint d'une remarque désobligeante au cours d'un entretien de sélection. Lors de l'instruction du dossier, il apparaît par ailleurs que la formation en question est organisée en partenariat entre deux opérateurs de formation et que des incohérences existent en matière d'information sur les pré-requis. Un éclaircissement a pu être donné au stagiaire sur les critères de sélection.

La cellule de médiation a attiré l'attention sur le fait que le stagiaire, au sujet des propos tenus en entretien, aurait certainement accepté une remarque sous forme de conseil ou de recommandation. Elle a souligné la complexité du montage institutionnel de la formation et a préconisé que les documents remis aux candidats mentionnent leur source et un numéro de contact. Elle a soulevé positivement l'effort de transparence en matière de communication sur le processus de recrutement, (document présentant les étapes du processus). Elle a suggéré la mise à disposition d'un numéro vert, le stagiaire devant à plusieurs reprises appeler lui-même le centre pour connaître ses résultats.

Le centre de formation, dans sa réponse, a expliqué, au sujet de la remarque désobligeante, que les entretiens de sélection sont assurés par des professionnels expérimentés dont l'intention n'est certainement pas de blesser les personnes. Il a précisé que la mise en place d'un numéro vert n'était pas souhaitée pour l'instant. Il a indiqué que, désormais, les documents d'information venant des deux opérateurs seraient tous validés par la même personne et qu'ils mentionneraient leur source.

2 Recommandations générales liées à l'entrée en formation et au processus de sélection

Les recommandations précédentes de la Commission de concertation (cf. Annexe 1) restent d'actualité et peuvent être complétées par ce qui suit :

2.1 La remise au stagiaire d'un document synthétique présentant les étapes de la sélection

Il s'agit là d'une bonne pratique qui pourrait être étendue. Le document présente les étapes successives du processus de sélection, avec les dates et les modalités. Il est souhaitable qu'il soit remis en main propre au candidat, avec explication si nécessaire.

2.2 La communication par le centre des résultats de la sélection ou la mise en place d'un numéro vert

La cellule de médiation constate qu'il arrive que le stagiaire soit obligé lui-même de téléphoner, à chaque étape de la sélection, pour connaître ses résultats. Elle entend bien qu'il s'agit là d'une façon de responsabiliser le candidat. Elle rappelle cependant la précarité dans laquelle se trouvent bon nombre de demandeurs d'emploi, ce qui peut poser problème si plusieurs appels doivent être donnés. S'il s'avère que le centre n'est pas en mesure de contacter lui-même les candidats ou s'il ne souhaite pas le faire pour des raisons pédagogiques, elle préconise, lorsque cela est possible, la mise en place de numéros verts ou une meilleure information sur les lieux comme le CEFO ou les maisons de l'emploi qui mettent à disposition des DE des téléphones pour leurs démarches.

2.3 L'information sur les pré-requis professionnels, et la cohérence entre les différentes sources d'information

Si l'expérience, la pré-qualification, ou une simple connaissance du métier sont exigées pour l'accès à la formation qualifiante, la cellule de médiation estime qu'il y a lieu de le préciser dès la description ou la présentation de la formation. Le stagiaire a en effet parfois l'impression qu'aucune possibilité de réorientation ne s'ouvre à lui en l'absence d'expérience. La cellule espère que les essais-métiers et autres initiatives similaires vont pallier à ce type de difficultés.

La cellule de médiation a eu connaissance des exigences, par FOREM Formation, de "promesses d'embauche" ou "manifestations d'intérêt" préalables à la formation. Elle comprend bien que certaines formations ont un coût important et pléthore de candidats, tout comme la nécessité d'opérer une sélection et d'assurer la rentabilité de la formation. Néanmoins, elle tient à mettre en avant la notion de droit à la formation pour les DE, en dissociant bien phase de formation et phase de recherche d'emploi, la seconde ne devant pas précéder la première.

2.4 La communication entre opérateurs pour faciliter les filières et passerelles

Le dispositif a eu à traiter deux situations dans lesquelles le stagiaire s'est adressé à une EFT sur conseil de FOREM Formation après échec aux tests de sélection. Or, dans un cas le stagiaire avait un CESS et n'a pu être intégré que sur le quota de dérogations d'un centre, ce qui diminue les possibilités d'accès à la formation. Dans l'autre cas, le stagiaire, lors du premier contact téléphonique avec l'EFT, a eu l'impression que le centre remettait en question son projet en lui proposant d'emblée une formation moins exigeante.

Dans l'autre sens, une stagiaire ayant suivi avec succès une pré-qualification dans un métier "non-traditionnellement féminin" a vu son projet professionnel balayé lors de l'entretien de sélection en formation qualifiante.

Il apparaît important que les centres de formation communiquent entre eux lorsqu'ils s'adressent mutuellement des candidats, afin d'assurer la continuité des parcours de formation. Certains stagiaires ont en effet l'impression de "tourner en rond". Le stagiaire pourrait aussi être porteur d'un document émanant du centre d'où il vient, avec les résultats aux tests éventuels, qu'il serait libre de présenter où il pose sa candidature. Ceci afin d'une part d'éviter de refaire les mêmes épreuves, et d'autre part d'envisager des mesures de remédiation si nécessaire.

2.5 L'information sur l'accès au dossier et les possibilités de recours

Les motifs de refus d'entrée en formation devraient être communiqués au candidat de la façon la plus adaptée à sa situation. Un écrit mentionnant "processus de sélection non concluant" ne semble pas acceptable. L'information sur les possibilités d'accès au dossier devrait être mentionnée, ainsi que les possibilités de recours en interne et en externe. Ce type d'information pourrait figurer sur le type de document évoqué au point 2.1.

3 Recommandations liées aux fins de formation anticipées

Dans la continuité des recommandations émises par la Commission de concertation en 2009 (cf. Annexe 2) qui restent d'actualité, la cellule de médiation attire l'attention sur les points suivants :

3.1 Le dispositif de médiation à saisir en amont de la prise de décision

La cellule de médiation tient à souligner que l'intérêt et l'efficacité du processus de médiation reposent sur sa saisie avant la mise en œuvre effective de la "solution" envisagée par l'une ou l'autre des parties (abandon ou mise à pied en l'occurrence).

3.2 Les étapes de la procédure de rupture du Contrat F 70 bis à préciser

Il importe en particulier de rappeler que lorsque l'opérateur a introduit le document de demande de fin de formation, le stagiaire a toujours la possibilité de continuer sa formation, si des négociations en interne ou en externe, via le SRP ou le dispositif de médiation, aboutissent.

De même, tant que le document C 91 n'a pas été transmis par le stagiaire à son organisme de paiement, le stagiaire en désaccord avec ce document (motif de fin de formation évoqué en général) peut encore reprendre contact, dans les plus brefs délais, avec le Service des Relations Partenariales.

3.3 Le système des Unités de Formation en Promotion sociale à éclaircir

La transition n'est pas toujours facile entre les formations pré-qualifiantes et qualifiantes, entre de petites structures associatives et de gros établissements de type scolaire. Une vigilance particulière est souhaitable pour s'assurer de la bonne compréhension des spécificités de l'enseignement de Promotion sociale, en particulier quand la réussite à une unité de formation conditionne la suite du parcours.

EN CONCLUSION

Un dispositif qui joue son rôle en matière d'écoute individuelle des DE et d'élaboration de recommandations. Il pourrait être plus efficace dans la recherche de solutions individuelles s'il était saisi plus tôt, en particulier avant la mise en œuvre effective des solutions envisagées. Il espère aussi davantage de retours des opérateurs quant aux recommandations particulières qui leur sont adressées.