



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Gestion des conflits, plaintes, médiation en formation

**Guide pratique
à l'intention des professionnels**

SOMMAIRE

- Preamble Pg 3
- Les situations types Pg 4
 - Un premier réflexe : la gestion des difficultés en interne
 - En cas d'impasse, à qui s'adresser?
- Le service des réclamations du Forem Pg 6
- Les recours légaux dans l'Enseignement de Promotion Sociale Pg 7
- La Commission de recours du DIISP Pg 9
- Le service du médiateur de la Région Wallonne Pg 10
- Le dispositif de médiation du CSEF de Liège Pg 12
- Les syndicats Pg 13
- Notes personnelles Pg 14

Avertissement :

Ne sont reprises ci-dessus que les structures présentées lors du colloque du 3 décembre 2010.

D'autres démarches ou voies de recours existent et ne sont pas abordées, notamment le volet juridique.

PREAMBULE

Comment s'y retrouver parmi les différentes démarches possibles en cas de désaccord entre un demandeur d'emploi et un opérateur de formation ou d'insertion ? Comment éviter que les demandeurs d'emploi ne frappent à toutes les portes, ne soient envoyés de bureau en bureau et que les opérateurs de formation ne soient assaillis de coups de téléphone de divers services ?

L'objet de cette brochure est de se pencher sur les difficultés pouvant survenir en formation. Il convient de rappeler que celles-ci sont marginales au vu du grand nombre de demandeurs d'emploi en formation. Les organismes de formation, en effet, qu'ils soient publics, privés, du secteur marchand ou non marchand, sont soumis à des contrôles à différents niveaux par les pouvoirs publics lorsqu'ils sont agréés ou conventionnés. De plus, certains centres ou pouvoirs organisateurs se sont engagés dans des processus de qualité. Enfin, la presque totalité des opérateurs de formation liégeois est signataire de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation du CSEF de Liège.

Il n'en reste pas moins que certaines situations posent problème, de façon ponctuelle et à des degrés divers. **Le contexte et le cadre de ce guide pratique sont bien précis : celui des demandeurs d'emploi en formation ou en recherche d'insertion, dans leurs relations avec les opérateurs de formation ou acteurs de l'insertion socioprofessionnelle.** Sont exclus ici les problèmes qui pourraient survenir entre un demandeur d'emploi et un employeur ainsi que les conflits entre stagiaires.

Il s'avère fréquemment que, pour une situation donnée, plusieurs démarches et plusieurs interlocuteurs soient possibles, en fonction du degré de gravité du problème et des attentes de la personne.

Le rôle du professionnel de première ligne est alors primordial pour aiguiller vers le bon dispositif :

- Cerner la demande et les attentes ;
- Encourager la personne à faire une démarche en interne auprès de son centre de formation ;
- Rappeler le droit à l'accès au dossier ;
- Tenir compte des délais (en cas de recours notamment) et des procédures ;
- Expliquer que certaines structures reçoivent les usagers et que d'autres vont traiter leur demande sur dossier ;
- Rappeler au stagiaire qu'une démarche auprès d'un dispositif légal de plainte ou réclamation ne devrait pas lui porter préjudice.

Il peut être utile de rappeler les droits et les devoirs des parties, qu'ils soient stagiaires ou opérateurs de formation, dans le respect des règles élémentaires de déontologie. L'ensemble s'inscrit dans une attitude d'écoute active qu'attendent fréquemment de nous nos interlocuteurs.

LES SITUATIONS TYPES

Les problématiques évoquées ci-dessous reflètent les différentes situations vécues par les personnes qui se sont adressées au dispositif de médiation du CSEF et les demandes exprimées dans ce contexte. Il ne s'agit bien sûr pas d'un inventaire exhaustif.

1 LA PERSONNE N'A PAS PU ACCÉDER À UNE FORMATION

Elle souhaite connaître les motifs précis du refus d'entrée en formation.

Elle veut obtenir les résultats précis des examens ou tests qu'elle a passés.

Elle s'estime victime de discrimination.

L'entretien ou les épreuves de sélection se sont mal passés.

2 LA PERSONNE EST ACTUELLEMENT EN FORMATION

Elle conteste une décision susceptible de lui porter préjudice

- Motif de fin de formation anticipée (faute, absentéisme...).
- Echec à un examen ou à une unité de formation qui détermine la suite de son parcours.

Elle se plaint de conditions de formation insatisfaisantes

- Problèmes liés au bien-être et confort ou à la sécurité (locaux, travail sur chantier, nombre d'heures...)
- Problèmes liés au contenu ou à l'encadrement de la formation (programme, niveau, modes de travail ou d'encadrement)

Elle fait part de problèmes d'ordre administratif

- Documents de fin de formation (attestation, C91, certifications...)
- Paiement ou calcul des indemnités de formation.

Elle se trouve dans un conflit interpersonnel qui met en péril la suite de la formation

- Elle souhaite trouver une solution pour continuer sa formation au sein du centre.
- Elle ne voit pas d'autre solution que mettre fin à sa formation.
- Elle est inquiète ou ignore les conséquences d'une rupture.

3 LA PERSONNE N'EST PLUS EN FORMATION : ELLE A ABANDONNÉ OU A ÉTÉ EXCLUE (FIN DE FORMATION ANTICIPÉE) OU ELLE A MENÉ LA FORMATION À SON TERME

- Elle a besoin d'être écoutée mais elle ne souhaite pas engager d'autres démarches.
- Elle veut faire connaître un dysfonctionnement ou une cause d'insatisfaction afin d'éviter que d'autres stagiaires soient confrontés à la même situation.
- Elle veut dénoncer une pratique, une attitude ou des propos qu'elle estime inacceptables, voire illégaux.

UN PREMIER REFLEXE : LA GESTION DES DIFFICULTES EN INTERNE !

La recherche du dialogue entre le demandeur d'emploi et le centre de formation doit être favorisée et encouragée :

- Qu'a fait le stagiaire* jusqu'à présent pour tenter de résoudre le problème ?
- En a-t-il parlé avec les personnes intéressées ?
- A-t-il identifié un autre interlocuteur possible dans l'institution ?
- Existe-t-il au sein du centre une personne ou un service identifié pour traiter les plaintes ou les conflits ?

EN CAS D'IMPASSE, A QUI S'ADRESSER ?

Le dialogue semble rompu, ou une première démarche en interne n'a pas abouti, quelle(s) démarche(s) peut effectuer le stagiaire ?

Vous trouverez dans les pages qui suivent les structures et services présentés lors du colloque organisé par le CSEF de Liège en décembre 2010.

** Le mot stagiaire, ici et plus loin, est utilisé au sens large : demandeur d'emploi en formation ou en recherche d'insertion. Cf. terminologie du CSEF dans la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation.*

LE SERVICE DES RÉCLAMATIONS DU FOREM

Pour qui ?

Tout «client» du FOREM (entreprises, demandeur d'emploi ou partenaire) qui souhaite faire part d'une insatisfaction, d'un mécontentement, d'une déception envers l'organisme.

Ce qu'il peut faire :

- Enregistrer toutes les réclamations en un lieu unique au siège central du FOREM à Charleroi. Analyser la recevabilité ;
- Confier le traitement approfondi de la réclamation à la direction (Direction régionale ou Siège central) directement concernée et s'assurer du suivi et de la réponse ;
- Vérifier la satisfaction du client deux mois après avoir répondu à la réclamation ;
- Analyser l'ensemble des réclamations en vue d'en dégager des pistes d'amélioration de nos services ;
- En cas de discrimination et/ou harcèlement, il est toujours fait mention des dispositifs internes au FOREM et des institutions (Centre pour l'égalité des chances, Institut égalité hommes et femmes) et juridictions particulières.

Ce qu'il ne peut pas faire :

- Faire intervenir un médiateur pour résoudre un conflit.

Coordonnées :

Le Forem, SAG - Service de gestion des réclamations
Boulevard Tirou 104 | 6000 Charleroi
071/20.67.03

Modalités de contact :

- Télécharger le formulaire de réclamation :
http://leforem.be/contacts_reclamations.html
- Le compléter en ligne ou le transmettre soit par courrier, par fax au 071/20.67.68 ou par mail à qualite.reclamations@forem.be

LES RECOURS LÉGAUX DANS L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE


Pour qui ?

Tout étudiant ou demandeur d'emploi dans l'Enseignement de Promotion sociale, quel que soit le réseau, dans les cas suivants :


- Décision de refus contestée ;
- Consignes non données correctement ;
- Décision insuffisamment motivée ;
- Harcèlement moral ;
-

DEUX ÉTAPES :

1 Le recours interne

- L'étudiant introduit une plainte écrite reprenant les irrégularités précises qui motivent sa démarche par pli recommandé au chef d'établissement ou réceptionné par celui-ci contre accusé de réception.
-  • Maximum 4 jours (calendrier) après la publication des résultats si contestation de ceux-ci.
- Si la demande est recevable, le chef d'établissement réunit à nouveau son conseil des études.
- Dans les 7 jours (calendrier hors congés scolaires), la motivation du refus à la base du recours et la décision motivée prise suite au recours interne doivent être envoyées à l'étudiant par envoi recommandé.

2 La Commission de recours de l'Enseignement de Promotion sociale

- L'étudiant qui conteste la décision prise après le recours interne introduit un recours externe par pli recommandé à l'Administration.
- L'étudiant envoie une copie au chef d'établissement.
-  • Ce recours doit être introduit par courrier recommandé dans un délai de 7 jours (calendrier) qui suivent l'avis du recours interne, reprenant la motivation du refus à la base du recours et la décision motivée prise suite au recours interne.

Ce qu'elle peut faire :

La Commission de recours prend ses effets contre les décisions du Conseil des études dans le cadre des sanctions relatives :

- Aux unités déterminantes d'une section de régime 1 ;
- À l'épreuve finale de l'unité de formation « épreuve intégrée » ;
- À l'épreuve finale d'une section de régime 2.

Ce qu'elle ne peut pas faire :

- Intervenir s'il n'y a pas eu au préalable un recours interne.

Coordonnées :

Commission de recours de l'Enseignement de Promotion sociale
Rue Adolphe Lavallée, 1-2 | 1080 BRUXELLES
02/690.87.19

Modalités de contact :

- Courrier recommandé dans les 7 jours calendrier qui suivent l'avis du recours interne.

LA COMMISSION DE RECOURS DU DISPOSITIF INTÉGRÉ D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (DIISP)

Pour qui ?

Tout bénéficiaire ou opérateur d'insertion dans le dispositif qui conteste une décision le concernant.

Ce qu'elle peut faire :

- Rendre des avis sur tout recours introduit par un bénéficiaire ou par un opérateur de formation et d'insertion. Le recours doit être introduit dans le mois de la décision à laquelle le requérant ne peut se rallier. A défaut de recours introduit dans le délai, la décision est définitive ;
- La Commission peut entendre le requérant ou son représentant, assisté le cas échéant de son conseil. Elle peut exiger la production de toute pièce utile à sa compréhension du dossier ;
- La Commission rend son avis dans les 3 mois de sa saisine. Le délai peut être prorogé d'un mois par son Président ;
- L'avis est notifié au requérant et au Ministre de la Formation qui se prononce ensuite définitivement sur le recours.

Ce qu'elle ne peut pas faire :

- Traiter une plainte;
- Résoudre un conflit interpersonnel.

Coordonnées :

Commission de recours du DIISP
SPW, Département de l'emploi et de la Formation professionnelle
Place de la Wallonie, 1 | 5100 Jambes-Namur
081/33.43.00

Modalités de contact :

- Courrier à adresser au Secrétariat ou au Président de la Commission.

LE SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE

Pour qui ?

Les personnes en litige avec des services relevant de la Région Wallonne.
En ce qui concerne la formation : l'AWIPH, l'IFAPME et le FOREM.

Pour le FOREM, le service du Médiateur renvoie vers le service des réclamations. Il peut néanmoins être saisi suite à une réclamation, si la réponse apportée par le FOREM ne satisfait pas la personne qui a introduit cette réclamation.

Ce qu'il peut faire :

- Recevoir les personnes en entretien lors de permanences décentralisées ;
- Instruire la réclamation, notamment en interrogeant les services concernés ;
- Proposer une solution pour mettre fin au litige ;
- Transmettre des recommandations aux services concernés ;
- Adresser des recommandations au Ministre ;
- Présenter ses recommandations au Parlement.

Ce qu'il ne peut pas faire :

- Intervenir pour un service qui ne relève pas de la tutelle de la Région wallonne (asbl, service fédéral comme l'ONEM, etc) ;
- Adresser une injonction aux services concernés.

Coordonnées :

Médiateur de la Région wallonne
Rue Lucien Namèche 54 | 5000 NAMUR
081/32.19.11

courrier@mediateur.wallonie.be
http://mediateur.wallonie.be

Modalités de contact :

- Réclamation écrite par courrier/courriel
- Formulaire en ligne
- Oralement lors d'une permanence décentralisée à Liège :

Date : Tous les 1er et 3ème lundis du mois

Horaire : De 10h00 à 15h00

(Cette permanence permet de déposer des réclamations à destination du Médiateur wallon, du Médiateur fédéral ainsi que de la Médiatrice de la Communauté française)

Coordonnées :

Centre d'information et d'accueil de la Région wallonne
Place Saint-Michel, 86 - 4000 Liège - 04/250.93.30

LE DISPOSITIF DE MÉDIATION DU CSEF DE LIÈGE

Pour qui ?

Le dispositif peut être saisi aussi bien par les opérateurs de formation que par les demandeurs d'emploi en cas de litige, conflit ou désaccord entre un opérateur de formation et d'insertion et un ou plusieurs demandeurs d'emploi.

La personne doit déjà avoir fait ou tenté de faire une première démarche en interne pour aborder le problème.

Ce qu'il peut faire :

- Recevoir la personne en entretien individuel ;
- Informer sur les droits et les devoirs du stagiaire et de l'opérateur ;
- Orienter vers un dispositif de première ligne (réclamations Forem ou autre) ;
- Prendre contact avec l'autre partie ;
- Formuler des recommandations aux deux parties ;
- Proposer l'intervention d'un médiateur professionnel qui aidera les parties à trouver elles-mêmes une solution à leur conflit ;
- Diffuser des recommandations d'ordre général à l'ensemble des opérateurs au vu des problématiques récurrentes.

Ce qu'il ne peut pas faire :

- Imposer une solution ;
- Faire modifier une décision déjà entérinée ;
- Aller à l'encontre des dispositions légales propres à chaque opérateur

NB : Il est souhaitable de saisir le dispositif le plus tôt possible quand aucune solution ne se dégage en interne et, dans la mesure du possible, avant toute prise de décision irréversible (fin de formation anticipée notamment).

Coordonnées :

CSEF de Liège, Quai banning, 4 | 4000 Liège
04/229.11.91

http://csef-liege.org/Missions_liees_au_DIISP/la_mediation.php

Modalités de contact :

- Prise de rendez-vous par téléphone au 04/229.11.28 ou 04/229.11.91

LES SYNDICATS

Le premier réflexe du stagiaire en difficulté est souvent de s'adresser à un syndicat. Quel est leur rôle dans le contexte qui nous intéresse ?

A noter que les syndicats sont impliqués dans le dispositif de médiation du CSEF, ils participent à la cellule de médiation. En tant que membres de la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation, ils concourent également à l'élaboration des recommandations d'ordre général à l'intention des opérateurs de formation. Leur intervention directe pour le stagiaire s'avère précieuse en cas de fin de formation anticipée, puisque le demandeur d'emploi convoqué à l'ONEM peut se faire accompagner pour la défense de son dossier.

Ce qu'ils peuvent faire :

Pour tous :

- Informer sur les droits et devoirs des stagiaires et des opérateurs de formation ;
- Orienter vers un dispositif adéquat.

Pour leurs affiliés :

- En cas de fin de formation litigieuse, accompagner le stagiaire convoqué à l'ONEM. Toute démarche entreprise par le stagiaire vers les dispositifs exposés précédemment pourra être valorisée dans la défense de son dossier.

Ce qu'ils ne peuvent pas faire :

- Faire modifier une décision ;
- Imposer une solution ;
- Traiter des dossiers autres que ceux régis par la législation du travail.

Coordonnées et modalités de contact :

CSC	FGTB
Centre de service le plus proche du demandeur : Permanence sociale à Aywaille, Ans, Chénée, Fléron, Seraing, Liège, Herstal, Visé http://csc-lg-h-w.csc-en-ligne.be/ Tel : 04/340.72.16	Service de pré-audition et de défense à l'ONEM Place Saint-Paul 9/11 4000 Liège (1er étage) Réception des affiliés sur rendez-vous uniquement Du lundi au vendredi Tel : 04/221.95.11

NOTES PERSONNELLES :



CSEF

Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Image-cbe

Comité **S**ubrégional de l'**E**mloi et de la **F**ormation

Quai Banning, 4 | 4000 Liège

Tel 04 229 11 91 | Fax 04 254 57 22

www.csef-liege.org

L'Union européenne et la Wallonie investissent dans votre avenir



Wallonie

