



Chronique 188

L'apport de la médiation à la qualité de la formation professionnelle et de l'apprentissage

Actualité de la question

1. L'injonction de la Cour des Comptes à se préoccuper de la qualité pédagogique de la formation professionnelle, à l'origine de la réflexion développée dans la précédente chronique¹, a conduit à explorer plus avant dans la présente chronique, l'apport de la médiation à cet objectif.

2. La médiation désigne « *tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends avec l'aide d'un tiers choisi par elles et qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence* ». »

3. Pour le syndicat des médiateurs professionnels indépendant (CPMN), la médiation est une discipline à part entière : « *la médiation est un processus structuré, volontaire et coopératif de prévention et de résolution amiable des différends qui repose sur la responsabilité et l'autonomie des participants. Initiée par les intéressés eux-mêmes, leurs conseils, les représentants d'une organisation ou un magistrat, la médiation fait intervenir un médiateur dûment formé, tiers indépendant, neutre et impartial. Facilitateur de communication, sans pouvoir de décision, ni rôle d'expertise technique ou de conseil, le médiateur favorise le dialogue et la relation, notamment par des entretiens et rencontres confidentiel.* »

4. Cette procédure est présente de longue date dans différents domaines de la vie judiciaire, familiale, économique et sociale. Le double mouvement de personnalisation de la formation professionnelle et de régulation de ce marché par la certification professionnelle et la certification qualité a eu pour conséquence d'ouvrir un espace pour la médiation comme procédure à la main des apprenants en vue d'agir non seulement sur le respect du droit à la formation, mais également sur la qualité de la relation pédagogique qui les concerne premier chef. Les dispositions législatives et réglementaires qui encadrent les principaux dispositifs de formation professionnelle et d'apprentissage font désormais référence à la médiation. Le médiateur de France Travail (Pôle emploi) est compétent pour le droit à la formation des demandeurs d'emploi, la médiatrice de France compétences a la charge des projets de transition professionnelle et du conseil en évolution professionnelle, la médiatrice de la CDC du CPF. Les acteurs de la compétence (FFP) et le syndicat national des organismes de formation (Synofdes) proposent à leurs adhérents le recours à la médiation de la consommation, les organismes consulaires sont compétents pour assurer la fonction de

¹ Chronique 187. La capacité d'agir de l'apprenant sur la qualité de la relation pédagogique

² Décret du 20 janvier 2012 sur le règlement amiable des différends.

médiation pour le contrat d'apprentissage. Bref, la culture de la médiation³ gagne peu à peu du terrain dans l'univers de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Elle a pour objet principal de garantir le respect des droits des usagers dans ces domaines tels que l'accès, la rémunération, le financement, mais également la qualité de la relation pédagogique qui se noue entre l'apprenant et le formateur. Qui constitue l'objet principal de la présente chronique.

5. À cet égard le référentiel de la certification qualité (Qualiopi) mentionne la médiation dans le critère n°3, relatif à « *L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre* », la médiation est citée comme moyen de preuve. Il en va de même pour le critère numéro 7 relatif au « *recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées* ».

6. À défaut de procédure de médiation accessible aux stagiaires, l'audit de certification pourra conclure à une non-conformité majeure, pouvant entraîner le refus de certification, sa suspension et, en cas de persistance, sa résiliation. Ce qui aura pour conséquence d'exclure le dispensateur de formation du marché de la formation financé sur fonds publics.

7. À ce risque économique pourra, le cas échéant, s'ajouter un risque juridique résultant d'un contentieux que le recours à la médiation aurait pu éviter. Quoi qu'il en soit il est de l'intérêt des parties à une convention ou un contrat de formation de disposer, en cas de besoin, grâce à la médiation, d'un dispositif de règlement amiable des différends qui peuvent survenir à l'occasion d'une relation pédagogique⁴.

8. **Plan.** Après un inventaire des différents types de médiation que connaît aujourd'hui l'univers de la formation professionnelle continue et de l'apprentissage (I) on proposera des perspectives de développement de la médiation, au service de la capacité d'agir des apprenants sujets de droit, engagés dans une relation pédagogique (II).

I. Essai de typologie

9. France Travail (Pôle emploi), France compétences, l'AFPA, la Caisse des dépôts et consignations, sont rattachables à la médiation institutionnelle, alors que les prestataires de services privés de formation ou de conseil sont rattachables à la médiation contractuelle. À titre d'illustration la charte de déontologie « des acteurs de la compétence » propose aux adhérents de cette organisation professionnelle de recourir à un médiateur de la consommation. Quant aux chambres consulaires ils ont compétences pour remplir la fonction de médiation en lien avec le contrat d'apprentissage. Cet inventaire met en lumière la diversité des fondements juridiques et des usages de la médiation dans l'univers de la formation professionnelle et de l'apprentissage. La « Summa divisio » qui en résulte est celle

³ Le lecteur non familiarisé avec le concept de médiation pourra se reporter à Wikipédia « la médiation ». Les lecteurs plus avertis se reporteront à une étude consacrée par France stratégie à ce thème Rapport pour l'Assemblée nationale de juillet 2019 : « Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations » : <https://www.strategie.gouv.fr/publications/mediation-accomplie-discours-pratiques-de-meditation-entre-citoyens-administrations>.

Pour aller encore plus loin le lecteur motivé trouvera la Liste des rapports annuels des médiateurs sur le site du Club des médiateurs : <https://clubdesmediateurs.fr/rapports-annuels-des-membres-du-club-2020-2030/>

⁴ À propos de la capacité d'agir des apprenants sujets de droit, voir les développements de la chronique 187.

de la distinction entre la médiation institutionnelle, fondée sur des dispositions législatives et réglementaires, et la médiation conventionnelle, résultant d'une stipulation d'une convention ou d'un contrat de formation professionnelle ou d'apprentissage.

10. France Travail. Le Médiateur national de Pôle emploi, aujourd'hui France Travail, exerce ses fonctions depuis 2008⁵. Sa mission et l'organisation de la fonction sont régis par les articles L.5312-12-1 et suivants du code du travail. Il a pour mission de « *recevoir et de traiter les réclamations individuelles relatives au fonctionnement de France travail. Il coordonne l'activité de médiateurs régionaux (...)* ». Dans le domaine de la formation professionnelle, France Travail a pour mission de valider une formation, d'accorder sous conditions une rémunération au cours de son suivi à travers l'allocation d'aide au retour à l'emploi-formation (Aref), de la rémunération des formations de France Travail (RFPE) et de la rémunération de la fin de formation (RFF) et éventuellement son financement sous la forme de l'aide individuelle à la formation (AIF).

11. En 2023, le nombre de demandes de médiation était de 52 464 (45 316 en 2022) dont 44% étaient liées à l'indemnisation et 6 % à la formation. Dans ce domaine l'essentiel des saisines porte, sur le financement mais aussi sur la validation du projet par France Travail, et sur les disparités des réponses reçues par un candidat, d'une agence ou d'une région à l'autre. L'accès à une formation rémunérée dans un autre pays européen est également un objet de saisine récurrent. Le médiateur de France Travail, rattachable à la médiation institutionnelle, n'intervient pas dans les différends qui peuvent survenir entre l'apprenant et le formateur au sein de la relation pédagogique. Ainsi, en cas d'échec de la médiation proposée par le médiateur de France travail, le stagiaire pourra s'adresser au juge administratif. En revanche, en cas de différend entre l'organisme de formation et l'apprenant, l'échec de la médiation pourra conduire l'apprenant à saisir le juge judiciaire.

12. France compétences. La fonction de médiation rattachée à France compétences a été institué en 2018 par le décret relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences. La Médiatrice dont l'indépendance est garantie par ce même texte⁶, agit pour faciliter la résolution des différends entre les usagers et les opérateurs en charge des projets de transition professionnelle (PTP) et ceux en charge de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle (CEP) des actifs occupés hors agents publics. Sa compétence est limitée à ces seuls dispositifs. Elle n'a vocation à intervenir ni dans le domaine de l'apprentissage, ni dans celui de la formation professionnelle continue des salariés, des bénéficiaires d'un CPF, ou encore des demandeurs d'emploi.

13. Elle agit en médiation entre les usagers de ces dispositifs et les opérateurs chargés de les gérer. Elle n'a pas non plus vocation à intervenir au sein même de la relation pédagogique mais dans certaines situations, elle peut être amenée à contacter les organismes de formation même si le plus souvent, elle propose au financeur (Transitions Pro) de le faire. En revanche, s'agissant du CEP, elle agit en médiation quel que soit le type de problèmes rencontrés lors de l'accompagnement.

14. Le rapport de la médiatrice pour l'année 2022 rend compte de son activité. Elle a été saisie par 339 usagers, 199 sont entrés en médiation, dont 191 concernent le projet de transition professionnelle (PTP) et 8 concernent le conseil en évolution professionnelle (CEP). 140

⁵ Voir le [site du médiateur de France Travail](#)

⁶ La médiatrice de France compétences bénéficie d'un [espace dédié](#) sur le site de l'institution nationale

saisines ont été qualifiées hors champ (soit 41 %). Les saisines portent notamment sur les difficultés d'accès aux formations de reconversion notamment pour des raisons d'insuffisance de financement alors même que les dossiers présentés par les candidats remplissent toutes les conditions d'ouverture des droits.

15. Remarquons que quelques rares saisines peuvent être rattachées, au-delà du respect du droit d'accès à ces dispositifs, à la qualité de la relation pédagogique. Il s'agit notamment du non-respect par des prestataires de formation du positionnement de l'apprenant avant l'entrée en formation, ce qui est en effet déterminant sur la qualité du processus de formation. Il en va de même du conseil en évolution professionnelle à propos duquel le rapport fait état de saisines concernant la compétence des conseillers.

16. La fonction de médiation de France compétences, telle qu'il est défini par les textes et telle qu'elle résulte des 4 rapports publiés à ce jour par la médiatrice, est clairement rattachable à la médiation institutionnelle. Le fait que des candidats à une formation puissent y avoir accès n'exonère pas le prestataire de formation du recours à la médiation qui figure dans les critères 3 et 7 de la certification qualité qui pèse sur les prestataires de services de formation et qui ne saurait par conséquent être que contractuelle.

17. La Caisse des dépôts et consignations. La fonction de médiation existe au sein de la Caisse des dépôts et consignations de longue date⁷. Elle couvre un champ très large correspondant aux multiples activités financières sociales et de gestion de la CDC. L'élargissement du champ de compétence de la médiatrice au compte personnel de formation est intervenu en 2019 et s'est développé avec la loi n° 2022-1587 du décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au CPF et à interdire le démarchage.

18. Le chapitre du rapport de la médiatrice pour l'année 2022, consacré au CPF rappelle que 30 millions d'actifs sont titulaires d'un compte personnel de formation. Près de 200 000 formations proposées par plus de 16 000 organismes figurent fin 2022 au catalogue des formations finançables via le CPF. Au titre de l'année 2022, 1263 saisines ont été adressées à la médiatrice soit 62 % du total des médiations.

19. La médiatrice a renouvelé ses recommandations aux bénéficiaires d'un CPF de rester vigilants face au démarchage, de ne pas communiquer les identifiants par téléphone etc. Pour l'achat de formation, une identification avec le dispositif France Connect + est désormais nécessaire qui a permis une meilleure protection des usagers. L'achat d'une formation est subordonné au respect des conditions générales de vente.

20. La fonction de médiation de la CDC, comme celle de France compétences, se caractérise par son périmètre limitativement défini au respect des droits des bénéficiaires d'un CPF ainsi qu'au respect des règles de son financement par le contrôle d service fait. Elle n'a pas vocation à intervenir dans la relation pédagogique elle-même.

21. L'exemple de l'AFPA⁸. À la différence de France Travail, de France compétences et de la CDC qui sont des établissements publics à caractère administratif, l'AFPA, créé à l'origine sous la forme d'une association, est désormais un établissement public industriel et commercial (EPIC). En application de l'article. L. 5315-4 du code du travail, « un médiateur national est

⁷ Site de la [médiatrice de la CDC](#)

⁸ Site du [médiateur de l'AFPA](#)

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 ».

22. L'article R. 5315-14 précise que « *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. »*

23. Les 6 rapports publiés depuis la création de la fonction médiation de l'AFPA constituent un matériau d'une grande richesse pour la compréhension du fonctionnement de la médiation aussi bien institutionnelle que contractuelle s'agissant notamment de la qualité de la relation pédagogique.

24. Le dernier rapport publié au titre de l'année 2022, fait état de 467 saisines du médiateur portant sur une grande diversité de thèmes liés à la rémunération des stagiaires aux conditions matérielles dans les centres de formation à la discipline l'organisation des diplômes etc. Avec 197 réclamations la qualité de la formation et des formateurs, reste selon le rapport de loin la plus importante.

25. Le lecteur trouvera ci-dessous un extrait de la synthèse du rapport consacré à « la qualité pressentie du formateur et de son professionnalisme » ainsi qu'aux actions collectives engagées par des stagiaires, relatives à la qualité de la formation.

LA QUALITÉ RESENTIE DU FORMATEUR, SON PROFESSIONNALISME. Avec 142 réclamations traitées en 2022 contre 129 l'année passée, ce sujet occupe toujours la tête des motifs de réclamations, en hausse de 10 %. Il concerne principalement des formateurs en contrat à durée déterminée (126). Ce constat, comme au cours des trois années passées, laisse supposer des difficultés à recruter dans certains cas des formateurs qui doivent intervenir sur des missions ponctuelles tout en répondant aux critères de qualité de l'Afpa. Sur les 142 dossiers, 26 seulement (-25 %) portent sur les compétences pédagogiques des formateurs (capacité d'animation ou manque d'implication) et 116 (+ 25 %) visent leurs compétences techniques (insuffisance d'expertise sur le métier).

LA QUALITÉ DE LA FORMATION. Avec 55 dossiers enregistrés, le sujet de la qualité de la formation est cette année encore également en baisse (- 15 %) au regard des 65 réclamations reçues l'année passée et 81 pour la précédente. Cette baisse est plus sensible pour ce qui concerne les modalités de formation (- 38 %) avec seulement 23 saisines. Elle est de - 14 % pour la qualité du programme, du matériel de formation et de la matière d'œuvre et représente 32 dossiers traités. La stabilisation globale des saisines portant [6Rapport Médiation 2022...] sur la qualité des formateurs et des formations peut s'expliquer par le récent déploiement des dispositifs de recrutement et d'accompagnement des nouveaux formateurs. Cependant, on constate que les difficultés signalées par les réclamants se concentrent de plus en plus sur les compétences métier de certains formateurs intervenant ponctuellement (CDD, prestataires, etc.) Ce qui peut s'expliquer par des difficultés à recruter des formateurs sur certains bassins

d'emploi, sur certains métiers ou postes en tension. Ce qui peut indiquer également des écarts entre les qualifications affichées par certains postulants ou prestataires et la réalité.

LES RÉCLAMATIONS COLLECTIVES Elles visent pour l'essentiel la qualité de la formation et/ou du formateur. 19 réclamations de groupe ont été enregistrées en 2022 (comme en 2021). On peut estimer que seule la moitié de ces réclamations sont arrivées en médiation. Ce mode de réclamation de groupe est un phénomène sociétal qui ne concerne pas que l'Afpa. Pour autant, dès sa première expression, il doit constituer une alerte immédiate pour toutes les équipes de centre. (...)

26. La médiation de la consommation : la fédération des Acteurs de la compétence (ex-FFP) et le syndicat national des organismes de formation (Synofdes)

Ces deux organisations syndicales qui regroupent les professionnels de la formation et plus largement les acteurs de la compétence se réfèrent à la médiation de la consommation. La charte de déontologie adoptée par les Acteurs de la compétence (ex-FFP) mentionne la médiation dans les termes suivants : « *Je propose à tout client consommateur le recours amiable et gratuit au service de la médiation de la consommation, en cas de litige* ». Ce type de médiation « contractuelle » est régi par le code de la consommation⁹.

27. En vertu de ces textes, « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ». Cette mission de médiation est accomplie par un médiateur de la consommation, qui relève du droit privé, par différenciation avec les médiateurs publics. Les médiateurs de la consommation sont supervisés par une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation. « Ce marché de la médiation » est à cet égard comparable à celui de la certification qualité.

28. La fédération des acteurs de la compétence a conclu en 2021 une convention cadre avec l'ANM Conso après avoir rencontré différents professionnels de la médiation. Ce partenariat a permis, à travers un webinaire, de rappeler l'obligation de médiation pour les organismes de formation qui interviennent au titre du CPF. À ce jour 93 adhérents ont opté pour cette formule. D'autres, comme la Cegos, font appel à un médiateur référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation dans le cas où l'échange avec l'équipe Qualité interne ne trouverait pas de solution. Pour sa part, le Synofdes a conclu une convention cadre au bénéfice de ses adhérents avec la société "Médiation professionnelle"¹⁰ ».

29. Le fait de recourir au droit de la consommation pour assurer la protection d'un apprenant, sujet de droit, en lieu et place du droit de la formation, soulève une question philosophique ainsi qu'une question juridique

30. La question philosophique peut s'énoncer comme suit : La société de la connaissance est-elle réductible à la société de la consommation ? La réponse ne peut être que négative. En effet la formation professionnelle, comme l'éducation permanente, ont pour effet de transformer l'identité personnelle et sociale de la personne. Elle peut représenter dans

⁹ Article L. 152-1, et suivants, transposée de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en assure la mise en

¹⁰ Le Synofdes dispose d'un [espace en ligne dédié à la médiation et au contact avec son partenaire](#), sur son site Internet

certains cas une prise de risque. Par ailleurs la personne contribue elle-même à ce processus fondé sur un engagement personnel et des valeurs. De toute ceci il résulte que l'on ne saurait réduire une relation pédagogique à une activité consumériste.

31. Quant à la question juridique, elle peut s'énoncer comme suit : Tout apprenant est lié au formateur par un contrat de droit privé dont l'apprenant, comme le consommateur dans l'acte d'achat, est réputé la partie faible¹¹. Alors que le salarié partie faible au contrat de travail bénéficie de mesures protectrices instituées par le droit du travail, celles-ci ne sont pas transposables au contrat de formation, le formateur n'étant pas l'employeur de l'apprenant. Dans le même temps, l'emprunt par le droit de la formation au droit de la consommation, de règles protectrices des apprenants, parties au contrat de formation, ne transforme pas pour autant l'apprenant en consommateur. Une jurisprudence récente de la cour de justice européenne reprise par la chambre civile de la Cour de cassation¹² considère en effet que la qualification de « consommateur » réservé aux personnes privées. Est incompatible avec la finalité professionnelle de l'action de formation.

32. La réponse aux deux questions, philosophique et juridiques, se trouve dans la réécriture de l'article L 63 53 – 3 du code du travail relatif à la situation de la personne qui engage une formation à titre individuel et à ses frais. Ce texte a, en effet, vocation à être applicable à toute convention et tout contrat de droit privé auquel l'apprenant est partie prenante quel que soit par ailleurs le prescripteur ou le financeur de la formation en question. Il s'agit en quelque sorte d'un article miroir du droit de la consommation importé dans celui de la formation professionnelle.

33. **L'apprentissage entre inspection pédagogique et médiation.** La loi du 5 septembre 2018 a substitué à l'inspection de l'apprentissage une mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage. Sa compétence, sa composition et ses modalités de contrôle sont définies par voie de décret et circulaires¹³. Seuls les diplômes délivrés par la voie de l'apprentissage sont concernés à l'exclusion des autres certifications délivrées à l'issue de formations en alternance. À titre d'illustration aucune mention n'est faite dans la circulaire du ministère de l'éducation nationale à la procédure de médiation. Il est toutefois mentionné la possibilité pour l'apprenti de saisir le coordinateur de cette mission d'inspection.

34. Dans le même temps le code du travail stipule que : « *Dans les entreprises ressortissantes des chambres consulaires, un médiateur désigné par celles-ci, peut être sollicité par les parties pour résoudre les différends entre les employeurs et les apprentis ou leur famille, au sujet de l'exécution ou de la rupture du contrat d'apprentissage. Les chambres de commerce et d'industrie, de métiers et d'agriculture ont toutes mises en place un dispositif de médiation*¹⁴.

¹¹ Le consommateur est défini par l'article préliminaire du code de la consommation comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. La qualification de consommateur permet à ce dernier, réputé partie faible au contrat, de bénéficier des dispositions protectrices du code de la consommation, telles que dans la phase précontractuelle, la réglementation du démarchage et de la publicité, un délai de rétractation, et dans la phase contractuelle, l'encadrement des clauses abusives, la nullité du contrat en cas de non-respect des stipulations de la loi, un délai de prescription.

¹² Chronique 172. « Le stagiaire est-il un 'consommateur' ? Réflexions sur l'applicabilité du droit de la consommation à l'univers de la formation professionnelle »

¹³ Mission de contrôle de l'apprentissage. Voir la chronique 180, « Plaidoyer pour la valorisation de la fonction tutorale »

¹⁴ Les médiateurs des chambres consulaires bénéficient d'un [espace dédié sur le site cci.fr](#)

35. Interrogés par l'AEF à propos de la coexistence entre la mission de contrôle pédagogique et la médiation dans le domaine de l'apprentissage, les responsables de ce secteur ont souligné le fait que les choses n'allaient pas de soi et que la médiation, perçue comme juridique, n'était pas encore entrée dans les mœurs¹⁵.

36. Le bilan d'activité des médiateurs des Chambres de Commerce et d'industrie pour 2023 fait état de 7 484 sollicitations, dont 40 % concernent la rupture unilatérale du contrat d'apprentissage (démission), 42 % sont relatives à l'information et l'accompagnement hors saisines, 17 % aux difficultés liées à l'exécution ou la rupture du contrat. Au-delà des questions de rupture, 15 % des saisines ont trait à des conditions de travail (tâches effectuées, temps de travail, stress au travail...), 13 % à une volonté de changer d'employeur (opportunité plus intéressante, poursuite d'études, abandon pour salariat), 8 % pour des questions relationnelles (communication ou suivi insuffisant, comportement...), 7 % pour des raisons financières (rémunération non versée, difficultés économiques...) et autant pour des raisons personnelles (changement d'orientation, rapprochement du domicile...Il convient de préciser que la mission de médiation de l'apprentissage des consulaires n'intervient pas pour les litiges avec le centre de formation, mais uniquement pour les différends entre employeur et apprenti Un récent rapport de l'Assemblée nationale rappelle ce principe¹⁶. « Instauré par la loi LCAP de 2018, le médiateur de l'apprentissage est compétent pour intervenir sur les litiges relatifs à l'exécution du contrat (rémunération, temps de travail...) entre un apprenti et son entreprise. Mais le champ de la médiation se limite à l'entreprise ; le médiateur n'est pas habilité à intervenir auprès de l'organisme de formation par apprentissage. »

II. Promouvoir la culture de la médiation dans l'univers de la formation professionnelle et de l'apprentissage

37. Voici quelques propositions, relatives aussi bien à la médiation contractuelle qu'à la médiation institutionnelle, dont la mise en œuvre pourrait contribuer à la capacité d'agir des apprenants sujets de droit, sur la qualité pédagogique de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

38. Proposition 1. Toute convention et tout contrat de formation et d'apprentissage doit obligatoirement contenir une clause de médiation sous peine de nullité.

Exposé des motifs : La relation entre une personne qui s'engage dans une démarche de formation professionnelle ou d'apprentissage est nécessairement régie par une convention ou un contrat auxquels l'apprenant est partie prenante.

39. Tel est le cas lorsqu'une personne physique entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais en application de l'article L6353-3. Le modèle de contrat proposé par l'administration stipule que : « *Si une contestation ou un différend n'ont pu être réglés à l'amiable, coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont relève l'organisme de*

¹⁵ Dépêche AEF du 25/05/2022 <https://www.aefinfo.fr/depeche/672687>. « Médiation et contrôle pédagogique sont deux démarches différentes mais qui se complètent. "Plus on fera un travail de qualité en matière de contrôle pédagogique, moins on aura de probabilité de conflits et moins le médiateur sera appelé à intervenir", avance Philippe Gueucier. En matière de médiation, un travail de communication reste à faire. "On se rend compte que la mission de la médiation est peu ou mal connue, indique Astrid Destombes. Les médiateurs sont souvent pris pour des conseillers juridiques, ce qui n'est pas le cas : c'est un acte de médiation amiable et non judiciaire. Il faut donc clarifier la mission de médiateur de l'apprentissage.

¹⁶ Dépêche AEF du 16/04/2024 et https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cion-cedu/l16b2458_rapport-information#_Toc256000136

formation ». Le champ d'application de ce texte, inspiré, du droit de la consommation ayant pour objet la protection du consommateur, en l'occurrence l'apprenant, réputé partie faible au contrat, devrait aujourd'hui être élargi à toute personne, quel que soit son statut, qui contribue au financement de sa formation par un reste à charge obligatoire (au titre du CPF...) ou d'un co-investissement volontaire en temps et en argent.

40. Tel est également le cas du salarié, envoyé en formation par l'employeur dans le cadre d'une convention de formation régie par l'article L6353-1 du code du travail. Dans ce cas le salarié est, en effet, partie prenante à la convention de formation en application du principe de la stipulation pour autrui définie comme « *une convention par laquelle l'une des parties – le stipulant – fait promettre à l'autre – le prometteur – l'accomplissement d'une prestation au profit d'un tiers – le bénéficiaire.* ». La relation pédagogique qui se noue entre le tiers bénéficiaire, c'est-à-dire le salarié, et le prestataire de services de formation ne connaît pas la subordination juridique qui caractérise le contrat de travail. Le formateur n'est pas l'employeur de l'apprenant, fut-il par ailleurs salarié. En sa qualité d'apprenant sujet de droit, il est le mieux à même de porter un jugement sur la qualité de la relation pédagogique et par conséquent de recourir à la médiation contractuelle en vue de règlement amiable des litiges qui peuvent survenir à l'occasion de cette relation.

41. Bref, toute relation pédagogique, entre un apprenant, sujet de droit, et un formateur, quel qu'en soit le prescripteur ou le financeur, encadrée par une convention ou un contrat de formation, appelle une clause de médiation permettant de régler de façon amiable, à l'initiative des parties au contrat, de possibles différends pouvant apparaître au cours de cette relation. D'ailleurs la jurisprudence reconnaît l'usage des clauses de médiation dans les contrats de droit privé.

42. Proposition 2. Rendre obligatoire la référence à la médiation contractuelle dans les critères 3 et 7 de la certification qualité (Qualiopi).

43. Exposé des motifs : La médiation est citée comme moyen de preuve parmi d'autres du critère 7. Il est proposé de préciser ce moyen de preuve en indiquant que la seule référence formelle à un médiateur institutionnel n'est pas un moyen de preuve suffisant. Il appartient au prestataire de formation lui-même, s'il est de taille suffisante, ou à l'organisation professionnelle à laquelle il appartient, de mettre à la disposition des apprenants une fonction de médiation gratuite, dédiée au règlement des différends pouvant survenir au cours d'une relation pédagogique.

44. Proposition 3. Il est rendu compte dans le bilan pédagogique (Code du travail : articles L6351-1 à L6351-8) de l'existence et de la mise en œuvre de la médiation contractuelle figurant, sous peine de nullité, dans tout contrat et convention de formation.

Exposé des motifs : La médiation contractuelle a pour objet principal de contribuer à la qualité de la relation pédagogique. À ce titre il est cohérent que le bilan pédagogique (Cerfa n°10443) en rende compte.

45. Proposition 4. Création obligatoire d'une fonction de médiation auprès de la gouvernance paritaire des OPCO.

46. Exposé des motifs : Les OPCO sont concernés à un double titre par la médiation contractuelle, d'une part en raison de leur rôle de financeur et par conséquent de régulation du marché de la formation professionnelle et de l'apprentissage et d'autre part en raison de

la mission d'appui méthodologique aux branches professionnelles, à l'origine de leur acte constitutif. Ils interviennent au bénéfice de salariés en CDI ou en CDD, en contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation. Peu importe la qualification juridique des ressources allouées à ces formations (fiscale, conventionnelle, volontaire...), dans tous les cas de figure l'apprenant sujet de droit doit pouvoir intervenir grâce à la médiation sur la qualité de la relation pédagogique. Un réseau de médiateurs rattachés aux 11 OPCO, qui eux-mêmes sont au service de 250 branches professionnelles, contribuerait à installer à grande échelle la fonction de médiation dans l'univers de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Le slogan de « l'individu acteur de sa propre formation » y gagnerait en crédibilité.

47. Proposition 5 : Confier à la médiatrice de France compétences, en plus de son périmètre actuel d'intervention, une mission d'animation du réseau national des médiateurs institutionnels et contractuels qui interviennent dans l'univers de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

48. Exposé des motifs : les observations et les recommandations des rapports annuels des différents médiateurs représente un matériau inestimable pour nourrir l'instance de pilotage stratégique de la politique de formation professionnelle et de l'apprentissage demandée de longue date par les partenaires sociaux. Ce rapport de synthèse pourrait être débattu à l'occasion d'une conférence annuelle des médiateurs.

Conclusion

49. La régulation du système de formation professionnelle et d'apprentissage est aujourd'hui assuré à titre principal par des procédures collectives telles que la certification professionnelle et la certification qualité. Ces procédures valorisent l'intérêt des prescripteurs et des financeurs et ne prennent en compte que de façon marginale celui des principaux intéressés que sont les apprenants, sujets de droit, concernées au premier chef par la qualité de la relation pédagogique.

50. L'extension de la médiation de l'univers institutionnel à l'univers contractuel, en ce qu'elle reconnaît la capacité d'agir de l'apprenant sujet de droit, contribuerait à donner sens au slogan de « la personne acteur de sa propre formation », et par la même au concept de la société de la connaissance, fondée sur des valeurs exprimées par des normes éthiques, déontologiques et juridiques. Elle permettrait dans le même temps de le différencier de celui de la société de la consommation, gouvernée par les nombres, fondée sur les normes techniques et de gestion, indifférentes à l'éthique et à la déontologie qui sont au cœur d'une relation pédagogique¹⁷ (Voir la chronique 187).

Jean Marie Luttringer
Avril 2024

¹⁷ Alain Supiot, « La gouvernance par les nombres ». Cours au Collège de France (2012-2014) Fayard, 2015,