



Insatisfactions ou conflits en formation

Quelles démarches conseiller aux demandeurs d'emploi en formation ?

1

Des situations problématiques peu nombreuses au vu du grand nombre de demandeurs d'emploi en formation

Il convient de rappeler que 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. Il n'en reste pas moins que des difficultés peuvent survenir entre les centres de formations et leurs publics, risquant de mettre en péril les parcours de formation.

Des façons de réagir multiples

Il s'avère fréquemment que, pour une situation donnée, plusieurs démarches soient possibles. Ceci en fonction de l'opérateur concerné, du type de problème et des attentes de la personne. Les indications données ici n'ont pas la prétention d'être exhaustives ; elles privilégient les démarches en interne et les dispositifs ou services en place. Le dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires n'est pas abordé.

Le rôle primordial du professionnel de première ligne pour aiguiller le demandeur d'emploi ou stagiaire en formation vers les interlocuteurs adéquats

- Ecouter de façon active pour cerner la demande et les attentes
- Encourager les démarches en interne
- Informer sur les dispositifs spécifiques à certaines institutions
- Expliquer les contacts possibles en cas de suspicion de non-respect de la réglementation
- Attirer l'attention sur les délais et les procédures dans l'Enseignement de Promotion sociale
- Renseigner sur les institutions actives dans le champ des discriminations
- Renvoyer vers les syndicats pour information et soutien

Plaintes ? Recours ? Réclamations ?

Retrouvez les définitions dans l'une de nos publications :

<http://bassinefe-liege.be/telechargement/nos-publications?download=19:2011-csef-mediation-colloque>

Ecouter de façon active pour cerner la demande et les attentes

- La définition du problème : les faits objectifs et le ressenti
- La demande : rester en formation ? quitter et se réorienter ?
- Les attentes : être simplement entendu ? chercher une solution ? signaler un dysfonctionnement ?

Encourager les démarches en interne

- Qu'a fait l'intéressé jusqu'à présent pour tenter de résoudre le problème ?
- En a-t-il parlé avec les personnes concernées ?
- Un temps de parole collectif ou individuel est-il organisé dans son centre pour aborder le quotidien et/ou les difficultés émergentes ?
- Envisage-t-il un interlocuteur dans l'institution non impliqué dans le problème ? :
 - o Personne ou service identifié pour traiter les **plaintes** ou les conflits ;
 - o Personnes en charge du **bien-être au travail** : personne de confiance et conseiller en prévention ;
 - o Membre du personnel avec qui il a un bon contact.
- A-t-il demandé à **consulter son dossier** ?

En l'absence d'un service interne de prévention, le travailleur doit s'adresser au **Service Externe pour la Prévention et la Protection au travail (SEPP)** auquel est affilié le centre de formation.

Il peut aussi s'adresser, pour information ou entretien et dépôt de plainte, au **service du Contrôle du Bien-être au travail (CBE) de Liège** (Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale) <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=36416>

Le Décret du 12 janvier 2012 relatif à l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et au dispositif de coopération pour l'insertion prévoit que « *Les opérateurs ayant conclu un contrat de coopération pour l'insertion avec le Forem sont tenus d'assurer la gestion des plaintes des DE en ce qui concerne leurs obligations (lien ou renvoi vers un doc en annexe) en tant qu'opérateurs de formation dans ce contexte de l'accompagnement individualisé et de la coopération pour l'insertion.* »

3

L'article 32 de la Constitution belge dispose que « Chacun a le droit de consulter chaque document administratif et de s'en faire remettre copie sauf dans les cas et conditions fixés par la loi, le décret ou la règle fixée à l'article 134 ».

Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, dans ses recommandations générales, rappelle le principe d'accès au citoyen aux documents administratifs.

Le Médiateur → Recommandations → Recommandations générales → Recommandation générale 02

Recommandation générale 02

Motivation des actes et décisions administratives

La motivation des actes et décisions administratifs, tout comme l'accès du citoyen aux documents administratifs, sont des acquis essentiels de la transparence administrative.

Le principe de la motivation des actes et décisions administratifs semble acquis de manière assez unanime.

Il convient cependant de constater que la motivation n'est pas toujours libellée dans des termes compréhensibles pour le destinataire. Il est indispensable que l'Administration veille à expliquer à l'administré, dans des termes clairs et accessibles, les motifs de sa décision et les recours dont il dispose.

Informer sur les dispositifs de 1ère ligne (réclamation ou plainte) spécifiques à certaines institutions



<https://www.leforem.be/contacts/formulaire-reclamations.html>



https://www.aviq.be/handicap/vosbesoins/comment_plainte/comment-introduire-une-plainte.html



<http://www.ifapme.be/contacter-l-ifapme/deposer-une-plainte-en-ligne.html>

Rappeler qu'une démarche auprès d'un dispositif légal de plainte ou de réclamation ne devrait pas être préjudiciable.

... et le recours possible en 2^{ème} ligne



Expliquer les contacts possibles en cas de suspicion de non-respect de la réglementation

Le service d'inspection sociale de la Wallonie

Marie-Paule FRANSOLET

Inspecteur social, responsable du centre de Liège

Service public de Wallonie

économie emploi formation recherche

Département de l'Inspection Sociale,

Centre d'Inspection de Liège

Rue des Fories, 2 - 4020 Liège

04 349.55.10

inspection sociale.liege@spw.wallonie.be

Les inspecteurs sociaux contrôlent les organismes qui bénéficient de subventions, d'agrément ou d'autorisation, octroyés par le Département de l'Emploi, de l'Economie et de la Formation professionnelle

Le site ci-dessous reprend en détails toutes les matières contrôlées :

<http://emploi.wallonie.be/home/qui-sommes-nous/inspection-sociale.html>



**PORTAIL DE L'EMPLOI ET DE LA
FORMATION PROFESSIONNELLE**

Attirer l'attention sur les délais et procédures dans l'Enseignement de Promotion sociale

Recours interne : au plus tard le 4^{ième} jour calendrier qui suit la publication par affichage des résultats, auprès du chef d'établissement

Recours externe : - contre la décision du recours interne- au plus tard le 7^{ième} jour calendrier qui suit l'envoi de la décision relative au recours interne, auprès de la

Commission des recours de l'Enseignement de Promotion sociale

**Rue Adolphe Lavallée, 1
1080 Bruxelles**



Circulaire n°4700 du 29/01/2014
Recours contre les décisions des
Conseils des études et des jurys
dans l'enseignement de promotion
sociale.

http://www.galilex.cfwb.be/document/pdf/39160_000.pdf

Renseigner sur les institutions actives dans le champ des discriminations



INSTITUT POUR L'ÉGALITÉ
DES FEMMES ET DES HOMMES

<http://igvm-iefh.belgium.be/fr>



<http://unia.be/fr>



Espace Wallonie,

Place Saint-michel, 86

**Permanences Médiateur Wallonie FWB
et Point contact discrimination à Liège**

<http://www.wallonie.be/fr/permanence-s-lespace-wallonie-de-liege>

Renvoyer vers les syndicats pour information et soutien



Centre de service le plus proche du demandeur : Permanences sociales à Aywaille, Ans, Chénée, Fléron, Seraing, Liège, Herstal, Visé
Tel 04/340.72.16

<https://csc-liege-huy-waremme.csc-en-ligne.be/default.html>



Permanence sociale : mardi et jeudi de 9h00-12h30 Place St Paul, 9-11 4000 LIEGE (rez de chaussée)

Possibilité de RDV Contact : 04/221.97.19 et 04/221.96.60 <http://www.fgtb-liege.be/index.php>



Boulevard Piercot 11, 4000 Liège
Tel 04/223.07.88

<http://www.cgslb.be/fr/secretariats/liege>

Les syndicats peuvent informer sur les droits et les devoirs des demandeurs d'emploi en formation et orienter vers un dispositif adéquat.

Leurs affiliés peuvent bénéficier de conseils via les services juridiques. Ils peuvent être accompagnés au service contrôle du Forem, en cas de fin de formation litigieuse notamment.