

Question écrite de Caroline Cassart, Députée, à Willy Borsus, Vice-Président et Ministre de l'Économie, de l'Aménagement du territoire et de l'Agriculture, concernant
Les plaintes reçues en matière d'évaluations et d'examens à l'IFAPME

Monsieur le Ministre,

Mis en lumière dans le rapport du médiateur, le nombre de plaintes en première ligne liées aux évaluations et examens enregistrées par l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME) pose question. Certes en légère diminution par rapport à 2017, où l'on recensait 174 plaintes pour 160 en 2018, ce chiffre n'en reste pas moins interpellant, surtout face au 139 plaintes de 2016.

Il est vrai que seules 9 réclamations ont finalement été adressées au Médiateur en seconde ligne, des réclamations « qui n'ont pas amené de constats particuliers » de sa part. Et même si Médiateur souligne « l'étroite et fructueuse collaboration avec ce service de gestion des plaintes », je m'interroge sur les plaintes reçues par l'IFAPME en matière d'évaluations et d'examens qui représentent tout de même 80%, en moyenne, des réclamations que l'Institut reçoit chaque année.

Au regard des plaintes reçues par l'IFAPME en la matière, quels enseignements peuvent-être tirés des problèmes éventuels ainsi révélés afin, le cas échéant, d'améliorer l'organisation des examens précités ? Avez-vous récemment rencontré l'IFAPME à ce propos ? Dans l'affirmative, qu'en est-il ressorti ?

Je vous remercie.

Réponse du Ministre Borsus :

L'IFAPME a mis en place un système de gestion des plaintes et des recours en première ligne, vers les services centraux de l'IFAPME, et en seconde ligne, vers le Médiateur de la Région wallonne, à la satisfaction de celui-ci comme le rappelle l'honorable membre à juste titre.

Concernant la catégorie de plaintes relatives aux évaluations et aux examens, qui est la plus importante, elle s'explique tout d'abord par le fait qu'elle est révélatrice de la mission première de formation de l'IFAPME et dont le point d'orgue est la période des examens.

Cette catégorie recouvre une multitude de situations vis-à-vis desquelles l'utilisateur peut, le cas échéant, introduire une plainte tout au long du processus, de la convocation aux examens jusqu'à la fin de la seconde session, ou, en fin de cycle de formation, lors de la présentation du Travail de Fin d'Études.

Il est à noter que régulièrement, l'objectivation des arguments démontre une situation plus complexe qui peut être liée au parcours de formation ou moins admissible, pour aboutir in fine à devoir requalifier le dossier de non fondé. En 2018, sur les 193 plaintes reçues, 72 plaintes ont été déclarées fondées dont approximativement 58 plaintes, 80 %, étaient liées aux évaluations et aux examens. Sur un nombre total de 17 345 apprenants réguliers, le total des plaintes fondées représente 1,11 % et les plaintes liées aux évaluations et aux examens, 0,33 %.

Pour toutes les décisions, favorables ou non, l'IFAPME, ses Services et les Centres de formation, adresse une réponse circonstanciée au plaignant. Il importe en effet que toute plainte soit traitée avec la meilleure attention et qu'en aval, l'IFAPME tire les leçons des situations problématiques rencontrées.

Avec comme principe le souhait de sauvegarder au mieux le parcours de l'apprenant, la gestion des plaintes à l'IFAPME est intégrée dans la démarche d'amélioration continue reposant sur la certification ISO 9001 et fait partie des processus en cours de révision au sein de la Cellule Qualité.

L'objectif de qualité est de garantir pour chaque apprenant un traitement équitable quant à ses droits et un soutien motivant par rapport à son parcours de formation.

Ainsi, le traitement des dossiers de plainte contribue aux réflexions plus larges d'amélioration continue des activités de l'IFAPME et à la mise en place de mesures correctrices comme :

- La révision du règlement d'ordre intérieur des centres afin de mieux informer les apprenants sur les conditions d'apprentissage ;
- Une plus grande vigilance apportée à l'emploi des terminologies, dont les abréviations et les acronymes, et dans le dialogue et la communication écrite avec les apprenants en cours d'apprentissage et également, lors du traitement des plaintes ;
- Une meilleure préparation des apprenants dans le cadre du travail de fin d'études ;
- La présence du conseiller pédagogique en charge des métiers concernés lors de certaines défenses en seconde session de travaux de fin de formation.

Quant à l'amélioration du processus de gestion des plaintes, le formulaire en ligne est pour l'instant en test. Il s'attache à garantir une phase de dialogue entre l'utilisateur et le gestionnaire de la problématique pour mieux appréhender les incompréhensions ou les difficultés en étant au plus près de l'évènement. Le formulaire en test sera évalué à la fin de cette année.

Par ailleurs, j'ai convenu avec l'IFAPME d'une amélioration du tableau statistique inclus dans le rapport du Médiateur pour en faciliter la lecture.

La volonté de l'IFAPME, et j'y veille, est de sauvegarder au mieux le parcours de chaque apprenant.