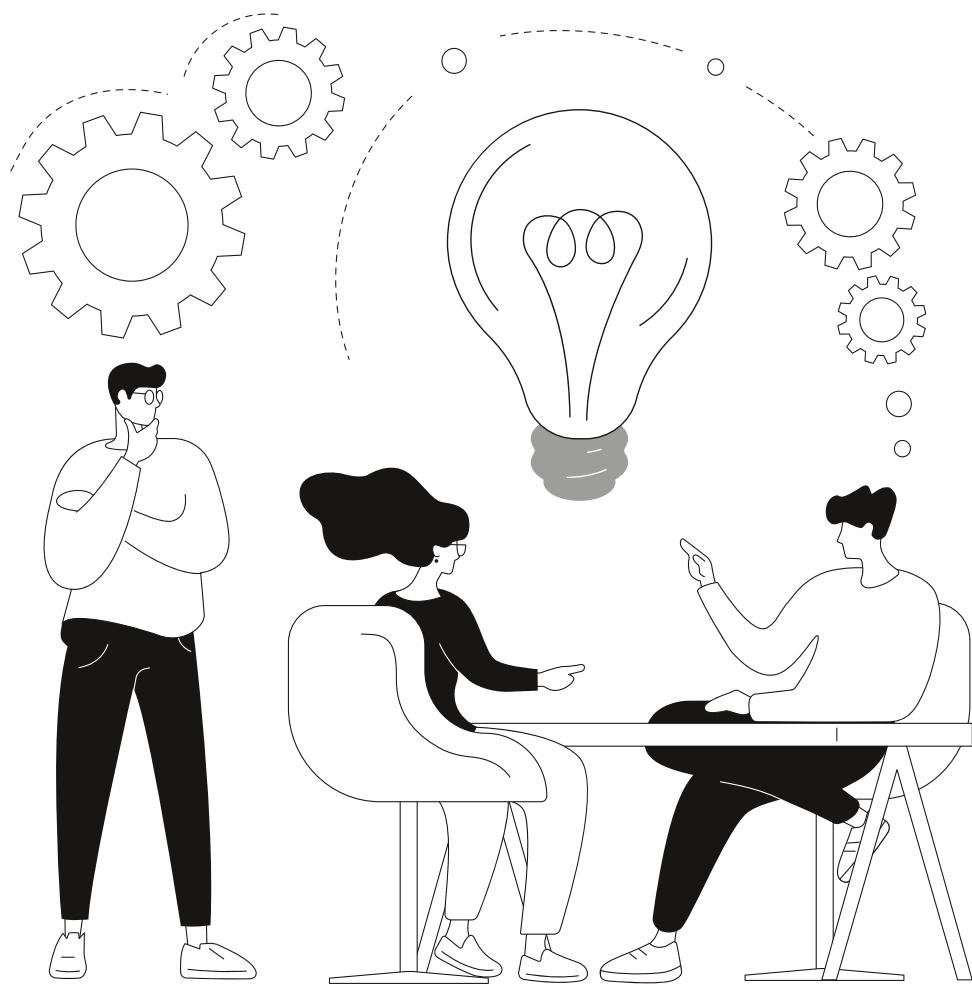


# RAPPORT DE LA MÉDIATRICE

◆

## 2022



# SOMMAIRE



## ÉDITORIAL 2



### **PARTIE 1**

### **DIALOGUE & IMPARTIALITÉ 4**

UN PREMIER MANDAT SOUS LE SIGNE DU DIALOGUE 7

MANDAT 2022-2024, UNE ÉCOUTE RENFORCÉE 10



### **PARTIE 2**

### **ÉCOUTE & NEUTRALITÉ 12**

UNE ÉCOUTE, QUELLE QUE SOIT LA SAISINE DES USAGERS,  
ÉLIGIBLE OU INÉLIGIBLE 14

UNE MÉDIATION, QUELLE QUE SOIT LA SITUATION  
DE L'USAGER: AVANT, PENDANT, APRÈS  
LE PTP OU LE CEP 17



### **PARTIE 3**

### **INDÉPENDANCE & RECOMMANDATIONS 26**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022 28

RECOMMANDATIONS 2023 30

## ANNEXES 38





# ÉDITORIAL



Karine Dartois  
Médiatrice

Le rôle d'une médiation institutionnelle au sein d'une organisation comme France compétences occupe une place un peu à part dans le paysage de la médiation. Alors que la médiation conventionnelle a pour objectif de résoudre des conflits entre plusieurs personnes en présence, la médiation que j'incarne consiste, elle, à rétablir une communication entre des personnes physiques et morales, sans que celles-ci ne se rencontrent.

En facilitant le dialogue entre les opérateurs et les usagers qui n'ont pas compris une décision, un livrable ou qui les contestent, nous exerçons à la fois le droit, sans perdre de vue l'équité nécessaire à l'examen de situations particulières ou de circonstances exceptionnelles.

En effet, la médiation rend possible la prise en compte de cas particuliers, là où les opérateurs sont tenus d'appliquer des processus rédigés pour un traitement de masse et selon une réglementation qui elle aussi, ne prend pas toujours en compte les situations singulières.

Lors des dialogues de médiation avec les parties, nous mettons en lumière l'ensemble des critères réglementaires ou organisationnels qui ont conduit à la décision, ce qui permet de revenir

vers l'usager pour qu'il puisse la comprendre et en tenir compte pour continuer à évoluer vers son projet.

Mais parfois, cela met en évidence des non-conformités dans le traitement des demandes qui ont pu entraîner des conséquences non négligeables pour les usagers et dans ce cas, nous pouvons proposer des alternatives pour leur permettre de mener à bien leur projet. Car n'oublions pas que derrière chaque dossier, il y a des femmes et des hommes engagés dans un projet de vie, avec des besoins, des aspirations fortes, souvent mêlés à des enjeux familiaux et économiques.

Après quatre années de médiation, un climat de confiance s'est établi avec les acteurs des deux dispositifs sur lesquels j'interviens. Le cercle vertueux de la médiation induit une amélioration globale des services apportés, ce qui est bénéfique à l'ensemble des usagers.

Dans ce rapport, je reviens sur le suivi des précédentes recommandations et en formule de nouvelles sur des sujets qui dépassent le seul champ du dispositif « Projet de transition Professionnelle », principalement visé par les précédentes recommandations.

Ces propositions permettraient d'une part, de rétablir une égalité d'accès à la reconversion pour les salariés de droit privé et d'autre part, d'élargir le recours à une pratique qui favoriserait le déploiement de l'accès modulaire à la certification voulu par « la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel ».

Enfin, pour assurer cette mission, je rappelle que la médiation de France compétences doit encore gagner en visibilité et chacun doit faire connaître son action auprès des usagers. Pour la première fois en 2022, le nombre de demandes de médiation n'a pas augmenté.

Force est de constater que l'information sur son existence est non seulement peu visible mais qu'elle a perdu en visibilité dans plusieurs régions. Plus son rôle sera connu, plus les usagers auront de chance d'être entendus, et c'est un enjeu fort de citoyenneté et d'équité que nous défendons avec ardeur.



# DIALOGUE & IMPARTIALITÉ



« La question des principes éthiques et déontologiques de la médiation est cruciale à plusieurs points de vue. Elle permet d'abord de distinguer la médiation de l'ensemble des autres modes de régulation des conflits et d'identifier les enjeux philosophiques et politiques qui lui sont spécifiques. Elle donne ensuite l'occasion aux médiateurs de se différencier de tous les autres "faiseurs de paix" et de montrer la spécificité et donc l'utilité de leur action. »

**Jacques Faget,**  
*Médiations : les ateliers silencieux de la démocratie* (2010)



La médiation est avant tout une question de posture. Une posture de dialogue d'abord mais aussi une posture d'impartialité. Deux approches essentielles pour animer un processus de concertation entre les parties prenantes.

Instituée par le décret n° 2018-1331, relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences, la Médiatrice de France compétences 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.

Cette médiation se développe dans un contexte juridique français qui favorise son essor avec deux lois particulièrement importantes. Tout d'abord, la loi Justice du XXI<sup>e</sup> siècle (du 18 novembre 2016) qui introduit pour la première fois de manière officielle, les MARD (Mode amiable de résolution des différends) que sont la négociation, la conciliation et la médiation. Ensuite, la loi ESSOC, pour un État au service d'une société de confiance (d'août 2018) qui a apporté d'importantes avancées pour les usagers (particuliers ou entreprises), dans leurs relations avec les institutions et qui a mis en place de nombreuses expérimentations encourageant le recours à la médiation (par exemple, la médiation préalable obligatoire [MPO] avec Pôle emploi).

Les médiateurs institutionnels occupent une place tout à fait singulière dans leur organisation et ne disposent d'aucun pouvoir de décision. Formés à la médiation, ils ont à la fois une bonne connaissance du domaine dans lequel ils interviennent et, par ailleurs, disposent d'un pouvoir d'investigation, de questionnement et d'analyse qui leur permet de comprendre rapidement les difficultés que rencontrent les usagers afin de dialoguer avec les parties.

La Médiatrice ne fait partie d'aucune direction de France compétences, ni du Comité de direction. Sa fonction ne lui permet pas de prendre part aux décisions, ce qui est en soi un gage d'indépendance, de neutralité et d'impartialité. En fonction des sujets, elle est invitée au Comité de direction ou assiste aux réunions organisées par les directions de France compétences. Sa position de tiers, propice à de nombreux retours d'expérience, lui permet de formuler des propositions en vue d'améliorer le service aux usagers. Ces propositions sont consignées dans son rapport annuel, dans lequel elle peut suggérer, selon les situations, des évolutions de la réglementation ou de la pratique.

En septembre 2022, elle a accueilli au poste de chargée de médiation Géraldine Balanche-Jacquet, qui a commencé la formation du DU de Médiateur à l'IFOMENE. La médiation se compose donc de deux emplois à temps plein.

La médiation institutionnelle de France compétences contribue ainsi directement à l'amélioration continue, en agissant à plusieurs niveaux:

- » à l'échelle des usagers, elle agit auprès de chaque personne faisant face à des difficultés d'accès ou de mise en œuvre de ces dispositifs;
- » à l'échelle du système de la formation professionnelle, elle constitue un « observatoire » des difficultés rencontrées par les usagers et propose des améliorations.

Pour aller plus loin sur la médiation de France compétences, ses missions, ses actualités et ses bilans, cliquez ici: <https://www.francecompetences.fr/espace-mediation-de-france-competences/> ou scannez le QR code.



# UN PREMIER MANDAT SOUS LE SIGNE DU DIALOGUE

L'installation de la fonction de médiation dans le paysage de la formation professionnelle a nécessité une véritable démarche pédagogique et collective, initiée en 2019 auprès des usagers, des opérateurs du conseil en évolution professionnelle, des associations Transitions Pro et des collaborateurs de France compétences.

Au cours de son premier mandat, la Médiatrice s'est attachée à construire les bases solides de la médiation de France compétences autour des valeurs de dialogue, de transparence et d'impartialité.

Le processus de médiation a donc été construit, pas à pas, selon une démarche itérative avec l'appui des correspondants médiation.

Dès la première année, la Médiatrice a:

- » identifié des correspondants médiation dans chaque région;
- » créé un espace en ligne dédié à la médiation et hébergé sur le site Internet de France compétences;
- » lancé un Système d'information (SI) permettant à la médiation de tracer la totalité des sollicitations;
- » publié, chaque année, des rapports de médiation qui permettent de dresser le bilan des médiations conduites auprès des usagers et de proposer des évolutions ou recommandations;

- » rencontré les associations Transitions Pro à travers un tour de France;
- » échangé avec les correspondants médiation des opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Les échanges, résultant du tour de France, ont notamment permis de préciser la place de la médiation et d'expliquer concrètement comment celle-ci allait pouvoir agir auprès des parties.

Ces temps constructifs ont également révélé une mise en œuvre différenciée des règles et modalités de prise en charge des demandes de financement pouvant conduire à des inégalités de traitement des usagers d'une région à une autre. Parallèlement, des groupes de travail ont été conduits sous l'égide de France compétences en vue d'une harmonisation sur l'ensemble du territoire.

## LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION

1

### SAISINE DE LA MÉDIATION

- » **Via le formulaire en ligne sur [francecompetences.fr](http://francecompetences.fr)**  
Accusé de réception immédiat
- » **Ou par courrier à:**  
**Médiation de France compétences**  
**6, rue du Général Audran**  
**92400 Courbevoie**  
Accusé de réception sous 10 jours maximum



## Harmoniser les projets de transition professionnelle

Les travaux d'harmonisation initiés par France compétences ont fait l'objet de recommandations adoptées fin 2019 et en 2020 par son Conseil d'administration, puis d'un recueil des règles réunissant l'ensemble des décisions issues du code du travail et des recommandations de France compétences, intitulé *Guide des projets de transition professionnelle*.

Ce guide constitue un document unique de référence pour toutes les parties prenantes et professionnels inclus dans le dispositif.

La Médiatrice s'y réfère quotidiennement pour s'assurer que les demandes des usagers ont été traitées selon la réglementation en vigueur.

Ce guide favorise l'égalité d'accès des usagers aux financements et :

- » contribue à homogénéiser l'instruction des services techniques;
- » précise le cadre des décisions des Commissions au cours desquelles les membres apprécieront la pertinence des projets sur la base de critères communs et partagés.

C'est en effet ce cadre commun qui permet d'agir en médiation.

## LA MÉDIATION, C'EST UN DIALOGUE PERMANENT AVEC

### 18

#### ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO

Elles sont chargées d'examiner les demandes de projets de transition professionnelle, d'accorder le financement des projets éligibles qui entrent dans l'enveloppe de financement des Commissions et de gérer la prise en charge des frais de salaire et/ou de formation tout au long du projet.

### 18

#### OPÉRATEURS DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE SELECTIONNÉS, FINANÇÉS ET PILOTÉS PAR FRANCE COMPÉTENCES POUR LES RÉGIONS MÉTROPOLITAINES ET ULTRAMARINES

Ils agissent aux côtés des autres opérateurs nationaux désignés par la loi (Pôle emploi, Apec, les Missions locales, les Cap emploi), pour accompagner toute personne active qui souhaite préparer son avenir professionnel et l'aider dans sa mise en œuvre.

### 2

#### RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

- » **Soit la demande n'est pas éligible** (hors champ de compétences de la médiation) et dans ce cas, la Médiatrice réoriente autant que possible l'usager vers le bon interlocuteur.
- » **Soit la demande est éligible** et l'usager est informé des étapes à réaliser (recours ou réclamation préalable) ainsi que des pièces à fournir en vue de sa recevabilité.

*Délai de traitement maximum de 15 jours*

### 3

#### RÉCEPTION DES PIÈCES ET ENTRÉE EN MÉDIATION

À réception des documents envoyés par l'usager, envoi d'une confirmation de complétude du dossier et du démarrage du délai de 60 jours.



## LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX USAGERS

La Médiatrice de France compétences aide, en cas de litiges, les usagers du projet de transition professionnelle (PTP) et du conseil en évolution professionnelle (CEP) à mieux comprendre leurs droits et à faire reconnaître des situations non conformes lorsqu'elles existent.

Elle examine chaque situation:

- » en droit, c'est-à-dire en s'appuyant sur la réglementation et sur les experts de France compétences, pour identifier d'éventuels erreurs ou dysfonctionnements;
- » en équité, c'est-à-dire qu'elle vérifie que l'application de la règle ne crée pas, pour certaines catégories de salariés, des effets contraires à l'esprit de la règle et donc des iniquités.

Pour rappel, le **dispositif de projet de transition professionnelle (PTP)** permet à tous les salariés de suivre, à leur initiative et à titre individuel, une formation certifiante enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS), pendant ou en dehors de leur temps de travail, en vue de changer de profession.

De son côté, le **conseil en évolution professionnelle (CEP)** est un service gratuit qui permet, tout au long de la vie active, de faire le point sur sa situation et, le cas échéant, d'élaborer, de formaliser et de mettre en œuvre une stratégie d'évolution professionnelle.

Pour ces deux dispositifs, la Médiatrice facilite la résolution des différends qui peuvent les opposer aux opérateurs chargés de dispenser ces services (Transitions Pro et opérateurs CEP).

## LA MÉDIATRICE EST INDÉPENDANTE DES OPÉRATEURS CHARGÉS DE GÉRER CES DISPOSITIFS ET DE DISPENSER CES SERVICES

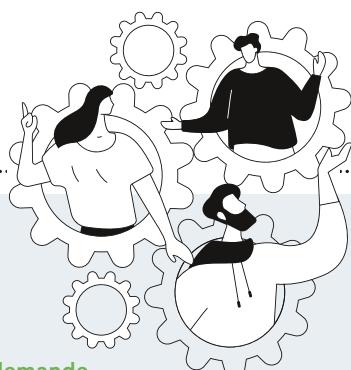
- » Elle échange avec les parties, recueille les positions de chacun et tente de faire émerger, lorsque c'est possible, des propositions dans l'optique d'un règlement amiable, mais elle ne prend aucune décision.
- » Elle conduit un processus qui peut l'amener à formuler des propositions à l'attention de ces opérateurs, mais dans un certain nombre de cas, la médiation peut ne pas aboutir dans le sens souhaité par l'usager. Quoi qu'il en soit, ce processus permet aux parties de s'écouter et de comprendre les décisions qui ont été prises ainsi que leurs conséquences pour les usagers.
- » Les propositions de la Médiatrice sont uniques: les noms, les coordonnées des parties, le contenu du dossier, les faits et les solutions apportées sont strictement confidentiels aussi bien pour son équipe et elle-même que pour les usagers et les opérateurs sollicités. Elles ne créent pas de précédents, et ne sont pas transposables à d'autres situations d'apparence comparables.

4

### ÉCHANGES AVEC LES PARTIES

La médiation instruit la demande et échange avec les parties.

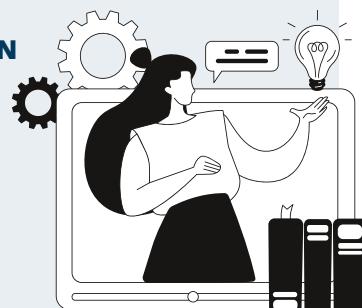
- » La Médiatrice privilégie autant que possible le dialogue avec les usagers afin qu'ils puissent clarifier leur demande.



5

### RÉPONSE DE LA MÉDIATION

Réponse de la Médiatrice qui en assure un suivi.





# MANDAT 2022-2024, UNE ÉCOUTE RENFORCÉE

La Médiatrice revient sur les trois années de ce premier mandat de la médiation de France compétences.

## Votre premier mandat a été marqué par une profonde structuration des process. Comment envisagez-vous ce nouveau mandat ?

Le premier mandat a été effectivement marqué par la construction et l'installation de cette nouvelle fonction au sein de la nouvelle institution France compétences, sur de nouveaux dispositifs. Que de nouveautés !

Le processus de médiation a été défini dès 2019, puis a fait l'objet d'ajustements pour répondre au plus près des besoins et de la réalité des saisines.

Aujourd'hui, avec près de 1400 saisines (dont 30 % de demandes inéligibles mais qui font toutes l'objet d'une réponse et le plus souvent d'une réorientation vers un interlocuteur identifié), le processus de médiation est désormais stabilisé, ce qui n'empêche pas des adaptations régulières en fonction de nouvelles situations rencontrées.

Ce second mandat est donc plutôt le signe de la consolidation et d'une écoute renforcée des usagers. En effet, le développement de la médiation entre les citoyens et les administrations est encore relativement récent en France (les plus anciennes médiations institutionnelles n'ont guère plus de 20 ans) et il répond à des attentes fortes des citoyens en matière de qualité de relation entre les usagers et les services publics : réactivité, simplicité, transparence, égalité, proximité, etc.

Aussi, « accueillir, comprendre et expliquer » fait partie du service apporté par la médiation et dans cette mission, il est vrai que la médiation bouscule bien souvent les institutions !

C'est la raison pour laquelle, l'écoute est la clef de voûte du travail de la médiation car elle permet aux usagers de pouvoir exposer leur situation et d'être entendus. Dans un certain nombre de cas, la médiation ne peut pas répondre favorablement à la demande (notamment lorsque la réglementation a bien été appliquée et que la situation était identifiée) mais le fait d'avoir pu exposer ses difficultés et d'avoir obtenu en retour des explications concrètes et objectivées, permet la plupart du temps de rassurer les personnes sur le traitement équitable de leur dossier et d'éloigner toute impression d'arbitraire ou d'iniquité.

Il est d'ailleurs courant que la médiation soit remerciée pour son écoute et ses explications, alors même qu'elle vient confirmer la décision de l'opérateur. En effet, dans la majeure partie des situations les différends rencontrés entre les opérateurs concernés et les usagers proviennent d'un déficit de communication. De son côté, la liberté du médiateur (qui ne se situe pas dans une chaîne hiérarchique), lui permet d'avoir une action pédagogique à l'égard des requérants.

---

## **Le dialogue avec les parties prenantes est essentiel, mais le pouvoir de recommandation l'est tout autant ! Comment, cette mission, propre à la médiation institutionnelle permet-elle d'améliorer l'écosystème ?**

*La médiation institutionnelle se développe dans un contexte de réformes (loi Justice 21 ou ESSOC) visant à rapprocher les citoyens de l'administration, à renforcer leur capacité à faire valoir leurs droits et à humaniser leur fonctionnement jugé souvent trop lourd.*

*C'est précisément dans cette optique d'amélioration du service rendu à l'usager et pour se doter d'une fonction « sentinelle », capable de repérer sur la base des réclamations formulées par les usagers les situations qui nécessitent d'être mises en lumière, que le Médiateur institutionnel a trouvé sa place au sein des organisations.*

*En effet, au sein des administrations, les différends résultent le plus souvent de l'application de processus rédigés pour un traitement de masse des dossiers et selon une réglementation qui ne prend pas toujours en compte les situations singulières de certains usagers.*

*Dans ce cadre, le Médiateur intervient pour rééquilibrer l'asymétrie entre un particulier (personne physique) qui peut avoir besoin de faire reconnaître une situation particulière et une organisation (personne morale) qui se trouve dans l'obligation d'appliquer des règles, sans avoir la capacité de les remettre en cause.*

*Face à cette situation, l'action de la médiation est importante et permet de dépasser les ressentis. Aussi, la capacité d'écoute et d'analyse du Médiateur revêt une importance toute particulière puisqu'elle permet d'abord, de comprendre les difficultés rencontrées par l'usager, pour ensuite les traduire dans le « langage des professionnels » de l'institution, afin de dialoguer avec eux en occupant une position de tiers neutre, impartial et indépendant, qui permet de rééquilibrer les positions en présence.*

*La réglementation ne pouvant tout prévoir, les recommandations en équité permettent notamment de prendre en compte des situations qui n'avaient pas été anticipées et vis-à-vis desquelles, l'application stricte de la règle, produit des effets contraires à l'esprit de la règle, et donc des iniquités.*

*Ce pouvoir de proposition ou de recommandation du Médiateur institutionnel est particulièrement important et se distingue en cela de la médiation conventionnelle. C'est un outil d'amélioration continue du service rendu aux usagers puisque le Médiateur est fondé à formuler des propositions qui permettent de faire évoluer à la fois la pratique des administrations ou des opérateurs chargés d'une mission de service public, mais également la réglementation lorsque certains points sont mis en lumière.*

## **D'ailleurs dans les dernières pages de ce rapport, vous fixez vos recommandations pour l'année 2023. Comment les qualifiez-vous ?**

*Dans leur rapport annuel, les médiateurs présentent à la fois les préconisations que leur inspire l'expérience de l'année précédente mais ils rappellent également les préconisations des années antérieures en indiquant dans quelle mesure, d'après eux, celles-ci ont été entendues par les responsables.*

*Cette année, je formule en effet de nouvelles recommandations dont 2 qui dépassent le seul champ du dispositif PTP, principalement visé par les recommandations précédentes. Ces propositions permettraient d'une part, de rétablir une égalité d'accès à la reconversion pour les salariés de droit privé et d'autre part, d'élargir le recours à une pratique qui favoriserait le déploiement de l'accès modulaire à la certification voulu par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel.*

*À l'aube de nouvelles évolutions législatives en matière de formation professionnelle, je qualifierais mes recommandations de « sources » pour le législateur puisque celles-ci proviennent de constats formulés après 4 ans d'observation et d'analyse de situations concrètes.*

# ÉCOUTE & NEUTRALITÉ



« Écouter ce dont nos interlocuteurs ont besoin plutôt que ce qu'ils pensent de nous. »

**Marshall B. Rosenberg,**

*Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)* – réédition 2016

#### LA NEUTRALITÉ COMME FIL D'ARIANE

Le rôle de la Médiatrice consiste à poser un regard en droit pour s'assurer que les dossiers des usagers ont bien été instruits conformément à la réglementation en vigueur et en équité pour repérer les éventuelles situations vis-à-vis desquelles l'application de la règle produirait des effets contraires à l'esprit de la règle.

La Médiatrice investigue, questionne, analyse, afin de mettre en évidence d'éventuelles situations mal estimées (oublis ou erreurs d'appréciation) de la part des opérateurs ou d'éventuelles incompréhensions de la part des usagers. Lorsque la Médiatrice repère des incohérences, elle s'entretient avec ses correspondants médiation pour comprendre les écarts et/ou mieux appréhender les motifs de refus.

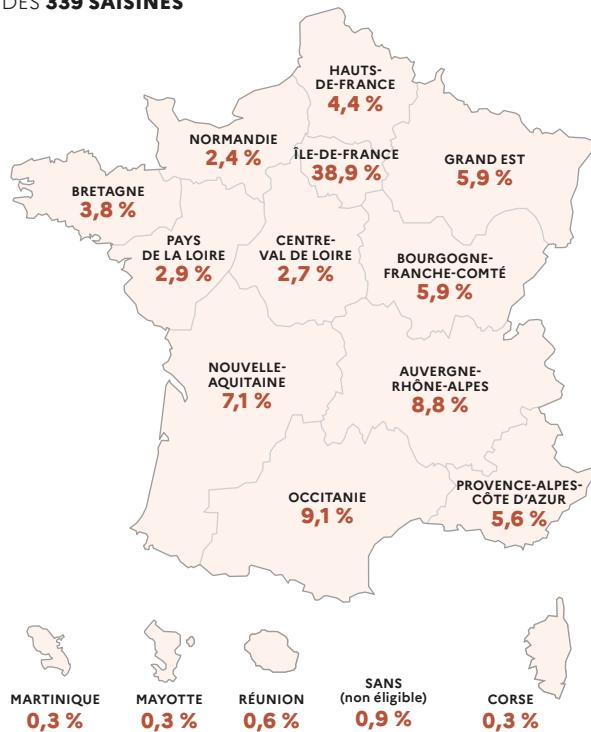
Si, à l'issue de ces échanges, elle n'obtient pas de réponse suffisante ou ne comprend pas les raisons précises des refus, elle peut, par exemple, interpeller les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR) afin d'obtenir de plus amples explications pour revenir vers l'usager. Elle peut, également, sur la base d'éléments mis en évidence, proposer aux opérateurs de réexaminer le dossier afin de rétablir par exemple, l'équité d'une décision.



# UNE ÉCOUTE, QUELLE QUE SOIT LA SAISINE DES USAGERS, ÉLIGIBLE OU INÉLIGIBLE

En 2022, la médiation de France compétences 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 saisines ont été qualifiées hors champ (soit 41 %).

RÉPARTITION PAR RÉGION DES 339 SAISINES



La Médiatrice, fidèle à son engagement lié à sa mission d'écoute des besoins, des observations et des ressentis des usagers, a travaillé à ce que chaque saisine reçue soit traitée et réorientée.

## Analyse des saisines inéligibles à la médiation

Durant le premier mandat de la Médiatrice, les demandes inéligibles n'avaient cessé de décroître (52 % en 2019, 32 % en 2020 pour atteindre 27 % en 2021) mais l'année 2022 signe un rebond des demandes inéligibles envoyées à la médiation de France compétences.

Fidèle à son engagement lié à sa mission d'écoute des besoins, des observations et des ressentis des usagers, la Médiatrice a veillé à ce que chaque saisine reçue soit traitée et réorientée vers les organismes compétents. Cette première partie prend le temps d'observer ces cas de demandes inéligibles. Une analyse nécessaire pour comprendre et mieux agir sur les années à venir.

### ZOOM SUR LES DEMANDES INÉLIGIBLES

5 %

des demandes concernent le dispositif de démission pour reconversion professionnelle qui permet, malgré une démission, l'octroi des allocations d'aide au retour à l'emploi (ARE), à condition cependant que le projet ait obtenu le caractère « réel et sérieux » de la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) réunie au sein de Transitions Pro.

» Comme indiqué dans le précédent rapport, pour ces usagers, la Médiatrice rappelle que si elle est compétente pour intervenir en amont, lors de l'accompagnement obligatoire du conseiller en évolution professionnelle, les difficultés rencontrées par la suite, lors du passage en CPIR, ne relèvent pas de son champ de compétences. En effet,

bien que ce dispositif soit très proche du projet de transition professionnelle (PTP), les usagers disposent donc d'une médiation en amont (lors du conseil en évolution professionnelle [CEP]), puis d'une médiation en aval (Médiatrice de la Caisse des Dépôts ou Médiateurs régionaux de Pôle emploi) mais ils n'ont aucun interlocuteur qui puisse les aider lors du passage de leur dossier en Commission.

» La Médiatrice ne peut se satisfaire de cette absence d'interlocuteur et rappelle que compte tenu des difficultés rencontrées par les usagers dans ce cas précis, elle a décidé d'agir en intermédiation en recueillant les informations auprès des associations Transitions Pro afin de les transmettre aux Médiateurs de Pôle emploi.

## 6 %

**correspondent à des besoins d'informations et/ou de conseils.** Or, si la Médiatrice est en effet sur un rôle d'écoute, sa neutralité lui interdit d'être en posture de conseil.

» Par conséquent, et selon les situations, la Médiatrice a invité les usagers à solliciter un opérateur du conseil en évolution professionnelle ([www.mon-cep.org](http://www.mon-cep.org)).

## 9 %

**concernent des demandeurs d'emploi qui rencontrent des difficultés avec Pôle emploi, pour accéder à une formation ou aux ARE.**

» La médiation a orienté les demandeurs d'emploi vers les Médiateurs régionaux de Pôle emploi. Ce type de demandes est en baisse par rapport à 2021 (18 %).

## 14 %

**des demandes inéligibles sont d'origines diverses et ne sont pas identifiables comme appartenant à une catégorie spécifique** (contre 5 % en 2021). Parmi elles, on peut compter plusieurs demandes de salariés qui concernent la relation de droit privé avec leur employeur, d'autres qui émanent d'organismes de formation ou Centres de formation d'apprentis (CFA) qui rencontrent des difficultés de paiements avec leur financeur, ou encore des employeurs qui revendentiquent des erreurs de prise en charge de la rémunération de leur salarié, etc.

» La Médiatrice peut proposer d'agir en intermédiation et transférer le message vers l'organisme concerné (après avoir recueilli

le consentement de l'usager) ou alors, réorienter la personne vers d'autres interlocuteurs: l'inspection du travail dans le cas de problème entre salarié et employeur (ex., harcèlement), le Défenseur des droits en cas de possible atteinte aux droits fondamentaux (discrimination), ou encore la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), etc.

## 19 %

**sont destinés à la Direction de la certification professionnelle de France compétences** qui gère les deux répertoires nationaux: Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et Répertoire spécifique (RS).

Il s'agit le plus souvent d'organismes de formation qui questionnent leurs demandes d'enregistrement ou des usagers qui souhaitent obtenir des informations concernant la validité ou le renouvellement de la certification qu'ils ont choisie.

» La médiation a réorienté les demandes des organismes vers la Direction de la certification professionnelle et les usagers vers les certificateurs. Entre 2021 et 2022, ce type de demande a augmenté de 8 points.

## 21 %

**sont relatifs à des difficultés dans l'utilisation du compte personnel de formation (CPF)** rencontrées tant par les actifs que les organismes de formation.

» La Médiatrice indique, dans ce cas, comment contacter les équipes de la Caisse des Dépôts en fonction du profil du demandeur (actif ou organisme de formation). Elle précise également que si les démarches n'aboutissent pas, il est possible de saisir la Médiatrice de la Caisse des Dépôts. Ce taux est en hausse (20 % en 2021).

## 26 %

**concernent des différends avec des organismes de formation, en dehors du dispositif PTP.**

Ces demandes sont en progression de 17 points depuis 2020 et proviennent du formulaire de demande de médiation, un espace qui pourtant, précise bien les 2 dispositifs pouvant bénéficier de la médiation.

» La Médiatrice constate alors que les demandeurs dont les différends ne portent pas sur son champ de compétences utilisent malgré tout ce formulaire pour partager leur situation.



Parmi ceux qui rencontrent des difficultés avec leur organisme de formation, plusieurs stagiaires en alternance ont contacté la Médiatrice pour faire part de situations liées :

- » à la certification choisie dont l'intitulé diffère de celui enregistré au RNCP;
- » au financement de la formation en cas de rupture du contrat;
- » aux conditions de réalisation des examens ou du jury d'examen;
- » à l'absence de prise en compte par l'organisme de difficultés liées à un handicap;
- » au changement d'entreprise exigé par l'organisme de formation pour la deuxième année.

Dans certaines situations, la Médiatrice a confirmé l'inéligibilité de la demande mais a fait le choix de contacter les parties afin de mieux comprendre la situation de blocage et réorienter les usagers vers le bon interlocuteur. **Dans certains cas, elle a pu constater que ces échanges avaient permis de renouer le dialogue entre les parties et de dépasser le conflit.**

**EXTRAIT D'UN COURRIEL DE MADAME B.,  
MÈRE DE E., APPRENTI, REÇU EN NOVEMBRE 2022**

« Bonjour Madame,  
Je tiens tout d'abord à vous remercier chaleureusement d'avoir pris en considération ma demande d'aide dans le différend qui opposait notre fils à son école.  
De fait, votre intervention a permis de renouer le dialogue avec l'école. Suite à leur rencontre, il ressort que notre fils peut retourner à l'école dans la promotion de Master 1 qui débute le 8 novembre. Il a finalement trouvé par lui-même une entreprise pour son alternance.  
Je vous remercie d'avoir participé à la possibilité que notre fils puisse continuer ses études. Merci d'être à l'écoute et de veiller sur tous ces jeunes en devenir. »

Dans d'autres cas plus explicites, la Médiatrice a confirmé l'inéligibilité des demandes et a invité les alternants à saisir, selon les situations, les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), la Maison des examens, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou les délégués du Défenseur des droits.

**En 2022, l'augmentation des demandes inéligibles correspond principalement à des problèmes entre organismes de formation et apprenants, à des difficultés d'accès au CPF, à un manque de communication entre les organismes de formation et la Direction de la certification professionnelle de France compétences, ainsi qu'à un nombre plus élevé de demandes diverses impliquant des acteurs variés.**

|| En moyenne, les demandeurs (bien que porteurs d'une demande inéligible à la médiation), ont obtenu un retour aidant dans les 5 jours.



# UNE MÉDIATION, QUELLE QUE SOIT LA SITUATION DE L'USAGER : AVANT, PENDANT, APRÈS LE PTP OU LE CEP

Une médiation peut intervenir à différents moments selon les dispositifs.

## ◆ Pour le projet de transition professionnelle

### LA MÉDIATION PEUT AGIR :

- » au moment du dépôt du dossier PTP et lorsque celui-ci est déclaré irrecevable;
- » après les deux refus de financement notifiés par les Commissions d'instruction et de recours;
- » en cours de PTP, si l'usager rencontre des difficultés.

### SOIT LE BÉNÉFICIAIRE N'EST PAS ÉLIGIBLE AU PTP

En effet, le PTP s'adresse aux salariés du secteur privé en contrat de travail à durée indéterminée (CDI), contrat à durée déterminée (CDD), intérimaires ou intermittents, mais ils doivent justifier d'un certain niveau d'ancienneté, variable selon la nature du contrat (CDD, CDI, intermittents, etc.). Dans ce cadre, certains usagers peuvent rencontrer des difficultés liées à la nature ou la durée de leurs contrats de travail. Lorsqu'il s'agit d'erreurs constatées sur la nature du contrat ou la comptabilisation de l'ancienneté, la Médiatrice peut intervenir auprès des associations Transitions Pro afin de dialoguer sur le dossier de l'usager.

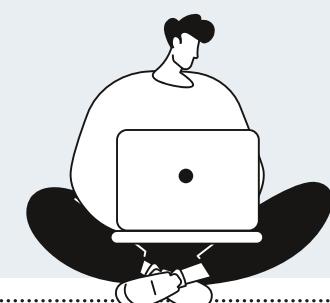
En revanche, lorsqu'il s'agit de demandes de dérogations à la réglementation (ex., ancienneté non acquise), la Médiatrice ne dispose quasiment d'aucune possibilité d'action.

**18 %**  
des entrées en médiation  
concernent des rejets au moment  
du dépôt d'un dossier de PTP

Un dossier PTP peut être considéré comme irrecevable par une association Transitions Pro pour plusieurs raisons. Cela représente 18 % des entrées en médiation.

**ZOOM SUR**  
LES REFUS  
DE FINANCEMENT  
DE PTP

LES DEMANDES  
DE MÉDIATION  
CONCERNENT

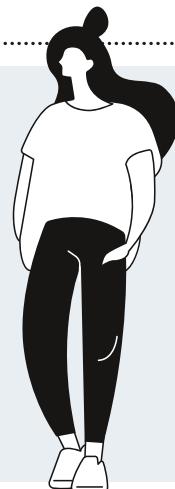


**36 %**  
HOMMES

**64 %**  
FEMMES

**41 ans**  
ÂGE MOYEN

**96 %**  
EN CDI



## SOIT LA FORMATION CHOISIE N'EST PAS ÉLIGIBLE AU PTP

Pour être financée, il faut non seulement que l'organisme de formation délivrant la formation soit certifié Qualiopi mais également que cette dernière mène à une certification enregistrée aux répertoires nationaux: le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou dans certains cas, le Répertoire spécifique (RS), et ce, *a minima* jusqu'à la date d'entrée en formation.

En cette première année de mise en œuvre de la certification Qualiopi, les associations Transitions Pro ont été compréhensives et ont accepté, sur proposition de la Médiatrice, de ne pas refuser le dépôt d'un dossier lorsque l'organisme de formation attendait son audit de certification et/ou la réponse officielle du certificateur. À condition, bien évidemment, que la décision soit connue avant le jour de la Commission d'instruction.

Dans les cas où la formation vise une certification enregistrée au RS, elle doit couvrir l'ensemble des compétences manquantes au salarié pour pouvoir exercer le métier visé et ne pas relever de l'obligation légale de son employeur pour son maintien dans l'emploi. C'est dans l'appréciation de ces deux dernières nuances que la Médiatrice a pu être sollicitée à cette étape de la procédure par les salariés.

### EXTRAIT D'UN COURRIEL DE MONSIEUR M., REÇU EN DÉCEMBRE 2022

« Mon dossier est considéré comme étant irrecevable malgré le fait que la formation demandée me permettra de changer de métier et est bien inscrite au RS de France compétences. »

## Le contexte

Après écoute de la demande de ce salarié, il s'avère que celui-ci occupe un poste de chef d'équipe en sécurité incendie en CDI depuis environ 10 ans dans une entreprise. Il souhaite dorénavant passer le Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP) 3, certification effectivement enregistrée au RS sous le numéro 5643.

Cette formation est obligatoire pour diriger un service de sécurité incendie. Or, le salarié qui saisit la médiation en a besoin non pas pour évoluer vers le poste de chef de service, mais pour devenir formateur dans son domaine.

S'il avait eu l'opportunité d'évoluer vers le poste de chef de service sécurité incendie au sein de son entreprise, la formation choisie n'aurait en effet pas été éligible au projet de transition professionnelle puisque dans ce cas, elle relevait de l'obligation légale de l'employeur.

## L'action de la médiation

La Médiatrice a proposé à l'association Transitions Pro concernée de ne pas refuser le dépôt du dossier et de le présenter en Commission pour que les partenaires sociaux membres de la Commission puissent apprécier la pertinence du projet et non les services techniques.

Le dossier a finalement été jugé recevable pour passer en commission et la Commission en a accepté le financement. Cette situation fait l'objet d'une des recommandations de la Médiatrice dans ce présent rapport (cf. partie 3).

## LES DEMANDES DE MÉDIATION CONCERNENT (SUITE)

7 %  
D'OUVRIERS

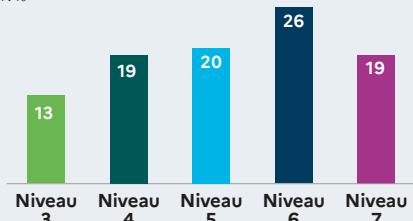
21 %  
D'AGENTS  
DE MAÎTRISE

26 %  
DE CADRES

46 %  
D'EMPLOIÉS

### QUEL EST LEUR NIVEAU DE QUALIFICATION\* AU MOMENT DE LA DEMANDE ?

EN %



11 %  
DE SALARIÉS  
TRAVAILLANT  
AU SEIN D'UN SECTEUR  
EN DÉCLIN QUI FIGURE  
DANS LA LISTE ÉTABLIE  
PAR CHAQUE  
ASSOCIATION  
TRANSITIONS PRO

\* Arrêté du 8 janvier 2019 fixant les critères associés aux niveaux de qualification du cadre national des certifications professionnelles:  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037964787>

## SOIT LE SALARIÉ SE HEURTE À UN BLOCAGE LIÉ À LA PROCÉDURE DE RECEVABILITÉ DU DOSSIER

En général, il s'agit du dépassement du délai de dépôt du dossier. Dans ce cas, il arrive que la difficulté soit liée à la complétude des documents qui ne relèvent pas uniquement de lui (par exemple, les volets « organisme de formation » et/ou « employeur »). Pourtant, il est important que le salarié se préoccupe d'anticiper les délais de réponse de ces deux acteurs liés à son projet. Pour qu'il puisse le faire, il faut qu'il ait connaissance, dans son espace personnel, à la fois de ces délais de dépôt mais également de la confirmation de dépôt des volets de ces deux autres acteurs.

» **L'écoute de la demande du salarié et des contraintes des associations**  
**Transitions Pro par la Médiatrice**  
**qui occupe une place neutre est alors**  
**essentielle, soit pour que la décision**  
**maintenue par Transitions Pro soit**  
**acceptée par le salarié, soit pour**  
**qu'un délai supplémentaire soit parfois,**  
**exceptionnellement accordé par**  
**Transitions Pro en raison de la situation**  
**en présence.**

D'autres problèmes peuvent être rencontrés à ce stade, à l'image de certaines difficultés techniques qui surviennent lors du dépôt du dossier au sein de l'espace personnel.

## EXTRAIT D'UN COURRIEL DE MONSIEUR P., REÇU EN JANVIER 2022

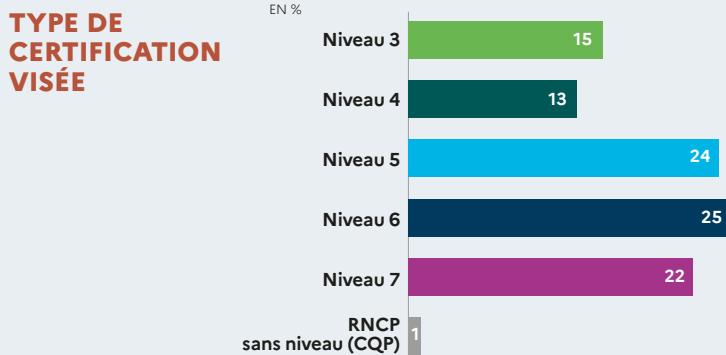
« Bonsoir Madame,

Pour donner suite à votre intervention, ma situation a été débloquée rapidement, mais j'ai dû faire un nouveau dossier car le délai pour modifier le précédent arrivait à expiration. Cette semaine mon nouveau dossier a été accepté et je vais pouvoir commencer la formation demandée dans 5 semaines.

Cordialement. »



DEMANDES SELON LE NIVEAU DE CERTIFICATION VISÉE  
EN %



**46 %**  
DES CERTIFICATIONS  
VISENT UN MÉTIER À FORTES  
PERSPECTIVES D'EMPLOI  
OU UN MÉTIER ÉMERGENT,  
FIGURANT DANS LA LISTE  
ÉTABLIE PAR CHAQUE  
ASSOCIATION TRANSITIONS PRO

## 69 % des entrées en médiation sont liées à des refus de financement de PTP (après passages en Commission d'instruction et de recours)

Un salarié peut se voir refuser la prise en charge de son projet de transition professionnelle (PTP), y compris après une demande de recours. Cette situation représente la majeure partie des entrées en médiation (69 %).

En cas de refus de financement de son PTP, le salarié peut demander une médiation à condition qu'il ait réalisé au préalable, et dans les deux mois suivant la date de notification de la décision de refus initiale, un recours gracieux auprès de l'association Transitions Pro.

À ce stade, il peut être utile de rappeler que chaque projet de transition professionnelle est examiné selon 2 axes :

- » **l'axe « Projet »** avec trois critères inscrits dans la loi: cohérence du projet, pertinence de la formation, perspectives d'emploi;
- » **l'axe « Budget »** qui s'appuie sur un système de cotation commun aux associations Transitions Pro et notamment, en premier lieu sur un socle de priorités de financement (en vigueur depuis 2020 et présent sur les sites Internet des Transitions Pro), puis sur l'ordre d'arrivée des dossiers, en second lieu.

Seuls les dossiers dont la pertinence a été confirmée par la Commission sur les trois critères de l'axe « Projet » peuvent bénéficier d'un financement au titre du PTP, à condition toutefois que les ressources budgétaires de la Commission le permettent. C'est la raison pour laquelle les associations Transitions Pro appliquent

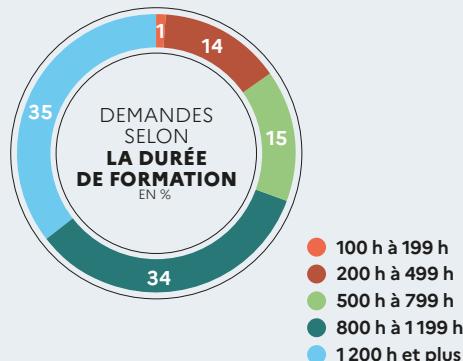
le socle de priorités (axe « Budget ») qui figure dans le référentiel établi par France compétences, faisant l'objet d'un **système de cotation sur 20 points**, commun aux associations Transitions Pro (5 priorités nationales et 5 priorités régionales).

Ainsi, lorsque le nombre de dossiers dont la pertinence a été confirmée par les Commissaires est supérieur aux ressources allouées à ladite Commission, les résultats obtenus en application de ce système de cotation (nombre de points de priorités) définissent l'ordre dans la satisfaction des demandes « du dossier ayant obtenu le plus de points jusqu'à ceux en additionnant le moins ».

Dans ce cadre complexe et avant d'entrer en dialogue avec Transitions Pro, la médiation réinstruit les dossiers en recalculant notamment les points de priorités et en s'assurant qu'aucun aspect du projet n'a été oublié. Pour ce faire, elle collecte les éléments du dossier, auprès du salarié d'une part et de l'association Transitions Pro concernée d'autre part. Ces éléments collectés de manière systématique en cas de situation de refus, permettent de développer une analyse détaillée du dossier avant d'entrer en dialogue de médiation avec les parties.

Concernant l'axe « Projet », la médiation peut être amenée à interroger la Présidence de l'association Transitions Pro si après le dialogue avec son correspondant médiation, elle ne comprend pas les raisons précises du refus. Ce fut par exemple le cas pour Monsieur C. dont le projet a été jugé non pertinent par les membres de la Commission sur le critère de la cohérence de son projet. Le courrier de notification de refus reçu par le salarié met en avant le motif suivant : « *La Commission a estimé que vous n'apportez pas d'éléments suffisants permettant d'établir la cohérence de votre projet de transition professionnelle. Vous ne décrivez pas suffisamment les principales activités ou obligations réglementaires du métier visé par votre projet de transition professionnelle.* ».

### DURÉE ET RYTHME DE LA FORMATION CHOISIE



### SCHÉMA DE FORMATION LE PLUS FRÉQUENT

**800 heures et plus**  
DANS 70 % DES CAS

**à temps plein**  
75 % DES CAS

**et en continu**  
76 % DES CAS

Pourtant Monsieur C. fait montre d'une constance et présente son projet pour la troisième fois en revenant cette fois avec un dossier non seulement enrichi des retours d'expériences de ses précédentes présentations mais également avec de nouvelles pièces, à l'instar d'un accompagnement conseil en évolution professionnelle (CEP) qui lui a permis d'affiner son projet professionnel (échange avec des professionnels suivi d'une immersion professionnelle de 2 mois). Il a également identifié de nombreuses qualités transférables et produit une promesse d'embauche ainsi que le résultat de ses dernières recherches d'emploi sur les sites dédiés. Lors de son recours, il reprend point par point les éléments jugés insuffisants et expose à nouveau sa motivation, les raisons de son choix et décrit les principales activités et obligations réglementaires du métier visé. Néanmoins, il reçoit un nouveau courrier de notification de refus valorisant toujours les mêmes motifs.

**Monsieur C. est perdu et souhaite que la médiation l'aide à comprendre la situation.**

Il est salarié d'une entreprise en « auto-assurance »<sup>(1)</sup> et a le sentiment d'être dans une impasse car il ne peut pas bénéficier du dispositif de la « démission-reconversion ». Son entreprise rencontre des difficultés de recrutement et n'a aucun intérêt à l'accompagner dans sa démarche. Monsieur C. sait qu'il dispose d'un fort nombre de points de priorités (12 points sur 20 au total), ne comprend pas les raisons de ce troisième refus et se sent totalement bloqué dans sa reconversion professionnelle.

(1) Les employeurs publics ne sont pas soumis à l'obligation de s'affilier au régime d'assurance chômage. Pour autant, ils se doivent d'assurer leurs salariés contre le risque chômage et peuvent opter pour l'auto-assurance (<https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur/calculer-les-cotisations/les-taux-de-cotisations/lassurance-chomage-et-lags/les-employeurs-concernes.html>).

Saisie du dossier, la Médiatrice dialogue dans un premier temps avec le correspondant médiation qui n'est pas en capacité de lui apporter des réponses précises sur ce cinquième refus (les précédents avaient fait l'objet de recours).

» **Elle rédige alors un courrier à l'attention de la Présidence de l'association Transitions Pro concernée pour lui demander de plus amples explications sur les motifs précis de ce nouveau refus. Une démarche nécessaire pour accompagner l'usager et lui apporter les explications claires et détaillées à prendre en compte lors du dépôt de son nouveau dossier.**

**LES DÉLAIS DU PROCESSUS DE MÉDIATION**

Dans ce cas typique de demandes (après 2 refus) le processus de médiation est particulièrement long car il implique des demandes de documents, une instruction et des dialogues avec les parties prenantes. Aussi, le processus requiert un délai de 60 jours incompressibles, dès réception des documents de l'usager.

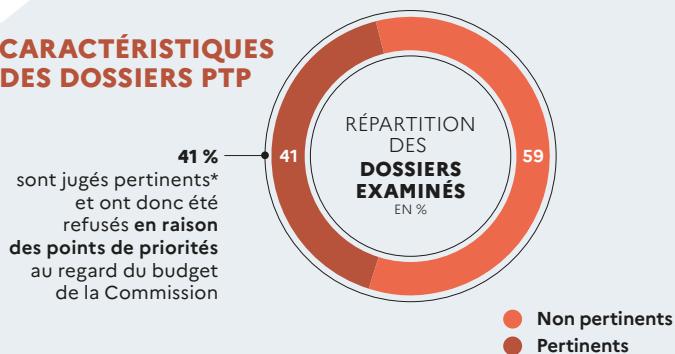
Or, en moyenne, les salariés ont saisi la médiation :

- » 9 jours après la commission de recours;
- » 26 jours avant la date de début de leur formation.

**Seulement 15 % des demandes ont été reçues plus de 60 jours avant la date de début de formation.**

Dans la très grande majorité des cas, le délai est trop court pour que la médiation puisse se terminer avant le début de la formation.

**CARACTÉRISTIQUES DES DOSSIERS PTP**



**59 %**  
DES USAGERS ENTRÉS  
EN MÉDIATION À LA SUITE  
D'UN REFUS DE FINANCEMENT  
DE LEUR PTP ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉS  
PAR UN CEP POUR LE DÉPÔT  
DE LEUR DOSSIER

\* Le mot « pertinent » est pris au sens de l'article L6323-17-2 du code du travail.

**Il est important de rappeler que les usagers ne doivent en aucun cas anticiper une éventuelle issue positive à leur médiation et commencer leur formation, car la réglementation est claire et stipule que « la formation certifiante pour laquelle un financement est demandé au titre d'un projet de transition professionnelle ne peut avoir débutée avant la décision de Transitions Pro ».**

Lorsque le dialogue de médiation avec Transitions Pro ne fait apparaître aucune irrégularité dans l'instruction et le processus de décision qui ont conduit aux décisions de refus, la médiation apporte un éclairage sur les motifs précis des refus ainsi que sur le cadre réglementaire dans lequel s'exercent ces décisions. Ces informations permettent alors aux usagers de prendre (ou reprendre) contact avec un conseiller CEP en vue de réfléchir au repositionnement de leur projet (nouveau dépôt d'un dossier de PTP, bascule sur un dossier de démission-reconversion, ou PTP hors temps de travail, autre dispositif de financement, etc.).

**➊ Après un refus, plusieurs possibilités peuvent émerger pour le salarié. Encore faut-il qu'il soit en capacité d'identifier le contexte dans lequel sa demande de financement a été examinée, de comprendre les raisons précises des refus de prise en charge et de repérer les différentes possibilités de financement qui s'ouvrent à lui en vue de mener à bien sa démarche de transition professionnelle. Le salarié qui a été écouté par une personne neutre peut alors passer le cap du ressentiment afin de rebondir.**

**10 %  
des entrées en médiation  
concernent des difficultés  
rencontrées par l'usager  
en cours de PTP**

Un salarié peut être en difficulté pendant son PTP et cela représente 10 % des entrées en médiation.

» Le plus souvent, il s'agit de difficultés liées à la rémunération perçue en cours de PTP. Par exemple, le salarié conteste une rémunération très inférieure à celle qu'il s'attendait à percevoir en cours de formation. Cela peut notamment être le cas d'une formation

à temps partiel si le salarié ne dispose pas de jours de « congés payés » suffisants et découvre alors que certains mois sa rémunération diminue considérablement. Dans tous les cas, la Médiatrice effectue un travail de recueil des données et d'état des lieux de la situation et de la réglementation auprès de chaque partie.

- » Il peut s'agir également de problèmes liés au financement des coûts pédagogiques de la formation et au calcul du reste à charge pour le salarié. En effet, il existe en la matière des règles incluant à la fois un plafonnement de la prise en charge globale et un plafonnement du coût horaire, mais également une règle peu lisible prévoyant un « reste à charge obligatoire » sur les coûts pédagogiques en fonction de la rémunération du salarié et ce, après mobilisation de son compte personnel de formation (CPF). Lorsque le salarié reçoit sa notification de prise en charge, il ne discerne pas toujours ces subtilités qui deviennent alors sources de malentendus.
- » Enfin, une modification de dates ou de planning de formation peut avoir une incidence non négligeable sur la rémunération perçue *in fine*, notamment si le salarié ne dispose plus de congés payés pour combler les journées sans formation.

**Encore une fois, écoute et neutralité sont les piliers nécessaires à l'analyse et à la restitution des situations auprès de chacun.**

**MESSAGE DE KARINE DARTOIS, MÉDIATRICE  
DE FRANCE COMPÉTENCES, À MONSIEUR T.,  
DÉCEMBRE 2022**

« Bonjour Monsieur,  
Je comprends à travers votre message que votre employeur n'a pas procédé à la régularisation sur la fiche de paye du mois de novembre, comme il s'y était engagé. Pourtant l'avenant qui « annule et remplace » la précédente notification a bien été déposé sur les espaces personnels (le vôtre ainsi que celui de votre employeur), le 2 novembre dernier. Et Transitions Pro m'indique que vous avez également été prévenu par téléphone. Aussi de leur côté, tout est en règle et ils m'informent qu'ils ne pourront pas rembourser ces primes à votre employeur si celui-ci ne vous les a pas versées. Le rôle de la médiation s'arrête donc là puisque je ne peux pas interférer dans la relation de droit privé entre vous et votre employeur. Je vous invite donc à vous rapprocher de lui au plus vite. Bien cordialement. »

## ◆ Pour le conseil en évolution professionnelle

### LA MÉDIATION PEUT AGIR :

- » lorsqu'un usager sollicite un accompagnement CEP mais ne parvient pas à obtenir de rendez-vous malgré sa relance;
- » en cours d'accompagnement, s'il rencontre un problème avec son opérateur CEP et n'arrive pas à le résoudre;
- » lorsqu'il a terminé son accompagnement et qu'il rencontre une difficulté sur le travail réalisé ou le livrable qui lui a été proposé.

Les demandes de médiation sur le CEP sont peu nombreuses au regard de celles reçues sur le dispositif PTP. Cela peut s'expliquer de plusieurs manières: tout d'abord, l'accompagnement CEP des salariés est un service gratuit qui propose un appui et une réflexion mais ne permet pas directement l'obtention d'un droit (financement d'une formation, d'une validation des acquis de l'expérience [VAE] ou d'un bilan de compétences, etc.). Ensuite, la médiation n'est pas un service réclamation, elle doit donc obligatoirement être précédée d'une réclamation auprès du service concerné. Aussi, dans bien des cas, l'opérateur CEP a la possibilité de résoudre le différend au moment de la réclamation. Enfin, lors de l'accompagnement CEP, les usagers nouent souvent des alliances de travail relativement importantes avec leur conseiller et ne souhaitent pas remettre en cause le travail en cours et/ou le mettre en difficulté.

La médiation constate que les usagers du CEP viennent en médiation en dernier recours, lorsqu'ils ont le sentiment d'avoir été insuffisamment accompagnés et que ce manque d'accompagnement leur a fait perdre l'opportunité d'accès à un droit.

### Au moment d'accéder au service CEP

Il est à noter que la médiation n'enregistre pas cette année de demande de médiation en raison de difficultés pour accéder au service, car il est fort probable qu'elles soient systématiquement résolues par les opérateurs CEP au moment de la réclamation préalable obligatoire.

## 2 % des entrées en médiation concernent une difficulté en cours d'accompagnement CEP

Les demandes de médiation sur le CEP en cours d'accompagnement concernent le changement de conseiller en cours d'accompagnement. Dans ce cas, l'accompagnement est alors « au point mort » et plusieurs usagers se sont exprimés à la fois sur le manque de réactivité de l'opérateur CEP à communiquer l'identité et les coordonnées du nouveau conseiller mais également sur le manque d'appropriation par le nouveau conseiller du travail initié avec le premier.

### EXTRAIT D'UN COURRIEL REÇU DE MADAME P., MARS 2022

« J'étais suivie par une opératrice CEP, or celle-ci a quitté les services de la structure dont elle dépendait et ce depuis le 8 mars. Cela fait 3 semaines que j'attends d'avoir un nouveau conseiller CEP malgré mes relances. Je dois présenter mon dossier PTP avant le 1<sup>er</sup> juin pour un démarrage en septembre et j'ai des soucis à trouver le centre de formation adéquat. À défaut de ne pas voir les réponses à mes questions, je serai dans l'obligation de reporter mon projet d'un an, ce qui ne me ravit pas du tout. Merci de bien vouloir m'aider ».

La Médiatrice prend alors contact avec son correspondant médiation au sein de l'opérateur concerné afin que l'accompagnement puisse être poursuivi.

### EXTRAIT D'UN COURRIEL REÇU DE MADAME D., MARS 2022

« Je suis suivie par un conseiller en évolution professionnelle depuis décembre 2021. Cependant, ma conseillère a quitté la mission CEP le 25/02/22 en m'assurant que le relais serait assuré par un de ses collègues tout aussi investi dans sa mission. Elle m'a invitée à prendre contact avec le manager pour un nouveau rendez-vous.

Or, depuis plus d'un mois, je sollicite l'agence sur mon espace CEP, par téléphone, par e-mail et à ce jour, je n'ai aucun retour.

Il me reste un dernier rendez-vous d'une heure pour faire compléter la partie qui leur est consacrée et finaliser mon dossier pour Transitions Pro. Aujourd'hui, je désespère et le seul recours qui me reste est de vous solliciter car je demeure sans nouvelles de la manager, sachez par ailleurs que j'ai consacré beaucoup d'énergie et de temps à ce projet ».



**Madame D. n'a en effet plus de temps devant elle pour déposer son dossier de démission-reconversion. Aussi, au regard de l'urgence de la situation et des nombreuses relances de l'usager, la Médiatrice a pris contact avec son correspondant au sein de l'opérateur CEP afin que la situation soit débloquée au plus vite.**

## 3 % des entrées en médiation concernent une difficulté survenue après l'accompagnement CEP

Un usager peut considérer avoir été mal accompagné durant son CEP et saisir la médiation après son accompagnement et cela représente 3 % des entrées en médiation.

Parmi les cas rencontrés, un usager a bénéficié d'un accompagnement CEP en vue de réaliser une démission-reconversion et se trouve bloqué en raison de son inéligibilité à l'aide au retour à l'emploi (ARE).

### EXTRAIT DU COURRIEL REÇU DE MONSIEUR B., FÉVRIER 2022

« Lors de ma prise de contact avec ma conseillère CEP, je lui avais fait part du fait d'avoir enchaîné deux emplois, l'un chez X du 01/02/2016 au 15/02/2017, puis chez Y du 27/02/2017 au 23/12/2021.

*J'avais pour doute que la coupure de 12 jours entre mes deux contrats empêchait leur cumul, mais ma conseillère CEP m'a dit que cela ne poserait pas de problème ».*

### Le contexte

Monsieur B. a bien réalisé un accompagnement CEP en vue d'une création/reprise d'entreprise, puis a démissionné de son emploi après passage de son dossier en Commission paritaire interprofessionnelles régionales (CPIR) qui a confirmé le caractère réel et sérieux de son projet.

En s'entretenant avec lui, puis la correspondante médiation de l'opérateur CEP, la Médiatrice comprend que la question de l'éligibilité à l'ARE n'a pas été sécurisée en amont de la démission et que de son côté, Pôle emploi comptabilise une rupture de plus de 10 jours entre ses deux précédents contrats. Aussi, lorsque Monsieur B. s'est présenté devant son conseiller Pôle emploi, celui-ci n'a fait que constater son inéligibilité à l'ARE.

### L'action de la Médiatrice

La Médiatrice a eu plusieurs échanges avec l'usager, puis le correspondant médiation de l'opérateur CEP pour comprendre ce qu'il s'est réellement passé. L'opérateur CEP convient que pour cette personne, la question de l'éligibilité a été abordée trop succinctement et qu'ils ont manqué de rigueur sur ce parcours, d'autant que la démission de Monsieur C. est intervenue pendant l'arrêt de travail du conseiller CEP. De son côté, l'usager « reconnaît être responsable de ses actes » mais explique qu'il a agi sur les conseils du conseiller en qui il avait toute confiance.

À ce stade, ce n'est malheureusement plus l'opérateur CEP qui peut aider concrètement cette personne qui a démissionné et se retrouve sans ressource.

**La Médiatrice a pris contact avec la médiation régionale de Pôle emploi pour exposer la situation et mettre en évidence les problèmes rencontrés. Deux semaines plus tard, elle a reçu confirmation que « Pôle emploi a décidé de ne pas opposer la démission à Monsieur C., au regard de l'information qui lui avait été donnée (défaut d'accompagnement) et de son incidence très importante sur le projet de création ».**

### MESSAGE DE MADAME R., OCTOBRE 2022

« J'ai sollicité mon CEP lorsque ma demande de financement a été refusée par Transitions Pro afin qu'il me conseille pour déposer un recours. Ce conseiller n'était visiblement pas bien informé des procédures et des possibilités qui s'offraient à moi. »

Cette autre salariée a pris contact avec son CEP après le refus de son PTP afin d'obtenir de l'aide pour réaliser un recours. Mais elle considère que celui-ci ne lui a pas apporté toutes les informations qui lui auraient permis de prendre du recul et de faire des choix éclairés. Après son recours, elle a abandonné son poste et commencé sa formation sans rémunération et avec des frais de formation très élevés (plus de 20000 € de coûts pédagogiques à sa charge).

Dans un autre cas, une salariée a décidé de réaliser une demande de recours gracieux après le refus de son PTP alors qu'elle aurait pu, en parallèle, déposer un dossier de démission-reconversion puisqu'elle était claire dans son souhait d'entrer en formation et de ne pas poursuivre dans son emploi du moment. Elle avait partagé cette hésitation avec son conseiller, car elle craignait que le dossier de démission-reconversion ne soit mal perçu

par les membres de la Commission de recours du PTP dans laquelle elle fondait beaucoup d'espoir. Pourtant, au regard du faible nombre de points de priorités de son dossier (3 points), il était assez évident qu'elle avait peu de chances d'accéder au financement de son PTP et qu'un dossier de démission-reconversion aurait permis de sécuriser une transition attendue depuis plus d'un an.

#### MESSAGE DE MADAME J. À LA MÉDIATRICE DE FRANCE COMPÉTENCES, OCTOBRE 2022

« Mon conseiller CEP m'a bien présenté les 2 dispositifs possibles (PTP ou démission pour reconversion). Mais, je n'ai absolument pas souvenir d'avoir eu l'explication sur les points de priorités, le calcul, et tout ce qui s'ensuit.

Parce que si l'on m'avait expliqué dès le départ que mon dossier avait peu de chances d'être validé par *Transitions Pro* du fait du nombre de points insuffisant, j'aurais entrepris mon souhait de formation d'une autre façon ».

» **L'accompagnement CEP a un rôle d'influence très important dans les décisions prises par les usagers. Un conseil inapproprié peut se révéler désastreux pour le salarié et la réussite de son projet. Fort heureusement, les demandes de médiation à ce sujet sont peu nombreuses, ce qui laisse présager que ces cas sont rares.**

|| En moyenne, les demandes de médiation éligibles (toutes situations confondues) ont été traitées en 48 jours.



En 2022, le nombre de demandes de médiation n'a pas augmenté. Force est de constater encore aujourd'hui que l'information sur l'existence de la médiation de France compétences n'est pas très visible (elle n'est pas du tout visible dans 5 régions).

Ceci est d'ailleurs confirmé par les usagers eux-mêmes qui déclarent à 60 % (dans le formulaire de saisine) avoir été informés de l'existence de la médiation par d'autres voies que celles des opérateurs (qu'il s'agisse du site Internet, de documents remis ou d'informations orales).

Pourtant, les usagers qui ont eu recours à la médiation de France compétences, ont obtenu

une réponse écrite en 48 jours (en moyenne) à réception des documents qu'ils avaient envoyés, ce qui leur a permis de bénéficier d'un retour utile, soit pour comprendre et accepter le refus (étape nécessaire pour se projeter vers la suite), soit pour faire reconnaître une situation non conforme.

La Médiatrice et son service sont les seuls acteurs de France compétences à être en relation directe avec l'usager final. Cette place tout à fait singulière et la position de tiers neutre, impartial et indépendant qu'elle occupe, lui permet de proposer des évolutions pour améliorer le service aux usagers. C'est en effet l'objet de la troisième et dernière partie de ce rapport.





# INDÉPENDANCE & RECOMMANDATIONS



« Dans les ministères, dans les collectivités locales, dans les organismes de Sécurité sociale, dans les établissements, les agences, les grandes entreprises publiques, sont apparus au fil des ans, de nombreux médiateurs dont la mission première est de résoudre les litiges rencontrés par les usagers de tel ou tel service public [...]. Je veux que nous disions ensemble aux administrations : la République a créé un Défenseur des droits, vous vous êtes dotés de médiateurs, maintenant, écoutez-les, ils ont des choses à vous dire. Et je veux insister sur ce point parce que la médiation ne se contente pas de résoudre des litiges individuels. Elle est orientée vers la résorption des causes qui engendrent ces situations... »

**Claire Hédon,**

Défenseure des droits,  
discours d'ouverture des « 50 ans de la médiation dans la République »,  
le 23 janvier 2023



# SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022

## Recommandation n° 2022-1 Garantir l'égalité d'accès au dispositif PTP

### POUR LES CADRES DE NIVEAU 6 ET PLUS

C'est l'un des principaux problèmes de ce dispositif puisque les ressources ne permettent pas de financer l'ensemble des demandes déclarées « pertinentes » par les Commissions, notamment pour les cadres de niveaux 6 et plus qui disposent de peu de points de priorités et dont le coût du dossier est très élevé.

Pourtant, certains salariés se réorientent vers des métiers de l'artisanat ou de l'agriculture et se disent prêts à une importante baisse de leurs revenus dès la formation. Or le taux horaire de rémunération est fixe (90 % pour les salariés ayant plus de deux fois le SMIC) et ne peut pas faire l'objet d'une diminution, même volontaire d'un salarié. La Médiatrice avait encouragé une réflexion de tous les acteurs sur le sujet, permettant pour les salariés qui le souhaitent, de proposer une diminution de leur rémunération.

**À sa connaissance, il n'y a pas eu de réflexion sur le sujet, mais il serait souhaitable que de futures dispositions législatives puissent emporter des évolutions en ce sens.**

**Remarque complémentaire:** en observant les motifs de refus des dossiers de PTP depuis plus de 4 ans, la Médiatrice tient à mettre en évidence une situation complexe pour les associations Transitions Pro. Ces dernières qui n'ont pas de motifs leur permettant de refuser clairement des dossiers pertinents sur les 3 critères, en raison du coût particulièrement élevé du dossier (80 000 € et plus pour des formations inférieures à 1 an), alors même qu'elles se sont engagées dans le même temps à respecter un coût moyen de dossier très inférieur<sup>(1)</sup>.

Le manque de levier d'une part des associations Transitions Pro et l'absence de possibilité pour les salariés de proposer une diminution du coût de leur salaire horaire d'autre part, amènent parfois, les associations Transitions Pro à refuser

ces dossiers sur l'axe « Projet » en utilisant alors le motif de la cohérence globale du projet. Et dans ce cas, l'usager qui n'a pas cette perception macro, vit alors ce refus comme une remise en cause injuste de son projet. Il contacte la médiation pour obtenir les motifs précis et cohérents de ces refus. Il semble important de tenir compte de cet aspect afin de permettre :

- » aux associations Transitions Pro d'être encore plus transparentes envers les usagers lorsque le coût de leur dossier est beaucoup plus élevé que la moyenne;
- » aux usagers de diminuer le poids de leur rémunération dans le coût global de leur dossier.

Et ainsi éviter des malentendus concernant la pertinence des projets des usagers.

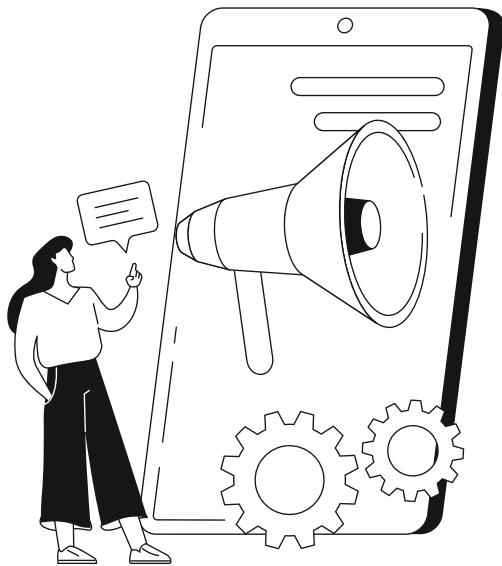
### POUR LES SALARIÉS DU PARTICULIER EMPLOYEUR

La Médiatrice avait mis en évidence que les salariés du particulier employeur qui ont plusieurs employeurs avaient du mal à accéder à un PTP en raison de leur impossibilité à remplir les conditions d'ancienneté sur l'ensemble de leurs contrats de travail.

Elle avait soulevé une iniquité (l'application stricte de la règle des conditions d'ancienneté produisant des effets contraires à l'esprit de la règle : une impossibilité d'accès) puisque de fait, ces salariés ne pouvaient jamais remplir les conditions d'ancienneté (notamment les assistantes maternelles). La Médiatrice avait proposé de faire évoluer la réglementation afin de vérifier cette condition d'ancienneté sur un des contrats au moins, sous réserve toutefois que le salarié obtienne l'autorisation d'absence auprès de chacun de ses employeurs.

**Les associations Transitions Pro ont retenu une lecture des textes s'inscrivant dans l'esprit de la recommandation et l'ont partagée avec France Compétences à travers le Guide des projets de transition professionnelle.**

(1) Le coût moyen des dossiers de (27 830 € de coût moyen au niveau national pour l'exercice 2021) fait partie des indicateurs de suivi destinés à observer une bonne gestion paritaire des fonds mutualisés dans le but d'accompagner le plus grand nombre de transitions.



## Recommandation n° 2022-2 Les parcours de formation mixtes

La Médiatrice avait fait part de l'impossibilité de demander le financement de parcours réalisés à la fois pendant et en dehors du temps du travail et avait mis en évidence la situation d'un usager qui avait accepté de se former en dehors de son temps de travail (formation à temps partiel), tout en ayant l'obligation de réaliser un stage de deux mois à temps plein.

Elle avait alors proposé que le dispositif PTP s'ouvre à la prise en charge de parcours mixtes permettant d'accepter des parcours de formation réalisés à la fois pendant le temps de travail mais également en dehors du temps de travail.

**Cette proposition a été acceptée et mise en œuvre car elle ne relève pas d'une évolution réglementaire (pas d'obstacle juridique) et a nécessité seulement quelques évolutions du Système d'Information commun des associations Transitions Pro.**

## Recommandation n° 2022-3 Les périodes d'application en entreprise (PAE) ou stages

La Médiatrice avait mis en évidence que la prise en charge de la rémunération durant les périodes de stages n'est possible que si le stage est obligatoire pour l'obtention de la certification.

Dans ce cas, la durée maximale de prise en charge est alors plafonnée à hauteur de 30 % de la durée des enseignements qui constituent le cycle pédagogique, à l'exception des certifications où le référentiel en vigueur prévoit formellement une durée supérieure.

La Médiatrice avait soulevé 2 problématiques:

- » des difficultés d'accéder au document probant (établi par le ministère ou l'organisme certificateur) prévu par la recommandation de France compétences car celui-ci est peu connu des certificateurs privés qui n'ont pas toujours mentionné de durées, et encore moins des organismes de formation partenaires qui se basent sur leur référentiel de formation;
- » par ailleurs, ce plafonnement place, le plus souvent, l'usager face à un dilemme: accepter telle quelle l'offre de projet de transition professionnelle, sachant qu'il sera mis en difficulté ensuite (sans revenus sur plusieurs mois), ou bien la refuser, alors qu'il a eu la chance de voir sa demande acceptée.

La Médiatrice avait proposé aux acteurs de mener à la fois une réflexion sur l'impact de ce plafonnement à 30 % des stages en PTP, mais également sur l'identification de dispositifs alternatifs au PTP, qui pourraient être proposés aux usagers qui s'engagent dans des projets nécessitant des périodes de stage particulièrement longues.

**À sa connaissance, certaines associations Transitions Pro financent les stages ou PAE sans réduction de parcours, lorsque le projet est jugé cohérent et pertinent.**



# RECOMMANDATIONS 2023

## Recommandation n° 2023-1 Iniquité entre salariés de droit privé au regard du régime assurantiel de leur employeur

### LE CONTEXTE

Depuis le démarrage du dispositif de la « démission-reconversion », la majorité des demandes de médiation sur le conseil en évolution professionnelle (CEP) porte sur la situation de salariés qui se sont engagés dans la démarche et qui découvrent *a posteriori*, c'est-à-dire après avoir démissionné, qu'en définitive ils ne sont pas éligibles à l'aide au retour à l'emploi (ARE).

La médiation soulève une iniquité entre les salariés de droit privé au regard de leur employeur lorsque celui-ci a choisi un régime d'auto-assurance<sup>(2)</sup> pour l'indemnisation du chômage, y compris si celui-ci a signé une convention de gestion avec Pôle emploi.

D'une manière générale, la réglementation ne sécurise pas suffisamment le dispositif de la « démission-reconversion » car la loi autorise la démission du salarié dès que l'accompagnement avec le CEP a démarré. Or à ce stade, les démarches du salarié sont encore longues et les possibilités de ne pas accéder au dispositif, encore nombreuses :

- » le dossier doit être finalisé en mettant en avant le caractère « réel et sérieux » du projet;
- » il doit être déposé suffisamment tôt pour permettre un passage en Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR, réunie au sein de l'association Transitions Pro de la région) avant le début de la formation;
- » il doit être validé par cette même Commission;
- » enfin, le salarié doit être éligible à l'ARE<sup>(3)</sup>.

S'agissant de ce dernier point, l'article L. 5424-1 du Code du travail prévoit que les agents relevant des régimes d'auto-assurance ont droit à une allocation d'assurance chômage selon les mêmes conditions de durée et de montant que celles prévues aux articles L. 5422-2 et L. 5422-3 du code du travail mais cette allocation est entièrement assumée par l'employeur qui ne cotise pas au régime général d'assurance chômage.

Seulement, les cas d'ouverture de droit à la démission prévus pour les salariés bénéficiant d'un régime particulier d'assurance chômage ne renvoient pas aux mêmes cas de privation d'emploi ouvrant droit au bénéfice de l'ARE pour les salariés bénéficiant du régime général. Aussi, dès lors que les dispositions de l'article L. 5422-1 du code du travail ne sont pas applicables aux salariés relevant de l'auto-assurance, ces derniers ne peuvent bénéficier du dispositif « démissionnaire » mentionné au II de cet article.

Les médiateurs qui agissent dans le champ du dispositif de la « démission-reconversion » (les Médiateurs de Pôle emploi ou la Médiatrice de France compétences en ce qui concerne l'accompagnement CEP) ont souvent constaté ces 4 dernières années que des salariés de droit privé n'avaient pas été alertés suffisamment tôt (durant l'accompagnement obligatoire par le CEP ou lors de l'examen du dossier par Transitions Pro) de l'exception liée au choix de leur employeur. D'autant que les sites publics d'information restent très silencieux sur le sujet des employeurs en auto-assurance et les usagers qui ont saisi la Médiatrice avaient malheureusement démissionné avant de découvrir cette subtilité au moment de leur inscription à Pôle emploi.

Ces salariés de droit privé ne disposent alors que du dispositif PTP pour se reconvertis, mais les ressources allouées à ce dispositif ne permettent pas d'accompagner toutes les transitions professionnelles dont la pertinence a été confirmée sur les 3 critères.

(2) Les employeurs publics ne sont pas soumis à l'obligation de s'affilier au régime d'assurance chômage. Pour autant, ils se doivent d'assurer leurs salariés contre le risque chômage et peuvent opter pour l'auto-assurance (<https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur/calculer-les-cotisations/les-taux-de-cotisations/lassurance-chomage-et-lags/les-employeurs-concernes.html>).

(3) Justifier d'au moins 1300 jours travaillés dans les 60 mois (soit 5 années) qui précèdent votre démission.

Aussi, ces salariés découvrent alors qu'ils ne sont pas prioritaires sur le dispositif PTP et saisissent la Médiatrice après avoir déposé jusqu'à 3 dossiers de PTP et obtenu 6 refus en retour (en comptabilisant les recours). Le plus souvent, ces refus sont prononcés en raison de l'insuffisance du budget de la Commission car leur dossier dispose de peu de points de priorités.

Dans ce cas, force est de constater que ceux qui ont besoin d'une formation longue et certifiante pour se reconvertir se retrouvent totalement bloqués, sans solution pour changer de métier.

Pourtant, rien dans la loi ou les textes en vigueur ne laisse entendre que certains salariés de droit privé sont exclus du dispositif, ou ne les met en garde sur le régime spécifique choisi par leur employeur. Cette particularité est considérée par ces salariés concernés comme « une entrave à la liberté de choisir son avenir professionnel ».

### PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice invite à une évolution législative pour rétablir une équité entre les salariés de droit privé dont l'employeur cotise au régime général d'assurance chômage et les salariés de droit privé dont l'employeur a fait le choix d'assurer lui-même ses salariés contre le risque du chômage.





## Recommandation n° 2023-2 Éligibilité des certifications enregistrées au RS

### LE CONTEXTE

Depuis le début du dispositif, la Médiatrice reçoit plusieurs demandes de médiation pour des certifications et/ou habilitations inscrites au Répertoire spécifique (RS), jugées non éligibles au PTP. Ces projets sont rejetés par les services techniques des associations Transitions Pro et ne sont donc pas présentés en Commission. Mais ces refus sont incompris des candidats qui se sentent injustement empêchés dans leur transition ou reconversion professionnelle. Ce fut par exemple le cas pour de salariés souhaitant réaliser la formation du « Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes - SSIAP 3 ».

En effet, au moment de statuer sur la recevabilité de la demande, les équipes techniques déclarent l'irrecevabilité du dossier en s'appuyant sur une recommandation de France compétences<sup>(4)</sup> qui cite nommément les formations SSIAP comme faisant partie des certifications relevant de l'obligation légale de l'employeur et rejette le dossier au moment du dépôt, ce qui implique que le dossier ne sera pas présenté en Commission.

Pourtant, après entretien avec l'un des usagers, il s'avère que celui-ci occupe un poste de chef d'équipe en sécurité incendie depuis près de 10 ans et souhaite quitter son entreprise pour postuler dans un organisme de formation comme formateur en sécurité incendie. Pour cela, il explique qu'il a besoin de passer le SSIAP3 (enregistrée au RS sous le numéro 5643) qui, au regard de son parcours professionnel d'une part mais aussi de son parcours de formation initiale et continue, constitue le dernier obstacle à sa reconversion (cf. page 18).

Le SSIAP3 est une formation rendue obligatoire pour diriger un service de sécurité incendie par un arrêté (du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur). Mais ce salarié par exemple, ne souhaite pas évoluer vers le poste de chef de service au sein de son entreprise, et a pour projet de se reconvertis dans le métier de formateur. Si ce salarié avait eu le souhait et l'opportunité d'évoluer vers le poste de chef de service en sécurité incendie au sein de

son entreprise, alors cette formation n'aurait pas été éligible au PTP puisque dans ce cas, elle aurait relevé de l'obligation légale de l'employeur au titre du « plan de développement des compétences ».

### LE CADRE JURIDIQUE

La recommandation n° PTP-2020-01 de France compétences relative aux règles de prise en charge apporte les précisions suivantes: « *Tout comme les autres formations certifiantes, les formations sanctionnées par des certifications ou habilitations enregistrées au Répertoire spécifique sont éligibles à un PTP uniquement si ces formations:*

- relèvent bien, par nature, de l'initiative du salarié;*
- et sont destinées au changement de métier ou de profession ».*

Dans ce cadre, « *ne sont pas éligibles les formations:*

- relevant, par nature, de l'initiative de l'employeur actuel du salarié candidat au PTP au regard de son emploi;*
- ne couvrant pas l'ensemble des compétences d'un métier ou d'une profession ».*

Elle ajoute: « *Les habilitations se limitant à une autorisation, après formation spécifique, délivrée à une personne spécialement désignée ou qualifiée pour un travail déterminé de surveillance, d'entretien ou d'utilisation d'un matériel particulier ou d'un produit ne sont pas éligibles. Sont visés, par exemple, le Service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes (SSIAP), ou le certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité (Caces), les habilitations électriques... »*

Concernant la première condition, la recommandation insiste en effet sur l'initiative du salarié et précise que la demande de financement au titre d'un projet de transition professionnelle « *ne peut pas avoir pour objectif d'appuyer l'employeur dans l'exercice de sa responsabilité d'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi qu'à leur maintien dans l'emploi, ni participer au développement de leurs compétences [...] ».*

La seconde condition vise à s'assurer que la certification choisie permettra au salarié, à l'issue de sa formation, de disposer de l'ensemble des compétences nécessaires pour exercer le nouveau métier. Mais cette vigilance doit être posée au regard de la personne concernée, de sa formation initiale,

(4) Recommandation n° PTP-2020-01 de France compétences.

de son parcours professionnel et de ses éventuelles formations continues. Car par définition, les certifications du Répertoire spécifique (RS) ne proposent pas de formations qui couvrent l'acquisition de l'ensemble des compétences d'un métier ou d'une profession (il s'agit plutôt de formations enregistrées au RNCP).

Il est donc important que l'ensemble des acteurs (notamment les organismes de formation et les usagers) comprenne que l'éligibilité des formations enregistrées au RS n'est pas binaire (éligible ou non éligible) et qu'il appartient aux partenaires sociaux, représentants élus du monde du travail, d'apprécier la pertinence de la formation choisie, au regard du projet de changement de métier, et en prenant en considération le parcours personnel de la personne afin de vérifier que celle-ci lui permettra d'acquérir les compétences manquantes, nécessaires pour changer de métier ou de profession. Cette appréciation doit donc être réalisée, au regard du projet de changement de métier d'une part et du parcours professionnel de l'autre.

Dans le cas de notre usager cité en exemple, la certification SSIAP3 implique le suivi d'une formation d'un minimum de 216 heures (avec des prérequis indispensables) et cette certification semble être pour lui, le dernier obstacle à franchir pour pouvoir postuler à un emploi de formateur en sécurité incendie. Et à la différence des formations courtes (telles que les Caces ou habilitations électriques), cette formation nécessite une absence du salarié à son poste de travail relativement longue et peut difficilement être réalisée sans un dispositif permettant la prise en charge de sa rémunération.

Partant du principe que seule la Commission peut juger de la cohérence du parcours, la Médiatrice a proposé au correspondant médiation de ne pas

refuser le dépôt du dossier et que le dossier soit présenté aux partenaires sociaux, membres de la Commission, afin qu'ils se prononcent sur la pertinence du projet. Le dossier a en effet été présenté en Commission, qui en a finalement accepté le financement.

Pourtant, il est nécessaire de comprendre que cet accord de prise en charge ne vaut que pour la personne concernée, au regard de sa formation initiale, de ses expériences professionnelles antérieures, des formations et certifications qu'elle avait suivies et bien évidemment de son projet de changement de métier.

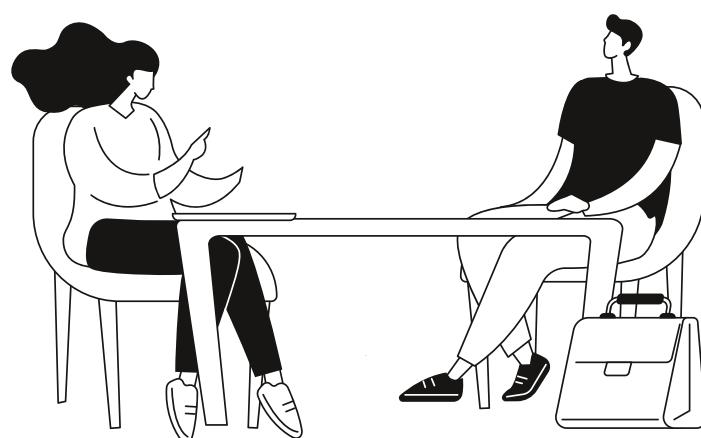
L'instruction de ce type de demandes requiert donc beaucoup d'attention.

### PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice propose que la réglementation soit plus explicite sur les conditions d'éligibilité des certifications et habilitations enregistrées au Répertoire spécifique et que celles-ci ne bloquent pas les reconversions de salariés qui s'engagent dans un véritable projet de transition professionnelle qui ne peut pas être accompagné par l'employeur.

La Médiatrice recommande que les équipes techniques des associations Transitions Pro ne bloquent pas le dépôt de ces dossiers afin qu'ils puissent faire l'objet d'un examen de la Commission paritaire, seule compétente pour apprécier la pertinence du projet.

Elle propose enfin que l'examen des compétences requises pour exercer le nouveau métier prenne en compte les compétences apportées par la formation mais également celles déjà acquises par le candidat tout au long de son parcours professionnel.



## Recommandation n° 2023-3

### Le manque de positionnement préalable permettant de conduire à un parcours de formation individualisé

#### CADRE JURIDIQUE

« La demande de prise en charge d'un projet de transition professionnelle intervient après la réalisation d'une action de positionnement préalable. Le positionnement préalable est réalisé à titre gratuit par le prestataire de formation [...] »<sup>(5)</sup>. L'objectif de ce positionnement est de déterminer si la formation choisie par le candidat pour réaliser son projet de reconversion est adaptée au regard de son profil, de son expérience professionnelle et de ses besoins. Il donne lieu à la rédaction d'un document qui identifie les acquis du salarié et propose un parcours de formation individualisé et adapté, dans son contenu et sa durée, aux besoins de formation identifiés pour la réalisation du projet. Ce document fait partie des éléments présentés à la Commission qui apprécie la pertinence du parcours de formation.

« Le projet est présenté à la Commission paritaire interprofessionnelle régionale [qui] apprécie la pertinence du projet et du positionnement préalable prévu à l'article L. 6323-17-1, instruit la demande de prise en charge financière et autorise la réalisation et le financement du projet [...] »<sup>(6)</sup>.

#### CONSTAT DE LA MÉDIATRICE

Les associations Transitions Pro proposent aux organismes de formation de restituer le bilan du positionnement en plusieurs étapes présentes dans le volet « organisme de formation » du dossier de demande.

Ces étapes sont importantes et permettent d'identifier les compétences transférables du candidat en lien avec le métier visé, d'observer si celui-ci possède des connaissances, des compétences ou des expériences en lien avec le programme de formation choisi et le cas échéant, de le dispenser de suivre certains modules ou blocs de compétences pour lui proposer une action de formation « sur mesure ». La Médiatrice constate que ce positionnement est réalisé de manière très inégale d'un organisme

de formation à un autre et, pour les dossiers qu'elle reçoit en médiation, qu'ils conduisent rarement à une réduction de la durée de la formation, alors même que le salarié dispose d'une expérience professionnelle dans un environnement proche et des compétences transférables. Bien souvent, l'organisme de formation satisfait à l'obligation « administrative » qui lui est assignée (réaliser un positionnement préalable), mais n'exploite pas les résultats de cette étape dans une logique « métier ». Cette modularisation des parcours devait pourtant être favorisée par la nouvelle modalité d'accès à la certification « modulaire et progressive » portée par la loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » dont l'un des points saillants était de permettre aux actifs de se former et d'acquérir des compétences quelle que soit leur situation de départ, notamment grâce à la mise en place des blocs de compétences<sup>(7)</sup> définis pour chaque certification professionnelle.

Cependant, il est important de comprendre que les organismes de formation ne sont pas tous organisés pour réaliser ces bilans de positionnement qui supposent, à la fois une ingénierie et un savoir-faire en matière d'évaluation préalable mais également du temps et des équipes dédiées. Dans le prolongement, les organismes de formation ne sont pas tous dotés de modes d'organisation et de compétences internes en ingénierie de parcours, pour tenir compte des résultats de ces positionnements et ce, afin de concevoir et mettre en œuvre des parcours formatifs finement ajustés aux besoins des futurs formés.

En effet, dispenser une formation qui réunit un ensemble de stagiaires disposant tous de durées de formation différentes ne rentre pas dans le cadre classique des formations en présentiel. Il s'agit soit de pédagogies individualisées (avec entrées et sorties permanentes et des stagiaires qui travaillent sur des programmes différents), soit de formations à distance, asynchrones. Car une individualisation de parcours réalisée en dehors de ces modalités particulières supposerait des dispenses de modules qui entraîneraient des calendriers de formation « gruyère », avec une incidence non négligeable sur la rémunération perçue par les usagers, notamment lorsque la formation est réalisée dans le cadre d'un PTP.

(5) Article R6323-12 du code du travail.

(6) Article L6323-17-2 du code du travail.

(7) La définition législative des blocs de compétences est prévue à l'art. L. 6113-1 du code du travail: « Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées. »

Par ailleurs, il est important de comprendre qu'à la différence de la validation des acquis de l'expérience (VAE) – et dans l'attente d'une part de l'application de la loi relative au marché du travail<sup>(8)</sup> qui permettra la VAE par blocs et d'autre part de la reconnaissance des équivalences à l'échelle des blocs entre certifications professionnelles<sup>(9)</sup> – l'individualisation de la formation n'implique pas que le candidat, à l'issue de son parcours de formation, soit exonéré de passer les épreuves finales permettant de valider l'obtention de blocs de compétences. Il est donc important que le positionnement soit précis et sécurisé car le candidat à la certification devra être capable de réussir les épreuves d'évaluation finales sans avoir suivi la totalité de la formation. C'est la raison pour laquelle, au-delà des contraintes techniques et organisationnelles que cela implique, les organismes de formation ne sont pas toujours favorables à ces réductions de parcours.

Aussi les associations Transitions Pro constatent bien souvent que le bilan de positionnement ne conduit pas à une individualisation du parcours de formation alors même que le candidat possède des compétences transférables, et dans ce cas, le motif de refus de la Commission porte sur la formation jugée non pertinente au regard du parcours professionnel de l'usager.

Nombre de candidats interrogés par la Médiatrice se déclarent impuissants face à des organismes de formation qui leur confirment parfois ouvertement ne proposer que des parcours complets car ils ont suffisamment de candidats « pour se permettre de ne sélectionner que ceux qui acceptent de suivre la totalité du parcours ».

Pourtant, la Médiatrice a pu observer qu'en vue des Commissions de recours, des organismes de formation tentent, après coup, de faire un geste pour aider l'usager à obtenir son financement et dans ce cas, elle observe des pratiques assez diversifiées, sans vrai fondement pédagogique: réduction du prix de la formation (sans réduction de la durée), diminution de la durée du parcours (sans argumentation), retrait de tout ou partie du stage en entreprise (alors que celui-ci reste un élément essentiel pour des salariés qui n'ont aucune expérience professionnelle dans le domaine visé).

(8) La loi relative au marché du travail réforme la VAE notamment par la possibilité d'acquérir un bloc de compétences d'une certification par la voie de la VAE. Mise en application prévue courant 2023.

(9) En décembre 2022, France compétences a lancé le chantier des équivalences entre certifications professionnelles: <https://www.francecompetences.fr/fiche/lancement-du-chantier-des-equivalences-entre-certifications-professionnelles/>

(10) Article L6313-7 du code du travail.

Enfin, il faut mentionner que certains référentiels de certification présentent des caractéristiques qui font obstacle à cet impératif d'individualisation. Soit la certification ne présente pas de référentiel public qui mentionne une durée de formation en heures, soit le découpage en blocs de compétences est inexistant ou insatisfaisant et ne permet pas aux organismes de modulariser la formation, soit le référentiel comporte des prescriptions pédagogiques très précises, telles que la nécessité pour le candidat de suivre un volume fixe d'heures de formation pour avoir le droit de se présenter à l'examen (par exemple, les formations réglementées du secteur sanitaire et social).

## PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

### **ÉLARGIR LA PRATIQUE DE L'ACTION DE POSITIONNEMENT PRÉALABLE À TOUS LES DISPOSITIFS DE FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE.**

Contrairement à la formation initiale, les stagiaires de la formation professionnelle sont par définition très hétérogènes et ne disposent pas des mêmes acquis (formation initiale, expérience professionnelle et formations continues différentes). Par ailleurs, les besoins en formation professionnelle sont croissants alors même que les ressources qui y sont allouées restent stables.

Il semble donc cohérent de poursuivre cette pratique et d'inciter l'offre de formation à s'organiser par rapport à l'exigence d'un positionnement préalable pour pouvoir proposer des parcours de formation individualisés qui tiennent compte des acquis des candidats et ainsi leur proposer le « juste parcours ».

Plusieurs évolutions apportées par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel tendent à une rationalisation des parcours, et par ce biais, également des ressources (mise en place des blocs de compétences, système de correspondances entre blocs, accompagnement gratuit des actifs pour identifier les compétences à acquérir, possibilité de viser l'acquisition d'un seul bloc en projet de transition professionnelle<sup>(10)</sup> [PTP], régulation des coûts des contrats d'apprentissage, etc.).



De leur côté, les organismes de formation invoquent l'hétérogénéité des exigences émanant des financeurs et si les associations Transitions Pro exigent de manière aussi explicite la réalisation de ce positionnement préalable, ce n'est pas forcément le cas des autres financeurs, du moins pas de manière aussi prescriptive. Dans ce contexte, les organismes de formation peuvent donc hésiter à revisiter leur modèle d'organisation, *a fortiori* si les fonds récoltés grâce au PTP représentent une part marginale de leur chiffre d'affaires.

Les associations Transitions Pro ne peuvent pas, à elles seules, porter cette incitation pour faire évoluer les pratiques des organismes de formation, tout comme les usagers du dispositif PTP ne doivent pas en subir les conséquences et se voir pénalisés dans leur accès au dispositif.

**DANS L'ATTENTE DE LA MISE EN ŒUVRE  
OPÉRATIONNELLE DE L'ACCÈS MODULAIRE  
À LA CERTIFICATION PAR LES BLOCS  
DE COMPÉTENCES, LA MÉDIATRICE INVITE  
À UNE RÉFLEXION SUR LA MISE EN ŒUVRE  
D'UN « FORFAIT PARCOURS » POUR LE PTP.**

Les effets attendus en matière d'optimisation des parcours de formation, notamment au travers de la validation individuelle des blocs de compétences, ne sont pas encore généralisés et il semble nécessaire de réfléchir à un modèle intermédiaire de financement du dispositif PTP.

En effet, tant que la référence horaire restera l'unité d'œuvre sur laquelle s'appuie le financement des coûts pédagogiques, les organismes de formation seront peu enclins à déployer des ingénieries de positionnement préalable et de formation individualisée. En revanche, l'émergence d'un nouveau paradigme basé sur un coût moyen estimé permettant de calculer un forfait « parcours » stable pour chaque certification, quels que soient le profil du candidat et le nombre d'heures de formation dont il a besoin, inciterait sans doute les organismes de formation à proposer de nouvelles modalités pédagogiques en lien avec la formation individualisée. De fait, en leur garantissant un coût stable, ils pourraient identifier pour chaque stagiaire un calendrier de formation ajusté selon ses véritables besoins (à la baisse comme parfois à la hausse) et permettre aux financeurs, par la même occasion, d'optimiser les dépenses liées à la rémunération des usagers sans que ceux-ci ne soient pénalisés par des périodes sans formation (et donc non rémunérées).

Gageons que les travaux en cours sur les blocs de compétences favoriseront par la suite, une meilleure accession à la certification par la modularisation.



## Recommandation n° 2023-4

### Problème d'inaptitude au poste de travail qui ne compte que pour 1 point de priorité

#### CONSTAT DE LA MÉDIATRICE

Parmi les salariés qui présentent un dossier de PTP, nombreux sont ceux qui anticipent une déclaration imminente d'une inaptitude par la médecine du travail lorsque leur état de santé devient incompatible avec le poste qu'ils occupent.

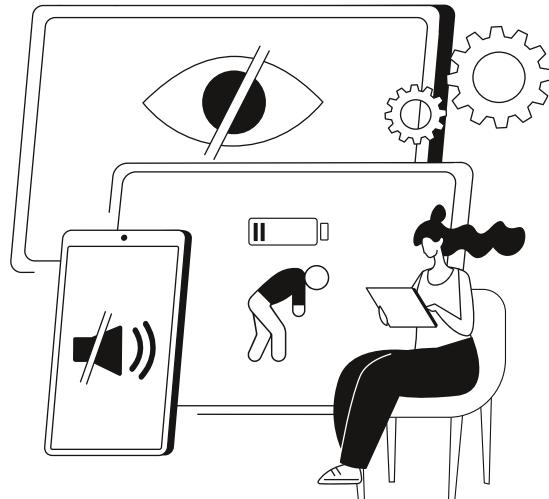
L'inaptitude médicale au travail peut être prononcée par le médecin du travail dès lors qu'il constate que l'état de santé du salarié est devenu incompatible avec le poste qu'il occupe et qu'aucune mesure d'aménagement, d'adaptation ou de transformation du poste de travail occupé n'est possible.

L'ensemble de ces salariés qui ont demandé une médiation se sont exprimés sur ce point: ils redoutent ce qu'ils vivent comme un « couperet » (notamment dans des régions à faible densité d'entreprises) et souhaitent à tout prix anticiper cette annonce en mettant en œuvre leur projet de reconversion et en déposant un dossier de PTP visant une formation qui leur permettra de rebondir.

La plupart d'entre eux a bénéficié d'un conseil en évolution professionnelle, voire d'un bilan de compétences. Ils ont pris le temps de confronter leur représentation du métier en rencontrant des professionnels du métier visé et se sont assurés de la compatibilité de ce métier avec leur état de santé. Ces dossiers sont souvent très complets et longuement travaillés.

Malheureusement le système de cotation établi par France compétences ne leur est pas favorable, la priorité n° 2 « *projet de salariés reconnus inaptes sur leur poste actuel et/ou ayant engagé un processus de reconnaissance d'inaptitude au travail* » ne valant qu'**un seul point**. Si ces salariés ont un niveau supérieur ou égal au baccalauréat, ne sont pas issus d'un secteur d'activité dont le taux d'emploi diminue ou si leur projet ne cible pas un métier à fortes perspectives d'emploi ou un métier émergent, la cotation finale (en points de priorités) se révèle particulièrement faible.

La plupart des dossiers qui arrivent en médiation, n'obtiennent généralement pas plus de 5 points sur 20 au total.



#### PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice propose d'augmenter le nombre de points attribués à cette priorité (1 point à ce jour) afin de permettre aux salariés qui cherchent à se reconvertir avant que ne soit prononcée leur inaptitude au poste de travail, d'accéder plus facilement au financement de leur projet et sécuriser ainsi leur parcours professionnel.

D'autant que ces projets bénéficient de nombreux cofinancements, par exemple ceux de l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) pour les travailleurs bénéficiant d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ou ceux de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM), en cas de mobilisation des points du compte professionnel de prévention (C2P).

La loi de financement rectificative de la Sécurité sociale pour 2023 (n° 2023-270, promulguée le 14 avril 2023) vient également de confirmer la création d'un fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle qui pourra également cofinancer les projets de transition professionnelle de ces usagers.

Mais pour que ces projets de transition professionnelle soient acceptés, encore faut-il qu'ils disposent d'un nombre de points de priorités suffisant pour être bien placés dans la liste des dossiers examinés par les Commissions.





# ANNEXES



## LISTE DES OPÉRATEURS : PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE ET CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Pour toute information, vous pouvez vous rapprocher de l'opérateur de votre région.



Rendez-vous sur la page:  
<https://www.transitionspro.fr/contacts-en-region/>  
ou scannez ce QR code.



Recherchez le conseiller le plus près de votre domicile via  
<https://mon-cep.org/je-m-informe>  
ou scannez ce QR code.



# CHARTE DE LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

## (version avril 2023)

Une fonction de médiation est instituée au sein de France compétences par le décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences.

### Article 1 – Objet de la Charte

La présente Charte de la médiation a pour objet de présenter le cadre dans lequel se déroulera la médiation de France compétences et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs ainsi que du rôle que tiendra la Médiatrice.

qui lui paraissent de nature à améliorer la mise en œuvre du dispositif de projets de transition professionnelle et du service de conseil en évolution professionnelle. Ce rapport est transmis au Conseil d'administration de France compétences, au ministre en charge de la Formation professionnelle et au Défenseur des droits. Il est également disponible sur l'espace médiation du site de France compétences.

### Article 2 – Champ de compétence

Le champ de compétence de la médiation est défini par le décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences.

La Médiatrice de France compétences est compétente pour intervenir sur deux sujets:

- » les projets de transition professionnelle;
- » le conseil en évolution professionnelle dispensé par les opérateurs sélectionnés par France compétences.

Dans ce cadre, elle vise à faciliter la résolution des différends et aide les usagers à mieux comprendre leurs droits à l'occasion des litiges qui les opposent aux opérateurs chargés du financement des projets de transition professionnelle (les associations Transitions Pro) ou ceux chargés d'assurer les prestations de conseil en évolution professionnelle (les opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences).

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport dans lequel elle dresse un bilan de son activité réalisée au bénéfice des usagers, en fait l'analyse et formule, le cas échéant, les propositions

### Article 3 – Statut et obligations de la Médiatrice

La Médiatrice est nommée par le Directeur général de France compétences pour une durée de trois ans renouvelable durant laquelle elle n'est pas révocable sauf cas de force majeure. Elle ne dépend d'aucune direction de France compétences.

La Médiatrice a été nommée au regard de sa formation à la médiation, de son cursus professionnel mais aussi de ses qualités humaines afin de pouvoir rendre des avis en équité.

Elle s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

La Médiatrice, comme tout autre agent affecté à la fonction de médiation, est soumise au respect de la Charte de déontologie de France compétences prévoyant des dispositions spécifiques en matière de médiation.

La Médiatrice est autonome et indépendante et dispose des moyens nécessaires à l'exercice de sa fonction.

Elle est neutre et impartiale et assure ses fonctions dans les mêmes conditions à l'égard de toutes les parties. Elle ne prend pas parti et pose un regard neuf et sans *a priori* sur chaque demande, sans faire état de ses convictions ou opinions.

La Médiatrice s'engage à signaler aux parties tout conflit d'intérêts la concernant. Elle s'engage à ne pas accepter une médiation ou intervenir dans une médiation impliquant des personnes avec lesquelles elle a des liens directs ou indirects, d'ordre privé, professionnel, économique ou autre, et informe ses interlocuteurs de son abstention.

Elle accomplit sa mission avec diligence dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

## Article 4 – Confidentialité

La démarche de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité.

Les noms, les coordonnées des parties, le contenu du dossier, les faits et les solutions apportées sont strictement confidentiels aussi bien pour la Médiatrice et son équipe que pour les opérateurs et les usagers.

## Article 5 – Leviers d'action de la Médiatrice

La Médiatrice est animée par des valeurs de service, d'écoute, de pacification et d'équité. Elle intervient de façon personnalisée et prend en compte le contexte propre à chaque situation. Pour permettre aux parties de tenter de résoudre le différend qui les oppose, la Médiatrice dispose des leviers suivants:

- » son pouvoir d'investigation, de questionnement et d'analyse;
- » sa capacité à suggérer, sur la base de l'expérience acquise dans ses fonctions, la modification de règles ou procédures en vigueur, ainsi que son pouvoir de proposition au Conseil d'administration de France compétences;
- » sa visibilité, notamment à travers son espace Internet ainsi que celui des opérateurs;
- » sa transparence, notamment grâce à son rapport annuel qui présente le bilan des médiations qu'elle a conduites;

» son indépendance et son autonomie, garanties par sa lettre de désignation, son positionnement au sein de France compétences et les moyens qui lui sont attribués.

## Article 6 – Saisine de la Médiatrice

Chaque opérateur informe ses usagers des modalités de recours internes à observer avant de saisir la Médiatrice. Ils informent largement et de manière visible sur l'existence de la médiation de France compétences depuis leur site Internet ainsi que sur leurs documents et courriers et communiquent le lien direct vers son espace.

### 1. MODALITÉS DE SAISINE DE LA MÉDIATRICE

Le demandeur saisit la Médiatrice:

- » à l'aide du formulaire en ligne figurant sur le site Internet (modalité privilégiée) [www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr);
- » par courrier, à l'adresse postale suivante: à l'attention de la Médiatrice de France compétences France compétences Immeuble CANOPY, 6 rue Général Audran, 92400 Courbevoie.

### 2. ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Pour les demandes en ligne, l'usager reçoit un accusé de réception automatique, récapitulatif de sa demande.

Pour les demandes par courrier, la Médiatrice confirme la réception de la demande dans un délai maximum de dix jours.

### 3. RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

La Médiatrice informe ensuite l'usager de la recevabilité de sa demande dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réception de la demande et l'invite à lui envoyer les pièces qui permettront d'appréhender la situation.

Dans le cas où l'usager n'a pas encore tenté de résoudre directement son différend avec l'opérateur, la médiation de France compétences envoie un courriel (ou courrier selon le mode de saisine) à l'usager, l'informant de la non-recevabilité de sa demande à ce stade. L'usager est donc informé de son obligation d'adresser une première réclamation auprès de l'opérateur concerné et la médiation lui rappelle que, si la réponse qu'il obtient à l'issue

de ce recours de premier niveau ne lui convient pas, il pourra alors solliciter la médiation de France compétences.

Cependant, la Médiatrice de France compétences prend également en charge les demandes des requérants ayant sollicité leur opérateur pour recours ou réclamation et n'ayant obtenu aucune réponse en retour.

#### 4. INÉLIGIBILITÉ DE LA DEMANDE

La Médiatrice ne peut pas examiner un différend dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- » si le différend n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation de France compétences;
- » si l'usager ne justifie pas d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend directement auprès de l'opérateur concerné (premier niveau de recours) par une réclamation écrite;
- » si le différend a été précédemment ou est actuellement examiné par le Défenseur des droits ou par un tribunal;
- » si l'usager a envoyé sa demande auprès de la Médiatrice dans un délai supérieur à 12 mois à compter de la réponse écrite de l'opérateur suite à son recours ou sa réclamation.

Dans les cas où la demande n'est pas éligible au motif qu'elle n'entre pas dans le champ de la médiation de France compétences, la Médiatrice informe l'usager du rejet de sa demande de médiation, dans un délai maximum de 15 jours suivant la réception de cette dernière et prend soin de réorienter, autant que possible, l'usager vers le bon interlocuteur.

## Article 7 – Instruction de la demande

Pour les demandes déclarées recevables et dès réception des documents demandés à l'usager, la médiation en accuse réception et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments nécessaires à l'instruction par la médiation.

La Médiatrice fonde son analyse sur les sources de droit et, selon les situations, sur des considérations liées à l'équité. Ces dernières permettent de prendre en compte des situations singulières, sans toutefois créer de précédent. Elle entame un dialogue avec chaque partie,

par téléphone ou par écrit et privilégie le contact direct avec l'usager notamment lorsque la demande n'est pas suffisamment explicite.

Lorsque l'instruction est terminée, dans un délai maximum de 60 jours à compter de la date de réception des documents, la Médiatrice apporte une réponse écrite au requérant. Elle peut prolonger ce délai en cas de situation complexe ou selon les mesures d'instruction complémentaires qu'elle a demandées.

Selon les situations, la Médiatrice s'assure du suivi de la proposition.

La saisine de la Médiatrice ne suspend aucun délai et n'interrompt pas le délai d'exercice des autres voies de recours. Si l'usager souhaite notamment saisir la justice de son litige, les délais de recours ne sont pas suspendus pendant l'instruction d'une médiation.

Conformément aux dispositions réglementaires, la saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétence, met fin à la procédure de réclamation introduite auprès de la Médiatrice.

## Article 8 – Gratuité et liberté des parties

Le recours à la médiation de France compétences et l'instruction du dossier sont gratuits pour les parties.

La médiation est une démarche volontaire. Les parties peuvent à tout moment se retirer du processus. La Médiatrice elle-même peut s'en retirer si elle considère que les conditions nécessaires à la médiation ne sont plus réunies.

Les parties peuvent se faire représenter ou assister par un conseil de leur choix, mais dans ce cas, les frais sont à la charge de la (ou des) partie(s) qui le mobilise(nt).

La Charte est accessible sur l'espace médiation de France compétences et elle est envoyée à toutes les personnes qui entrent en médiation.

# GLOSSAIRE

**Agefiph** Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

**ARE** Aide au retour à l'emploi

**Caces** Certificat d'aptitude à la conduite d'engins en sécurité

**C2P** Compte professionnel de prévention

**CDD** Contrat de travail à durée déterminée

**CDI** Contrat de travail à durée indéterminée

**CEP** Conseil en évolution professionnelle

**CFA** Centre de formation d'apprentis

**CNAM** Caisse nationale d'assurance maladie

**CPF** Compte personnel de formation

**CPIR** Commission paritaire interprofessionnelle régionale

**DREETS** Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

**DGCCRF** Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

**MARD** Mode amiable de résolution des différends

**PAE** Période d'application en entreprise

**PTP** Projet de transition professionnelle

**RNCP** Répertoire national des certifications professionnelles

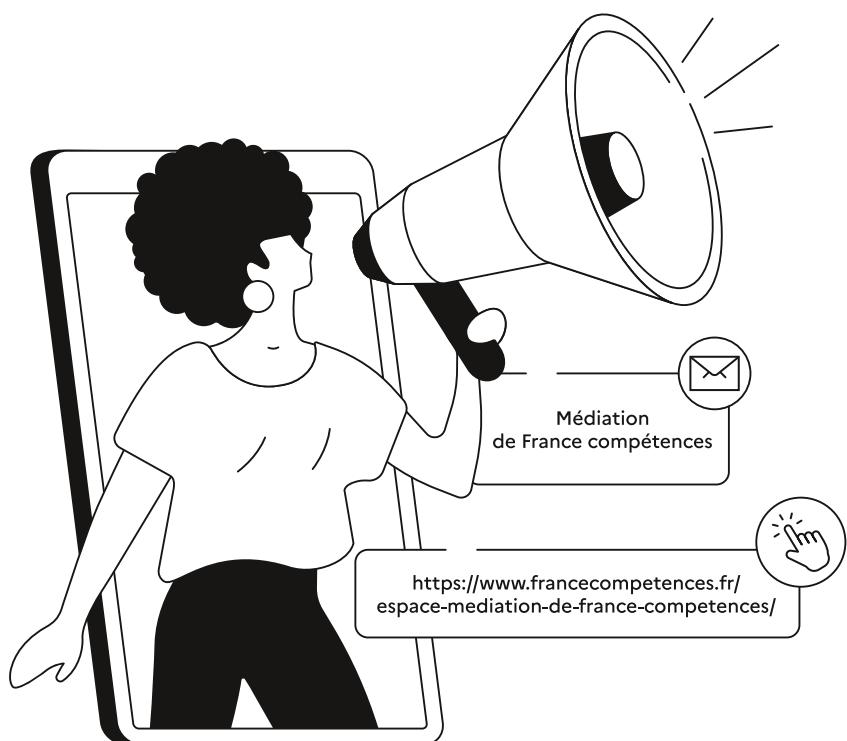
**RQTH** Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

**RS** Répertoire spécifique

**SI** Système d'information

**SSIAP** Service de sécurité incendie et d'assistance à personnes

**VAE** Validation des acquis de l'expérience



**France compétences – Rapport d’activité 2022 de la médiation**

Direction de la publication: Direction de la communication de France compétences  
Rédaction: Karine Dartois, Médiatrice de France compétences

Conception-réalisation: [www.kazoar.fr](http://www.kazoar.fr)

Crédit photo: Thomas Behuret

Crédits illustrations: Visual generation/iStock, rastudio/Freepik, vectorjuice/Freepik

ISSN: 2825-9394

Impression: MM – Mai 2023



Immeuble Canopy  
6, rue du Général Audran  
92400 Courbevoie

[www.francecompetences.fr/espace-mediation-de-france-competences](http://www.francecompetences.fr/espace-mediation-de-france-competences)