

RAPPORT DE LA MÉDIATRICE

— 2024 —



SOMMAIRE

1 Éditorial

2 Présentation

— La médiation, périmètre d'action et posture

6 Recommandations

— Rétrospective des recommandations à l'issue des deux mandats
— Recommandations 2025

22 Bilan et analyse

— La médiation, une écoute quelle que soit la saisine des usagers

36 Annexes

— Au terme de l'année 2024, marquant la fin de mon second mandat en tant que Médiatrice de France compétences, il apparaît opportun de dresser un bilan des recommandations formulées au cours de ces six dernières années et de souligner leur évolution.

Plusieurs préconisations antérieures ont fait l'objet d'une mise en œuvre concrète par les acteurs concernés, au point de ne plus constituer aujourd'hui de sujet en soi. Cette dynamique témoigne à la fois de la capacité d'adaptation des parties prenantes chargées de mettre en œuvre le projet de transition professionnelle (PTP) et le service du conseil en évolution professionnelle (Avenir Actifs), mais également de la place essentielle qu'occupe la médiation dans l'amélioration continue des politiques publiques qu'elle accompagne.

Cependant, si certaines difficultés appartiennent désormais au passé, d'autres ont émergé ou ont été mises en évidence au cours de l'année 2024, révélant à nouveau la nécessité de faire évoluer le cadre réglementaire ou les pratiques professionnelles.



Ces situations ont conduit à l'élaboration de sept nouvelles recommandations, portant, par exemple, sur la nécessité de préciser les règles d'accès et de financement de la rémunération en PTP pour certaines catégories de salariés, le respect des obligations liées au RGPD dans les systèmes d'information ou encore l'importance d'accélérer les démarches de décrémation des droits CPF « réservés » pour permettre l'ouverture de nouveaux droits.

Dans cette volonté constante d'amélioration, un questionnaire d'évaluation a été instauré mi-2024, visant à recueillir le ressenti des usagers sur leur expérience de médiation. Étaient notamment interrogés leur sentiment d'écoute, de compréhension des difficultés rencontrées, de prise en compte de leurs besoins ainsi que la pertinence des informations reçues à l'issue de la médiation en vue de la poursuite de leurs démarches. Un premier retour d'analyse en est présenté ici, avant un bilan plus approfondi dans le prochain rapport.

En ce début d'année 2025, et dans le cadre de la promotion de la médiation, j'ai eu le plaisir de contribuer à mettre en lumière cette fonction encore récente, mais dont l'importance ne cesse de croître. Aux côtés du Médiateur de l'AFPA, j'ai ainsi co-rédigé un article intitulé « L'émergence de la médiation dans le domaine de la formation professionnelle », qui sera publié dans la revue Droit Social en parallèle de la parution du présent rapport.

— Je vous souhaite une bonne lecture du rapport 2024.

Karine Dartois
Médiatrice

PRÉSENTATION

LA MÉDIATION, PÉRIMÈTRE D'ACTION ET POSTURE

Instituée par le décret du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences⁽¹⁾, 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.

La médiation de France compétences aide les usagers à mieux comprendre leurs droits et facilite la reconnaissance de situations non conformes lorsqu'elles surviennent.

2

Chaque situation fait l'objet d'une analyse selon deux approches complémentaires:

- en droit: en s'appuyant sur la réglementation en vigueur afin d'identifier d'éventuelles erreurs ou dysfonctionnements;
- en équité: en veillant à ce que l'application des règles ne génère pas d'effets contraires à l'esprit de la règle, évitant ainsi d'éventuelles inégalités entre certaines catégories de salariés.

Périmètre d'action

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.

Le dispositif de projet de transition professionnelle (PTP) permet à tous les salariés, à leur initiative et à titre individuel, de suivre 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 métier ou de profession.

La médiation de France compétences facilite la résolution des différends entre les usagers et les opérateurs chargés de dispenser ce service et ce dispositif. Dans l'exercice de sa mission, elle veille également à garantir une égalité de traitement pour tous les usagers sur l'ensemble du territoire national.

Selon les situations, la médiation dialogue avec:

- **les usagers** de ces deux dispositifs qui la sollicitent;
- **les 18 associations Transitions Pro** chargées d'examiner les demandes de PTP, et en cas d'accord de financement, d'assurer la prise en charge des frais de salaire et/ou de formation tout au long du projet;
- **les opérateurs du CEP** sélectionnés par France compétences qui interviennent dans chaque région au sein du réseau Avenir Actifs, aux côtés des autres structures nationales désignées par la loi (Apec, Cap emploi, Missions locales, France Travail) pour accompagner toute personne active qui souhaite prendre du recul sur sa situation, faire des choix professionnels, élaborer et mettre en œuvre un projet individualisé.

.....
(1) Décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences.

Le contexte juridique français a favorisé l'essor de la médiation institutionnelle grâce à trois lois particulièrement importantes :

- **la loi J21 du 18 novembre 2016⁽²⁾** a permis de mettre en avant les modes amiables de règlement des différends (MARD) que sont la conciliation, la médiation et la procédure participative ;
- **la loi ESSOC du 10 août 2018⁽³⁾** a apporté d'importantes avancées pour les usagers (particuliers ou entreprises) dans leurs relations avec les institutions et a permis la mise en place de nombreuses expérimentations encourageant le recours à la médiation telle que la médiation préalable obligatoire (MPO) avec France Travail, par exemple ;
- **la loi du 22 décembre 2021⁽⁴⁾** pour la confiance dans l'institution judiciaire a généralisé la procédure de MPO dans la fonction publique territoriale et à certains litiges sociaux. Elle prévoit que les recours formés contre les décisions individuelles doivent être précédés d'une tentative de médiation.

Les médiateurs institutionnels sont des professionnels formés à la médiation et dotés d'une solide expertise dans leur domaine d'intervention.

Ils occupent une place singulière au sein de leur organisation : ils sont indépendants des directions et ne disposent d'aucun pouvoir de décision.

En revanche, ils mobilisent leurs compétences en matière d'investigation, de questionnement et d'analyse pour comprendre rapidement les difficultés que rencontrent les usagers et dialoguer avec les parties.

Les médiateurs institutionnels interviennent uniquement sur des demandes ayant déjà fait l'objet d'un recours ou d'une réclamation auprès de l'auteur de la décision contestée.

Posture

La médiation est d'abord une question de posture. Une posture d'écoute et de dialogue afin d'accorder du temps aux usagers confrontés parfois à des situations complexes, mais aussi une posture d'indépendance, d'impartialité et de neutralité qui permet d'occuper une position de tiers facilitateur. Des approches fondamentales pour animer un processus de concertation entre les parties prenantes.

La médiation de France compétences est donc indépendante, notamment des opérateurs chargés de dispenser les services.

Elle a identifié pour chaque opérateur des correspondants en région, ce qui lui permet :

- **d'échanger avec les parties** afin de recueillir les positions de chacun et de faire émerger lorsque c'est possible, des propositions dans l'optique d'un règlement amiable ;
- **d'interpeller ou de formuler des propositions** à l'attention des Commissions.

Dans certains cas, la médiation peut ne pas aboutir dans le sens souhaité par l'usager. Néanmoins, celle-ci permet quoi qu'il en soit aux parties de s'écouter et de mieux comprendre leurs positions, les décisions qui ont été prises et leurs conséquences.

Les réponses issues de la médiation sont uniques. Elles ne créent pas de précédent et ne sont pas transposables à d'autres situations d'apparence comparable.

Les noms, les coordonnées des parties, les contenus du dossier, les faits et les solutions apportées sont strictement confidentiels, aussi bien pour la médiation que pour les usagers et les opérateurs sollicités.

(2) Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.

(3) Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

(4) Loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire.

Au sein de France compétences, la Médiatrice ne fait partie d'aucune direction ni du comité de direction, même si elle est invitée à assister aux réunions organisées par les différentes directions. Cette position garantit son indépendance, sa neutralité et son impartialité, car elle ne participe pas aux décisions.

Sa position de tiers, propice à de nombreux retours d'expérience, lui permet de formuler des recommandations en vue d'améliorer le service aux usagers. Ces propositions consignées dans son rapport annuel, suggèrent selon les situations, des évolutions de la pratique ou de la réglementation.

Elle est accompagnée de Géraldine Balanche-Jacquet, chargée de médiation, qui poursuit la formation du diplôme d'université (DU) de Médiateur à l'Institut de formation à la médiation et à la négociation (IFOMENE).

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 des services et dispositifs;
- à l'échelle du système de la formation professionnelle, elle constitue un « observatoire » des difficultés rencontrées par les usagers et propose des améliorations.

La Médiatrice de France compétences est en relation directe avec l'usager final. Cette place singulière et sa position de tiers neutre, impartial et indépendant, lui permettent de formuler des propositions pour améliorer le service aux usagers.



Pour aller plus loin sur la médiation de France compétences, ses missions, ses actualités et ses bilans, flashez le QR code.

4

Paroles d'usagères et d'usagers

La médiation, levier d'amélioration continue au service des usagers et de la qualité de service

Dans son précédent rapport, la Médiatrice annonçait la mise en place dès 2024, d'une enquête anonyme auprès des personnes dont la demande est éligible à sa médiation. L'objectif principal étant d'évaluer leur niveau de compréhension et de satisfaction vis-à-vis du processus de médiation.

Le questionnaire a été mis en ligne à partir du mois de juin et les premiers résultats révèlent que 100 % des répondants, représentant 23 % des usagers ayant reçu le questionnaire, ont estimé que leur demande a été bien comprise par l'équipe de médiation. De plus, 95 % d'entre eux évaluent de manière positive leur expérience de médiation.

Les mots-clés découlant de leurs commentaires sont les suivants:
écoute, compréhension, réactivité, efficacité et disponibilité.

 — La communication était simple et fluide alors que je m'attendais à devoir fournir un énorme travail d'explicitation et de documentation. —

Madame E.

”

 — Après 15 ans dans la restauration, je voulais me reconvertis dans les ressources humaines, mais mon dossier de PTP a été refusé deux fois. La médiation m'a permis de comprendre les raisons du blocage et à mieux cibler ma demande. J'ai pu retravailler un nouveau dossier qui cette fois, a été accepté. —

Madame L.

”

 — Après un deuxième refus de Transition Pro pour des raisons financières, j'ai sollicité la médiatrice de France compétences pour mieux comprendre la situation. Grâce à son écoute et à son intervention auprès de Transitions Pro, des éléments en ma faveur ont été révélés et la Commission a accepté mon dossier. J'ai apprécié la transparence apportée au processus. —

Monsieur A.

”

 — Le dialogue a toujours été clair et objectif, sans promesse de résultat. Les demandes étaient précises et malgré les échanges avec des interlocutrices différentes, je n'ai jamais eu à réexpliquer ma situation. —

Monsieur B.

”

 — En pleine séparation avec un jeune enfant à charge, ma situation précaire rendait ma reconversion impossible à cause d'un blocage sur le calcul de ma rémunération. La médiatrice a pris mon dossier en priorité, a analysé ce qui posait problème et a permis de débloquer la situation. J'ai été écoutée avec beaucoup de professionnalisme et d'humanité. Pour une fois, je me suis sentie soutenue dans l'impasse dans laquelle j'étais. —

Madame B.

”

RECOMMANDATIONS

RÉTROSPECTIVE DES RECOMMANDATIONS À L'ISSUE DES DEUX MANDATS

À l'occasion de la publication du dernier rapport de son second mandat, la Médiatrice propose une rétrospective des recommandations qu'elle a formulées depuis 2019. Celle-ci réunit l'ensemble des recommandations passées, accompagnées de commentaires sur leur mise en œuvre à ce jour, ainsi que des suivis de recommandations plus détaillés pour l'année 2024.

Dispositif PTP

6

Apporter davantage de transparence

Sur les motifs de refus (2020)

Qu'en est-il aujourd'hui ? L'instauration d'un cadre commun de décision des Commissions a permis de clarifier les motifs de refus, en distinguant ceux liés au projet de ceux motivés par des contraintes budgétaires.

Cependant, la Médiatrice souligne un recul en 2024, marqué par une hausse des motifs de refus incomplets ou erronés. En effet, lors des commissions de recours, certains usagers se voient notifier un refus fondé sur leur projet alors que la décision repose en réalité sur des contraintes budgétaires, et inversement, un refus officiellement motivé par des contraintes budgétaires alors qu'en réalité, le refus repose sur une appréciation du projet. Cette confusion nuit à la transparence du processus et peut entraîner une incompréhension des décisions par les bénéficiaires qui, de ce fait, demandent une médiation.

Sur les conditions d'accès au PTP (2020)

Et aujourd'hui ? Depuis 2020, les sites internet des associations ont beaucoup évolué et sont désormais bien structurés, complets et offrent un accès clair et actualisé aux informations essentielles.

Sur les notifications de prise en charge du PTP (2021)

Et aujourd'hui ? Les courriers de notification de prise en charge ont beaucoup évolué et permettent désormais aux usagers de connaître les conditions de rémunération et de prise en charge des frais de formation.

Garantir l'égalité d'accès au dispositif sur l'ensemble du territoire

Pour le dépôt des dossiers (2020)

Qu'en est-il aujourd'hui ? Le processus de dépôt des dossiers est désormais harmonisé. Certaines associations Transitions Pro peuvent encourager sur leur site internet à initier leur dossier un peu plus en amont, mais en tout état de cause, elles ne peuvent pas refuser le dépôt d'un dossier complet, trois mois avant le début de la formation.

Pour la mise en œuvre des critères et priorités du PTP (2020)

Et aujourd'hui ? Les critères et priorités du PTP ont été définis dès 2020 et leur application structure les décisions des Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR), assurant un cadre harmonisé et une équité de traitement. L'application de ce cadre laisse des marges de manœuvre importantes aux Commissions, notamment sur la définition des priorités régionales ou sur l'appréciation des critères de pertinence et de cohérence du projet ou encore de perspectives d'emploi, qui ont pu interroger la médiatrice sur certains cas précis.

Pour le cadre juridique du recours gracieux (2021)

Et aujourd'hui ? Le cadre juridique des Commissions de recours a été harmonisé : les dossiers en recours ne sont désormais plus examinés par les Commissions d'instruction, mais par une commission ad hoc, composée des membres du bureau, conformément aux statuts des associations Transitions Pro. Cette organisation assure un nouvel examen impartial et objectif des dossiers, garantissant une approche distincte et indépendante du premier niveau d'instruction.

Pour les cadres de niveau 6 et plus (2022)

Et aujourd'hui ? Les cadres de niveau 6 accèdent moins fréquemment au PTP, en raison du coût élevé de leur dossier et de leur faible priorité. Pourtant, certains souhaitent opérer un changement de vie impliquant une baisse significative de leurs revenus et avaient exprimé à la Médiatrice leur préférence : diminuer leur rémunération durant la formation plutôt que de voir leur PTP refusé. Cependant, la réglementation actuelle ne permet pas cette modulation. À ce jour, la proposition en ce sens n'a pas été prise en compte, alors qu'elle permettrait d'éviter des refus motivés uniquement par le coût du dossier, en particulier pour les salariés ayant choisi de s'orienter vers un métier moins rémunéré.

Pour les salariés du particulier employeur (2022)

Et aujourd'hui ? La Médiatrice avait proposé d'adapter la réglementation pour que les salariés des particuliers employeurs, cumulant plusieurs contrats, puissent accéder au PTP en justifiant l'ancienneté sur un seul contrat, sous réserve d'obtenir l'autorisation de tous leurs employeurs. Les associations Transitions Pro ont adopté cette interprétation et l'ont intégrée au « Guide des PTP ». Depuis, aucune demande n'a été adressée à la Médiatrice sur ce point, mais une précision réglementaire pourrait sécuriser cette évolution.



— HARMONISER LES DÉCISIONS DES COMMISSIONS D'INSTRUCTION (2024)

La Médiatrice avait souligné des avancées en matière d'harmonisation des décisions des Commissions d'instruction, garantissant une équité de traitement sur l'ensemble du territoire. Toutefois, en 2023, elle avait relevé qu'en fin de Commission, certaines régions privilégiaient des dossiers moins prioritaires en raison de leur coût permettant de solder l'enveloppe de la commission.

Cette pratique remettant en cause le système de priorisation prévu par les recommandations de France compétences et créant des inégalités d'accès au PTP d'une région à une autre, elle avait invité les régions à respecter les règles nationales.

Suivi de la recommandation

En 2024, la Médiatrice n'a pas constaté d'évolution sur ce point, les associations Transitions Pro concernées ayant continué à accepter des dossiers moins prioritaires, mais elle a été récemment informée que la situation a évolué dans une région et que l'autre région est en réflexion sur le sujet.

Par ailleurs, face à la baisse des ressources constatée en 2024, les associations ont adopté des stratégies pour mieux maîtriser le financement des dossiers dont le coût est particulièrement élevé (plus de deux fois le coût moyen). Cela se traduit par exemple par une vigilance accrue des contenus des bilans de positionnement, notamment en présence de compétences transférables, par un contrôle du coût horaire et moyen des formations par rapport aux années précédentes, par l'incitation des bénéficiaires à rechercher des cofinancements auprès de leur employeur ou de leur OPCO, etc.

Si ces mesures de contrôle se sont renforcées récemment, elles ne constituent toutefois pas un frein systématique et les usagers qui s'efforcent de réduire le coût de leur dossier sans parfois y arriver, ne sont pas forcément pénalisés.

Cependant, certains conseils d'administration ont adopté des positions plus strictes, en décidant d'appliquer systématiquement un critère d'exclusion « NP » (non pertinent) aux formations d'une durée supérieure à un an ou à 1200 heures. Cette approche revient à écarter automatiquement ces formations du financement.

Bien que l'objectif de maîtrise des coûts soit compréhensible et permette de préserver l'accès au PTP d'un plus grand nombre de bénéficiaires, ces restrictions ajoutent une condition non prévue par la réglementation sans que le code du travail n'attribue cette compétence au conseil d'administration des associations Transitions Pro. En outre, France compétences a indiqué au titre de sa recommandation n° PTP-2020-01⁽⁵⁾, les éléments d'appréciation du critère de la pertinence de la formation sur lesquels les associations Transitions Pro peuvent se fonder.

Effectivement, la loi du 5 septembre 2018 a confié à France compétences une mission de régulation en lui donnant un pouvoir prescriptif à travers ses recommandations. Celles-ci fixent un cadre commun pour les règles d'éligibilité, de priorisation et de prise en charge du PTP, afin d'assurer une application homogène et équitable.

Les recommandations de France compétences fixent un cadre commun d'appréciation des éléments s'imposant aux associations Transitions Pro pour l'instruction des dossiers et la prise des décisions d'accord ou de refus de prise en charge des demandes initiales ou de recours. Conformément à l'article R. 6123-26 du code du travail⁽⁶⁾, la non-prise en compte de ces recommandations peut impacter le montant de la dotation versée à l'association Transitions Pro concernée.



— HARMONISER LES DÉCISIONS DES COMMISSIONS DE RECOURS (2024)

La Médiatrice avait relevé des disparités dans le traitement des dossiers entre les Commissions de recours, entraînant une inégalité de traitement selon les régions. Certaines appliquant une approche stricte du réexamen, limitant les ajustements possibles du dossier, tandis que d'autres acceptaient des modifications importantes (formation, certification, financement, etc.), pouvant avoir une incidence sur le nombre de points de priorité attribués.

Suivi de la recommandation

En 2024, des évolutions visant à harmoniser le cadre de décision des Commissions de recours ont été constatées, notamment avec le recalcul automatique des points de priorité entre les Commissions d'instruction et de recours, permettant à la fois de corriger d'éventuelles erreurs ou oublis, mais aussi de prendre en compte les éléments nouveaux pouvant entraîner l'attribution de points supplémentaires.

Toutefois, ce travail d'harmonisation demeure inachevé et la Médiatrice observe qu'en Commission de recours, certaines régions ne réexaminent pas les dossiers déclarés « non pertinents » dont le nombre de points de priorité est inférieur au dernier dossier financé. Or, elle rappelle que ce second examen est essentiel pour guider les usagers dans leurs choix afin d'évaluer leurs chances d'obtenir un financement lors d'une éventuelle prochaine présentation ou de s'orienter vers un autre dispositif.

Elle encourage donc à poursuivre l'harmonisation des pratiques afin de garantir une égalité de traitement sur l'ensemble du territoire.

Sécuriser la prise en charge

Des formations longues (2020)

Qu'en est-il aujourd'hui ? La baisse des dotations allouées aux associations en 2024 a eu un impact significatif sur le financement des formations longues, en particulier celles menant au Diplôme d'État d'Infirmier (DEI). Cette situation est particulièrement critique pour les salariés qui ne sont pas issus du secteur et qui ne peuvent bénéficier ni d'un cofinancement de leur entreprise, ni de son OPCO.

Pour ces salariés, les reconversions vers ce métier deviennent quasiment impossibles lorsque les Conseils régionaux refusent de financer la poursuite du parcours après une première année prise en charge par Transitions Pro. Cette situation, à la fois préjudiciable et difficilement compréhensible pour les usagers, prive de nombreux candidats d'une opportunité de reconversion vers un métier pourtant essentiel.

La Médiatrice suggère à nouveau la mise en place des conférences de financeurs permettant aux acteurs régionaux de coconstruire des solutions permettant de sécuriser le parcours de formation de ces personnes et favoriser ainsi, l'accès à cette profession en tension.

Des stages ou période d'application en entreprise (PAE) (2022)

Et aujourd'hui ? La Médiatrice avait proposé une réflexion sur l'impact du plafonnement de la prise en charge du stage à 30 % des heures d'enseignement. À sa connaissance cette réflexion n'a pas eu lieu, en revanche elle a constaté que la plupart des associations Transitions Pro prennent en charge ces périodes sans appliquer cette restriction lorsque le projet est jugé pertinent.

Des parcours mixtes – pendant et en dehors du temps de travail – (2022)

Et aujourd'hui ? La prise en charge des parcours de formation réalisés en tout ou partie en dehors du temps de travail a été mise en œuvre, n'impliquant aucune évolution réglementaire et nécessitant seulement quelques ajustements du système d'information commun des associations Transitions Pro.

Des certifications enregistrées au Répertoire spécifique – RS – (2023)

Et aujourd'hui ? Les certifications du RS ne sont plus rejetées par les services techniques des associations Transitions Pro. Elles font désormais l'objet d'un examen par la Commission paritaire, qui s'assure, en prenant en compte les compétences de l'usager, que la formation lui permettra d'acquérir toutes les qualifications requises pour exercer le nouveau métier.

— DE LA RÉMUNÉRATION DES SALARIÉS EN PTP CDD (2024)

La Médiatrice avait rappelé que la rémunération est un enjeu important pour les salariés en transition professionnelle, notamment pour ceux engagés dans un PTP après un CDD, dont le salaire est directement versé par Transitions Pro. Certains usagers avaient signalé des retards de paiement, souvent liés à l'attente des justificatifs transmis par les organismes de formation.

Afin de prévenir ces désagréments, la Médiatrice avait recommandé aux associations Transitions Pro de porter une vigilance particulière à ces bénéficiaires, en sensibilisant et en relançant les organismes afin d'assurer l'envoi rapide des documents nécessaires au versement des salaires.

Suivi de la recommandation

La Médiatrice constate qu'aucune demande n'a été formulée sur le sujet en 2024, suggérant que les associations Transition Pro, sensibilisées à cette problématique, ont porté une attention particulière à ces situations.

Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)

Sécuriser l'actualisation continue du RNCP (2020)

Qu'en est-il aujourd'hui ? La Médiatrice avait invité les certificateurs à renouveler leurs certifications sans rupture d'enregistrement notamment en raison des conséquences sur l'accès aux financements de ces formations. Lors du renouvellement de ces certifications en 2023, elle a reçu une nouvelle vague de demandes de médiation en lien avec des rejets de dossiers liés à des renouvellements insuffisamment anticipés.

— ANTICIPER DAVANTAGE LE RENOUVELLEMENT DES TITRES ET DIPLÔMES AU RNCP (2024)

En 2023, plusieurs dossiers de PTP avaient été rejettés en raison de l'expiration imminente des fiches RNCP des diplômes concernés. Bien que la plupart de ces certifications voient leur enregistrement renouvelé sans interruption, les nouvelles fiches sont rarement publiées suffisamment en amont pour permettre l'instruction des demandes de financements PTP qui doivent être déposées au plus tard trois mois avant le début de la formation.

Pour pallier ces difficultés, les associations Transitions Pro avaient accepté de mettre en attente ces dossiers lorsque le renouvellement était en cours. Toutefois, certains dossiers avaient malgré tout été refusés, faute de publication de la nouvelle fiche à la veille de la Commission d'instruction.

Dans sa recommandation, la Médiatrice avait souhaité alerter les ministères certificateurs sur l'impact des renouvellements tardifs et les avait invités à anticiper davantage ces démarches pour que la publication des nouvelles fiches ait lieu au moins trois mois avant la fin d'enregistrement, de manière à ne pas bloquer l'accès aux financements des salariés en reconversion.

Suivi de la recommandation

En 2024, la Médiatrice a reçu des demandes en lien avec cette problématique, notamment concernant le Diplôme d'État d'Infirmier, dont la date d'échéance avait pourtant été prolongée d'un an. Malgré ce délai supplémentaire, la nouvelle fiche a été publiée seulement trois semaines avant la nouvelle date d'échéance créant ainsi de nouveaux rejets de dossiers.

Manque de positionnement préalable permettant d'individualiser les parcours de formation (2023)

Et aujourd'hui ? Le positionnement préalable, obligatoire en PTP, aboutit rarement à une réduction de la formation même lorsque le candidat possède des compétences transférables. Plusieurs freins persistent : rigidité de certains référentiels, manque d'ingénierie pédagogique, hétérogénéité des stagiaires, etc. La proposition d'élargir cette obligation aux autres dispositifs et la mise en place d'un « forfait parcours » pour encourager l'individualisation des formations, ne sont, à ce jour, pas envisagées.

Inaptitude au poste de travail et priorité au PTP (2023)

Et aujourd'hui ? La Médiatrice avait recommandé d'augmenter le nombre de points de priorité accordés aux salariés inaptes ou en cours de reconnaissance d'inaptitude, afin de sécuriser leur reconversion et leur accès aux dispositifs Prévention Usure-Reconversion (PUR) du compte professionnel de prévention (C2P) et à la dotation complémentaire FIPU (fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle) au titre du PTP. Cependant, bien que cette revalorisation de points n'ait pas eu lieu, l'accès à ces deux dispositifs ne semble pas en être impacté.



Dispositif de « démission - reconversion »

12

Iniquité entre salariés de droit privé au regard du régime assurantiel de leur employeur (2023)

Qu'en est-il aujourd'hui? La Médiatrice avait mis en évidence que les salariés de droit privé employés par des établissements publics à caractère administratif (EPA) rencontrent des difficultés majeures pour accéder aux dispositifs de reconversion professionnelle. En particulier, ils sont exclus du droit à la démission-reconversion, qui permet à d'autres salariés de bénéficier d'une prise en charge en cas de reconversion ou de création d'entreprise.

Les médiateurs de France Travail et de France Compétences ont tous deux souligné cette inégalité, qui découle du régime d'auto-assurance imposé aux EPA, privant ainsi leurs salariés des mêmes droits que ceux travaillant dans le secteur privé, sans que ceux-ci soient parfaitement informés des règles applicables.

Cette exclusion des salariés de droit privé des EPA soulève une problématique d'équité, en créant une différence de traitement entre salariés de droit privé, selon le statut de leur employeur. Il serait donc pertinent d'envisager une évolution législative afin de renforcer l'égalité d'accès à la formation et à la reconversion professionnelle pour l'ensemble de ces salariés.

Service du CEP

— PRÉVENIR LES DIFFICULTÉS LIÉES AUX CHANGEMENTS DE CONSEILLER EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE (2024)

La Médiatrice, peu sollicitée sur le conseil en évolution professionnelle (CEP) avait été saisie pour des difficultés liées aux changements de conseiller (départ ou absence prolongée), ces changements compromettant la finalisation de dossiers urgents tels que ceux du PTP ou du dispositif de « démission-reconversion ».

Elle avait recommandé aux opérateurs Avenir Actifs de notifier systématiquement tout changement de conseiller et de garantir la continuité de service, en intégrant les travaux déjà réalisés par l'usager avec son précédent conseiller, afin d'éviter toute rupture dans l'accompagnement.

Suivi de la recommandation

La médiatrice constate qu'en 2024, aucune saisine n'a été reçue concernant des problèmes liés aux changements de conseiller, contrairement aux années précédentes.

— VEILLER AU RESPECT DE LA POSTURE NON PRESCRIPTIVE DU CEP (2024)

En 2023, certains usagers du CEP, déterminés à se reconvertis, avaient fait le choix de s'engager dans le dispositif de « démission-reconversion », mais avaient été freinés dans leur démarche par leur conseiller qui avait tenté de les dissuader.

Dans sa recommandation, la Médiatrice avait rappelé que le cahier des charges du CEP met l'accent sur le rôle non prescriptif du conseiller qui doit éclairer les choix des usagers, mais sans orienter leur décision. Elle avait souligné l'importance de trouver le juste équilibre entre l'accompagnement à la sécurisation des décisions des individus et une posture de neutralité leur laissant la liberté de faire leurs propres choix.

Suivi de la recommandation

La médiatrice constate qu'en 2024, aucune saisine n'a été reçue concernant ces problématiques, suggérant que les opérateurs ont porté une attention particulière à ces recommandations.

RECOMMANDATIONS 2025



RECOMMANDATION N° 2025-1

Harmoniser et ajuster le mode de calcul de la rémunération durant le PTP, des intérimaires en contrat de mission

Contexte

L'article R6323-18-1 du code du travail⁽⁷⁾ définit les règles de calcul du salaire moyen de référence pour les salariés intérimaires souhaitant bénéficier du projet de transition professionnelle (PTP). Toutefois, son application aux intérimaires en contrat de mission, rémunérés à l'heure travaillée sans référence à une durée moyenne mensuelle, engendre des disparités significatives, conduisant parfois à une sous-évaluation injustifiée de leur rémunération pendant la formation.

En effet, le calcul du salaire moyen repose sur les 600 dernières heures de mission effectuées pour un même employeur. Or, dans la plupart des régions, ce calcul intègre également les périodes sans mission, ce qui réduit artificiellement la moyenne salariale, alors même que ces interruptions ne dépendent pas forcément du salarié.

Par exemple, un salarié intérimaire travaille à temps plein pendant deux mois pour une agence d'intérim, puis ne reçoit plus de mission pendant un mois. Lorsqu'il atteint les 600 heures travaillées avec ce même employeur, ce mois d'inactivité inclus dans la période de référence fait baisser la moyenne de sa rémunération.

Par ailleurs, de nombreux intérimaires cumulent des missions auprès de plusieurs entreprises de travail temporaire afin de maintenir un volume d'heures suffisant. Pourtant, seuls les salaires perçus auprès d'un unique employeur sont pris en compte, ce qui ne reflète pas leur rémunération réelle.

Afin de garantir une rémunération plus juste aux intérimaires en contrat de mission et leur permettre d'accéder au PTP dans des conditions équitables, il conviendrait:

- ↗ soit de neutraliser les périodes sans mission avec cet employeur (comme le font déjà certaines associations Transitions Pro);
- ↗ soit de prendre en compte la totalité des rémunérations perçues par le salarié sur la période de référence, c'est-à-dire y compris celles provenant d'autres employeurs.

Dans ce deuxième cas, il serait nécessaire, comme pour d'autres salariés en situation précaire (CDD ou intermittents du spectacle), que les associations Transitions Pro reconstituent la rémunération perçue sur la période de référence et se substituent à l'employeur pour le versement de cette rémunération.

RECOMMANDATION

Afin de garantir une rémunération juste et équitable aux intérimaires en contrat de mission, la Médiatrice recommande une révision urgente des modalités de calcul de la rémunération durant leur PTP. Cette évolution leur permettrait d'accéder au PTP sans être pénalisés par des règles inadaptées à leur statut spécifique.

(7) « II.-Le salaire moyen de référence du salarié titulaire d'un contrat de travail conclu avec une entreprise de travail temporaire, qui remplit les conditions d'ancienneté mentionnées au II de l'article R. 6323-9-1, est calculé sur la base des salaires moyens perçus au cours des 600 dernières heures de mission effectuées pour le compte de l'entreprise de travail temporaire dans laquelle cette demande est déposée. »

RECOMMANDATION N° 2025-2

Garantir le respect du RGPD et supprimer les informations relatives aux anciens dossiers dont la durée de conservation dépasse celle prévue dans la politique de confidentialité

Madame C., avril 2024

« Je fais appel à vous aujourd’hui, car je conteste et ne comprends pas le motif de refus de ma demande de financement. Effectivement, il y a 12 ans (en 2011), le Fongecif m’avait financé une formation d’assistante de gestion PME-PMI avec le congé individuel de formation. Pour rappel, le CIF était un dispositif distinct du PTP avec des conditions, critères et priorités différents [...] . »

16

Contexte

Tout d’abord, il est essentiel de rappeler qu’aucun délai de carence n’existe pour l’obtention du financement d’un nouveau projet de transition professionnelle (PTP).

L’article R. 6323-10-3⁽⁸⁾ du code du travail précise qu’un salarié ayant déjà bénéficié d’un congé de transition professionnelle « ne peut prétendre, dans la même entreprise, à un nouveau congé avant

un délai équivalent à dix fois la durée de son précédent projet » (ce délai ne pouvant être inférieur à six mois ni supérieur à six ans). Toutefois, cette disposition concerne uniquement la relation entre le salarié et son employeur. Son objectif est d’instaurer un délai minimal avant qu’un employeur ne soit à nouveau tenu d’accorder un congé, et non de déterminer les critères d’attribution du financement par les associations Transitions Pro.

Dès lors, il convient de souligner que si l’employeur donne son accord pour une nouvelle autorisation d’absence, l’association Transitions Pro ne peut rejeter la demande au motif que le salarié a déjà bénéficié d’un précédent financement. L’article R. 6323-14 du code du travail, qui définit la compétence de la commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR), mentionne les conditions d’ancienneté et d’accès (obtention d’une autorisation d’absence) ainsi que la capacité du prestataire de formation à dispenser un enseignement de qualité, mais ne mentionne pas de « délai de carence » que les associations Transitions Pro devraient faire respecter. En conséquence, sauf à ajouter une condition d’éligibilité, un projet ne peut être déclaré inéligible ou non pertinent en se basant sur la seule existence de précédents financements.

De plus, si l’association Transitions Pro se fonde sur un précédent dossier de plus de dix ans, elle enfreint les obligations de conservation des données imposées par le Règlement général sur la protection des données (RGPD). En particulier, elle contrevient au principe de limitation de la conservation des données (article 5-1-e du RGPD), qui interdit de conserver les données au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies, ainsi qu’au principe de minimisation des données (article 5-1-c), qui exige de ne traiter que les informations essentielles.

Une telle pratique serait également contraire aux règles de conservation définies par l’association elle-même.

RECOMMANDATION

La Médiatrice de France compétences invite les associations Transitions Pro à poursuivre leurs efforts pour assurer une pleine conformité aux dispositions du code du travail et du RGPD (règlement (UE) 2016/679). Dans cette optique, et conformément aux principes de limitation de la conservation (article 5-1-e du RGPD) et de minimisation des données (article 5-1-c du RGPD), elles doivent veiller à archiver ou supprimer systématiquement toute information relative à d’anciens dossiers dont la durée de conservation dépasse celle prévue dans leur politique de confidentialité, en application de la réglementation.

Il est impératif que les informations antérieures ne soient pas utilisées par les Commissions d’instruction et de recours, afin de garantir aux usagers éligibles, ayant obtenu l’accord de leur employeur, la possibilité de déposer une demande qui sera examinée dans des conditions strictement équitables. Cette exigence permet aux Commissions de statuer en toute impartialité au regard des trois critères d’évaluation du projet (cohérence du projet, pertinence de la formation et perspectives d’emploi), et des priorités définies.

(8) Article R. 6323-10-3 du code du travail.

(9) Article R. 6323-14 du code du travail.

RECOMMANDATION N° 2025-3

Rétablissement l'équité de traitement dans l'accès au PTP des journalistes pigistes

Contexte

Une salariée saisit la médiatrice après un refus d'examen de son PTP par une association Transitions Pro. Ce refus repose sur l'interprétation des services du ministère du Travail selon laquelle un journaliste pigiste ne peut accéder au PTP qu'après une requalification de son contrat en salariat. Cette exigence soulève plusieurs interrogations, tant sur le plan juridique que sur ses conséquences pour les intéressés.

Une requalification non exigée pour les contrats de droit commun

En effet, dans le cadre du salariat classique, un contrat de travail n'a pas nécessairement besoin d'être formalisé par écrit.

Une présomption légale de salariat des journalistes pigistes

L'article L. 7112-1 du code du travail⁽¹⁰⁾ établit une présomption de salariat pour les journalistes professionnels : « Toute convention par laquelle une entreprise de presse s'assure, moyennant rémunération, le concours d'un journaliste professionnel, est présumée être un contrat de travail, quels que soient le mode et le montant de la rémunération ainsi que la qualification donnée à la convention par les parties ».

Cette présomption soulève donc une question essentielle : pourquoi exiger un contrat écrit pour reconnaître une situation déjà consacrée par la loi ? Les bulletins de salaire et la carte de presse sont des indices forts venant conforter cette présomption, ne rendant pas nécessaire la procédure de requalification.

Un risque de conflit inutile avec l'employeur

Exiger une requalification formelle revient à inciter les journalistes pigistes à engager une démarche contentieuse contre leur employeur. Or, cette procédure peut s'avérer longue et conflictuelle, alors qu'il existe cette présomption légale, qui peut être renforcée par d'autres éléments objectifs. Une telle exigence semble donc contre-productive et inadaptée à la réalité du métier de journaliste pigiste.

Des accords de branche favorables aux pigistes

L'accord du 21 novembre 2022 relatif à la formation professionnelle dans la presse magazine, validé par l'Etat sans réserve sur le sujet, prévoit explicitement l'accès des journalistes pigistes aux dispositifs de formation professionnelle, y compris au PTP. Ce texte ne mentionne pas la nécessité d'obtenir préalablement une requalification de leur situation en contrat de travail.

Par ailleurs, les dispositions antérieures applicables aux congés individuels de formation (CIF) allaitent dans le même sens. L'accord du 9 mars 2016 permettait aux pigistes d'accéder au CIF à condition d'être titulaires de la carte d'identité professionnelle des journalistes depuis au moins deux ans et de justifier du paiement de piges par une entreprise de presse au cours des 12 mois précédent la demande de formation.

RECOMMANDATION

Afin de rétablir l'égalité de traitement dans l'accès au PTP pour tous les journalistes pigistes et d'éviter des interprétations restrictives non justifiées par la législation et les accords en vigueur, la Médiatrice propose au législateur de clarifier les critères d'éligibilité des pigistes au PTP.

En effet, l'exigence de requalification systématique de la situation des pigistes en contrat de travail afin d'accéder au PTP semble discutable au regard des éléments suivants :

- ↗ la présomption de salariat est établie par la loi s'agissant des journalistes professionnels;
- ↗ les fiches de paie renforcent cette présomption;
- ↗ une requalification entraînerait des tensions inutiles avec les employeurs;
- ↗ les dispositions de l'accord du 21 novembre 2022 relatif à la formation professionnelle dans la presse magazine qui prévoit expressément l'accès des journalistes pigistes aux dispositifs de formation professionnelle, y compris au PTP.

(10) Article L7112-1 du code du travail.

RECOMMANDATION N° 2025-4

Éviter les refus de PTP basés sur l'absence de code ROME dans les fiches RNCP

Contexte

La Médiation de France compétences a été sollicitée par des usagers dont le dossier PTP a été refusé en raison de l'absence, sur la fiche RNCP de la certification visée, du code ROME indiqué dans leur demande de financement. Cette approche soulève plusieurs problématiques au regard du cadre réglementaire et de la finalité même des fiches RNCP.

18

Une limitation du nombre de codes ROME dans les fiches RNCP

Les fiches RNCP sont conçues pour fournir des repères sur les certifications et leur adéquation avec le marché de l'emploi. Toutefois, les codes ROME mentionnés dans les fiches RNCP sont indicatifs et limités à un maximum de cinq occurrences. Cette restriction purement technique ne reflète pas de manière exhaustive l'ensemble des perspectives professionnelles lié à une certification.

Un rôle informatif et non exclusif des codes ROME dans le RNCP

Les codes ROME mentionnés dans les fiches RNCP permettent d'illustrer les principaux débouchés d'une certification, sans volonté de conditionner l'accès à un financement sur cette seule correspondance. Une lecture restrictive peut donc conduire à des exclusions injustifiées, particulièrement pour des métiers en évolution ou des certifications transversales.

De plus, la version 4.0 du ROME en cours de déploiement côté France Travail apportera une granularité plus fine permettant une correspondance plus précise entre formations et métiers et rendant, de fait, encore moins pertinent l'usage strict des codes ROME de la fiche RNCP comme critère d'éligibilité ou de pertinence du projet en vue de son financement.

RECOMMANDATION

Afin d'éviter des rejets de dossiers infondés et garantir un accès plus équitable au dispositif de transition professionnelle, la Médiatrice recommande que la recevabilité et l'instruction des dossiers ne reposent pas sur une lecture restrictive des codes ROME figurant dans les fiches RNCP.

Cette évolution renforcerait le rôle des Commissions, qui assurent une évaluation au cas par cas de la pertinence de la formation, en tenant compte de la réalité des parcours professionnels et des débouchés effectifs des certifications visées.

RECOMMANDATION N° 2025-5

Accélérer la décrémation des droits CPF « réservés » pour les PTP afin de garantir l'acquisition de nouveaux droits

Madame B., le 8 juillet 2024,

« J'ai réalisé un Master 2 en reconversion professionnelle et [...] j'ai signé un CDI avec l'entreprise dans laquelle j'ai réalisé mon stage. Je vous contacte car mon compte personnel de formation est bloqué et je n'acquiers plus de droit depuis deux ans. [...] J'ai contacté l'organisme Transitions Pro qui ne [...] débloque pas la situation. Je travaille à temps plein [...] mais je n'acquiers plus aucun droit depuis deux années [...] »

Contexte

Madame B. a mobilisé la totalité de son compte personnel de formation (5 000 €) pour financer un PTP achevé en juin 2022. Depuis la fin de sa formation et bien qu'elle travaille à temps plein, son CPF demeure bloqué à l'état « réservé ».

Après investigation, Transitions Pro confirme que son dossier est resté ouvert en raison d'un engagement financier non facturé, empêchant sa clôture.

dans le système d'information (SI) commun des associations Transitions Pro. Or, seule la clôture effective du dossier dans ce SI permet de transmettre à « Mon Compte Formation », l'information nécessaire à la décrémation des droits « réservés ».

De plus, tant que cette opération n'est pas réalisée, les droits réservés continuent d'être pris en compte dans le calcul d'alimentation des droits, empêchant ainsi l'usager ayant atteint son plafond d'en acquérir de nouveaux.

Dans un souci d'efficacité, la Médiatrice a organisé un échange réunissant son interlocutrice de « Mon compte Formation » et la correspondante médiation de l'association Transitions Pro concernée afin d'identifier le processus de résolution du problème ainsi que l'ordre dans la réalisation des actions correctives. Deux semaines plus tard, Madame B. confirme que son CPF a été crédité des droits des deux dernières années : « Je tiens à vous remercier très sincèrement. Vous avez débloqué une situation qui traînait depuis des mois et m'avez permis de percevoir ces droits que je pensais perdus ».

Si la situation de Madame B. peut sembler exceptionnelle (absence d'acquisition de droits pendant deux années), il est fort probable qu'elle concerne un nombre bien plus important d'usagers, l'année suivant la fin de leur formation.

En effet, la clôture des PTP dans le SI commun intervient généralement entre trois et six mois après la fin de la formation. Si donc cette clôture intervient après la période d'alimentation annuelle des comptes CPF, les usagers perdent l'acquisition de nouveaux droits pour l'année en cours, bien que leur formation soit terminée depuis plusieurs mois.

RECOMMANDATION

Afin d'accélérer la décrémation des comptes CPF et ainsi éviter que les usagers ne perdent l'acquisition de nouveaux droits, la Médiatrice recommande aux associations Transitions Pro de se rapprocher de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) pour envisager un processus de clôture qui permettrait :

- ↗ une « clôture pédagogique » dès réception des derniers justificatifs de réalisation. Cette étape permettrait d'informer le SI « Mon Compte Formation » que la formation est terminée et que les droits « réservés » peuvent être décrémentés.
- ↗ une clôture financière différée, permettant à l'association Transitions Pro de finaliser le paiement des dernières factures (rémunérations ou frais pédagogiques) sans bloquer l'alimentation des comptes CPF des usagers.

Cette approche garantirait une meilleure fluidité dans la gestion des droits CPF et éviterait que les usagers du PTP ne soient pénalisés par des délais administratifs.

RECOMMANDATION N° 2025-6

Garantir l'équité de traitement et l'anonymat dans l'instruction des demandes de PTP des salariés des associations Transitions Pro

Contexte

Les salariés des associations Transitions Pro se trouvent dans une situation particulière lorsqu'ils déposent une demande de financement au titre du PTP: leur dossier est instruit par l'organisation même dans laquelle ils travaillent.

Cette configuration compromet l'anonymat de leur demande et peut susciter des interrogations, voire un sentiment d'injustice quant à l'impartialité, comme l'exprime cet usager : « *Je souhaiterais que ma demande de financement soit traitée avec équité et anonymat comme toutes les autres demandes. Travaillant à Transitions Pro, l'anonymat ne peut pas être respecté.* »

Cette situation soulève une problématique majeure, remettant en cause le principe fondamental d'égalité de traitement entre tous les bénéficiaires, indépendamment de leur situation professionnelle.

RECOMMANDATION

20

Afin de garantir une équité de traitement et de préserver l'anonymat des demandes formulées par les salariés des associations Transitions Pro, la Médiatrice de France compétences recommande la mise en place d'une gestion externalisée, consistant à confier l'instruction de ces dossiers à l'association Transitions Pro d'une autre région.

Cette solution permettrait :

- ↗ de préserver la confidentialité des demandeurs en évitant que leur dossier soit examiné par leurs propres collègues ou responsables;
- ↗ d'assurer un traitement impartial en confiant l'instruction à une entité neutre, garantissant ainsi une stricte équité avec les autres usagers;
- ↗ de renforcer la confiance dans le dispositif, en écartant tout conflit d'intérêts, de traitement de faveur ou de discrimination involontaire.

RECOMMANDATION N° 2025-7

Garantir un examen impartial des demandes de PTP des conducteurs-receveurs qui souhaitent devenir enseignants de la conduite

Contexte

La médiation de France compétences est régulièrement sollicitée par des conducteurs-receveurs⁽¹¹⁾ employés dans des entreprises de transport urbain et souhaitant se reconvertis en enseignants de la conduite.

Exerçant un métier particulièrement exigeant, marqué par des horaires contraignants, des incivilités fréquentes et parfois même des agressions, nombre d'entre eux aspirent, après une dizaine d'années d'activité, à une reconversion professionnelle. Leur expérience et leur intérêt pour la conduite les orientent naturellement vers le métier d'enseignant de la conduite, classé parmi les métiers à fortes perspectives d'emploi par certaines associations Transitions Pro et identifié par France Travail comme métier en tension.

Ces refus de financement du PTP placent ces salariés dans une impasse: leur entreprise, elle-même confrontée à des difficultés de recrutement, n'a aucun intérêt à faciliter leur départ. De plus, son régime d'auto-assurance⁽¹²⁾ ne leur permet pas de bénéficier du dispositif de « démission-reconversion ».

La dernière demande de médiation concerne un usager qui a présenté six demandes de PTP pour le même projet et qui pour sa dernière demande, reçoit le motif suivant: « Votre projet ne relève pas d'une démarche clairement destinée à un changement de profession. »

Afin de mieux comprendre cette justification, la Médiatrice interroge la présidence de l'association Transitions Pro, qui met en avant une vigilance renforcée des membres de la Commission. Cette prudence s'explique, entre autres, par les conclusions d'une étude interne révélant que certains bénéficiaires du PTP n'avaient pas démissionné et exerçaient leur nouvelle activité en parallèle de leur emploi initial, en dehors de leurs heures de travail et malgré l'interdiction stipulée dans leur contrat.

Pourtant, il est important de ne pas généraliser ces soupçons à l'ensemble des demandeurs. L'éventuel non-respect des engagements relève de la responsabilité de l'employeur à la reprise d'activité du salarié, et non à l'association Transitions Pro de refuser à priori un financement sur la base d'une présomption de non-sincérité.

RECOMMANDATION

Afin de garantir une égalité de traitement entre tous les salariés, la Médiatrice recommande que les demandes de reconversion des conducteurs-receveurs en enseignants de la conduite soient examinées selon les mêmes critères que toute autre demande.

Il convient également d'éviter l'utilisation de motifs de refus aussi affirmatifs qui remettent en cause, à priori, la légitimité du projet du salarié.

(11) Le conducteur-receveur assure en toute sécurité et selon la réglementation routière le transport de passagers en autobus ou en autocar, en général sur des trajets réguliers - transport urbain et interurbain - (OPCO Mobilités).

(12) L'employeur assure lui-même la gestion et le financement de l'indemnisation du chômage de ses agents. Il n'est pas affilié à l'assurance chômage, donc n'y contribue pas (France Travail Accueil / Entreprise - Employeur / Vos déclarations et cotisations / Vous êtes un employeur public).

BILAN ET ANALYSE

LA MÉDIATION, UNE ÉCOUTE QUELLE QUE SOIT LA SAISINE DES USAGERS

En 2024, la médiation de France compétences a été saisie par 303 usagers. 97 saisines ont été qualifiées hors champ, donc inéligibles à la médiation de France compétences, et 206 ont été déclarées éligibles à la médiation.

Parmi ces dernières, 193 usagers ont rencontré un différend en lien avec le projet de transition professionnelle (PTP) et 13 avec le conseil en évolution professionnelle (CEP).

Les demandes éligibles

22

Les demandes éligibles représentent 68 % des demandes de médiation reçues en 2024 (contre 65 % en 2023).

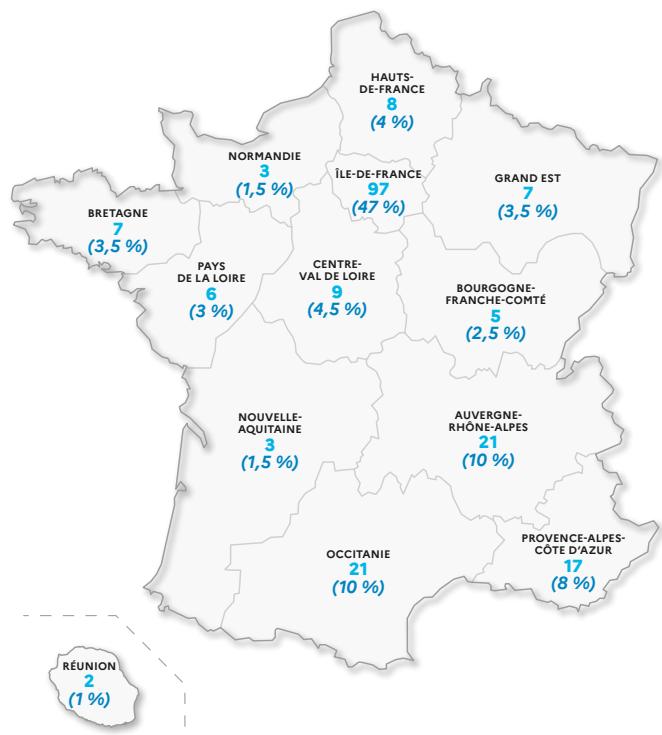
RÉPARTITION PAR RÉGION
DES 206 SAISINES ÉLIGIBLES

PROCESSUS

Lorsque l'éligibilité de la demande est avérée, la Médiatrice investigue, questionne et dialogue afin d'identifier d'éventuelles situations mal estimées (oublis ou erreurs d'appréciation) de la part des opérateurs ou d'éventuelles incompréhensions de la part des usagers.

Pour cela, elle collecte des informations et des documents avant de s'entretenir avec les parties pour comprendre les situations.

Si, à l'issue de ces échanges, des incompréhensions subsistent, elle peut interroger les décisionnaires afin d'obtenir de plus amples explications ou leur proposer de réexaminer le dossier sur la base d'éléments nouveaux afin de rétablir l'équité de la décision, ou encore agir en intermédiation avec d'autres acteurs si la situation le nécessite.





Les demandes de médiation sur le CEP: 6 % des demandes éligibles

Les sollicitations concernant le conseil en évolution professionnelle (CEP) sont peu nombreuses comparées à celles reçues sur le dispositif PTP et ce volume reste relativement stable chaque année.

Cette situation s'explique de plusieurs manières :

- **nature du service CEP:** le CEP offre un accompagnement gratuit, centré sur le conseil et la réflexion, sans octroyer directement de droits tels que le financement d'une formation ;
- **processus de médiation:** la médiation intervient uniquement après une réclamation préalable auprès du service concerné. La plupart du temps, l'opérateur du CEP résout le problème dès qu'il en est informé, rendant la médiation inutile ;
- **relation conseiller-usager:** les usagers nouent souvent des alliances de travail fortes avec leur conseiller CEP, ce qui peut les dissuader de remettre en question le travail en cours ou effectué.

La Médiatrice observe que les usagers du conseil en évolution professionnelle (CEP) sollicitent son intervention en dernier recours, lorsqu'ils estiment que l'accompagnement reçu a été insuffisant, les privant notamment d'un accès à leurs droits.

Une médiation sur le conseil en évolution professionnelle (CEP) peut être sollicitée à différents moments du parcours de l'usager :

- **lorsqu'un usager demande un accompagnement mais ne parvient pas à obtenir de rendez-vous.** À ce jour, aucune médiation n'a été menée à terme concernant des difficultés d'accès au service CEP et il est fort probable que ces situations aient été résolues directement par les opérateurs lors de la réclamation préalable obligatoire ;
- **lorsqu'un usager en cours d'accompagnement rencontre des difficultés.** Comme en 2023, un tiers des demandes de médiation porte sur des différends survenus durant l'accompagnement. Ces situations surviennent notamment lorsque l'usager, pressé par le temps, rencontre des difficultés pour obtenir un nouveau rendez-vous avec son CEP, ou lorsqu'il souhaite changer de conseiller. À ce sujet, la Médiatrice constate que pour changer de conseiller, les usagers doivent impérativement déposer une réclamation auprès de l'organisme concerné. Cependant, cette procédure peut représenter un frein pour certains d'entre eux, qui hésitent à formaliser une plainte par crainte que cela n'impacte négativement leur CEP ;
- **lorsqu'un usager a terminé son accompagnement et rencontre des problèmes avec le travail réalisé ou le livrable proposé.** Deux tiers des demandes de médiation sur le CEP surviennent après la fin de l'accompagnement, souvent lorsque les usagers se retrouvent dans des situations particulièrement délicates.

Ces incidents d'accompagnement font l'objet de médiations, car ils impactent significativement la situation de l'usager et l'évolution de son parcours.



Monsieur M.
– avril 2024

« **J'ai déposé un dossier de démission-reconversion qui a été validé par mon CEP et par Transitions Pro.**

Étant anciennement salarié au sein d'une chambre consulaire, ni France Travail ni mon ancien employeur ne veulent me donner les allocations chômage. La chambre consulaire ayant un statut hybride entre privé et public, avez-vous déjà eu le cas ? »



- La Médiatrice contacte Monsieur M. et comprend que ni son employeur ni le CEP ne l'ont informé de l'inéligibilité des salariés des chambres consulaires au dispositif de « démission-reconversion ».

Les échanges avec son correspondant au sein de l'opérateur Avenir Actifs révèlent un manque d'accompagnement : convaincu de l'éligibilité de Monsieur M., le CEP ne l'a pas mis en garde, ni orienté vers le simulateur de France Travail permettant de vérifier l'éligibilité au dispositif. Bien que l'opérateur reconnaisse son manque de vigilance, il ne peut pas lui apporter d'aide à ce stade et Monsieur M. se retrouve sans ressources, alors même qu'il a respecté toute la procédure communiquée par son CEP. Après recueil du consentement de l'usager, la Médiatrice transmet ces informations à France Travail et à la DGEFP.

La médiation de France Travail confirme le refus d'ouverture de droits, en expliquant que la chambre consulaire applique un régime d'adhésion révocable à l'Assurance chômage, excluant de fait, les agents statutaires comme Monsieur M. De son côté, la DGEFP confirme que le refus d'indemnisation est lié au statut d'agent public et non à celui de son employeur.

La médiation a informé Monsieur M. des conclusions et lui a expliqué que son intervention ne pouvait aller au-delà. En réponse, Monsieur M. a indiqué son intention d'engager une procédure devant le tribunal administratif.



D'une manière générale, l'accompagnement CEP joue un rôle crucial dans les décisions prises par les usagers. Un accompagnement inapproprié peut se révéler désastreux pour le salarié et la réussite de son projet.

Heureusement, les demandes de médiation sur le sujet sont peu nombreuses, ce qui laisse penser que ces situations sont rares. Toutefois, les saisines sur le CEP en 2024 démontrent que le problème d'inéligibilité au dispositif de « démission-reconversion » est toujours présent.

Les demandes de médiation sur le PTP: 94 % des demandes éligibles

Les demandes de médiation sur le dispositif « Projet de transition professionnelle » représentent chaque année la quasi-totalité des demandes éligibles.

Ce dispositif permet aux salariés, sous certaines conditions, d'obtenir un congé spécifique rémunéré et le financement d'une formation certifiante destinée à changer de métier ou de profession. Cependant, les ressources allouées ne permettent pas d'accompagner l'ensemble des projets adressés aux associations Transitions Pro, et des critères en lien avec le projet de l'usager ainsi que des priorités issues de la loi et des recommandations de France compétences, ont été fixées pour attribuer les financements disponibles.

Ainsi, les candidats dont la demande est refusée, n'hésitent pas à solliciter la médiation pour comprendre les motifs de refus et s'assurer que leur dossier a été instruit conformément à la réglementation. Après analyse des demandes, la médiation échange avec ses correspondants pour comprendre les positions et dialoguer avec eux.

Dans le cas des refus de financement et si le dialogue avec son correspondant médiation ne permet pas d'apporter d'explications suffisantes, la Médiatrice peut interpeller les Commissions afin d'obtenir plus de précisions. En revanche, s'il s'avère qu'une situation a été mal estimée et que cela a eu une incidence sur la décision finale (refus de financement), elle peut également proposer à la Commission, sur la base des nouveaux éléments mis en évidence, de réexaminer le dossier.

Une médiation sur le PTP peut intervenir à différents moments:

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

Au moment du dépôt du dossier: 14 % des demandes de médiation sur le PTP

Un dossier PTP peut être considéré comme irrecevable au moment de son dépôt auprès de Transitions Pro pour plusieurs raisons :

- ↗ le bénéficiaire ou son projet ne sont pas éligibles ;
- ↗ la formation choisie n'est pas éligible ;
- ↗ le salarié se heurte à un blocage lié à la procédure de recevabilité du dossier.

Lorsque le bénéficiaire ou son projet ne sont pas éligibles au PTP

Le PTP est destiné aux salariés du secteur privé qu'ils soient en CDI, CDD, intérimaires ou intermittents, sous réserve de justifier d'une ancienneté minimale qui varie selon la nature du contrat. Dans ce cadre, certains usagers peuvent rencontrer des difficultés liées à la nature ou la durée de leur contrat de travail.

Cette année, la situation des salariés pigistes a été mise en lumière, conduisant la Médiatrice à formuler une recommandation spécifique sur ce point (cf. chapitre précédent).

Dans certains cas, c'est le projet lui-même qui n'est pas éligible. Celui-ci doit en effet permettre un changement de métier ou de profession. Un salarié qui est déjà embauché sur un poste et qui souhaite se professionnaliser ne peut pas réaliser sa formation dans le cadre d'un PTP, car celui-ci ne donne pas lieu à un changement de métier.

Lorsque la formation choisie n'est pas éligible au PTP

Pour qu'une formation soit financée dans le cadre du PTP, il faut que l'organisme de formation soit certifié Qualiopi et propose une formation préparant à une certification enregistrée dans l'un des répertoires nationaux (RNCP ou, dans certains cas, RS), et ce, à minima jusqu'à la date d'entrée en formation.

En 2024, la médiation de France compétences a été principalement sollicitée pour des diplômes délivrés au nom de l'État (certifications enregistrées de droit), dont la fiche RNCP arrivait à échéance avant le début de la formation, sans qu'un renouvellement ne soit encore effectif (publication de la nouvelle fiche).

Contrairement à 2023, toutes les associations Transitions Pro n'ont pas été en mesure de gérer des files d'attente de dossiers lorsque la procédure de renouvellement par le ministère certificateur était en cours.

Le Diplôme d'État d'Infirmier a été notamment impacté, alors même qu'il figure parmi les certifications les plus demandées par les salariés en reconversion et qu'il répond à un besoin important sur le marché du travail.

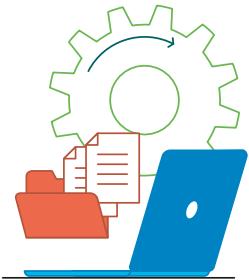
Cette situation avait pourtant déjà été signalée dans le rapport de médiation 2023, avec une recommandation de la Médiatrice visant à anticiper ces blocages administratifs.

EXTRAIT COURRIEL REÇU



Madame M.
– juin 2024

« **J'ai effectué une demande de financement auprès de Transitions Pro [...].** La procédure a été respectée et l'ensemble des justificatifs ont été transmis. Toutefois, le bilan de positionnement n'a pas été déposé sur la plateforme par l'organisme de formation. [...]. J'ai immédiatement contacté Transitions pro en expliquant la situation, indépendante de ma volonté. J'ai proposé de joindre le bilan de positionnement [...], mais la conseillère de Transitions Pro m'oppose un refus catégorique en justifiant celui-ci par mon obligation de vérifier les pièces demandées. [...]. Mon dossier a été clôturé après des semaines de travail nécessaires à sa constitution. [...] Je comprends l'obligation de respecter des délais [...], mais l'autorité ne fait preuve d'aucune écoute ni bienveillance. [...] »



26

- Madame M. a déposé son dossier complet le 24 avril 2024, soit près d'un mois avant la date limite du 23 mai. Cependant, l'absence du bilan de positionnement entraîne une relance de Transitions Pro auprès de l'organisme de formation, sans que Madame M. en soit informée. Le 30 mai, elle reçoit une notification d'irrecevabilité de son dossier.

Alertée, elle contacte immédiatement l'organisme de formation le 3 juin et obtient le document manquant qu'elle transmet à Transitions Pro dans la journée. Pourtant, le 4 juin, elle reçoit une information de clôture définitive de son dossier, alors même que sa formation ne débute que le 14 octobre 2024.

Le dialogue avec le correspondant médiation met en évidence que Transitions Pro avait relancé plusieurs fois l'organisme, mais sans en avertir Madame M. comme le prévoit la procédure, ce qui ne lui a pas permis d'intervenir à temps.

À l'issue de la médiation, Transitions Pro accepte de lever l'irrecevabilité du dossier.



L'écoute et la reformulation par la médiation des demandes des usagers et des contraintes des associations Transitions Pro sont essentielles, soit pour que la décision maintenue soit acceptée par le salarié, soit pour qu'une mise en attente ou une levée de l'irrecevabilité soit accordée par l'association Transitions Pro, en fonction de la situation en présence.

Après deux refus de financement: 73 % des demandes de médiation sur le PTP

Après avoir réalisé son recours gracieux, l'usager peut demander une médiation. Il est utile de rappeler que chaque projet de transition professionnelle est évalué selon deux axes :

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

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 ensuite le socle de priorités (axe « Budget ») pour définir l'ordre dans la satisfaction des demandes : « *du dossier ayant obtenu le plus de points jusqu'à ceux en additionnant le moins* » (axe budget).

Dans ce cadre spécifique, la médiation collecte les éléments du dossier auprès du salarié d'une part, et de l'association Transitions Pro d'autre part. Lorsque l'usager a transmis les documents demandés, elle initie un premier dialogue de médiation avec lui. À réception des éléments de la part de l'association Transitions Pro, la médiation réinstruit les dossiers afin de développer une analyse détaillée et avant de dialoguer avec le correspondant médiation au sein de l'association Transitions Pro concernée.

La médiation, qui intervient après deux refus, nécessite un délai incompressible de 60 jours à compter de la réception des documents de l'usager. En moyenne, les salariés sollicitent la médiation :

- 4 jours après la décision de la commission de recours ;
- 32 jours avant le début de leur formation.

Seulement 14 % des demandes de médiation ont été déposées plus de 60 jours avant le début de formation, ce qui confirme que le plus souvent, le délai est trop court pour que la médiation ait lieu avant le démarrage de la formation.

De plus, dans 8 % des cas, la formation avait déjà commencé au moment de la demande.

Dans ce contexte, la Médiatrice rappelle qu'il est essentiel pour les usagers de ne jamais anticiper une issue favorable en débutant leur formation⁽¹³⁾ avant la conclusion du processus de médiation.

Lorsque le dialogue de médiation avec Transitions Pro ne révèle aucune irrégularité dans l'instruction du dossier et dans le processus de décision ayant conduit aux décisions de refus, la médiation revient vers l'usager et lui apporte un éclairage sur les motifs précis des refus ainsi que sur le cadre réglementaire dans lequel s'exercent ces décisions.

Les courriers de notification de refus manquent parfois de clarté et de précision, ce qui peut générer des incompréhensions, voire de la colère.

Certains expriment un décalage entre l'investissement consenti pour préparer leur projet et la brièveté de la réponse reçue. Comme en témoigne un usager : « *Mon dossier a été mûrement réfléchi et préparé durant les trois dernières années. À cet effet, j'ai effectué toutes les démarches nécessaires (réunions d'information, rendez-vous avec le CEP, réponse aux questionnaires, rencontres avec des professionnels, business plan, offres d'emploi concrètes), afin de montrer ma détermination, mais également la pertinence de ma démarche [...]. Or, force est de constater qu'il y a un écart frappant entre la réponse laconique de trois lignes de la commission et les 47 pages écrites pour répondre précisément aux attendus du dossier.* »

Ce sentiment est encore plus fort lorsque le refus sans explication émane de la Commission de recours, alors même que l'usager a pris soin de fournir de nouveaux éléments détaillés, comme l'écrit cet usager : « *J'ai déposé un dossier PTP [...] qui a été refusé avec pour argument des éléments manquants au niveau du financement des deux dernières années de formation (je m'engageais sur une formation d'infirmier de trois ans). J'ai déposé une demande de recours et présenté tous les documents nécessaires pour répondre aux interrogations de la première commission. Mon dossier est passé en commission de recours et j'ai reçu un courrier m'indiquant qu'il était refusé sans aucune nouvelle précision ! Cette réponse et la motivation de ce nouveau refus sont obscures...* »

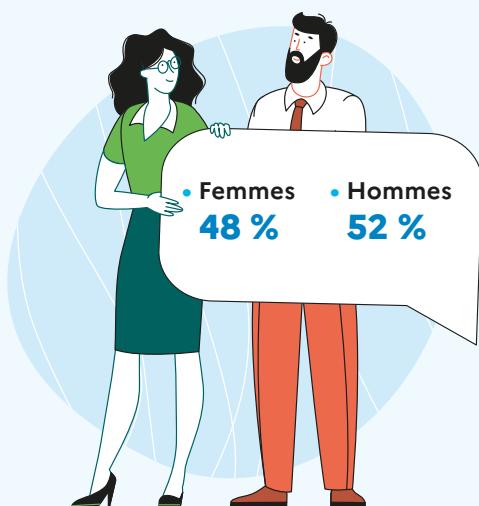
Les informations délivrées à l'issue de la médiation sont précieuses et apportent aux usagers une meilleure évaluation de leur situation pour envisager la suite : dépôt d'un nouveau dossier de PTP, orientation vers le dispositif de « démission-reconversion », formation hors temps de travail ou se tourner vers d'autres dispositifs de financement.

L'usager qui a été écouté par une personne neutre et impartiale, peut alors passer le cap du ressentiment et rebondir afin de mener à bien son projet de transition professionnelle.

(13) En effet, la formation certifiante pour laquelle un financement est demandé au titre du projet de transition professionnelle ne peut avoir débuté avant que la Commission paritaire n'ait statué favorablement sur le projet. Donc si les salariés entrent en formation après les deux refus ou pendant la médiation, ils deviennent de fait, inéligibles au dispositif PTP et par conséquent à la médiation.

Les éléments collectés de manière systématique auprès des usagers et des associations Transitions Pro en cas de situation de refus permettent aujourd’hui de brosser **un portrait des demandeurs de médiation qui se sont vus refuser l'accès au financement de leur PTP, ainsi que d'établir les caractéristiques de leur projet.**

Demandeurs de médiation



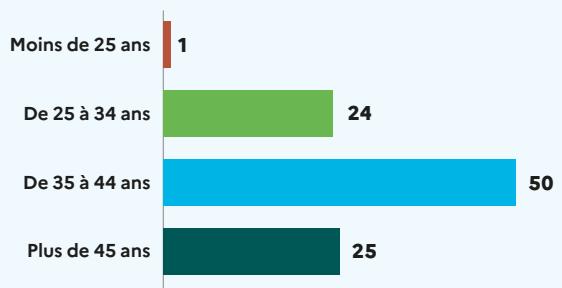
28

- CDI • CDD • Autre (intérimaires ou intermittents) **3 %**
- Cadres • Ouvriers • Employés **43 %**
- Professions intermédiaires **22 %**

Par rapport à 2023, la part des cadres a augmenté (+ 12 points) au détriment des professions intermédiaires (- 8 points) et des employés (- 6 points), celle des ouvriers reste relativement stable (+ 1 point).

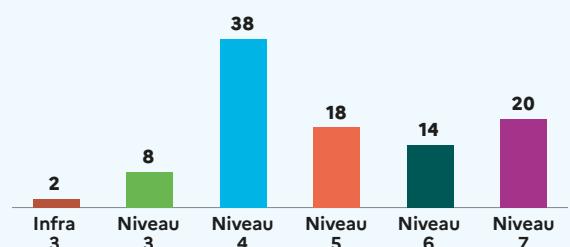
ÂGES (en %)

Un quart a moins de 25 ans et un quart a plus de 45 ans : l’âge moyen est de 40 ans.



NIVEAUX DE QUALIFICATION* AVANT LE PTP (en %)

38 % des personnes qui ont recours à la médiation ont un niveau 4, et 52 % un niveau 5 et plus.



* Niveaux de qualification (arrêté du 8 janvier 2019 fixant les critères associés aux niveaux de qualification du cadre national des certifications professionnelles).

- **8 %** travaillent au sein d'un secteur en déclin qui figure dans la liste établie par chaque association Transitions Pro (taux stable par rapport à 2023)

- **71 %** ont été accompagnés par un CEP (+ 1 point)

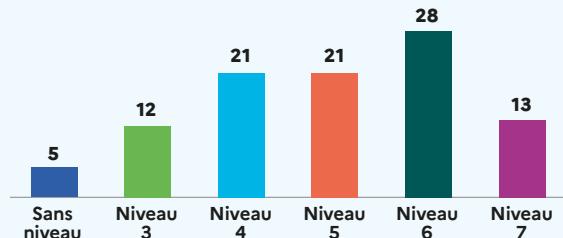
Leurs projets

• 62 %

ciblent un métier à **fortes perspectives d'emploi** ou un métier émergent figurant dans la liste établie par chaque association **Transitions Pro** (+ 7 points)

NIVEAUX DE LA CERTIFICATION* VISÉE (en %)

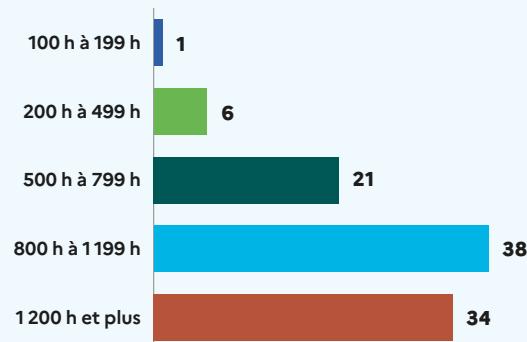
62 % ciblent une certification d'un niveau 5 et plus.



* Niveaux de qualification (arrêté du 8 janvier 2019 fixant les critères associés aux niveaux de qualification du cadre national des certifications professionnelles).

DURÉE DES FORMATIONS CHOISIES (en %)

72 % des formations sont longues, d'une durée de plus de 800 heures.



RYTHME DES FORMATIONS CHOISIES (en %)

Les formations sont planifiées essentiellement à temps plein et en continu.



Leurs dossiers PTP

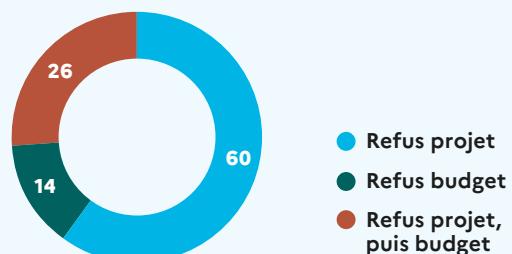
MOTIF DE REFUS EN COMMISSION (en %)

(cf. description des motifs de refus en page 27)

86 % des dossiers reçus en médiation en raison de refus de prise en charge, ont été refusés en Commission d'instruction en raison d'un ou plusieurs critères liés à l'axe « projet ».

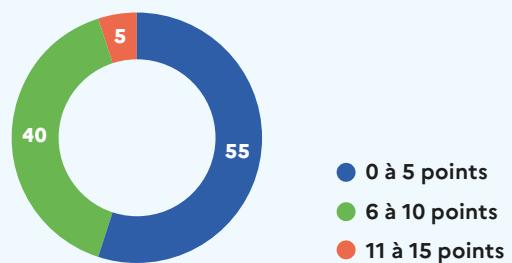
Cependant, après recours, cette proportion tombe à 60 %, indiquant que 26 % des candidats ont apporté des éléments complémentaires suffisamment convaincants pour que la Commission de recours fasse évoluer la position. Toutefois, leur dossier est finalement refusé en raison du budget.

N.B. : les budgets alloués aux Commissions de recours sont nettement inférieurs à ceux des Commissions initiales.



NOMBRE DE POINTS DE PRIORITÉ (en %)

La majorité des dossiers des demandeurs de médiation sont peu prioritaires (5 points et moins) (55 % en 2024 contre 60 % en 2023).



En cours de PTP: 13 % des demandes de médiation sur le PTP

Le nombre de ces demandes a plus que doublé par rapport à l'année précédente (6 % en 2023), permettant ainsi à la médiation d'approfondir sa compréhension des situations. Elles concernent principalement des difficultés liées à la mobilisation du CPF, au financement des coûts pédagogiques, à la durée de la formation ou du stage pris en charge, mais également de la rémunération perçue en cours de PTP. Dans chacun des cas, la médiation effectue un travail de recueil des données, d'état des lieux précis de la situation et procède à un examen de la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, certains usagers du PTP rencontrent des difficultés avec leur organisme de formation ou leur entreprise d'accueil durant la période d'application en entreprise (PAE). Dans de telles situations, les associations Transitions Pro sont sollicitées en tant que financeur de la formation pour dialoguer avec l'organisme de formation et permettre aux usagers de poursuivre leur formation dans les meilleures conditions.

Enfin, en cas de faits graves, tels que des situations de discrimination ou de harcèlement, la Médiatrice oriente l'usager vers le Défenseur des Droits, compétent pour intervenir sur ces problématiques.

EXTRAIT COURRIEL REÇU



Madame P.
– août 2024

« Mon salaire ne correspond pas au salaire que je dois percevoir après décision de la commission. [...]. »

Il est stipulé sur le courrier de notification que je dois percevoir 2 520,44 € brut, or mon employeur me verse 2 254,62 € brut, soit un écart de 265,82 € brut par mois. Est-ce normal ? [...] Mon employeur me retire les primes de travail de week-end, alors qu'il a accepté de me les maintenir lors de la constitution du dossier. Je ne comprends pas. »



30

- Après consultation du service juridique de France compétences, la Médiatrice s'appuie sur la recommandation n° PTP-2020-03 pour confirmer que le salaire de référence durant le PTP comprend non seulement une part fixe, mais également des éléments variables ayant un caractère permanent inhérent à l'emploi et un caractère obligatoire pour l'employeur. Ces éléments, tels que les primes de travail le week-end et la nuit, font partie intégrante de la rémunération que Madame P. aurait perçue si elle avait continué de travailler.

Afin de garantir l'application de ces principes, il a été convenu à l'issue du dialogue de médiation que Transitions Pro contacte l'employeur de Madame P. afin de lui rappeler son engagement contractuel, formalisé dans le volet « employeur ».

Madame P. confirme le mois suivant que son employeur a ajusté en conséquence le montant de sa rémunération et lui a versé une somme correspondant à la régularisation des mois précédents.



Monsieur F. – décembre 2024

« **Je suis actuellement en formation à temps complet, malheureusement ma rémunération est insuffisante pour vivre.** Elle a été calculée uniquement sur mes contrats en CDD alors que je cumulais des contrats en intérim. Je me retrouve avec une rémunération très inférieure à celle que je percevais auparavant et dans une situation financière difficile [...]. Concrètement je ne peux pas (plus) vivre.. »



- La médiation demande à l'usager de lui transmettre les éléments envoyés à Transitions Pro et constate, sur la période de référence, la présence de bulletins de salaire en CDD à temps partiel ainsi que des revenus issus de missions d'intérim. Toutefois, le service des affaires juridiques de France compétences confirme que le cumul de statuts n'est pas possible et que le salarié doit choisir le statut pour lequel il remplit les conditions d'éligibilité.

Lors du dialogue de médiation avec le correspondant de Transitions Pro, il s'avère qu'un dernier bulletin de salaire n'a pas été pris en compte. La régularisation de cet oubli entraîne:

- ↗ une augmentation de la rémunération de 11652 € sur l'ensemble des deux années de formation;
- ↗ une hausse du reste à charge des coûts pédagogiques pour l'usager de 588 €.

Le dossier de Monsieur F. est présenté en Commission de réexamen qui valide la correction et émet une nouvelle notification de prise en charge à destination de l'usager et de son entreprise, prévoyant également une régularisation rétroactive.



Pour mieux comprendre: dans le cadre d'une demande de PTP, si le salaire moyen brut de référence du demandeur est supérieur à deux fois le SMIC, alors un reste à sa charge est calculé sur les frais pédagogiques; et sa rémunération dans le cadre du PTP sera de 90 % de son salaire moyen brut de référence. Si la formation est pluriannuelle, ce taux n'est plus que de 60 % au-delà d'un an.



Madame P.
– novembre 2024

« En cours de formation, j'ai rencontré des difficultés avec mon employeur [...].

Je me suis renseignée auprès de Transitions Pro pour connaître les incidences en cas de licenciement ou en cas de rupture conventionnelle. La réponse apportée n'indiquait pas d'éléments concernant la rupture conventionnelle, ne m'incitant pas à penser que ce cas de figure pouvait être différent du licenciement. Durant cette même époque, j'ai eu un conseiller au téléphone qui m'indiquait que la rupture conventionnelle ne pouvait en aucun cas m'être préjudiciable. Ayant analysé les différents cas de figure et considérant l'absence de préjudice financier, j'ai demandé une rupture conventionnelle à mon employeur afin de préserver ma santé. C'est alors que Transitions Pro m'a indiqué qu'ils ne maintenaient pas ma rémunération. J'ai fait un recours et la réponse est restée la même, alors je vous sollicite. »



••• Lors de son échange avec la Médiatrice, Madame P. évoque la dégradation de ses relations avec son employeur, qui refuse finalement de l'accueillir en stage et annonce qu'il ne maintiendra pas son salaire pendant ces périodes. Madame P. avait alors contacté Transitions Pro pour connaître les conséquences d'un licenciement ou d'une rupture conventionnelle sur le financement de son PTP et avait obtenu une réponse orale rassurante. Toutefois, elle décide de poser la question par écrit sur les deux possibilités et reçoit en réponse: « Si vous êtes licenciée au cours de votre formation, alors Transitions Pro se substituera à votre employeur le temps de la formation et nous vous rémunérerons votre salaire ». Pensant que dans les deux cas (licenciement ou rupture conventionnelle), il n'y aurait pas de préjudice, Madame P. sollicite une rupture conventionnelle que son employeur accepte. Or, dès qu'elle transmet les éléments à Transitions Pro, elle reçoit un courrier l'informant que cette rupture met fin au financement. Madame P. affirme que, si elle avait été prévenue de cette issue, elle aurait attendu la fin de son PTP avant de signer la rupture.

Lors du dialogue de médiation, Transitions Pro reconnaît que Madame P. n'a jamais été avertie de manière explicite des conséquences de la rupture conventionnelle, l'empêchant ainsi de faire un choix éclairé.

Les membres du bureau de la Commission décient, à titre très exceptionnel, de maintenir la prise en charge initialement prévue pour les derniers mois de formation.



Pour mieux comprendre: en cas de licenciement, la prise en charge est maintenue par l'association Transitions Pro dans sa globalité (rémunération, frais pédagogiques et annexes), mais en cas de rupture conventionnelle à l'initiative du salarié, Transitions Pro peut maintenir le financement des coûts pédagogiques, France Travail assurant les indemnités de chômage (ARE).



Monsieur B.

– juin 2024

« **J'ai commencé une formation financée par Transition Pro, mon CPF ainsi que mes congés.** Mon CPF a été vidé (5000 €) mais l'organisme de formation ne l'a pas reçu, à priori à cause d'une validation que je n'aurais pas effectuée à temps. Est-ce qu'il y a un moyen de récupérer mon CPF? C'est assez urgent, car si je n'ai plus de CPF, je serai contraint d'arrêter ma formation. »



- La Médiatrice comprend qu'en accord avec sa référente au sein de Transitions Pro, Monsieur B. a cherché à optimiser le financement de son parcours de formation en le scindant en deux parties:
 - ↗ les blocs de compétences 1 et 2, qu'il souhaite financer de manière autonome via son CPF et en mobilisant des congés payés;
 - ↗ les blocs 3 et 4, via le dispositif PTP, financé par Transitions Pro.

Cependant, bien qu'il ait créé dans « Mon compte Formation », un dossier CPF pour les deux premiers blocs, il ne l'a pas validé à temps et les droits CPF ont été automatiquement mobilisés par le PTP lorsque la Commission réunie au sein de l'association Transitions Pro a accepté le financement du parcours pour les blocs 3 et 4.

Après analyse de la situation et collecte des justificatifs, la Médiatrice a organisé un échange entre Transitions Pro, la Caisse des Dépôts (CDC) et l'équipe de médiation afin d'identifier une solution technique.

Quelques jours plus tard, Monsieur B. a confirmé à la médiation que tout a été régularisé et qu'il pouvait continuer sereinement sa formation.



En moyenne, en 2024, les demandes de médiation éligibles (toutes situations confondues) ont été traitées en 51 jours (le délai annoncé dans la charte de médiation est de 60 jours).

Les usagers qui ont eu recours à la médiation de France compétences, ont tous obtenu un retour qui leur a permis:

- ↗ soit de faire reconnaître une situation non conforme;
- ↗ soit de comprendre et accepter le refus, étape nécessaire pour se projeter vers la suite.

Dans son rapport 2022, la Médiatrice avait souligné que la médiation était peu visible sur les sites internet des opérateurs. Désormais, cette situation s'est améliorée et les usagers déclarent à plus de 55 % (dans le formulaire de saisine) avoir été informés de l'existence de la médiation par les opérateurs (contre moins de 40 % en 2022).

Les demandes inéligibles

Pour la deuxième année consécutive, la proportion des demandes inéligibles parmi les saisines reçues est en baisse. **Elles représentent 32 % des saisines de médiation en 2024** alors qu'elles représentaient 41 % des saisines en 2022 et 35 % en 2023.

Les demandes proviennent du formulaire de médiation, qui pourtant précise clairement les deux dispositifs éligibles. Désenparés et ne sachant vers qui se tourner, les demandeurs l'utilisent malgré tout pour exprimer leur situation. Ces sollicitations traduisent surtout un besoin d'écoute, soulignant l'importance de disposer d'un interlocuteur capable de comprendre et de les réorienter.

Conformément à son engagement en matière d'écoute et de prise en charge des besoins, la Médiatrice a veillé à ce que toutes les saisines soient traitées, et selon les situations, les a réorientées vers les organismes compétents. À ce titre, elle peut être amenée à transférer une demande vers une autre instance de médiation ou un interlocuteur identifié, après avoir obtenu le consentement de la personne pour lever la confidentialité de son identité et de sa requête.

En moyenne, en 2024, les demandes de médiation inéligibles ont été traitées en 5 jours.

Parmi des demandes inéligibles :

28 % concernent des différends entre usagers et organismes de formation, hors du dispositif PTP (en hausse de 8 points par rapport à 2023)

Les difficultés rencontrées portaient sur les conditions de réalisation de la formation, les modalités d'évaluation, la délivrance du diplôme, ainsi que le contrat de formation et le paiement des frais pédagogiques.

- La médiation a informé les usagers de l'existence de la médiation de la consommation. En effet, conformément à l'article L. 616-1 du code de la consommation⁽¹⁴⁾, les professionnels ont l'obligation de communiquer aux consommateurs, via leur site internet ou leurs conditions générales de vente, les coordonnées du ou des médiateurs compétents (dispositif gratuit pour les consommateurs).
- Elle a pu également orienter les usagers vers d'autres instances : les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) notamment pour les litiges rencontrés par des alternants, ou la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour les autres situations.

Par ailleurs, la médiation observe que certains organismes détenteurs d'une certification professionnelle enregistrée au RNCP communiquent des informations erronées sur leur site internet et substituent le niveau de certification correspondant au cadre national des certifications professionnelles (par exemple niveau 6), par la mention Bac+3/4.

Or, si les certifications professionnelles attestent d'une qualification et de la maîtrise d'un ensemble de compétences permettant d'exercer un métier, il ne s'agit pas d'un niveau d'études et il n'existe pas d'équivalence académique entre les certifications privées et les diplômes et grades universitaires.

Aussi, bien souvent les usagers pensent détenir un niveau de diplôme leur permettant, par exemple, de reprendre des études universitaires à un niveau supérieur. Face à ces situations, la médiation informe les usagers de la possibilité de signaler ces pratiques trompeuses au service de contrôle de la Direction de la certification professionnelle de France compétences.

Le vadémécum de France compétences rappelle que les organismes de formation doivent absolument faire preuve de transparence et de rigueur dans leur communication afin d'éviter toute confusion sur les niveaux de qualification délivrés, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'au retrait de l'enregistrement RNCP ou des poursuites pour tromperie.

26 % correspondent à des besoins d'informations et/ou de conseils (en hausse de 9 points par rapport à 2023)

Il s'agit de demandes :

- d'usagers ;
- d'entreprises qui rencontrent des problèmes d'affiliation ou de prise en charges par leur opérateur de compétences (OPCO) ;
- d'organismes de formation qui se questionnent sur la marche à suivre pour pouvoir proposer leurs formations à un financement CPF.

Selon les situations, la médiation a :

- invité les usagers à solliciter un opérateur du conseil en évolution professionnelle (www.mon-cep.org) ;
- transféré les demandes des entreprises auprès de la Direction Observation et Évaluation de France compétences ;
- réorienté les organismes de formation vers la Caisse des Dépôts (CDC).

(14) Article L. 616-1 du code de la consommation.

20 % concernent des demandeurs d'emploi

Certains rencontrent des difficultés pour accéder à une formation ou aux allocations d'aide au retour à l'emploi (ARE). Ils se sont trompés de médiation, et il est possible que le changement de nom en 2024 de Pôle emploi pour France Travail en soit une des raisons.

Les autres demandes concernent des personnes engagées dans le dispositif de démission pour reconversion professionnelle n'ayant pas obtenu le caractère réel et sérieux de la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR).

Sur ce point, il est important de comprendre que, si la médiation est compétente pour intervenir en amont, lors de l'accompagnement obligatoire du CEP, les difficultés rencontrées par la suite, notamment lors du passage en CPIR, ne relèvent pas de son champ de compétences malgré les besoins identifiés et rappelés dans plusieurs rapports. Le taux concernant ce type de demandes est stable par rapport à 2023 (8 %).

- Compte tenu des difficultés rencontrées par les usagers dans le cas du dispositif « démission-reconversion », la Médiatrice a parfois réorienté les demandes vers les correspondants médiation de Transitions Pro.

9 % sont destinées à la Direction de la certification professionnelle de France compétences

(stable par rapport à 2023)

Cette direction gère les deux répertoires nationaux : Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et Répertoire spécifique (RS).

Les sollicitations proviennent principalement d'organismes de formation qui contestent une décision de la Commission de la certification professionnelle ou rencontrent des difficultés techniques avec leur compte sur la plateforme de dépôt des demandes. Il s'agit également d'usagers qui sollicitent la médiation pour obtenir des informations sur 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.

9 % de ces demandes sont d'origines diverses (en baisse de 10 points par rapport à 2023)

Ces demandes concernent par exemple :

- ↗ des salariés qui rencontrent des problèmes dans la relation de droit privé qui les lie à leur employeur par exemple dans le cadre d'un refus de financement d'une formation;
- ↗ des usagers qui demandent le remboursement de leurs frais de formation, etc.
- La médiation a réorienté vers d'autres interlocuteurs : un conseil dans le cas de problèmes entre salarié et employeur, la médiation de la consommation ou encore la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), voire le Défenseur des Droits au besoin.

Enfin, 7 % concernent des difficultés rencontrées dans la mobilisation du CPF (forte diminution par rapport à 2023 : - 20 %)

- La médiation a réorienté les personnes concernées vers la médiation du Groupe Caisse des Dépôts.

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 :
[www.transitionspro.fr/
contacts-en-region/](http://www.transitionspro.fr/contacts-en-region/)
ou scannez ce QR code.



Recherchez le conseiller en évolution professionnelle le plus près de votre domicile via
www.avenir-actifs.org
ou scannez ce QR code.



CHARTE DE LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

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.

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 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).

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.

38

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 ;
- par courrier, à l'adresse postale suivante :
À l'attention de la Médiatrice de France compétences
France compétences
Immeuble Canopy,
6, rue du 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

ARE	Aide au retour à l'emploi
Avenir Actifs	Identité commune des opérateurs du conseil en évolution professionnelle des salariés et travailleurs indépendants à partir de janvier 2024
CAE	Coopérative d'activité et d'emploi
C2P	Compte professionnel de prévention
CDC	Caisse des Dépôts
CDD	Contrat de travail à durée déterminée
CDI	Contrat de travail à durée indéterminée
CEP	Conseil en évolution professionnelle
CPC	Commission professionnelle consultative
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
DU	Diplôme d'université
EPA	Établissement public à caractère administratif
FIPU	Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle
France Travail	Anciennement Pôle emploi
IFOMENE	Institut de formation à la médiation et à la négociation
MARD	Mode amiable de règlement des différends
MPO	Médiation préalable obligatoire
OPCO	Opérateur de compétences
PAE	Période d'application en entreprise
PTP	Projet de transition professionnelle
PUR	Prévention Usure-Reconversion
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RNCP	Répertoire national des certifications professionnelles
RS	Répertoire spécifique

Remerciements

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers celles et ceux qui contribuent au bon exercice de la médiation, et sans qui cette mission ne pourrait être pleinement accomplie :

- les associations Transitions Pro et les opérateurs Avenir Actifs, pour leur engagement, leur réactivité et la qualité de nos échanges constructifs tout au long de l'année ;
- les différents services de France compétences, dont l'appui régulier me permet d'apporter des réponses sécurisées aux usagers, car les médiateurs ne se positionnent pas en tant qu'experts et leur éclairage est essentiel pour comprendre rapidement les difficultés rencontrées ;
- les médiateurs de France Travail et de la Caisse des Dépôts, avec qui je collabore régulièrement sur certaines situations complexes impliquant les usagers du PTP ou du CEP ;
- les équipes techniques de Mon Compte Formation lorsque les difficultés rencontrées impliquent le Compte personnel de Formation et tout particulièrement Madame Isabelle Mareau, pour sa mobilisation précieuse et sa réactivité permettent d'apporter des solutions rapides et adaptées aux usagers.

Enfin, une mention spéciale à Géraldine Balanche-Jacquet, qui, depuis son arrivée dans mon service, s'investit avec sérieux et engagement dans sa formation à la médiation et a su rapidement assimiler les enjeux de cette fonction, adopter la posture adéquate, témoignant d'un réel souci d'accompagnement des usagers au quotidien.

Merci à toutes et tous pour votre précieuse collaboration.

France compétences – Rapport d'activité 2024 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

Crédit photo: Thomas Behuret – Crédit illustrations: user18281665/Freepik – ISSN: 2825-9394
Impression: J'V Imprimer – Mars 2025



Immeuble Canopy
6, rue du Général Audran
92400 Courbevoie

www.francecompetences.fr/espace-mediation-de-france-competences