



**RAPPORT
DE LA MÉDIATRICE
2021**

RAPPORT DE LA MÉDIATRICE 2021

La médiation de France
compétences, **trois ans déjà !**
Trois années de dialogue avec
l'ensemble des acteurs afin
que le recours à la médiation
devienne naturel.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 – LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES 04

1. LES CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION 05

2. LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES 06

2.1 Naissance de France compétences et de sa médiation 06

2.2 Au service du développement des compétences des actifs 06

2.3 Un tiers neutre et indépendant 09

3. TROIS ANS DE MÉDIATION AU SERVICE DES USAGERS 10

3.1 Une médiation institutionnelle installée dans le paysage de la formation 10

3.2 Des missions et des actions fortes 10

3.3 Dialogue permanent avec les opérateurs 11

3.4 Des freins identifiés sur la mise en œuvre du projet de transition professionnelle 11

3.5 De grands pas pour un meilleur service aux usagers 12

CHAPITRE 2 – LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2021 14

1. LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION : LES ÉTAPES CLÉS 15

2. LES SAISINES 17

2.1 Les demandes inéligibles : analyse et données 18

2.2 Les demandes éligibles 21

CHAPITRE 3 – LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE 28

1. RETOUR SUR LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS 29

2. PROPOSITIONS 2021 DE LA MÉDIATRICE 32



KARINE DARTOIS
Médiatrice
France compétences

La médiation de France compétences, trois ans déjà !

Trois années pour construire la médiation de France compétences. Trois années de dialogue avec l'ensemble des acteurs afin que le recours à la médiation devienne naturel.

La loi pour un État au service d'une société de confiance (Essoc), publiée en août 2018, a apporté d'importantes avancées pour les usagers, particuliers ou entreprises, dans leurs relations avec les institutions. Les expérimentations menées ont permis de mettre en évidence des bonnes pratiques et d'encourager le recours à la médiation.

L'État poursuit en effet cette démarche de simplification du droit ainsi que des processus et organisations des entités chargées d'une mission de service public dans l'objectif de « transformer les méthodes de travail, d'écouter davantage la parole des usagers et de se mettre à leur place pour gérer au quotidien les réponses à leurs besoins ⁽¹⁾ ».

C'est dans cet état d'esprit que s'inscrivent mes propositions pour améliorer le service apporté aux usagers du conseil en évolution professionnelle et du projet de transition professionnelle. Aujourd'hui, la médiation de France compétences, forte de son installation dans le paysage de la formation, s'appuie sur un dialogue constant avec tous les acteurs de l'écosystème pour agir auprès des usagers. Elle s'appuie également sur un cadre réglementaire clarifié pour le projet de transition professionnelle, à travers un recueil « *des règles, priorités et modalités de prise en charge* », mais aussi sur des principes de fonctionnement harmonisés pour les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR).

Ces deux étapes favorisent une égalité d'accès des usagers au financement du projet de transition professionnelle et permettent désormais d'agir pleinement en médiation.

Si le recours à la médiation dans le cadre du conseil en évolution professionnelle est encore marginal, il concerne principalement des usagers impliqués dans des parcours de démission/reconversion qui considèrent que leur accompagnement a été insuffisant.

Ces premières saisines sur le dispositif des démissionnaires ont mis en évidence d'autres différends. En effet, si la médiation est bien compétente pour intervenir dans la phase d'accompagnement obligatoire du conseil en évolution professionnelle, les difficultés rencontrées par la suite, lors du passage en Commission, ne relèvent pas de mes missions, ni d'aucune autre médiation. Dans l'attente d'une solution, il a été nécessaire d'agir en intermédiation avec l'ensemble des acteurs.

Dans la poursuite de cette mission d'amélioration continue du système de formation, je reviens dans ce 3^e rapport sur mes propositions 2020, pour en apporter un suivi et en proposer de nouvelles, fruit de l'analyse des médiations rencontrées en 2021.

J'attire de nouveau l'attention du réseau des Transitions Pro sur la qualité des courriers adressés aux usagers, dont le caractère, encore trop peu explicite, continue à produire des blocages importants dans les parcours. Je pointe également des inégalités d'accès au projet de transition professionnelle pour certaines catégories de salariés et j'attire l'attention des décideurs sur la nécessité de mieux prendre en compte les parcours de formation mixtes et les périodes d'application en entreprise. Si la médiation repose sur les saisines d'usagers en difficulté, je tiens à souligner, dans le contexte singulier de ces deux dernières années, la mobilisation de l'ensemble des opérateurs, pour accompagner au mieux la réussite de leur projet.

Enfin, pour poursuivre cette mission et dans un souci de transparence et d'accessibilité, il est essentiel que cette fonction puisse bénéficier de davantage de visibilité sur les sites de l'ensemble des acteurs délivrant des informations sur ces services et dispositifs. Les usagers interrogés répondent trop rarement que le recours à la médiation leur a été communiqué par les opérateurs du conseil en évolution professionnelle ou du projet de transition professionnelle. Le développement indispensable de cette notoriété au profit des usagers permettra à la médiation de France compétences de devenir, plus encore, l'alternative incontournable à la résolution des conflits, comme l'expérimentation sur la médiation préalable obligatoire nous y invite.

(1) Réponse écrite du Sénat (publiée au JO le 24/12/2019, page 11 350) à la question n° 17 421 posée par M. Bruno Fuchs « Relation entre les usagers et les services de l'administration ».



LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

1. LES CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION



2. LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

« La médiation est un mode amiable de résolution des différends qui prévoit l'intervention d'un tiers neutre, impartial et indépendant, dont le rôle est de faciliter la recherche d'une solution. »

Karine Dartois a été nommée Médiatrice par le Directeur général de France compétences, pour une période de trois ans renouvelable.

2.1 Naissance de France compétences et de sa médiation

C'est dans un contexte de réforme du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage instaurée par la loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » qu'est née France compétences, le 1^{er} janvier 2019. Cette loi a pour ambition de permettre à toute personne d'être actrice de son évolution professionnelle, en accédant facilement à tous les outils de formation et d'apprentissage pour s'insérer, évoluer à son poste, se reconvertir, compléter comme approfondir ses compétences, etc.

Administrée par une gouvernance quadripartite et placée sous la tutelle du ministère en charge de la formation professionnelle, **France compétences est l'unique instance de gouvernance nationale dédiée à la formation professionnelle et à l'apprentissage.** Sa gouvernance est composée de représentants de l'État, des Régions, des organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel, et de personnalités qualifiées.

2.2 Au service du développement des compétences des actifs

France compétences a pour missions clés **d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.** Pour les accomplir, les équipes de France compétences travaillent au quotidien avec les principaux acteurs de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

C'est grâce à un **dialogue permanent** avec l'ensemble de ces acteurs que France compétences peut exercer pleinement ses missions en termes d'évaluation, de médiation, de diffusion de connaissances, de recommandations et de signalement des dysfonctionnements.

Par ses différentes actions alliées à cette proximité fonctionnelle, France compétences œuvre à la mise en place d'un **système lisible, cohérent et équitable** pour l'évolution et la transition professionnelle des actifs.

La nomination de la Médiatrice s'inscrit depuis 2019, précisément, dans cet objectif d'**amélioration continue du système.** « Sa fonction répond à de véritables enjeux liés à la relation triangulaire entre le financeur, l'usager et le prestataire. La médiation est un des seuls moments où France compétences est en contact avec l'usager final et permet d'avoir des retours d'expérience sur la mise en œuvre des nouveaux dispositifs que sont le conseil en évolution professionnelle et le projet de transition professionnelle », commente Stéphane Lardy, le Directeur général de France compétences.

La médiation, gage d'une meilleure transparence

La fonction de médiation a été instituée par le [décret n° 2018-1331](#), relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences. Ce décret précise le périmètre d'intervention de la Médiatrice. Elle doit agir en médiation pour faciliter la résolution des différends entre :

- ▶ les opérateurs en charge des **projets de transition professionnelle** et leurs usagers ;
- ▶ les opérateurs chargés de la mise en œuvre du **conseil en évolution professionnelle** et leurs usagers.

La Médiatrice de France compétences intervient à la **demande des usagers** du conseil en évolution professionnelle ou du projet de transition professionnelle. Si leur demande est éligible, elle conduit des médiations pour tenter de **résoudre à l'amiable et gratuitement** les différends qui les opposent aux opérateurs chargés de dispenser ces services. Dans cette optique, elle aide également les usagers à **mieux comprendre leurs droits et les décisions qui leur sont rendues.**

La Médiatrice, Karine Dartois, ne fait partie d'aucune direction de France compétences, ni du Comité de direction. Sa fonction ne lui permet pas de prendre part aux décisions, ce qui est en soi un **gage d'indépendance et de neutralité.** En revanche, en fonction des sujets, elle est invitée par la Direction

générale au Comité de direction ou assiste aux réunions organisées par les directions de France compétences.

Sa **position de tiers**, propice à de riches retours d'expérience, lui permet de formuler des propositions en vue d'améliorer les relations entre les usagers et les opérateurs concernés. Selon les besoins, elle peut suggérer des évolutions de la réglementation et/ou de la pratique. « La publication de son rapport, comme de ses recommandations, peut venir modifier les pratiques de ces structures, et parfois amener à des modifications des textes réglementaires », confirme le Directeur général, Stéphane Lardy.

La médiation institutionnelle **contribue ainsi directement à l'amélioration continue du dispositif, en agissant à plusieurs niveaux :**

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

Le cadre d'intervention légal de la médiation de France compétences laisse place à différents carrefours de l'écosystème de la formation professionnelle.



Des champs d'intervention clairement définis

Au quotidien, afin de faciliter la résolution des différends survenant sur ses deux champs de compétence, la Médiatrice dialogue avec **les associations en charge des projets de transition professionnelle et les opérateurs sélectionnés par France compétences pour mettre en œuvre le conseil en évolution professionnelle.**

Le projet de transition professionnelle

Ce dialogue avec les Associations Transitions Pro est facilité par la présence d'un **correspondant médiation**, désigné dans chaque région. La Médiatrice s'entretient régulièrement avec eux dans le cadre des dialogues de médiation.

Pour rappel, le projet de transition professionnelle « **permet à tout salarié de suivre, à son initiative et à titre individuel, une formation certifiante (1), pendant ou en dehors de son temps de travail, en vue de changer de métier ou de profession.** »

Il est ouvert aux salariés de droit privé sous conditions d'éligibilité (notamment des conditions d'ancienneté) et il est soumis à l'accord de l'employeur lorsque la formation se réalise en tout ou partie sur le temps de travail. Lorsque la formation se déroule sur le temps de travail, le salarié est rémunéré et bénéficie d'un congé spécifique.

Dans le cadre du dispositif de projet de transition professionnelle, **la Médiatrice intervient à différents moments :**

- ▶ lorsque les usagers tentent de déposer leur dossier et que celui-ci est rejeté ;
- ▶ après les deux refus prononcés par les Commissions d'instruction et de recours ;
- ▶ après accord de financement et lorsque les usagers rencontrent des difficultés en cours de formation.

Parmi les cas traités par la Médiatrice, nombreux sont les différends qui surviennent à la suite des refus de prise en charge au titre du projet de transition professionnelle. Dans ce cas, la Médiatrice intervient dans un cadre très précis, dans lequel les **Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR) sont toujours souveraines** pour accepter ou non le projet et son financement.

(1) C'est-à-dire enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS) élaboré par France compétences.

QUI SONT LES ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO ?

Ces associations, agréées par l'État, sont nées au 1^{er} janvier 2020, afin de mettre en œuvre le projet de transition professionnelle. Depuis le 1^{er} janvier 2019, ce dispositif, qui a pris la suite du congé individuel de formation (CIF), est mis en œuvre par les **Associations Transitions Pro**.

Chaque Conseil d'administration de ces associations est paritaire : il est composé à parts égales de représentants des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d'employeurs (représentatives au niveau national et interprofessionnel).

Parmi leurs missions, ces 18 associations sont chargées d'examiner les demandes de projet de transition professionnelle, d'accorder le financement des projets qui entrent dans les critères et priorités et de gérer la prise en charge des frais de salaire et/ou de formation tout au long du projet. Les ressources de ces associations sont votées chaque année par le Conseil d'administration de France compétences.

Ces règles, modalités et priorités de prise en charge sont définies par France compétences qui finance les Associations Transitions Pro et s'assure de la bonne mise en œuvre du projet de transition professionnelle, notamment via un système d'information commun.

Le conseil en évolution professionnelle

Créé dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle de 2014, le conseil en évolution professionnelle a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel de chaque actif. Selon l'article L. 6111-6 du code du travail, « toute personne peut bénéficier tout au long de sa vie professionnelle d'un conseil en évolution professionnelle dont l'objectif est de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel ». Le conseil en évolution professionnelle, dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé, est proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle.

Il est accessible aux personnes en recherche d'emploi, aux salariés du secteur privé, aux travailleurs indépendants, aux artisans, aux professions libérales et aux autoentrepreneurs.

En fonction du statut de la personne, ce conseil est délivré par les opérateurs désignés par la loi, d'une part (Pôle emploi, l'Association pour l'emploi des cadres – Apec –, les Missions locales, les Cap emploi), et, d'autre part, les opérateurs régionaux sélectionnés et financés par France compétences, pour les actifs occupés.

Tous doivent respecter un cadre commun d'engagements de service tel que défini dans le cahier des charges commun fixé par arrêté du 29 mars 2019.

QUI SONT LES OPÉRATEURS DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE ?

Depuis le 1^{er} janvier 2020, le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les actifs occupés (hors agents publics) par **des opérateurs régionaux financés et sélectionnés par France compétences**. Au terme d'un appel d'offres national lancé en 2019 par France compétences, 18 opérateurs ont été retenus pour les régions métropolitaines et ultramarines françaises (www.mon-cep.org).

Sélectionnés par France compétences, ces 18 opérateurs agissent aux côtés des autres opérateurs nationaux désignés par la loi (Pôle emploi, Apec, les Missions locales, les Cap emploi).

Indépendance et impartialité

Ni juge, ni arbitre, la Médiatrice ne dispose d'aucun pouvoir de décision. En revanche, elle dispose, d'une part, d'un **pouvoir d'investigation, de questionnement et d'analyse** et, d'autre part, d'une **bonne connaissance des dispositifs et de l'environnement de la formation professionnelle** qui lui permet de comprendre rapidement les différends qui lui sont présentés et de dialoguer avec les opérateurs.

Dès lors que les demandes sont éligibles à la médiation, la Médiatrice est en capacité de comprendre et d'identifier les difficultés, d'analyser les situations rencontrées et de suggérer, sur la base de son expérience antérieure, des solutions.

Lors des médiations, elle met en évidence « *des situations mal estimées, des erreurs d'appréciation de la part des équipes techniques ou d'éventuelles incompréhensions de la part des usagers* ». Elle tente, lorsque c'est possible, de concilier la position prise par les opérateurs et l'intérêt du réclamant en agissant dans le respect de la légalité et de l'équité pour prendre en compte des situations particulières.

Lorsqu'elle identifie une situation non conforme, elle prend contact avec l'utilisateur et l'opérateur concerné pour mieux comprendre la situation et identifier les pistes de solution. Dans le cas des refus de demande de projet de transition professionnelle, elle peut interpellé la Commission pour lui proposer, au regard de nouveaux éléments, de réexaminer un dossier. **Mais la décision de suivre ou non sa proposition appartient à la Commission.**

Le rôle de la Médiatrice consiste à poser un regard en droit et en équité.

Le rôle de la Médiatrice consiste alors à **poser un regard en droit et en équité** pour s'assurer notamment que les dossiers des usagers ont bien été instruits conformément à la réglementation en vigueur. Elle s'assure que ce sont bien les projets qui correspondent le mieux aux critères et priorités qui accèdent au financement.

Lorsque l'instruction et l'avis sont cohérents, elle revient alors vers l'utilisateur pour :

- lui confirmer la conformité des refus ;
- lui expliquer les éventuels points faibles de son dossier ;
- l'inciter à prendre contact avec un conseiller en évolution professionnelle pour retravailler son dossier en vue d'une nouvelle présentation ou pour identifier d'autres possibilités de financement.

En revanche, lorsque la Médiatrice repère des incohérences, des oublis, elle s'entretient avec son correspondant médiation pour identifier et comprendre les écarts. Si, à l'issue de ce dialogue, elle n'obtient pas de réponse concluante, elle peut alors agir. Elle **interpelle la Commission** pour lui demander de plus amples explications et/ou pour lui proposer de réexaminer une demande pour laquelle certains aspects n'auraient pas été pris en compte.

2.3 Un tiers neutre et indépendant

La médiation institutionnelle implique ainsi **une double approche** :

- **rester indépendante** tout en faisant partie de l'institution avec la nécessité d'en connaître parfaitement les rouages, les dispositifs, les évolutions et les perspectives ;
- **rester neutre et impartiale**, tout en aidant les usagers à mieux comprendre leurs droits et les décisions qui leur sont rendues, et les aider à faire reconnaître des situations non conformes.

Comme l'exige la fonction, la Médiatrice est **indépendante** : elle ne dépend d'aucune direction de France compétences et n'a pas non plus de lien avec les opérateurs chargés de dispenser les services. La Médiatrice agit en totale autonomie et dispose des ressources nécessaires à l'exercice de sa fonction : une chargée de médiation, Valérie Dussurgey, formée à la médiation, qui l'a rejointe à temps plein pour l'accompagner, un espace dédié à la médiation sur le [site de France compétences](http://site.de.france.compétences) et un système d'information (SI) déployé spécifiquement permettant de suivre l'ensemble des échanges avec les parties.

Tiers neutre et impartial, la Médiatrice ne prend pas parti et pose un regard neuf et sans a priori sur chaque situation. La Médiatrice s'appuie également sur ses connaissances techniques et juridiques, mais aussi sur **ses qualités humaines et son écoute active**.

Cette déontologie inhérente à sa fonction est rappelée dans la [Charte de la médiation de France compétences](http://Charte.de.france.compétences). Élaboré en 2019 par la Médiatrice, revu en 2022, ce document est structurant pour les actions de la médiation. Cette charte rappelle notamment :

- les **droits et obligations** respectifs des parties ;
- la **stricte confidentialité** qui s'applique sur le contenu des dossiers et des faits portés à sa connaissance ;
- la **gratuité** du recours à la médiation pour les parties, le respect de délais d'instruction courts.

Retrouvez les témoignages d'autres médiateurs au sein du [1^{er} rapport de la Médiatrice de France compétences](http://1er.rapport.de.france.compétences).

3. TROIS ANS DE MÉDIATION AU SERVICE DES USAGERS

La fonction de médiation institutionnelle s'est installée dans un contexte simultané de création de l'autorité nationale « France compétences », dont les missions étaient nouvelles. C'est la première fois qu'une médiation est instituée au niveau national dans l'écosystème de la formation professionnelle, à l'échelle de ses deux champs de compétence.

3.1 Une médiation institutionnelle installée dans le paysage de la formation

La médiation est encore « *un objet social mal identifié*⁽¹⁾ » au sein des organisations, qu'il s'agisse d'entreprises ou d'administrations. L'installation de cette nouvelle fonction dans le paysage de la formation professionnelle a nécessité une démarche pédagogique auprès des usagers comme des opérateurs.

Après une phase de réflexion nécessaire, la Médiatrice a précisé comment la médiation allait s'intégrer au domaine d'activité spécifique de la formation professionnelle. La contextualisation de la démarche de médiation représentait un fort enjeu, afin de l'adapter aux deux dispositifs visés par le décret de France compétences – à savoir le projet de transition professionnelle et le conseil en évolution professionnelle. Cette intégration s'est faite sans déroger à l'esprit même de la médiation : « *incarner un tiers neutre, impartial et indépendant* ».

Il a fallu ainsi appréhender, **construire et expliciter** cette nouvelle fonction, y compris au sein de France compétences, afin de lui réserver une place singulière permettant de garantir les valeurs de déontologie à laquelle la Médiatrice est attachée.

L'installation de la médiation est également passée par l'instauration d'un dialogue privilégié avec les opérateurs concernés par les champs d'intervention de la Médiatrice fixés par décret : les Associations Transitions Pro et les opérateurs du conseil en évolution professionnelle à partir de 2020.

L'instauration de ce dialogue a également permis à la médiation de comprendre ces nouveaux dispositifs et services, et la manière dont ils seraient mis en œuvre par les opérateurs.

Travaux avec ses pairs

Durant la phase d'installation, la Médiatrice s'est inspirée de l'expérience d'autres médiateurs de services au public (retrouvez leurs témoignages dans le [1^{er} rapport de médiation](#)) afin de construire sa propre vision. Et dès les premières demandes de médiation en 2019, elle s'est rapprochée plus spécifiquement des médiateurs de Pôle emploi et de la Caisse des dépôts avec qui elle partage deux sujets : le compte personnel de formation (CPF) et le conseil en évolution professionnelle. Leurs travaux communs ont permis d'identifier la médiation compétente en fonction du statut de la personne et de son projet.

Une construction itérative du processus de médiation

Dès le premier trimestre 2019, le processus de médiation opérationnel a été élaboré en se basant sur les premiers textes (lois, décrets, arrêtés), parus sur le nouveau dispositif de projet de transition professionnelle. Puis, la phase de mise en œuvre a été progressive, grâce à un dialogue constant avec les correspondants médiation au sein des Associations Transitions Pro. Ces échanges ont permis à la médiation de monter en compétence sur l'instruction des dossiers, en identifiant les documents et outils indispensables à la bonne conduite des médiations. Ce travail s'est construit selon une démarche itérative, c'est-à-dire dans des allers-retours entre un processus au départ assez théorique et sa confrontation avec le réel. C'est celle-ci qui a permis au processus de médiation de se préciser et de s'affiner au fur et à mesure. Encore aujourd'hui, au fil des demandes de médiation, le processus continue à s'enrichir...

3.2 Des missions et des actions fortes

La mise en place de ce **processus de médiation** ainsi que l'élaboration d'une **charte** ont constitué de véritables piliers pour l'installation de la médiation dans le paysage de la formation.

C'est pour répondre au plus près de ces attendus inhérents à sa fonction que la Médiatrice a élaboré dès 2019 la [Charte de la médiation de France compétences](#). Ce document structurant présente le cadre dans lequel se déroulent les médiations et rappelle les droits et obligations des parties.

Dès la première année, de grandes avancées ont été réalisées au travers de :

- ▶ la désignation des **correspondants médiation** dans chaque région, et la mise en place de premiers échanges pour comprendre le nouveau dispositif et expliciter la fonction de médiation ;
- ▶ la création d'un [espace en ligne dédié à la médiation](#), via le **site internet de France compétences**, qui a permis aux usagers de mieux connaître cette fonction, de clarifier son rôle, et de saisir la Médiatrice, via le [formulaire de demande de médiation en ligne](#) ;
- ▶ la construction, menée à terme, d'un **système d'information (SI)** permettant à la Médiatrice de tracer la totalité des sollicitations. Cet outil de suivi permet de tracer l'ensemble des échanges que la Médiatrice et sa collaboratrice ont avec les parties (usagers et opérateurs), ce qui permet de traiter un volume important de dossiers de façon efficace. Ce SI permet une analyse et une évaluation plus fines des demandes de saisine et ces données viennent appuyer ses préconisations dans ses rapports annuels, afin d'améliorer continuellement l'accès à ces dispositifs ;
- ▶ la publication des **rapports de la Médiatrice** chaque année, qui permet de dresser le bilan des médiations conduites auprès des usagers et de proposer des évolutions ou recommandations.

3.3 Dialogue permanent avec les opérateurs

Dès 2019, après avoir présenté la [Charte de la médiation](#) au Conseil d'administration de France compétences et élaboré le processus de médiation, la Médiatrice a fait le choix d'entamer un **tour de France des Associations Transitions Pro**.

L'OBJECTIF ?

Faciliter la compréhension et l'appropriation de cette nouvelle fonction, à travers la rencontre des équipes techniques, des salariés des associations, mais aussi des partenaires sociaux, membres de la Commission d'instruction et de la Commission de recours.

Si la présentation de la médiation à travers un tour de France des associations (initié en 2019) a dû être interrompue en raison du contexte sanitaire, elle a repris en septembre. En 2021, la Médiatrice a pu aller dialoguer avec les opérateurs lors de quatre déplacements en Grand Est, Nouvelle-Aquitaine, Normandie, Hauts-de-France et échanger par visioconférence avec la présidence des Pays-de-la-Loire. Trois rendez-vous initialement prévus en 2021 ont été reportés à 2022.

Mais la Médiatrice entretient un dialogue régulier avec les correspondants médiation des Associations Transitions Pro sur des points techniques à l'occasion de la réinstruction des dossiers. Ces retours d'expérience, à travers ces échanges, ont permis de comprendre très concrètement comment la médiation allait pouvoir agir auprès des parties.

Avec les opérateurs du conseil en évolution professionnelle, le dialogue a débuté en même temps que le dispositif en 2020 et la relation se construit au fil des médiations.

3.4 Des freins identifiés sur la mise en œuvre du projet de transition professionnelle

Au regard des saisines, des freins ont pu être identifiés dans la mise en œuvre du projet de transition professionnelle pour les usagers comme pour les actions de la médiation.

Sécuriser les formations de longue durée

Les projets de transition professionnelle nécessitant des formations longues (deux ans ou plus) sont limités dans l'accès aux financements. En effet, comme la Médiatrice l'avait souligné dès son premier rapport ([cf. recommandation n° 3 – rapport de la Médiatrice 2019 – pages 34-35](#)), les ressources allouées au dispositif dédié aux projets de transition professionnelle des salariés ne lui permettent pas d'accompagner à lui seul les besoins en reconversion nécessitant des formations de longue durée.

Pourtant, certaines de ces formations, notamment celles issues du secteur sanitaire et social, sont difficilement réalisables au titre d'autres dispositifs en raison notamment de leur durée (plus de 24 mois) et/ou des publics éligibles, et lorsque la formation n'est (ou partiellement) pas éligible à l'alternance. La prise en charge partielle des formations longues tend à disparaître au profit de parcours de formation multifinancés.

(1) Jacques Faget, *Médiations, les ateliers silencieux de la démo-cratie*, 2010, Toulouse, Érès.

Un dialogue territorial avait commencé à s'amorcer, dès 2019, pour identifier des solutions (compléments de financement au titre du projet de transition professionnelle, ou succession dans la mobilisation des dispositifs). Ces initiatives régionales se poursuivent afin d'identifier des solutions de nature à couvrir financièrement la totalité de ces parcours.

Transparence et harmonisation attendues

Améliorer l'harmonisation et la transparence est nécessaire dans le **processus de décision des Commissions**, afin de permettre à la médiation de mener à bien ses actions. En effet, si le dialogue pérenne avec les Transitions pro a valu à la médiation d'accéder aux dossiers des salariés comme aux détails techniques de chaque projet, il est regrettable que les bordereaux des Commissions mentionnent toujours, en 2021, l'avis des services techniques et non la décision finale des Commissaires. Dans ces situations, la médiation n'a pas pu vérifier l'égalité d'accès et l'équité de traitement examinées au cours d'une même Commission.

De même, un **besoin de transparence auprès des usagers dans la compréhension des refus de prise en charge** est indispensable.

D'une part, il est important de permettre aux usagers d'identifier clairement le ou les points de blocage de leur dossier (projet ou budget) et, selon la situation, d'exposer de manière personnalisée et contextualisée les points faibles du dossier. Ces informations sont utiles aux usagers pour se repositionner et, le cas échéant, se tourner vers d'autres dispositifs ou d'autres financeurs lorsque c'est possible.

D'autre part, lorsque le projet de transition professionnelle est accepté, cette transparence et cette lisibilité sont d'autant plus nécessaires qu'elles sécurisent la réalisation du parcours.

Les usagers doivent connaître très précisément les ressources dont ils disposeront.

Les usagers doivent connaître très précisément, et avant de s'engager dans leur projet de transition professionnelle, les ressources dont ils disposeront, ainsi que leur éventuel reste à charge (cf. recommandation n° 2 – rapport de la Médiatrice 2020 – pages 34-35).

Une meilleure communication dans les courriers de notification envoyés aux usagers a été recommandée par la Médiatrice chaque année au sein de ses rapports.

Enfin, la Médiatrice observe que les sites internet des opérateurs ne communiquent pas suffisamment sur l'existence de la Médiatrice :

- ▶ elle est bien présente sur les sites des opérateurs du conseil en évolution professionnelle, ainsi qu'un lien vers son espace médiation, mais n'est pas suffisamment visible ;
- ▶ elle est peu, voire pas visible sur les sites des Associations Transitions Pro et son espace n'est pas accessible depuis leur site (seulement cinq sites sur 18 au total) ;

Depuis la fin de l'année 2021, elle interroge systématiquement les usagers et ne peut que constater qu'ils ont trouvé l'information par eux-mêmes. Elle souhaiterait avoir davantage de visibilité sur sa fonction sur les pages d'accueil des sites des opérateurs.

3.5 De grands pas pour un meilleur service aux usagers

Au cours de ces trois années, la Médiatrice se réjouit d'une avancée significative en matière **d'harmonisation de l'instruction des dossiers**, à travers la mise en place d'un guide professionnel *Règles et modalités de prise en charge*.

Pour rappel, dès 2019, les dialogues de médiation avaient mis en évidence une **mise en œuvre différenciée des règles et modalités de prise en charge** des demandes de financement pouvant conduire à des inégalités de traitement des usagers d'une région à une autre. Des groupes de travail ont été conduits sous l'égide de France compétences en vue d'une harmonisation sur l'ensemble du territoire. Ces travaux ont fait l'objet de **recommandations adoptées fin 2019 et en 2020 par le Conseil d'administration de France compétences**, puis d'un recueil des règles réunissant l'ensemble des décisions issues du code du travail et des recommandations de France compétences.

Ce guide détaillé est désormais le document unique de référence des professionnels inclus dans ce dispositif. La Médiatrice s'y réfère quotidiennement pour s'assurer que les demandes des usagers ont été traitées selon la réglementation en vigueur. **Ce guide contribue à homogénéiser l'instruction des services techniques et favorise une égalité d'accès des usagers aux financements. C'est également ce cadre commun et harmonisé qui permet à la médiation d'agir.**

Les recommandations de France compétences sont également venues préciser le cadre de décision des Commissions et les dossiers de projet de transition professionnelle sont désormais examinés en Commission selon les mêmes principes sur tout le territoire.

En effet, la Médiatrice avait identifié le besoin de mettre en place un processus de décision harmonisé, s'appuyant sur des indicateurs publics, communs et partagés afin d'apprécier le projet (notamment sur critères de pertinence du projet et sur les priorités) et d'objectiver les décisions des Commissions pour garantir une égalité d'accès des usagers au dispositif.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Désormais, les Commissions d'instruction et de recours suivent des règles communes pour prendre leur décision, en premier lieu (article L. 6323-17-2 du code du travail) : « Le projet est présenté à la Commission paritaire interprofessionnelle régionale [qui] apprécie la pertinence du projet et du positionnement préalable prévu à l'article L. 6323-17-1, instruit la demande de prise en charge financière et autorise [ou non] la réalisation et le financement du projet. Cette décision est motivée et notifiée au salarié ».

Comment ?

La Commission apprécie la pertinence du projet professionnel au regard des critères cumulatifs suivants :

- ▶ la cohérence du projet de transition professionnelle destiné à changer de métier ou de profession ;
- ▶ la pertinence du parcours de formation et des modalités de financement envisagés à l'issue de l'action de positionnement préalable ;
- ▶ les perspectives d'emploi à l'issue de l'action de formation, notamment dans la région.

À l'issue de cet examen, soit le projet présenté dans le dossier :

- ▶ n'a pas convaincu les membres de la Commission sur la base des trois critères et, dans ce cas, il ne pourra pas bénéficier d'un financement ;
- ▶ a convaincu les membres de la Commission sur les trois critères et dans ce cas, il pourra ainsi bénéficier d'un financement, à condition que les fonds alloués à ladite Commission le permettent.

Pourquoi ?

Les budgets sont parfois insuffisants et ne permettent pas la prise en charge de la totalité des projets ayant pourtant convaincu les membres de la Commission.

Lorsque les demandes de prise en charge présentées ne peuvent être toutes satisfaites simultanément, les Associations Transitions Pro appliquent le socle commun de priorités (cinq priorités nationales et cinq priorités régionales) figurant dans le référentiel établi par France compétences.

Dans ce cas, la recommandation n° PTP-2020-02 de France compétences précise que les résultats obtenus en application de ce système de cotation « définissent l'ordre dans la satisfaction des demandes. Les projets sont analysés en Commission, du dossier ayant obtenu le plus de points jusqu'à celui en additionnant le moins et ce, jusqu'à épuisement de l'enveloppe prévue pour cette Commission ».

Enfin, « si tous les dossiers totalisant un même nombre de points ne peuvent pas être pris en charge simultanément, alors les dossiers déposés les premiers, selon un critère de date et d'heure de dépôt de dossier, sont prioritaires ».

Le guide des projets de transition professionnelle rappelle que ce référentiel de priorité constitue un socle de règles opposables qui sécurise les décisions des Transitions Pro, notamment en cas de recours et de médiation.

Aussi, un dossier peut être refusé selon deux possibilités :

- ▶ soit en raison de l'axe « projet » parce que le dossier n'a pas convaincu les partenaires sociaux membres de la Commission (dossier non probant) au regard d'un ou plusieurs critères du projet ;
- ▶ soit en raison de l'axe « budget/priorités » parce qu'il ne dispose pas d'un nombre de points de priorité suffisant au regard des autres dossiers et de l'enveloppe disponible pour cette Commission.

NB : Dans ce second cas, et malgré le caractère probant du projet, le dossier ne sera pas financé.

Aujourd'hui, le cadre commun applicable est désormais clair et en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2021. Il garantit une pratique harmonisée et donc une égalité de traitement dans l'accès à ces financements.

C'est également ce cadre commun applicable qui permet désormais d'agir en médiation.



2 LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2021

1. LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION : LES ÉTAPES CLÉS

Les étapes préalables à la médiation

Avant de pouvoir demander une médiation, l'utilisateur doit avoir **préalablement tenté de résoudre son différend** avec l'opérateur concerné selon les étapes suivantes.

CAS GÉNÉRAL

L'utilisateur a sollicité un conseil en évolution professionnelle ou un projet de transition professionnelle et a rencontré un problème ou un différend avec l'opérateur concerné.

CAS PARTICULIER DES REFUS DE PRISE EN CHARGE DU PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE PAR LA COMMISSION.

L'utilisateur a déposé un dossier auprès de la Transitions Pro de sa région au titre du projet de transition professionnelle.



ÉTAPE 1 FORMALISER SA DEMANDE



L'utilisateur fait une réclamation en contactant par écrit l'opérateur concerné de sa région (Transitions Pro ou opérateur du conseil en évolution professionnelle) pour lui faire part de son problème ou de son différend.

À l'issue de la **Commission d'instruction**, et si la réponse de la Commission ne le satisfait pas ou qu'il ne la comprend pas, il dispose de **deux mois** à compter de la date d'envoi de la notification de refus pour déposer un recours gracieux auprès de Transitions Pro.



ÉTAPE 2 OBTENIR DES RÉPONSES



L'utilisateur reçoit une réponse dans un **délaï maximum de 45 jours** suivant le dépôt de sa réclamation.

La **Commission de recours** examinera la décision contestée et lui notifiera la nouvelle décision dans un **délaï maximum de deux mois** à compter de la date de dépôt du recours.



ÉTAPE 3 SOLLICITER LA MÉDIATRICE



Si la réponse apportée par l'opérateur n'est pas satisfaisante, ou que l'utilisateur n'a pas eu de réponse de l'opérateur, il peut alors solliciter la Médiatrice de France compétences.

Si le litige persiste et/ou que les raisons qui ont été motivées par la Commission de recours ne le satisfont pas, il peut alors solliciter la médiation de France compétences.

Les étapes de la médiation

ÉTAPE 1 SAISINE DE LA MÉDIATRICE



L'utilisateur a la possibilité de saisir la Médiatrice de France compétences :

- ▶ à l'aide du formulaire en ligne présent dans l'espace « médiation » du [site internet de France compétences](#) ;
- ▶ par courrier, à l'adresse postale :
Médiation de France compétences
11 rue Scribe – 75009 Paris.

ÉTAPE 2 L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION



Selon le format de sa demande, l'utilisateur reçoit un accusé de réception (AR) :

- ▶ un courriel, pour une demande en ligne sur l'espace médiation ;
- ▶ un courrier pour une demande reçue par voie postale.

DÉLAI

- ▶ En ligne : **instantané**.
- ▶ Par voie postale : dans un délai maximum de **10 jours**.

ÉTAPE 3 ÉLIGIBILITÉ ET RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE



Après un premier examen de la demande :

- ▶ soit la demande n'est pas éligible, et dans ce cas, la Médiatrice réoriente autant que possible l'utilisateur vers le bon interlocuteur ;
- ▶ soit la demande est éligible et l'utilisateur reçoit un courriel de confirmation l'informant des étapes à réaliser et l'invitant à fournir les pièces en vue de sa recevabilité.

DÉLAI

La Médiatrice dispose d'un délai maximum de **21 jours** pour confirmer ou non l'éligibilité de la demande.

ÉTAPE 4 ENTRÉE EN MÉDIATION



Dès réception des documents demandés par la Médiatrice, l'utilisateur reçoit un AR de complétude du dossier confirmant l'entrée en médiation.

DÉLAI

Dans un délai maximum de **7 jours**.

ÉTAPE 5 ÉCHANGE AVEC LES PARTIES



La Médiatrice instruit la demande et échange avec chaque partie lors d'entretiens bilatéraux. Lorsque la demande n'est pas suffisamment explicite, la Médiatrice privilégie le contact direct avec l'utilisateur afin qu'il puisse exposer les détails du différend jusqu'à ce que la demande soit totalement clarifiée.

À réception des documents envoyés par les opérateurs Transitions Pro, elle compare le résultat de son instruction avec celui de Transitions Pro et organise un entretien avec le correspondant médiation pour échanger avec lui sur le dossier.

DÉLAI

L'AR de complétude du dossier reçu marque le commencement du délai de **60 jours** (sauf prorogation justifiée par les mesures d'instruction qu'elle a demandée) pour recevoir les conclusions de la médiation.

ÉTAPE 6 PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE



À l'issue de ce dialogue de médiation, elle revient vers l'utilisateur pour rendre un avis en droit et en équité, que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

DÉLAI

L'AR de complétude du dossier reçu marque le commencement du délai de **60 jours** (sauf prorogation justifiée par les mesures d'instruction qu'elle a demandée) pour recevoir les conclusions de la médiation.

INÉLIGIBILITÉ

La Médiatrice ne pourra pas examiner un différend si :

- ▶ le différend n'est pas dans le champ de compétence de la médiation de France compétences ;
- ▶ l'utilisateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend directement auprès de l'opérateur concerné (premier niveau de recours) par une réclamation écrite ;

- ▶ le différend a été précédemment ou est actuellement examiné par le Défenseur des droits ou par un tribunal ;
- ▶ l'utilisateur 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 (de premier niveau).

2. LES SAISINES

En 2021, la Médiatrice a reçu **350 demandes de médiations** dont :

256 éligibles soit 73 % (contre 68 % en 2020)

94 non éligibles soit 27 % (contre 32 % en 2020)

Mode de saisine

COURRIER	SITE INTERNET	TOTAL GÉNÉRAL
13	337	350

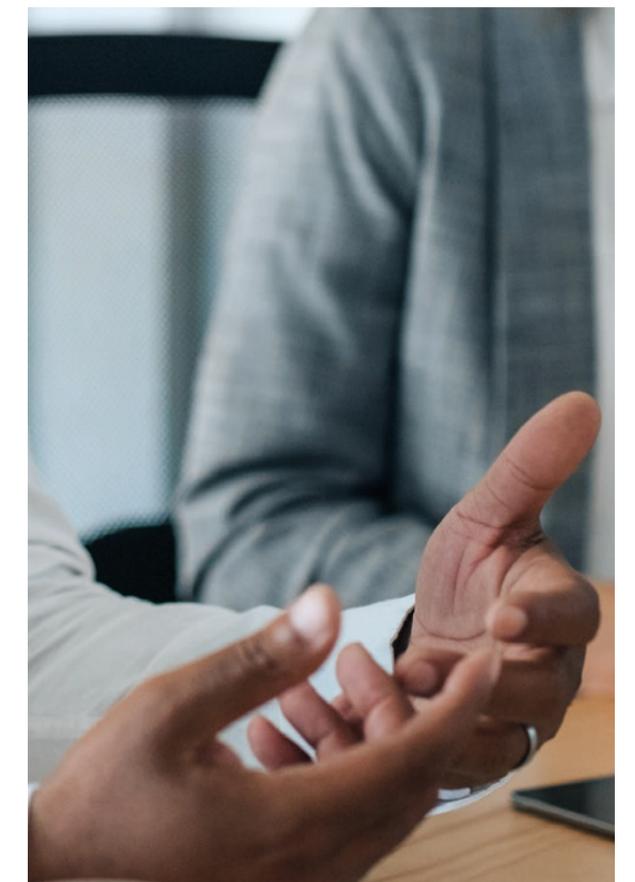
La tendance à la **baisse des demandes inéligibles se poursuit**. Elles ne représentent plus que 27 % des demandes reçues par la médiation de France compétences quand, en 2019, leur taux était de 52 %, puis 32 % en 2020.

Ces demandes proviennent majoritairement du [formulaire de demande de médiation](#) accessible via l'espace « médiation » du site internet de France compétences. Pourtant, celui-ci met largement en évidence les deux dispositifs permettant aux usagers de faire appel à la médiation de France compétences. La Médiatrice ne peut que constater que les demandeurs dont les différends ne portent pas sur son champ de compétence empruntent malgré tout cet espace pour partager leur situation.

La Médiatrice s'interroge sur le désarroi des usagers, quel que soit leur statut (salariés du privé, salariés du public, demandeurs d'emploi), qui ne savent vers qui se tourner pour obtenir de l'aide, un conseil ou une solution.

Réorientation

Dans tous les cas, la Médiatrice ne se contente pas de déclarer l'inéligibilité au regard des missions qui lui sont confiées. Elle accorde un soin particulier à chaque demande, afin de pouvoir les réorienter vers un interlocuteur identifié, lorsque c'est possible.



2.1. Les demandes inéligibles : analyse et données

Parmi les 94 demandes inéligibles, la médiation de France compétences a été sollicitée à...

20 % par des personnes qui rencontraient des difficultés dans la mobilisation de leur compte personnel de formation (CPF) , des problèmes d'alimentation du compte ou des différends avec leur organisme de formation. (35 % en 2020)	Selon les situations, la Médiatrice les a invitées à s'adresser : ▶ soit aux équipes techniques de la Caisse des dépôts qui gèrent « Mon compte formation » ; ▶ soit à la Médiatrice de la Caisse des dépôts.
19 % par des usagers qui rencontraient des difficultés avec leur organisme de formation, en dehors du dispositif de projet de transition professionnelle. (9 % en 2020)	La Médiatrice les a invités à saisir, selon les situations, les DREETS, la DGCCRF ou la Direction de la certification professionnelle de France compétences.
18 % par des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés pour accéder à une formation.	La Médiatrice les a orientés majoritairement vers les médiateurs régionaux de Pôle emploi.
15 % par des actifs engagés dans la procédure de reconversion professionnelle (démission) et qui rencontraient des difficultés lors du passage de leur dossier en Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) . (12 % en 2020)	Selon les situations, la Médiatrice a agi en intermédiation avec les Associations Transitions Pro.
11 % par des salariés ou des organismes de formation qui souhaitaient entrer en contact avec la Direction de la certification professionnelle de France compétences (validité, renouvellement des certifications/habilitations enregistrées au RNCP ou RS). (16 % en 2020)	La Médiatrice a réorienté les demandes des organismes de formation vers la Direction de la certification professionnelle de France compétences et les salariés, le plus souvent vers les certificateurs eux-mêmes.
7 % des personnes souhaitant bénéficier d' informations et/ou de conseils.	La Médiatrice les a invitées à s'adresser à un opérateur du conseil en évolution professionnelle, selon le statut de la personne. www.mon-cep.org
5 % par des usagers du projet de transition professionnelle qui rencontraient des difficultés dans leur relation avec leur employeur .	La Médiatrice a confirmé qu'elle n'était pas compétente pour agir dans la relation de droit privé avec l'employeur.
5 % divers	

À NOTER

Au total, ce sont **plus de 36 % des demandes qui ont fait l'objet d'une réorientation** vers un autre Médiateur :

- ▶ Médiatrice du groupe Caisse des dépôts ;
- ▶ Médiatrices de l'Éducation nationale ;
- ▶ Médiateurs régionaux de Pôle emploi ;
- ▶ Médiateur de l'Afpa.
- ▶ Médiateur du conseil régional d'Île-de-France ;

La démission/reconversion ou le projet de reconversion professionnelle (PRP)

Comme en 2020, plusieurs usagers en cours de démission/reconversion ont contacté la Médiatrice de France compétences pour l'informer de situations de blocage rencontrées avec les Associations Transitions Pro chargées d'attester le caractère réel et sérieux de leur projet.

Des usagers en manque d'interlocuteurs

Pour ces usagers, la Médiatrice rappelle que, si elle est compétente pour intervenir en amont, lors de l'accompagnement obligatoire du conseiller en évolution professionnelle, les difficultés rencontrées par la suite, lors du passage en CPIR, ne relèvent pas de son champ de compétence.

Pourtant, les autres médiations également identifiées sur ce dispositif, notamment les Médiateurs régionaux de Pôle emploi, ne sont pas non plus compétentes pour intervenir. Le manque d'interlocuteurs en capacité d'agir dans ces situations est mal compris par les usagers et ne leur permet pas de dénouer des situations souvent complexes.

Dans certaines situations, ce sont les médiateurs de Pôle emploi eux-mêmes, qui se sont adressés à elle pour comprendre et aider au mieux des ex-salariés ayant démissionné avant le passage de leur dossier en Commission, comme la loi l'autorise.

Lorsqu'elle est sollicitée, la Médiatrice **agit le plus souvent en intermédiation** pour tenter de faire émerger des solutions qui sécuriseront la situation de l'usager.

En effet, la médiation ne peut se satisfaire du traitement actuel de ces problématiques et alerte l'ensemble des acteurs sur l'absence de Médiateur qui place les usagers dans des positions alarmantes mettant à mal leur projet comme leur évolution professionnelle, voire leur situation personnelle.

Par ailleurs, en qualité d'observatrice du système de la formation professionnelle, la Médiatrice pointe cette insuffisance qu'elle pallie, compte tenu des situations bien souvent préoccupantes, dans l'attente d'une évolution.

ZOOM SUR LE DISPOSITIF « DÉMISSIONNAIRE »

Sont concernés les salariés dont la démission est intervenue à compter du 01/11/2019 sous certaines conditions :

- ▶ être salarié en contrat à durée indéterminée (CDI) de droit privé au moment de la démission ;
- ▶ justifier d'au moins cinq ans d'activité salariée continue chez un ou plusieurs employeurs ;
- ▶ avoir un PRP qui présente un « caractère réel et sérieux » formalisé dans le cadre du conseil en évolution professionnelle par un opérateur (hors Pôle emploi et Missions locales) ;
- ▶ faire valider son projet par une CPIR réunie au sein de Transitions Pro.

Ne sont pas concernés :

- ▶ les salariés en CDI de droit privé qui ont majoritairement travaillé dans le secteur public pour des employeurs en autoassurance ;
- ▶ l'ensemble des agents de droit public (titulaires ou non) ;
- ▶ les travailleurs indépendants (non-salariés) ;
- ▶ les titulaires d'un contrat à durée déterminée (CDD) ou d'un contrat de travail temporaire.

Plusieurs points de blocage identifiés par la Médiatrice

- ▶ **Formation commencée quelques jours avant le passage en CPIR et sans notification de refus formel à l'usager.**

La Médiatrice a été sollicitée par un Médiateur régional de Pôle emploi ainsi que par l'ex-salarié, candidat au dispositif « démissionnaire », dont le dossier n'avait jamais été présenté à la CPIR en raison du démarrage de la formation antérieur de quelques jours, au passage en Commission. Il avait reçu une simple réponse par courriel, l'informant que son dossier ne serait pas présenté en Commission.

La solution apportée

Les investigations et échanges de la Médiatrice avec ses correspondants institutionnels ont permis de trouver une issue positive pour le démissionnaire. Il est important de noter que l'usager n'ayant pas été destinataire d'un courrier formel de refus de la Commission, à la suite du dépôt de son dossier « démissionnaire »

complet, la règle du « silence gardé pendant deux mois vaut décision d'acceptation » s'applique, contrairement au dispositif de projet de transition professionnelle pour lequel le silence de la Commission vaut refus.

- **Des salariés dont l'employeur est en autoassurance, non-éligibles au projet de reconversion professionnelle (PRP).**

Comme en 2020, des ex-salariés ont malheureusement découvert qu'ils **n'étaient pas éligibles à l'allocation chômage d'aide au retour à l'emploi (ARE)** et donc au dispositif « projet de reconversion professionnelle », malgré leur suivi scrupuleux de la procédure : accompagnement par un conseiller en évolution professionnelle, obtention de l'avis positif du caractère « réel et sérieux » par la **Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR)**.

Pourquoi ? Parce que leur entreprise a choisi un régime d'autoassurance, c'est-à-dire qu'elle assure elle-même ses salariés contre le risque de chômage, en supportant la charge financière et en indemnisant elle-même son personnel qui remplit les conditions ⁽¹⁾.

La solution apportée

La Médiatrice est entrée en contact avec la médiation de Pôle emploi, qui a trouvé des solutions en lien avec les services de la Délégation générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP).

- **Une situation méconnue : le cas particulier des accords frontaliers.**

Un cas d'un usager résidant en France mais travaillant sur le territoire monégasque a permis de rappeler les droits dans ces cas particuliers, en vue d'un projet de reconversion, dont le caractère réel et sérieux a pu être établi à la suite du passage devant la CPIR.

La solution apportée

Les services de Pôle emploi et de la DGEFP ont confirmé que le régime d'assurance chômage français est régulièrement étendu au territoire monégasque. La réforme de 2019, établie par la voie d'un décret en Conseil d'État, a donné lieu à un accord conclu le 31 octobre 2019, permettant d'éviter tout vide juridique. Cet accord prend en compte l'une des nouvelles mesures introduites par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018, à savoir les dispositions relatives à l'ARE-démisionnaires nécessairement adaptées à la législation monégasque.

(1) Ces entreprises peuvent aussi demander à Pôle emploi de gérer cette indemnisation, en signant une convention de gestion. C'est alors Pôle emploi qui verse les allocations aux anciens salariés et l'employeur lui rembourse les allocations en y ajoutant des frais de gestion.



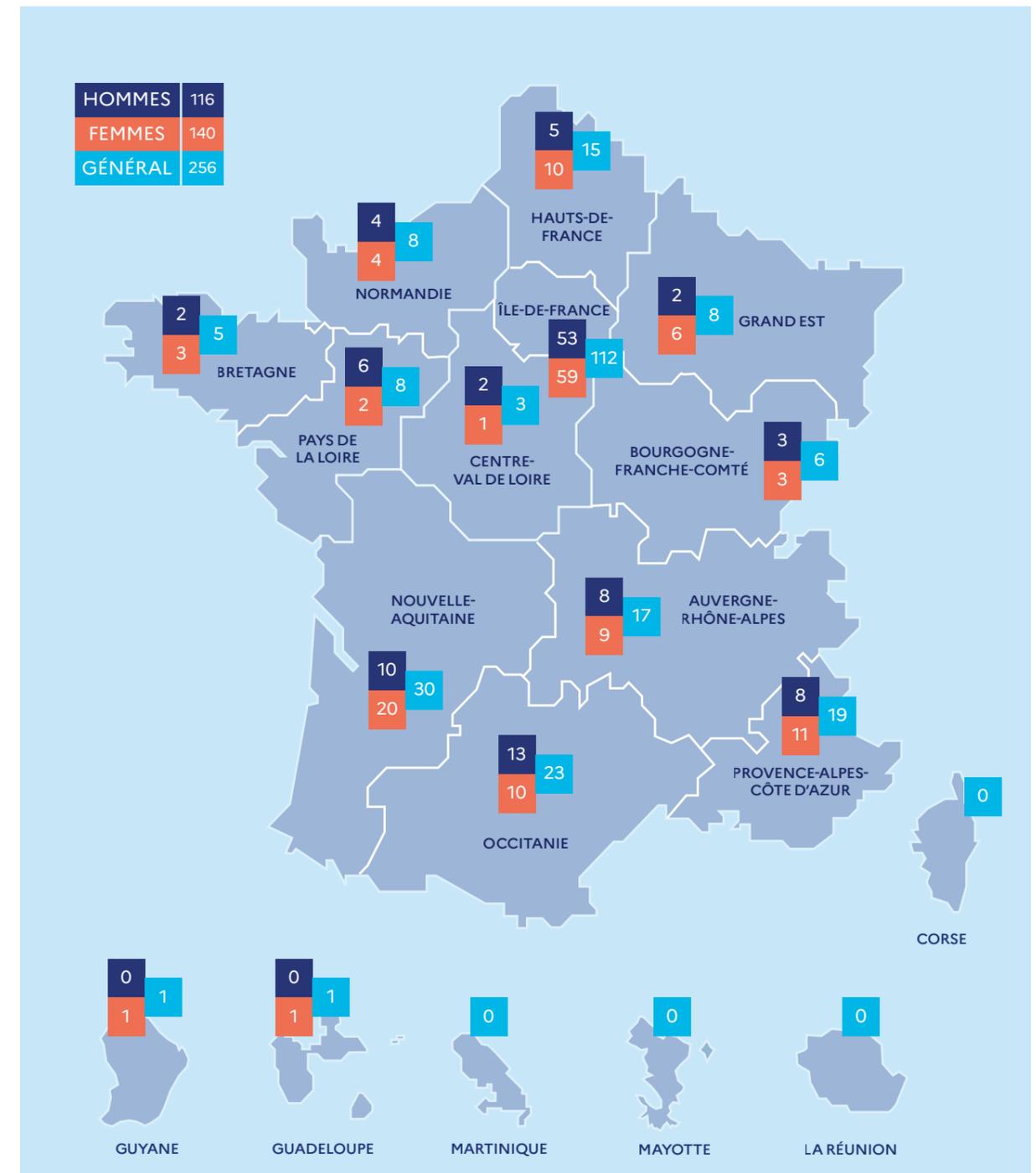
2.2 Les demandes éligibles

Répartition géographique

256 demandes éligibles dont :

248 pour le projet de transition professionnelle

8 pour le conseil en évolution professionnelle



Les saisines selon les trois situations

Rappel : la demande de médiation peut intervenir dans les cas suivants.

	Nombre de saisines	Projet de transition professionnelle	Conseil en évolution professionnelle
SITUATION 1	58 (22 %)	Au moment du dépôt du dossier en vue de sa présentation à la Commission.	Au moment où le salarié tente d'accéder à un conseil en évolution professionnelle et n'y arrive pas malgré sa relance.
SITUATION 2	171 (67 %)	Après les deux refus de prise en charge notifiés par les Commissions.	En cours d'accompagnement lorsque le salarié rencontre un problème et n'arrive pas à le résoudre.
SITUATION 3	27 (11 %)	En cours de projet de transition professionnelle.	Après avoir terminé l'accompagnement conseil en évolution professionnelle.

SITUATION 1

22 % des demandes de médiation portaient sur des problèmes rencontrés au moment du dépôt de dossier.

Un tiers d'entre elles concernaient des blocages au cours de la procédure de dépôt du dossier. Ces différends peuvent être liés à...

- **La mise en place du dossier dématérialisé** : le nouvel « espace personnel » en ligne a pu conduire à des difficultés pour les usagers, les employeurs comme les organismes de formation (problèmes de téléchargement, d'accès aux volets à compléter...). Les Associations Transitions Pro ont tout mis en œuvre pour y remédier et permettre aux usagers de déposer leur dossier.
- **Au dépassement du délai de dépôt du dossier (trois mois minimum avant le début de la formation pour les CDI, deux mois pour les CDD)** : l'usager n'étant pas toujours en mesure de maîtriser la complétude des volets « organisme de formation » et « employeur », les Associations Transitions Pro ont su, au cas par cas, accorder des délais supplémentaires, sans pour autant mettre en difficulté leurs équipes (délai incompressible inhérent à la préparation du dossier pour sa présentation en Commission).

40 % de ces demandes concernaient des blocages liés à la formation pour les motifs suivants.

► Non-éligibilité des certifications visées

La Médiatrice a confirmé qu'une certification doit être inscrite à l'un des deux répertoires nationaux pour faire l'objet d'une demande de projet de transition professionnelle.

Cependant, les formations sanctionnées par des certifications ou habilitations enregistrées au Répertoire spécifique (RS) ne sont pas éligibles si celles-ci :

- relèvent par nature de **l'initiative de l'employeur actuel du salarié candidat au projet de transition professionnelle** au regard de son emploi ;
- ne couvrent pas **l'ensemble des compétences d'un métier ou d'une profession** (exemples : TOEIC, TOEFL, certifications de compétences managériales...).
- **Des problèmes liés aux conditions de réalisation de la formation**
La Médiatrice relève des refus de dépôt, en raison notamment de formations déjà débutées, formations à l'étranger pour une formation sans équivalence au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), redoublement d'un projet de transition professionnelle avec l'accord de l'employeur et 2^e année de BTS.

► Des problèmes de non-éligibilité du bénéficiaire ou de son projet

Les difficultés étaient liées à la nature des contrats de travail (contrat de travail anglais avec un compte personnel de formation en France ; contrat de travail de droit public et statut de gérant mandataire non-salarié). Les conditions exigées d'ancienneté des assistantes maternelles sont également un frein qui fait l'objet d'une recommandation par la Médiatrice ([cf. chapitre 3](#)).

17 % de ces demandes concernaient le choix d'une certification en cours de renouvellement au RNCP.

De nombreux usagers se sont tournés vers la médiation, bloqués dans leur projet de transition professionnelle en raison du choix de leur certification en cours de renouvellement au RNCP.

Dans ce cas, la Médiatrice a confirmé que les Associations Transitions Pro doivent s'assurer que **l'enregistrement d'une certification reste actif, a minima jusqu'à la date d'entrée en formation**. Si la date d'échéance de l'enregistrement intervient avant l'entrée en formation et qu'aucune nouvelle fiche n'a été publiée entre-temps (renouvellement), alors le projet de transition professionnelle n'est pas éligible au financement. D'autant que les Associations Transitions Pro ne peuvent pas présager de la décision de la Commission de la certification professionnelle de France compétences de renouveler, ou non, une certification.

Toutefois, elle a proposé aux usagers de solliciter un conseiller en évolution professionnelle et de se faire accompagner pour identifier, lorsque c'était possible, les autres certifications en cours de validité sur la même thématique de formation.

Il est important que les certificateurs **anticipent au maximum le renouvellement de leur certification**, d'autant que la Direction de la certification professionnelle, en charge des enregistrements, publie régulièrement sur le site de France compétences des notices détaillées.

Des freins liés au contexte Covid-19 pour les intermittents du spectacle

La Médiatrice a été sollicitée par des intermittents du spectacle dans l'impossibilité de cumuler les 88 jours travaillés sur les 24 derniers mois, les excluant ainsi des conditions d'ancienneté d'accès au projet de transition professionnelle. La Médiatrice a alerté les services de la Délégation générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP) et a reçu une information confirmant qu'aucune mesure dérogatoire pour le projet de transition professionnelle des intermittents ne pouvait être appliquée, sans un décret spécifique.

SITUATION 2

67 % des demandes de médiation portent sur des refus de prise en charge des dossiers de transition professionnelle.

La plupart du temps, les usagers ont tendance à penser la médiation comme une ultime instance d'appel qui pourrait leur accorder, in fine, le financement de leur projet. Ce que bien évidemment la médiation n'est pas.

Pourquoi ?

D'abord parce que, par définition, le rôle de médiateur implique justement que celui-ci ne dispose d'aucun pouvoir de décision, ce qui est l'essence même de sa fonction.

Mais également parce que les instances de gouvernance du projet de transition professionnelle (les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales) sont souveraines en matière de décision de financement.

La Médiatrice rappelle qu'elle réinstruit les dossiers. Elle recalcule notamment systématiquement les points de priorité et constate un taux d'écart, relativement important, provenant généralement d'oublis de ces points. Ces écarts sont abordés lors des dialogues de médiation et le plus souvent, le résultat de la médiation est confirmé par son correspondant. La Médiatrice observe, par ailleurs, que ces erreurs sont reportées à la Commission de recours.

Elle souligne l'importance d'un juste calcul de cette cotation pouvant effectivement mettre en péril l'accord d'une prise en charge par les Commissions. Elle sera attentive à l'évolution de ces écarts.



LA MÉDIATION, UNE PÉRIODE INCOMPRESSIBLE DE 60 JOURS ET DES DEMANDES DE MÉDIATION PEU COMPATIBLES AVEC CE DÉLAI...

Rappelons que le processus de médiation requiert une **période incompressible de 60 jours** pour :

- ▶ demander aux parties (usager et Association Transitions Pro) les éléments nécessaires à l'intervention de la médiation ;
- ▶ réinstruire le dossier selon les éléments reçus des deux parties ;
- ▶ dialoguer avec les parties et notamment avec le correspondant médiation pour identifier les éventuels points faibles relevés par la Commission ;
- ▶ revenir vers les parties pour apporter une réponse.

Demandes de médiation reçues moins
84 % de 60 jours avant le démarrage de la formation (86 % en 2020)

Demandes de médiation reçues au minimum
16 % 60 jours avant le démarrage de la formation (14 % en 2020)

Dans **84 % des cas**, la formation est en passe de démarrer au moment où la Médiatrice analyse le dossier. Cela ne permet donc pas à l'usager de bénéficier des conclusions de la médiation avant l'entrée en formation.

Mais lorsque l'examen du dossier met en évidence des oublis ou des erreurs d'appréciation et que la conformité du refus n'est pas confirmée, la Médiatrice émet une recommandation de réexamen à destination de Transitions Pro.

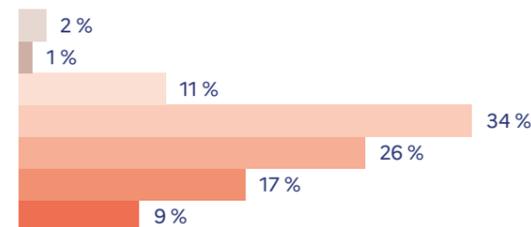
Dans ce cas, le salarié aura ainsi la possibilité de présenter un nouveau dossier pour une nouvelle session, si la proposition de la Médiatrice est effectivement retenue.

PROFIL DES PERSONNES QUI DEMANDENT UNE MÉDIATION POUR CAUSE DE DOUBLE REFUS

▶ Par type de contrat

Contrat à durée indéterminée (CDI)	91 %
Contrat à durée déterminée (CDD)	7 %
Total général	98 %

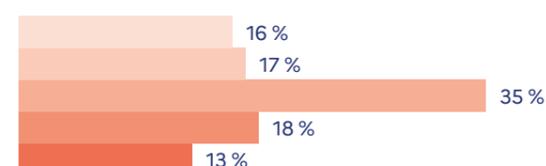
▶ Par niveau de certification à l'entrée (avant le projet de transition professionnelle)



▶ Par durée de formation en heures



▶ Par niveau de certification visé



● 100 h à 199 h ● 200 h à 499 h ● 500 h à 799 h
● 800 h à 1 199 h ● 1 200 h et plus

● Niveau 1 ● Niveau 2 ● Niveau 3 ● Niveau 4
● Niveau 5 ● Niveau 6 ● Niveau 7

Niveaux du cadre européen

- **Niveaux 1 et 2** : sans niveau spécifique – infra-bac
- **Niveau 3** : CAP, BEP – infra-bac
- **Niveau 4** : bac
- **Niveau 5** : DEUG, BTS, DUT – bac +2
- **Niveau 6** : master 1, licence – bac +3/+4
- **Niveau 7** : master 2, ingénieur... – bac +5
- **Niveau 8** : doctorat – bac +8.

SITUATION 3

11 % des demandes de médiation portent sur des difficultés rencontrées pendant ou après la mise en œuvre du dispositif de projet de transition professionnelle ou du service de conseil en évolution professionnelle.

En 2020, la Médiatrice a été saisie sur les deux dispositifs, à la suite de différends survenus pendant ou après leur mise en œuvre, pour les principales raisons suivantes.

48 % des saisines éligibles concernent des problèmes de prise en charge financière du projet de transition professionnelle.

▶ Des contestations sur la rémunération perçue en cours de projet de transition professionnelle

La Médiatrice rappelle la recommandation formulée dans le rapport 2020, portant sur **l'évolution des courriers de notification de prise en charge** permettant aux usagers d'identifier clairement non seulement les ressources dont ils disposeront tout au long de leur projet, mais aussi de prendre connaissance des éventuelles sommes restant à leur charge.

En 2021, la Médiatrice n'a constaté aucune évolution positive sur ces courriers de notification mais, au contraire, il est regrettable d'observer **une dégradation due à la disparition de certains éléments**, comme la durée des enseignements théoriques et des heures de stage (cf. recommandation n° 2 – rapport de la Médiatrice 2020 - pages 34-35).

Le manque de précision, toujours présent dans les courriers, concernant la durée de rémunération, notamment lorsque celle-ci est différente de la durée totale de la formation, entraîne les usagers à lancer des SOS.

MME P., LE 29 NOVEMBRE 2021

« Transitions Pro m'avait fait, à l'acceptation de mon dossier, un papier officiel comme quoi je toucherais 1 308 € brut. Or, le salaire que je touche est de 896 € net. »

MME B., LE 17 NOVEMBRE 2021

« Sur la notification de décision, il est indiqué que mon salaire de 1 095 € brut mensuel est pris en charge à 100 %. Or, ce mois-ci, je n'ai perçu que 353 €. Transitions Pro m'évoque un motif de répartition des heures et me reproche mon manque d'information alors que ce motif n'est apparu explicitement dans aucun document, et que je n'ai rien signé de la sorte. [...] Comment aurais-je pu accepter un revenu si faible ? Si j'avais su que je perdrais 60 % de mes revenus, j'aurais opté pour une autre manière de me former. »

▶ Des contestations sur la prise en charge des coûts pédagogiques

Par ailleurs, **18 % des demandes de médiation concernent la mobilisation du compte personnel de formation (CPF)** participant au financement des coûts pédagogiques des projets de transition professionnelle.

Dans certaines situations, notamment lorsque les droits du CPF couvrent tout ou partie des coûts pédagogiques, les usagers ont remarqué que leur CPF était mobilisé en totalité alors que le montant de prise en charge par les Associations Transitions Pro était inférieur et que, de fait, ils perdaient une partie de leurs droits acquis.



M. C., LE 12 FÉVRIER 2021

« Je me suis résolu à vous contacter en dernier recours car les arguments que j'ai avancés lors de mes contacts avec le service « financement » de Transitions Pro ont été infructueux.

Avant de vous contacter, je me suis rapproché de la Caisse des dépôts, qui gère le compte personnel de formation (CPF), mais je n'ai pas eu d'interlocuteur pour avoir les informations relatives à l'abondement.

Je me suis résigné à faire profil bas et j'ai signé à contrecœur le courrier de notification que Transitions Pro m'a envoyé, compte tenu que je suis déterminé à réaliser ma reconversion professionnelle et, d'autre part, parce que je craignais que le fait que refuser cette notification annule sans recours possible le financement obtenu. J'espère que votre action m'apportera un dénouement concluant. »

C'est à l'occasion de cette première demande de médiation sur le sujet que la Médiatrice a découvert que le système d'information (SI) des Transitions Pro était resté paramétré selon une ancienne règle en vigueur à l'époque du congé individuel de formation (CIF). Elle a immédiatement alerté les services concernés de France compétences au printemps 2021 et les modalités de mobilisation du CPF, dont la prise en charge des coûts pédagogiques, ont été modifiées en novembre 2021 pour prendre en compte cette réglementation.

D'autres difficultés surviennent lorsque certains organismes de formation demandent à leur stagiaire de procéder à l'avance des frais pédagogiques, malgré la confirmation de prise en charge réalisée par Transitions Pro, et tardent à leur remboursement, une fois la formation terminée.

MME P., LE 24 SEPTEMBRE 2021

« Bonjour, la Commission d'instruction a décidé de participer à la prise en charge totale de ma formation en date du 20/05/2020.

L'organisme de formation m'a demandé de payer moi-même la totalité de la formation, par prélèvement bancaire mensuel. Malgré de multiples relances auprès de l'organisme de formation, je n'ai pas réussi à faire valoir mes droits et je paye encore ma formation. Je ne sais plus comment et vers qui me diriger car il manque toujours un « document » et on me fait tourner en rond depuis des mois sans me rembourser alors que ma formation est terminée. »

► Des problèmes liés aux stages et périodes d'application en entreprise (PAE)

Enfin, 15 % des demandes concernent des problèmes liés aux stages ou PAE. En effet, la rémunération à percevoir, pendant ces PAE, s'appuie sur une durée arrêtée par le référentiel de certification. En l'absence de celui-ci, une règle de plafonnement à 30 % de la durée des enseignements mentionnés dans le dossier de demande de prise en charge s'applique. Or, l'utilisateur le découvre bien souvent trop tardivement et à ses dépens.

MME T., LE 29 SEPTEMBRE 2021

« Le diplôme ne s'obtient que si la période de stage est effectuée. Alors, je viens d'apprendre que la période de stage n'était pas intégralement payée. Excusez-moi mais je trouve cela inexplicable. Pourquoi accorder une formation si l'on ne peut pas faire la période de stage ? En plus, sur ma notification de décision, rien n'est indiqué clairement. En aucun cas ils ne précisent que le stage n'est pas pris en compte. En fait, ils indiquent un nombre d'heures de formation théorique et le salaire payé avec un nombre global d'heures sans vraiment préciser à quoi cela correspond. »

Pour mémoire, la prise en compte des stages ou PAE était évoquée dans la [recommandation n° 2 – rapport de la Médiatrice 2020 – pages 34-35](#) et fait l'objet dans ce rapport 2021 d'une nouvelle [recommandation en chapitre 3](#).

7 % des saisines éligibles concernent des problèmes spécifiques au conseil en évolution professionnelle.

► Des accompagnements jugés insuffisants par les usagers

Ces demandes ont porté principalement sur un conseil en évolution professionnelle jugé « insuffisant » dans le cadre du dispositif de projet de reconversion professionnelle (PRP).

Ces demandes concernaient la première étape du dispositif « démissionnaire », c'est-à-dire l'accompagnement du conseil en évolution professionnelle obligatoire en amont de la présentation du dossier en Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR). Plusieurs usagers considèrent qu'ils n'ont pas été suffisamment mis en garde sur les points de vigilance à observer (éligibilité au dispositif, éligibilité à Allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE), employeur en autoassurance, présentation du dossier en CPIR avant le début de la formation).

MME D., LE 20 JANVIER 2021

« Lors de mon suivi de conseil en évolution professionnelle, je n'ai pas été informée de mon devoir de remplir un dossier de démissionnaire. Je suis en reconversion professionnelle et j'ai dû quitter un de mes deux emplois à mi-temps pour suivre ma formation. De ce fait, je n'ai pas d'indemnité de la part de Pôle emploi. C'est mon conseiller Pôle emploi qui me dirige vers vous. Quel est mon recours ? »

La Médiatrice répond à l'utilisateur après échanges avec l'opérateur de conseil en évolution professionnelle.

« Je comprends que vous avez réalisé un conseil en évolution professionnelle en amont de votre démission mais que vous n'avez jamais déposé de dossier de démissionnaire auprès de la CPIR en vue d'obtenir le caractère réel et sérieux de votre projet. Parce que votre conseillère en évolution professionnelle a quitté ses fonctions durant l'été et que la conseillère qui vous a été attribuée ensuite est partie en congé (mois d'août) sans vous informer des démarches particulières propres à ce dispositif. Ma correspondante au sein de l'opérateur de conseil en évolution professionnelle me confirme vous avoir appelée en décembre dernier et m'écrit : « La conseillère aurait dû, au premier mail reçu, faire un point plus approfondi sur ses attentes ». De plus, ils sont conscients que vous n'aviez pas reçu toutes les informations nécessaires à la procédure PRP et que cela engendre pour vous de réelles difficultés financières. Face à cela, je vous informe que j'ai transmis votre dossier à la médiation de Pôle emploi, qui devrait prendre contact avec vous très prochainement. »

Le Médiateur régional de Pôle emploi répond quelques jours plus tard.

« Bonjour, j'ai regardé attentivement les éléments transmis et ceux qui composent le dossier de Madame D. à Pôle emploi. Je vous informe que l'une des pistes évoquées, à savoir un passage auprès de l'inspecteur pédagogique régional, a abouti et qu'une ouverture de droits sera effective à compter du 22 janvier. »





3 LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

1. RETOUR SUR LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION N° 1 GARANTIR L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AU DISPOSITIF SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

Situation rencontrée : Cadre juridique du recours gracieux

Rappel de la situation et de la recommandation formulée

En 2020, la Médiatrice avait identifié que les Commissions de recours étaient très hétérogènes en termes de comitologie, d'organisation des Commissions et d'attendus de la part des bénéficiaires.

Elle avait proposé aux associations de poursuivre le travail initié sur les Commissions d'instruction en vue de définir et d'harmoniser le cadre commun partagé des Commissions de recours.

Suivi de la recommandation

Tout au long de l'année 2021, la Médiatrice n'a pas constaté de réelles évolutions ni d'harmonisation de ce cadre commun partagé.

En revanche, elle a été informée qu'un groupe de travail s'était organisé sous l'égide de Certif Pro qui a rendu ses conclusions en **octobre 2021**. Celui-ci apporte un cadre clair et opérant qui devrait contribuer à assurer un égal accès des usagers au dispositif de projet de transition professionnelle sur tout le territoire.

RECOMMANDATION N° 2 AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DE LA PRISE EN CHARGE DU PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

Rappel de la situation et de la recommandation formulée

Les usagers, notamment ceux qui réalisent des parcours de formation à temps partiel, n'avaient pas de visibilité suffisante sur le niveau de prise en charge de l'Association Transitions Pro, et notamment sur l'aspect rémunération. Par exemple, certains découvraient un peu tard, et à leurs dépens, que durant les périodes de fermeture de l'organisme de formation, leur salaire mensuel pouvait être divisé par deux.

Ce cadre repose sur les principes suivants :

- ▶ « le bureau se constitue en instance de recours gracieux en cas de contestation de la décision de l'Association Transitions Pro » ;
- ▶ un même administrateur ne peut statuer sur un même dossier à la fois en première instance en Commission d'instruction et en Commission de recours ;
- ▶ la Commission de recours ne peut fonctionner équitablement que si elle est dotée d'un budget dédié ;
- ▶ un salarié peut faire recours d'une décision de première instance :
 - ▶ par l'apport d'un élément nouveau à un dossier ;
 - ▶ et/ou à la suite d'une erreur d'appréciation par Transitions Pro.

La Médiatrice rappelle que **pour agir en médiation, elle a besoin d'accéder à des informations stabilisées et cohérentes**. Les bordereaux de relevés de décisions des Commissions d'instruction et de recours signés par les présidences doivent donc **présenter les décisions finales** des membres des Commissions et non l'avis des services techniques, comme c'était encore le cas en 2021.

Des situations délicates rencontrées par des usagers avaient pu être mises en évidence dans sa recommandation. La Médiatrice avait alors insisté sur la nécessité pour les usagers de **connaître très précisément**, et avant de s'engager dans leur projet de transition professionnelle, **les ressources dont ils pourraient disposer** tout au long de leur projet de transition professionnelle, ainsi que les éventuels restes à charge.

Suivi de la recommandation

En 2021, la Médiatrice a été invitée par les Associations Transitions Pro à participer à un groupe de travail chargé de réfléchir aux évolutions des courriers de notification de décision. Elle a pu ainsi rappeler l'absence de mentions qui, de son point de vue, ne contribue pas à sécuriser les usagers dans la réalisation de leur projet.

Pourtant, à l'issue de cette rencontre, elle ne constate pas d'évolution positive sur ces courriers de notification.

Elle est même étonnée de voir disparaître des mentions aussi importantes que la durée totale du parcours de formation (en heures) financé par Transitions Pro, incluant à la fois :

- ▶ la durée totale des enseignements théoriques ;
- ▶ la durée de l'éventuel stage en entreprise ou période d'application en entreprise (PAE).

Elle est d'ailleurs à nouveau saisie par plusieurs usagers se sentant trompés par ces absences de précisions.

MME S., EN DÉCEMBRE 2021

« Je m'adresse à vous car je suis dans une impasse. La notification de décision reçue indiquait le montant de mon salaire mensuel et le Directeur financier de mon entreprise m'avait informée que je perdrais environ 200 € par rapport à mon salaire habituel, ce que j'ai accepté avant de débiter ma formation, le 1^{er} octobre 2021. Tout va bien pendant les trois premiers mois, puis en décembre, une comptable de mon entreprise me contacte pour m'informer qu'il y a eu une mauvaise interprétation. Je contacte immédiatement Transitions Pro et une personne me répond que ma formation n'est pas à temps plein et qu'il aurait fallu prévoir un retour dans mon entreprise afin de conserver mon salaire.

Je ne comprends donc pas pourquoi cela n'est pas mentionné clairement sur la notification de décision. J'ajoute que personne n'avait intégré cette condition, ni moi, ni mon employeur.

[...] Je me retrouve aujourd'hui avec un trop-perçu, sans action possible car la somme finalement remboursée par Transitions Pro à mon employeur représente un quart de mon salaire.

Je suis complètement anéantie et toute ma famille est touchée par cette situation. En conséquence, quelle solution s'offre à moi ? J'arrête ma formation ? Je recherche un emploi ? J'espère trouver une solution rapidement car ma famille et moi n'allons pas pouvoir tenir longtemps sans réponse. »

Après examen des trois volets de demande de prise en charge, la Médiatrice constate en effet que la durée des enseignements théoriques est très éloignée d'un temps plein (10 h/semaine).

Les professionnels de la formation pourront en effet se demander comment la salariée et son entreprise ont

pu penser que la rémunération serait totale. Mais le courrier de notification (cf. extrait ci-dessous) n'est pas du tout explicite et ne fait aucunement mention de la notion de « **durée de formation** » (pourtant présente dans les courriers 2019 et 2020), ni même aux « **conditions de versement de cette rémunération** » (par exemple, « versée au prorata des heures effectivement réalisées »).

EXTRAIT DE LA NOTIFICATION DE PRISE EN CHARGE DE TRANSITION PRO

Conformément aux textes en vigueur, votre compte personnel de formation (CPF) est mobilisé sur ce projet de transition professionnelle à hauteur de 0,00 €.

SALAIRES (remboursés par Transitions Pro à l'employeur)

- ▶ Période de prise en charge : du 01/10/2021 au 30/09/2022
- ▶ Salaire brut mensuel et taux pris en charge : 2 281,51 € + primes brutes annuelles : 2 905,00 € pris à 100 %
- ▶ Taux horaire brut : 15,85 €

COÛTS PÉDAGOGIQUES (réglés par Transitions Pro à l'organisme de formation)

- ▶ Période de prise en charge : du 01/10/2021 au 30/09/2022
- ▶ Coût total de la formation : 2 855,00 €
- ▶ Montant pris en charge : 2 855,00 € dont restant à votre charge : 0,00 € TTC

FRAIS ANNEXES (réglés au prorata des jours de présence en formation)
0,00 € (aucune observation)

COFINANCEMENT(S)

Plan de relance

Soit un engagement financier total prévisionnel de 20 094,10 €

Il est évident que l'absence totale de référence à la durée de formation, d'une part, et, d'autre part, la présence du « montant de salaire brut mensuel » suivi de la mention « pris en charge à 100 % », sans aucune autre explication, ne peuvent qu'induire en erreur les usagers et même leur entreprise.

Aussi, il semble désormais urgent que les courriers de notification permettent aux usagers d'identifier clairement les données financières du projet. Ceux-ci doivent mettre en exergue les points de vigilance, tels que la nécessité de dialoguer avec leur employeur pour appréhender la meilleure façon de couvrir les périodes d'interruption de la formation (CP, RTT, CET, etc., retour dans l'entreprise, congés sans solde).

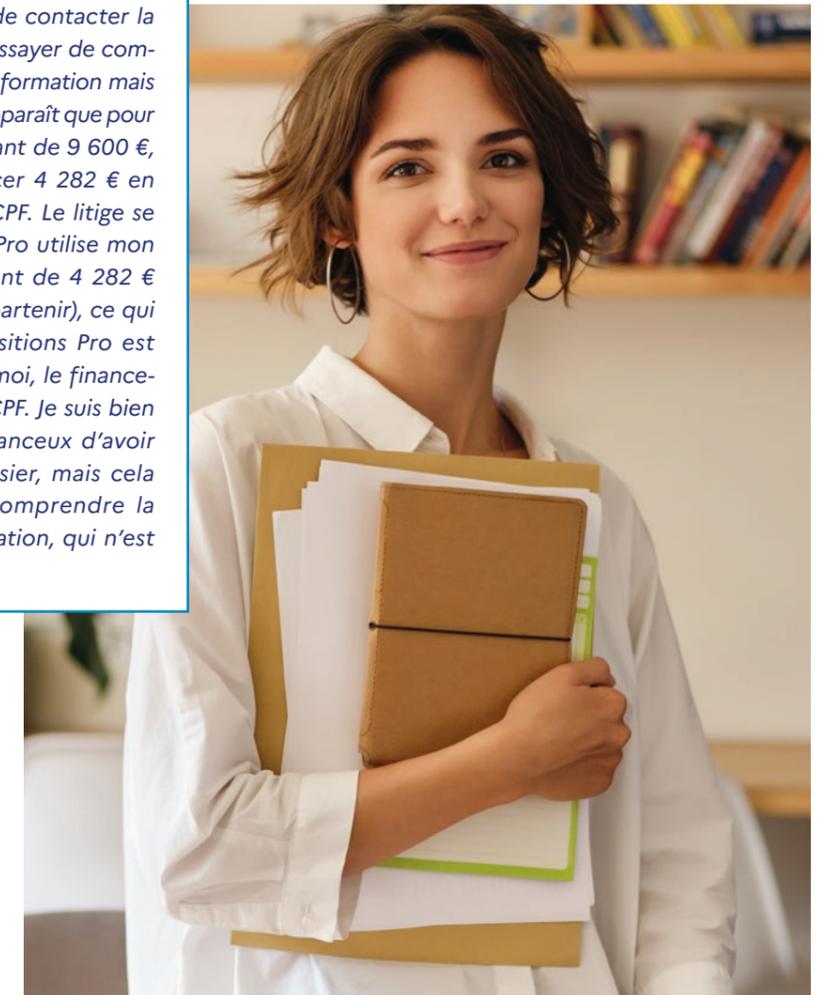
De même, la Médiatrice continue à être sollicitée par des usagers qui ne comprennent pas les modalités de mobilisation de leur compte personnel de formation (CPF) dans le financement des coûts pédagogiques.

M. S., EN 2021

« À plusieurs reprises, j'ai essayé de contacter la Commission Transitions Pro pour essayer de comprendre comment est financée ma formation mais je n'ai aucune information claire. Il apparaît que pour financer ma formation d'un montant de 9 600 €, Transitions Pro devrait me financer 4 282 € en y ajoutant en complément mon CPF. Le litige se situe dans le fait que Transitions Pro utilise mon CPF pour son propre financement de 4 282 € (alors que celui-ci est censé m'appartenir), ce qui fait qu'au final, l'apport de Transitions Pro est quasiment égal à mon CPF. Pour moi, le financement final devrait être 4 282 € + CPF. Je suis bien évidemment conscient d'être chanceux d'avoir eu une acceptation de mon dossier, mais cela n'enlève rien à mon droit de comprendre la façon dont est financée ma formation, qui n'est claire dans aucun document. »

Pourtant, la Délégation générale de l'emploi et de la formation professionnelle (DGEFP) et France compétences ont confirmé, dès la première année de mise en œuvre du projet de transition professionnelle, que **les prises en charge notifiées par les Associations Transitions Pro incluent la mobilisation du CPF** et que, de ce fait, celui-ci ne vient pas s'ajouter au financement accordé.

Cette information pourrait **apparaître de manière plus explicite dans les courriers de prise en charge**, évitant ainsi des demandes de médiation peu pertinentes.



2. PROPOSITIONS 2021 DE LA MÉDIATRICE

RECOMMANDATION N° 1 GARANTIR L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AU DISPOSITIF

Cette recommandation, « garantir l'égalité d'accès au dispositif », devient désormais récurrente et se décline chaque année sur des thématiques et sujets différents.

Les cadres de niveaux 6 et plus

Constat de la Médiatrice

La loi ouvre l'accès au dispositif de projet de transition professionnelle à tous les salariés sans distinction de niveau ou de statut.

Toutefois, les ressources allouées à ce dispositif étant limitées, celles-ci ne permettent pas aux **Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR)** d'accompagner l'ensemble des dossiers qui leur sont présentés. C'est la raison pour laquelle des priorités ont été fixées, privilégiant les publics les moins qualifiés (priorité 1 du référentiel de priorité).

Par ailleurs, les Associations Transitions Pro signent des conventions d'objectifs et de performance avec l'État et le coût moyen des dossiers fait partie des indicateurs de suivi destinés à observer une bonne gestion paritaire de ces fonds mutualisés dans le but d'accompagner le plus grand nombre de transitions.

La plupart des associations déclarent ne pas tenir compte de ces différences de coût dans l'examen des dossiers. Cependant, elles rapportent que dans le même temps, elles doivent veiller à valoriser une bonne gestion de ces fonds.

Or, le coût d'un dossier diffère selon le statut des salariés et leur rémunération et le coût moyen s'en trouve forcément impacté. Par exemple, celui des salariés de niveau 7 (bac +5), employés dans de grandes entreprises, est 2 à 3 fois plus élevé que le coût des dossiers de salariés de niveau 3 (infra-bac) postulant aux mêmes formations.

Pourtant, certains usagers de niveaux 6 et plus peuvent, grâce aux priorités régionales, obtenir un nombre de points de priorité élevé (par exemple 10 points sur 20 au total). Mais la Médiatrice ne peut qu'observer que, malgré une présentation particulièrement travaillée, étayée et argumentée, bon nombre d'entre eux essuient un refus. Elle constate que le coût du dossier est systématiquement compris entre 60 000 € et 90 000 € pour ces derniers, alors que le coût moyen d'un dossier, lui, est de 25 721 € ⁽¹⁾.

Pourtant, bien souvent, il s'agit de salariés qui aspirent à un changement de vie radical et qui cherchent à rejoindre des métiers plus concrets, souvent manuels, artisanaux ou agricoles. Dans ce contexte, ils ont besoin de préparer des certifications de niveau inférieur, par exemple le brevet professionnel (BP) responsable d'entreprise agricole, et sont tout à fait conscients et préparés à une baisse de leur rémunération.

Ils ont réfléchi à leur transition ou reconversion professionnelle depuis plusieurs années. Ils ont réalisé un ou plusieurs stages dans le métier visé pour connaître un peu plus concrètement le domaine d'activité, confronter leur représentation du métier, rencontrer des professionnels. Ils ont également réalisé des business plans qui leur permettent de se projeter dans leur futur métier en connaissance de cause et ont étudié leur modèle économique.

Parfois, ils ont compris avant de saisir la médiation que le coût de leur dossier avait pesé lourd dans le refus et ont exposé à la Médiatrice leur souhait de diminuer le coût de leur rémunération en proposant, par exemple, de ne pas tenir compte de leurs primes ou en proposant de valoriser des jours de CP, RTT, CET, etc.

(1) Source : enquête France compétences « Extrait du Bilan 2020 » (coût moyen net des annulations de l'année).

PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Rappel : dès lors que le projet de transition professionnelle a été autorisé dans sa réalisation et son financement par Transitions Pro, le salarié bénéficiaire de ce projet dans le cadre d'un congé sur son temps de travail (congé projet de transition professionnelle) a droit à une rémunération minimale déterminée par décret.

Le taux de prise en charge du salaire moyen de référence est déterminé en fonction des deux éléments suivants :

- ▶ le salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) horaire brut ;
- ▶ la durée de prise en charge de la rémunération, correspondant à la durée de l'autorisation d'absence ou à la durée de la formation suivie au regard de la nature du projet de transition professionnelle déterminée.

Dans le cas d'un salaire horaire moyen brut de référence supérieur à 2 Smic, le taux de prise en charge du

Les salariés du particulier employeur ⁽²⁾

Constat de la Médiatrice

MME B., LE 11 JUIN 2021 :

« J'ai reçu, vendredi 11 juin, un refus de dépôt de mon dossier au motif que je n'ai pas un an d'ancienneté avec mes employeurs, critère impossible à remplir pour une assistante maternelle agréée pour trois enfants de moins de trois ans.

Mon métier nécessite tous les ans, au mois de septembre, un changement d'employeur car tous les ans, un enfant sur les trois que j'accueille part à l'école et un bébé arrive [...]. Ne pourrai-je jamais bénéficier du dispositif de projet de transition professionnelle ? Notre convention collective nationale des assistants maternels du particulier employeur prévoit que nous bénéficions d'un statut de salarié comme n'importe lequel des travailleurs en France : un contrat à durée indéterminée. C'est donc comme si j'avais le même employeur depuis dix-huit ans. Je cotise à la Sécurité sociale, je cumule des droits à la formation, alors pourquoi ne suis-je pas considérée comme salariée en contrat à durée indéterminée ? »

salaire horaire moyen de référence à 90 %, sans que la rémunération perçue soit inférieure à 2 fois le Smic pour des formations inférieures ou égales à un an (ou 1 200 h maximum).

À ce jour, ce taux de rémunération de 90 % est fixe et ne peut pas faire l'objet d'une diminution, même volontaire, par un salarié qui demanderait, par exemple, que ses primes ne soient pas prises en compte.

La Médiatrice propose de **faire évoluer la réglementation afin que soient prises en compte les propositions de ces salariés** pour diminuer le poids de leur rémunération dans le coût total de leur dossier, s'ils le demandent.

Elle encourage une réflexion de tous les acteurs sur ce sujet, en veillant toutefois à ne pas tomber dans l'excès inverse. L'écueil à proscrire tiendrait au refus systématique des dossiers qui ne proposent pas de diminution de salaire.

En effet, selon leur agrément, les assistantes maternelles peuvent garder plusieurs enfants et dans ce cas, elles sont titulaires d'un CDI par enfant (y compris lorsque les contrats de travail concernent un même employeur dans le cadre de fratries par exemple). De ce fait, et dans l'hypothèse où ces salariés obtiennent une autorisation d'absence de chacun de leurs employeurs (ce qui n'est pas si simple), il leur est impossible de répondre aux conditions d'ancienneté requises sur la totalité de leurs contrats de travail.

Cadre juridique de la situation

La Direction des affaires juridiques de France compétences confirme que, dans le droit en vigueur, il n'existe pas de texte spécifique pour le public des salariés du particulier employeur, dont font partie certaines « assistantes maternelles ». La seule spécificité concerne le paiement en direct par l'Association Transitions Pro de la rémunération des salariés des particuliers employeurs.

Aussi, ce sont les règles générales en matière de conditions d'ancienneté pour les CDI (puisque le recours au CDD est possible uniquement dans certains cas énumérés par la loi) qui s'appliquent.

(2) « Le particulier employeur emploie un ou plusieurs salariés à son domicile privé, au sens de l'article 226-4 du code pénal, ou à proximité de celui-ci, sans poursuivre de but lucratif et afin de satisfaire des besoins relevant de sa vie personnelle, notamment familiale, à l'exclusion de ceux relevant de sa vie professionnelle (article L. 7221-1 du code du travail). »

Les salariés en contrat à durée indéterminée avec un particulier employeur doivent donc justifier du respect des deux conditions d'ancienneté suivantes :

- ▶ 24 mois, consécutifs ou non, en qualité de salariés, quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs ;
- ▶ dont 12 mois dans l'entreprise actuelle, étant rappelé que le CDI ne peut être concerné par une décision de rupture.

PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Concernant la situation de Mme B., la Médiatrice a adressé à l'Association Transitions Pro concernée une proposition en équité en vue d'accepter le dépôt du dossier. En effet, l'application de la règle de droit pour cette catégorie de salarié produit des effets contraires à l'esprit de la règle puisque ces salariés ne peuvent pas

RECOMMANDATION N° 2 LES PARCOURS DE FORMATION MIXTES

Constat de la Médiatrice

Le cas suivant a soulevé un problème spécifique de financement lié au suivi d'un parcours de formation mixte, à la fois pendant le temps de travail (FPTT) et en dehors du temps de travail (FHTT).

Une usagère demande une médiation quelques mois après la réception d'un courrier, confirmant le financement de son projet pour suivre une formation de « secrétaire médicale » d'un an, à temps partiel.

Au moment de remplir son dossier, elle a hésité entre deux cases : FHTT ou FPTT. Et comme elle a choisi de suivre les enseignements théoriques en totalité en dehors de son temps de travail, elle choisit la case FHTT. Dès la constitution de son dossier, elle avait pris soin d'alerter Transitions Pro. « J'ai besoin que Transitions Pro couvre ma perte de salaire durant mon absence de mon poste d'hôtesse d'accueil lors de mon stage de huit semaines en milieu professionnel. »

Alors, lorsqu'elle reçoit le courrier de notification, elle a un doute et prend contact avec les services de Transitions Pro qui lui confirment que son dossier a été accepté en FHTT et que, de ce fait, il n'est ni prévu, ni possible de prendre en charge sa rémunération.

Lorsqu'elle saisit la médiation, elle est dans une situation préoccupante et a perdu tout espoir d'être entendue par Transitions Pro. Elle nous écrit : « J'ai eu un rendez-vous avec une assistante sociale afin de voir si elle pourrait me proposer une solution alternative me per-

remplir les conditions d'ancienneté permettant d'accéder au dispositif. Transitions Pro a accepté cette proposition d'une lecture souple de la règle de l'ancienneté et la salariée a pu déposer son dossier.

La Médiatrice propose donc de **faire évoluer la réglementation** afin que les salariés des particuliers employeurs qui cumulent plusieurs contrats de travail **puissent accéder au projet de transition professionnelle et notamment de vérifier la condition d'ancienneté, a minima sur l'un des contrats**, sous réserve que le salarié obtienne l'autorisation d'absence auprès de chacun de ses employeurs.

Dans l'attente de cette modification de la réglementation, elle propose de privilégier une lecture souple.

mettant de subvenir aux besoins de ma famille pendant deux mois. En effet, j'ai une fille de 11 ans et un garçon de 16 ans et mon mari étant en longue maladie depuis plus de trois ans, il perçoit une pension d'invalidité qui ne suffit pas pour nous faire vivre ».

Face à cela, la Médiatrice adresse un courrier à la présidence de Transitions Pro et attire son attention sur les points suivants :

- ▶ « En faisant le choix de se former en dehors de son temps de travail, Mme C. se met en position de responsabilité face à son projet, témoignant de sa forte motivation mais aussi de son courage, compte tenu de sa situation personnelle ;
- ▶ ce type de formation favorisant à la fois des enseignements théoriques (allégés en semaine) mais également des périodes de mise en situation en entreprise à temps plein (particulièrement adaptée à la formation d'adulte) est amené à se développer et il sera nécessaire de trouver des solutions pour que Transitions Pro puisse les accompagner ;
- ▶ les formulaires de demande ne permettent pas aujourd'hui aux usagers de déclarer des parcours mixtes combinant la réalisation d'une FHTT avec un stage à temps plein pendant le temps de travail, nécessitant ainsi le relais de Transitions Pro sur la partie rémunération ;
- ▶ dès la constitution de son dossier, Mme C. avait pris soin d'alerter les services techniques de la nécessité pour elle de bénéficier d'un financement de sa rémunération pendant les huit semaines que durerait le stage ;
- ▶ Mme C. disposant d'un CPF suffisant pour couvrir la totalité du coût pédagogique, il semblait alors logique que l'intérêt de cette demande de projet de transition

professionnelle résidât uniquement dans la prise en charge des deux mois de salaire à temps complet correspondant au stage prévu ;

- ▶ *l'esprit du dispositif de projet de transition professionnelle n'est pas de mettre les usagers dans des situations délicates mais bien de les aider à sécuriser leur parcours professionnel, afin justement d'éviter les écueils liés aux ruptures de vie professionnelle. »*

Transitions Pro a accepté la recommandation en équité et Mme C. a pu réaliser son stage sereinement.

PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Dans la situation de cette personne et au regard du choix binaire qui lui était imposé, il aurait fallu qu'elle

RECOMMANDATION N° 3 LES PÉRIODES D'APPLICATION EN ENTREPRISE (PAE) OU STAGES

Cadre juridique

L'article D. 6323-18-1 du code du travail précise que la demande de prise en charge d'un projet de transition professionnelle peut prévoir l'accomplissement, par le salarié, d'une période de stage en entreprise **lorsque celle-ci est nécessaire à l'obtention de la certification** prévue par le projet de transition professionnelle.

La recommandation n°PTP-2020-03 de France compétences, applicable au plus tard le 1^{er} avril 2021 et relative aux modalités de prise en charge des financements alloués aux projets de transition professionnelle engagés au titre du CPF, vient préciser, dans son article 1-4, les **modalités de prise en charge des périodes de stage en entreprise** en reprenant pour une large part les règles prévues précédemment au titre du congé individuel de formation.

Pour être prise en charge au titre de la rémunération, la période de stage en entreprise doit :

- ▶ *s'articuler avec une formation certifiante suivie au titre du congé projet de transition professionnelle ;*
- ▶ *être obligatoire pour l'obtention de la certification ;*
- ▶ *se réaliser au titre d'un congé projet de transition professionnelle (effectué en tout ou partie sur le temps de travail) autorisé par Transitions Pro et dans une entreprise qui n'est pas celle qui emploie le salarié ayant fait la demande de prise en charge ⁽¹⁾.*

réalise sa formation pendant le temps de travail pour pouvoir accéder au financement de sa rémunération pendant les huit semaines de stage.

Il semble peu pertinent d'amener les candidats les plus motivés à se former au titre d'un congé sur le temps de travail alors qu'ils se sentent prêts à en assumer la double charge, au regard de la durée hebdomadaire de la formation.

La Médiatrice propose que le dispositif de projet de transition professionnelle s'ouvre à la prise en charge de parcours mixtes, c'est-à-dire de formations visant un ou plusieurs blocs de compétences (ou un stage en entreprise) réalisées successivement pendant le temps de travail au titre d'un congé, mais également en dehors du temps de travail.

La durée maximale de prise en charge de la rémunération de la période de stage dans le cadre du congé PTP est plafonnée à 30 % de la durée des enseignements qui constituent le cycle pédagogique ⁽²⁾ à l'exception des cas où le référentiel de certification ⁽³⁾ de la certification visée par le projet de transition professionnelle prévoit formellement une durée supérieure ; dans ces cas, la prise en charge est faite à hauteur de la durée réelle (100 %) dans la limite de la durée minimale obligatoire de la période de stage pratique en entreprise prévue par le référentiel en vigueur.

(1) Des modalités particulières peuvent être mises en œuvre pour prendre en compte des consignes gouvernementales liées à une situation exceptionnelle, notamment une crise sanitaire.

(2) Par durée d'enseignements qui constituent le cycle pédagogique, il convient d'entendre la combinaison d'une formation théorique et pratique en centre de formation, assurée par l'organisme de formation.

(3) Par référentiel en vigueur, il convient d'entendre un document probant établi par le ministère ou l'organisme certificateur rendant obligatoire la période de stage pratique en entreprise au titre de la certification professionnelle ou de l'habilitation visée et prévoyant, le cas échéant, une durée pour celle-ci. Cette information peut être matérialisée, le cas échéant, par la fiche du répertoire national tenu par France compétences établie sur la base des informations communiquées par le ministère ou l'organisme certificateur. Un extrait et les références de ce référentiel (ou de la fiche au répertoire) font partie des pièces et informations du dossier de demande de prise en charge renseigné par l'organisme de formation.



Ainsi, deux prises en charge différentes sont possibles pour la période de stage pratique en entreprise :

- soit elle est obligatoire pour l'obtention de la certification mais sa **durée n'est pas encadrée par le référentiel du certificateur**. Dans ce cas, la prise en charge de la rémunération est plafonnée à 30 % de la durée des enseignements mentionnés au dossier de demande de prise en charge ;
- soit elle est obligatoire pour l'obtention de la certification et sa **durée est encadrée par le référentiel du certificateur**. Dans ce cas, la prise en charge de la rémunération est réalisée à hauteur de la durée réelle (100 %), dans la limite de la durée minimale obligatoire prévue par le référentiel du certificateur. Le référentiel de certification est alors remis à l'utilisateur par l'organisme de formation et joint au dossier de demande de projet de transition professionnelle.

Constat de la Médiatrice

Les usagers découvrent trop tardivement, et à leurs dépens, que la durée du stage est plafonnée.

MME P., LE 28 SEPTEMBRE 2021

« Je rencontre un problème avec la décision de Transitions Pro qui, pour moi, n'est pas explicite du tout. Je suis actuellement en licence dans un IUT et le diplôme ne s'obtient que si la période de stage (560 heures) est effectuée.

Or, je viens d'apprendre que la période de stage n'était pas intégralement payée. Excusez-moi, je trouve cela inexplicable. Pourquoi accorder une formation si l'on ne peut pas faire la période de stage ? En plus, sur ma notification de décision, cela n'est pas indiqué clairement. En aucun cas ils ne précisent que le stage n'est pas pris en compte. En fait, ils indiquent un nombre d'heures de formation théorique et le salaire payé sans expliquer à quoi cela correspond. Ils me répondent qu'il fallait assister à la réunion mais j'ai été suivi par une conseillère en évolution professionnelle et jamais elle ne m'a parlé de ce problème. »

La Médiatrice est très souvent sollicitée sur la période d'application en entreprise (PAE) et observe que les usagers sont « pris entre deux feux » sans aucun pouvoir d'agir sur l'organisme de formation (ou le certificateur) pour diminuer le stage, ou auprès de Transitions Pro, pour tenter de justifier le nombre d'heures de stage prévu en vue d'obtenir la certification.

En effet, s'agissant du référentiel en vigueur, le document probant (établi par le ministère ou l'organisme certificateur) prévu par la recommandation de France compétences et exigé par Transitions Pro n'est pas clairement identifié. Il est peu connu des certificateurs que la Médiatrice est parfois amenée à interroger et encore moins des organismes de formation, qui le confondent avec leur référentiel de formation ou proposent un référentiel de certification non officiel qu'ils ont eux-mêmes établi.

Par ailleurs, elle s'interroge sur ce plafonnement qui, le plus souvent, place l'utilisateur face à un dilemme : accepter telle quelle l'offre de projet de transition professionnelle, sachant qu'il sera mis en difficulté ensuite (sans revenus sur plusieurs mois), ou bien la refuser.

M. J., EN DÉCEMBRE 2021

« Le stage de fin d'études que je dois effectuer dans le cadre d'une licence pro en infrastructures des systèmes radiofréquence n'a été pris en charge qu'à hauteur de 200 h, bien que le responsable de la licence ait bien noté dans le dossier qu'il fallait pour ce stage obligatoire un volume horaire de 525 h. Depuis novembre, je demande au service gestion de bien vouloir réexaminer le dossier [...]. Comme je le leur ai expliqué, les stages sont indemnisés à hauteur de 600 € ou 800 €. Or, je suis dans la vie active depuis un bon moment avec des charges à payer et cela ne couvrirait même pas mes emprunts !

J'ai donc dû refuser deux stages avec des opportunités d'emploi à la clef. Si c'est leur façon d'aider les gens à rater leur transition professionnelle, leur mission est parfaitement réussie ! Car, sans financement décent, je ne pourrai pas effectuer mon stage et n'obtiendrai jamais le diplôme préparé. Par conséquent, je vais échouer dans cette transition professionnelle sur laquelle je comptais tant. Comme je trouve fort injuste leur manière de faire, je souhaiterais, avant de prendre un avocat, voir si par votre intermédiaire, ils seront plus prompts à me considérer. »

PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Trois réflexions pourraient être menées :

- L'une concerne le réseau des Transitions Pro, qui doit absolument **aider les usagers à identifier bien en amont de la décision le plafonnement qui sera appliqué**. Le réseau des Transitions Pro doit faire évoluer les courriers de notification qui ne permettent pas aux intéressés de se projeter sereinement et en toute connaissance de cause dans leur projet ;
- la deuxième concerne une précision à mener par France compétences pour sécuriser le travail des associations et des usagers et leur permettre **d'identifier plus facilement le document qui fait foi** ;
- la troisième concerne une réflexion plus générale à mener, à la fois sur **l'impact de ce plafonnement sur les projets de transition professionnelle**, mais également sur l'identification de dispositifs alternatifs au projet de transition professionnelle, qui pourraient être proposés aux personnes qui s'engagent dans des projets nécessitant des périodes de stage particulièrement longues.

CHARTRE DE LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

Version avril 2022

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.

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 (opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences).

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport dans lequel elle fait 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 3 – Statut et obligations de la Médiatrice

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

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

Elle s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

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

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

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

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

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

ARTICLE 4 – Confidentialité

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

Les noms, les coordonnées des parties, le contenu du dossier, les faits et les solutions apportées sont

strictement confidentiels aussi bien pour la Médiatrice et son équipe que pour les opérateurs et les usagers.

ARTICLE 5 – Leviers d'action de la Médiatrice

La Médiatrice est animée par des valeurs de service, d'écoute, de pacification et d'équité. Elle intervient de façon personnalisée et prend en compte le contexte propre à chaque situation.

Pour permettre aux parties de tenter de résoudre le différend qui les oppose, la Médiatrice dispose des leviers suivants :

- ▶ son pouvoir d'investigation, de questionnement et d'analyse ;
- ▶ sa capacité à suggérer, sur la base de l'expérience acquise dans ses fonctions, la modification de règles ou procédures en vigueur, ainsi que son pouvoir de proposition au Conseil d'administration de France compétences ;
- ▶ sa visibilité, notamment à travers son espace internet ainsi que celui des opérateurs ;
- ▶ sa transparence, notamment grâce à son rapport annuel qui présente le bilan des médiations qu'elle a conduites ;
- ▶ son indépendance et son autonomie, garanties par sa lettre de désignation, son positionnement au sein de France compétences et les moyens qui lui sont attribués.

ARTICLE 6 – Saisine de la Médiatrice

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

1. Modalités de saisine de la Médiatrice

Le demandeur saisit la Médiatrice :

- ▶ à l'aide du formulaire en ligne figurant sur le site internet (modalité privilégiée) www.francecompetences.fr ;
- ▶ par courrier, à l'adresse postale suivante : (à l'attention de la Médiatrice de France compétences) France compétences, 11 rue Scribe, 75009 Paris.

2. Accusé de réception

Pour les demandes en ligne, l'utilisateur 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'utilisateur de la recevabilité de sa demande dans un délai maximum de trois semaines 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'utilisateur n'a pas encore tenté de résoudre directement son différend avec l'opérateur, le processus mis en œuvre est le suivant.

La médiation de France compétences envoie un courriel (ou courrier selon le mode de saisine) à l'utilisateur, l'informant de la non-recevabilité de sa demande à ce stade. L'utilisateur est informé de son obligation d'adresser une première réclamation auprès de l'opérateur concerné et 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur du rejet de sa demande de médiation, dans un délai maximum de trois semaines suivant la réception de cette dernière et prend soin de réorienter, autant que possible, l'utilisateur vers le bon interlocuteur.

ARTICLE 7 – Instruction de la demande

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

Elle entame un dialogue avec chaque partie, par téléphone ou par écrit et privilégie le contact direct avec l'utilisateur lorsque la demande n'est pas suffisamment explicite.

La Médiatrice fonde son analyse et ses avis 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.

Lorsque l'instruction est terminée dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception des documents, la Médiatrice restitue ses observations et envoie un avis 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 sa 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'utilisateur 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 mobilisent.

La Charte est accessible sur l'espace médiation de France compétences pour toutes les personnes qui souhaitent saisir la médiation.

GLOSSAIRE

| AFPA |

Association pour la formation professionnelle des adultes

| APEC |

Association pour l'emploi des cadres

| AR |

Accusé de réception

| ARE |

Allocation d'aide au retour à l'emploi

| BEP |

Brevet d'études professionnelles

| BP |

Brevet professionnel

| BTS |

Brevet de technicien supérieur

| CAP |

Certificat d'aptitude professionnelle

| CDD |

Contrat à durée déterminée

| CDI |

Contrat à durée indéterminée

| CEP |

Conseil en évolution professionnelle

| CET |

Compte épargne-temps

| CIF |

Congé individuel de formation

| CP |

Congés payés

| CPF |

Compte personnel de formation

| CPIR |

Commissions paritaires interprofessionnelles régionales

| CSP |

Catégorie socio-professionnelle

| DGCCRF |

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

| DGEFP |

Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle

| DREETS |

Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

| DEUG |

Diplôme d'études universitaires générales

| DUT |

Diplôme universitaire de technologie

| FHTT |

Formation hors temps de travail

| FPTT |

Formation pendant le temps de travail

| IUT |

Institut universitaire de technologie

| JO |

Journal officiel de la République Française

| PAE |

Période d'application en entreprise

| PRP |

Projet de reconversion professionnelle

| PTP |

Projet de transition professionnelle

| RNCP |

Répertoire national des certifications professionnelles

| RS |

Répertoire spécifique

| RTT |

Réduction du temps de travail en France

| SI |

Système d'information

| SMIC |

Salaire minimum interprofessionnel de croissance

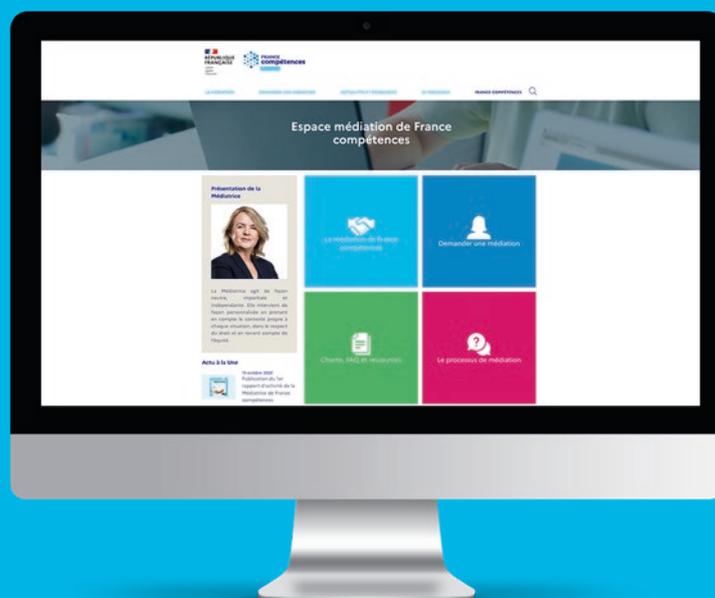
| TOEIC |

Test évaluant les capacités linguistiques d'un individu en anglais dans un contexte professionnel

| TOEFL |

Test évaluant les capacités linguistiques d'un individu en anglais académique

Accéder à l'espace médiation de France compétences



11 rue Scribe – 75009 Paris