



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FRANCE
compétences

MÉDIATION

RAPPORT DE LA MÉDIATRICE

2023



SOMMAIRE

1 Éditorial

2 Présentation

La médiation,
périmètre d'actions et posture

6 Bilan et analyse

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

24 Recommandations

Suivi des recommandations 2023
Recommandations 2024

32 Annexes



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par DocAxess

Le mot médiation recouvre une grande variété de réalités. Le champ qui nous concerne ici est relativement défini, puisqu'il s'agit de « l'ensemble des dispositifs mis en place pour traiter de façon non contentieuse, grâce à l'intervention d'un tiers, les réclamations que les citoyens peuvent formuler à l'égard de décisions prises par une administration ou un opérateur de l'État* ».

En effet, les opérateurs du « conseil en évolution professionnelle » et du « projet de transition professionnelle » ont beau être des personnes de droit privé, ils exercent une mission de service public vis-à-vis des usagers.

La spécificité de la médiation institutionnelle repose sur l'asymétrie manifeste qui existe entre les parties impliquées et pose un défi majeur : comment instaurer un espace de dialogue dans lequel il est possible de se parler et de s'écouter entre, d'un côté, un usager parfois en grande difficulté et, de l'autre, un opérateur de l'État qui agit dans le respect de la légalité ?

Au fil des années, les dialogues de médiation avec les opérateurs ont contribué à instaurer un climat de confiance, en particulier avec ceux régulièrement sollicités qui sont désormais activement engagés dans la recherche de solutions, chaque fois que le contexte le permet.

D'autres opérateurs semblent encore réticents à la démarche et valorisent peu ou pas la médiation, que ce soit sur leur site internet ou dans leurs interactions avec les usagers, ce qui peut traduire un nombre moins important de recours à la médiation dans ces régions.

Il est crucial de changer la perception selon laquelle un recours fréquent à la médiation traduirait une moindre efficacité de gestion. Une organisation qui accueille les demandes de médiation démontre sa volonté d'établir un climat de confiance et de transparence. D'autant que ces demandes représentent des opportunités de dialogue, d'explicitation et d'amélioration continue du service aux usagers.

Un taux élevé de recours à la médiation témoigne donc de l'engagement d'une organisation à écouter les difficultés et les préoccupations de ses usagers, ainsi que sa volonté d'y répondre de manière consensuelle et équitable autant que possible. En favorisant le dialogue et en encourageant la participation des parties concernées, la médiation contribue à construire des relations plus inclusives, nécessaires à la confiance dans les institutions.



Karine Dartois
Médiatrice

* Rapport de juillet 2019 pour l'Assemblée nationale de France Stratégie :
« Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations ».

PRÉSENTATION

La médiation, périmètre d'actions et posture



Instituée par le décret du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences⁽¹⁾, la Médiatrice de France compétences agit pour faciliter la résolution des différends entre les usagers et les opérateurs en charge des projets de transition professionnelle (PTP) et ceux en charge de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle (CEP) des actifs occupés hors agents publics.

La médiation de France compétences aide les usagers à mieux comprendre leurs droits et à faire reconnaître des situations non conformes lorsqu'elles existent.

Chaque situation est examinée :

- en droit, c'est-à-dire en s'appuyant sur la réglementation pour identifier d'éventuelles erreurs ou dysfonctionnements ;
- en équité, en vérifiant que l'application de la règle ne crée pas pour certaines catégories de salariés des effets contraires à l'esprit de la règle, et donc des iniquités.

Périmètre d'actions

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

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

La médiation de France compétences facilite la résolution des différends qui peuvent opposer les usagers aux opérateurs chargés de dispenser ce service et ce dispositif. Dans sa mission, elle s'assure que les usagers bénéficient d'une égalité de traitement sur tout le territoire national.

Selon les situations, la médiation dialogue avec :

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

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

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

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

Les professionnels qui réalisent ces médiations sont des Médiateurs institutionnels. Formés à la médiation, ils ont également une bonne connaissance du domaine dans lequel ils interviennent et occupent une place tout à fait singulière dans leur organisation : ils ne font partie d'aucune direction et n'ont aucun pouvoir de décision. En revanche, ils doivent mobiliser leurs compétences en matière d'investigation, de questionnement et d'analyse pour leur permettre de comprendre rapidement les difficultés que rencontrent les usagers afin de dialoguer avec les parties.

Les Médiateurs institutionnels reçoivent en médiation les demandes qui ont déjà fait l'objet d'un recours ou d'une réclamation auprès de l'auteur de la décision contestée ou du différend rencontré.

Posture

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

La Médiatrice de France compétences est donc indépendante des opérateurs chargés de dispenser le service et de gérer le dispositif.

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

- d'échanger avec les parties, de recueillir les positions de chacun et de tenter de faire émerger, lorsque c'est possible, des propositions dans l'optique d'un règlement amiable;
- de conduire un processus qui peut l'amener à formuler des propositions à l'attention de ces opérateurs.

Dans un certain nombre de cas, la médiation peut ne pas aboutir dans le sens souhaité par l'utilisateur. Ce processus permet quoi qu'il en soit aux parties de s'écouter et de mieux comprendre leurs positions, les décisions qui ont été prises et leurs conséquences.

Les propositions de la Médiatrice sont uniques : les noms, coordonnées des parties, contenus du dossier, les faits et les solutions apportées sont strictement confidentiels aussi bien pour son équipe et elle-même que pour les usagers et les opérateurs sollicités.

Elles ne créent pas de précédents et ne sont pas transposables à d'autres situations d'apparence comparable.

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

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

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

En ce qui concerne France compétences, la Médiatrice, Karine Dartois, ne fait partie d'aucune direction ni du Comité de direction.

Sa fonction ne lui permet pas de prendre part aux décisions, ce qui est en soi un gage d'indépendance, de neutralité et d'impartialité.

En fonction des sujets, elle peut être invitée au Comité de direction ou assister aux réunions organisées par les directions de France compétences.

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

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

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

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



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

Paroles de correspondants

LA MÉDIATION, LEVIER D'AMÉLIORATION CONTINUE AU SERVICE DES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE



Notre mission principale est d'accompagner des projets de vie. La dimension humaine est un pan essentiel de notre métier. Équité, neutralité, dialogue et écoute constituent donc les fondements de notre offre de service. À ce titre, les recommandations de la Médiatrice de France compétences sont pour nous une occasion précieuse de réévaluer notre offre de service. Elles nous invitent à questionner et analyser nos procédures et à les comparer aussi avec nos spécificités territoriales. En explorant ensemble des zones d'amélioration, nous consolidons nos services pour offrir aux bénéficiaires des solutions toujours plus adaptées. Par exemple, nous proposons toujours plus d'outils pédagogiques (ateliers, webinaires, etc.) qui les aident à comprendre et à suivre chaque étape de leur dossier. Cet accompagnement et cette transparence renforcés facilitent également la compréhension en cas de refus de financement. Nous sommes convaincus que cette démarche collaborative nous permet de mieux servir ceux qui ont besoin de nous.



Annie CERBELLE

Transitions Pro Île-de-France,
Responsable Pôle Analyse,
Commissions & Référentiels

Jimmy VIODÉ

Transitions Pro Auvergne-Rhône-Alpes,
Assistant projets qualité



La satisfaction des bénéficiaires est au cœur de nos préoccupations! Transitions Pro contribue à la réalisation de projets de vie, et c'est essentiel que le processus se déroule dans des conditions optimales. La Médiatrice de France compétences, avec sa vision neutre et son approche analytique, nous guide dans cette quête d'excellence. Nous avons notamment retravaillé la transparence ainsi que les détails apportés dans nos réponses sur les motifs de refus de financement. La médiation, c'est aussi un trait d'union entre la Commission et le salarié afin de mettre en évidence les leviers nécessaires à sa prise de décision pour la poursuite de son projet. Le croisement de nos expériences a contribué à l'évolution de notre accompagnement par l'amélioration de nos services en Auvergne-Rhône-Alpes, permettant notamment d'individualiser et d'optimiser le parcours de formation d'un salarié pour répondre plus précisément à son besoin en fonction de son projet et de son profil.



Après cinq années de dialogue, les correspondants appréhendent mieux le rôle de la médiation. Lors de ces séances, ils participent activement à la recherche de solutions, faisant preuve d'engagement et d'une volonté d'ajuster leurs pratiques et leurs services en conséquence.

En favorisant le dialogue avec les parties, la médiation contribue à renforcer le lien de confiance entre les opérateurs et leur public, tout en permettant une résolution rapide et équitable des différends lorsque cela possible.

Aussi, il est important de considérer le recours à la médiation comme le signe d'une organisation dynamique, soucieuse de ses usagers et engagée dans une démarche constante d'amélioration de ses pratiques et de ses relations avec son public.

NOUVEAUTÉ

Un questionnaire d'évaluation de l'expérience de médiation par les usagers

La Médiatrice a fait le choix, à partir de l'année 2024, de réaliser une enquête auprès des personnes qui la sollicitent et dont la demande est éligible à sa médiation.

L'objectif principal est de mesurer le niveau de compréhension et de satisfaction des usagers au regard de l'action de la médiation.

Cette enquête est anonyme et permettra sur la base des résultats obtenus de faire évoluer le processus de traitement des demandes de médiation.

BILAN ET ANALYSE

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



En 2023, la médiation de France compétences a été saisie par 331 usagers. 117 saisines ont été qualifiées hors champ, donc inéligibles à la médiation de France compétences, et 214 ont été déclarées éligibles à la médiation. Parmi ces dernières, 205 usagers ont rencontré un différend en lien avec le projet de transition professionnelle (PTP) et 9 avec le conseil en évolution professionnelle (CEP).

LES DEMANDES éligibles

Les demandes éligibles représentent 65 % des demandes de médiation reçues en 2023 (contre 59 % en 2022).

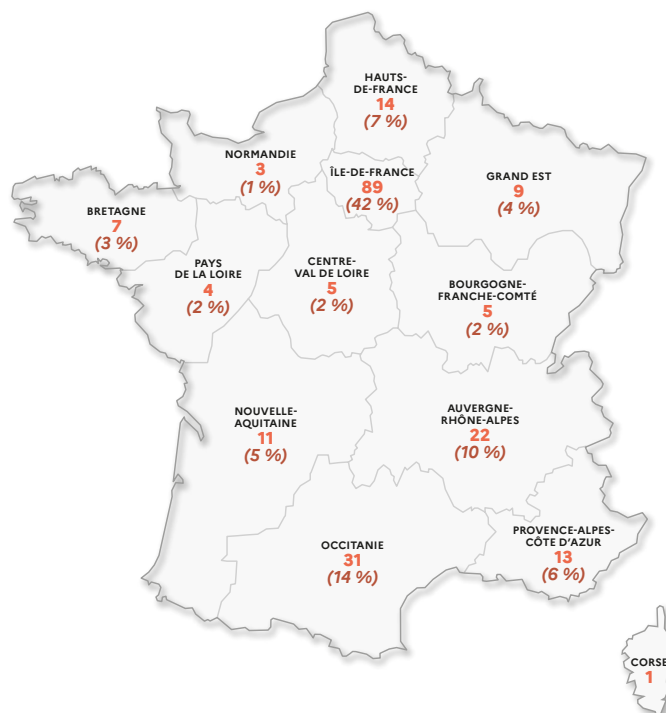
RÉPARTITION PAR RÉGION DES 214 SAISINES ÉLIGIBLES

PROCESSUS

Lorsque l'éligibilité de la demande est avérée, la médiation investigate, questionne, analyse, afin de mettre en évidence d'éventuelles situations mal estimées (oublis ou erreurs d'appréciation) de la part des opérateurs ou d'éventuelles incompréhensions de la part des usagers.

Pour cela, la médiation collecte des informations et des documents et s'entretient avec les usagers et ses correspondants médiation au sein des opérateurs pour comprendre les situations.

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





LES DEMANDES DE MÉDIATION SUR LE CEP: 4 % DES DEMANDES ÉLIGIBLES

Elles sont peu nombreuses au regard de celles reçues sur le dispositif PTP, et cela reste relativement stable chaque année.

Cette situation peut s'expliquer de plusieurs manières:

- tout d'abord, l'accompagnement CEP des salariés est un service gratuit axé sur l'appui et la réflexion, mais ne permet pas directement l'obtention d'un droit comme le financement d'une formation, d'une validation des acquis de l'expérience (VAE) ou d'un bilan de compétences, etc.;
- ensuite, la médiation n'est pas un service « réclamation », et doit donc obligatoirement être précédée d'une demande auprès du service concerné. Aussi, dans bien des cas, l'opérateur CEP a la possibilité de résoudre le problème lorsqu'il en prend connaissance;
- enfin, lors de l'accompagnement CEP, les usagers nouent souvent des alliances de travail fortes avec leur conseiller, ce qui peut expliquer leur réticence à remettre en question le travail en cours ou à risquer de mettre leur conseiller en difficulté.

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

Une médiation sur le CEP peut intervenir à différents moments:

- **lorsqu'un usager sollicite un accompagnement mais ne parvient pas à obtenir de rendez-vous.**
Il est à noter que la médiation n'enregistre toujours pas en 2023 de demande de médiation en raison de difficultés pour accéder au service CEP, car il est probable que celles-ci soient systématiquement résolues par les opérateurs CEP au moment de la réclamation préalable obligatoire;
- **lorsqu'un usager en cours d'accompagnement rencontre un problème avec son conseiller.**
Un tiers des demandes de médiation sur le CEP concernent cette année des incidents dans les accompagnements ainsi que, tout comme en 2022, des difficultés dans les demandes de changement de conseiller de la part d'usagers pour lesquels l'accompagnement n'a pas été à la hauteur du service attendu;
- **lorsqu'un usager a terminé son accompagnement et qu'il rencontre une difficulté sur le travail réalisé ou le livrable qui lui a été proposé.**
Deux tiers des demandes de médiation sur le CEP interviennent après la période d'accompagnement, le plus souvent parce que les usagers sont dans une situation extrême.

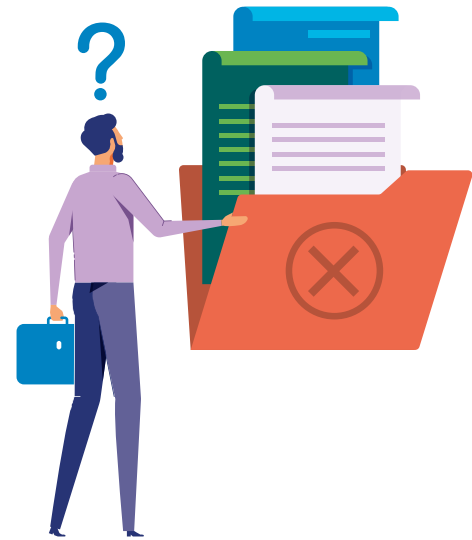
En effet, ces incidences d'accompagnement donnent lieu à des médiations, car elles ont une influence forte sur la situation de l'utilisateur et la suite de son parcours.



SITUATION N° 1

Extrait d'un courrier reçu de Monsieur F., octobre 2023

« Madame la Médiatrice, [...] L'état des lieux partagé réalisé par l'opérateur CEP est erroné et incomplet. [...] Il n'apporte aucun conseil à mon projet, ni aucune alternative. [...] Afin de rejeter ma demande, il est indiqué que "le dispositif démissionnaire doit intervenir avant tout démarrage de formation ce qui n'est pas réalisable au regard de votre dossier". Ce qui est complètement faux puisque je n'ai pas encore démarré de formation et que je ne suis inscrit à aucun module. »



Monsieur F.



Après recueil des livrables CEP et un entretien téléphonique avec Monsieur F., la médiation comprend qu'il souhaite réaliser une « démission-reconversion » afin de devenir manager, ce qui lui permettrait d'accéder à un poste plus adapté à sa situation de handicap. Pour cela, il a identifié un organisme de formation avec lequel il avait déjà réalisé une formation précédemment.

Dans le livrable rédigé par son CEP, la médiation constate en effet qu'il est écrit que la formation est commencée et qu'il est trop tard pour s'engager dans le dispositif « démission-reconversion ».

Or, il y a bien confusion avec la formation déjà terminée, et malgré plusieurs courriers, Monsieur F. n'arrive pas à le faire comprendre à son conseiller qui ne lui répond plus.

La médiation contacte son correspondant pour lui exposer la situation : un rendez-vous est proposé très rapidement, et Monsieur F. confirme à la médiation que son projet a repris son cours.

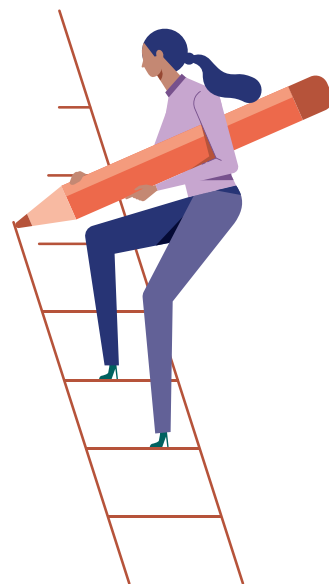




SITUATION N° 2

Extrait d'un courriel reçu de Madame V., juillet 2023

« J'essaie désespérément d'avoir un contact avec un agent CEP, mais on me dit qu'il faut que je passe par mon conseiller actuel avec qui il n'y a malheureusement pas d'entente, car il m'a précisé lors de notre dernier échange téléphonique qu'il ne me suivrait pas dans ma demande de "démission-reconversion". [...] Malheureusement, je n'ai pas eu le financement de mon PTP par Transitions Pro [...] et je ne comprends pas pourquoi mon CEP refuse de m'aider dans mon dossier de "démission-reconversion", il m'a simplement dit de refaire une demande de PTP auprès de Transitions Pro... Je perds du temps. Je souhaite être suivie par une autre personne, car ça tourne en boucle et mon projet risque de tomber à l'eau. Merci pour votre aide qui j'espère aboutira à dénouer ce nœud. »



Madame V.



La médiation prend contact avec son correspondant médiation au sein de l'opérateur concerné. À la suite du dialogue de médiation, Madame V. a été recontactée rapidement par plusieurs interlocuteurs qui l'ont rassurée sur la prise en charge de sa demande, et une nouvelle conseillère lui a été proposée. Madame V. confirme à la médiation qu'elle est satisfaite du travail réalisé avec sa nouvelle conseillère. Elle a pu déposer une demande dans le cadre du dispositif « démission-reconversion » comme elle le souhaitait, en parallèle d'un nouveau dossier de PTP.



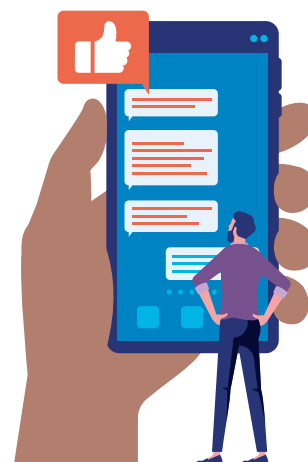
Dans ce cas, la Médiatrice souhaite rappeler que sur le plan réglementaire, rien n'interdit à un salarié de déposer simultanément deux dossiers auprès de la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) pour un même projet : une première demande au titre du PTP et une seconde demande au titre du dispositif de « démission-reconversion ».



SITUATION N° 3

Extrait d'un courriel reçu de Monsieur D., novembre 2023

« Je vous adresse cette lettre pour exprimer mon mécontentement et solliciter votre aide face à la situation que je rencontre avec le conseil en évolution professionnelle, notamment le refus de mobiliser mes points C2P⁽⁵⁾ pour financer ma formation en licence professionnelle. [...] Mon objectif est de pouvoir mobiliser ces points dans les meilleurs délais afin de poursuivre ma formation sans encombre. La formation a déjà commencé. Ne disposant pas de ma carte d'étudiant, je suis privé de l'accès aux infrastructures et services essentiels du campus, notamment la bibliothèque et les ressources documentaires. [...] Je sollicite donc votre intervention pour faciliter une issue favorable à cette situation. »



Monsieur D.

●●●

Après échanges avec Monsieur D., la médiation comprend qu'il a choisi d'intégrer une licence professionnelle dès que sa candidature a été acceptée, en demandant un congé sans solde puisque sa précédente demande de PTP n'avait pas abouti. Il a absolument besoin de mobiliser les points de son compte professionnel de prévention (C2P) pour financer avec son compte personnel de formation (CPF) le coût pédagogique de la formation, et demande à son conseiller CEP de lui transmettre l'attestation permettant la mobilisation effective. Mais celui-ci refuse au motif que son accompagnement est terminé.

La médiation dialogue avec son correspondant au sein de l'opérateur CEP, et Monsieur D. est contacté très rapidement par une nouvelle conseillère qui le reçoit et lui délivre l'attestation nécessaire au déblocage de ses points. Toutefois, l'action de la médiation ne s'est pas arrêtée là, et la Médiatrice a pris soin d'intermédiaire entre les équipes de la Caisse des Dépôts (CDC) et l'utilisateur afin de permettre la mobilisation effective des points C2P dans l'ingénierie du dossier CPF.



(5) Le compte professionnel de prévention (C2P) permet de déterminer et de référencer les facteurs de risques professionnels d'exposition d'un travailleur au-delà de certains seuils. En fonction de son exposition à ces risques, le salarié cumule des points sur son C2P. Il peut se servir de ces points acquis pour, entre autres, partir en formation pour accéder à des postes qui sont non exposés ou moins exposés à des facteurs de risques professionnels. [Compte professionnel de prévention \(C2P\) – service-public.fr](https://www.service-public.fr).



SITUATION N° 4

Extrait d'un courriel reçu de Madame N., juin 2023

« Après 22 ans passés en CDI à plein temps comme contractuelle, j'ai contacté le CEP en décembre 2022 car j'ai depuis plusieurs années le projet de monter mon entreprise et j'avais besoin de conseils. Après plusieurs entretiens constructifs, nous montons ensemble un dossier de "démission-reconversion" et l'envoyons à Transitions Pro qui statue favorablement sur mon projet. Sur les conseils du CEP, j'écris ma lettre de démission légitime pour reconversion et j'applique le protocole et m'inscris comme demandeuse d'emploi, hélas j'essuie un refus d'indemnisation au motif que mon employeur est une entreprise en auto-assurance. [...] J'ai effectué toutes les démarches dans l'ordre et sous les conseils du CEP, je ne suis vraiment pas partie sur un coup de tête et une simple lettre de démission, derrière il y a un projet (accepté par une commission paritaire) et pour l'instant je suis bloquée dans toutes mes démarches n'ayant plus aucun revenu. »



Madame N.



La Médiatrice sollicite son correspondant médiation qui confirme par écrit le défaut d'information du conseiller n'ayant jamais mis en garde Madame N. quant au régime d'auto-assurance de son employeur, entraînant de fait son inéligibilité à l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) dans le cadre d'une démission pour reconversion⁽⁶⁾.

À l'appui de ce document, le directeur régional de France Travail, déjà sensibilisé à la situation de Madame N. par la Médiatrice régionale de France Travail, a accordé l'indemnisation. Toutefois, il est important de noter que cet accord n'est pas rétroactif et que Madame N. a subi une perte d'indemnisation d'une durée de quatre mois, alors même qu'elle avait scrupuleusement suivi toutes les étapes du processus transmises par son conseiller.



D'une manière générale, l'accompagnement CEP joue un rôle d'influence très important dans les décisions prises par les usagers. Un conseil inapproprié peut se révéler désastreux pour le salarié et la réussite de son projet. Fort heureusement, les demandes de médiation à ce sujet sont peu nombreuses, ce qui laisse présager que ces cas sont rares. Les saisines de la médiation sur le CEP en 2023 démontrent toutefois que le problème de l'inéligibilité au dispositif « démission-reconversion » des salariés dont l'employeur est en « auto-assurance » est toujours présent.

⁽⁶⁾ Lorsque les employeurs publics en auto-assurance assurent la charge de l'indemnisation du chômage, mais en confient la gestion à France Travail par l'intermédiaire d'une convention de gestion (possibilité prévue par l'article L. 5424-2 du code du travail), ils bénéficient du même réexamen de leur demande à l'issue d'une période de 122 jours que les autres demandeurs d'emploi relevant du régime général d'assurance chômage. Toutefois, ce réexamen est réalisé par le directeur régional de France Travail, et non pas par l'instance paritaire régionale (IPR).

LES DEMANDES DE MÉDIATION SUR LE PTP: 95 % DES DEMANDES ÉLIGIBLES

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

Cela peut s'expliquer par le fait que le dispositif PTP permet, sous certaines conditions, d'obtenir un congé spécifique rémunéré et le financement d'une formation destinée à changer de métier ou de profession. Cependant, les ressources allouées à ce dispositif ne permettent pas d'accompagner l'ensemble des projets adressés aux associations Transitions Pro, et des critères en lien avec le projet de l'utilisateur ainsi que des priorités et recommandations issues de la loi et de France compétences ont été fixées pour attribuer les financements disponibles. Aussi, les candidats au projet de transition professionnelle qui n'arrivent pas à s'engager dans le dispositif n'hésitent pas à solliciter la médiation pour comprendre les refus et s'assurer que leur demande a été instruite selon la réglementation.

Après analyse des demandes, la médiation s'entretient avec ses correspondants pour comprendre les positions et voir avec eux si d'autres solutions sont envisageables.

Dans le cas spécifique des refus de financement, si le dialogue de médiation ne permet pas d'apporter de réponses suffisantes, la Médiatrice peut interpellier les Commissions afin de recueillir de plus amples explications. S'il s'avère que des situations ont été mal estimées et qu'elles ont eu une incidence sur la décision finale (l'obtention du financement). Elle peut également proposer à la Commission, sur la base des nouveaux éléments mis en évidence, de réexaminer le dossier.

UNE MÉDIATION SUR LE PTP peut intervenir à différents moments

- Au moment du dépôt du dossier PTP et lorsque celui-ci est déclaré irrecevable (23 %).
- Après les deux refus de financement PTP notifiés par les Commissions d'instruction et de recours (71 %).
- En cours de PTP, si l'utilisateur rencontre des difficultés (6 %).



23 % des demandes de médiation sur le PTP concernent des rejets au moment du dépôt d'un dossier

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

- le bénéficiaire n'est pas éligible ;
- la formation choisie n'est pas éligible ;
- le salarié se heurte à un blocage lié à la procédure de recevabilité du dossier.

Lorsque le bénéficiaire n'est pas éligible au PTP

Le PTP s'adresse aux salariés du secteur privé en contrat de travail à durée indéterminée (CDI), contrat de travail à durée déterminée (CDD), intérimaires ou intermittents qui doivent justifier d'un certain niveau d'ancienneté, variable selon la nature de leur contrat de travail. Dans ce cadre, certains usagers peuvent rencontrer des difficultés liées à la nature ou la durée de leurs contrats.

Lorsqu'il s'agit d'erreurs constatées sur la nature du contrat ou la comptabilisation de l'ancienneté, la Médiatrice peut intervenir auprès des associations Transitions Pro afin de dialoguer sur le dossier de l'usager.



SITUATION N° 5

Extrait d'un courriel reçu de Madame M., juin 2023

« J'ai déposé un dossier PTP dans le courant du mois d'avril, celui-ci a été jugé irrecevable, car je suis salariée dans une Scop CAE. Sur mon bulletin de salaire, il est clairement noté que je suis "entrepreneur salarié". Les dirigeants d'entreprise cotisent à la formation professionnelle, et il n'est jamais stipulé que les sujets/personnes/statuts sont exclus du dispositif Projet de transition professionnelle. [...] Je ne comprends pas pourquoi mon dossier a été considéré comme irrecevable, d'autant que d'autres salariés de Scop ont déjà eu des financements PTP. »

Madame N.



La médiation interroge les services de France compétences qui lui confirment qu'au regard du code du travail et de la déclaration de l'usager, aucun élément ne permet de conclure à la non-application des dispositions relatives à la Partie VI du code du travail relative à la formation professionnelle. L'entrepreneur « salarié » de la coopérative est éligible au PTP dans les conditions de droit commun. Toutefois, il est nécessaire de vérifier le contrat de travail et le bulletin de paie (devant faire état du versement des cotisations d'assurance chômage et des contributions nécessaires). La médiation transmet alors ces informations à l'association Transitions Pro concernée qui procède aux vérifications nécessaires et lève l'irrecevabilité du dossier.



La Médiatrice rappelle que l'éligibilité des salariés au PTP a été fixée par la loi et que la médiation ne permet pas de la contourner.



Lorsque la formation choisie n'est pas éligible au PTP

Pour que la formation puisse être financée par les associations Transitions Pro, il faut que l'organisme de formation soit certifié Qualiopi et que la formation mène à une certification enregistrée aux répertoires nationaux (le RNCP ou, dans certains cas, le RS), et ce, à minima jusqu'à la date d'entrée en formation.

En 2023, la médiation de France compétences a été sollicitée concernant des diplômes délivrés au nom de l'État (certifications enregistrées de droit), dont la date d'échéance des fiches RNCP intervenait avant le début de la formation sans qu'une nouvelle fiche ne soit enregistrée.

Les associations Transitions Pro ont été compréhensives et ont accepté, sur proposition de la Médiatrice, de ne pas refuser le dépôt d'un dossier lorsque la procédure de renouvellement par le ministère certificateur était en cours et que la décision serait connue avant le passage en Commission ; car quoi qu'il en soit le dossier ne peut jamais passer en Commission tant que la nouvelle fiche n'est pas publiée.

Ces situations font l'objet d'une recommandation de la Médiatrice dans le présent rapport (cf. partie 3, pages 29-30).



SITUATION N° 6

Extrait d'un courriel reçu de Madame P., avril 2023

« J'ai fait une demande à Transition Pro pour financer la formation d'Éducatrice spécialisée avec le dispositif Projet de Transition Professionnelle. Je souhaite commencer ma formation en septembre 2023 et j'ai l'accord de mon employeur. Pour le moment ma demande est bloquée puisque la fiche RNCP de la formation d'Éducatrice spécialisée sera inactive à partir du 31/08/2023, la formation commence le 07/09/2023. J'ai contacté France compétences pour demander où en est le renouvellement de la fiche RNCP et ils m'ont répondu que les informations relatives aux demandes en cours ne sont communiquées qu'à l'organisme déposant. Je voulais donc vous demander comment je peux savoir si la fiche RNCP va être renouvelée. »



Madame P.



La médiation sollicite les services de France compétences et obtient l'information selon laquelle la fiche RNCP du « DE Éducateur spécialisé » est en cours de renouvellement par le ministère certificateur. Elle en informe ensuite son correspondant médiation au sein de l'association Transitions Pro qui propose de mettre le dossier en attente.



Lorsque le salarié se heurte à un blocage lié à la procédure de recevabilité du dossier

En général, il s'agit du dépassement du délai de dépôt du dossier. Dans ce cas, il arrive que la difficulté soit liée à la complétude des documents qui ne relèvent pas uniquement de l'utilisateur (par exemple, les volets « organisme de formation » et/ou « employeur »).

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



SITUATION N° 7

Extrait d'un courriel reçu de Madame B., décembre 2023

« Je me permets de vous solliciter à la suite d'un rejet de dépôt de mon dossier. En effet, j'ai moi-même effectué les démarches dans les délais requis. Ma formation qui devait débuter le 22/04/2024 se trouve avancée sur décision de l'organisme de formation au 04/03/2024. De ce fait, la date butoir du dépôt du dossier PTP a donc été avancée et l'organisme a validé sa partie avec un jour de retard selon la nouvelle date. J'ai demandé une dérogation exceptionnelle à l'irrecevabilité de mon dossier avec une attestation de l'organisme indiquant avoir modifié la date de début de formation pour des raisons qui lui sont propres. Ma dérogation vient de m'être refusée et je suis invitée à redéposer un dossier complet. »

Madame B.

...

La médiation contacte le correspondant médiation de l'association Transitions Pro afin d'exposer la situation et rappeler que si les éléments transmis par Madame B. s'avèrent exacts, elle a de son côté parfaitement respecté les délais. Il est donc difficile de la pénaliser pour des changements qui appartiennent à son organisme de formation. Au cours de ce dialogue de médiation, l'association Transitions Pro décide que le dossier sera rouvert et l'irrecevabilité levée.



L'écoute de la demande des usagers et des contraintes des associations Transitions Pro par la médiation, qui occupe une place neutre et impartiale, est essentielle, soit pour que la décision maintenue soit acceptée par le salarié, soit pour qu'une mise en attente ou une levée de l'irrecevabilité soit parfois accordée par l'association Transitions Pro en fonction de la situation en présence.



71 % des demandes de médiation sur le PTP sont liées à des refus de financement (après passages en Commission d'instruction et de recours)

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

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

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

Seuls les dossiers dont la pertinence a été confirmée par la Commission sur les trois critères de l'axe « Projet » peuvent bénéficier d'un financement au titre du PTP, à condition toutefois que les ressources budgétaires de la Commission le permettent. C'est la raison pour laquelle les associations Transitions Pro appliquent le socle de priorités (axe « Budget ») qui figure dans le référentiel établi par France compétences et qui fait l'objet d'un système de cotation commun sur 20 points (cinq priorités nationales et cinq priorités régionales).

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

Dans ce cadre spécifique, la médiation collecte les éléments du dossier auprès du salarié d'une part, et de l'association Transitions Pro d'autre part.

Lorsque l'utilisateur a transmis les documents demandés, elle initie un premier dialogue de médiation avec lui.

À réception des éléments de la part de l'association Transitions Pro, la médiation réinstruit les dossiers afin de développer une analyse détaillée et d'identifier d'éventuelles erreurs d'appréciation, avant d'entrer en dialogue avec le correspondant médiation au sein de l'association Transitions Pro concernée.

À ce sujet, il est intéressant de noter que la médiation constate que les écarts de cotation de dossiers qu'elle a pu observer (entre son analyse et celles des associations Transitions Pro) ont largement diminué en un an.

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

Ces informations permettent alors aux usagers de prendre (ou reprendre) contact avec le conseiller CEP en vue de réfléchir au repositionnement de leur projet (nouveau dépôt d'un dossier de PTP, bascule sur un dossier de « démission-reconversion », PTP hors temps de travail ou autre dispositif de financement).

Ce processus de médiation (après deux refus) requiert un délai de 60 jours incompressible, dès réception des documents de l'utilisateur.

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

- 11 jours après la commission de recours ;
- 30 jours avant la date de début de leur formation.

Seules 17 % des demandes ont été reçues plus de 60 jours avant la date de début de formation, ce qui confirme que dans la grande majorité des cas, le délai est beaucoup trop court pour que la médiation puisse se terminer avant le début de la formation et, dans 15 % des cas, la formation a même déjà démarré.

Quoi qu'il en soit, la Médiatrice rappelle que les usagers ne doivent jamais anticiper une éventuelle issue favorable de leur médiation en commençant leur formation⁽⁷⁾.

Après une réponse confirmant le refus, plusieurs possibilités peuvent émerger pour le salarié. Encore faut-il qu'il ait la capacité d'identifier clairement le cadre dans lequel sa demande de financement a été examinée et de comprendre précisément les motifs de refus afin de repérer les éventuels leviers qui lui permettraient de faire évoluer son dossier en vue d'une nouvelle présentation ou pour décider de se tourner vers d'autres dispositifs de financement.



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



⁽⁷⁾ En effet, la formation certifiante pour laquelle un financement est demandé au titre du projet de transition professionnelle ne peut avoir débuté avant que la Commission paritaire n'ait statué favorablement sur le projet. Donc, si les salariés entrent en formation après les deux refus ou pendant la médiation, ils deviennent de fait inéligibles au dispositif PTP et par conséquent à la médiation.

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

Demandeurs de médiation



• CDI
94 %

• CDD
6 %

• Ouvriers
12 %

• Cadres
10 %

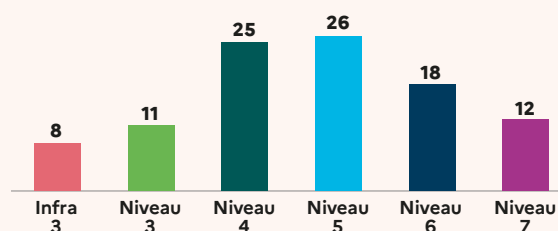
• Employés
48 %

• Professions
intermédiaires
30 %

La part des cadres a fortement diminué (26 % en 2022) au profit des professions intermédiaires (+ 9 points) et des ouvriers (+ 5 points).

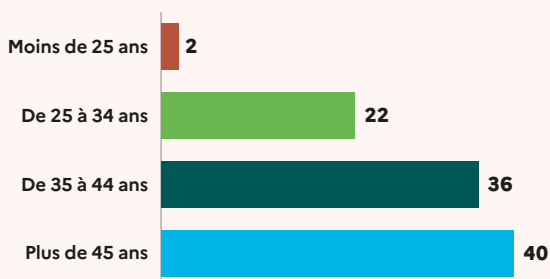
NIVEAU DE QUALIFICATION* AU MOMENT DE LA DEMANDE DE PTP (en %)

56 % des personnes qui ont recours à la médiation ont un niveau 5 et plus.



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

ÂGES (en %)



• **8 %** travaillent au sein d'un secteur en déclin qui figure dans la liste établie par chaque association Transitions Pro

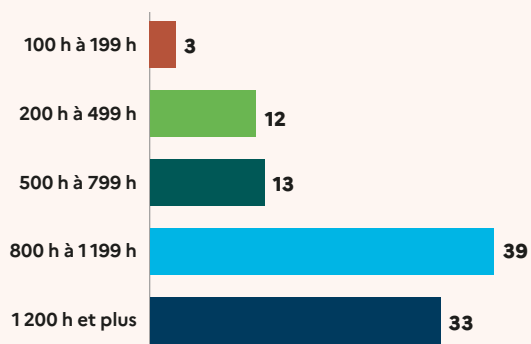
• **70 %** sont accompagnés par un CEP

Leurs projets

- **56 %** visent un métier à fortes perspectives d'emploi ou un métier émergent figurant dans la liste établie par chaque association Transitions Pro

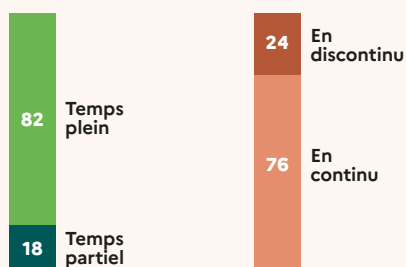
DURÉE DES FORMATIONS CHOISIES (en %)

72 % des demandes de médiation concernent des formations longues de plus de 800 heures.



RYTHME DES FORMATIONS CHOISIES (en %)

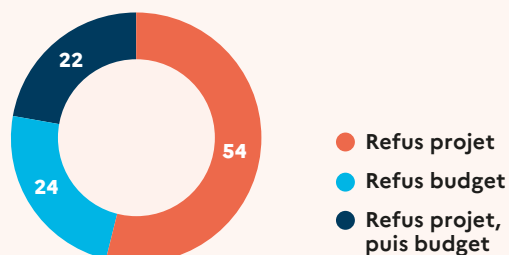
Les formations sont planifiées essentiellement à temps plein et en continu.



Leurs dossiers PTP

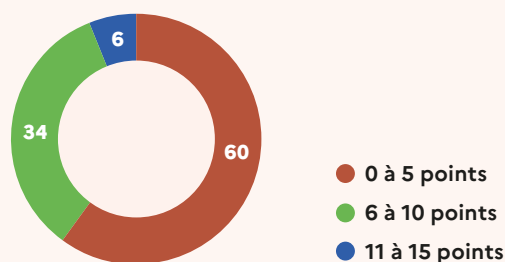
MOTIF DE REFUS EN COMMISSION (en %) (cf. axes décrits en page 16)

76 % des dossiers des demandeurs de médiation ont été refusés dès le passage en Commission d'instruction en raison d'un ou plusieurs critères de l'axe projet.



NOMBRE DE POINTS DE PRIORITÉ (en %)

La majorité des dossiers des demandeurs de médiation sont peu prioritaires (5 points et moins).



Enfin, 6 % des demandes de médiation sur le PTP concernent des difficultés rencontrées par l'usager en cours de PTP

Le plus souvent, il s'agit de difficultés liées à la rémunération perçue en cours de PTP, mais il peut s'agir également de problèmes liés au financement des coûts pédagogiques de la formation. Dans ces deux types de cas, la Médiatrice effectue un travail de recueil des données et d'état des lieux de la situation et de la réglementation auprès de chaque partie.

Il arrive également que les usagers du PTP rencontrent des difficultés en cours de PTP avec leur organisme de formation qui ne respecte pas leurs engagements en matière de conditions de formation (modalités pédagogiques, d'encadrement ou d'évaluation, etc.). Les saisines de ces usagers permettent aux associations Transitions Pro de mettre en place des points réguliers pour le suivi qualitatif des actions de formations.

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

Dans son rapport précédent, la Médiatrice avait souligné le fait que la médiation était peu visible sur les sites des opérateurs. En 2023, elle a noté une amélioration sur certains sites internet.

Cela est d'ailleurs confirmé par les usagers eux-mêmes qui déclarent désormais à 58 % (dans le formulaire de saisine) avoir été informés de l'existence de la médiation par les opérateurs (contre moins de 40 % en 2022).

Cependant, les usagers de trois régions ne sont toujours pas informés de l'existence de la médiation de France compétences sur les sites internet de ces associations.

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

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

DEUX NOUVELLES DISPOSITIONS POUR LA RECONVERSION qui peuvent bénéficier de la médiation de France compétences

Le projet de reconversion professionnelle (PRP) financé par la dotation PTP

La loi sur les retraites de 2023 pour accompagner l'allongement des carrières prévoit une utilisation du compte professionnel de prévention (C2P) pour un nouveau dispositif : le projet de reconversion professionnelle (PRP).

Si les droits inscrits sur le C2P du salarié ne permettent qu'une prise en charge partielle des dépenses relatives au dispositif PRP, le solde peut être pris en charge par la dotation PTP. Dans ce cas, la médiation de France compétences peut être sollicitée par le salarié.

Le PTP co-financé par le Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle (FIPU)

Ce nouveau financement s'adresse aux salariés concernés par les risques professionnels ergonomiques et qui ne peuvent pas bénéficier du PRP, car ils ne sont pas titulaires d'un C2P.

À compter de 2024, le dispositif PTP peut donc bénéficier du financement spécifique du FIPU.

L'article R. 6323-17 du code du travail⁽⁸⁾ permettant l'accès à la médiation de France compétences s'applique au PTP, que le financement FIPU soit sollicité ou non.

⁽⁸⁾ Article R. 6323-17 du code du travail : « L'intéressé peut solliciter une médiation de France compétences réalisée en application de l'article R. 6123-14 du code du travail [...] »

LES DEMANDES inéligibles

Les demandes inéligibles représentent 35 % des demandes de médiation reçues en 2023 (contre 41 % en 2022).

Durant le premier mandat de la Médiatrice, les demandes inéligibles n'avaient cessé de décroître, mais l'année 2022 avait signé un rebond de ces demandes.

En 2023, la courbe s'est à nouveau infléchi avec une baisse de 6 points.

Ces demandes proviennent du formulaire de demande de médiation qui précise pourtant les deux dispositifs éligibles à la médiation. Les demandeurs utilisent malgré tout ce formulaire pour partager leurs situations, mettant en lumière les préoccupations et les difficultés auxquelles ils sont confrontés. Ces demandes soulignent également le besoin urgent pour ces usagers de disposer d'un interlocuteur capable de comprendre et d'accueillir leur problème de manière appropriée.

Conformément à son engagement lié à sa mission d'écoute des besoins, la Médiatrice a veillé, comme chaque année, à ce que toutes les saisines soient traitées, et au besoin réorientées vers les organismes compétents. C'est dans ce cadre que la Médiatrice peut être amenée à réaliser un transfert de demande auprès d'un nouvel interlocuteur identifié pour lever la confidentialité de son identité et de sa demande.

En moyenne, les demandes de médiation inéligibles ont été traitées en 11 jours.

20 % DES DEMANDES INÉLIGIBLES SONT RELATIVES À DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LA MOBILISATION DU CPF

Ce taux est stable par rapport à 2022.

- La médiation a indiqué comment contacter les équipes de la Caisse des Dépôts (CDC), en précisant que si les démarches n'aboutissaient pas, il était possible de saisir la Médiatrice de la CDC. Pour cela, les messages de réorientation ont fait l'objet d'échanges entre les deux services de médiations, permettant ainsi de stabiliser les informations communiquées aux usagers.

17 % CORRESPONDENT À DES BESOINS D'INFORMATIONS ET/OU DE CONSEILS de la part :

- d'usagers;
- d'employeurs qui rencontrent des problèmes d'affiliation ou de prise en charge par leur opérateur de compétences (OPCO);
- d'organismes de formation qui se questionnent sur la marche à suivre pour pouvoir proposer leurs formations à un financement CPF, ou alors qui sont partenaires d'un organisme certificateur et rencontrent des problèmes avec celui-ci.

Or, si la Médiatrice est en effet en posture d'écoute, sa neutralité lui interdit d'avoir un rôle de conseil.

- Par conséquent, et selon les situations, la Médiatrice a :
 - invité les usagers à solliciter un opérateur du conseil en évolution professionnelle (www.mon-cep.org);
 - transféré les demandes des employeurs auprès des OPCO en question;
 - réorienté les organismes de formation (ou transféré leurs demandes si la situation le nécessitait) vers la Direction de la certification professionnelle de France compétences.

16 % CONCERNENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI qui rencontrent des difficultés pour accéder à une formation ou à l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE),

ou des usagers qui s'étaient engagés dans le dispositif de démission pour reconversion professionnelle sans avoir obtenu le caractère réel et sérieux de la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR).

Pour le dispositif de « démission-reconversion », la Médiatrice rappelle qu'elle est compétente pour intervenir en amont, c'est-à-dire lors de l'accompagnement obligatoire du CEP, mais que les difficultés rencontrées par la suite, notamment lors du passage en CPIR, ne relèvent pas de son champ de compétences malgré les besoins identifiés sur le terrain.

- Ce type de demandes est en hausse de 3 points par rapport à 2022, et compte-tenu de la nature des difficultés rencontrées, la Médiatrice a parfois agi en intermédiation en recueillant les informations auprès des associations Transitions Pro afin de les transmettre à la médiation de France Travail.

8 % SONT DESTINÉES À LA DIRECTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DE FRANCE COMPÉTENCES qui gère les deux répertoires nationaux :

Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et Répertoire spécifique (RS).

Il s'agit le plus souvent d'organismes de formation qui questionnent l'état d'avancement de leurs demandes d'enregistrement ou d'usagers qui souhaitent obtenir des informations concernant la validité ou le renouvellement de la certification qu'ils ont choisie. Il est à noter qu'entre 2022 et 2023, ce type de demande a baissé de 11 points.

- La médiation a réorienté les demandes des organismes vers la Direction de la certification professionnelle et les usagers vers les certificateurs.

20 % TRADUISENT DES DIFFÉRENDS ENTRE USAGERS ET ORGANISMES DE FORMATION, EN DEHORS DU DISPOSITIF PTP

Les difficultés sont liées aux conditions de réalisation de la formation, des examens (composition des jurys ou modalités de rattrapage et d'obtention du certificat préparé).

- Dans certaines situations, les usagers ont été invités à saisir les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) dans le cas de l'alternance, la Maison des examens, ou encore la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Dans d'autres cas, la Médiatrice a fait le choix d'entrer en contact avec les parties afin de mieux comprendre les situations de blocage, et elle a pu constater que ces échanges avaient permis de renouer le dialogue entre les parties et de dépasser le conflit.

19 % DE CES DEMANDES SONT D'ORIGINES DIVERSES et ne sont pas identifiables comme appartenant à une catégorie spécifique

Elles concernent par exemple :

- des salariés qui rencontrent des problèmes dans la relation de droit privé qui les lie à leur employeur ;
- des usagers qui rencontrent des difficultés à faire reconnaître leur diplôme : soit parce que celui-ci est ancien et n'existe plus, soit parce qu'il a été obtenu à l'étranger, ou encore parce qu'il n'est pas enregistré à l'un des deux répertoires.
- La médiation a réorienté vers d'autres interlocuteurs : un conseil ou l'inspection du travail dans le cas de problèmes entre salarié et employeur, le Défenseur des droits en cas de présomption d'atteinte aux droits fondamentaux, le Centre d'information français sur la reconnaissance académique des diplômes étrangers (Centre ENIC-NARIC), ou encore la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).



...

La médiation de France compétences est en relation directe avec l'utilisateur final.

Cette place tout à fait singulière et la position de tiers neutre, impartial et indépendant qu'occupe la Médiatrice lui permettent de proposer des recommandations pour améliorer le service aux usagers. C'est en effet l'objet de la troisième et dernière partie de ce rapport.

RECOMMANDATIONS

Suivi des recommandations 2023



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

RAPPEL DU CONTEXTE ET PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice avait initialement relevé une iniquité entre les salariés de droit privé en fonction de l'assurance chômage choisie par leur employeur, notamment en ce qui concerne le dispositif de « démission-reconversion ». Elle soulignait que la réglementation ne sécurisait pas suffisamment ce dispositif, car, d'une part, la loi ne spécifiait pas clairement les cas de non-éligibilité en raison de l'employeur (seul l'examen des différents articles permettait de conclure à cela) et, d'autre part, la loi autorisait la démission du salarié avant même que la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) n'ait confirmé le caractère « réel et sérieux » du projet.

L'exception des salariés d'entreprise en auto-assurance étant particulièrement mal connue des salariés (mais également de leur entreprise et parfois même des professionnels qui œuvrent dans le champ du conseil), plusieurs d'entre eux avaient démissionné avant de découvrir leur inéligibilité au dispositif, se retrouvant ainsi sans revenu.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

À ce jour, il n'y a pas eu d'évolution sur le sujet, et malgré les multiples alertes dans les rapports, les médiations de France Travail et de France compétences continuent d'être sollicitées par des salariés qui, bien que remplissant les critères d'ancienneté au dispositif, n'ont jamais été informés de leur possible inéligibilité en raison de l'assurance chômage choisie par leur employeur.

Ces salariés ignoraient que leur employeur assurait l'indemnisation chômage, rendant ainsi leur démission non éligible au dispositif de « démission-reconversion ».

Les Médiateurs ont été confrontés à cette situation dans diverses entreprises telles que la RATP, EDF, le groupe La Poste et France Travail.

Parmi les cas survenus en 2023, une salariée avait scrupuleusement suivi la procédure et attendu la validation du caractère « réel et sérieux » de son projet par la CPIR avant de démissionner.

Dans ce type de situation, les Médiateurs examinent généralement trois points :

- l'entreprise a-t-elle informé ses salariés des règles applicables en matière d'assurance chômage et de ses spécificités⁽⁹⁾, notamment la non-éligibilité au dispositif de démission pour reconversion afin de permettre des démissions éclairées ?
- dans le cadre de l'obligation de délivrance d'une information personnalisée et pertinente, le CEP a-t-il pris soin d'alerter le salarié sur le statut spécifique de son employeur pouvant impacter la mobilisation effective du dispositif ?
- enfin, l'entreprise était-elle au courant du projet de son salarié motivant sa démission ?

Face à cette situation, la personne concernée vit à juste titre un véritable sentiment d'injustice, puisqu'elle a le sentiment de n'avoir commis aucune erreur, ayant scrupuleusement suivi toutes les étapes qui lui ont été présentées. Pourtant, elle en subit toutes les conséquences, d'abord pécuniaires (sans aucune rémunération pendant plusieurs mois pour subvenir à ses besoins, perte de cotisations sociales, perte de cotisations retraite, etc.), puis morales (psychologiques, vie de famille, coup de frein dans son projet de reconversion, etc.), et il pourrait être étonnant qu'elle ne puisse pas se retourner contre l'un des maillons de la chaîne pour demander réparation de son préjudice, ou, pour que ces erreurs soient prises en compte dans un réexamen de ses droits à l'assurance chômage.

De plus, aucune information institutionnelle n'alerte les usagers sur cette spécificité. Seule une analyse juridique approfondie des articles du code du travail permet de découvrir que les agents relevant des régimes d'auto-assurance n'ont pas les mêmes droits en matière de démission que ceux bénéficiant du régime général d'assurance chômage.

⁽⁹⁾ Il est à noter que tous les employeurs sont désormais soumis au décret n° 2023-1004 du 30 octobre 2023, transposant la directive européenne relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles, qui exige explicitement que l'employeur informe le salarié de ses droits, y compris en matière de formation et des conventions collectives applicables.

Le ministère du Travail a certes demandé aux opérateurs intervenant dans ce domaine de renforcer leur vigilance concernant l'éligibilité de ces salariés, mais il n'est pas certain que d'autres salariés ne se retrouvent à l'avenir dans des situations similaires.

Afin de fournir aux salariés des informations claires, nécessaires à la prise de décisions éclairées concernant leur avenir professionnel, et dans l'attente d'une évolution souhaitable de la réglementation, il est impératif :

- que les opérateurs du Conseil en évolution professionnel (CEP) qui accompagnent ces projets de reconversion apportent une vigilance particulière sur cet aspect de l'éligibilité au dispositif ;
- de compléter les sites d'information officiels sur la « démission-reconversion » ;
- que les employeurs en auto-assurance informent leurs salariés de leur non-éligibilité au dispositif de « démission-reconversion » conformément au décret n° 2023-1004 du 30 octobre 2023.

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

RAPPEL DU CONTEXTE ET PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Depuis le début du dispositif, la Médiatrice avait reçu plusieurs demandes de médiation pour des certifications et/ou habilitations enregistrées au Répertoire spécifique (RS) qui avaient été rejetées par les services techniques des associations Transitions Pro, car jugées non éligibles au Projet de transition professionnelle (PTP).

La Médiatrice avait proposé que :

- la réglementation sur les conditions d'éligibilité des certifications et habilitations enregistrées au RS soit plus explicite et que celle-ci ne bloque pas les reconversions de salariés qui s'engagent dans un véritable projet de transition professionnelle qui ne peut pas être accompagné par l'employeur ;
- les équipes techniques des associations Transitions Pro ne bloquent pas le dépôt de ces dossiers afin qu'ils puissent faire l'objet d'un examen de la Commission paritaire, seule compétente pour apprécier la pertinence du projet ;
- l'examen des compétences requises pour exercer le nouveau métier prenne en compte les compétences apportées par la formation, mais également celles déjà acquises par le candidat tout au long de son parcours professionnel.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

La Médiatrice constate qu'en 2023, elle n'a pas reçu de demande de médiation sur des rejets de certifications enregistrées au RS et il semblerait que ces dossiers fassent aujourd'hui l'objet d'une présentation en Commission et d'un examen attentif de ses membres.

Recommandation n° 2023-3 : Le manque de positionnement préalable permettant de conduire à un parcours de formation individualisé

RAPPEL DU CONTEXTE ET PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice avait mis en évidence que le positionnement préalable obligatoire pour tout dossier de demande de financement d'un PTP était réalisé de manière très inégale d'un organisme de formation à un autre, et, pour les dossiers qu'elle recevait en médiation, qu'ils conduisaient rarement à une réduction de la durée de la formation, alors même que le salarié disposait d'une expérience professionnelle dans un environnement proche et/ou des compétences transférables.

Elle avait alors mis en évidence plusieurs facteurs faisant obstacle à cela : des référentiels très prescriptifs en termes de volume horaire, l'absence d'ingénierie et/ou de savoir-faire en matière d'évaluation préalable et de temps à y consacrer, l'absence de moyens en ingénierie de parcours permettant de tenir compte des résultats de ces positionnements afin de concevoir des parcours formatifs finement ajustés aux besoins, la disparité des exigences émanant des financeurs, ou encore la forte hétérogénéité des stagiaires en formation professionnelle.

Partant du constat que les associations Transitions Pro ne peuvent, à elles seules, porter cette incitation à faire évoluer les pratiques des organismes de formation, la Médiatrice avait proposé d'élargir cette pratique à tous les dispositifs de financement de la formation professionnelle.

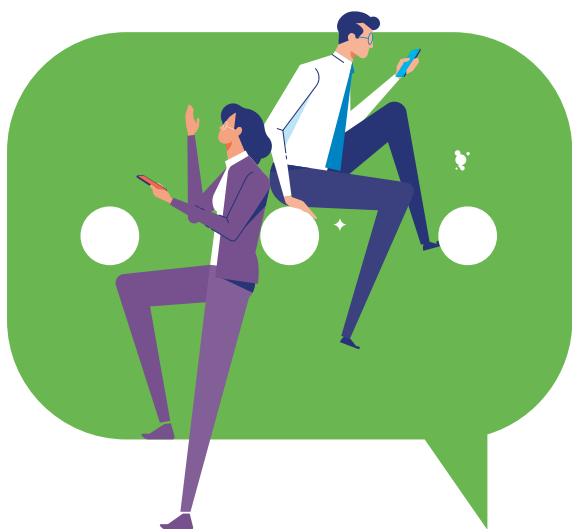
Dans l'attente de la mise en œuvre opérationnelle de l'accès modulaire à la certification par les blocs de compétences, elle avait également invité les acteurs à réfléchir à la mise en œuvre du « forfait parcours » permettant de s'extraire de la référence horaire en matière d'unité d'œuvre pour le financement des coûts pédagogiques (leur garantissant un financement stable) et les incitant, de fait, à proposer de nouvelles ingénieries pédagogiques en lien avec la formation individualisée permettant d'ajuster le parcours aux besoins réels et, par la même occasion, d'optimiser les dépenses liées à la rémunération de stagiaires pendant la formation.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

Au regard des saisines reçues, la Médiatrice constate deux choses: l'accès à la certification par l'acquisition de chaque bloc de compétences est rarement possible et la priorité n° 5⁽¹⁰⁾ n'est quasiment jamais mobilisée.

Tous les organismes de formation ne semblent donc pas avoir intégré, dans leurs pratiques, la conception de parcours de formation individualisés permettant uniquement la validation des blocs de compétences nécessaires à l'obtention de la certification.

De ce fait, l'optimisation des parcours de formation n'est pas généralisée et la recommandation de mettre en œuvre le forfait parcours est toujours d'actualité.



Recommandation n° 2023-4: Problème d'inaptitude au poste de travail qui ne compte que pour un point de priorité

RAPPEL DU CONTEXTE ET PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

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

La Médiatrice avait proposé d'augmenter le nombre de points de la priorité n° 2 « projet de salariés reconnus inaptes sur leur poste actuel et/ou ayant engagé un processus de reconnaissance d'inaptitude au travail » afin de permettre aux salariés qui cherchent à se reconvertir avant que ne soit prononcée leur inaptitude au poste de travail, d'accéder plus facilement au financement de leur projet et sécuriser ainsi leur parcours professionnel.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

La loi n° 2023-270 du 14 avril 2023 de financement rectificative de la Sécurité sociale pour 2023 a prévu deux nouvelles mesures pour la reconversion de personnes exposées à des facteurs de risque professionnel, et notamment le Fonds d'investissement pour la prévention de l'usure professionnelle (FIPU)⁽¹¹⁾ de la branche des « Accidents du travail assurance maladie » qui cofinance, sous condition, les PTP.

Cependant, la Médiatrice rappelle que pour que ces dossiers soient acceptés, il est nécessaire que les usagers disposent d'un nombre de points de priorité suffisant afin d'être bien placés dans la liste des dossiers examinés par les Commissions. Un nombre trop faible de points de priorité risque de faire perdre les chances d'accès à ces fonds dédiés.

(10) Pour rappel, le point de cette priorité est attribué aux dossiers portant sur une partie seulement des blocs constituant une certification, leur acquisition devant permettre de valider l'ensemble de la certification.

(11) Décret n° 2023-759 du 10 août 2023 relatif au Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle (FIPU) et au compte professionnel de prévention (C2P) et présenté dans l'encart « Deux nouvelles dispositions pour la reconversion » en page 20.

Recommandations 2024



Recommandation n° 2024-1: Harmoniser les décisions des Commissions d'instruction afin de garantir une égalité d'accès au dispositif PTP

CONTEXTE

La Médiatrice constate que le cadre commun régissant les Commissions d'instruction⁽¹²⁾ est désormais appliqué sur l'ensemble du territoire, contribuant ainsi à assurer l'équité des décisions prises par ces Commissions. Elle observe que les décisions de financement des dossiers de Projet de transition professionnelle (PTP) suivent désormais un processus uniforme dans toutes les régions où elle intervient en médiation.

Concrètement, lorsque le nombre de dossiers jugés pertinents par les Commissaires dépasse les ressources allouées à ladite Commission, les résultats obtenus à partir du système de cotation (en points de priorités), défini par France compétences, déterminent l'ordre de satisfaction des demandes, allant des dossiers ayant le plus de points jusqu'à ceux qui en additionnent le moins. En fin de Commission, les dossiers déclarés « pertinents », mais dont le coût excède le solde de l'enveloppe restante, sont rejetés pour des raisons budgétaires.

Cependant, une exception subsiste dans certaines régions qui ont choisi d'appliquer un critère supplémentaire, et qui, lorsque le budget de la Commission arrive à épuisement et ne permet plus de prendre en charge le dossier suivant, acceptent tout de même d'autres dossiers moins prioritaires, mais dont le coût est inférieur au solde de la capacité d'engagement.

Cette décision d'appliquer un critère supplémentaire peut sembler positive pour certains usagers, notamment ceux dont le coût du dossier est faible et qui n'ont pas suffisamment de points pour obtenir un financement. Cependant, elle ne permet pas de garantir que les dossiers ont été refusés conformément à la réglementation en vigueur et qu'aucun dossier n'a été accepté avec un nombre de points de priorités inférieur.

La Médiatrice observe que cette pratique n'est pas présente dans les recommandations de France compétences et que celle-ci a un impact significatif sur l'équilibre du système de priorité tel qu'il a été défini, puisque certains dossiers se voient écartés, parfois pour des montants minimes, alors que d'autres, moins prioritaires, sont pris en charge.

RECOMMANDATION

La Médiatrice souligne l'importance de respecter les recommandations de France compétences afin d'assurer une égalité d'accès au dispositif sur tout le territoire. En conséquence, elle rappelle que toute proposition d'évolution doit être soumise à la Commission recommandations de France compétences après avoir été partagée au niveau du réseau, en collaboration avec Certif Pro.

Recommandation n° 2024-2: Harmoniser les décisions des Commissions de recours afin de garantir une égalité d'accès au dispositif PTP

CONTEXTE

La Médiatrice constate des variations de pratiques ou d'interprétations concernant les Commissions de recours entre les associations Transitions Pro. Ces divergences peuvent engendrer des disparités de traitement d'une région à une autre, mettant en lumière des inégalités potentielles d'accès aux financements.

Elle constate l'existence de deux types de réexamens pratiqués dans les deux mois suivant la Commission initiale :

- un recours basé sur la situation prévalant à la date de cette décision, sans modification majeure du dossier. Dans ce cas, les usagers apportent dans leur courrier de recours des précisions sur la présentation de leur projet, permettant, le cas échéant, de lever l'avis de non-pertinence ;
- un réexamen du dossier basé sur de nouveaux éléments modifiant l'économie générale du dossier et répondant aux raisons ayant motivé la décision initiale de refus.

(12) Cadre commun applicable présenté au chapitre 2, en page 16.

Dans ce second cas, les Commissions de recours peuvent, selon les régions, réexaminer les dossiers ayant fait l'objet de changement de volume d'heures de formation, de rémunération demandée, de coût total et/ou de coût horaire de la formation, de co-financements, de modalités pédagogiques, de calendrier, d'organismes de formation, voire de certification visée (code RNCP).

Dans ce contexte, certains changements peuvent influencer sur les priorités (cotation du dossier) et conduire *in fine*, à l'obtention du financement en Commission de recours. La Médiatrice note que cette pratique n'est pas uniformément adoptée dans toutes les régions, certaines continuant d'appliquer un examen « sur la base de la situation prévalant à la date de la Commission d'instruction » conforme à la définition du recours gracieux ou acceptant certains changements à la marge, sans aller jusqu'à modifier la cotation.

Aussi, dans ces régions, les demandes de recours faisant suite à un refus pour manque de budget lors de la Commission initiale ont peu, voire aucune chance d'être acceptées. En revanche, les dossiers réexaminés au sein des associations Transitions Pro, qui acceptent les évolutions impactant l'économie générale du dossier, peuvent obtenir une évaluation plus favorable (cotation en point), et donc un financement.

RECOMMANDATION

Ces disparités de pratiques conduisent à des inégalités de traitement des demandes des usagers selon le territoire, ce qui suscite l'alerte de la Médiatrice.

Dans ce contexte, elle recommande aux associations Transitions Pro d'harmoniser leurs pratiques et suggère :

- **la conduite de travaux complémentaires afin de caractériser au mieux le réexamen (définition, modalités d'instruction et de décision de financement) et d'identifier les éléments permettant d'assurer une égalité de traitement des usagers ;**
- **une information uniforme aux usagers concernant la politique commune des réexamens.**

Recommandation n° 2024-3 : Rémunération des salariés en cours de PTP CDD

CONTEXTE

Monsieur T., décembre 2023 :

« Vous trouverez ci-joint la notification de décision, l'échéance des salaires versés durant la formation, où il m'est indiqué que je serai payé les 10 de chaque mois. Or, ce n'est pas le cas je suis payé les 15 du mois et pour le mois de décembre je n'ai pas reçu ma paie, je trouve cela scandaleux car ces délais sont sur cette échéance qui est personnalisée et lorsque j'appelle pour demander comment cela se fait, on me dit que comme je ne suis pas en CDI, je serai payé le 15. »

La rémunération est un élément primordial pour les usagers qui se lancent dans un projet de transition professionnelle.

Lorsqu'un salarié en CDI dans son entreprise réalise un projet de transition professionnelle, son employeur maintient le versement de sa rémunération et se fait rembourser le montant des salaires par l'association Transitions Pro. Dans ce cas, les associations agissent en remboursement auprès de l'employeur, mais les salariés, eux, reçoivent la rémunération directement de leur employeur à date habituelle, sans incidence sur le calendrier des versements.

La particularité des salariés qui déposent un PTP en cours de CDD réside dans le fait que la formation est réalisée après le terme du contrat de travail et, de ce fait, ces usagers bénéficient de dispositions particulières en matière de rémunération : *« la rémunération du bénéficiaire d'un projet de transition professionnelle et les cotisations sociales légales et conventionnelles assises sur cette rémunération lui sont versées mensuellement par Transitions Pro⁽¹³⁾ ».*

RECOMMANDATION

La Médiatrice recommande aux associations Transitions Pro de porter une vigilance particulière à ces ex-salariés et de :

- **sensibiliser les organismes de formation sur l'importance d'envoyer en temps et en heure, les justificatifs de réalisation qui déclenchent également le versement de la rémunération ;**
- **relancer ces organismes lorsque ces documents ne sont pas transmis dans les délais requis afin que les usagers ne subissent pas de retard dans le versement de leur rémunération.**

(13) Article R6323-18-2-1 du code du travail.



Recommandation n° 2024-4 : Anticiper le renouvellement des titres et diplômes des ministères certificateurs au RNCP

CONTEXTE

Madame S., octobre 2023

« J'ai déposé un dossier PTP CDI auprès de Transitions Pro afin d'intégrer la formation « Diplôme d'État d'Assistant de Régulation Médicale » enregistrée au RNCP jusqu'au 1^{er} janvier 2024. Or la formation démarre le 8 janvier 2024 à la suite de l'agrément obtenu par le Centre de Formation du Centre Hospitalier. Ce dernier a alerté les services de la DGOS en juillet et en septembre au sujet de cette fiche RNCP qui arrive à terme bientôt et pour laquelle les financeurs OPCO ou associations Transitions Pro risquent de ne pas pouvoir traiter en l'absence de fiche RNCP. Ainsi, Madame la Médiatrice, je sollicite votre aide afin que mon dossier et mon projet de reconversion puissent se concrétiser. »

Au cours du deuxième semestre 2023, plusieurs demandes de financement au titre du PTP pour des diplômes ont fait l'objet de blocages au moment du dépôt (dossiers déclarés irrecevables), conduisant les usagers à solliciter la médiation de France compétences.

Il convient de rappeler que les titres et diplômes « enregistrés de droit au RNCP » font l'objet de renouvellements au même titre que les autres certifications. Leur conformité aux besoins économiques et sociaux est notamment confirmée par l'avis d'une Commission professionnelle consultative (CPC) ou par une autre instance pour les diplômes de l'enseignement supérieur. Cependant, pour obtenir leur enregistrement au RNCP, les ministères certificateurs doivent transmettre un projet de fiche à France compétences.

Ce processus nécessite une planification anticipée de la part des ministères afin de transmettre le projet de fiche à la direction de la certification professionnelle de France compétences, avant la date d'échéance de la fiche précédente.

Bien que la plupart des nouvelles fiches soient publiées sans rupture d'enregistrement, elles sont toutefois rarement publiées très en amont de la fin de validité. Or, pour être éligibles à un financement public, les certifications visées doivent être actives à minima à la date de début de formation, et s'agissant des dossiers de demande de financement au titre du PTP, ils doivent être déposés au plus tard trois mois avant la date de début de formation. Aussi, les associations Transitions Pro ont légitimement rejeté les demandes de financement pour les titres et diplômes arrivant en fin de validité avant le début de formation, sans qu'une nouvelle fiche ne soit encore publiée.

Sur proposition de la Médiatrice, les associations Transitions Pro ont fait preuve de compréhension en acceptant de ne pas rejeter le dépôt de dossiers à partir du moment où la procédure de renouvellement d'enregistrement au RNCP était en cours. Malgré cette mesure, plusieurs dossiers ont été rejetés lorsque la nouvelle fiche n'avait pas encore été publiée à la veille de la Commission d'instruction.

Ces situations, mises en évidence à l'occasion des renouvellements d'enregistrement, soulèvent des préoccupations quant à la fluidité du processus de certification, certains candidats au PTP ayant été désavantagés dans l'accès aux financements. Ces difficultés rencontrées ont porté sur des titres ou diplômes particulièrement demandés par les salariés en reconversion vers les métiers de la santé et du social, impliquant notamment le ministère des Solidarités et de la Santé.

RECOMMANDATION

En 2019, une précédente recommandation alertait les ministères certificateurs des conséquences des ruptures d'enregistrement sur l'obtention des financements PTP. Aujourd'hui, la Médiatrice constate que les ruptures d'enregistrement ne sont plus d'actualité. Pour autant et comme expliqué plus haut, les incidences des conditions de renouvellement sur les financements du PTP persistent, car ils interviennent trop souvent à la veille de la date d'échéance.

La Médiatrice de France compétences recommande aux ministères certificateurs d'anticiper davantage le renouvellement de leurs certifications au sein du RNCP, afin de ne pas bloquer l'accès aux financements du projet de transition professionnelle aux salariés en reconversion.

Recommandation n° 2024-5: Prévenir les difficultés liées aux changements de conseiller en évolution professionnelle

CONTEXTE

Madame M., mars 2023

« Bonjour,

Le 25/02/23, ma conseillère a quitté la mission CEP en m'assurant que le relais serait assuré par un de ses collègues tout aussi investi dans sa mission. Elle m'a invitée à prendre contact avec le manager pour un nouveau rendez-vous, par mail. Or depuis un mois je sollicite l'agence sur mon espace CEP, par téléphone, par mail et à ce jour je n'ai aucun retour.

Mon immersion (dont la convention a été établie par leur soin) ainsi que mes enquêtes métier sont finalisées.

Il me reste un dernier rendez-vous d'une heure pour me permettre de finaliser mon dossier pour Transitions Pro et ainsi faire compléter la partie qui leur est consacrée.

Aujourd'hui je désespère, et le seul recours qui me reste est de vous solliciter car je demeure sans nouvelle de la manager. Sachez par ailleurs que j'ai consacré beaucoup d'énergie et de temps à ce projet.

Je vous remercie de l'attention que vous apporterez à ma demande. »

La Médiatrice est rarement sollicitée en médiation pour le service conseil en évolution professionnelle (CEP). Cependant, au fil des années, elle observe qu'elle l'est le plus souvent sur des problèmes survenus lors de changements de conseillers, soit en raison du départ définitif du conseiller, soit de son absence prolongée.

Dans ces situations de médiation, les salariés avaient initié un premier travail avec un conseiller avec lequel ils avaient établi une relation de confiance. Ils se sentaient compris et avaient progressé dans l'élaboration de leur projet. Alors, au moment de finaliser leur accompagnement, ils se retrouvent désorientés et abandonnés au milieu du gué.

Tout d'abord, ils rencontrent des difficultés pour obtenir un rendez-vous avec un nouveau conseiller et ont le sentiment de devoir reprendre le processus depuis le début. Mais surtout, une fois qu'ils ont réussi à obtenir un rendez-vous, ils ont le sentiment qu'il n'y a pas de continuité dans leur accompagnement. Ils se voient contraints de réexpliquer leurs choix, de réinterroger le projet ou de rediscuter certaines décisions, alors même qu'ils avaient déjà franchi plusieurs étapes et qu'ils souhaitent finaliser leur projet. Certains ont l'impression que les synthèses écrites par le précédent conseiller n'ont pas été lues, rajoutant au sentiment d'incompréhension, surtout s'ils sont dans l'urgence et ne disposent plus de beaucoup de temps pour finaliser un dossier de PTP ou de « démission-reconversion » avant la date limite de dépôt.

RECOMMANDATION

La Médiatrice recommande aux opérateurs Avenir Actifs en charge de délivrer le service « Mon CEP » de faire preuve d'une vigilance particulière lors des départs de conseillers. Ils doivent s'assurer que l'organisation mise en place permet :

- **le respect des spécifications du contrat qui exigent que toute modification de conseiller référent soit communiquée au bénéficiaire ;**
- **la prise en compte par le nouveau conseiller des éléments déjà travaillés durant l'accompagnement, afin d'assurer la continuité de celui-ci.**

Recommandation n° 2024-6: Veiller au respect de la posture non prescriptive du conseiller en évolution professionnelle

CONTEXTE

Madame T., le 25 juillet 2023

« Bonjour,

Je reviens vers vous car j'avais fait une demande de changement d'agent CEP début juillet en me connectant sur le site de mon conseil en évolution professionnelle, mais à ce jour malheureusement, je n'ai toujours pas de retour. Je souhaiterais changer de conseiller [...] pour monter le dossier de "démission-reconversion" afin de suivre ma formation d'aide-soignante.

Mon conseiller m'a clairement dit qu'il ne me suivrait pas dans ma démarche, car il ne voit pas l'intérêt qu'il y ait une nouvelle personne au chômage [...]. J'ai été admise à l'école de formation pour une rentrée en septembre 2023, mais malheureusement je n'ai pas eu le financement auprès de Transitions Pro. J'ai donc demandé un report pour une rentrée en janvier 2024 qui m'a été accordée et il faut absolument que je fasse toutes ces démarches pour pouvoir faire la formation qui me correspond.

C'est pourquoi je vous sollicite pour trouver un dénouement car là je suis bloquée; je ne peux pas avoir de rendez-vous avec un agent CEP et je ne veux plus être accompagné par mon conseiller et d'ailleurs, lui-même m'a demandé de faire les démarches pour changer de conseiller.

Je vous remercie de votre aide. »

La Médiatrice constate que certains usagers, particulièrement motivés, font délibérément le choix de s'orienter vers le dispositif de « démission-reconversion ». Dans ces circonstances, il est important d'évaluer l'état d'avancement du projet par le salarié, car certains d'entre eux ont pris le temps de la réflexion, mûri leur projet, réussi le concours de leur rêve ou ont été sélectionnés à la formation tant attendue, et sont parfois arrivés à un point de rupture avec leur entreprise. Ils l'expriment très clairement, ils intégreront la formation quoi qu'il arrive.

Le cas de Madame T. est certes caricatural, et l'on ne peut qu'être interloqué par la posture du conseiller qui tente d'empêcher la salariée de démissionner pour suivre sa formation, la laissant dans une position plus que délicate. Il convient ici de rappeler que le dépôt d'un tel dossier nécessite préalablement le passage par un CEP afin de sécuriser le parcours des salariés qui voudraient démissionner trop rapidement, sans avoir pleinement réfléchi à tous les impacts de leur décision, notamment leur éligibilité à l'Aide au retour à l'emploi (ARE), comme souligné précédemment dans le rapport.



Dans ce contexte, la Médiatrice rappelle que le conseil en évolution professionnelle implique une position particulière de la part du conseiller vis-à-vis de la personne qu'il accompagne: il doit l'aider à prendre du recul, à faire le point sur sa situation et à réaliser des choix éclairés et adaptés en fonction de ses compétences actuelles, de celles à développer et de son projet professionnel.

Bien que le conseiller puisse participer à la construction du projet, c'est à la personne de faire ses choix définitifs. En effet, le cahier des charges du CEP met l'accent sur la nécessité pour la personne de prendre la responsabilité de ses décisions et exclut de manière explicite les pratiques prescriptives ou de « validation » par le CEP.

Or, ce n'est pas la première fois que la Médiatrice observe qu'un conseiller n'est pas complètement neutre dans son accompagnement et tente de dissuader le salarié de s'engager dans le dispositif de « démission-reconversion ». La Médiatrice ne peut que recommander aux opérateurs du CEP de veiller au respect de cette posture.

Mais il est important de rappeler que ce même rapport met également en évidence des situations inverses: des salariés insuffisamment informés sur l'inéligibilité de leur employeur, soulignant ainsi la nécessité de trouver un équilibre entre l'appui à la sécurisation des décisions des individus et la liberté de ces derniers à faire leurs propres choix.

RECOMMANDATION

La Médiatrice recommande aux opérateurs Avenir Actifs de poursuivre leurs efforts, conformément à leurs engagements envers France compétences, afin de trouver le juste équilibre entre le soutien à la sécurisation des choix et une posture non prescriptive.

ANNEXES

Liste des opérateurs : projet de transition professionnelle et conseil en évolution professionnelle



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

TRANSITIONS
PRO Partenaire
d'avenir

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



MON CONSEIL
EN ÉVOLUTION
PROFESSIONNELLE

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



Charte de la médiation de France compétences



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 (les opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences).

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport dans lequel elle dresse un bilan de son activité réalisée au bénéfice des usagers, en fait l'analyse et formule, le cas échéant, les propositions 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
Immeuble Canopy,
6 rue Général Audran
92400 Courbevoie.

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 15 jours à compter de la réception de la demande et l'invite à lui envoyer les pièces qui permettront d'appréhender la situation.

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

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

4. INÉLIGIBILITÉ DE LA DEMANDE

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

- si le différend n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation de France compétences ;
- si l'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 15 jours 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 médiation en accuse réception et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments nécessaires à l'instruction par la médiation.

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

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

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

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

La saisine de la Médiatrice ne suspend aucun délai et n'interrompt pas le délai d'exercice des autres voies de recours. Si l'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 mobilise(nt).

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

Glossaire



ARE	Aide au retour à l'emploi
Avenir Actifs	Identité commune des opérateurs du conseil en évolution professionnelle des salariés et travailleurs indépendants à partir de janvier 2024
CAE	Coopérative d'activité et d'emploi
C2P	Compte professionnel de prévention
CDC	Caisse des Dépôts
CDD	Contrat de travail à durée déterminée
CDI	Contrat de travail à durée indéterminée
CEP	Conseil en évolution professionnelle
CPC	Commission professionnelle consultative
CPF	Compte personnel de formation
CPIR	Commission paritaire interprofessionnelle régionale
DREETS	Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DU	Diplôme d'université
FIPU	Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle
France Travail	Anciennement Pôle emploi
IFOMENE	Institut de formation à la médiation et à la négociation
MARD	Mode amiable de règlement des différends
MPO	Médiation préalable obligatoire
OPCO	Opérateur de compétences
PRP	Projet de reconversion professionnelle
PTP	Projet de transition professionnelle
RNCP	Répertoire national des certifications professionnelles
RS	Répertoire spécifique
Scop	Société coopérative et participative
VAE	Validation des acquis de l'expérience

France compétences – Rapport d'activité 2023 de la médiation

Direction de la publication: Direction de la communication de France compétences

Rédaction: Karine Dartois, Médiatrice de France compétences

Conception-réalisation: www.kazoar.fr

Crédit photo: Thomas Behuret – Crédit illustrations: Freepik/user8890203 – ISSN: 2825-9394

Impression: J'V Imprimer – Mai 2024



Immeuble Canopy
6, rue du Général Audran
92400 Courbevoie

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