



**RAPPORT DE  
LA MÉDIATRICE  
2020**

# SOMMAIRE

## CHAPITRE 1 – LES GRANDS CHANTIERS DE LA MÉDIATION EN 2020 04

- 1. LES CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION 05
- 2. LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES 06
  - 2.1 France compétences au service du développement des compétences des actifs 06
  - 2.2 La médiation, au service d'une meilleure transparence du système 07
  - 2.3 Un regard posé en droit et en équité 08
- 3. LES GRANDS CHANTIERS 2020 10
  - 3.1 La Médiatrice en action dans son écosystème 10
  - 3.2 Un dialogue permanent avec tous les acteurs 11
  - 3.3 La Médiatrice et ses champs d'intervention 15

## CHAPITRE 2 – LES SAISINES DE MÉDIATION EN 2020 18

- 1. LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION : RAPPEL DES ÉTAPES 19
- 2. LES SAISINES 22
  - 2.1 Demandes inéligibles : analyse et données 23
    - 2.2 Demandes éligibles 25
      - 2.2.1 Répartition géographique 25
      - 2.2.2 Les saisines et la problématique des délais 26
      - 2.2.3 Les motifs de demande 26

## CHAPITRE 3 – LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE 32

- 1. RETOUR SUR LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS 33
- 2. PROPOSITIONS 2020 DE LA MÉDIATRICE 37



**KARINE DARTOIS**  
Médiatrice  
France compétences

À l'issue d'une année de construction et d'installation de la fonction de médiation de France compétences dans l'écosystème de la formation professionnelle, de nombreux chantiers ont pu être menés à terme en 2020, et ce malgré le contexte singulier de pandémie de la Covid-19.

Depuis sa mise en place, le processus de médiation a été ajusté pour répondre au plus près des besoins et de la réalité des saisines. Afin de faciliter l'accès aux usagers, un espace dédié à la médiation a été déployé sur le site de France compétences, avec un formulaire de saisine en ligne. Et depuis juin dernier, un système d'information permet d'assurer la traçabilité des demandes ainsi que leur suivi. Toutes les ressources ont été mobilisées afin d'affiner ces outils, les tester et les adapter au fil des situations.

À la lumière de ces deux années d'activité, un dialogue de confiance et une coopération pérenne ont pu s'instaurer, tant avec les équipes de France compétences, qu'avec les opérateurs des dispositifs concernés par la médiation.

Jouant son rôle d'observation et d'amélioration des pratiques de terrain, la médiation a pu formuler des recommandations, inscrites dans le premier rapport, paru il y a à peine quelques mois.

Ces recommandations ont déjà été en partie prises en compte, notamment dans le cadre des travaux d'harmonisation des règles et modalités de prise en charge des projets de transition professionnelle. Celles-ci seront bientôt intégrées au système d'information commun

des Transitions Pro et contribueront à apporter la même cohérence dans les décisions de financement des projets.

Si nombre de chantiers ont pu aboutir en 2020, le contexte sanitaire a cependant impacté significativement l'activité de médiation à plusieurs titres.

Ainsi, le démarrage au 1<sup>er</sup> janvier du dispositif de conseil en évolution professionnelle a été freiné et les cas de saisine très limités. Toutefois, la mobilisation des nouveaux opérateurs sélectionnés par France compétences a permis de répondre du mieux possible aux usagers. Leur action a limité les réclamations des usagers, ce dont la médiation ne peut que se réjouir.

L'arrêt de l'activité du pays pendant plusieurs semaines a également eu un impact sur les demandes de financement des projets de transition professionnelle, tandis que la baisse des contributions des entreprises a impacté les ressources des Associations Transitions Pro.

Pour autant, les demandes de médiation concernant le projet de transition professionnelle sont restées stables.

Au vu d'une actualité 2020 marquée par l'arrêt brutal puis la reprise de nombreuses formations, l'ensemble des acteurs (Associations Transitions Pro, Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle – DGEFP –, France compétences, etc.) sont restés mobilisés, même à distance, pour garantir la continuité du droit à la formation. Et la médiation est restée engagée auprès des usagers afin d'identifier les situations non conformes et s'assurer que les mêmes droits ont été accordés à tous.

Autant de résultats et avancées qui montrent combien la médiation a gagné en visibilité auprès des acteurs de la formation professionnelle. Opérateurs qui, à leur tour, se sont constitués en relais auprès des usagers afin qu'ils puissent saisir la Médiatrice.

Guidée par la volonté d'amélioration continue du service, je reviens dans ce second rapport sur mes propositions de 2019 pour en apporter un suivi et en proposer de nouvelles qui résultent de l'analyse des situations de médiation rencontrées en 2020.

Dans un but de transparence auprès des usagers et de meilleure lisibilité des motifs de refus, j'invite le réseau des Transitions Pro à finaliser le travail initié en 2020 pour apporter un cadre commun partagé dans le processus de décision des Commissions d'instruction, et à amorcer le même travail avec les Commissions de recours. Ces travaux seront un gage d'équité de traitement.

De la même manière, je propose aux associations de clarifier les courriers de notification de prise en charge rédigés à l'intention des usagers afin qu'ils puissent identifier, sans ambiguïté, et avant le démarrage de leur formation, l'ensemble des ressources mobilisées par Transitions Pro pour financer leur projet, ainsi que l'éventuel reste à charge.

Au terme de cette année complexe à plus d'un titre, la médiation de France compétences reste attentive aux besoins des usagers et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue du service qui leur est rendu.

# 1 LES GRANDS CHANTIERS DE LA MÉDIATION EN 2020



## 1. LES CHIFFRES CLÉS DE LA MÉDIATION



## 2. LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

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

Depuis 2019, la fonction de médiation a été instituée au sein de France compétences par le décret n° 2018-1331. Karine Dartois a été nommée Médiatrice par le Directeur général, pour une période de trois ans renouvelables.

Elle ne fait partie d'aucune direction de France compétences, ni du Comité de direction, car sa fonction ne lui permet pas de prendre part aux décisions, ce qui est en soi un gage d'**indépendance et d'impartialité**. En revanche, en fonction des sujets, elle est invitée par la Direction générale au Comité de direction ou assiste aux réunions organisées par les directions de France compétences.

### SA FONCTION

Agir en médiation sur les réclamations des salariés relatives à leur projet de transition professionnelle ou à leur demande de conseil en évolution professionnelle et tenter de résoudre les différends qui les opposent aux opérateurs chargés de dispenser ces services.

### 2.1 FRANCE COMPÉTENCES, AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES ACTIFS

Rappelons le contexte dans lequel France compétences a été créée, le 1<sup>er</sup> janvier 2019, par la loi « **pour la liberté de choisir son avenir professionnel** » du 5 septembre 2018. Cette loi réforme en profondeur le système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Administrée par une gouvernance quadripartite et placée sous la tutelle du ministère en charge de la formation professionnelle, **France compétences est l'unique instance de gouvernance nationale dédiée à la formation professionnelle et à l'apprentissage.**

### SA CRÉATION ?

Alors que les mutations du travail sont rapides et profondes, la nouvelle organisation de la formation professionnelle instaurée par la loi du 5 septembre 2018 se veut un outil au service de la performance de notre modèle économique et social.

Pour que toute personne, quel que soit son statut, puisse se saisir de ses droits pour s'insérer, évoluer à son poste, se reconvertir, compléter ou approfondir ses compétences... **en véritable actrice de son avenir professionnel.**

### SES MISSIONS ?

Assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

### SES OBJECTIFS ?

Promouvoir **le développement des compétences et l'acquisition des certifications professionnelles** et contribuer à **l'égalité d'accès pour tous à la formation professionnelle et à l'apprentissage.**

Les équipes de France compétences placent leur expertise et leur savoir-faire au service du développement des compétences de tous. France compétences agit, chaque jour, au cœur d'un écosystème dynamique, en travaillant avec les principaux acteurs de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Sa gouvernance quadripartite est composée de représentants de l'État, des Régions, des organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel, et de personnalités qualifiées.

FRANCE COMPÉTENCES A POUR AMBITION D'AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU MARCHÉ DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L'APPRENTISSAGE EN INTERVENANT À 3 NIVEAUX

### FINANCER

le système de la formation professionnelle et de l'apprentissage de façon optimale et soutenable.

### RÉGULER

le marché pour favoriser l'identification des besoins en compétences et faire évoluer les modèles économiques et pédagogiques.

### AMÉLIORER

la transparence et la mise en synergie des acteurs du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Si France compétences est chargée de la répartition des fonds mutualisés, elle participe aussi à la **régulation de la qualité** de la formation ainsi que des coûts et règles de prise en charge des formations. Par son travail en lien étroit avec les branches professionnelles, France compétences contribue ainsi à la construction des certifications professionnelles : titres et diplômes professionnels, certificats de qualification professionnelle.

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

### 2.2 LA MÉDIATION, AU SERVICE D'UNE MEILLEURE TRANSPARENCE DU SYSTÈME

C'est grâce à un **dialogue permanent** avec les acteurs du paysage de la formation professionnelle et de l'apprentissage que France compétences peut mener à bien ses missions (financer et distribuer, réguler et contrôler, observer et évaluer, informer et rendre compte), et ainsi exercer pleinement ses compétences en termes d'évaluation, de médiation, de diffusion de connaissances, de recommandations et de signalement des dysfonctionnements.

La nomination de la Médiatrice de France compétences en 2019 s'inscrit précisément dans cet objectif **d'amélioration continue du système**. « Sa fonction répond à de véritables enjeux liés à la relation triangulaire entre le financeur, l'utilisateur et le prestataire. **La médiation est un des seuls moments où France compétences est**

**en contact avec l'utilisateur final et permet d'avoir des retours d'expérience sur la mise en œuvre des nouveaux dispositifs que sont le conseil en évolution professionnelle et le projet de transition professionnelle »**, commente Stéphane Lardy, le Directeur général de France compétences.

Car ses missions sont clairement identifiées par le décret n° 2018-1331, la Médiatrice est compétente pour **faciliter la résolution des différends entre :**

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

La Médiatrice de France compétences intervient à la **demande des usagers** du conseil en évolution professionnelle ou du projet de transition professionnelle. Si leur demande est éligible, elle conduit des médiations pour tenter de **résoudre à l'amiable et gratuitement** les différends qui les opposent aux opérateurs chargés de dispenser ces services.

À cette occasion, elle contribue auprès des usagers à leur **meilleure compréhension des droits et décisions** qui leur sont rendues.

### UN « OBSERVATOIRE », VECTEUR D'AMÉLIORATION CONTINUE DES DISPOSITIFS

En intervenant à la demande des usagers, la Médiatrice peut identifier, au fil des médiations, **les différentes causes** qui sont à l'origine des différends entre ceux-ci et les opérateurs en charge des dispositifs.

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

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

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

### LE SAVIEZ-VOUS ?

La Médiatrice ne reçoit et traite en médiation que les demandes qui ont été précédées d'un recours ou d'une réclamation auprès de l'opérateur concerné, à l'issue desquels aucune solution n'a pu être trouvée entre l'auteur de la décision (ou l'opérateur) et l'usager.

## 2.3 UN REGARD POSÉ EN DROIT ET EN ÉQUITÉ

Ni juge, ni arbitre, la Médiatrice ne dispose d'aucun pouvoir de décision. En revanche, elle dispose, d'une part, « *d'un pouvoir d'investigation, de questionnement et d'analyse* » et, d'autre part, d'une **bonne connaissance des dispositifs et de l'environnement de la formation professionnelle** qui lui permet de comprendre rapidement les différends qui lui sont présentés et de dialoguer avec les opérateurs. Dès lors que les demandes sont éligibles à la médiation, la Médiatrice est en capacité de comprendre et d'identifier les difficultés, d'analyser les situations rencontrées et de suggérer, sur la base de son expérience antérieure, des solutions.

Lors des médiations, la Médiatrice **investigue, questionne et analyse**, afin de mettre en évidence « *des situations mal estimées, des erreurs d'appréciation ou d'éventuelles incompréhensions de la part des usagers* », précise-t-elle. Elle tente, lorsque c'est possible, de concilier la position prise par les opérateurs et l'intérêt

de réclamant en agissant dans le respect de la légalité et en tenant compte de l'équité. Elle peut être amenée à prendre en compte des situations particulières.

Lorsqu'elle identifie une situation non conforme, elle peut interpeller la Commission pour lui proposer, au regard de nouveaux éléments, de réexaminer un dossier. Mais **la décision de suivre ou non sa proposition appartient à la Commission.**

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Lorsqu'elle est saisie pour des différends qui n'entrent pas dans son champ de compétence, elle confirme l'inéligibilité de la demande et prend le temps de réorienter les personnes vers le bon interlocuteur.

## LA MÉDIATRICE ET LES COMMISSIONS

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

### DES PRIORITÉS ET CRITÈRES DE PRISE EN CHARGE

Les Commissions prennent leur décision dans le respect de la loi, des critères et priorités précisés par les recommandations de France compétences et par les Conseils d'administration des Transitions Pro (priorités régionales).

Les dossiers de demande de financement sont instruits, c'est-à-dire analysés et calculés, par les équipes techniques des Transitions Pro avant d'être présentés en Commission d'instruction.

Les commissaires prennent alors leur décision en tenant compte :

- ▶ du budget alloué à chaque Commission ;
- ▶ des critères cumulatifs d'évaluation du projet (cohérence du projet, pertinence de la formation, perspectives d'emploi à l'issue de la formation) ;
- ▶ des priorités attachées à la personne et à sa situation présentes dans la loi (et ayant fait l'objet de recommandations de France compétences).

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

Lorsque l'instruction et l'avis sont cohérents, elle revient alors vers l'usager pour lui confirmer la conformité des refus et :

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

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

## UNE DÉONTOLOGIE STRICTE

Comme l'exige la fonction, la Médiatrice est **indépendante** : elle ne dépend d'aucune direction de France compétences et n'a pas non plus de lien avec les opérateurs chargés de dispenser les services. La Médiatrice agit en totale autonomie et dispose des ressources nécessaires à l'exercice de sa fonction :

- ▶ la Médiatrice est assistée au quotidien pour préparer et instruire les demandes par une assistante de médiation à temps partiel ;
- ▶ un espace est dédié à la [médiation sur le site de France compétences](#), qui permet de saisir la Médiatrice facilement et d'obtenir les informations adéquates ;
- ▶ un système d'information (SI) a été déployé spécifiquement pour la médiation : il permet de suivre l'ensemble des échanges entre les parties.

**Neutre et impartiale**, la Médiatrice ne prend pas parti et pose un regard neuf et sans a priori sur chaque situation.

Cette déontologie inhérente à sa fonction est rappelée dans la [Charte de la médiation de France compétences](#). Élaboré en 2019 par la Médiatrice, ce document structurant rappelle notamment la **stricte confidentialité** qui s'applique sur le contenu des dossiers

et des faits portés à sa connaissance, la **gratuité** du recours à la médiation pour les parties, le respect de délais d'instruction courts, sans oublier l'obligation de signaler tout conflit d'intérêts aux parties.

Dès lors, la médiation institutionnelle implique une **double approche** :

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

## UNE NÉCESSAIRE DOUBLE COMPÉTENCE

Le parcours de Karine Dartois s'accorde avec les ambitions de sa fonction, qui nécessite une double compétence, tant sur le plan du « métier » propre à la médiation afin de tenir la bonne posture, que sur le métier des opérateurs pour maîtriser les dispositifs comme l'écosystème de la formation professionnelle.

Durant 17 ans, Karine Dartois a travaillé pour différents Opca (devenus OPCO), interprofessionnels et de branche, avant de rejoindre le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) en 2012, pour animer le réseau des Opca autour de dispositifs emploi/formation. En 2014, elle rejoint l'équipe chargée de créer le compte personnel de formation au sein de la Direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et élabore les processus « métier » permettant aux salariés de mobiliser leur compte personnel de formation en lien avec la Caisse des dépôts et consignations, les financeurs Opca/Opacif et les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

À son retour, elle est chargée d'animer une Commission composée de partenaires sociaux. Pour adopter la bonne posture elle se forme alors à la médiation. Titulaire du diplôme universitaire (DU) de Médiateur à l'Institut de formation à la médiation et à la négociation (Ifomene) Institut Catholique de Paris, elle est nommée en 2019 par le Directeur général de France compétences au poste de Médiatrice.

## 3. LES GRANDS CHANTIERS 2020

### 3.1 LA MÉDIATRICE EN ACTION DANS SON ÉCOSYSTÈME

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

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

Depuis 2019, ce dialogue avec les opérateurs Associations Transitions Pro est facilité par la présence d'un **correspondant médiation**, désigné dans chaque région. La Médiatrice s'entretient régulièrement avec eux, quel que soit le contexte.

#### QUE SONT LES ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO ?

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

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

Parmi leurs missions, ces 18 associations sont chargées d'examiner les demandes de Projet de transition professionnelle, d'accorder le financement des projets qui entrent dans les critères et priorités<sup>1</sup> et de gérer la prise en charge des frais de salaire et/ou de formation tout au long du projet. Les ressources de ces associations sont votées chaque année par le Conseil d'administration de France compétences.

<sup>1</sup> Ces règles, modalités et priorités de prise en charge sont définies par France compétences qui finance les Associations Transitions Pro et s'assure de la bonne mise en œuvre du Projet de transition professionnelle, notamment via un système d'information commun.

#### QUI SONT LES OPÉRATEURS DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les actifs occupés (hors agents publics) par **des opérateurs régionaux financés et sélectionnés par France compétences**. Au terme d'un appel d'offres national piloté en 2019 par France compétences, 6 opérateurs ont été retenus pour les 18 régions métropolitaines et ultramarines françaises ([www.mon-cep.org](http://www.mon-cep.org)).

Sélectionnés par France compétences, ces 6 opérateurs ont démarré leur activité au 1<sup>er</sup> janvier 2020 et agissent aux côtés des autres opérateurs nationaux désignés par la loi (Pôle emploi, l'Association pour l'emploi des cadres – Apec –, les Missions locales, les Cap emploi).



### ADAPTATION DU TRAVAIL DE MÉDIATION AU CONTEXTE SANITAIRE

La crise sanitaire a indéniablement impacté les demandes de médiation.

Avec, dans un premier temps, sur les mois de mars et avril 2020, un ralentissement des demandes de médiation enregistrées. En effet, les formations ont été pour la plupart stoppées, à l'exception de celles qui étaient organisées en tout ou partie en distanciel.

À partir du mois de mai, le niveau des demandes de médiation a retrouvé son rythme, et beaucoup d'entre elles ont porté sur des difficultés liées au dépôt des dossiers dans les délais habituellement impartis. La principale difficulté pour les usagers était d'obtenir les éléments du dossier en temps et en heure de la part des organismes de formation et/ou de leur employeur.

La plupart du temps, les Associations Transitions Pro ont été bienveillantes et ont accordé des délais supplémentaires pour permettre aux usagers de réunir l'ensemble des pièces et/ou signatures requises. Sans déroger bien évidemment aux délais d'instruction incompressibles.

Cette étape a été également facilitée par la mise en place de la demande de financement dématérialisée mise en œuvre sur cette même période.

### MAINTIEN DE L'ACTIVITÉ DES CENTRES ET ORGANISMES DE FORMATION

Les règles relatives à la continuité de l'activité au sein des centres et organismes de formation (sous forme de questions/réponses « Adaptations de l'organisation des formations dans le cadre de la crise sanitaire liée à la Covid-19 ») ont été rapidement communiquées par le Gouvernement. À l'instar des règles appliquées en entreprise pour lutter contre la propagation de l'épidémie, les organismes de formation ont été encouragés à poursuivre les apprentissages à distance.

En cas d'impossibilité, les salariés en cours de Projet de transition professionnelle en contrat à durée indéterminée (CDI) ont rejoint leur entreprise et ont repris leur activité et/ou ont bénéficié des mesures de chômage partiel. Pour les projets de transition professionnelle ex-contrat à durée déterminée (CDD) les Associations Transitions Pro ont été invitées à maintenir la rémunération, y compris lorsque la formation n'a pas pu être maintenue à distance.

### RASSURER LES SALARIÉS ET ASSURER LA CONTINUITÉ DES FORMATIONS

La médiation a reçu peu de sollicitations durant cette période, pourtant inquiétante, et les Associations Transitions Pro ont largement communiqué auprès des usagers afin que ceux-ci identifient rapidement les façons de procéder.

Les quelques demandes de médiation reçues durant cette période ont concerné des salariés souvent déconcertés, qui avaient besoin d'être rassurés, que ce soit sur la future reprise de leur formation ou sur le maintien de leur niveau de rémunération, et certains salariés ex-CDD ayant vu leur salaire diminuer sur cette période.

Enfin, lorsque le premier confinement a pris fin en juin 2020, la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) a demandé aux Associations Transitions Pro d'inciter fortement les organismes de formation à **reprendre les formations avant le 31 juillet 2020**. Cette mesure a été appliquée dans toutes les régions par les Associations Transitions Pro et la Médiatrice a été saisie lorsque, **dans de rares cas, les parcours de formation n'avaient pu reprendre avant la date indiquée**.

### 3.2 UN DIALOGUE PERMANENT AVEC TOUS LES ACTEURS

En 2020, la Médiatrice a poursuivi le dialogue qui avait débuté en 2019 avec les opérateurs Associations Transitions Pro. Si la présentation de la médiation à travers un tour de France des associations (initié en 2019) a dû être interrompue en raison du contexte sanitaire, l'explicitation de sa fonction comme la rencontre et les échanges directs avec leurs équipes a déjà porté ses fruits.

#### CONSTRUCTION D'UN VÉRITABLE DIALOGUE

Comme en témoigne René Ancelin, Président de l'Association Transitions Pro PACA : « Dans un premier temps, les Commissions paritaires étant souveraines, il y a eu quelques réticences sur son rôle, mais après sa présentation en PACA et l'explicitation de ses missions – avec la bienveillance et l'objectivité qu'elle applique pour faciliter les relations entre les usagers et Transitions Pro – celles-ci ont été levées ». Bernard Montoya, Vice-président, confirme une « réelle proximité »

dont elle a déjà su faire preuve : gage de confiance pour tous les collaborateurs de l'Association PACA : « Dès que nos équipes ont vu le travail concret mené lors des médiations, cela a très bien fonctionné. ». Dès les premières saisines, la Médiatrice a su instaurer une relation de confiance en « entrant vraiment dans les dossiers » avec des cas particuliers, de formations longues refusées ou d'intermittents. « Concernant les intermittents elle a mis en évidence un problème d'adaptation du logiciel et elle ne s'est pas contentée d'expliquer à la personne les raisons du refus, mais a analysé le sujet pour avoir une compréhension parfaite du dossier. Ces situations qu'elle rencontre à partir de cas de saisine font ensuite jurisprudence lorsque des similaires viennent à se représenter », détaille René Ancelin. Ainsi, à chaque saisine, ce travail permet à l'ensemble des associations de capitaliser sur le travail d'enquête et de dialogue mené par la médiation.

### DES SAISINES QUI PERMETTENT DE METTRE EN ÉVIDENCE LES BONNES PRATIQUES

Ce dialogue positif entre la Médiatrice et les Associations Transitions Pro contribue à l'amélioration du fonctionnement des associations... comme à la qualité du service rendu aux usagers du projet de transition professionnelle, comme en témoigne Stéphan Guénézan, Directeur de l'Association Transitions Pro Hauts-de-France : « La médiation vient faciliter l'écoute, faciliter la relation avec nos bénéficiaires, dans un contexte où ce droit du salarié se construit, à la faveur de l'appropriation des règles et recommandations de France compétences. C'est pourquoi la médiation joue un rôle important d'écoute et de veille sur ce qu'il nous faut améliorer ». Les associations soulignent d'une même voix la manière dont la Médiatrice entre dans chaque dossier, de façon approfondie : « À l'issue des saisines, elle connaît presque mieux le dossier que ceux qui l'ont instruit, aussi sa recommandation ne pose-t-elle aucun problème », reconnaît René Ancelin. Si les critères et priorités appliqués aux demandes de projet de transition professionnelle donnent aux associations un cadre rigoureux

de traitement, « lorsqu'il y a saisine, c'est souvent sur un caractère subjectif de la Commission, un texte peut être mal lu ou mal interprété. Aussi, lorsqu'un dossier similaire se présente à nouveau, nous pouvons le traiter en fonction des recommandations qu'elle a déjà formulées », précise René Ancelin. « Nous gardons une mémoire de bonnes pratiques, qui continuent à s'enrichir au fil des décrets et de l'actualité. La Médiatrice nous apporte un éclairage juridique qui nous permet de progresser », confirme Bernard Montoya.

### LA MÉDIATION, GAGE DE QUALITÉ DE SERVICE AUX USAGERS

Pour la présidence de Transitions Pro PACA, la médiation apporte de la rigueur et encore plus d'attention sur certains sujets : « Nous avons une médiation intelligente et constructive qui nous permet d'être meilleurs dans l'analyse des demandes. Il y a de l'écoute de part et d'autre, nous sommes dans une posture de construction ». Stéphan Guénézan salue également l'inscription de cette fonction de médiation dans les pratiques de l'association, « dans les relations aux candidats, dans "l'expérience client" afin que les difficultés, les incompréhensions soient régulées par une intervention neutre qu'incarne la Médiatrice de France compétences pour pouvoir éclairer les positions de chacun ». Pour ce Directeur, « la Médiatrice nous aide à dépasser la posture administrative liée à la complexité des dispositifs que nous proposons ». La médiation est désormais pleinement intégrée dans les pratiques des opérateurs, « car sur les saisines passées, nous sommes toujours parvenus à une lecture partagée. Nos équipes ont compris que la Médiatrice agit dans l'intérêt de tous, et en premier lieu du salarié, à qui nous délivrons un service ». Par effet boule de neige, les bénéficiaires de cette collaboration étroite entre les associations et la médiation se ressentent jusqu'aux salariés : « En cas de refus, ils accèdent à des arguments supplémentaires, ce qui évite des réactions épidermiques », souligne René Ancelin. « Et le fait que les salariés accèdent à une réponse concrète, explicite et argumentée contribue également à l'image de marque de nos Transitions Pro auprès de leurs usagers ! », ajoute le Président.

Comme le reconnaît Stéphan Guénézan, « nous sommes centrés sur le devenir des candidats mais la perception de notre service compte. C'est pourquoi la médiation est vraiment importante pour des structures comme les nôtres, qui ne sont pas toujours organisées pour avoir cette écoute client, cette culture ». À cet effet, l'Association Transitions Pro Hauts-de-France engage d'ailleurs un chantier comprenant des tableaux de bord qui permettront de mesurer la satisfaction de leurs bénéficiaires... et de capitaliser sur les travaux engagés avec la médiation pour gagner encore en qualité de service.

### LA MÉDIATION, OUTIL D'HARMONISATION DES PRATIQUES

« La Médiatrice nous permet d'avoir une vision, un échange et un dialogue sur la manière de mettre en œuvre les transitions professionnelles sur l'ensemble des régions et de bénéficier d'un retour sur notre travail d'animation et de coordination du réseau des Transitions Pro, notamment dans notre mission d'harmonisation de traitement des dossiers. De par sa fonction, la Médiatrice, étant indépendante, nous apporte le point de vue des usagers, une vision différente de celle des associations ce qui est très important et intéressant » explique Max Roche, Vice-président de Certif Pro.

« Le retour d'expérience de la Médiatrice permet de dire que la plupart du temps, quand ce refus est expliqué et raisonné, les usagers ne sont pas nécessairement contre ces règles. Le fait de donner du sens à la réponse quand elle est défavorable participe aussi de la qualité de la relation aux usagers », confirme Philippe Debruyne, Président de Certif Pro. Par sa fonction de tiers neutre et indépendant, la Médiatrice agit comme un facilitateur dans cette relation à l'utilisateur. « Indépendante vis-à-vis de France compétences et vis-à-vis de nous, elle est libre de parole, elle ouvre des sujets mais elle n'est pas dans le contrôle, ni la régulation alors que France compétences a une fonction de régulation et Certif Pro une mission d'animation et de mise en cohérence du réseau », rappelle Philippe Debruyne. Le Président de Certif Pro se réjouit que la Médiatrice puisse éclairer des problématiques générales dont les opérateurs peuvent alors s'emparer. « Elle met en lumière

des cas qui viennent éclairer des enjeux plus collectifs. » En effet, la médiation agissant comme mode de résolution de problèmes, elle contribue à la construction pérenne de résultats pour l'ensemble de l'écosystème. « Dans notre mission d'animation du réseau comme dans notre culture sur les projets de transition professionnelle, nous considérons la médiation comme un levier puissant et engageant. Un levier d'amélioration continue. À l'inverse du rappel à la règle, la médiation met en visibilité des problématiques concrètes, des solutions trouvées pour un cas déterminé, ce qui permet de réfléchir à l'échelle du réseau, pour une vision partagée », commente Philippe Debruyne.

### UN LEVIER PUISSANT D'AMÉLIORATION CONTINUE

La publication du premier rapport de la Médiatrice, prolongement de ces échanges avec les opérateurs du projet de transition professionnelle, a déjà contribué à l'amélioration collaborative du système pour tous leurs usagers. Partie prenante de ce second rapport, Philippe Debruyne rappelle combien « nous ne subissons pas la médiation, bien au contraire elle nous rend service. La médiation nous permet d'harmoniser concrètement les pratiques du réseau ». Comme en témoignent les opérateurs interrogés, lorsque la médiation fait apparaître des approches différentes donnant lieu à des iniquités de traitement, le coup de projecteur, dont bénéficient ces cas, profite à tous les futurs usagers. Dans une relation de coconstruction, médiation et opérateurs cherchent à garantir un accès équitable aux usagers. Le Président ajoute que le rôle de la médiation ne se limite pas à cette harmonisation des pratiques professionnelles des Transitions Pro. « La médiation contribue également à l'approfondissement de la réflexion. Dans le rapport, il y a des recommandations que porte la Médiatrice, qui ne sont pas forcément de l'ordre de la réponse immédiate, mais qui permettent d'enclencher une réflexion », souligne-t-il. Et de fait, cette médiation a déjà permis des échanges et réflexions qui ont eu des incidences sur la mise en place de critères objectifs de priorité dans l'accès au projet de transition professionnelle.

## « LA VOIX DU BÉNÉFICIAIRE ! »

3 questions à Stéphan Guénézan, Directeur de Transitions Pro Hauts-de-France et membre du Comité de pilotage national

Comment la fonction de médiation a-t-elle pu être prise en compte dans vos travaux ?

Tout d'abord dans le quotidien du traitement des dossiers, dans l'amélioration continue de nos services et sur notre territoire Hauts-de-France, avec nos équipes. Référent en tant que Directeur général, j'ai tenu à rester l'interlocuteur de la Médiatrice pour vraiment porter ce dialogue dans le quotidien de Transitions Pro Hauts-de-France et incarner la bonne relation et la perception de ce qui peut moins bien fonctionner pour manager l'offre de services.

La médiation joue sur une seconde dimension. Au sein du réseau national des Transitions Pro, constitué de paritaires et représentants des organisations patronales et syndicales, les travaux de la Médiatrice, comme les échanges que nous avons avec elle, m'ont aidé à travailler pour ce réseau, sur ce qui constitue des points d'alerte, de vigilance, sur les pratiques. Ce regard dans le rétroviseur que nous offre la Médiatrice sur l'année écoulée permet alors d'alimenter les travaux et réflexions du réseau, en consolidation nationale, pour pouvoir dessiner le chemin pour l'année suivante.

Quelle influence a-t-elle pu avoir sur vos pratiques ? Auriez-vous des exemples ?

La médiation apporte une plus-value au niveau du réseau : le discours, les éléments d'expression de la Médiatrice, c'est la voix du salarié, la voix des bénéficiaires !

Techniquement comme politiquement, il est très important d'accéder à cette voix du bénéficiaire, qui n'est ni celle de Transitions Pro, ni celle de France compétences. Cela nous permet d'intégrer les travaux de la Médiatrice et les problématiques soulevées dans le management de services des Transitions Pro.

Ses travaux ont contribué à l'orientation des paritaires dans la remontée des propositions à France compétences en matière de recommandations. Et, par exemple, les sujets soulevés en médiation ont eu une influence sur la rédaction du Guide du projet de transition professionnelle et les évolutions du système d'information (SI) auprès des bénéficiaires. Car l'utilisateur doit bénéficier d'un SI qui soit un outil de facilitation d'accès à ses droits, et non une contrainte supplémentaire dans sa réflexion et la constitution de son dossier. Ce SI doit être un outil au service de l'harmonisation des pratiques, ce qui est justement l'une des recommandations de la Médiatrice dans son premier rapport.

Comment qualifieriez-vous cette fonction ?

Des qualités dans l'écoute des parties, l'objectivation des sujets et, de la part de Karine Dartois, la réactivité. Nous sommes dans une relation fluide avec la Médiatrice, ce qui facilite la réactivité des équipes, gage de qualité pour apporter des réponses aux candidats. Car en termes d'harmonisation des pratiques, nous avons encore beaucoup à faire à l'échelle nationale, notamment après la rédaction du Guide projet de transition professionnelle afin qu'il soit intégré au SI.

## 3.3 LA MÉDIATRICE ET SES CHAMPS D'INTERVENTION

Dès la création de la fonction en 2019, les champs d'intervention de la Médiatrice, stipulés par le décret n° 2018-1331, sont clairement dessinés : elle doit agir en médiateur, afin d'instruire « les réclamations individuelles des usagers, relatives au conseil en évolution professionnelle des actifs occupés (...) et aux projets de transition professionnelle (...) ».

### NAISSANCE DU PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

Créé par la loi du 5 septembre 2018, le projet de transition professionnelle permet à tout salarié de suivre, à son initiative et à titre individuel, une formation certifiante<sup>1</sup>, pendant ou en dehors de son temps de travail, en vue de changer de métier ou de profession.

Ce dispositif, qui prend la suite du congé individuel de formation (CIF), permet au salarié de s'absenter de son poste de travail afin de suivre une formation qualifiante pour effectuer une transition professionnelle.

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

Lorsque la formation se déroule sur le temps de travail, le salarié est rémunéré et bénéficie d'un congé spécifique. Le Projet de transition professionnelle est un dispositif de financement auquel peuvent prétendre les salariés.

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

## DES CRITÈRES D'ACCÈS AUX PROJETS DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

L'accord de financement n'est pas acquis : il dépend des financements disponibles, et de critères et priorités fixés par la loi et précisés dans des recommandations de France compétences ou par les Conseils d'administration des Transitions Pro (priorités régionales).

1. Les projets de transition professionnelle sont appréciés selon leur pertinence au regard des critères cumulatifs suivants :

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

Seuls les projets ayant reçu le caractère « probant » de la Commission sur ces trois critères peuvent bénéficier d'un financement par Transitions Pro à compter d'octobre.

2. Les points de priorité sont, quant à eux, attribués lors de l'instruction par les services techniques, selon les nouveaux barèmes qui ont été fixés au niveau national par France compétences le 17 décembre 2020.

Chaque Association Transitions Pro applique la totalité de ce socle commun national et tout ou partie des catégories de priorités régionales, selon les décisions prises par leur Conseil d'administration (voir tableau page suivante).

3. Lorsque le budget alloué à une Commission ne permet pas de financer la totalité des dossiers déclarés probants sur les trois critères, les financements sont accordés dans l'ordre décroissant des points de priorité et le cas échéant, sur la date d'arrivée des dossiers (permettant de départir les financements sur les dossiers ayant un même nombre de priorités).

PRIORITÉS		
SOCLE COMMUN NATIONAL	RELATIVES AU PUBLIC	<b>Priorité 1</b> Projet d'un salarié parmi les moins qualifiés, à savoir les ouvriers et/ou les employés de niveau III et infra du cadre national des certifications professionnelles
		<b>Priorité 2</b> Projet d'un salarié reconnu inapte et/ou ayant engagé un processus de reconnaissance
		<b>Priorité 3</b> Projet d'un salarié d'une entreprise de moins de 50 salariés
	RELATIVES AU PROJET DE FORMATION	<b>Priorité 4</b> Projet d'un salarié d'une durée maximale d'un an calendaire si le projet est réalisé en continu et à temps plein, ou projet d'une durée maximale de 1 200 heures si le projet est réalisé en discontinu et/ou à temps partiel
		<b>Priorité 5</b> Projet qui intègre une formation certifiante structurée autour d'un ou plusieurs blocs de compétences permettant d'acquérir l'ensemble de la certification professionnelle enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)
PRIORITÉS RÉGIONALES	RELATIVES AU PROJET DE FORMATION	<b>Priorité 6</b> Projet proposant une ingénierie de formation ou de parcours valorisée en région figurant sur une liste définie par Transitions Pro
		<b>Priorité 7</b> Projet qui intègre un parcours de formation incluant un cofinancement figurant sur une liste définie par Transitions Pro
	RELATIVES À L'EMPLOI OCCUPÉ	<b>Priorité 8</b> Projet ciblant un métier à fortes perspectives d'emploi ou un métier émergent figurant sur une liste définie par Transitions Pro
		<b>Priorité 9</b> Projet d'un salarié en emploi dans un secteur d'activité dont le taux d'emploi diminue, figurant sur une liste définie par Transitions Pro
		<b>Priorité 10</b> Projet d'un salarié en contrat court (contrat à durée déterminée – CDD –, intérimaire, intermittent du spectacle) et/ou à temps partiel, figurant sur une liste définie par Transitions Pro

## LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Créé dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle de 2014, le conseil en évolution professionnelle a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel de chaque actif. « Toute personne peut bénéficier tout au long de sa vie professionnelle d'un conseil en évolution professionnelle, dont l'objectif est de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel » (art. L. 6111-6 du code du travail).

Le conseil en évolution professionnelle est un dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle.

Il contribue tout au long de la vie active de la personne à améliorer sa capacité à faire ses propres choix professionnels et le cas échéant, à élaborer, formaliser et mettre en œuvre un projet de transition professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité).

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

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

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

# 2 LES SAISINES DE MÉDIATION EN 2020



## 1. LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION : RAPPEL DES ÉTAPES

### QUI ?

Ce sont les usagers eux-mêmes (parfois accompagnés de leur conseil) qui peuvent saisir en direct la Médiatrice pour solliciter une médiation.

### QUAND ?

#### Projet de transition professionnelle

Le salarié qui rencontre des difficultés dans la mise en œuvre de son projet de transition professionnelle peut solliciter la Médiatrice à différents moments :

- 1 au moment de la constitution de son dossier, et notamment s'il n'arrive pas à le déposer auprès de Transitions Pro ;
- 2 après passage en Commission d'instruction et Commission de recours, notamment s'il ne comprend pas ou s'il conteste le refus ;
- 3 en cours de projet de transition professionnelle, s'il rencontre des difficultés dans la réalisation de son parcours.

#### Conseil en évolution professionnelle

Le salarié qui rencontre des difficultés dans la mise en œuvre de son accompagnement au titre du conseil en évolution professionnelle peut solliciter la Médiatrice à différents moments :

- 1 au moment où il sollicite un accompagnement et qu'il ne reçoit aucun retour, malgré sa relance ;
- 2 en cours d'accompagnement, s'il rencontre un différend avec son opérateur et qu'il n'arrive pas à le résoudre ;
- 3 lorsqu'il a terminé son accompagnement et qu'il a un différend sur le travail réalisé ou le livrable qui lui a été proposé.

### COMMENT ?

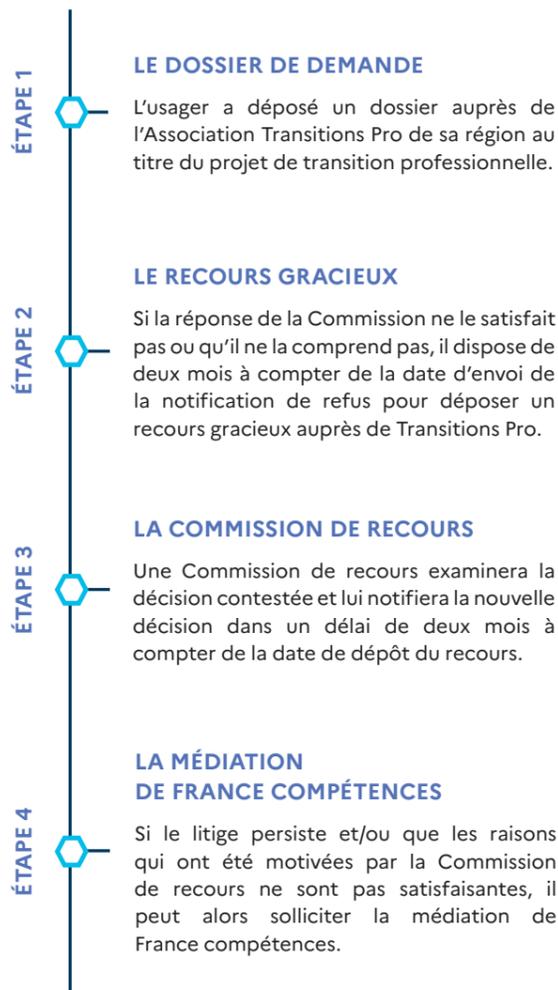
#### LES ÉTAPES PRÉALABLES À LA MÉDIATION

Avant de pouvoir demander une médiation, l'usager doit avoir préalablement tenté de résoudre son différend avec l'opérateur concerné en suivant les étapes ci-après.



## CAS PARTICULIERS DES REFUS DE PRISE EN CHARGE D'UN DOSSIER DE PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE PAR LES COMMISSIONS D'INSTRUCTION DE TRANSITIONS PRO

Avant de saisir la Médiatrice, il est nécessaire d'avoir réalisé un premier recours auprès de l'auteur de la décision contestée, en suivant les étapes décrites ci-dessous.



## LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION

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

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

### L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Lorsqu'il utilise le formulaire en ligne préconisé, dans l'espace médiation de France compétences, l'usager reçoit immédiatement un accusé de réception (AR) généré automatiquement dès la validation du formulaire de demande de médiation. S'il utilise la voie postale, il reçoit un accusé de réception dans un délai maximum de sept jours.

### L'ÉLIGIBILITÉ ET LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

L'équipe de médiation dispose d'un délai maximum de 21 jours pour confirmer l'éligibilité ou non de la demande (le délai constaté le plus souvent est de sept jours) et informer le demandeur des conditions de recevabilité (l'usager doit avoir réalisé une demande de recours ou de réclamation par écrit).

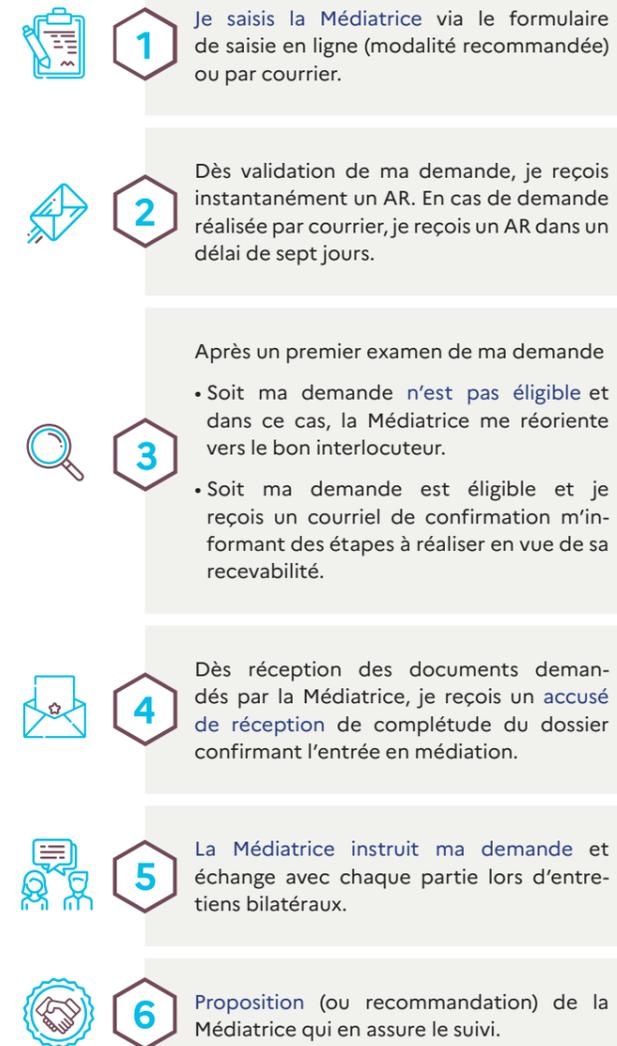
Dans le cas où la demande n'est pas éligible, c'est-à-dire qu'elle n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation de France compétences, la Médiatrice envoie un courrier d'inéligibilité de la demande et prend soin de réorienter, autant que possible, l'usager vers le bon interlocuteur.

Dans le cas où l'usager n'a pas encore tenté de résoudre directement son différend auprès de l'opérateur concerné, la médiation de France compétences envoie un courriel à l'usager l'informant des démarches à réaliser à ce stade.

Si au contraire le recours a bien été réalisé, alors l'usager est invité à envoyer les pièces qui permettront à la Médiatrice d'appréhender la situation.

Dès réception des documents demandés, il reçoit une confirmation d'entrée en médiation et la Médiatrice dispose alors de 60 jours pour apporter une réponse à l'usager (sauf prorogation justifiée par les mesures d'instruction qu'elle a demandées).

## LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION



## UN ÉCHANGE AVEC LES PARTIES

Certes, la médiation institutionnelle passe essentiellement par un processus écrit dans la mesure où le litige soumis au médiateur nécessite une analyse préalable du dossier d'après les pièces qui lui sont communiquées. Pour autant, la Médiatrice de France compétences a choisi de privilégier le contact direct avec les usagers, en les appelant en amont lorsque la demande n'est pas suffisamment explicite, pour écouter l'usager exposer les détails du différend jusqu'à ce que la demande soit totalement clarifiée.

Ensuite, à réception des documents envoyés par les opérateurs Transitions Pro, elle compare le résultat de son instruction avec celui de l'opérateur et organise un entretien téléphonique avec, cette fois, son correspondant médiation pour échanger avec lui sur le dossier.

À l'issue de ce dialogue médiation, elle revient vers l'usager (le plus souvent par téléphone, avant confirmation écrite) pour rendre un avis en droit et en équité que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

La Médiatrice ne pourra pas examiner un différend si :

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

## 2. LES SAISINES

En 2020, la Médiatrice a reçu :

**320** demandes de médiation dont :

217 éligibles soit 68 % (contre 53 % en 2019)

103 non éligibles (hors champ de la médiation de France compétences) soit 32 % (contre 47 % en 2019)

### MODE DE SAISINE

COURRIER	SITE INTERNET	TOTAL GÉNÉRAL
15	305	320

Le nombre global de demandes de médiation reçues en 2020 est resté stable par rapport à l'année précédente, avec toutefois 30 % de demandes éligibles supplémentaires.

### UN CONTEXTE SANITAIRE QUI RÉDUIT LES RESSOURCES DU PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

Il est indéniable que la crise sanitaire de 2020 et l'arrêt brutal de l'activité du pays pendant près de deux mois ont eu des conséquences sur les demandes de médiation, notamment aux mois d'avril et mai. Le contexte sanitaire a eu une incidence sur le niveau d'activité des Associations Transitions Pro, du fait d'une baisse de leurs ressources. En effet, les ressources allouées au dispositif de projet de transition professionnelle sont issues du versement des entreprises et le montant de leur contribution dépend de leur masse salariale au titre de l'année en cours.

Or, la crise sanitaire a réduit de manière significative la masse salariale des entreprises, ce qui s'est traduit par une **baisse d'environ 20 % des ressources allouées par France compétences aux Associations Transitions Pro** entre 2019 et 2020. Par effet mécanique, le nombre de dossiers financés a également diminué.

### UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DE LA MÉDIATION AUPRÈS DES USAGERS

En 2020, les demandes de médiation reçues par la Médiatrice sont restées stables, 320 lui étant parvenues contre 318 en 2019. En revanche, le nombre de médiations éligibles a quant à lui progressé de 30 % (passant de 168 en 2019, à 217 en 2020).

Ces résultats viennent conforter le travail mené par la médiation de France compétences auprès des usagers afin d'améliorer sa visibilité. En effet, l'**espace médiation** du site de France compétences ouvert en 2020 ainsi que le **formulaire de saisie en ligne** de la Médiatrice ont contribué à aider les usagers à mieux comprendre les missions et le champ de compétence de la Médiatrice.

Le formulaire en ligne permet aux usagers de progresser dans les différentes étapes de leur demande et d'identifier rapidement l'éligibilité ou non de leur requête. Mis en place en mars 2020, ce formulaire a certainement contribué à diminuer le nombre de sollicitations inéligibles tout en participant à une amélioration continue du service de médiation.

### CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE : UN CONTEXTE PARTICULIER QUI LIMITE SES DÉBUTS

Le nombre de saisines au titre du conseil en évolution professionnelle n'a pas progressé, avec six demandes éligibles en 2020, dont cinq concernent des difficultés d'accès au dispositif.

L'activité des nouveaux opérateurs du conseil en évolution professionnelle a débuté en 2020. Or, à peine était-il lancé, en janvier 2020, que la crise sanitaire venait affecter son déploiement à la mi-mars.

Si de nombreuses actions de promotion en régions ont été déployées par les opérateurs, force est de constater que le conseil en évolution professionnelle **manque encore de notoriété** auprès des usagers.

Ce service est encore mal identifié et la Médiatrice a remarqué que bon nombre de salariés ayant obtenu des refus de leur projet de transition professionnelle n'avaient pas bénéficié de ce conseil en évolution professionnelle. Systématiquement, après leur avoir confirmé la conformité des refus, la Médiatrice les a invités à se rapprocher de l'opérateur de leur région et s'est assurée de leur communiquer les coordonnées (site internet et numéro vert).

Cette année 2020 a donc constitué une **année particulière** à l'échelle du conseil en évolution professionnelle, à la fois en raison du déploiement de ce dispositif par de nouveaux opérateurs mais également en raison de la crise qui a frappé notre pays.

Dans cette période singulière, les opérateurs sélectionnés par France compétences ont été très attentifs aux besoins des salariés qui les ont contactés, d'autant que 2020 était une année de transition.

## 2.1 DEMANDES INÉLIGIBLES : ANALYSE ET DONNÉES

Parmi les **103** demandes inéligibles (150 en 2019), la Médiation de France compétences a été sollicitée à :

**35 %** par des actifs ou organismes de formation qui rencontrent des difficultés dans la mobilisation du compte personnel de formation

La Médiatrice les a invités à prendre contact avec les équipes techniques de la Caisse des dépôts et consignations qui gèrent [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) pour des problèmes liés à l'alimentation du compte, au déroulement des formations, au paiement des formations ou à la décrémentation du compte.

**16 %** par des actifs ou organismes de formation qui ont des problèmes liés à l'éligibilité des certifications inscrites au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS)

La Médiatrice a orienté les organismes de formation vers la Direction de la certification de France compétences et les usagers, le plus souvent, vers les certificateurs eux-mêmes (pour s'assurer que ceux-ci ont bien entrepris les démarches en vue d'un enregistrement).

**12 %** par des ex-salariés en cours de projet de démission/reconversion, rencontrant des difficultés sur le caractère « réel et sérieux » de leur projet [Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR)] et/ou sur leur éligibilité à l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) de Pôle emploi.

La Médiatrice les a orientés selon les situations vers les médiateurs de Pôle emploi (problème d'éligibilité à l'ARE) ou encore vers les Associations Transitions Pro, lorsqu'il s'agissait d'un problème lié à la décision de la CPIR.

**9 %** par des personnes demandant une médiation pour un différend rencontré avec leur organisme de formation

Selon les situations, la Médiatrice les a invités à prendre contact avec les services régionaux de contrôle des Direccte (devenues DREETS), la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou la Direction de la certification de France compétences.

**8 %** par des salariés souhaitant bénéficier d'informations et/ou de conseils dans la mise en œuvre de leur projet de transition professionnelle (recherche de formations éligibles et/ou de cofinancements)

La Médiatrice les a invités à prendre contact avec un conseil en évolution professionnelle en les orientant vers le site [www.mon-cep.org](http://www.mon-cep.org).

**20 %** pour d'autres situations

Selon le cas, la Médiatrice les a orientés vers :

- le conseil en évolution professionnelle lorsqu'elle était sollicitée sur la base d'un conseil dans la recherche de formations et/ou de cofinancements ;
- le financeur de leur formation (OPCO, Conseil régional, Pôle emploi) ;
- Pôle emploi, pour des différends liés à la mobilisation de leur compte personnel de formation sans leur autorisation ;
- leur employeur public (chambres consulaires) ;
- la Direccte, pour des différends surgissant dans les relations de travail avec l'employeur (pour des refus de départ en formation par exemple) ;
- leur centre de formation d'apprentis (CFA) pour l'accès au permis de conduire ;

## RÉORIENTATION

Dans tous les cas, la Médiatrice ne se contente pas de déclarer la demande inéligible au regard des missions qui lui ont été confiées par la loi. Elle a accordé un soin particulier à chaque demandeur pour comprendre les difficultés rencontrées et les réorienter vers un interlocuteur identifié à chaque fois que c'était possible.

## LA DÉMISSION/RECONVERSION

Plusieurs usagers en cours de démission/reconversion ont contacté la Médiatrice pour l'informer de difficultés ou blocages rencontrés avec les Associations Transitions Pro, soit au moment du dépôt de leur dossier, soit après son passage devant la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) qui n'a pas confirmé le caractère « réel et sérieux » du projet.

Or, si la Médiatrice est compétente pour intervenir en amont, lors de l'accompagnement obligatoire du conseiller en évolution professionnelle, les éventuelles difficultés rencontrées par la suite, avec le réseau des Transitions Pro, sont quant à elles en dehors de son champ de compétence.

Par la suite, si des difficultés surgissent en cours d'inscription à Pôle emploi ou lors de la mobilisation du compte personnel de formation, d'autres médiateurs (médiateurs de Pôle emploi ou de la Caisse des dépôts et consignations) sont identifiés et pourront prendre en charge le différend.

### MME G.

« Je vous remercie de bien vouloir procéder à l'étude de ma demande de démission-reconversion pour motif réel et sérieux (formation financée, un compte formation non utilisé, une démarche suivie à la lettre avant l'envoi de ma démission) et m'aider dans cette affaire qui, malgré ma volonté de bien faire, me laisse sans revenu avec 2 enfants à charge. »

### MÉDIATEUR DE PÔLE EMPLOI

« Mme G. me demande d'entrer en médiation avec Pôle Emploi suite à un refus d'ouverture de droit dans le cadre d'une démission pour un projet de reconversion professionnelle. »

Le refus d'ouverture de droit trouve son origine dans le fait que la CPIR n'a pas donné d'avis ou n'a pas statué sur le projet de Mme G.

En questionnant celle-ci, je me suis rendu compte que l'accompagnement conseil en évolution professionnelle avait bien été réalisé, mais c'est la transmission informatique du dossier à Transitions Pro qui n'a pas fonctionné. Il s'agirait selon elle d'un bug informatique.

Lorsque Mme G. a contacté par deux fois Transitions Pro, par deux fois il lui a été répondu qu'étant hors délais sa situation ne pouvait être examinée.

Mme G. n'étant pas indemnisée par Pôle emploi, se trouve dans une situation financière très difficile, qui met en péril son projet de reconversion professionnelle. »

**N.B. :** Il est important de noter, qu'à ce jour, les personnes en cours de démission-reconversion n'ont pas d'interlocuteur médiateur pour porter leur différend auprès des Associations Transitions Pro.

## DES SALARIÉS EN ALTERNANCE QUI SE SENTENT TROMPÉS PAR DES INFORMATIONS IMPRÉCISES TRANSMISES PAR LEUR ORGANISME DE FORMATION

Depuis 2020, la Médiatrice observe une augmentation du nombre d'usagers qui, en conflit avec leur organisme de formation, cherchent une aide auprès de la médiation de France compétences. Pourtant, leur demande n'est pas éligible à la médiation, car elle concerne d'autres dispositifs que le projet de transition professionnelle. Le plus souvent en lien avec la certification visée, ces différends concernent les contrats en alternance.

Ainsi, plusieurs cas ont mis en évidence que le salarié et son entreprise, qui avaient choisi la formation sur la base des informations communiquées par l'organisme (site internet ou plaquette commerciale), découvrent en cours de parcours que la formation initialement choisie n'est en réalité pas la même que celle enregistrée au Répertoire nationale des certifications professionnelles (RNCP) et mentionnée dans le contrat. Cette découverte met en difficulté le stagiaire vis-à-vis de l'entreprise qui l'accueille et compromet également son projet professionnel.

Il est regrettable que certains organismes de formation utilisent, dans leurs documents commerciaux, des intitulés de certification qui ne sont pas le reflet exact de l'intitulé de la certification inscrite au RNCP.

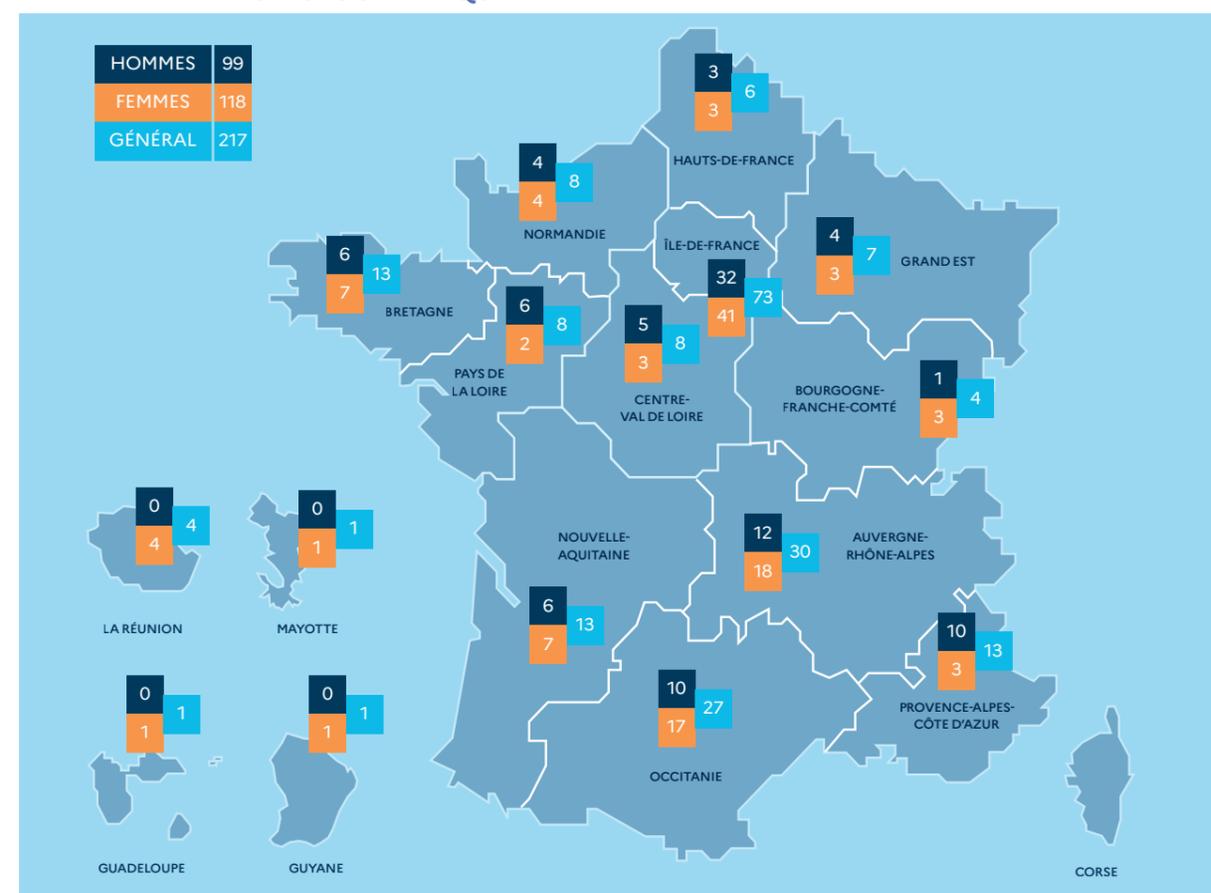
D'autres organismes peuvent proposer des certifications portant le titre de « bachelor [...] » sans préciser que celui-ci n'est pas inscrit au RNCP et l'alternant découvre, après passage des examens, qu'il obtient, par équivalence, une autre certification qui n'a que peu de liens avec la première, mais qui est, elle, inscrite au RNCP.

Dans ces situations, la Médiatrice constate que l'utilisateur se sent trompé par les documents que l'organisme lui a fournis. Ils cherchent un interlocuteur qui soit en capacité de recevoir, comprendre et traiter leur réclamation.

La Médiatrice les réoriente alors vers les services régionaux de contrôle de la Direccte (devenue Drees au 1<sup>er</sup> avril 2021) ou vers la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

## 2.2 DEMANDES ÉLIGIBLES

### 2.2.1 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE



## 2.2.2 LES SAISINES ET LA PROBLÉMATIQUE DES DÉLAIS

### LES DIFFÉRENTS MOMENTS DE LA SAISINE

La demande de médiation peut intervenir :

- **cas n° 1** : au moment du dépôt du dossier en vue de sa présentation à la Commission ;
- **cas n° 2** : après deux refus de prise en charge notifiés par les Commissions d'instruction et de recours ;
- **cas n° 3** : en cours de projet de transition professionnelle.

## 2.2.3 LES MOTIFS DE DEMANDE

### CAS NUMÉRO 1

**14 % des demandes de médiation portent sur des problèmes rencontrés au moment du dépôt de dossier.**

Les principales raisons de saisine des usagers concernent :

- des problèmes de dépassement du délai de dépôt du dossier, les personnes ayant rencontré des difficultés pour réunir l'ensemble des pièces ;
- des problèmes de concordance entre les dates d'autorisation d'absence de l'employeur et les dates de formation qui ont souvent été modifiées par l'organisme de formation en raison de la crise sanitaire.

Avec la crise sanitaire, ces difficultés se sont indéniablement intensifiées, rendant complexes, voire impossibles, les échanges entre les différents acteurs signataires des volets de demande de prise en charge. Toutefois, lorsque les Associations Transitions Pro ont été sollicitées par la Médiatrice, elles ont tout mis en œuvre pour accorder des délais supplémentaires, en conservant, cependant, un délai incompressible lié à l'instruction des dossiers par les services techniques ;

- des problèmes liés à l'éligibilité des certifications visées dans les demandes de projet de transition professionnelle.

Dans la majorité des cas, la Médiatrice a en effet constaté que les certifications visées n'étaient plus enregistrées au sein des deux répertoires de France compétences (Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou Répertoire spécifique (RS)). Dans ces situations, la Médiatrice a confirmé la validité des refus de

dépôt en invitant les usagers à se rapprocher de leur conseiller en évolution professionnelle pour identifier d'autres certifications éligibles.

- Cependant, certaines certifications, notamment celles du Répertoire spécifique (RS), jugées initialement inéligibles par les Associations Transitions Pro, ont fait l'objet d'une expertise de la Direction de la certification de France compétences, à la demande de la Médiatrice. Ces habilitations se sont révélées éligibles, dans la situation de l'utilisateur.
- Parmi les autres refus de dépôt liés à l'éligibilité des salariés, les raisons étaient :
  - l'alternance de contrat de droit privé et de droit public (non éligible) ;
  - l'insuffisance de contrat ou cachets pour les salariés intérimaires ou intermittents spectacle, ou en raison de la pandémie.

### MME N., LE 3 FÉVRIER 2020

« Mon problème, c'est que l'organisme a annulé la formation car France compétences n'a pas enregistré cette formation (gestionnaire paie). Je suis en reconversion professionnelle pour des problèmes de santé et je me retrouve sans formation. Quel recours possible ? Si vous avez une réponse... »

### RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE LE 26 MARS 2020

« Pour faire suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je prends le temps de résumer les termes de notre échange : l'organisme de formation [...] que vous aviez initialement choisi pour votre formation n'a pas enregistré sa formation à l'un des répertoires de France compétences et vous n'avez donc pas pu déposer votre dossier auprès de Transitions Pro.

Sur les conseils de Transitions Pro, vous avez trouvé un autre organisme de formation [...] et votre dossier [...] a fait l'objet d'un accord de prise en charge.

Je vous souhaite, Madame, une bonne poursuite de votre projet de transition professionnelle.

Bien cordialement. »

### CAS NUMÉRO 2

**70 % des demandes de médiation portent sur des refus de prise en charge des dossiers de transition professionnelle.**

Bien souvent, les usagers ont tendance à penser la médiation comme une ultime instance d'appel qui pourrait leur accorder in fine le financement de leur projet. Or, c'est précisément ce que n'est pas la médiation.

### POURQUOI ?

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

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

### Une Commission souveraine, ses critères et priorités

Les projets sont examinés selon **2 axes** :

- le caractère probant du projet ;
- le caractère prioritaire.

### 1. Le caractère probant du projet

**La Commission paritaire est seule compétente pour apprécier le caractère probant ou non du projet au regard des trois critères** (de cohérence du projet, de pertinence de la formation, de perspectives d'emploi) et pour prendre une décision d'accord ou de refus.

La médiation met en évidence que les dossiers sont le plus souvent refusés sur le caractère non probant du projet. Les commissaires cherchent à vérifier le caractère réel et sérieux à travers la qualité de présentation du dossier qui doit valoriser la connaissance et la représentation du métier visé, la justesse du parcours de formation et de son financement, ainsi que les possibilités de retrouver un emploi après la formation. Il est constaté que la réflexion préalable qui préside au choix du projet de transition professionnelle est d'autant plus aboutie qu'elle a bénéficié de la réflexivité du conseiller en évolution professionnelle.

Certains dossiers sont refusés parce qu'un, ou plusieurs de ces critères, n'est pas jugé probant ou convaincant. Aussi les courriers de refus doivent-ils mettre en évidence le critère jugé insuffisant, afin que l'utilisateur puisse apporter les compléments d'information, attendus par les commissaires, en vue de son recours.

### 2. Le caractère prioritaire

Afin de répondre aux objectifs d'équité dans l'accès au financement et d'harmonisation sur l'ensemble du territoire, les projets sont également examinés sous l'angle des priorités.

Jusqu'en septembre 2020, les priorités étaient attachées au profil de la personne et à sa situation.

**Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2020, les demandes de prise en charge font l'objet d'une cotation selon un barème commun aux Transitions Pro et applicable aux priorités nationales et aux priorités régionales.**

Les projets sont examinés selon dix priorités (cinq nationales et cinq régionales).

Les résultats obtenus en application de ce barème définissent l'ordre dans la satisfaction des demandes. Les projets sont analysés en Commission, du dossier ayant obtenu le plus de points jusqu'à ceux qui en additionnent le moins et ce, jusqu'à épuisement de l'enveloppe prévue pour cette Commission.

Si tous les dossiers totalisant un même nombre de points en application de ce barème ne peuvent pas être pris en charge simultanément, alors les dossiers déposés les premiers (date de dépôt) sont prioritaires.

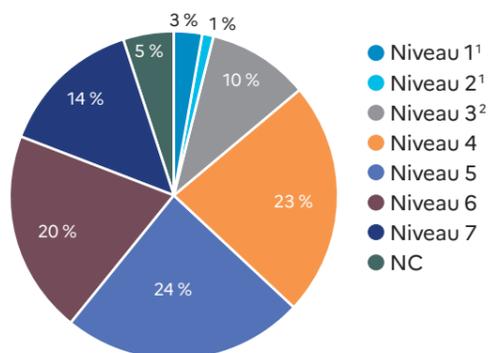
**Certains refus sont donc liés au caractère « peu prioritaire » des projets.**

Dans le premier cas (refus lié aux critères du projet), le dossier peut être retravaillé et faire l'objet d'un recours, sous réserve qu'il dispose d'un nombre de points de priorité suffisant par rapport aux autres dossiers présentés au cours de la Commission.

Dans le second cas, il est peu probable que le dossier puisse accéder à un financement.

Profil des demandes de projet de transition professionnelle des usagers ayant sollicité une médiation suite à deux refus.

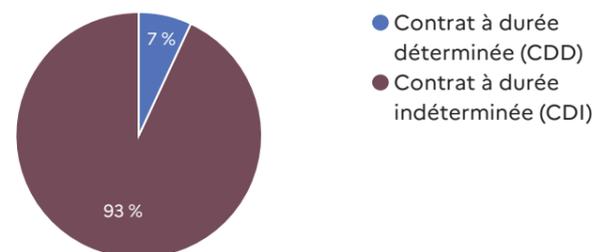
► Par niveau des usagers à l'entrée en formation :



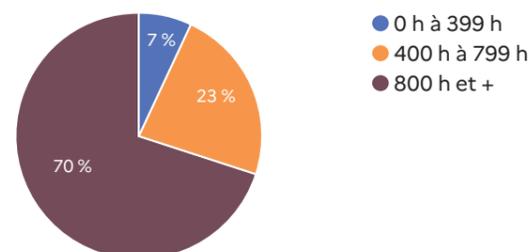
<sup>1</sup> Correspondant à une sortie en cours de 1<sup>er</sup> cycle de l'enseignement secondaire (de la 6<sup>e</sup> à la 3<sup>e</sup>) ou à l'abandon en cours de CAP ou BEP avant l'année de terminale. Aucun diplôme n'est acquis à ce niveau.

<sup>2</sup> Certificat d'aptitude professionnelle (CAP)/ Brevet d'études professionnelles (BEP).

► Par type de contrat :



► Par durée des projets de transition professionnelle :



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

Le processus de médiation requiert, quant à lui, une période incompressible de 60 jours pour :

- demander les éléments aux parties (usager et Association Transitions Pro) ;
- réinstruire le dossier selon les éléments reçus des deux parties ;
- dialoguer avec les parties et notamment avec le correspondant médiation pour identifier les éventuels points faibles du dossier ;
- revenir vers les parties pour apporter une réponse.



Dans la majorité des cas, les usagers déposent leur dossier peu de temps avant la date limite de dépôt auprès de Transitions Pro, soit trois mois en moyenne avant le début de la formation.

Bien souvent, lorsque le dossier est déposé trois mois avant le démarrage de la formation, il est présenté en Commission d'instruction le mois suivant du dépôt, puis, à nouveau présenté en Commission de recours le mois d'après. **De ce fait, lorsqu'il arrive en médiation, la date de début de formation est imminente et non compatible avec les délais annoncés par la Médiatrice.**

Et dans l'hypothèse où la Médiatrice a repéré des incohérences sur le dossier, il est quoi qu'il en soit trop tard pour repasser en Commission avant que la formation n'ait commencé.

Dans ce cas, l'usager est invité à monter un nouveau dossier visant une session de formation ultérieure.

Si l'usager souhaite bénéficier de l'avis de la Médiatrice avant le démarrage de sa formation, il est essentiel que celui-ci dépose son dossier très en amont de la formation, soit cinq ou six mois avant la date de début de formation et que les Transitions Pro, de leur côté, le présentent le plus tôt possible en Commission.

### CAS NUMÉRO 3

16 % des demandes de médiation portent sur des problématiques rencontrées en cours d'un projet de transition professionnelle.

En 2020, la Médiatrice a été saisie sur des sujets beaucoup plus complexes qu'au préalable, avec les principales raisons suivantes.

► Difficultés survenues lors de la reprise des formations après la période de confinement (41 %)

Lors du premier confinement, la plupart des formations en présentiel se sont arrêtées, et seuls les organismes en capacité de les poursuivre à distance ont pu continuer. En juin, lors de la reprise, les Associations Transitions Pro, sur demande du ministère du Travail, ont fortement incité les organismes de formation et les usagers à reprendre les formations avant la date du 31 juillet 2020. La plupart des formations ont pu reprendre dans le temps imparti, mais la Médiatrice a été saisie par des usagers pour lesquels la formation théorique et/ou pratique (stage) n'avait pas pu reprendre à temps.

Il est important de préciser que les courriers de notification de prise en charge rédigés par les Transitions Pro représentent une obligation contractuelle de l'association vis-à-vis des usagers.

Sur proposition de la Médiatrice d'accorder un **délai supplémentaire** pour que la reprise des formations puisse se faire dans les meilleures conditions, les Associations Transitions Pro ont accepté des dérogations au principe posé par l'administration.

► Contestation de la rémunération perçue en cours de projet de transition professionnelle CDD (25 %)

La Médiatrice a été également saisie par des salariés qui contestaient la rémunération qu'ils percevaient en cours de projet de transition professionnelle.

Indépendamment de certains usagers en projet de transition professionnelle CDD qui ont constaté une baisse de rémunération au cours des mois de mars et avril 2020 (ce que les Associations Transitions Pro ont immédiatement corrigé), la Médiatrice a été également saisie par des usagers qui revendiquaient le calcul de la rémunération brute de référence.

Ils contestaient l'absence de prise en compte ou la proratisation de certaines primes et indemnités de congés payés.

Concernant le calcul de la rémunération de référence dans le cadre d'un projet de transition professionnelle, l'article D. 6323-18-3 du code du travail précise que « la rémunération due au titre du projet de transition professionnelle est égale à un pourcentage du salaire moyen de référence du bénéficiaire, déterminé en fonction des salaires perçus au cours d'une période de référence » et par ailleurs que « le salaire moyen de référence du salarié qui remplit les conditions d'ancienneté mentionnées au 2<sup>e</sup> de l'article D. 6323-9 est calculé sur la base des salaires perçus au cours des quatre derniers mois en contrat de travail à durée déterminée. »

Toutefois, les textes réglementaires restent muets sur la recomposition du salaire, et notamment sur les éléments variables à prendre en compte dans le calcul de la détermination du salaire de référence des quatre derniers mois en CDD.

Dans le cadre du dispositif du congé individuel de formation (CIF) auquel a succédé le projet de transition professionnelle, ces modalités étaient précisées dans le cadre d'un guide des règles de prise en charge établi par les partenaires sociaux.

De même, conformément au mandat donné par le législateur pour émettre des recommandations en matière de modalités et règles de prise en charge du projet de transition professionnelle, les instances de France compétences ont mené en 2020 des travaux afin de transposer ce guide au dispositif de projet de transition professionnelle. Dans l'attente de sa publication, les dispositions réglementaires ayant évolué à la marge concernant la rémunération dans le cadre d'un CIF et la rémunération dans le cadre d'un Projet de transition professionnelle, le réseau des Transitions Pro s'est appuyé sur la méthodologie figurant dans l'ancien guide CIF pour déterminer l'assiette de référence.

Depuis décembre 2020, le *Guide projet de transition professionnelle* prorogeant de nombreuses règles du congé individuel de formation (CIF) et réalisé sous la responsabilité de France compétences est venu apporter les réponses aux questions que se posaient ces usagers.

**MME G., LE 18 JANVIER 2020, ACCOMPAGNÉE DE SON CONSEIL**

« Madame la Médiatrice de France compétences,

Je saisis ce jour, le 18 janvier 2020, via le formulaire de saisine sur internet (modalité recommandée), la Médiatrice de France compétences. En effet, ceci est la dernière démarche de tentative de résolution à l'amiable du litige qui me lie au Fongecif concernant le calcul de la rémunération maintenue dans le cadre du compte personnel de formation projet de transition professionnelle contrat à durée déterminée (CDD) qui m'a été accordée avant une action devant la juridiction compétente.

Je conteste alors la proratisation de mon indemnité compensatrice de congés payés et de deux primes perçues pour calculer le salaire de référence des quatre derniers mois en CDD précédant la formation dont fait état la notification de décision d'accord du compte personnel de formation Projet de transition professionnelle CDD reçue le 19 novembre 2019.

La Médiatrice de France compétences étant chargée d'instruire les réclamations individuelles des salariés relatives à leur projet de transition professionnelle réalisé dans le cadre du compte personnel de formation (compte personnel de formation de transition professionnelle) et financé par les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales via les Fongecif, vous êtes donc la personne habilitée à traiter mon dossier [...]. »

Un usager, intermittent du spectacle, conteste la rémunération qu'il perçoit depuis quelques mois en projet de transition professionnelle. Les éléments de calcul de la rémunération transmis par Transitions Pro mettent en évidence que **le calcul du taux horaire de rémunération de référence a été réalisé sur les 12 derniers mois (au lieu de 24 mois dans sa situation)** et que les nouveaux éléments issus du calcul sur 24 mois permettent une réévaluation de la rémunération à la hausse.

La demande de médiation a mis en évidence certains blocages inhérents au système d'information des Transitions Pro (qui ne permettait pas de saisir au-delà de 12 mois). Un correctif a donc été apporté en urgence pour rectifier le montant des rémunérations à venir ainsi que le versement correspondant aux arriérés.

**RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE LE 15 MAI 2020**

Au terme d'un long argumentaire, la Médiatrice conclut :

« Ainsi, je confirme que la proratisation de ces deux primes est justifiée. En revanche, et s'agissant de l'indemnité compensatrice de congés payés, vous avez en effet raison de souligner que celle-ci "se situe pour sa totalité dans les quatre derniers mois en CDD servant de référence pour le calcul de votre rémunération durant votre [projet de transition professionnelle CDD]" et que de ce fait, elle n'aurait pas dû être proratisée.

Je vous confirme que la Direction de Transitions Pro en convient également [...].

[...] Si vous êtes d'accord avec ce nouveau montant, je vous informe que Transitions Pro présentera ce rectificatif lors de la prochaine Commission d'instruction (qui reste souveraine en la matière) et vous notifiera, à l'issue de sa tenue, la décision finale par courrier [...]. »

**RÉPONSE DE MME G., LE 2 JUIN 2020**

« Je vous remercie pour le traitement de mon dossier et votre réponse particulièrement bien détaillée par laquelle vous me confirmez que l'indemnité compensatrice de congés payés aurait dû être prise intégralement en compte pour le calcul de mon salaire de référence dans le cadre du compte personnel de formation de mon projet de transition professionnelle en CDD.

Par conséquent, ma rémunération de référence aurait du être de [...]. Je valide ce montant mensuel.

Je vous remercie pour le traitement de mon dossier et votre réponse particulièrement bien détaillée. »

**► Souhait de démission en cours de projet de transition professionnelle (11 %)**

Certains salariés ont sollicité la Médiatrice car ils souhaitaient démissionner en cours de projet de transition professionnelle, avec maintien de la prise en charge de leur projet de transition professionnelle. Or, Transitions Pro ne répondait pas à leur demande.

**► Problème avec l'organisme de formation (15 %)**

Plusieurs usagers du projet de transition professionnelle ont rencontré des difficultés avec leur organisme de formation relatives :

- à l'organisation et/ou au contenu des enseignements ;
- à l'organisation du stage.

Dans ces situations, la Médiatrice prend contact avec les usagers afin d'identifier et d'évaluer les situations rencontrées. Lorsqu'elle a compris les difficultés rencontrées avec l'organisme de formation, elle prend

contact avec son correspondant médiation au sein de Transitions Pro et lui propose une synthèse afin qu'il puisse **mobiliser son Service qualité**. En effet, en qualité de financeur, les Associations Transitions Pro ont toute latitude pour dialoguer avec l'organisme et tenter de trouver des solutions.

**► Problème relatif à la prise en charge de la formation à distance (FOAD) (8 %)**

Plusieurs usagers ont fait part des difficultés rencontrées avec la prise en charge de leur formation à distance. Transitions Pro ayant accordé une prise en charge de rémunération uniquement sur les heures de formation en présentiel ou en synchrone.

**M. M., LE 26 DÉCEMBRE 2020**

« Madame la Médiatrice,

Je suis salarié depuis 2002 et en 2017, j'ai créé une activité dans le domaine de l'immobilier pour réaliser des états des lieux d'entrée et/ou de sortie pour les agences immobilières, les particuliers et autres administrateurs de biens [...], agence qui ouvrira avec le recrutement de deux collaborateurs.

J'ai sélectionné un organisme de formation qui délivre une certification dont le diplôme permet l'obtention de la carte professionnelle, véritable sésame pour pouvoir exercer le métier d'agent immobilier [...] mais aussi pour ses modalités d'apprentissage en distanciel et cela eu égard au contexte sanitaire que nous vivons.

[...] Je reçois une notification [...] qui m'informe que [...] Transitions Pro prend en charge ma rémunération sur les heures de formation synchrones (60 h sur un total de 600 h de formation) ainsi que la période en entreprise mais pas sur les heures de formation asynchrones [...].

[...] Je suis choqué et même désespéré ! Comment puis-je suivre ma formation et assurer mes charges de famille avec 83 % de revenu en moins.

Objectivement, sur le plan financier, je ne suis pas en capacité de suivre huit mois de formation avec un revenu aussi faible.

Je suis bien évidemment contrarié car RIEN dans les critères de prise en charge ni dans mes échanges téléphoniques et/ou mail avec Transitions Pro n'évoque des limites financières de cette nature.

[...] Madame la Médiatrice, au moment où la crise sanitaire nous touche de plein fouet et nous impose de nouvelles méthodes, une nouvelle organisation de travail, tout cela encouragé par les pouvoirs publics, la décision de Transitions Pro me semble complètement incongrue.

[...] Je vous remercie par avance de l'intérêt que vous porterez à ce dossier et me tiens à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. »

**COURRIER DE LA MÉDIATRICE À LA COMMISSION DE TRANSITIONS PRO**

La Médiatrice s'est rapprochée de Transitions Pro en mettant en avant que :

- Monsieur M. n'a pas été informé pendant le montage de son projet, ni même au moment du dépôt de son dossier, que le choix de la modalité pédagogique de sa formation (FOAD asynchrone) ne lui permettrait pas de bénéficier de sa rémunération ;

- Monsieur M. ne peut matériellement pas suivre une formation qui se déroule à 90 % (de la formation théorique) en asynchrone, en faisant l'impasse sur sa rémunération ;

- la crise sanitaire qui se prolonge incite fortement les organismes de formation à digitaliser leur offre de formation et à proposer des parcours cohérents, tout en sécurisant la réalisation de leur formation ;

- des travaux associant la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), le réseau des Transitions Pro et France compétences ont permis de sécuriser le financement de la rémunération sur les heures de formation à distance asynchrones et ont donné lieu à une recommandation.

En conséquence de cela, la Médiatrice propose à la Présidence de Transitions Pro de réexaminer la demande de l'utilisateur.

La Médiatrice reçoit une information de l'utilisateur :

« À l'instant, Transitions Pro m'informe avoir étudié positivement ma demande de médiation – les heures de formation asynchrones seront dorénavant rémunérées.

Je vous remercie très sincèrement pour votre soutien, votre écoute et votre implication. Et vous félicite pour votre travail de médiation qui a permis de dénouer une situation financière ô combien délicate. »

# 3 LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE



## 1. RETOUR SUR LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS

### RECOMMANDATION 1 APPORTER DAVANTAGE DE TRANSPARENCE SUR L'ACCÈS AU DISPOSITIF ET SUR LES MOTIVATIONS DES REFUS

#### SITUATION RENCONTRÉE : MOTIF DE REFUS \_\_\_\_\_

##### RAPPEL DE LA SITUATION ET DE LA RECOMMANDATION FORMULÉE

La présentation d'un dossier de projet de transition professionnelle est, pour un salarié, le fruit d'un long travail d'élaboration puis de constitution du dossier et les usagers ont souvent un sentiment d'incompréhension face aux refus qui leur sont notifiés sur un mode jugé souvent expéditif et peu argumenté.

Or, pour pouvoir repositionner leur projet, les usagers ont besoin de comprendre les refus qui leur sont notifiés. Qu'il s'agisse d'un refus lié à la pertinence du projet (sur les critères d'appréciation du projet) ou d'un refus lié aux priorités relatives aux actions et au public cible, l'usager a besoin de connaître précisément le motif de refus pour repenser son projet et, le cas échéant, se tourner vers d'autres dispositifs ou d'autres financeurs.

##### SUIVI DE LA RECOMMANDATION

De nettes améliorations ont pu être constatées dans la rédaction des courriers de refus. Plusieurs régions ont choisi de citer les critères non probants mis en cause dans le dossier et d'apporter des explications complémentaires sur les motifs qui président à la décision de la Commission.

En revanche, des évolutions restent à accomplir pour plusieurs régions qui continuent à utiliser des motifs beaucoup trop génériques et parfois inappropriés.

Ainsi, la Médiatrice constate par exemple que certains courriers mettent en avant un problème de priorités (« Les profils des autres demandeurs dont le dossier a été examiné au même moment que le vôtre correspondaient davantage aux priorités en vigueur »). Or, en réalité, la réinstruction du dossier par la médiation a mis en évidence que le dossier disposait d'un nombre de points de priorité élevé et que la Commission avait rejeté le dossier sur un des critères du projet. Dans ce cas, la Médiatrice ne peut pas confirmer la conformité du motif de refus communiqué à l'usager.

#### SITUATION RENCONTRÉE : INFORMATIONS SUR LES PROJETS ACCOMPAGNÉS EN PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE \_\_\_\_\_

##### RAPPEL DE LA SITUATION ET DE LA RECOMMANDATION FORMULÉE

La loi ouvre le dispositif projet de transition professionnelle à l'ensemble des salariés qui répondent aux critères d'ancienneté. Or, les ressources allouées à ce dispositif ne permettent pas d'accompagner la totalité des projets.

La Médiatrice reçoit des demandes de médiation de personnes qui ne comprennent pas les refus et pensent sincèrement correspondre aux critères et priorités fixés par la loi et France compétences.

Afin de sensibiliser les usagers sur le caractère incertain du financement, la Médiatrice avait proposé aux Associations Transitions Pro de **publier sur leur site internet des informations régionalisées** précisant entre autres :

- le taux de décisions positives par année ;
- le taux d'acceptation des dossiers en première présentation, seconde présentation, troisième présentation, etc. ;
- le profil des personnes qui accèdent au financement (catégorie socio-professionnelle (CSP), niveau de diplôme, âge, ancienneté pro, etc.) ;
- le type de projet financé (niveau du diplôme, durée moyenne, coût, etc.) ;
- etc.

### SUIVI DE LA RECOMMANDATION

Tout au long de cette année 2020, les **Associations Transitions Pro ont renforcé leur communication** et mis

## RECOMMANDATION 2

### GARANTIR L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AU DISPOSITIF SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

#### L'INSTRUCTION DES DOSSIERS PAR LES ÉQUIPES TECHNIQUES

##### RAPPEL DE LA SITUATION ET DE LA RECOMMANDATION FORMULÉE

En 2019, les dialogues de médiation avaient mis en évidence une **mise en œuvre différenciée des règles et modalités de prise en charge** des demandes de financement au titre du projet de transition professionnelle pouvant conduire à des inégalités de traitement des usagers d'une région à une autre.

La loi du 5 septembre 2018 a confié une mission de régulation à France compétences en lui donnant la capacité de définir, par le biais de recommandations, un cadre commun applicable en matière de règles, priorités et modalités de prise en charge du Projet de transition professionnelle. Des groupes de travail ont été conduits sous l'égide de France compétences en vue d'une harmonisation sur l'ensemble du territoire.

La Médiatrice avait invité les participants à ces travaux à préciser et affiner les conditions et modalités de

#### LE PROCESSUS DE DÉCISION DES COMMISSIONS

##### RAPPEL DE LA SITUATION ET DE LA RECOMMANDATION FORMULÉE

La Médiatrice avait identifié une large hétérogénéité des pratiques dans les processus de décision des Commissions pouvant conduire à des inégalités de traitement d'une région à une autre. Elle avait identifié le besoin de

en place, sur leur site internet, de nombreux webinaires, « pas à pas », réunions d'information, qui ont été proposés pour aider les usagers à comprendre le projet de transition professionnelle et les attendus des Commissions.

En revanche, à ce jour, les **publications d'informations régionalisées**, permettant d'identifier le profil des usagers qui accèdent au dispositif et leur projet de transition professionnelle, ne sont pas disponibles sur les sites. La Médiatrice a bon espoir que la réflexion en cours sur la refonte des sites des Transitions Pro donnera à voir ces informations aux usagers de chaque région.

prise en charge pour éviter, autant que possible, les divergences d'interprétation ou de mise en œuvre d'une région à une autre.

### SUIVI DE LA RECOMMANDATION

Ces travaux ont fait l'objet de **recommandations adoptées fin 2019 et en 2020 par le Conseil d'administration de France compétences**, puis d'un recueil des règles, priorités et modalités de prise en charge réunissant l'ensemble des décisions issues du code du travail et des recommandations de France compétences.

Ce travail précis et détaillé est désormais le document unique de référence des professionnels impliqués dans ce dispositif. La Médiatrice s'y réfère quotidiennement pour s'assurer que les demandes des usagers ont été traitées selon ce cadre harmonisé. Ce guide contribue à **homogénéiser l'instruction des services techniques et favorise une égalité d'accès des usagers aux financements du projet de transition professionnelle**.

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

### SUIVI DE LA RECOMMANDATION

Afin de répondre aux objectifs d'équité dans l'accès aux financements, d'harmonisation sur l'ensemble du territoire et de lisibilité des modalités de priorisation, des travaux d'harmonisation ont été initiés.

Les **premiers principes de ce cadre commun** ont fait l'objet d'une présentation à la Médiatrice au mois de décembre 2020 :

- seuls les projets ayant reçu le caractère « probant » de la Commission sur les trois critères inscrits dans la loi (« Cohérence du projet », « Pertinence de la formation », « Perspectives d'emploi ») peuvent bénéficier d'un financement des Associations Transitions Pro ;
- les points de priorité sont attribués au regard des priorités nationales et régionales, selon un barème fixé par France compétences ;
- lorsque le budget alloué à une Commission ne permet pas de financer la totalité des dossiers déclarés probants sur les trois critères, les financements

## RECOMMANDATION 3

### SÉCURISER LES FORMATIONS DE LONGUE DURÉE

##### RAPPEL DE LA SITUATION ET DE LA RECOMMANDATION FORMULÉE

Les ressources allouées au dispositif dédié à la transition professionnelle des salariés ne lui permettent pas d'accompagner l'ensemble des **besoins en reconversion**, notamment lorsque ceux-ci nécessitent des formations de longue durée.

Les formations longues, notamment celles du secteur sanitaire et social, sont difficilement finançables dans le seul cadre du projet de transition professionnelle au regard du coût de ces dossiers et de la réalité des financements disponibles.

Afin d'éviter les inégalités de traitement (certains usagers ayant obtenu un financement sur un an, alors que d'autres l'ont obtenu sur trois ans) et de sécuriser ces parcours de reconversion, la Médiatrice avait insisté sur l'importance de trouver des solutions dans le cadre d'un dialogue territorial réunissant l'ensemble des financeurs pour sécuriser la réalisation de ces parcours.

### SUIVI DE LA RECOMMANDATION

La Médiatrice constate qu'elle a été moins sollicitée en 2020 sur le diplôme d'État (DE) d'infirmier/infir-

ont accordés dans l'ordre décroissant des points de priorité et, le cas échéant, selon la date d'arrivée des dossiers.

Le réseau s'engage à poursuivre le travail initié en 2020 non encore abouti à ce jour.

La Médiatrice confirme que ce cadre commun est en train de se mettre en place dans plusieurs régions et que, dans ce cas, les dialogues de médiation sont fluides. Mais dans les autres régions, plus éloignées de ce cadre, la Médiatrice n'est pas toujours en mesure de confirmer la conformité des refus. Or, elle rappelle que seul un cadre commun, partagé par la totalité des Associations Transitions Pro, permet de garantir une égalité d'accès des usagers à ce dispositif sur l'ensemble du territoire.

**Ce cadre commun reste donc l'élément de référence pour la Médiatrice qui s'y réfère lorsqu'une demande de médiation lui est adressée.**

mière, mais le problème du financement n'est pas pour autant résolu.

Des expérimentations sont en cours dans plusieurs régions pour financer des DE en mobilisant plusieurs dispositifs, notamment le projet de transition professionnelle, puis le contrat ou la période de professionnalisation.

Le problème du financement des formations longues n'est pas pour autant résolu, mais des expérimentations sont en cours dans plusieurs régions pour permettre de financer le DE d'infirmier/infirmière en mobilisant plusieurs dispositifs, notamment le projet de transition professionnelle, puis le contrat de professionnalisation.

Dans d'autres régions, le dialogue territorial est en cours et des expérimentations sont engagées pour tenter de **sécuriser ces parcours de reconversion**.

D'autant que les autres dispositifs, par exemple celui de la « démission/reconversion », ne permettent pas de se substituer au projet de transition professionnelle puisqu'ils ne couvrent pas les besoins en formation supérieurs à 24 mois.

## 2. PROPOSITIONS 2020 DE LA MÉDIATRICE

### RECOMMANDATION 4 SÉCURISER L'ACTUALISATION CONTINUE DU RNCP

#### RAPPEL DE LA SITUATION ET DE LA RECOMMANDATION FORMULÉE

La Médiatrice avait été saisie par des usagers qui ne comprenaient pas pourquoi certains diplômes, notamment ceux de l'enseignement supérieur, n'étaient pas présents ou actifs au sein du Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Elle avait insisté sur l'importance de procéder via les ministères certificateurs à l'enregistrement au RNCP de toutes les publications de leurs certifications au *Journal officiel*, dans un délai raisonnable, afin d'éviter les ruptures d'enregistrement qui empêchent les usagers d'accéder aux financements publics et mutualisés.

#### SUIVI DE LA RECOMMANDATION

La Médiatrice constate qu'elle a été moins sollicitée par les usagers en raison de l'éligibilité des diplômes enregistrés de droit au RNCP, à l'exception de quelques certifications propres au ministère de la Santé.

**N.B.** : en revanche, elle observe que les certificateurs autres que les ministères (organismes de formation privés) n'anticipent pas suffisamment leur demande de renouvellement d'enregistrement (et ce malgré les notices d'information publiées par la Direction de la certification de France compétences.

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

#### LA COMMISSION DE RECOURS

##### CADRE JURIDIQUE DU RECOURS GRACIEUX

L'article R. 6323-16 du code du travail précise que le recours gracieux contre la décision doit être adressé à la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) de Transitions Pro dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de la notification du rejet. Celui-ci est examiné par une instance paritaire de recours créée par son Conseil d'administration.

Le guide du Projet de transition professionnelle précise, de son côté, que « le recours gracieux consiste en une demande de réexamen de la demande de prise en charge » qui doit être motivée et ne peut se limiter à une demande d'indulgence.

Après instruction par Transitions Pro, chaque recours est examiné par la Commission de recours gracieux qui peut :

- ▶ prononcer une décision de prise en charge pour tout ou partie du dossier ;
- ▶ rejeter le recours gracieux en confirmant la décision initiale.

Dans ce cas, la confirmation du rejet doit être motivée et comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent le fondement du refus.

Cette décision est notifiée dans un délai de deux mois à compter de la date de dépôt du recours.

##### CONSTAT DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice constate une **grande diversité des pratiques des Commissions de recours**, notamment dans...

###### 1. La comitologie des commissions

Certaines associations ont fait le choix de dissocier les Commissions de recours des Commissions d'instruction, alors que d'autres ont choisi de réunir le même jour en séparant toutefois les temps consacrés à l'une et à l'autre.

Dans le premier cas, les dossiers sont instruits dans le cadre d'une instance de recours émanant du bureau de l'association et les dossiers peuvent alors être examinés par des Commissaires qui ne siègent pas au sein de la Commission initiale, **favorisant ainsi un autre regard sur le dossier**.

###### 2. L'instruction des Commissions de recours

Dans la majorité des associations, les Commissions instruisent les dossiers de recours selon la répartition suivante : d'une part, les demandes de recours présentant des éléments nouveaux, et d'autre part, les demandes de recours qui n'apportent pas d'éléments nouveaux et qui, de ce fait, peuvent être assimilées à de simples demandes d'indulgence.

Pourtant, il semble important de **définir et de partager la notion d'« élément nouveau »** en distinguant les dossiers avec éléments nouveaux qui transforment ou modifient de façon substantielle la demande initiale (apport d'un co-financement ou diminution du nombre d'heures de formation, par exemple) de ceux qui ne transforment pas la demande initiale mais viennent en revanche la compléter ou améliorer la compréhension du projet.

Car, dans le premier cas, ces éléments nouveaux, qui transforment la demande initiale, ne permettent plus de l'assimiler à une procédure de recours gracieux au sens premier du terme, mais à une nouvelle demande. Alors que dans le second cas, la demande initiale étant préservée, l'usager qui ne maîtrise pas toujours les attendus de la présentation de son projet (notamment lorsque celui-ci ne s'est pas fait accompagner d'un conseiller en évolution professionnelle) vient seulement apporter un complément d'information.

### 3. La compréhension des attendus de la Commission de recours

« Le recours gracieux doit être légitime et ne se limite pas à une demande d'indulgence. »

Si Transitions Pro souhaite donner la possibilité aux usagers de faire reconnaître la pertinence et la priorité de leur projet et faire infléchir la décision initiale, il est nécessaire de **définir et expliquer dans quels cas un recours est légitime ou recevable.**

D'autant que les usagers ne bénéficient pas toujours, dans les courriers de refus, d'un exposé des motifs suffisamment précis pour leur permettre d'apporter des réponses ciblées dans leur courrier de recours. Dans ce cas, la Médiatrice constate qu'ils se lancent dans de longs courriers destinés à convaincre les membres de la Commission de leur motivation, de la crédibilité ou de la viabilité de leur projet, mais la plupart du temps, leur recours est vain parce que les éléments présents dans leur courrier ne répondent pas aux attendus de la Commission.

### 4. Les budgets d'engagement de formation

La Médiatrice constate que plusieurs pratiques existent concernant le budget des Commissions de

recours. Certaines associations affectent en amont un budget à la Commission de recours, tandis que d'autres ne le font pas et les dossiers acceptés sont financés sur le budget de la Commission d'instruction suivante. Or, dans ce second cas, elle constate régulièrement qu'aucun dossier en recours n'est accepté.

Enfin, lorsque les courriers de refus de la Commission initiale sont suffisamment explicites, les usagers prennent soin de répondre point par point aux motifs invoqués dans les courriers. Par exemple, s'il s'agit du critère « perspectives d'emploi » qui est mis en cause, la Médiatrice constate que beaucoup d'usagers apportent de nombreux éléments complémentaires qui précisent la demande initiale (enquêtes métiers, études du marché de l'emploi sur le bassin d'emploi, offres d'emploi ciblées provenant de diverses sources, promesses d'embauche en bonne et due forme, etc.). Pourtant, le motif de refus reste à l'identique : « La Commission n'identifie pas suffisamment les perspectives d'emploi à l'issue de la formation », donnant alors le sentiment que le courrier de recours n'a pas été lu, ni pris en compte.



#### MME C., LE 26 JUIN 2020

« Après un refus de mon projet de transition par la Commission de recours gracieux, je m'interroge sur les raisons de ce refus. J'ai apporté de nouveaux éléments à mon projet, et pourtant la réponse est entre autres "l'absence de nouveaux éléments". Que puis-je faire ? J'aimerais pouvoir m'entretenir avec quelqu'un. »

#### M. T., LE 26 AOÛT 2020

« Après le refus de la Commission paritaire de valider mon projet de transition professionnelle, décision que je ne comprends pas, j'ai saisi la Commission de recours. J'ai pu échanger et collaborer avec ma conseillère en évolution professionnelle pour satisfaire aux critères de sélection. Après la validation par ma conseillère en évolution professionnelle, j'ai envoyé mon dossier en temps et en heure (27 juillet 2020). Il semblerait que ces éléments soient insuffisants car mon recours n'a pas abouti. Pouvez-vous m'aider ? »

#### M. B., LE 15 AVRIL 2020

« Les deux Commissions ont refusé mon dossier projet de transition professionnelle pour le motif suivant : "La Commission n'identifie pas suffisamment les perspectives d'emploi à l'issue de la formation".

À la suite de la première décision, j'ai apporté les éléments montrant les perspectives d'embauche dans ce domaine, autour de chez moi et dans ma région, les résultats du nombre d'offres d'emploi et les différents postes auxquels je peux prétendre après l'obtention du diplôme (bac +3).

[...] Malgré tout, la Commission de recours maintient le même motif du refus.

Je n'ai aucune autre explication qui me permette exactement d'approfondir leur décision, qui me semble incohérente au vu des éléments que j'ai pu apporter. »

#### M. R., LE 22 MARS 2020

« Suite au refus par la Commission de ma demande en date du 10 mars, j'ai décidé de faire un recours, qui a aussi fait l'objet d'un nouveau refus le 17 mars. Les motivations de cette dernière décision sont :

"Vous n'apportez pas d'éléments suffisants (démarche de construction de projet, représentation métier, étapes de mise en œuvre) permettant de démontrer la cohérence de votre projet de transition professionnelle ; Vous n'apportez pas suffisamment d'éléments sur votre connaissance des conditions de travail du métier que vous souhaitez exercer à l'issue de votre projet de transition professionnelle."

Celles-ci ne tiennent visiblement pas compte des éléments que contenait mon dossier. En effet, j'ai constitué un dossier complet composé d'offres d'emploi, d'une enquête auprès de techniciens en poste, de ma participation aux journées portes ouvertes, de la preuve de ma maladie professionnelle reconnue, un livret que j'ai préparé sur le métier en lui-même. »

## PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Afin de normaliser ces demandes de recours et permettre aux usagers de comprendre à la fois les attendus de ces Commissions (notion de « recours légitime »), mais aussi de comprendre en retour les nouveaux refus auxquels ils sont confrontés, il est **nécessaire d'harmoniser le cadre de ces Commissions de recours.**

De la même façon que les Associations Transitions Pro ont initié en 2020 un travail sur la mise en place d'un cadre commun partagé pour la Commission d'instruction, la Médiatrice propose qu'un travail similaire soit également conduit sur la Commission de recours.

Ce travail devrait notamment permettre aux usagers d'accéder :

- ▶ à des informations précises et complètes sur les motifs de refus de la Commission d'instruction ;
- ▶ à des définitions sur les notions de demande légitime et d'élément nouveau ;
- ▶ aux attendus de la Commission de recours.

Il est important que ce travail puisse être réalisé au niveau du réseau des Transitions Pro portant la responsabilité des décisions prises et notifiées aux usagers.

## RECOMMANDATION 2 AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES NOTIFICATIONS DE PRISE EN CHARGE DU PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

### SITUATION RENCONTRÉE

Les courriers de notification de prise en charge adressés aux usagers pour leur confirmer un accord de financement peuvent être source de confusion ou de malentendu. C'est en effet ce qu'a constaté la Médiatrice en 2020, au cours des médiations qu'elle a conduites pour des usagers qui, en cours de projet de transition professionnelle, ont contesté leur notification en raison de :

- coût pédagogique et de reste à charge ;
- de prise en compte des stages ou périodes d'application en entreprise (PAE) ;
- de rémunération pendant le projet de transition professionnelle.

#### MME P., LE 24 DÉCEMBRE 2020

Dans son espace personnel, elle propose les modalités de financement suivantes pour couvrir le coût pédagogique de 8 000 €.

Compte personnel de formation : 3 200 €

Fonds personnels : 3 000 €

Soit un reste, pour Transitions Pro de : 1 800 €

Sa demande de financement est accordée et elle reçoit alors la notification suivante :

« Conformément aux textes en vigueur, votre compte personnel de formation est mobilisé sur ce projet de transition professionnelle à hauteur de 3 200 €. »

#### COÛTS PÉDAGOGIQUES

(réglés au prestataire de la formation)

Période de prise en charge : du 16/11/2020 au 10/12/2021

Coût total de la formation : 8 001 €

Coût horaire : 11,11 € pour 450 heures en centre

Montant total pris en charge : 5 001 € dont restant à votre charge : 0,00 € TTC.

#### LE COÛT PÉDAGOGIQUE ET L'ÉVENTUEL RESTE À CHARGE

La Médiatrice a été saisie par des usagers qui, au moment du dépôt de leur dossier, ont proposé un co-financement personnel pensant « qu'ils auraient plus de chance d'accéder à un accord de financement de leur projet ». Dans ce cas, au moment de la notification de prise en charge, Transitions Pro apporte une réponse sur le coût pédagogique ainsi diminué de ce montant, sans faire apparaître cette contribution personnelle.

« Le coût pédagogique de la formation est de 8 000 €. Le montant pris en charge par Transitions Pro est de 5 000 €, le solde étant financé par le montant de mon compte personnel de formation mobilisé sur ce projet de formation. C'est cette lecture de ce document contractuel que mon banquier et moi avons faite. »

Ainsi, cette notification ne lui permet pas de justifier son prêt bancaire et elle écrit :

« [...] j'avais informé mon banquier du projet de formation pour inscrire ma demande dans le cadre d'une demande de prêt bancaire. Nous étions en attente de la décision de la Commission. À la lecture de la notification, le prêt bancaire est devenu caduc. Je n'ai aucune autre possibilité de financement. [...] mes charges financières ne me permettent pas de supporter plus lourdement le coût de cette formation que je n'aurais peut-être pas entreprise si la notification de décision de la Commission avait été plus précise et si la banque ne me suivait pas dans mon projet. »

Transitions Pro répond que le courrier de notification indique un « restant à charge » nul en raison du paramétrage du système d'information.

#### LA PRISE EN COMPTE DES STAGES OU PAE (PÉRIODES D'APPLICATION EN ENTREPRISE)

La Médiatrice constate que les usagers découvrent également au moment de la notification de l'accord de prise en charge de leur projet de transition pro-

fessionnelle, le plafonnement de la durée de leur stage. Or, cette information arrive bien souvent trop tard pour l'utilisateur et peut compromettre la réalisation de son projet.

#### MME P., LE 24 NOVEMBRE 2020

« Ma demande de financement a été en partie acceptée par Transitions Pro mais je ne suis pas d'accord avec la période de rémunération prise en charge dans le cadre de mon stage pratique. »

Il est stipulé dans le dossier que Transitions Pro rémunère le stage pratique en entreprise sur la base minimum du référentiel de la formation. J'ai donc monté un dossier sur la base des 450 heures minimum de stage pour l'accès au diplôme, en trouvant un arrangement avec mon employeur pour rester à mon poste de travail lorsque je ne suis pas en formation, ni en stage. »

Mais Transitions Pro a accepté mon dossier sur une base de 180 heures rémunérées en période de stage. Je ne suis pas d'accord avec cette décision, et je ne me serais jamais engagée dans une telle formation si j'avais su que j'aurais une période sans solde [...]. Mon centre de formation et moi-même sommes dans l'incompréhension totale. Mon dossier a été revu en Commission vendredi dernier pour une modification de prise en charge à la suite de laquelle j'ai reçu un refus. Je suis désespérée et désespérée. Merci pour votre aide. »

À ce titre, le guide du projet de transition professionnelle confirme que la durée maximale de prise en charge de la rémunération de la période de stage dans le cadre du congé projet de transition professionnelle est plafonnée « à 30 % de la durée des enseignements qui constituent le cycle pédagogique, à l'exception des cas où le référentiel attaché à la certification visée par le projet de transition professionnelle prévoit formellement une durée supérieure. Dans ce cas, la prise en charge est effectuée à hauteur de la durée minimale obligatoire de la période de stage pratique en entreprise prévue par le référentiel en vigueur ».

La Médiatrice a donc pris contact avec l'organisme certificateur pour lui demander si, dans son référentiel de certification (et non dans le référentiel de formation), une durée de stage minimale obligatoire en vue de l'obtention de la certification avait été expressément mentionnée. L'organisme certificateur lui a confirmé qu'aucune durée minimale obligatoire, en vue de la présentation à l'examen, n'avait été mentionnée et la Médiatrice a donc confirmé à l'utilisateur, la conformité du plafonnement du stage.

#### LA RÉMUNÉRATION PENDANT LE PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

La Médiatrice observe que dans le cadre de leur projet de transition professionnelle, les usagers en contrat à durée déterminée (CDD), intermittents du spectacle (ou encore ceux à temps partiel qui ne réintègrent pas

leur entreprise sur les périodes durant lesquelles ils ne sont pas en formation) n'ont pas de visibilité suffisante sur la rémunération qu'ils percevront tout au long de leur projet. Ils peuvent être surpris, en cours de formation, de réaliser qu'un organisme de formation qui ferme ses portes deux semaines pendant les fêtes de fin d'année entraîne une diminution de salaire de moitié.

#### PROPOSITION DE LA MÉDIATRICE

Les usagers doivent connaître très précisément, avant de s'engager dans leur projet de transition professionnelle, l'ensemble des ressources mobilisées par Transitions Pro, ainsi que leur éventuel « reste à charge ».

Dans le courrier de notification de prise en charge, ils doivent pouvoir clairement identifier :

- l'ensemble des financements mobilisés par Transitions Pro pour financer la totalité des coûts pédagogiques, ainsi que, le cas échéant, le reste à charge réel du bénéficiaire ;

- les différents forfaits de frais annexes mobilisables, selon la situation en présence ;
- l'échéancier de leur rémunération mensuelle prévisionnelle sur toute la durée du projet de transition professionnelle, calculée sur la base du planning mensuel fourni par l'organisme de formation (accompagné de toutes les conditions de réserve nécessaires).

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier les personnalités<sup>1</sup> du réseau des Associations Transitions Pro qui ont accepté de témoigner avec sincérité et dont les propos viennent enrichir ce rapport. Leurs verbatims apportent un éclairage concret sur nos travaux respectifs et nos liens quotidiens.

Je voudrais ensuite remercier l'ensemble des Associations Transitions Pro pour leur confiance et la qualité des échanges que j'entretiens avec leurs équipes. Leur réactivité, comme les explications précises qu'elles apportent à mes interrogations, me permet de répondre à des situations parfois complexes.

Je remercie également l'Association Certif Pro pour la qualité de son écoute comme la manière dont elle relaye et fait vivre mes questionnements auprès du réseau des Transitions Pro dans le cadre de son rôle d'animation.

Je remercie, enfin, les différentes directions de France compétences que je sollicite régulièrement pour leur expertise dans les situations qui me sont soumises. Leurs avis éclairés me permettent d'apporter des réponses aux usagers aussi circonstanciées qu'argumentées.

Je n'oublie pas mon assistante, Valérie Dussurgey, que je remercie tout particulièrement pour son aide précieuse et tous nos riches échanges, autant de preuves quotidiennes de son intérêt pour la fonction de médiation.

### 1 Les Médiateurs du Club de Médiateurs de services au public

Présidence de Certif Pro :

Monsieur Philippe Debruynne, *Président (CFDT)* ;

Monsieur Max Roche, *Vice-président (MEDEF)*.

Présidence de Transitions Pro PACA :

Monsieur René Ancelin, *Président (MEDEF)* ;

Monsieur Bernard Montoya, *Vice-Président (CFE-CGC)*.

Directeur de Transitions Pro Hauts-de-France :

Monsieur Stéphan Guénézan.

# CHARTRE DE LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

Mars 2020

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.

Outre sa publication sur le site internet de France compétences, la Charte est adressée à toute personne qui saisit la Médiatrice de France compétences.

## ARTICLE 2 Champ de compétence

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

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

- les projets de formation réalisés au titre du compte personnel de formation de transition professionnelle ;
- le conseil en évolution professionnelle des actifs occupés du secteur privé.

Dans ce cadre, la Médiatrice vise à faciliter la résolution des différends et aide les usagers à mieux comprendre leurs droits à l'occasion des conflits

qui les opposent aux opérateurs chargés du financement des compte personnels de formation de transition professionnelle (les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales) ou ceux chargés d'assurer les prestations du conseil en évolution professionnelle (opérateurs régionaux du conseil en évolution professionnelle sélectionnés par France compétences).

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport dans lequel elle fait un bilan de son activité réalisée au bénéfice des usagers, en fait l'analyse et formule, le cas échéant, les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement de France compétences et le service rendu aux usagers. Ce rapport est transmis au Conseil d'administration de France compétences, au ministre chargé 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 et de son cursus professionnel.

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

En outre, elle est adhérente à l'Association des Médiateurs Européens (AME) et s'est rapprochée du Club des Médiateurs de services au public dont elle partage l'éthique et la déontologie des Médiateurs.

La Médiatrice est autonome et indépendante : elle dispose des moyens nécessaires à l'exercice de sa fonction et ne saurait recevoir d'injonctions, y compris du Directeur général de France compétences.

Elle est neutre et impartiale : elle 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, de son côté, à signaler aux parties et sans délai 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, de conseil ou autre, et elle informe son interlocuteur de son abstention.

## ARTICLE 4 Confidentialité

La Médiatrice est soumise à l'obligation de confidentialité.

Les noms et coordonnées des parties, le contenu du dossier et les faits dont elle a eu connaissance dans l'exercice de sa mission sont strictement confidentiels.

## 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 de recommandations au Conseil d'administration de France compétences ;
- sa transparence, notamment grâce à un rapport annuel, un site internet et sa mention sur les divers documents et courriers des opérateurs ;
- son indépendance et son autonomie, garanties par la Charte de déontologie de France compétences, sa lettre de désignation, son positionnement au sein de France compétences et les moyens qui lui sont confiés.

## ARTICLE 6 Saisine de la Médiatrice

### 1. Modalités de saisine de la Médiatrice

Le demandeur saisit la Médiatrice :

- ▶ à l'aide du formulaire en ligne figurant sur le [site internet](#) ;
- ▶ ou par courrier, à l'adresse postale :  
Médiation de France compétences, 11 rue Scribe,  
75009 Paris.

Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.

### 2. Accusé de réception

La Médiatrice confirme la réception de la demande dans un délai maximum de sept jours.

### 3. Recevabilité de la demande

La Médiatrice informe ensuite l'utilisateur de la recevabilité de sa demande dans un délai maximum de trois semaines à compter de la réception de la demande.

La Médiatrice ne pourra 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 ;

# LISTE DES OPÉRATEURS

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

## LISTE DES OPÉRATEURS CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE SÉLECTIONNÉS PAR FRANCE COMPÉTENCES

Région	Nom de l'organisme (mandataire)	Sites/Agences	Téléphone
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	CIBC ARA	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	09 72 01 02 03
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ	CIBC BOURGOGNE SUD	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	09 72 01 02 03
BRETAGNE	CATALYS CONSEIL	Aller sur <a href="https://www.infocep.fr/bretagne/agences">https://www.infocep.fr/bretagne/agences</a>	08 00 94 00 33
CENTRE-VAL DE LOIRE	TINGARI	Aller sur <a href="https://www.infocep.fr/centre-val-de-loire/agences">https://www.infocep.fr/centre-val-de-loire/agences</a>	08 00 94 59 05
CORSE	ANTHEA RH CONSEILS	1) Aller sur <a href="https://mon-conseil-en-evolution-professionnelle-corse.fr/je-me-re renseigne/#1577116895224-928e63ef-699e">https://mon-conseil-en-evolution-professionnelle-corse.fr/je-me-re renseigne/#1577116895224-928e63ef-699e</a> 2) Cliquer sur « 6. Ou nous rencontrer ? »	08 05 29 02 10
GRAND EST	CCI FORMATION EESC 54	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	09 72 01 02 03
GUADELOUPE	CIBC GUADELOUPE	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	05 90 05 06 07
GUYANE	ACTIVITE CONSEIL – BGE Guyane	Aller sur <a href="https://www.bge-guyane.com/mon-conseil-en-evolution-professionnelle/je-rencontre-un-conseiller/">https://www.bge-guyane.com/mon-conseil-en-evolution-professionnelle/je-rencontre-un-conseiller/</a>	06 94 05 94 94
HAUTS-DE-FRANCE	TINGARI	Aller sur <a href="https://www.infocep.fr/hauts-de-france/agences">https://www.infocep.fr/hauts-de-france/agences</a>	08 00 94 29 52
ÎLE-DE-FRANCE	TINGARI	Aller sur <a href="https://www.infocep.fr/idf/agences">https://www.infocep.fr/idf/agences</a>	08 00 94 59 40
LA RÉUNION	RETRAVAILLER EGP	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	09 72 01 02 03
MARTINIQUE	AKSIS	Aller sur <a href="https://www.conseilevolutionprofessionnelle.fr/martinique/">https://www.conseilevolutionprofessionnelle.fr/martinique/</a>	08 01 10 11 02
MAYOTTE	APIFAM (CIBC)	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	05 90 05 06 07
NORMANDIE	CATALYS CONSEIL	Aller sur <a href="https://www.infocep.fr/normandie/agences">https://www.infocep.fr/normandie/agences</a>	08 00 94 31 43
NOUVELLE-AQUITAINE	CIBC GIRONDE 33	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	09 72 01 02 03
OCCITANIE	CIBC DU TARN	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	09 72 01 02 03
PAYS DE LA LOIRE	CATALYS CONSEIL	Aller sur <a href="https://www.infocep.fr/pays-de-la-loire/agences">https://www.infocep.fr/pays-de-la-loire/agences</a>	08 00 94 91 49
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	CIBC ALPES PROVENCE	1) Aller sur <a href="https://www.mon-service-cep.fr/region">https://www.mon-service-cep.fr/region</a> 2) Cliquer sur votre région 3) Cliquer sur «J'explore le service dans ma région» 4) Cliquer sur «Lieux d'accueil»	09 72 01 02 03

### ARTICLE 7 Instruction de la demande

Pour les demandes qui sont déclarées recevables et après un premier échange avec l'utilisateur sur le dossier, la Médiatrice entame un dialogue avec l'opérateur concerné puis revient vers l'utilisateur pour étudier tous les éléments de sa demande.

La Médiatrice fonde son analyse et ses avis sur les sources de droit et sur des considérations liées à l'équité. Les avis en équité permettent de prendre en compte des situations singulières. Ils ne créent pas de précédent.

Lorsque l'instruction est terminée, dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception des documents sur lesquels est fondée la demande de l'utilisateur, la Médiatrice envoie les conclusions au requérant et à l'opérateur concerné.

En cas de situation complexe, elle peut prolonger ce délai de sa propre initiative ou si l'une des parties le demande et l'autre l'accepte. Les parties sont informées de la prolongation ainsi que de sa durée prévisionnelle.

Enfin, la Médiatrice interrogera les parties sur les suites données à son avis.

La médiation 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 par l'instruction d'une médiation.

Cependant, 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 principes de médiation ne sont plus réunis.

Les parties peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus, mais en cas de recours à un conseil, les frais sont à la charge de la ou des parties qui le mobilisent.

– si l'utilisateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend directement auprès de l'opérateur concerné (premier niveau de recours) par une réclamation écrite ;

– 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 un an à compter de la réponse écrite de l'opérateur suite à son recours ou sa réclamation (de premier niveau).

Dans le cas où l'utilisateur n'a pas encore tenté de résoudre directement son différend avec l'opérateur concerné, le processus mis en œuvre est le suivant.

La médiation de France compétences envoie un courriel (ou courrier selon le mode de saisine) à l'utilisateur l'informant de la non-éligibilité de sa demande à ce stade. L'utilisateur est informé de son obligation d'adresser une première réclamation auprès de l'opérateur concerné et lui rappelle que, si la réponse qu'il obtient à l'issue de ce recours de premier niveau ne lui convient pas, il pourra alors solliciter la Médiatrice de France compétences.

Dans les autres cas d'inéligibilité du dossier à la médiation présentés ci-dessus, l'utilisateur est informé par la Médiatrice du rejet de sa demande de médiation dans un délai de trois semaines suivant la réception de la demande.

De la même façon, la Médiatrice de France compétences prend également en charge les demandes des requérants ayant sollicité leur opérateur mais n'ayant obtenu aucune réponse en retour, dans un délai de deux mois après leur requête écrite.

# GLOSSAIRE

## LISTE DES ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO

Région	Site	Téléphone
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES	<a href="http://www.transitionspro-ara.fr">www.transitionspro-ara.fr</a>	04 72 82 50 50
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ (BESANÇON)	<a href="http://www.transitionspro-bfc.fr">www.transitionspro-bfc.fr</a>	03 81 52 82 83
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ (DIJON)	<a href="http://www.transitionspro-bfc.fr">www.transitionspro-bfc.fr</a>	03 80 53 22 44
BRETAGNE	<a href="http://www.transitionspro-bretagne.fr">www.transitionspro-bretagne.fr</a>	02 99 29 72 53
CENTRE-VAL DE LOIRE	<a href="http://www.transitionspro-cvl.fr">www.transitionspro-cvl.fr</a>	02 38 49 35 35
CORSE	<a href="http://www.transitionspro-corsica.fr">www.transitionspro-corsica.fr</a>	04 95 20 57 79
GRAND EST	<a href="http://www.transitionspro-grandest.fr">www.transitionspro-grandest.fr</a>	03 26 03 10 10
GUADELOUPE	<a href="http://www.transitionspro-guadeloupe.fr">www.transitionspro-guadeloupe.fr</a>	05 90 32 10 33
GUYANE	<a href="http://www.transitionspro-guyane.fr">www.transitionspro-guyane.fr</a>	05 94 35 75 87
HAUTS-DE-FRANCE	<a href="http://www.transitionspro-hdf.fr">www.transitionspro-hdf.fr</a>	03 59 61 62 63
ÎLE-DE-FRANCE	<a href="http://www.transitionspro-idf.fr">www.transitionspro-idf.fr</a>	01 44 10 58 58
LA RÉUNION	<a href="http://www.transitionspro-reunion.fr">www.transitionspro-reunion.fr</a>	02 62 94 03 84
MARTINIQUE	<a href="http://www.transitionspro-martinique.fr">www.transitionspro-martinique.fr</a>	05 96 38 29 42
MAYOTTE	Site web en cours de création (ouverture possible le 01/05/2021)	06 69 79 65 05
NORMANDIE	<a href="http://www.transitionspro-normandie.fr">www.transitionspro-normandie.fr</a>	02 31 46 26 46
NOUVELLE-AQUITAINE	<a href="http://www.transitionspro-na.fr">www.transitionspro-na.fr</a>	09 72 61 55 50
OCCITANIE	<a href="http://www.transitionspro-occitanie.fr">www.transitionspro-occitanie.fr</a>	05 62 26 87 87
PAYS DE LA LOIRE	<a href="http://www.transitionspro-pdl.fr">www.transitionspro-pdl.fr</a>	08 10 19 16 80
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	<a href="http://www.transitionspro-paca.fr">www.transitionspro-paca.fr</a>	04 91 13 93 80

### | AME |

Association des Médiateurs Européens

### | APEC |

Association pour l'emploi des cadres

### | AR |

Accusé de réception

### | ARE |

Allocation d'aide au retour à l'emploi

### | BEP |

Brevet d'études professionnelles

### | CAP |

Certificat d'aptitude professionnelle

### | CDD |

Contrat à durée déterminée

### | CDI |

Contrat à durée indéterminée

### | CFA |

Centre de formation d'apprentis

### | CIF |

Congé individuel de formation

### | COVID-19 |

Acronyme anglais désignant la maladie du coronavirus

### | CPIR |

Commissions paritaires interprofessionnelles régionales

### | CSP |

Catégorie socio-professionnelle

### | DE |

Diplôme d'État

### | DGCCRF |

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

### | DGEFP |

Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle

### | DIRECCTE |

Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

### | DREETS |

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

### | DU |

Diplôme universitaire

### | FOAD |

Formation à distance

### | FONGECIF |

Fonds de gestion des congés individuels de formation

### | FPSPP |

Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels

### | IFOMENE |

Institut de formation à la médiation et à la négociation

### | OPACIF |

Organisme paritaire au titre du congé individuel de formation

### | OPCA |

Organisme paritaire collecteur agréé

### | OPCO |

Opérateur de compétences

### | PAE |

Période d'application en entreprise

### | RNCP |

Répertoire national des certifications professionnelles

### | RS |

Répertoire spécifique

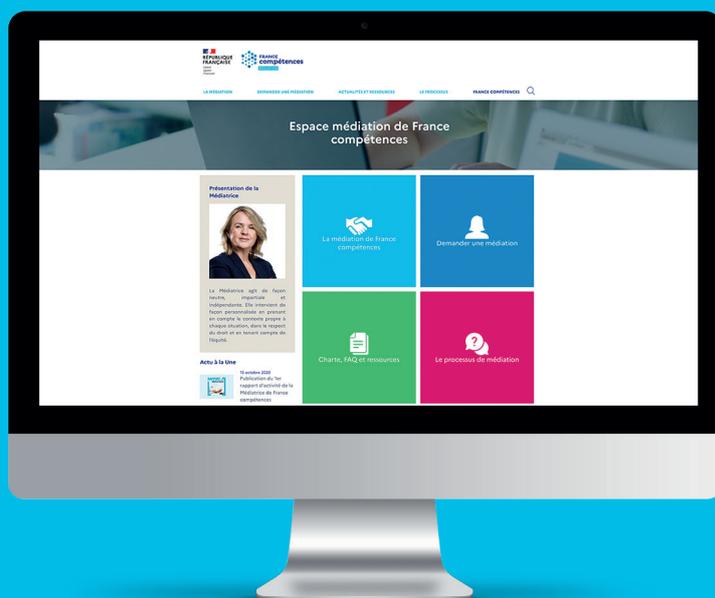
### | SI |

Système d'information

### | TRANSITIONS PRO |

Association paritaire en charge des projets de transition professionnelle

# Accéder à l'espace médiation de France compétences



11 rue Scribe – 75009 Paris