

## COMMUNIQUE DE PRESSE

15/10/2020 - Paris

# Publication du 1<sup>er</sup> rapport d'activité de la Médiatrice de France compétences

Instaurée le 1<sup>er</sup> janvier 2019 au sein de France compétences, la médiation, « *tiers neutre, impartial et indépendant* », a pour vocation de garantir l'égalité d'accès à la formation à tous les usagers<sup>1</sup>. A l'occasion de [la publication de son premier rapport d'activité](#), la Médiatrice de France compétences revient sur les premières actions de médiations menées et publie ses recommandations.

Mode amiable de résolution des différends rencontrés par les usagers, la médiation prévoit l'intervention d'un « *tiers neutre, impartial et indépendant, dont le rôle est de faciliter la recherche d'une solution* ». Cette fonction a été instituée par décret le 1<sup>er</sup> janvier 2019 au sein de France compétences, autorité nationale de financement et de régulation de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Parce qu'elle finance et distribue, régule et contrôle, observe et évalue, informe et rend compte, France compétences est en position de dialogue permanent avec les acteurs du paysage de la formation professionnelle et de l'apprentissage. C'est dans ce contexte de réforme du secteur, mais aussi d'amélioration continue du service aux usagers (avec les lois Justice XXI et Essoc pour un service aux usagers plus proche, plus lisible et plus efficace), que la Médiatrice, Karine Dartois, a été nommée. **Son champ d'intervention comprend les situations liées au projet de transition professionnelle et au conseil en évolution professionnelle des actifs occupés.** « *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 de ces nouveaux dispositifs* », souligne Stéphane Lardy, Directeur général de France compétences. « *La publication de son rapport, et notamment de ses recommandations, pourront contribuer à modifier les pratiques de ces structures et parfois les textes réglementaires* ».

2019 aura été une année de construction et d'installation de la fonction de médiation, marquée par de **grands chantiers** comme la rédaction de la Charte et la mise en place d'une procédure de saisine adaptée. Dans son rapport, la Médiatrice relate ces grandes étapes, dont la rencontre à travers l'Hexagone des Associations Transitions Pro qui a permis d'instaurer un rapport de confiance : « *Leurs craintes sur ma fonction « ni juge, ni arbitre » étant levées nous avons constaté que nous avons le même objectif : œuvrer ensemble pour l'égalité d'accès !* ». Ayant à cœur de bâtir sa propre vision de la médiation, Karine Dartois s'est inspirée de l'expérience d'autres Médiateurs, à qui elle donne **la parole**. Elle partage avec eux la même exigence d'équité, qui nécessite l'alliance de compétences techniques, juridiques, d'une écoute assertive et d'une expertise propre à la fonction, afin de tenir la **posture de neutralité**.

### ► Un rôle d'observation et d'amélioration des pratiques

C'est en ce sens que la Médiatrice, dans son [rapport d'activité](#), livre ses **premières recommandations**. La médiation joue un rôle d'observation et d'amélioration des pratiques du terrain, à travers les 168 médiations déjà menées par la Médiatrice, et dont le rapport d'activité fournit des **exemples concrets** pour lesquelles des solutions ou des pistes ont été définies.

A travers ce 1<sup>er</sup> rapport d'activité, la Médiatrice montre comment elle se mobilise chaque jour, en travaillant avec les équipes de France compétences et les opérateurs sur le terrain, pour répondre à une ambition commune : « *l'égalité d'accès et l'équité de traitement sont l'affaire de tous* »

**Contact presse**  
[presse@francecompetences.fr](mailto:presse@francecompetences.fr) / 01 81 69 01 52  
11 rue Scribe - 75009 - Paris

Créée en 2019, par [la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018](#), pour la liberté de choisir son avenir professionnel, est l'unique instance de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage. France compétences a pour mission d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Suivez-nous sur :



France compétences



@Fcompetences\_fr

<sup>1</sup> Avec pour champ d'intervention les situations liées au projet de transition professionnelle et le conseil en évolution professionnelle des actifs occupés