

# Charte de la Médiation de France compétences

mars  
2019

*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 compétences

Le champ de compétences 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 (CPF) de transition professionnelle;
- Le Conseil en évolution professionnelle (CEP) 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 CPF de transition professionnelle (les commissions paritaires interprofessionnelles régionales) ou ceux chargés

d'assurer les prestations de Conseil en évolution professionnelle (opérateurs régionaux du CEP 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 obligation de la Médiatrice

La Médiatrice est nommée par le Directeur général de France compétences pour une durée de 3 ans renouvelables, 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 à l'égard des parties dans les mêmes conditions. 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'intérêt 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 mission, son positionnement au sein de France compétences et les moyens qui lui sont confiés.

### Article 6 Saisine de la Médiatrice

#### 1. Modalités de saisine

Le demandeur saisit la médiatrice :

- A l'aide du formulaire en ligne figurant sur le site internet :  
[www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)
- Par courrier, à l'adresse postale suivante:  
(A l'attention de la Médiatrice de France compétences)  
**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 7 jours.

#### 3. Recevabilité de la demande

La Médiatrice informe ensuite l'utilisateur de la recevabilité de sa demande dans un délai maximum de 3 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 compétences de la Médiation de France compétences;
- 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 3 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 2 mois après leur requête écrite.

### **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. Elles ne créent pas de précédent.

Lorsque l'instruction est terminée, dans un délai maximum de 2 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. Elle peut prolonger ce délai en cas de situation complexe, 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 par 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 compétences, 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) partie(s) qui le mobilisent.