



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FRANCE
compétences

MÉDIATION

RAPPORT DE LA MÉDIATRICE 2019



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES 04

Les chiffres clés 05

La médiation : tours et contours d'une fonction 06

Le processus de la médiation, comment ça marche ? 11

Une fonction incarnée 14

De l'égalité d'accès 17

CHAPITRE 2 - LES ACTIVITÉS 2019 19

S'inspirer de l'expérience d'autres Médiateurs pour construire sa propre vision 20

Une construction itérative du process de médiation 20

Les grands chantiers en 2019 21

Les saisines 22

CHAPITRE 3 - LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE 26

Des situations qui ont été prises en compte au cours de l'année 27

Des situations qui donnent lieu à des propositions 29

Perspectives 2020 37



KARINE DARTOIS
Médiatrice
France compétences

Au 1^{er} janvier 2019, la médiation est instaurée au sein de la nouvelle institution France compétences.

Elle s'inscrit dans un contexte de réforme générale de la justice portée par l'ambition d'une plus grande efficacité, simplicité, accessibilité et rapidité. Les lois justice XXI et Essoc (pour un État au service d'une société de confiance) ont renforcé l'essor de cette fonction, en introduisant officiellement dans les textes, les modes amiables de résolution des différends dont fait partie la médiation.

Dans ce contexte, les pouvoirs publics souhaitent renouer des rapports de confiance avec leurs usagers en leur proposant un service plus proche, plus lisible et plus efficace. La médiation constitue donc une réponse pertinente pour aboutir à un règlement à l'amiable et offre un atout de taille pour garantir la qualité de la relation avec les usagers.

Ces principes d'action et ces valeurs, largement encouragés par les pouvoirs publics, sont au cœur des modes de fonctionnement et de l'exercice de la médiation de France compétences.

Parce qu'aujourd'hui, il est indispensable de trouver une autre issue dans le traitement des différends que la seule réponse « en droit ». Parce qu'il est important de rompre avec les travers de cette asymétrie manifeste entre les deux parties impliquées : un consommateur, un salarié ou un usager, d'une part, et une entreprise, une institution, une administration, de l'autre. Car chaque usager a le droit de bénéficier d'une véritable écoute qui prenne en compte toutes les dimensions du différend, y compris lorsque celles-ci sont subjectives.

C'est aussi par la médiation, vecteur d'amélioration continue, qu'un service public de qualité saura être rendu à chaque citoyen.

2019 a été une année de construction et d'installation de la fonction de médiation, marquée par de grands

chantiers. Si la rédaction de la Charte et la mise en place d'une procédure de saisine adaptée en ont constitué les premières étapes, une question s'est imposée rapidement : comment proposer une médiation de qualité sans m'assurer de la bonne compréhension de mon rôle et de l'adhésion de tous les acteurs de mon champ d'intervention ? C'est pourquoi j'ai souhaité partir à la rencontre des associations Transitions Pro, afin d'instaurer un rapport de confiance qui permette de coconstruire, autant que possible, des solutions aux différends portant sur les projets de transition professionnelle. Si le contexte sanitaire lié à la pandémie de la Covid-19 a perturbé le calendrier de ce tour de France, les premières rencontres ont été riches et ont mis en évidence une ambition commune : **l'égalité d'accès et l'équité de traitement sont l'affaire de tous.**

Au quotidien, chacun de ces opérateurs œuvre à proposer aux actifs un accès à la formation permettant un changement de métier ou de profession, dans le respect du cadre juridique et institutionnel de France compétences. Ce dialogue permanent avec les opérateurs constitue une des clés de la réussite de la médiation.

Un des autres chantiers majeurs a consisté à confronter un processus de médiation au départ relativement théorique à la réalité des saisines pour l'adapter au plus près des besoins et de la réalité.

Grâce à la médiation, qui joue un rôle **d'observation et d'amélioration des pratiques de terrain**, France compétences identifiera de futurs axes de travail et enrichira les recommandations que sa Commission dédiée doit formuler dans le cadre des projets de transition professionnelle. C'est en ce sens, que je livre mes premières recommandations.

Dans un contexte de ressources limitées, il me paraît encore plus indispensable d'avoir une exigence de transparence et de lisibilité vis-à-vis des usagers qui souhaitent changer de métier ou de profession, en leur permettant d'évaluer, en amont, leurs chances d'accéder au dispositif et, en aval, de mieux en comprendre les refus.

Une autre recommandation est dédiée aux formations longues dont le financement partiel ne permet pas à des salariés de mener une reconversion sans risque, alors même que certains métiers visés (ex. infirmier) offrent de véritables perspectives d'emploi. Surtout, en cette année où le contexte économique lié à la pandémie a rebattu les cartes de la formation et de l'emploi, sécuriser le parcours des actifs motivés par ces métiers du secteur sanitaire et social est impérieux. À l'heure où nous imprimons ces lignes, le plan de relance de l'économie doit venir soutenir les actifs dont les projets ont été impactés par la Covid-19.

À ce titre, une enveloppe supplémentaire de 100 millions d'euros est fléchée sur les projets de transition professionnelle pour accompagner les salariés vers les métiers en tension. Gageons que l'avenir permettra à toutes et tous de mener leurs projets de formation et de vie à terme, dans les meilleures conditions possibles.

CHAPITRE
**LA MÉDIATION
DE FRANCE
COMPÉTENCES**

1



**LES CHIFFRES
CLÉS**



(1) Dont deux finalement réalisées en 2020.

LA MÉDIATION : TOURS ET CONTOURS D'UNE FONCTION

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 ». La médiation a été instituée au sein de France compétences par le décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018. Karine Dartois a été nommée Médiatrice par le Directeur général en 2019, pour une période de trois ans renouvelable.

L'instauration de cette fonction de médiation à France compétences intervient dans un contexte de modernisation de la justice du XXI^e siècle.

UN CONTEXTE JURIDIQUE FRANÇAIS FAVORISANT L'ESSOR DE LA MÉDIATION

En effet, si la France a longtemps fait partie des pays d'Europe les moins en avance sur le sujet des modes amiables de règlement des différends (Mard), depuis une quinzaine d'années, cette tendance s'est inversée. La fonction de médiation tend à se généraliser au sein d'entités variées (organismes privés et publics).

Promulguée le 18 novembre 2016, fruit d'un long travail de réflexion et de concertation, cette loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle a pour ambition d'améliorer la justice au quotidien en la rendant plus proche, plus simple et plus efficace. Elle introduit pour la première fois de manière officielle les Mard que sont la négociation, la conciliation et la médiation. Avec des décrets complémentaires, la loi du 10 août 2018 « pour un État au service d'une société de confiance » (loi Essoc) consacre et met en œuvre un principe essentiel de confiance dans les relations entre les usagers, particuliers comme entreprises, et l'administration. En développant la capacité d'information et d'accompagnement des usagers par les services publics et, plus généralement, en améliorant la qualité du service rendu.

Une des conséquences positives de la loi est un allègement des tribunaux, d'un certain nombre d'affaires qui pourraient trouver une issue autre que la seule réponse en droit. En effet, la médiation permet de prendre en compte d'autres aspects du différend (par exemple historiques ou émotionnels) qui pèsent parfois lourd dans un conflit et peuvent, dans un certain nombre de cas, rendre le jugement insatisfaisant. Car dans les entreprises et les institutions, les litiges posent des questions spécifiques liées à une **asymétrie manifeste** entre les deux parties impliquées : un salarié, un usager ou un consommateur, d'une part, et une entreprise, une institution ou une administration, de l'autre.

La médiation institutionnelle fait partie des modes amiables de règlement des différends.

MAIS LA MÉDIATION, C'EST ÉGALEMENT :

- ▶ Un observatoire des pratiques de terrain.
- ▶ Un outil d'amélioration continue (à la fois par le dialogue avec les opérateurs et par le biais des propositions d'amélioration du rapport annuel).
- ▶ Une source d'identification des axes de travail pour France compétences proposés par la Médiatrice dans son rapport annuel.
- ▶ Un outil de mesure du progrès (évolutions des rapports annuels).
- ▶ Une meilleure garantie de l'exercice des droits et obligations des parties.
- ▶ Le sens de l'histoire (récentes évolutions législatives et réglementaires).

FRANCE COMPÉTENCES, NOUVELLE INSTANCE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES ACTIFS

Adoptée le 5 septembre 2018, la loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » réforme en profondeur le système de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Objectif : répondre **aux enjeux économiques actuels et à l'évolution des métiers comme des compétences...** avec au cœur du dispositif la personne, quel que soit son statut, en véritable actrice de son évolution professionnelle.

Car cette réforme a pour ambition de faciliter l'accès à la formation et à l'apprentissage, pour que toute personne puisse se saisir de ces nouveaux outils pour s'insérer, évoluer à son poste, se reconverter, compléter ou approfondir ses compétences...

C'est dans ce contexte socio-économique et législatif que France compétences est née le 1^{er} janvier 2019, avec pour missions clés **d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.**

France compétences est l'autorité nationale de financement et de régulation de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Placée sous la tutelle du ministère en charge de la formation professionnelle, sa gouvernance quadripartite est composée de représentants de l'État, des Régions, des organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatifs au niveau national et interprofessionnel, et de personnalités qualifiées.

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.**

Outre la répartition des fonds mutualisés aux différents acteurs, France compétences participe à la **régulation de la qualité** de la formation, ainsi que des coûts et règles de prise en charge des formations. En travaillant en lien direct avec les branches professionnelles, France compétences contribue également à la construction des certifications professionnelles (titres et diplômes professionnels, certificats de qualification professionnelle). Par 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.

FRANCE COMPÉTENCES A ÉTÉ CRÉÉE AVEC L'AMBITION D'AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU MARCHÉ DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L'APPRENTISSAGE EN INTERVENANT À TROIS 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.

LA MÉDIATION AU SERVICE D'UNE MEILLEURE TRANSPARENCE DU SYSTÈME

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.

Cette proximité fonctionnelle lui permet d'exercer pleinement ses compétences en termes d'évaluation, de médiation, de diffusion de connaissances, de recommandations et de signalement des dysfonctionnements. France compétences favorise ainsi la mise en synergie des acteurs du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

C'est dans ce contexte de modernisation juridique et d'amélioration continue du système que la **Médiatrice de France compétences a été nommée**.

« Si la nomination de la Médiatrice répond à une obligation réglementaire, sa fonction dans l'ensemble du système de la formation professionnelle répond à de véritables enjeux liés à la relation triangulaire entre le financeur, l'usager et le prestataire. La médiation est un des seuls moments où France compétences est en contact avec l'usager final et permet d'avoir des retours d'expérience sur la mise en œuvre des nouveaux dispositifs que sont le conseil en évolution professionnelle et le projet de transition professionnelle.

La publication de son rapport comme de ses recommandations pourront venir modifier les pratiques de ces structures, et parfois amener à des modifications des textes réglementaires.

En outre, comme France compétences a notamment pour mission d'émettre des recommandations sur les priorités nationales de prise en charge des projets de transition professionnelle, l'action de la Médiatrice va contribuer à l'amélioration continue du dispositif », commente Stéphane Lardy, Directeur général de France compétences.

DES CHAMPS D'INTERVENTION CLAIREMENT DÉFINIS

Les champs d'intervention de la Médiatrice de France compétences sont stipulés par le décret n°2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences : « Un Médiateur est chargé au sein de France compétences d'instruire les réclamations individuelles des usagers relatives au conseil en évolution professionnelle des actifs occupés [...] et aux projets de transition professionnelle [...] ».

Dès la création de la fonction au 1^{er} janvier 2019, le périmètre d'intervention de la mission de la Médiatrice est clairement défini dans le décret : elle doit agir en Médiatrice, en facilitant la résolution des différends entre :

- les opérateurs en charge des **projets de transition professionnelle** et leurs usagers ;
- les opérateurs chargés d'assurer le **conseil en évolution professionnelle** des actifs occupés et leurs usagers.

SA MISSION ? 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 aide également les usagers à mieux comprendre leurs droits et les décisions qui leur sont rendues.

LE PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE (ARTICLE L. 6323-17-1 DU CODE DU TRAVAIL)

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

Ce dispositif créé par la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » prend la suite du congé individuel de formation (CIF) et 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. Mais l'accord de financement n'est pas acquis : il dépend à la fois des financements disponibles, mais également de critères et priorités fixés par décret et précisés dans des recommandations de France compétences ou par les Conseils d'administration des Transitions Pro (priorités régionales).

CRITÈRES D'ACCÈS AUX PROJETS DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

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/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.

Lorsque toutes les demandes de prise en charge d'un projet de transition professionnelle ne peuvent être satisfaites pour des raisons budgétaires, Transitions Pro étudie les dossiers selon des priorités.

Les priorités applicables au cours de l'année 2019 étaient :

- ▶ les salariés des catégories socio-professionnelles (CSP) modestes ;
- ▶ les salariés travaillant dans des entreprises de petite taille ;
- ▶ les salariés ayant les plus bas niveaux de qualification ;
- ▶ les salariés ayant une inaptitude avérée ou un risque d'inaptitude ;

- ▶ les salariés de plus de 45 ans ;
- ▶ les salariés ayant le plus d'ancienneté professionnelle.

LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

« 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 d'une part (le Pôle Emploi, l'Association pour l'emploi des cadres (Apec), les missions locales, les Cap emploi), et d'autre part, par les opérateurs régionaux sélectionnés et financés par France compétences, pour les actifs occupés (hors agents publics).

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.

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

LA MÉDIATRICE DANS SON ÉCOSYSTÈME

LES OPÉRATEURS ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO

Le projet de transition professionnelle, modalité particulière de mobilisation du compte personnel de formation (CPF), permet au salarié de s'absenter de son poste afin de suivre une formation certifiante destinée à le faire changer de métier ou de profession. Ce nouveau dispositif, qui se substitue depuis le 1^{er} janvier 2019 au congé individuel de formation (CIF), est mis en œuvre par les associations Transitions Pro qui ont succédé au 1^{er} janvier 2020 aux Fonds de gestion des congés individuels de formation (Fongecif).

Depuis sa création, France compétences finance les associations Transitions Pro afin qu'elles prennent en charge les projets de transition professionnelle des personnes et définit les règles, modalités et priorités de prise en charge de ces projets. Elle met en œuvre le Système d'information (SI) commun à toutes les associations et élabore une méthodologie pour le suivi du conseil en évolution professionnelle réalisé par les opérateurs Transitions Pro en régions.

Ces associations Transitions Pro, présentes dans chaque région, sont agréées par l'État. Leur Conseil d'administration 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).

Ce Conseil d'administration désigne les membres qui siégeront au sein des commissions d'instruction et commissions de recours chargées de statuer sur les projets de transition.

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

Les ressources de ces associations sont votées chaque année par le Conseil d'administration de France compétences.

La Médiatrice dispose d'un correspondant privilégié au sein de chaque association Transitions Pro, appelé « Correspondant médiation », qui lui transmet les éléments lui permettant d'instruire les dossiers de médiation et répond à ses questions.

LES OPÉRATEURS DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE SÉLECTIONNÉS PAR FRANCE COMPÉTENCES

La médiation de France compétences est compétente uniquement pour intervenir dans les différends qui surviennent entre les usagers du conseil en évolution professionnelle et les opérateurs sélectionnés par France compétences.

En effet, France compétences organise, finance et régule le conseil en évolution professionnelle pour les actifs occupés du secteur privé. À cet effet, depuis le 1^{er} janvier 2020, le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les actifs occupés (hors agents publics) par **des opérateurs régionaux financés et sélectionnés par France compétences** (un par région). Au terme d'un marché public piloté en 2019 par France compétences, 18 opérateurs ont été retenus (www.mon-cep.org). Dans l'intervalle, la fonction de « conseil en évolution professionnelle » a continué à être assurée par les organismes paritaires au titre du congé individuel de formation (Opacif) ; aussi la Médiatrice de France compétences n'est-elle intervenue qu'en 2020 auprès des usagers du conseil en évolution professionnelle pour conduire des médiations sur ce sujet.

Ces 18 opérateurs sélectionnés par France compétences agissent aux côtés des opérateurs nationaux désignés par la loi (Pôle Emploi, l'Association pour l'emploi des cadres (Apec), les Missions locales, les Cap emploi), qui continuent à assurer ce service auprès des demandeurs d'emploi, des cadres, des jeunes et des personnes en situation de handicap.

LE PROCESSUS DE LA MÉDIATION, COMMENT ÇA MARCHE ?

L'année 2019 a été une année de construction et de mise en place de cette nouvelle fonction dans le paysage de la formation professionnelle. À cet effet, il a fallu élaborer le processus de médiation de France compétences, en cohérence avec les dispositifs de transition professionnelle ou de conseil en évolution professionnelle.

Ce processus a été présenté pour information au Conseil d'administration de France compétences du 4 avril 2019.

QUI ?

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

QUAND ?

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

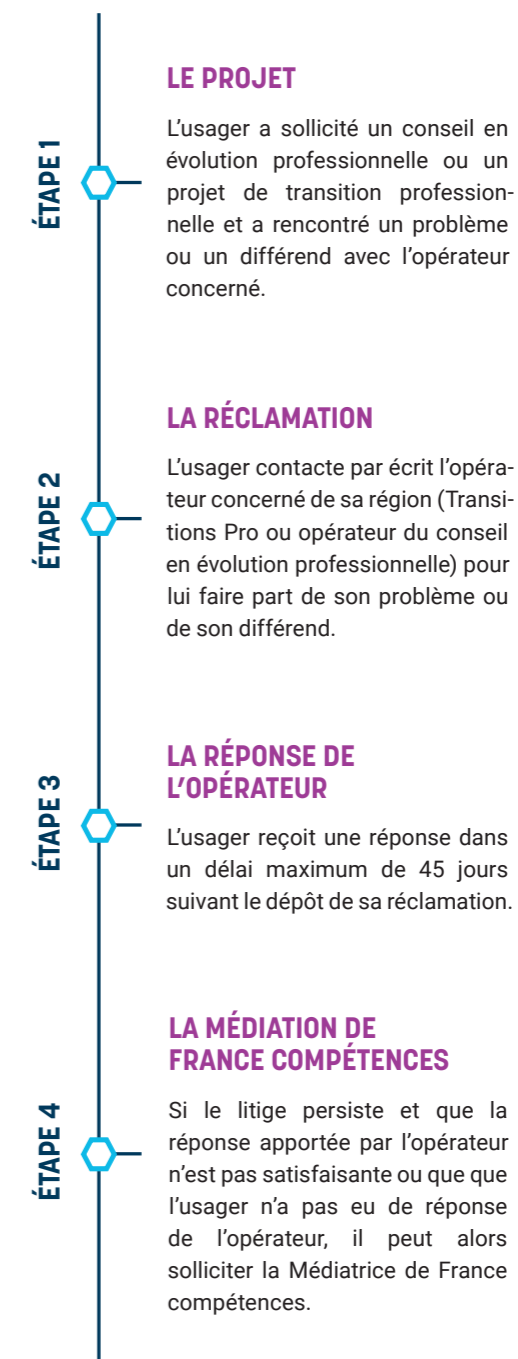
- au moment de la constitution de son dossier et notamment s'il n'arrive pas à le déposer auprès de Transitions Pro ;
- après passages en commission d'instruction et commission de recours, notamment s'il ne comprend pas ou s'il conteste le refus ;
- en cours de projet de transition professionnelle, s'il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

COMMENT ?

1 - LES ÉTAPES PRÉALABLES À LA MÉDIATION

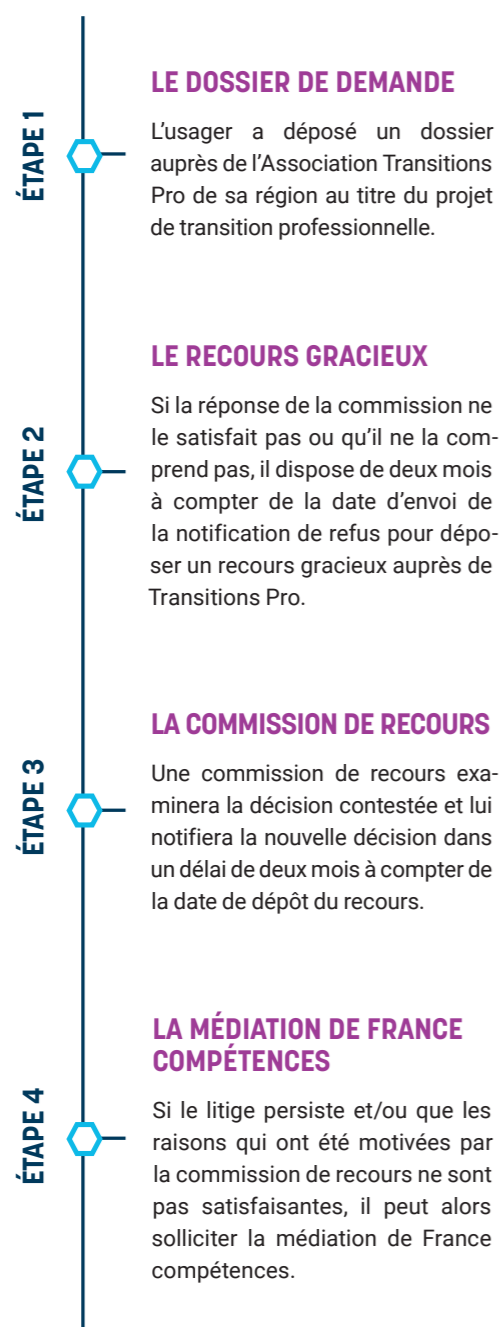
Avant de pouvoir demander une médiation, l'usager doit avoir préalablement tenté de résoudre son différend avec l'opérateur Transitions Pro en suivant ces étapes :

LES ÉTAPES PRÉALABLES À LA MÉDIATION



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.



2 – LES ÉTAPES DE MÉDIATION

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

► À l'aide du formulaire en ligne présent dans l'espace médiation du site internet de France compétences : <https://www.francecompetences.fr/espace-mediation-de-france-competences/demander-mediation/>.

► Ou par courrier, à l'attention de la Médiatrice de France compétences, 11 rue Scribe, 75009 Paris.

L'accusé de réception

Lorsqu'il utilise le formulaire en ligne présent dans l'espace médiation de France compétences, l'utilisateur 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 l'informer des conditions de recevabilité (l'utilisateur a bien tenté de résoudre en amont son différend avec l'opérateur concerné en lui adressant une demande de recours ou de réclamation écrite).

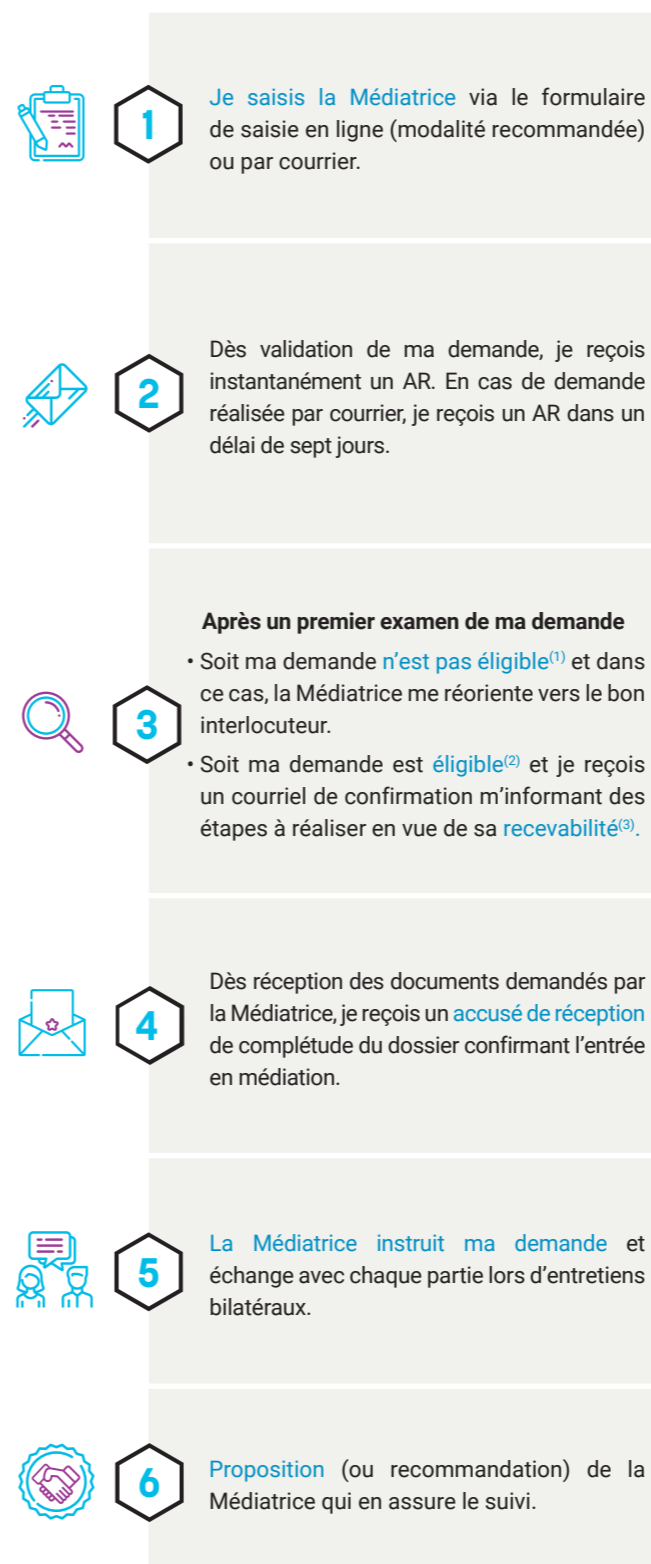
Dans le cas où la demande n'est pas éligible, c'est-à-dire qu'elle n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation de France compétences, la Médiatrice envoie un courrier d'inéligibilité de la demande et prend soin de réorienter, autant que possible, l'utilisateur vers le bon interlocuteur.

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

Si, au contraire, le recours a bien été réalisé, alors l'utilisateur 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'utilisateur (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 à la Médiatrice 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 le dossier n'est pas suffisamment clair ou explicite : « Je n'hésite pas à prendre le temps au téléphone pour écouter l'utilisateur m'expliquer les détails du différend, et à l'interroger jusqu'à ce que sa demande soit totalement clarifiée », témoigne Karine Dartois.

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

À l'issue de ce dialogue de médiation, elle revient vers l'utilisateur (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.

¹ Inéligibilité

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 (projet de transition professionnelle ou conseil en évolution professionnelle).

→ Si l'utilisateur n'a pas tenté de résoudre au préalable son différend directement auprès de l'opérateur concerné (recours ou réclamation).

→ 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 de médiation dans un délai supérieur à un an, à compter de la réponse écrite de l'opérateur, suite à son recours ou sa réclamation.

² Éligibilité

Demande de médiation relative au projet de transition professionnelle ou au conseil en évolution professionnelle des actifs occupés du secteur privé.

³ Recevabilité

Demande ayant déjà fait l'objet d'un recours ou d'une réclamation auprès de l'opérateur concerné et pour laquelle la médiation a reçu l'ensemble des documents demandés.

UNE FONCTION INCARNÉE

MÉDIATRICE DE FRANCE COMPÉTENCES : UNE FONCTION INDÉPENDANTE

La Médiatrice instruit les réclamations individuelles des usagers relatives au conseil en évolution professionnelle des actifs occupés et aux projets de transition professionnelle pour tenter de résoudre à l'amiable et gratuitement les différends qui les opposent aux opérateurs chargés de dispenser ces services.



La Médiatrice a été nommée dès janvier 2019 par le Directeur général de France compétences pour une période de trois ans renouvelable. Durant ces trois années, la Médiatrice n'est pas révocable, ce qui participe de son indépendance.

Elle ne fait partie d'aucune direction de France compétences, ni même 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, « elle peut être invitée par la Direction générale au Comité de direction et assister aux différentes réunions organisées par les directions de France compétences », précise Stéphane Lardy, Directeur général de France compétences.

« Comme le précise sa lettre de désignation, aucun rapport hiérarchique n'existe entre France compétences et la Médiatrice, qui ne reçoit ni ordre, ni injonction, conformément à la Charte de déontologie de France compétences... Toutes les équipes ont très bien compris son rôle et sa position indépendante, ce qui facilite ses actions au quotidien pour les consulter et les questionner sur certains sujets », explique Stéphane Lardy.

LA MÉDIATION, VECTEUR D'AMÉLIORATION CONTINUE DES DISPOSITIFS

Parce que la mission de la Médiatrice consiste à intervenir à la demande des usagers (du conseil en évolution professionnelle ou du projet de transition professionnelle) pour tenter de résoudre les différends qui les opposent aux opérateurs, elle identifie au fil des différentes médiations les causes variées qui sont à l'origine de leurs réclamations.

Elle peut alors formuler des propositions visant à améliorer les relations entre les usagers et les opérateurs concernés et suggérer, le cas échéant, les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à la réglementation et/ou à la pratique.

La médiation institutionnelle opère donc à plusieurs niveaux, favorisant l'amélioration continue du dispositif. À l'échelle des usagers, elle agit auprès de chaque personne faisant face à des difficultés pour accéder aux 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.

La Médiatrice reçoit et traite en médiation les demandes qui ont été précédées d'un recours ou d'une réclamation auprès de l'auteur de la décision contestée ou de l'opérateur avec qui l'usager a un différend.

Elle n'intervient que lorsque les recours internes sont épuisés, lorsque l'opérateur ou l'auteur de cette décision contestée n'a pas réussi à trouver une solution au différend de l'usager.

NI JUGE, NI ARBITRE

La Médiatrice n'est ni un juge, ni un arbitre et 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 du métier* qui lui permettent de comprendre rapidement les différends qui lui sont présentés et de dialoguer avec les opérateurs.

« Lors de ces médiations, j'investigue, je questionne et j'analyse, pour mettre en évidence des situations mal estimées, des erreurs d'appréciation ou d'éventuelles incompréhensions de la part des usagers, mais je n'ai pas de pouvoir de décision », commente-t-elle.

Elle tente, lorsque c'est possible, de concilier la position prise par les opérateurs et l'intérêt du réclamant en agissant dans le respect de la légalité et en tenant compte de l'équité, c'est-à-dire qu'elle peut être amenée à prendre en compte des situations particulières.

Lorsqu'elle identifie une erreur, elle peut interpellier la commission (d'instruction ou de recours) pour lui proposer, au regard de nouveaux éléments, qu'elle réexamine un dossier, mais la décision de suivre ou pas sa proposition appartient à l'opérateur.

HORS CHAMP ? UN RÔLE PÉDAGOGIQUE

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.

AU CŒUR DE LA MÉDIATION

Dès lors que les demandes sont éligibles à la médiation de France compétences, 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 propositions de solution.

Parmi les cas traités par la Médiatrice de France compétences, nombreux sont les différends étant survenus à la suite du refus de prise en charge au titre du projet de transition professionnelle.

La manière dont les commissions d'instruction prennent leur décision permet de comprendre le champ et les limites de son intervention.

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

La Médiatrice n'a aucun pouvoir sur les décisions prises par les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR) compétentes. Celles-ci sont souveraines pour accorder ou refuser les demandes de prise en charge. Mais elles le font dans le respect d'un cadre qui a été précisé dans la loi et ses décrets d'application et qui a fait l'objet, fin décembre 2019, de recommandations de France compétences. Les Conseils d'administration des Transitions Pro peuvent également définir des priorités régionales. Le travail des commissions d'instruction et de recours est préparé en amont par les équipes techniques qui instruisent chaque demande et procèdent aux calculs préalables permettant la prise de décision.

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. Les commissions d'instruction prennent alors leur décision en tenant compte :

- du budget alloué à chaque commission ;
- des priorités attachées à la personne et à sa situation présentes dans la loi (et ayant fait l'objet de recommandations de France compétences) ;
- des critères cumulatifs d'évaluation du projet.

L'INTERVENTION DE LA MÉDIATRICE

Si les CPIR sont souveraines, la Médiatrice peut **poser un regard en droit et en équité** pour s'assurer que les dossiers des usagers ont bien été instruits conformément à la réglementation en vigueur. Elle s'assure donc que ce sont bien les usagers qui correspondent le mieux aux critères et priorités qui accèdent prioritairement au financement.

Pour cela, elle réinstruit le dossier avec les éléments qui lui ont été envoyés par l'utilisateur lui-même, puis compare le résultat de son instruction avec celui qui lui a été communiqué par Transitions Pro.

Elle s'assure que tous les éléments du dossier ont bien été pris en compte et que le travail de préparation en amont de la commission est conforme aux critères et priorités en vigueur.

« Dans un contexte de ressources limitées qui ne permet pas la prise en compte de toutes les demandes simultanément, il est important de pouvoir confirmer aux usagers la conformité des refus et de leur expliquer, le cas échéant les raisons de ces refus », explicite la Médiatrice.

LES SOLUTIONS IDENTIFIÉES PAR LA MÉDIATRICE

Lorsque l'instruction et l'avis sont cohérents, elle revient vers l'utilisateur pour lui confirmer la conformité du 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, 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 poursuivre le processus et interroger la commission pour lui demander de plus amples explications ou pour lui proposer de réexaminer une demande pour laquelle certains aspects n'auraient pas été pris en compte.

LES RESSOURCES MISES À SA DISPOSITION

DES RESSOURCES HUMAINES...



Au cours de l'année 2019, la Médiatrice a été accompagnée de **Valérie Dussurgey**, qui s'est formée au cycle de formation sur la médiation institutionnelle de l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE)/Club des Médiateurs de services au public, et qui l'assiste au quotidien pour préparer et instruire les demandes.

... ET DES OUTILS

Dans l'attente du nouveau site internet de France compétences (mis en ligne début 2020), la Médiatrice a géré les demandes des usagers via un formulaire succinct qu'elle a adapté à la médiation. Dans le même temps, la Médiatrice a commencé à travailler à l'élaboration du **futur espace médiation** du site de France compétences et au paramétrage d'une plateforme existante de gestion de la relation avec les usagers.

DÉONTOLOGIE ET CHARTE

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.

Par ailleurs, elle est neutre et impartiale, c'est-à-dire qu'elle ne prend pas parti et pose un regard neuf et sans a priori sur chaque situation.

UN OBJECTIF DOUBLE

La médiation institutionnelle nécessite une double approche. D'une part, 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. D'autre part, rester neutre et impartiale, tout en aidant les usagers (appelés aussi, en médiation institutionnelle, la partie « faible ») à mieux comprendre leurs droits et les décisions qui leur sont rendues, et les aider à faire reconnaître des situations non conformes.

Afin de répondre au plus près des attendus de sa fonction, la Médiatrice a élaboré en 2019 la **Charte de la médiation de France compétences**, qui s'appuie précisément sur cette déontologie inhérente à la fonction de médiation. Ce document structurant présente le cadre dans lequel se déroulent les médiations et rappelle les droits et obligations des parties.

Dans ce document, il est notamment précisé que le contenu des dossiers et les faits dont elle a connaissance dans l'exercice de sa mission sont strictement **confidentiels**. Que le recours à la médiation de France compétences est gratuit pour les parties (opérateurs et usagers) et les délais d'instruction sont courts (durée maximum de deux mois après la date de recevabilité, sauf prorogation justifiée par les mesures d'instruction qu'elle a demandées). Et que la Médiatrice s'engage, de son côté, à signaler aux parties et sans délai tout **conflit d'intérêts** la concernant.

Enfin, 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'utilisateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend directement auprès de l'opérateur concerné (premier niveau de recours) par une réclamation écrite ;
- le différend a été précédemment ou est actuellement examiné par le Défenseur des droits ou par un tribunal ;

DE L'ÉGALITÉ D'ACCÈS

Alors même que les actifs sont engagés dans un processus de changement lié à leur projet professionnel, **l'égalité d'accès** à leur projet de transition professionnelle et **l'équité** accordée dans le traitement de leur dossier constituent des questions sensibles pour ces usagers... et prépondérantes pour la médiation. Il est important de **prendre en compte le contexte de**

► 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).

UNE FONCTION NÉCESSITANT UNE DOUBLE COMPÉTENCE

La fonction de Médiatrice nécessite une double compétence, tant sur le plan « métier » du Médiateur afin de tenir la bonne posture, que sur le plan « métier » de l'entreprise ou de ses opérateurs afin de maîtriser les dispositifs ainsi que l'écosystème de la formation professionnelle, que Karine Dartois a pu développer au fil de son parcours.

En effet, la Médiatrice a travaillé durant 17 ans pour différents organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) devenus opérateurs de compétences (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 tels que le contrat de sécurisation professionnelle, la préparation opérationnelle à l'emploi, le socle ou l'illettrisme. En 2014, elle rejoint la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) dans le cadre d'un contrat de mise à disposition et intègre l'équipe chargée de créer le compte personnel de formation (CPF), où elle élabore les processus « métier » permettant aux salariés de mobiliser leur CPF et anime le club utilisateurs CPF « salariés » en lien avec la Caisse des Dépôts, les financeurs OPCA/Opacif (Organisme paritaire au titre du congé individuel de formation) et les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

À son retour, elle est chargée d'animer une commission composée de partenaires sociaux et, pour trouver la bonne posture, choisit de se former à la médiation en intégrant le diplôme universitaire de médiateur à l'Institut de formation à la médiation et à la négociation (Ifomene)/Institut Catholique de Paris. C'est à l'issue de sa formation, que le Directeur général de France compétences lui propose le poste de Médiatrice de France compétences.

l'utilisateur lorsqu'il s'engage dans un projet de transition professionnelle. Son projet, qui implique le plus souvent une reconversion vers un nouveau métier, s'accompagne d'un processus de changement profond chargé en émotion, en questionnements et en espoir. D'autant que cette transition se met souvent en œuvre suite à des situations présentant des risques psychosociaux (RPS)

liés au travail : stress, mal-être, burn-out... À la lumière de ce contexte, les usagers ont plus que jamais besoin de **comprendre** l'objectif de ce dispositif qui est souvent confondu avec l'ex-congé individuel de formation (CIF) et d'être rassurés sur la bonne compréhension et instruction de leur projet par les associations Transitions Pro. Mais il faut surtout les conforter sur l'**équité de traitement** et les aider à comprendre les motifs du refus. C'est ce qui leur permettra de repositionner leur projet. Le rôle des Médiateurs est majeur : ils représentent la **dernière chance** des usagers (avant le contentieux) de **faire entendre leur voix** face à une situation qu'ils estiment injuste ou inéquitable.

LA MÉDIATION EN QUÊTE D'ÉQUITÉ

Afin de tendre au plus près de cette équité, le Médiateur dispose de compétences et savoir-faire dédiés et peut faire appel à diverses ressources pour tenir sa posture de « tiers neutre et impartial ».

1. ÊTRE FORMÉ À LA MÉDIATION

Pour accueillir ces paroles, le Médiateur doit tout d'abord être formé à la médiation. Comme le rappelle Jean-Pierre Hervé, Médiateur pour le groupe Engie, « *la médiation est un métier et la principale compétence requise est d'y avoir été formé pour aider à rapprocher les parties après avoir bien compris leurs différends* ». Essentielle, cette formation permet de disposer de compétences dédiées et de maîtriser le cadre de la médiation et les principes qui la régissent. Car le processus de médiation, largement éprouvé, fait franchir plusieurs étapes pour amener des parties en crise à réussir à nouveau à se parler, s'écouter et se comprendre. Et identifier ensemble toutes les pistes de solution pour retenir celle qui semble la plus appropriée aux parties. « *Et cette formation doit porter sur la médiation présentielle, pour mieux comprendre les leviers de la médiation et des conflits entre les hommes* », recommande Jean-Pierre Hervé.

2. CONNAÎTRE ET MAÎTRISER LES SUJETS

En médiation institutionnelle, la connaissance des sujets est indispensable afin de faire évoluer une situation. « *Avoir une compétence de fond sur les sujets traités permet de comprendre ce que les parties amènent sur la table !* », estime Christophe Baulinet, Médiateur des ministères économiques et financiers pour qui, sans chercher à être expert, il est essentiel de savoir parler la langue des deux parties. Jean-Pierre Hervé partage ce point de vue : « *Il est nécessaire d'avoir une approche en droit, pour pouvoir bien exprimer l'équité. Ensuite, maîtriser le domaine technique pour favoriser une approche pédagogique* ». Cette connaissance des sujets est une des clés de la médiation, d'autant que la raison d'être de ce médiateur est d'abord et avant tout liée à l'asymétrie manifeste entre les parties. Il est là pour aider la « partie faible » à faire entendre sa voix, à comprendre les décisions qui sont rendues et enfin, à faire reconnaître, le cas échéant, des situations injustes

ou inéquitables. La maîtrise des dispositifs en question lors de la médiation est doublement essentielle aux yeux de Jean-Louis Walter, Médiateur de Pôle Emploi, car « *elle participe aussi en interne de la crédibilité pour mener les médiations* ».

3. UTILISER L'ÉCOUTE ACTIVE...

Toutefois, les connaissances techniques ne constituent qu'une des cordes à l'arc du Médiateur pour tenir sa posture de tiers sans jugement. Jean-Pierre Hervé met en garde sur le risque d'agir comme des services client et réclamations en se limitant à ce socle de compétences : « *La dimension technique n'est pas suffisante car la médiation consiste à placer les hommes au centre de la problématique, à ne pas éviter le conflit mais à aider à l'aborder sereinement* ». Les Médiateurs sont unanimes sur la pierre angulaire de la médiation : l'écoute active. En faisant fi de ses propres jugements et biais cognitifs. « *L'élément central qui fait progresser dans la médiation est la capacité d'écoute, d'analyse, la manière de réinterroger*, témoigne Jean-Louis Walter. *Être dans une écoute authentique, c'est vraiment être attentif aux paroles, aux gestes, à l'émotion que les personnes expriment.* »

« *C'est également vrai dans un processus écrit* », poursuit Christophe Baulinet, « *dans lequel l'écoute active reste essentielle même si elle repose sur des critères un peu différents (sémantique employée, ponctuation, attribut « souligné », etc.)⁽¹⁾* ».

4. ... POUR TENIR LA POSTURE DE NEUTRALITÉ

Fort de sa formation, de ses connaissances techniques et juridiques, alliées aux techniques et qualités à l'œuvre dans l'écoute active, le Médiateur peut alors tenir la posture adaptée à sa fonction. « *Ni procureur ni avocat* », comme le rappelle le Médiateur pour le groupe Engie, il faut en effet assurer une position de tiers neutre de confiance. La composante humaine propre à tout Médiateur peut rendre difficile cette posture : « *Ce positionnement n'est pas naturel car on peut avoir un avis personnel sur la position prise par l'administration, la personne... Il faut faire taire ce jugement afin que rien ne transparaisse dans ses questionnements ni ses recommandations* », ajoute-t-il. C'est pourquoi ce métier nécessite, aux yeux de Jean-Louis Walter, « *du cœur, du courage et de la curiosité !* ». Cette alliance lui a valu de voir certaines de ses préconisations déboucher sur des réformes comme celle des courriers, ou celle de la radiation entraînant la non-rétroactivité du remboursement. « *Si le Médiateur n'est pas décisionnaire, son pouvoir de conviction peut réussir à faire évoluer le système. Pôle Emploi a pu s'appuyer sur mes recommandations pour déroger à certaines règles qui débouchaient sur des aberrations, pour le bien de tous !* » Cette quête d'équité fait naître des difficultés afin d'asseoir et tenir sa posture en toute circonstance. Cependant, comme en témoigne Christophe Baulinet : « *Si tenir ce positionnement impartial est toute la difficulté du métier, cela en fait aussi tout l'honneur et l'intérêt !* ».

(1) Christophe Baulinet, Anne Guillaumat de Blignières, L'écoute en médiation, 2019, BOD.

CHAPITRE LES ACTIVITÉS 2019

2



L'année 2019 a été une année de construction et d'installation de cette nouvelle fonction dans le paysage de la formation professionnelle. Pour cela, il a fallu appréhender le cadre de cette nouvelle fonction (la médiation institutionnelle) pour pouvoir ensuite la concevoir, l'élaborer, la mettre en œuvre... et bien évidemment la faire connaître. En expliquant notamment le rôle de la médiation auprès des usagers et des opérateurs, dans une approche pédagogique.

La démarche a consisté à contextualiser le processus de médiation au domaine de la formation professionnelle et plus particulièrement des deux dispositifs visés par le décret de France compétences, à savoir le projet de transition professionnelle et le conseil en évolution professionnelle.

S'INSPIRER DE L'EXPÉRIENCE D'AUTRES MÉDIATEURS POUR CONSTRUIRE SA PROPRE VISION

La première étape a consisté à se rapprocher du Club des Médiateurs de services au public, qui réunit une trentaine de Médiateurs de grandes entreprises, d'institutions et d'administrations. Dès le premier trimestre, la Médiatrice a suivi le cursus de médiation institutionnelle (organisé conjointement par l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) et le Club des Médiateurs de services au public) et fait le choix de rencontrer plusieurs Médiateurs pour échanger avec eux sur leur manière d'appréhender leur médiation et l'exercice de leur mission.

« Leurs conseils, leur réflexivité sur leur posture m'ont été d'une aide précieuse afin d'installer ma fonction et me positionner au plus près des attendus », reconnaît Karine Dartois, qui a ainsi pu bénéficier de l'appui et de l'accompagnement de certains d'entre eux, à l'instar du Médiateur des ministères économiques et financiers (Christophe Baulinet), du Médiateur pour le groupe Engie (Jean-Pierre Hervé), et du Médiateur de Pôle Emploi (Jean-Louis Walter). Elle a pu les solliciter à plusieurs reprises au fil de la construction de sa fonction de médiation afin de bénéficier de temps de réflexivité.

DES PREMIERS TRAVAUX AVEC SES PAIRS

Par ailleurs, dès les premières demandes de médiation reçues en 2019, elle s'est rendu compte qu'elle était souvent sollicitée pour des dispositifs (compte personnel de formation (CPF), contrat de professionnalisation ou apprentissage) et des actifs (demandeurs d'emploi ou salariés de la fonction publique) pour lesquels elle n'était pas compétente. Elle s'est rapprochée des Médiateurs de Pôle Emploi et de la Caisse des Dépôts avec qui elle partage deux sujets : le CPF et le conseil en évolution professionnelle.

Ensemble⁽¹⁾, ils ont réalisé un document permettant d'identifier la médiation compétente en fonction du statut de la personne (actif occupé ou non occupé) et de son projet (conseil en évolution professionnelle, CPF ou projet de transition professionnelle). Ce travail de clarification entre les trois médiations a permis également de poser les conditions de transfert d'un dossier d'une médiation à une autre, après avoir toutefois pris soin de recueillir en amont l'accord de l'utilisateur.

Dès qu'il sera finalisé en 2020, ce document collaboratif a vocation à être mis en ligne sur les sites internet des trois médiations.

UNE CONSTRUCTION ITÉRATIVE DU PROCESSUS DE MÉDIATION

Dès le premier trimestre 2019, le processus de médiation opérationnelle a été élaboré en se basant sur les premiers textes (lois, décrets, arrêtés) parus sur ce nouveau dispositif.

C'est grâce à un dialogue constant avec les Correspondants médiation au sein des Transitions Pro, que le processus de médiation a pu se préciser. Ces échanges avec les opérateurs lui ont permis de monter en compétence sur l'instruction des dossiers et elle a pu identifier les documents et outils nécessaires à la conduite de ses médiations.

La période de juin à décembre 2019 a permis de mettre à l'épreuve ce processus en débutant les premières médiations. C'est dans une démarche itérative, c'est-à-dire dans des allers-retours entre un processus au départ assez théorique et sa confrontation avec le réel, que celui-ci a pu se préciser, s'enrichir et se stabiliser. Au fil des demandes de médiation, le processus s'enrichit en permanence.

LES GRANDS CHANTIERS EN 2019

DÉMARRAGE D'UN TOUR DE FRANCE

Après avoir présenté la Charte de la médiation au Conseil d'administration de France compétences et élaboré le processus de médiation, le choix d'entamer un tour de France des associations Transitions Pro s'est imposé et pour que les opérateurs comprennent et s'approprient cette nouvelle fonction, il a fallu rencontrer les équipes techniques, salariés des associations mais aussi les partenaires sociaux, membres des commissions d'instruction et commissions de recours.

La médiation étant encore un « objet social mal identifié »⁽²⁾ dans les organisations, il était important, pour pouvoir travailler avec les opérateurs, d'aller à la rencontre des équipes, d'expliquer la fonction de médiation, de dialoguer avec elles, de rassurer et de recueillir leurs attentes vis-à-vis de la médiation.

Les premières présentations de cette fonction ont eu lieu en 2019 avant de décider de suspendre ce tour de France (reporté au premier semestre 2020) dans l'attente de la nomination des nouveaux Conseils d'administration des associations Transitions Pro.

Deux réunions ont pu être organisées en régions Grand Est et en Île-de-France. Pour chacune de ces journées, la Médiatrice est intervenue en amont de la commission d'instruction, afin de présenter la fonction et de dialoguer avec leurs membres, puis au cours de l'après-midi a rencontré les équipes de Transitions Pro. Elle a pu les interroger sur leurs pratiques, sur les critères et priorités appliqués au quotidien pour garantir un égal accès au dispositif. Ces rencontres ont permis à la fois de rassurer les membres de ces associations sur la neutralité et l'impartialité de cette fonction, tout en permettant d'enrichir ses connaissances sur leurs méthodes d'instruction des dossiers.

Ce retour d'expérience sur ces premières étapes du tour de France est positif : « Leurs craintes sur ma fonction (ni juge, ni arbitre) étant levées, nous nous sommes rendu compte que nous avons le même objectif : œuvrer ensemble pour l'égalité d'accès ! », témoigne la Médiatrice. Le dialogue déjà instauré entre la Médiatrice et les Correspondants médiation s'en est trouvé encore renforcé.

En raison de la période sanitaire actuelle, ces rencontres ont dû être interrompues mais reprendront dès que le contexte le permettra.

UN ESPACE INTERACTIF POUR FACILITER LA COMMUNICATION AVEC LES USAGERS

Si un premier formulaire de contact a été créé dès janvier 2019 à la naissance de France compétences et de sa médiation, la Médiatrice a décidé de construire un espace dédié à la médiation, accessible depuis le site internet de France compétences. Objectif : faire connaître cette fonction auprès des usagers des dispositifs du projet de transition professionnelle et du conseil en évolution professionnelle, tout en clarifiant le rôle que peut avoir la Médiatrice dans les difficultés rencontrées.

Cet espace, qu'elle a souhaité simple, clair, pédagogique et résolument tourné vers les usagers, a été accessible dès le mois de février 2020. Tout usager rencontrant un différend dans la mise en œuvre de ces services peut ainsi accéder à ce service gratuit de manière interactive.

Le dépôt des demandes des usagers, dématérialisé, leur garantit une égalité d'accès. Par son organisation, cet espace apporte des réponses précises aux questions que se posent les usagers. Un espace pédagogique permet de mieux appréhender le processus de médiation, de comprendre ses droits comme le circuit de décision. Doté d'un espace « foire aux questions » (FAQ), l'espace permet aussi de consulter en un clic tous les documents indispensables ainsi que la Charte de la médiation.

Depuis son ouverture, cet espace continue à être enrichi régulièrement d'articles et autres outils.

CONSTRUCTION D'UN SYSTÈME D'INFORMATION (SI), GAGE DE TRAÇABILITÉ

En 2019, la Médiatrice a également décidé de travailler à l'adaptation d'un outil de gestion des demandes de médiation qui lui permet de tracer la totalité des sollicitations. Et ce depuis la première demande réalisée via le formulaire présent dans l'espace médiation jusqu'à la recommandation de la Médiatrice et son suivi. Ce système permettra une analyse et une évaluation plus fines des demandes de saisine et ces données viendront appuyer ses préconisations, afin d'améliorer continuellement l'accès à ces dispositifs.

(1) Anne Guillaumat de Blignières, Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts
Erick Lendormy, Adjoint du Médiateur national de Pôle Emploi
Marie-Laure Montizon, Médiatrice Pôle Emploi Centre-Val de Loire.

(2) Jacques Faget, Médiations. Les ateliers silencieux de la démocratie, 2010, Toulouse, Erès.

LES SAISINES

En 2019, la Médiatrice a reçu :

| | | |
|----------------------------------|---------------------------|---|
| 318 demandes de médiation | dont 168 éligibles | 150 non éligibles (hors champ de la médiation de France compétences) |
|----------------------------------|---------------------------|---|

Mode de saisine

Les demandes de médiation ont été réalisées via son formulaire de saisine et moins de 5 % des demandes lui ont été adressées par courrier.

| | | |
|------------------------|---------------------------------|---------------------|
| 15 par courrier | 303 via le site internet | 318 au total |
|------------------------|---------------------------------|---------------------|

150 DEMANDES INÉLIGIBLES

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

| | | |
|---|--|-----------|
| 29% par des actifs qui avaient besoin d'informations ou de conseils sur les dispositifs du conseil en évolution professionnelle, du compte personnel de formation (CPF) et du projet de transition professionnelle. | La Médiatrice les a invités à prendre contact avec un Conseiller en évolution professionnelle en les orientant, en 2019, vers le site www.mon-cep.org . | 43 |
| 25% par des organismes de formation qui souhaitaient entrer en contact avec la Direction de la certification qui gère le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et le Répertoire spécifique (RS). | La Médiatrice les a mis en relation avec la Direction de la certification. | 38 |
| 15% par des salariés qui rencontraient des difficultés dans la mise en œuvre ou le financement de leur formation (CPF le plus souvent). | La Médiatrice les a renvoyé vers l'opérateur de compétences (OPCO) concerné en ayant pris soin de les adresser à un interlocuteur identifié. | 22 |
| 9% par des personnes qui rencontraient des difficultés dans la mobilisation de leur CPF (problème de compteur, d'identification du code CPF ou dans la saisie du dossier de formation dans www.moncompteformation.gouv.fr). | La Médiatrice a renvoyé ces usagers vers des équipes identifiées au sein de la Caisse des Dépôts. | 14 |
| 8% par des demandeurs d'emploi qui souhaitaient bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle ou qui rencontraient des difficultés dans la mobilisation de leur CPF. | La Médiatrice les a invités à prendre contact avec un Conseiller en évolution professionnelle en les orientant, en 2019, vers le site www.mon-cep.org ou en les orientant vers la médiation de Pôle Emploi. | 11 |
| 14% dans des cas « autres ». | La Médiatrice les a invités à se rapprocher, selon le cas, des acteurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> – les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) pour des problèmes avec l'organisme de formation ; – l'employeur fonction publique ; – l'Union du fonds d'assurance formation des congés individuels de formation (Unagecif) ; – la Direction de France compétences chargée du marché public pour le conseil en évolution professionnelle ; – d'autres directions de France compétences. | 22 |

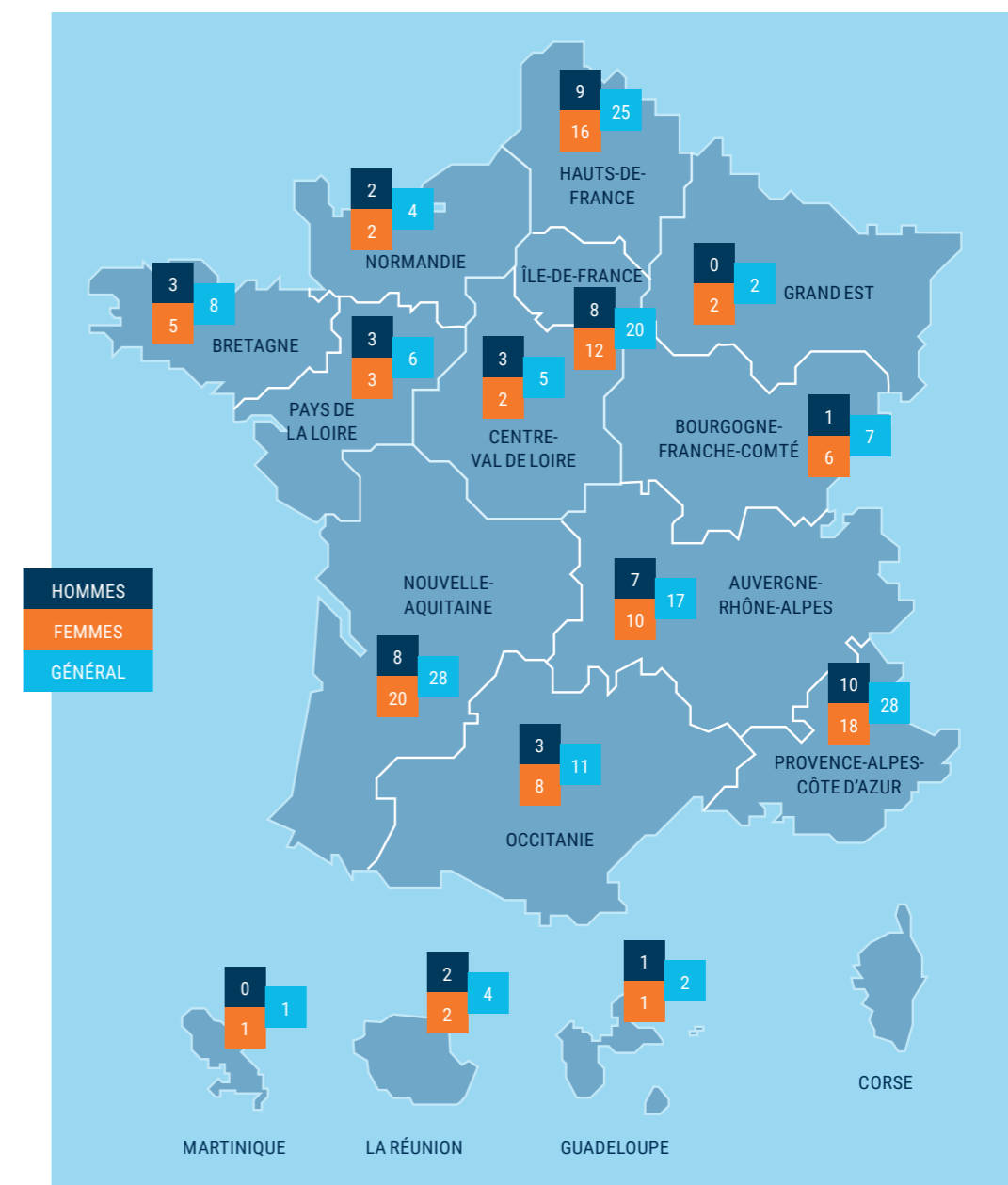
RÉORIENTATION

Dans tous les cas, la Médiatrice ne s'est pas contentée 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 demande pour comprendre les difficultés rencontrées et identifier, à chaque fois que c'était possible, le bon interlocuteur au sein des structures (OPCO, Pôle Emploi, Caisse des Dépôts, etc.).

168 DEMANDES ÉLIGIBLES

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE



LES SAISINES ET LA PROBLÉMATIQUE DES DÉLAIS

Les différents moments de la saisine

La demande de médiation peut intervenir à différents moments du projet de transition professionnelle :

- Cas n°1 : au moment du dépôt du dossier en vue de sa présentation à la commission – **34 saisines**.
- Cas n°2 : après les deux refus de prise en charge notifiés par les commissions d'instruction et de recours – **128 saisines**.
- Cas n°3 : en cours de projet de transition professionnelle – **6 saisines**.

LES MOTIFS DE DEMANDE DE MÉDIATION

CAS NUMÉRO 1

20 % des demandes de médiations portent sur des problèmes rencontrés au moment du dépôt de dossier.

Les principales raisons de saisine des usagers pour des problèmes de dépôts portent sur :

- des problèmes de dépassement du délai de dépôt du dossier, les personnes ayant rencontré des difficultés pour réunir l'ensemble des pièces (7 cas) ;
- des problèmes de certifications jugées et déclarées non éligibles par Transitions Pro – absence de code au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS) – (12 cas).

Malheureusement, en 2019, de nombreux titres, diplômes ou certificats ne sont pas inscrits ou mis à jour au sein de l'un des deux répertoires.

- Des problèmes de concordance des dates d'autorisation avec les dates de la formation communiquées ou modifiées tardivement par l'organisme de formation (1 cas).
- Des projets de transition professionnelle en contrat à durée déterminée (CDD) déposés après la date de fin du CDD (3 cas).
- Des intermittents du spectacle pour lesquels la transposition des conditions d'ancienneté n'avait pas été prévue par les textes (9 cas).

TÉMOIGNAGE

Le 20 juin 2019, Madame N. écrit :

« J'ai déposé une demande de financement au Fonds de gestion des congés individuels de formation (Fongecif) pour une formation CCP taxi (certificat de capacité professionnelle de conducteur de taxi) pour la commission de juillet et j'ai reçu le 18 juin un mail m'indiquant que ma demande est irrecevable car cette formation n'est pas inscrite au RNCP [...] ».

La Médiatrice répond :

« Bonjour, Madame,

[...] Je vous confirme que le certificat de capacité professionnelle de conducteur de taxi est bien inscrit au Répertoire spécifique [...] ; les équipes du Fongecif ont été contactées par mes soins et devraient revenir très prochainement vers vous pour finaliser le dépôt ».

CAS NUMÉRO 2

76 % 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 que la médiation est 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 que celui-ci ne dispose d'aucun pouvoir de décision et que l'essence même de sa fonction réside dans une posture de **neutralité et d'impartialité**. Mais également parce que les instances de gouvernance du projet de transition professionnelle (les Commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR), composées de partenaires sociaux représentatifs à un niveau national et interprofessionnel) sont souveraines en matière de décision de financement.

| | |
|--|------------|
| Dossiers non considérés comme une transition professionnelle | 10 |
| N'entrent pas dans les priorités | 41 |
| Refus liés aux projets | 33 |
| Refus liés à la durée de la formation | 37 |
| Autres | 7 |
| TOTAL | 128 |

CAS NUMÉRO 3

Près de 4 % des demandes de médiation portent sur des problématiques rencontrées en cours de projet de transition professionnelle :

- conditions de déroulement de la formation ;
- accord de financement d'une seule année sur les deux demandées ;
- problématique d'arrêt des financements des associations Transitions Pro pour cause de licenciement ;
- annulation d'un financement en raison de la démission du salarié avant passage en commission ;
- problématique liée au calcul des frais annexes.

LA MÉDIATION, UNE PÉRIODE INCOMPRESSIBLE DE 60 JOURS

Dans la majorité des cas, les usagers déposent leur dossier peu de temps avant la date de limite de dépôt, soit deux ou trois mois avant la date de début de formation.

Lorsque le dossier est déposé deux ou trois mois avant le démarrage de la formation, il est présenté en commission d'instruction le mois suivant, 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.

Car le process de médiation requiert, quant à lui, **une période incompressible de 60 jours** pour :

- demander et recevoir les éléments aux parties (usager et associations 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 le cas où la Médiatrice a repéré des incohérences dans 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 la recommandation 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 quatre à 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.



CHAPITRE LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

3



DES SITUATIONS QUI ONT ÉTÉ PRISES EN COMPTE AU COURS DE L'ANNÉE

LA MÉDIATION FACE AUX PROBLÈMES DE CLASSIFICATION DES MÉTIERS

La Médiatrice a été saisie en 2019 pour des refus de projet de transition professionnelle visant un changement de métier ou de profession.

LE CONTEXTE

Ce que dit la loi (article L.6323-17-1 du code du travail) : « *Tout salarié mobilise les droits inscrits sur son compte personnel de formation afin que celui-ci contribue au financement d'une action de formation certifiante, destinée à lui permettre de changer de métier ou de profession dans le cadre d'un projet de transition professionnelle* ».

Or, la notion de « *changement de métier ou de profession* » n'est décrite dans aucun texte et celle-ci n'était pas présente dans l'ancien dispositif – congé individuel de formation (CIF) – dont le projet de transition professionnelle prend la suite.

Pour appliquer cette nouvelle disposition, les Transitions Pro (ex-Fongecif) – Fonds de gestion des congés individuels de formation – en accord avec France compétences, ont choisi de s'appuyer sur le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (Rome).

LA PROBLÉMATIQUE IDENTIFIÉE PAR LA MÉDIATRICE

Or, ce système de codification, au service de la mobilité professionnelle et du rapprochement entre offres et candidats développé par Pôle Emploi, semble relativement inéquitable lorsqu'il est utilisé pour déclarer qu'un projet correspond ou pas à une transition professionnelle.

En effet, certains secteurs d'activité bénéficient d'une granularité assez fine permettant de changer de métier ou de profession au sein d'un même secteur.

Par exemple, le titre « infirmier/infirmière » bénéficie de six codes distincts regroupant des métiers différents :

- ▶ Rome J1502 – Coordination de services médicaux ou paramédicaux (cadre de santé) ;
- ▶ Rome J1503 – Soins infirmiers spécialisés en anesthésie ;
- ▶ Rome J1504 – Soins infirmiers spécialisés en bloc opératoire ;
- ▶ Rome J1505 – Soins infirmiers spécialisés en prévention ;

- ▶ Rome J1506 – Soins infirmiers généralistes ;
- ▶ Rome J1507 – Soins infirmiers spécialisés en puériculture.

Alors que certains codes Rome regroupent plusieurs métiers différents d'un même secteur d'activité sous un seul code Rome.

Par exemple, le code K2110 – Formation de conduite de véhicule, qui réunit des métiers aussi différents que :

- ▶ Responsable d'auto-école ;
- ▶ Animateur/Animatrice de stages permis à points ;
- ▶ Enseignant/Enseignante de la conduite et de la sécurité routière ;
- ▶ Formateur/Formatrice de moniteurs d'auto-école ;
- ▶ Inspecteur/Inspectrice du permis de conduire ;
- ▶ Moniteur/Monitrice d'auto-école.

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LA COMMISSION RECOMMANDATION DE FRANCE COMPÉTENCES

La Médiatrice ainsi que plusieurs associations Transitions Pro ont fait remonter à France compétences ce point bloquant et inéquitable. Celui-ci a fait l'objet d'une recommandation validée en Conseil d'administration du 19 décembre 2019 : « *Appréciation du changement de métier ou de profession* ».

Constitue un « *changement de métier ou de profession* » tout *changement substantiel d'activité ou de secteur d'activité nécessitant une formation certifiante*.

Le *changement de métier ou de profession est attesté, a minima, par une des trois modalités suivantes* :

- ▶ *par un changement de code Rome entre le métier occupé par la personne au moment de la demande de financement et le métier ciblé après la formation ;*
- ▶ *par un changement de groupe au sein de la nomenclature d'activité française (NAF rév.2) diffusée par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), par rapport au NAF figurant sur le bulletin de salaire transmis par le salarié ;*
- ▶ *par un changement de convention collective de branche. Le métier ciblé figure dans la classification d'une ou plusieurs conventions collectives différentes de celle mentionnée dans le bulletin de salaire transmis par le salarié.*

Le changement d'employeur associé au changement de métier ou de profession tel que défini n'est pas exigé.

LA MÉDIATION FACE AUX DIFFICULTÉS D'ACCÈS DES INTERMITTENTS DU SPECTACLE

LE CONTEXTE

La loi du 5 septembre 2018 et ses décrets d'application avaient prévu des modalités d'accès au projet de transition professionnelle harmonisées ainsi qu'un régime commun à l'ensemble des salariés, quelle que soit la nature de leurs contrats de travail et de leur secteur d'activité.

Aussi, en 2019, les dispositions législatives et réglementaires relatives aux projets de transition professionnelle ne prévoyaient pas de modalités spécifiques d'accès pour les intérimaires et intermittents du spectacle. En effet, au vu de la spécificité de leur secteur d'activité, ils ne peuvent pas satisfaire aux conditions d'ancienneté harmonisées.

L'INTERVENTION DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice a ainsi reçu plusieurs demandes des intermittents du spectacle qui se sont vu refuser le dépôt de leur demande pour la raison d'ancienneté requise.

Le 12 juillet 2019, M. A., intermittent du spectacle, écrit :

« Intermittent du spectacle depuis plus de 20 ans et candidat à la reconversion [...], je contacte le Fonds de gestion des congés individuels de formation (Fongecif) et j'apprends qu'il faut maintenant justifier de 120 jours sur 12 mois, plus 600 jours sur cinq ans, et cumuler les deux [...]. Voilà, je trouve ça hallucinant car cela ne prend pas en compte les spécificités des intermittents et [...] cela revient à exclure 80 % des intermittents de la formation qualifiante.

De fait, il s'agit pour nous, intermittents, de la privation du droit à la formation, car quel intermittent peut réunir 600 jours de travail, plus 120 jours sur la dernière année ? »

La Médiatrice, ainsi que d'autres acteurs de ce secteur, ont interpellé le ministère du Travail pour l'alerter sur ce point bloquant.

DES SOLUTIONS APPORTÉES PAR UN DÉCRET

Le décret n° 2019-1549 du 30 décembre 2019 relatif aux projets de transition professionnelle des salariés titulaires d'un contrat de travail conclu avec une entreprise de travail temporaire et des intermittents du spectacle est venu transposer cette règle de droit commun aux spécificités de ces professions.

Pour bénéficier d'un projet de transition professionnelle, les salariés doivent désormais justifier d'une certaine ancienneté qui est appréciée à la date du départ en formation.

Le salarié intermittent du spectacle qui relève des secteurs d'activité du spectacle vivant ou du spectacle enregistré doit justifier de 220 jours de travail ou cachets répartis sur les deux à cinq dernières années et remplir, selon le cas, l'une des conditions d'ancienneté suivantes :

- ▶ pour le technicien du spectacle enregistré, justifier de 130 jours de travail sur les 24 derniers mois ou 65 jours sur les 12 derniers mois ;
- ▶ pour le technicien du spectacle vivant, justifier de 88 jours de travail sur les 24 derniers mois ou 44 jours sur les 12 derniers mois ;
- ▶ pour l'artiste du spectacle, justifier de 60 jours de travail ou 60 cachets sur les 24 derniers mois ou 30 jours ou 30 cachets sur les 12 derniers mois.

Le salarié titulaire d'un contrat de travail conclu avec une entreprise de travail temporaire doit justifier d'une ancienneté de 1 600 heures travaillées au sein de ce secteur d'activité, dont 600 heures dans l'entreprise, sur une période de référence de 18 mois.

DES SITUATIONS QUI DONNENT LIEU À DES PROPOSITIONS

Il est important de rappeler que la date de mise en œuvre du projet de transition professionnelle était fixée au 1^{er} janvier 2019 et que les différents décrets d'application de ce dispositif ont été publiés au Journal officiel (JO) du 28 décembre 2018. Le début de l'année 2019 a donc été consacré à l'appropriation de ce nouveau dispositif par les associations Transitions Pro et à la construction du processus d'instruction des dossiers, comme du processus de décision de financement par les commissions d'instruction (composées de partenaires sociaux).

Par ailleurs, et dans l'attente des recommandations de France compétences (adoptées en décembre 2019 et applicables, in fine, au 1^{er} octobre 2020), les associations Transitions Pro ont pris l'initiative de proroger certaines règles de prise en charge appliquées jusqu'alors au congé individuel de formation (CIF). Elles ont également mis en place un système de cotation des dossiers qui prend en compte les critères et priorités associés au projet de transition professionnelle, fixés par la loi et ses décrets d'application. Cette initiative a ainsi permis de commencer à instruire et prendre en charge les premières demandes de projet de transition professionnelle.

Par la suite, le Directeur général de France compétences, dans un courrier de juillet 2019, est venu préciser, parmi les règles appliquées jusqu'alors au CIF, celles qui pouvaient s'appliquer au projet de transition professionnelle dans l'attente des recommandations de France compétences.

PROPOSITION N°1 :

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

1 - SITUATION RENCONTRÉE

Dans cette première année de mise en œuvre du dispositif, les médiations qui ont été conduites en 2019 ont mis en évidence des divergences de traitement dans le processus d'instruction et de décision de financement des projets de transition professionnelle, d'une région à une autre.

Ces différences, inhérentes à la période d'appropriation du nouveau dispositif, se sont en partie dissipées dans le dernier trimestre de l'année, lorsque les travaux ont permis de préciser collectivement les conditions de mise en œuvre. Mais certains points n'ont pas fait l'objet d'une harmonisation.

LA DATE LIMITE DE DÉPÔT DES DOSSIERS

Les salariés peuvent déposer leur dossier de demande de projet de transition professionnelle dans la région de leur lieu de travail ou de leur lieu de résidence.

En 2019, la plupart des Transitions Pro ont fixé la date limite de dépôt du dossier à deux mois avant la date de début de la formation. Mais certaines ont choisi de la fixer à trois mois et

d'autres, encore, moins nombreuses, l'ont fixée à quatre mois.

Ces différences de délai, liées à la situation géographique du demandeur, peuvent constituer une iniquité entre les usagers puisqu'en fonction de la région où ils se situent, ils disposent d'un délai plus ou moins long pour réunir l'ensemble des informations et pièces nécessaires à la constitution de leur dossier.

De plus, certains usagers ont la possibilité de présenter leur dossier dans deux régions (la région de leur lieu de travail ou celle de leur lieu de résidence lorsqu'elles sont différentes), ce qui, dans ce cas, leur confère un avantage non négligeable puisqu'ils ont pu choisir l'association Transitions Pro en fonction de cette souplesse.

D'autant que la date limite de dépôt a représenté, en 2019, 30 % des demandes de médiation en cas n°1⁽¹⁾ et que ces différences de traitement entre usagers ont souvent été relayées par des organismes de formation qui interviennent auprès de salariés relevant de plusieurs régions.

(1) Pour rappel,

Cas n°1 : demande de médiation des usagers qui n'arrivent pas à déposer un dossier en vue de son passage en commission.

Cas n°2 : demande de médiation faisant suite aux deux refus notifiés par les commissions d'instruction et de recours.

Cas n°3 : demande de médiation en cours de projet de transition professionnelle.

UNE MISE EN ŒUVRE DIFFÉRENCIÉE, DES CRITÈRES ET PRIORITÉS INSCRITS DANS LA LOI

Lorsque les demandes de projet de transition professionnelle excèdent les financements disponibles pour ce dispositif, la loi et ses décrets d'application ont fixé des critères et priorités sur lesquels les associations Transitions Pro se basent pour accorder des financements aux usagers. Ce cadre national est complété par la possibilité de mettre en œuvre des priorités régionales, au regard des spécificités du territoire.

Ces priorités concernent la personne ainsi que sa situation (catégorie socio-professionnelle (CSP), taille de l'entreprise, niveau d'entrée, inaptitude professionnelle, âge, ancienneté professionnelle, etc.), tandis que ces critères sont en lien avec le projet (cohérence du projet, pertinence de la formation et perspectives d'emploi). Ces deux axes structurants du projet de transition professionnelle ont fait l'objet de travaux au sein du réseau des Transitions Pro tout au long de l'année 2019 pour harmoniser les conditions de mise en œuvre.

Pourtant, les dialogues que la Médiatrice a entretenus avec chacun de ses correspondants régionaux ont fait apparaître des mises en œuvre différenciées d'une région à une autre pouvant conduire, in fine, à des iniquités au niveau national.

S'agissant de l'axe des priorités, la Médiatrice a identifié des divergences à la fois dans le poids donné à ces priorités (une région ayant fixé une cotation différente) mais également dans la manière de les appréhender.

2 - PROPOSITIONS

Depuis 2020, des travaux d'harmonisation sont en cours sous l'égide de France compétences dans le but de transposer le guide repère existant sur l'ex-dispositif du congé individuel de formation (CIF) au dispositif du projet de transition professionnelle.

La Médiatrice invite les participants aux différents groupes de travail à préciser et affiner ces conditions et modalités de prise en charge pour éviter, autant que possible, les divergences d'interprétation ou de mise en œuvre d'une région à une autre.

Par ailleurs, et s'agissant du processus de décision des commissions, la Médiatrice est consciente que le regard porté par les commissions d'instruction et de recours (composées de partenaires sociaux représentatifs des organisations syndicales d'employeurs et de salariés)

Par exemple, sur l'indicateur « taille de l'entreprise », certaines régions se sont basées sur l'effectif attaché au numéro de Système d'identification du répertoire des établissements (Siret) de l'entreprise alors que d'autres se sont basées sur le numéro de Système d'identification du répertoire des entreprises (Siren). Or, de toute évidence, un établissement de 15 salariés faisant partie d'une grande entreprise de plus de 1 000 salariés est difficilement comparable à une petite et moyenne entreprise (PME) de 15 salariés. Toujours sur ce même indicateur, certaines régions se sont basées sur l'effectif attesté par l'employeur dans le volet de la demande de prise en charge signée par l'employeur, alors que d'autres se sont plutôt référées à l'effectif présent dans leur Système d'information (SI), tout en reconnaissant que sa mise à jour était parfois relativement ancienne. Enfin, d'autres, encore, ont croisé l'information indiquée dans la demande de prise en charge avec celle présente sur les sites officiels (www.societe.com ou www.infogreffe.fr).

Ces mises en œuvre différenciées ont conduit à des cotations de dossier différentes, qui ont pu avoir une incidence sur les décisions prises par les commissions d'instruction.

Par ailleurs, en 2019, les médiations ont également mis en évidence des divergences dans le fonctionnement et le processus de décision des commissions d'une région à une autre ; certaines commissions ayant favorisé le poids des priorités (le profil de la personne), alors que d'autres ont privilégié le poids des critères (le projet).

comporte une part inévitable de subjectivité, notamment inhérente à la pluralité des sensibilités au sein même de ces commissions.

Toutefois, l'existence d'un processus harmonisé s'appuyant sur des indicateurs publics, communs et partagés pour apprécier le projet sur la base des trois critères, permettrait d'objectiver et de retracer les composantes de la décision politique.

Un tel cadre commun harmonisé au niveau national justifierait de l'égalité d'accès et rendrait plus lisible la prise de décision, sans faire non plus obstacle à la mise en œuvre de priorités régionales. Au contraire, il sécuriserait les financements en caractérisant plus finement la décision.

PROPOSITION N°2 :

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

1 - SITUATION RENCONTRÉE

Se lancer dans une réorientation professionnelle est une affaire sérieuse qui requiert un gros investissement. Il faut préalablement identifier les enjeux, évaluer les conséquences et les implications, à titre personnel et professionnel. Pour mener ce projet à son terme, souvent le salarié recourt à l'aide d'un Conseiller en évolution professionnelle pour l'accompagner dans la construction et la formalisation de son projet.

La présentation d'un projet de transition professionnelle est, pour un salarié, le fruit d'une réflexion personnelle approfondie et engageante. Elle fait l'objet d'un long processus d'élaboration à travers plusieurs étapes successives liées à la constitution du dossier.

Ce parcours de plusieurs mois, lorsqu'il se solde par une réponse négative, est source de frustration, de déception et bien souvent d'incompréhension pour le salarié qui s'est engagé avec conviction et sérieux dans une démarche de changement de parcours professionnel, voire de vie.

À cela s'ajoute une certaine complexité dans la constitution du dossier de demande de prise en charge autour des étapes suivantes que les usagers peuvent percevoir comme fastidieuses :

- trouver la certification appropriée pour son projet de transition professionnelle ;
- identifier l'offre de formation disponible sur son territoire et sélectionner l'organisme qui semble le plus pertinent au regard de la prestation proposée (modalités d'apprentissage, moyens pédagogiques et d'encadrement, durée, coûts pédagogiques, lieu de formation, etc.) ;
- demander à l'organisme de formation de réaliser un positionnement préalable exigé dans le cadre du dépôt du dossier ;
- obtenir le résultat du positionnement (ou l'admission au concours), la durée de formation qui en découle ainsi que les dates de la formation dans des délais compatibles avec la date limite de dépôt du dossier ;
- demander une autorisation d'absence à son employeur avec les dates communiquées et validées par l'organisme de formation.

Cette demande d'autorisation n'est pas toujours aisée à opérer, a fortiori dans une configuration de souffrance au travail et de tension avec l'employeur. Or, cette configuration se révèle malheureusement assez fréquente parmi les individus qui aspirent à changer de voie professionnelle. La Médiatrice a souvent été alertée sur la situation délicate d'usagers qui avaient le sentiment d'avoir été obligés à « se dévoiler » vis-à-vis de leur employeur et pour qui un refus pouvait alors constituer un facteur aggravant de leur situation au sein de l'entreprise.

Après ce travail de fond sur leur projet, les usagers doivent alors entamer la démarche formelle de constitution du dossier :

- réunir et renseigner les informations demandées dans les trois volets de la demande de prise en charge du projet de transition professionnelle ; (volet « bénéficiaire », volet « prestataire de formation » et le cas échéant, volet « employeur ») ;
- rédiger des paragraphes dédiés à la présentation du projet en joignant toutes les pièces justificatives (curriculum vitae (CV), fiches de paye, inaptitude avérée, ancienneté professionnelle, attestations de réalisation de stage, enquêtes métier promesse d'embauche, etc.).

Même s'il semble fastidieux, ce temps passé sur le dossier comporte une vraie utilité vis-à-vis des usagers. Il les incite à poser « noir sur blanc » les différentes composantes de leur projet, tant en termes de motivation que de mise en œuvre opérationnelle, et à mettre en évidence tous les aspects structurants (avantages/inconvénients) qu'implique ce changement de métier/de profession. Cet exercice réflexif d'explicitation et de formalisation remplit une fonction majeure et permet une prise de conscience qui a toute son utilité pour faciliter le passage du projet « rêvé » au projet « réel ». Cette phase peut toutefois être réalisée avec l'appui d'un Conseiller en évolution professionnelle dont c'est précisément le rôle.

À l'issue de cette phase préparatoire qui implique un investissement important pouvant s'étaler sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois, les usagers ont souvent un sentiment d'incompréhension face aux refus qui leur sont notifiés sur un mode jugé trop souvent expéditif et peu argumenté.

Madame P.

« J'ai présenté un dossier de demande de financement 3 fois et j'ai eu 5 refus toujours pour la même raison : l'enveloppe budgétaire et les critères de priorité. Je ne comprends pas pourquoi mon dossier est systématiquement refusé. J'ai l'impression que mon projet ou moi nous ne sommes pas éligibles au projet de transition professionnelle mais que cela ne m'est pas dit ouvertement car a priori, depuis plus d'un an, l'enveloppe budgétaire devrait m'être accessible ».

Ils mettent souvent en cause l'absence de personnalisation des motifs de refus selon les spécificités de leur projet et de leur situation.

Madame G.

« J'ai eu l'impression que les deux courriers de refus étaient des lettres types, que mon cas n'avait pas vraiment été étudié, que les lettres présentant mon parcours, ma motivation, et la nécessité d'un changement n'avaient pas été prises en compte ».

Lorsque le projet est solide, réaliste, mûrement réfléchi, argumenté et que les usagers ont pris le temps de le confronter avec le milieu professionnel visé en décrochant un stage ou en menant des entretiens, l'annonce de ces refus tombe le plus souvent comme un couperet ou une sanction injuste. Et pour qu'ils puissent les accepter et minimiser l'effet décourageant, voire dévastateur qu'ils peuvent susciter, il est indispensable qu'ils en comprennent les raisons.

2 - LES RÉPONSES DES ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO

En 2019, les motifs qui figurent dans les courriers de refus sont restés très génériques et, la plupart du temps, n'ont pas permis de rendre compte des raisons qui avaient conduit les commissions des associations Transitions Pro à refuser le financement.

EXEMPLE DE REFUS GÉNÉRIQUE EN COMMISSION D'INSTRUCTION :

« En effet, toutes les demandes ne peuvent pas être simultanément satisfaites, les membres de la commission ont dû faire un choix. »

Compte tenu de l'enveloppe financière disponible, la commission a dû opérer des choix dans les dossiers en fonction des critères et des priorités définis par le Conseil d'administration ».

ET LES MOTIVATIONS DE LA COMMISSION DE RECOURS :

« Faute d'éléments nouveaux suffisamment significatifs, la commission de recours a décidé de maintenir sa décision initiale pour la formation [...] ».

De plus, bien souvent, le vocabulaire utilisé n'est pas suffisamment explicite pour le destinataire.

Un usager qui reçoit un courrier lui notifiant le refus de sa demande en lien avec le critère « pertinence de la formation » pense que le choix de son diplôme de Brevet de technicien supérieur (BTS) en force de vente est en cause et écrit à la Médiatrice : « Je ne vais pas choisir un Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) coiffure pour vendre des produits de coiffure ou un CAP mécanicien pour vendre des pièces détachées ».

Bien évidemment, la « pertinence de la formation » revêt d'autres aspects, comme le niveau de la formation visé, le volume horaire proposé au candidat ou encore son coût pédagogique, etc.

Dans certaines régions, les Conseillers référents au sein des Transitions Pro ont appelé les usagers pour prendre le temps de leur expliquer les motifs de refus et de leur présenter de manière circonstanciée les points faibles ou bloquants de leur dossier. C'est assurément une bonne pratique mais, d'une part, toutes les régions ne le font pas systématiquement et, d'autre part, cela ne permet pas de laisser une trace de ces explications orales qui seraient

utiles à l'usager pour retravailler son projet après avoir intégré la décision « administrative » et formelle de refus.

Pourtant, il est important de comprendre précisément l'origine du refus.

- Le dossier a-t-il été refusé en raison de la faiblesse du projet, un ou plusieurs critères (cohérence du projet, pertinence de la formation, perspective d'emploi) ayant été jugés insuffisamment travaillés ou convaincants ?
- Le dossier a-t-il été refusé en raison des priorités (attachées à la personne et à sa situation), le profil du demandeur étant trop éloigné des priorités qui ont été fixées pour faire face à l'insuffisance de ressources ?

Car si le refus est inhérent au projet et que, par ailleurs, le profil de la personne correspond parfaitement aux priorités fixées, l'usager pourra envisager de retravailler son projet et de le représenter pour tenter d'obtenir le financement.

En revanche, si le projet est jugé probant sur l'ensemble des critères et que le dossier est refusé en raison du profil de la personne (trop éloigné de celui des publics prioritaires du projet de transition professionnelle), elle aura, dans ce cas, peu de chances d'accéder à un financement en cas de nouvelle demande.

3 - PROPOSITION

La présentation des éléments exposés ci-dessus montre un déficit de contenu et de complétude des informations destinées aux usagers. Comblé ce déficit permettrait de rendre plus lisibles les conditions d'éligibilité au projet de transition professionnelle sur les supports de communication destinés aux usagers.

Afin de sensibiliser les usagers sur le caractère incertain du financement du projet de transition professionnelle, il est important qu'ils puissent accéder en toute transparence à des informations régionales leur précisant, par exemple :

- le taux de décisions positives par année ;
- le taux d'acceptation des dossiers, le taux de second ou troisième refus, etc. ;
- le profil des personnes qui accèdent au financement (catégorie socio-professionnelle (CSP), niveau de diplôme, âge, ancienneté professionnelle, etc.) ;

Dans les deux cas, la personne doit disposer des informations pour pouvoir prendre sa décision en connaissance de cause et, si elle le souhaite, retravailler son projet avec un Conseiller en évolution professionnelle.

D'autant que plus les usagers auront accès à des informations leur permettant d'évaluer leurs chances d'accéder au financement, plus les demandes seront ciblées et en cohérence avec les critères et priorités.

De même que plus les courriers de refus seront explicites, moins il y aura de recours « perdus d'avance », c'est-à-dire des recours qui n'ont pas fait l'objet de transmission d'éléments nouveaux à Transitions Pro.

Ce qui rend les choses délicates, c'est que ni la loi qui ouvre le dispositif à l'ensemble des salariés qui répondent aux critères d'ancienneté, ni la communication qui en est faite sur les sites officiels ne mettent suffisamment en garde les usagers sur cet aspect-là.

Or, il est important de comprendre que les ressources allouées à ce dispositif ne permettent pas de prendre en charge la totalité des projets, et la Médiatrice reçoit des demandes de médiation de personnes qui ne comprennent pas leur refus et pensent sincèrement correspondre parfaitement aux critères et aux priorités du dispositif.

- le type de projet financé (niveau du diplôme/durée moyenne/coût/etc.) ;
- etc.

Partant également du constat du déficit d'explication dans l'exposé des motifs de refus présents dans les courriers 2019, il est important de permettre aux usagers d'identifier clairement le ou les points de blocage de leur dossier (profil ou projet) et pour les refus inhérents au projet, d'exposer de manière personnalisée et contextualisée les points faibles du dossier ayant conduit au refus.

Ces informations permettront aux usagers de se repositionner et, le cas échéant, de se tourner vers d'autres dispositifs ou d'autres financeurs lorsque c'est possible.



PROPOSITION N°3 :

SÉCURISER LES FORMATIONS DE LONGUE DURÉE

1 - SITUATION RENCONTRÉE

En accord avec France compétences et dans l'attente de ses recommandations (du 19 décembre 2019 applicables au 30 octobre 2020), le réseau des Transitions Pro a fait le choix de proroger le guide repère des conditions de prise en charge applicables au congé individuel de formation (CIF). Dans ce guide, la prise en charge des formations est plafonnée à un an à temps plein ou à 1 200 heures à temps partiel.

Pourtant, l'article L.6323-17-3 de la loi du 5 septembre 2018 précise que « la durée du projet de transition professionnelle correspond à la durée de l'action de formation ».

Face à cela, les associations Transitions Pro se sont retrouvées assez démunies lorsqu'elles ont dû faire face

à un nombre croissant de formations de longue durée, souvent issues du secteur sanitaire et social, autrefois prises en charge par les organismes paritaires au titre du congé individuel de formation (Opacif) hors champ.

Nous prendrons pour exemple le diplôme d'État d'infirmier (DE sur trois ans), qui illustre sans doute le mieux ces différences de traitement.

En 2018, le coût moyen d'un CIF est de 25 762 euros⁽¹⁾. Par ailleurs, le coût moyen constaté d'un dossier CIF visant les trois années du DE d'infirmier est de 101 205 euros⁽²⁾. Les transitions professionnelles vers le métier d'infirmier coûtent donc en moyenne quatre fois plus cher qu'un dossier classique.

2 - LES RÉPONSES DES ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO

Face à l'afflux des besoins en reconversion vers le secteur sanitaire et social, les associations Transitions Pro ont essayé de faire au mieux avec les ressources dont elles disposaient.

Certaines commissions d'instruction ont décidé de prendre en charge le financement de la totalité du DE d'infirmier, tandis que d'autres ont fait le choix de ne financer que la première année du DE, avec ou sans co-financement pour les années suivantes.

Les premières ont pris en charge les trois années mais elles l'ont fait au détriment de nombre de dossiers qui correspondaient pourtant aux critères et priorités. Les secondes ont accordé une prise en charge à un plus grand nombre d'usagers, mais en n'accordant qu'une seule année et sans toujours s'assurer que la personne pourrait financer les années suivantes.

La Médiatrice a été saisie en médiation (et par la suite en 2020) par des usagers qui se sont retrouvés dans des situations délicates alors que, par ailleurs, d'autres bénéficiaires du projet de transition professionnelle qu'ils côtoyaient au sein de leur organisme de formation avaient obtenu un financement complet.

Madame M.

« Pour ces études d'une durée de trois ans (DE infirmier), j'ai obtenu l'accord de mon employeur pour les trois ans mais le financement octroyé par le Fonds de gestion des congés individuels de formation (Fongecif) ne l'a été que pour la période courant du 2 septembre 2019 au 3 juillet 2020. Alors que Transitions Pro (de la région limitrophe) a octroyé à certaines de mes collègues qui suivent le même cursus que moi l'intégralité de la prise en charge de leur projet de transition professionnelle. [...] Alors, je m'interroge. Pourquoi cette différence d'une région à l'autre et d'un organisme identique au niveau national ? Comment faire pour obtenir la révision de mon dossier par la Commission paritaire pour la prise en charge des deux années de formation restantes ? »

Certains usagers se sont retrouvés dans de véritables impasses (notamment les parents isolés avec enfants) avec pour seule perspective la démission ou l'abandon de la formation.

Ce qui est certain, en revanche, c'est que les ressources allouées au dispositif dédié aux projets de transition professionnelle des salariés ne lui permettent pas d'accompagner à lui seul les besoins en reconversion nécessitant des formations de longue durée.

3 - PROPOSITION

Les personnes actuellement en emploi peuvent rencontrer des freins dans la réalisation de leur projet au regard de la durée de la formation attachée à la certification visée.

Cela est particulièrement vrai dans le cas des reconversions vers le domaine « sanitaire et social », pour lesquelles nous avons, d'un côté, de véritables souhaits de reconversion portés par des salariés qui ont pris le temps de la réflexion (relativement avancés dans le processus et souvent prêts à démissionner) et de l'autre côté, des métiers en tension⁽³⁾ avec de fortes perspectives d'embauche, jugés d'ailleurs prioritaires dans le cadre du plan de relance gouvernemental 2020 visant à gérer la crise économique actuelle.

Or, les formations longues (au-delà d'un an) sont aujourd'hui difficilement finançables dans le cadre du projet de transition professionnelle au regard du coût du dossier et de la réalité des financements disponibles.

Pourtant, certaines de ces formations (notamment celles issues du secteur sanitaire et social) sont difficilement réalisables au titre d'autres dispositifs :

- ▶ notamment au regard de leur durée (plus de 24 mois) et/ou des publics éligibles⁽⁴⁾ ;
- ▶ ou lorsque la formation n'est (ou partiellement) pas éligible à l'alternance (au regard des informations disponibles dans les répertoires nationaux⁽⁵⁾).

Au moment du dépôt de leur dossier, les usagers, souvent animés par leur souhait d'intégrer ces cursus de formation, sont prêts à démontrer par n'importe quel

moyen (prêts bancaires, cagnotte, aide familiale ou autre) qu'ils pourront assumer le financement des deux années suivantes.

Mais la plupart du temps, ils mésestiment largement les risques qu'ils prennent et un certain nombre d'entre eux sollicitent la Médiatrice à l'issue de leur première année, lorsqu'ils ont été confrontés au double refus de Transitions Pro pour le financement de la deuxième année. Ils sont alors face à un dilemme grave : celui d'abandonner la formation ou de démissionner de leur emploi, leur employeur refusant de signer une rupture conventionnelle.

Les associations Transitions Pro doivent mieux identifier les responsabilités qu'elles portent vis-à-vis de ces salariés et résister aux injonctions des salariés qui demandent une première année de prise en charge.

Dans certaines régions, un dialogue territorial réunissant l'ensemble des financeurs est en train de s'amorcer pour identifier des solutions (compléments de financement au titre du projet de transition professionnelle ou succession dans la mobilisation des dispositifs).

Il est important que ces initiatives se développent dans chaque région et permettent de construire un dialogue avec l'ensemble des potentiels financeurs afin d'identifier des solutions permettant de couvrir financièrement la totalité des parcours de formation de longue durée.

Une fois stabilisées, ces solutions pourront être communiquées aux opérateurs du conseil en évolution professionnelle et être relayées auprès de leur public.

1 Source Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) 2018, coût moyen identifié pour le réseau des Fongecif/Fond d'assurance formation du travail temporaire (FAFTT) au titre du CIF CDI.

2 Source étude 2018 Uniformation (cabinet Amnyos), étude sur le devenir des bénéficiaires d'un CIF dit « déplaçonné » précisant que le coût moyen du DE infirmier est de 101 205 euros et que le montant maximum engagé est de 201 882 euros.

3 Enquête BMO (besoins en main-d'œuvre) de Pôle Emploi 2019 valorisant le métier d'infirmier en 13^e position.

4 Contrats en alternance d'une durée de 12 ou 24 mois, pouvant être portée à 36 mois uniquement pour certains publics et éligibles à des personnes sans emploi sauf exception pour le contrat d'apprentissage pouvant être réalisé pendant un contrat à durée indéterminée (CDI) suspendu ; bénéficie de l'allocation d'assurance chômage pendant 24 mois (sauf public de 53 ans et plus), pouvant être précédée le cas échéant d'un contrat de sécurisation professionnelle, de 12 à 15 mois, ou d'un congé de reclassement (jusqu'à 12 mois).

5 Formations accessibles aux contrats en alternance : aide-soignant, auxiliaire de puériculture, ambulancier masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, accompagnant éducatif et social, moniteur éducateur.

Formations accessibles uniquement en contrat d'apprentissage : infirmier (licence), sage-femme, éducateur spécialisé.

Formation accessible uniquement en contrat de professionnalisation : pédicure-podologue.

Formations non accessibles en alternance : infirmier anesthésiste, infirmier (master), manipulateur en électroradiologie médicale, psychomotricien, assistant de service social.

PROPOSITION N°4 : SÉCURISER L'ACTUALISATION CONTINUE DU RNCP

1 - SITUATION RENCONTRÉE

Sont éligibles au projet de transition professionnelle les actions de formation sanctionnées...

- ▶ par les certifications professionnelles enregistrées au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) prévu à l'article L. 6113-1 du code du travail ;
- ▶ par les attestations de validation de blocs de compétences au sens de l'article L. 6113-1 du code du travail ;
- ▶ par les certifications qui permettent l'exercice d'un nouveau métier, enregistrées dans le Répertoire spécifique (RS) mentionné à l'article L. 6113-6 du code du travail.

Concernant le RNCP, l'article L. 6113-5 du code du travail prévoit deux types d'enregistrement :

1 – les diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'État créés par décret et organisés par arrêté des ministres compétents dont l'enregistrement est dit « de droit » ;

2 – les autres diplômes et titres à finalité professionnelle et les certificats de qualification professionnelle (CQP) dont l'enregistrement au RNCP est dit « sur demande ».

Dans les deux cas d'enregistrement, la demande initiale

de dépôt doit être réalisée par les organismes certificateurs ou par les ministères concernés. Pour les certifications enregistrées de droit, France compétences n'est pas habilitée à produire de fiche au RNCP sans une demande officielle de la part des ministères certificateurs, accompagnée de l'avis conforme des commissions professionnelles consultatives, composées majoritairement des partenaires sociaux interprofessionnels et nationaux (consultation simple pour l'enseignement supérieur).

De leur côté, les ministères doivent produire, à l'appui de leur demande, leurs référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation et, sauf exception, structurer leur certification en blocs de compétences.

Par ailleurs, la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » précise que les diplômes et titres à finalité professionnelle, qu'ils soient délivrés ou non au nom de l'État, ont une durée d'enregistrement maximum de cinq ans et qu'il est de la responsabilité des certificateurs et ministères concernés de mettre à jour ces fiches devenues caduques au sein du RNCP.

2 - LES DIFFICULTÉS ENGENDRÉES PAR CETTE SITUATION

La Médiatrice a été saisie par des usagers qui ne comprenaient pas pourquoi des diplômes n'étaient pas présents ou actifs au sein du RNCP.

En 2019, 35 % des usagers qui demandent une médiation en cas n°1 (c'est-à-dire au moment du dépôt de leur dossier) sont bloqués en raison du choix de leur formation, déclarée inéligible au projet de transition professionnelle par Transitions Pro. Parmi ceux-ci, 85 % des dossiers ont été rejetés en raison du non-enregistrement du titre ou du diplôme au sein du RNCP. La plupart du temps, ces formations existent mais elles n'ont pas fait l'objet d'une mise à jour et demeurent « inactives ».

3 - PROPOSITION

Il est important que les ministères certificateurs prennent en compte les conséquences du non-enregistrement de leurs titres ou diplômes au sein du RNCP, afin que les usagers ne soient pas pénalisés dans leur projet de transition professionnelle et puissent accéder normalement aux financements, lorsqu'ils en réunissent toutes les conditions requises. Au cours de 2019, la Médiatrice a adressé en ce sens des courriers à l'attention de ministères concernés pour informer les équipes dédiées des blocages dont elle avait été saisie. Plusieurs d'entre eux ont amorcé un travail d'enregistrement de leurs fiches manquantes.

Or, en l'absence d'enregistrement au sein du RNCP, l'accès aux titres ou diplômes par la mobilisation du compte personnel de formation (CPF) ou par l'apprentissage, n'est pas possible. Y compris lorsque le diplôme existe et qu'il a fait l'objet d'une nouvelle loi, d'un nouveau décret ou d'un arrêté.

Dans ce cas, les usagers de ces dispositifs sont doublement pénalisés puisqu'ils ne peuvent pas réaliser leur projet de transition professionnelle ni bénéficier des fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle qui y sont associés.

Cette mise à jour est importante non seulement lorsque la fiche arrive à caducité (tous les cinq ans), mais également à chaque fois qu'une certification est modifiée par une loi, un décret ou un arrêté, transformant de manière significative son référentiel.

Dans cette optique, il est important que les ministères certificateurs, qui doivent envoyer leurs projets de fiches à France compétences en vue de leur enregistrement, puisse le faire avec diligence afin d'éviter les ruptures d'enregistrement qui empêchent les usagers d'accéder aux financements publics et mutualisés.

PERSPECTIVES 2020

L'année 2020 est à la fois une année de consolidation de ce qui a été engagé en 2019, et elle accueille aussi une nouvelle activité, celle liée aux réclamations des usagers du conseil en évolution professionnelle que les opérateurs sélectionnés par France compétences fin 2019 ont installée au 1^{er} janvier 2020.

Le conseil en évolution professionnelle est un nouveau sujet, différent du projet de transition professionnelle puisqu'il n'y a pas d'enjeu direct de financement d'une formation. En revanche, nous sommes sur des objets relativement proches et complémentaires puisque les usagers peuvent solliciter un conseil en évolution professionnelle pour construire leur projet professionnel et peut-être ensuite faire le choix de déposer un dossier de projet de transition professionnelle.

Quoi qu'il en soit, le processus de médiation sera forcément réinterrogé, et fera l'objet d'adaptations ou d'évolutions pour intégrer cette nouvelle activité.

L'année 2020 est aussi une année de poursuite du tour de France des associations Transitions Pro initié en 2019 et qui intégrera désormais une rencontre avec les Correspondants médiation du conseil en évolution professionnelle.

Mais ces rencontres avec les opérateurs, qui ont pour objectif d'explicitier le rôle de la Médiatrice et de lever les éventuelles inquiétudes, seront freinées par le contexte de crise sanitaire lié à la Covid-19 que nous avons connu.

Et l'arrêt des formations durant la période de confinement ne sera pas sans incidence sur les projets des usagers.

Le Gouvernement, dans son plan de relance présenté le 3 septembre dernier, a décidé d'allouer une dotation complémentaire de 100 millions d'euros en 2021 au profit du projet de transition professionnelle (soit 25 % supplémentaires par rapport au nombre de dossiers engagés en 2019) pour « prioriser certaines actions de formation de reconversion, en direction notamment des salariés souhaitant se reconvertir vers des métiers en tension et en direction des salariés des secteurs les plus touchés par la crise économique ».



REMERCIEMENTS

Pour terminer mon propos, je voudrais tout d'abord remercier Stéphane Lardy, Directeur général de France compétences, qui m'a témoigné sa confiance en me nommant au poste de Médiatrice, et qui me permet d'agir en toute indépendance en m'assurant une totale autonomie dans le cadre de mon mandat, sans contrainte hiérarchique ou fonctionnelle. Je dispose de moyens qui me sont propres et d'une Assistante qui me consacre une partie de son temps et que je remercie sincèrement pour son engagement et son investissement dans cette mission.

Je remercie l'ensemble des opérateurs Transitions Pro et notamment les Directions qui ont nommé les Correspondants médiation que je sollicite quotidiennement. Leur réactivité et leurs réponses précises à mes interrogations m'ont permis de construire un process cohérent et d'apporter des réponses à des situations parfois complexes.

Je remercie les Médiateurs⁽¹⁾ du Club des Médiateurs de service au public qui m'ont ouvert leur porte et accueilli dans leur organisation respective pour partager leur vision, leur savoir-faire, et tout particulièrement Christophe Baulinet, Jean-Pierre Hervé et Jean-Louis Walter qui ont accepté de m'accompagner dans cette phase de construction, répondant avec diligence à mes nombreuses questions et sollicitations.

Je remercie enfin mes collègues de France compétences qui m'apportent au quotidien, par leur présence et leur bienveillance, l'énergie nécessaire, et me permettent d'accéder aux informations qui me sont utiles dans l'exercice de ma mission.

(1) Les Médiateurs du Club de Médiateurs de service au public :

Christophe Baulinet, *Médiateur des ministères économiques et financiers* ;
Marielle Cohen-Branche, *Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers* ;
Anne Guillaumat de Blignières, *Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts* ;
Jean-Pierre Hervé, *Médiateur pour le groupe Engie* ;
Jean-Louis Walter, *Médiateur de Pôle Emploi*.

CHARTRE 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 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 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 obligation 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 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 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 : www.francecompetences.fr.
- ▶ 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 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 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.

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 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. 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 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 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.

LISTE DES OPÉRATEURS

LISTE DES OPÉRATEURS CEP SÉLECTIONNÉS PAR FRANCE COMPÉTENCES

| Région | Nom de l'organisme (Mandataire) | URL | Téléphone |
|----------------------------|--|--|----------------|
| AUVERGNE-RHÔNE-ALPES | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Auvergne-Rhône-Alpes | www.mon-cep.org/auvergnerhonealpes | 09 72 01 02 03 |
| BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Bourgogne-Franche-Comté | www.mon-cep.org/bourgognefranchecomte | 09 72 01 02 03 |
| BRETAGNE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Bretagne | www.infocep.fr/bretagne/ | 08 00 94 00 33 |
| CENTRE-VAL DE LOIRE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Centre-Val de Loire | www.infocep.fr/centre-val-de-loire/ | 08 00 94 59 05 |
| CORSE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Corse | www.mon-conseil-en-evolution-professionnelle-corse.fr | 08 05 29 02 10 |
| GRAND EST | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Grand Est | www.mon-service-cep.fr/region/grandest | 09 72 01 02 03 |
| GUADELOUPE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle IDF Guadeloupe | www.mon-service-cep.fr/region/guadeloupe | 05 90 05 06 07 |
| GUYANE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle IDF Guyane | www.bge-guyane.com/mon-conseil-en-evolution-professionnelle/je-decouvre.html | 06 94 05 94 94 |
| HAUTS-DE-FRANCE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Hauts-de-France | www.infocep.fr/hauts-de-france/ | 08 00 94 29 52 |
| ÎLE-DE-FRANCE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Île-de-France | www.infocep.fr/idf/ | 08 00 94 59 40 |
| LA RÉUNION | Mon Conseil en Évolution Professionnelle La Réunion | www.mon-service-cep.fr/region/lareunion | 09 72 01 02 03 |
| MARTINIQUE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Martinique | www.conseilevolutionprofessionnelle.fr/martinique/ | 08 01 10 11 02 |
| MAYOTTE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle IDF Mayotte | www.mon-service-cep.fr/region/mayotte | 05 90 05 06 07 |
| NORMANDIE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Normandie | www.infocep.fr/normandie/ | 08 00 94 31 43 |
| NOUVELLE-AQUITAINE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Nouvelle-Aquitaine | www.mon-service-cep.fr/region/nouvelleaquitaine | 09 72 01 02 03 |
| OCCITANIE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle Occitanie | www.mon-service-cep.fr/region/occitanie | 09 72 01 02 03 |
| PAYS DE LA LOIRE | Mon Conseil en Évolution Professionnelle IDF Pays de la Loire | www.infocep.fr/pays-de-la-loire/ | 08 00 94 91 49 |
| PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR | Mon Conseil en Évolution Professionnelle PACA | www.mon-service-cep.fr/region/paca | 09 72 01 02 03 |

LISTE DES ASSOCIATIONS TRANSITIONS PRO

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

GLOSSAIRE

| | |
|--|---|
| AME Association des Médiateurs Européens | FPSPP Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels |
| APEC Association pour l'emploi des cadres | IFOMENE Institut de formation à la médiation et à la négociation |
| BMO Besoins en main-d'œuvre | IGPDE Institut de la gestion publique et du développement économique |
| BTS Brevet de technicien supérieur | INSEE Institut national de la statistique et des études économiques |
| CAP Certificat d'aptitude professionnelle | JO Journal officiel |
| CCP Certificat de capacité professionnelle | MARD Mode amiable de règlement des différends |
| CDD Contrat à durée déterminée | NAF (RÉV2) Nomenclature d'activités française (révision 2) |
| CDI Contrat à durée indéterminée | OPACIF Organisme paritaire au titre du congé individuel de formation |
| CIF Congé individuel de formation | OPCA Organisme paritaire collecteur agréé |
| COVID-19 Acronyme anglais désignant la maladie du coronavirus | OPCO Opérateur de compétences |
| CPIR Commissions paritaires interprofessionnelles régionales | PME Petites et moyennes entreprises |
| CPF Compte personnel de formation | RNCP Répertoire national des certifications professionnelles |
| CQP Certificat de qualification professionnelle | ROME Répertoire opérationnel des métiers et des emplois |
| CSP Catégorie socio-professionnelle | RPS Risques psychosociaux |
| CV Curriculum vitae | RS Répertoire spécifique |
| DE Diplôme d'état | SI Système d'information |
| DGEFP Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle | SIREN Système d'identification du répertoire des entreprises |
| DIRECCTE Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi | SIRET Système d'identification du répertoire des établissements |
| FAQ Foire aux questions | TRANSITIONS PRO Association paritaire en charge des projets de transition professionnelle |
| FAFTT Fond d'assurance formation du travail temporaire | UNAGECIF Union du fonds d'assurance formation des congés individuels de formation |
| FONGECIF Fonds de gestion des congés individuels de formation | |

