

# CHARTRE DE LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

Version avril 2022

Une fonction de médiation est instituée au sein de France compétences par le décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences.

## ARTICLE 1 – Objet de la Charte

La présente Charte de la médiation a pour objet de présenter le cadre dans lequel se déroulera la médiation de France compétences et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs ainsi que du rôle que tiendra la Médiatrice.

## ARTICLE 2 – Champ de compétence

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

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

- ▶ les projets de transition professionnelle ;
- ▶ le conseil en évolution professionnelle dispensé par les opérateurs sélectionnés par France compétences.

Dans ce cadre, elle vise à faciliter la résolution des différends et aide les usagers à mieux comprendre leurs droits à l'occasion des litiges qui les opposent aux opérateurs chargés du financement des projets de transition professionnelle (les Associations Transitions Pro) ou ceux chargés d'assurer les prestations de conseil en évolution professionnelle (opérateurs régionaux 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 la mise en œuvre du dispositif de projets de transition professionnelle et du service de conseil en évolution professionnelle. Ce rapport est transmis au Conseil d'administration de France compétences, au ministre en charge de la formation professionnelle et au Défenseur des droits. Il est également disponible sur l'espace médiation du site de France compétences.

## ARTICLE 3 – Statut et obligations de la Médiatrice

La Médiatrice est nommée par le Directeur général de France compétences pour une durée de trois ans renouvelable durant laquelle elle n'est pas révocable sauf cas de force majeure. Elle ne dépend d'aucune direction de France compétences.

La Médiatrice a été nommée au regard de sa formation à la médiation, de son cursus professionnel mais aussi de ses qualités humaines afin de pouvoir rendre des avis en équité.

Elle s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

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

La Médiatrice est autonome et indépendante et dispose des moyens nécessaires à l'exercice de sa fonction.

Elle est neutre et impartiale et assure ses fonctions dans les mêmes conditions à l'égard de toutes les parties. Elle ne prend pas parti et pose un regard neuf et sans a priori sur chaque demande, sans faire état de ses convictions ou opinions.

La Médiatrice s'engage à signaler aux parties tout conflit d'intérêts la concernant. Elle s'engage à ne pas accepter une médiation ou intervenir dans une médiation impliquant des personnes avec lesquelles elle a des liens directs ou indirects, d'ordre privé, professionnel, économique ou autre, et informe ses interlocuteurs de son abstention.

Elle accomplit sa mission avec diligence dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

## ARTICLE 4 – Confidentialité

La démarche de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité.

Les noms, les coordonnées des parties, le contenu du dossier, les faits et les solutions apportées sont

strictement confidentiels aussi bien pour la Médiatrice et son équipe que pour les opérateurs et les usagers.

#### ARTICLE 5 – Leviers d'action de la Médiatrice

La Médiatrice est animée par des valeurs de service, d'écoute, de pacification et d'équité. Elle intervient de façon personnalisée et prend en compte le contexte propre à chaque situation.

Pour permettre aux parties de tenter de résoudre le différend qui les oppose, la Médiatrice dispose des leviers suivants :

- ▶ son pouvoir d'investigation, de questionnement et d'analyse ;
- ▶ sa capacité à suggérer, sur la base de l'expérience acquise dans ses fonctions, la modification de règles ou procédures en vigueur, ainsi que son pouvoir de proposition au Conseil d'administration de France compétences ;
- ▶ sa visibilité, notamment à travers son espace internet ainsi que celui des opérateurs ;
- ▶ sa transparence, notamment grâce à son rapport annuel qui présente le bilan des médiations qu'elle a conduites ;
- ▶ son indépendance et son autonomie, garanties par sa lettre de désignation, son positionnement au sein de France compétences et les moyens qui lui sont attribués.

#### ARTICLE 6 – Saisine de la Médiatrice

Chaque opérateur informe ses usagers des modalités de recours internes à observer avant de saisir la Médiatrice. Ils informent largement et de manière visible sur l'existence de la médiation de France compétences depuis leur site internet ainsi que sur leurs documents et courriers et communiquent le lien direct vers son espace.

##### 1. Modalités de saisine de la Médiatrice

Le demandeur saisit la Médiatrice :

- ▶ à l'aide du formulaire en ligne figurant sur le site internet (modalité privilégiée)  
[www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr) ;
- ▶ par courrier, à l'adresse postale suivante :  
(à l'attention de la Médiatrice de France compétences)  
France compétences, 11 rue Scribe, 75009 Paris.

##### 2. Accusé de réception

Pour les demandes en ligne, l'utilisateur reçoit un accusé de réception automatique, récapitulatif de sa demande.

Pour les demandes par courrier, la Médiatrice confirme la réception de la demande dans un délai maximum de dix jours.

##### 3. Recevabilité de la demande

La Médiatrice informe ensuite l'utilisateur de la recevabilité de sa demande dans un délai maximum de trois semaines à compter de la réception de la demande et l'invite à lui envoyer les pièces qui permettront d'appréhender la situation.

Dans le cas où l'utilisateur n'a pas encore tenté de résoudre directement son différend avec l'opérateur, 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-recevabilité 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 médiation de France compétences.

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

##### 4. Inéligibilité de la demande

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

- ▶ si le différend n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation de France compétences ;
- ▶ si l'utilisateur ne justifie pas d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend directement auprès de l'opérateur concerné (premier niveau de recours) par une réclamation écrite ;
- ▶ si le différend a été précédemment ou est actuellement examiné par le Défenseur des droits ou par un tribunal ;
- ▶ si l'utilisateur a envoyé sa demande auprès de la Médiatrice dans un délai supérieur à 12 mois à compter de la réponse écrite de l'opérateur suite à son recours ou sa réclamation.

Dans les cas où la demande n'est pas éligible au motif qu'elle n'entre pas dans le champ de la médiation de France compétences, la Médiatrice informe l'utilisateur du rejet de sa demande de médiation, dans un délai maximum de trois semaines suivant la réception de cette dernière et prend soin de réorienter, autant que possible, l'utilisateur vers le bon interlocuteur.

### ARTICLE 7 – Instruction de la demande

Pour les demandes déclarées recevables et dès réception des documents demandés à l'utilisateur, la Médiatrice en accuse réception et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments nécessaires à l'instruction de la médiation.

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

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

Lorsque l'instruction est terminée dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception des documents, la Médiatrice restitue ses observations et envoie un avis au requérant.

Elle peut prolonger ce délai en cas de situation complexe ou selon les mesures d'instruction complémentaires qu'elle a demandées.

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

La saisine de la Médiatrice ne suspend aucun délai et n'interrompt pas le délai d'exercice des autres voies de recours. Si l'utilisateur souhaite notamment saisir la justice de son litige, les délais de recours ne sont pas suspendus pendant l'instruction d'une médiation.

Conformément aux dispositions réglementaires, la saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétence, met fin à la procédure de réclamation introduite auprès de la Médiatrice.

### ARTICLE 8 – Gratuité et liberté des parties

Le recours à la médiation de France compétences et l'instruction du dossier sont gratuits pour les parties.

La médiation est une démarche volontaire. Les parties peuvent à tout moment se retirer du processus. La Médiatrice elle-même peut s'en retirer si elle considère que les conditions nécessaires à la médiation ne sont plus réunies.

Les parties peuvent se faire représenter ou assister par un conseil de leur choix, mais dans ce cas, les frais sont à la charge de la (ou des) partie(s) qui le mobilisent.

La Charte est accessible sur l'espace médiation de France compétences pour toutes les personnes qui souhaitent saisir la médiation.