

LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION

(VERSION MAI 2023)

1

SAISINE DE LA MÉDIATION

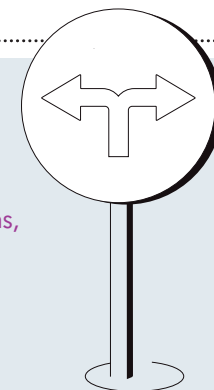
- » Via le formulaire en ligne sur francecompetences.fr
Accusé de réception immédiat
- » Ou par courrier à :
Médiation de France compétences
6, rue du Général Audran
92400 Courbevoie
Accusé de réception sous 10 jours maximum



2

RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

- » Soit la demande n'est pas éligible (hors champ de compétences de la médiation) et dans ce cas, la Médiatrice réoriente autant que possible l'utilisateur vers le bon interlocuteur.
 - » Soit la demande est éligible et l'utilisateur est informé des étapes à réaliser (recours ou réclamation préalable) ainsi que des pièces à fournir en vue de sa recevabilité.
- Délai de traitement maximum de 15 jours



3

RÉCEPTION DES PIÈCES ET ENTRÉE EN MÉDIATION

À réception des documents envoyés par l'utilisateur, envoi d'une confirmation de complétude du dossier et du démarrage du délai de 60 jours.



4

ÉCHANGES AVEC LES PARTIES

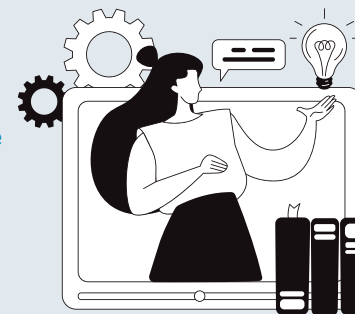
- La médiation instruit la demande et échange avec les parties.
- » Lorsque nécessaire, la médiation privilégie un dialogue direct avec les usagers afin qu'ils puissent clarifier leur demande.



5

RÉPONSE DE LA MÉDIATION

Réponse de la Médiatrice qui en assure un suivi.



Éligible : demande de médiation relative au projet de transition professionnelle (PTP) ou au conseil en évolution professionnelle (CEP) des actifs occupés du secteur privé.

Non-éligible : 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 (projet de transition professionnelle ou CEP);
- si le différend a été précédemment ou est actuellement examiné par la Défenseur des droits ou par un tribunal.

Recevable : 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.