



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FRANCE
compétences

MÉDIATION



OPTIMISER
les ressources
et **SÉCURISER**
les parcours

**RAPPORT DE
LA MÉDIATRICE
2025**

Sommaire

P. 2 **ÉDITORIAL**

P. 4 **LA MÉDIATION, UN ESPACE DE DIALOGUE**

La médiation en 2025	6
– La médiation de France compétences, un périmètre stable depuis six ans	7
– Au-delà du traitement des saisines, que s'est-il passé en 2025 à la médiation de France compétences ?	14
– Équité versus égalité de traitement : un éclairage indispensable pour comprendre l'esprit de la médiation	15

P. 16 **ANALYSE DES MÉDIATIONS CONDUITES DANS L'ANNÉE**

La recevabilité des dossiers PTP : une première étape parfois difficile à franchir	20
Les refus de financement PTP : la majeure partie des saisines de la médiation de France compétences	23
Le poids du coût des dossiers dans les refus de financement PTP : un cadre juridique à préciser	27
La sécurisation des conditions financières des usagers : un gage de réussite des reconversions	32
Lorsque des organismes de formation ne respectent pas les référentiels et les certifications choisis, les projets de reconversion sont compromis	36

P. 38 **RECOMMANDATIONS**


Suivi des recommandations 2025	40
Recommandations 2026	44

P. 54 **ANNEXES**

Les opérateurs du projet de transition professionnelle et du conseil en évolution professionnelle	55
Charte de la médiation de France compétences	56
Glossaire	59



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.2, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par  ipedir

Éditorial

Changer de métier, se reconverter ou construire un nouveau projet professionnel sont des démarches profondément engageantes pour les salariés. Elles exigent du temps, un investissement personnel important et impliquent une certaine prise de risque. Dans ce contexte, le Conseil en évolution professionnelle (CEP) et le Projet de transition professionnelle (PTP) constituent des dispositifs essentiels. Ils permettent à celles et ceux qui le souhaitent de prendre du recul sur leur situation, de se projeter dans une nouvelle trajectoire professionnelle et, si nécessaire, d'accéder à une formation certifiante.

À cet égard, la médiation de France compétences occupe une place singulière. Elle intervient lorsque les voies de recours internes ont été épuisées et que le dialogue semble interrompu. Elle offre alors un espace d'écoute, d'explication et parfois de réexamen, permettant aux usagers de mieux comprendre les décisions prises et, lorsque cela est nécessaire, de rétablir une situation conforme au droit et à l'esprit des dispositifs.

L'année 2025 confirme le rôle de la médiation comme lieu d'observation des tensions et des évolutions du système de reconversion professionnelle. Les situations examinées révèlent à la fois l'engagement des salariés dans leur projet de reconversion et les difficultés qui peuvent apparaître dans la mise en œuvre concrète des dispositifs. Les refus de financement de projets de transition professionnelle constituent ainsi la majorité des saisines, souvent dans un contexte où les projets ont pourtant été reconnus pertinents, mais n'ont pu être financés faute de ressources disponibles et de priorisation suffisante.

Les médiations conduites au cours de l'année mettent également en évidence



Géraldine Balanche-Jacquet
Chargée de médiation

Karine Dartois
Médiatrice

de nouvelles interrogations relatives aux critères de décision, notamment lorsque le coût ou la durée des formations deviennent implicitement déterminants dans l'appréciation des dossiers. Si la nécessité d'une gestion rigoureuse des fonds publics est incontestable, elle doit toutefois s'inscrire dans un cadre clair, compréhensible pour les usagers et juridiquement sécurisé pour les opérateurs.

Au-delà de ces questions budgétaires, les situations traitées rappellent combien la sécurisation des parcours de reconversion demeure un enjeu central. Difficultés financières en cours de formation, défaut d'information préalable, dysfonctionnements liés aux organismes de formation ou encore incertitudes dans l'accès au dispositif de démission pour reconversion peuvent fragiliser des projets souvent construits de longue date et portés par une forte motivation individuelle.

Dans ce paysage complexe, la médiation joue un rôle essentiel. Elle contribue à identifier les fragilités des pratiques ou du cadre réglementaire et alimente également une réflexion collective visant à améliorer le fonctionnement des dispositifs.

Les recommandations formulées dans ce rapport s'inscrivent pleinement dans cette perspective. Elles visent à renforcer la lisibilité des critères de décision, à sécuriser les parcours des usagers et à garantir une application plus homogène et équitable des règles sur l'ensemble du territoire.

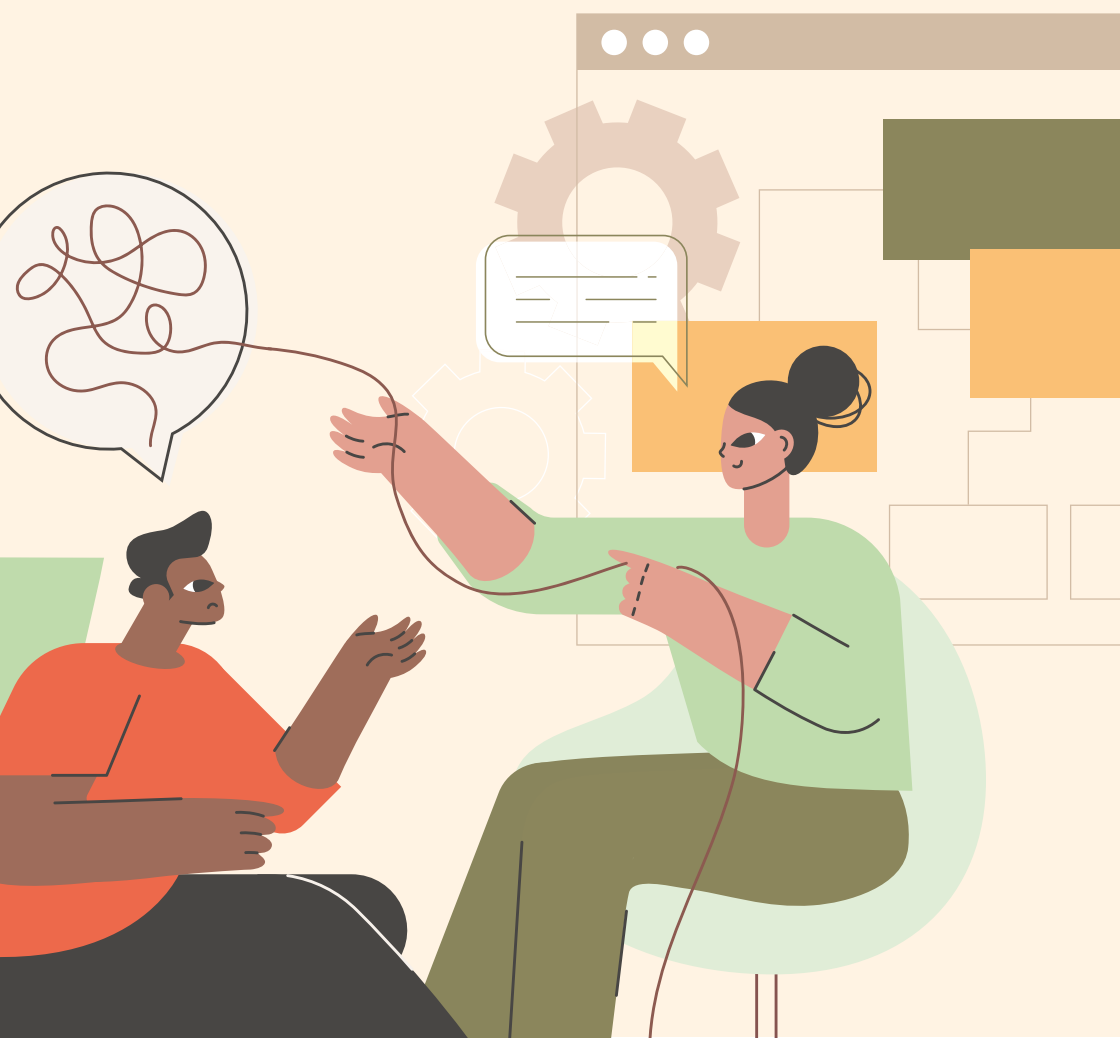
Dans un contexte marqué par des ressources contraintes et des attentes croissantes en matière de reconversion professionnelle, l'enjeu est clair : optimiser l'utilisation des fonds publics tout en sécurisant les parcours de celles et ceux qui font le choix de se former pour changer de métier.

Je vous souhaite une bonne lecture.

“
Au-delà de ces questions budgétaires, les situations traitées rappellent combien la sécurisation des parcours de reconversion demeure un enjeu central.

La médiation,

UN ESPACE DE DIALOGUE



Les valeurs de la médiation

— 1 —

L'INDÉPENDANCE

La Médiatrice n'est sous l'influence de personne. Elle agit afin d'assurer la qualité du processus de médiation, dont elle est garante. Son engagement est tourné vers le bon déroulement de la médiation.

— 6 —

L'ÉQUITÉ

La Médiatrice peut être amenée à prendre en compte des situations particulières afin de prévenir les effets contraires à l'esprit des règles applicables.

— 2 —

L'IMPARTIALITÉ

La Médiatrice adopte une position d'équilibre et ne prend pas parti. Elle s'abstient de tout jugement et accorde à chacun une égale considération tout au long du processus.

— 5 —

LA CONFIDENTIALITÉ

La Médiatrice garantit la confidentialité des échanges et des informations recueillies, afin de permettre une parole libre et sécurisée.

— 3 —

LA NEUTRALITÉ

La Médiatrice pose un regard neuf et sans a priori sur chaque demande, sans faire état de ses convictions ou opinions.

— 4 —

L'ÉCOUTE

La Médiatrice pratique une écoute active, impartiale et bienveillante, permettant à chacun d'être entendu, reconnu et compris.

LA MÉDIATION EN 2025

La médiation s'inscrit comme un espace neutre et confidentiel de dialogue. Elle éclaire les situations, favorise la compréhension des règles et de leurs effets, et contribue à instaurer une relation de confiance durable avec les usagers.

Organiser cette démarche dans un cadre structuré conduit à la médiation institutionnelle, qui intervient après épuisement des voies de recours internes.

La médiation accompagne les relations entre les usagers et l'institution, clarifie les incompréhensions liées aux règles ou aux décisions, et réhumanise les échanges entre une organisation qui ne dispose pas toujours du temps nécessaire pour tout expliciter et des interlocuteurs en attente de compréhension.

Sans remettre en cause les cadres juridiques existants, la médiation intègre une dimension d'équité, notamment lorsque l'application stricte d'une règle tend à s'éloigner de son esprit. Elle joue ainsi un rôle de trait d'union entre la norme et la réalité vécue, contribuant à restaurer la confiance lorsque l'application des règles génère des tensions.

Incarnar ces principes au sein de la médiation de France compétences, c'est ouvrir un temps de dialogue dans un univers juridique et technique souvent complexe, une fois l'ensemble des voies de recours ou de réclamation épuisées.

Comprendre la médiation, c'est d'abord découvrir une démarche volontaire de dialogue qui intervient lorsque les échanges classiques ne permettent plus d'avancer.

La médiation ouvre alors un espace neutre et confidentiel où chacun peut s'exprimer librement, être entendu et construire des solutions avec l'aide d'un tiers indépendant. Elle ne tranche pas, n'impose rien, mais favorise la compréhension mutuelle, apaise les tensions et renforce l'autonomie des parties dans la recherche d'un accord durable.

262
saisines dont
173 éligibles

90 %
des saisines
éligibles
concernent
le PTP

10 %
des saisines
éligibles portent
sur le CEP

La médiation contribue alors à réduire l'asymétrie existante entre une personne physique, un usager, qui ne dispose pas toujours des connaissances juridiques, des codes ou du langage des professionnels, et une personne morale dont les décisions s'inscrivent dans des cadres réglementaires exigeants, parfois peu explicités.

Sans disposer d'un pouvoir de contrainte, la médiation analyse, dialogue et met en perspective des situations.

Elle peut, dans certains cas, identifier une application incomplète ou erronée de la réglementation et proposer, sans s'y substituer, un réexamen de la décision.

Cette démarche vise à favoriser une évolution de la situation de l'usager conforme au droit applicable et à l'esprit de la règle. La médiation agit ainsi comme un levier de compréhension et d'amélioration, permettant aux décisions de gagner en lisibilité et en justesse.

LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES, UN PÉRIMÈTRE STABLE DEPUIS SIX ANS

Le décret⁽¹⁾ qui a institué une médiation au sein de France compétences en a défini le périmètre d'action. **Ainsi, depuis 2019, la médiation de France compétences peut intervenir dans les différends que rencontrent les salariés qui s'engagent dans :**

- un accompagnement personnalisé dans le cadre d'un conseil en évolution professionnelle (CEP) avec les opérateurs du réseau Avenir Actifs⁽²⁾ sélectionnés par France compétences ;
- un projet de transition professionnelle (PTP) avec les associations Transitions Pro présentes sur le territoire national⁽³⁾.

Chaque année, la médiation de France compétences traite en moyenne 322 saisines⁽⁴⁾.

En 2025, la médiation enregistre 262 saisines (contre 303 en 2024). Cette baisse du nombre de saisines observée constitue un signal encourageant. Elle peut traduire une meilleure information des usagers sur les conditions d'accès aux dispositifs, une appropriation renforcée du cadre réglementaire par les acteurs chargés de leur mise en œuvre, ainsi qu'une résolution plus fréquente des difficultés en amont de la médiation. Elle témoigne également de l'impact positif des recommandations formulées par la médiation pour améliorer le service rendu aux usagers.

Le CEP

permet de faire le point sur sa situation et, le cas échéant, d'élaborer, de formaliser et de mettre en œuvre une stratégie d'évolution professionnelle.

Le PTP

permet la prise en charge d'une formation certifiante suivie pendant ou en dehors du temps de travail, en vue de changer de métier ou de profession.

(1) Décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences.

(2) <https://avenir-actifs.org/>.

(3) <https://www.transitionspro.fr/contacts-en-region/>.

(4) Nombre de saisines par année : en 2020, 341 ; en 2021, 353 ; en 2022, 339 ; en 2023, 331 ; en 2024, 303 ; en 2025, 262.

LA MÉDIATION
EN ACTION :
**LE PARCOURS
D'UNE SAISINE**

01
**Premier
contact**

Accueil, écoute, vérification de l'éligibilité (recours ou réclamation réalisés ?) et de l'éligibilité (PTP ou CEP ?).



02
**Analyse
de la demande**

Échanges, compréhension des faits, recueil de documents si éligible, réorientation ou transfert si inéligible.



03
**Dialogue
avec les parties**

Usagers et opérateurs.



04
**Solutions
ou éclairages**

Réexamen possible ou explications et pistes envisageables.



05
**Clôture et retour
d'expérience**

Réponse de la médiation, envoi du questionnaire et suivi.



La répartition des demandes entre les deux dispositifs éligibles reste relativement stable⁽⁵⁾, le PTP constituant le dispositif générant le plus grand nombre de demandes de médiation. En 2025, 90 % des demandes éligibles concernent le PTP et 10 % des saisines portent sur le CEP. La part des demandes de médiation relatives au CEP a augmenté de 7 points par rapport à 2024.

De nombreuses demandes inéligibles qui tentent d'obtenir un contact ou une réponse

La part des demandes de médiation « hors champ », c'est-à-dire ne relevant pas du périmètre de la médiation de France compétences, demeure également stable d'une année sur l'autre et s'établit, en moyenne, à 32 % des saisines reçues, représentant 89 demandes.

En 2025, ce taux atteint 34 %⁽⁶⁾.

Toutes les demandes inéligibles font l'objet d'une réponse personnalisée, fondée sur un échange et une analyse visant à identifier l'interlocuteur à même de traiter la situation exposée. Lorsque la demande donne lieu à une réorientation ou à un transfert vers une autre instance de médiation ou vers un interlocuteur identifié, la médiation recueille préalablement le consentement du demandeur à la levée de la confidentialité portant sur son identité et sa situation.

Si au démarrage de l'activité les saisines inéligibles à la médiation de France compétences étaient principalement liées à des difficultés d'accès aux services (certains demandeurs utilisant le formulaire de la Médiatrice, seul disponible en ligne, pour tenter de contacter les services), cette tendance a sensiblement évolué six années plus tard.

Désormais, ces saisines inéligibles concernent le champ de la formation professionnelle au sens large. Elles proviennent toujours du formulaire de demandes de médiation, qui précise pourtant clairement les deux dispositifs éligibles, mais, faute d'identification d'un interlocuteur approprié, les demandeurs recourent néanmoins à ce canal pour exposer leur situation.

Cette évolution traduit notamment un manque de lisibilité et d'identification des voies de recours existantes pour les stagiaires de la formation professionnelle, notamment en cas de différends avec des organismes de formation.

LES DIFFÉRENDS AVEC LES ORGANISMES DE FORMATION : 40 % DES DEMANDES INÉLIGIBLES

Ainsi, en 2025, la part la plus importante des demandes inéligibles adressées à la médiation de France compétences (40 %) concerne des différends rencontrés par des stagiaires avec leur organisme de formation, hors dispositif PTP.

Exemples

La médiation de France compétences reçoit un courrier provenant de l'ensemble des stagiaires d'une promotion préparant un titre professionnel du ministère du Travail : le TP Concepteur designer UI (RNCP 35634).

Ces stagiaires connaissent un changement d'organisme de formation en cours de formation et signalent plusieurs difficultés rencontrées : le report indéfini des dates d'examen, un encadrement pédagogique jugé défaillant, l'absence d'organisation des oraux blancs, ainsi qu'une absence totale de réponse à leurs sollicitations.

Les stagiaires concernés ne suivant pas leur formation dans le cadre d'un PTP, cette saisine ne relevait pas du périmètre d'intervention de la médiation de France compétences.

... La Médiatrice a donc confirmé l'inéligibilité de la demande et a invité les stagiaires à faire connaître leur situation :

- d'une part, auprès des interlocuteurs susceptibles d'être sollicités selon la situation de chaque stagiaire (médiateur de la consommation, financeur de la formation, DGCCRF) ;
- d'autre part, auprès du service de contrôle de la Direction de la certification professionnelle de France compétences.

N. B. : les stagiaires de la promotion ont par la suite déclaré avoir saisi la DGCCRF, laquelle leur a confirmé l'ouverture d'une enquête.

Monsieur R. a saisi la médiation de France compétences à la suite d'un problème rencontré lors du passage d'une épreuve en vue de l'obtention d'une certification en gestion des ressources humaines.

Plusieurs semaines après l'examen, l'organisme certificateur lui a demandé de repasser une épreuve en raison d'une erreur matérielle, une partie de l'énoncé de l'évaluation étant manquante. À l'issue de cette nouvelle épreuve, Monsieur R. reste sans information sur les résultats pendant plusieurs mois, malgré ses relances.

Il écrit : « Malgré les messages de l'organisme de formation me garantissant un traitement "prioritaire", aucune avancée n'a lieu. Cette situation m'empêche d'obtenir mes résultats et retarde la suite de mon parcours professionnel. Je m'inquiète d'un possible non-respect des obligations du certificateur concernant les délais raisonnables et le traitement des évaluations. »

... La Médiatrice a confirmé l'inéligibilité de la demande et a informé Monsieur R. de la nécessité de consulter le règlement intérieur de l'organisme certificateur et d'engager un dialogue avec celui-ci, avant de saisir, le cas échéant, les interlocuteurs compétents (médiateur de la consommation, financeur ou DREETS).

Monsieur M. a saisi la médiation de France compétences afin de signaler des dysfonctionnements survenus lors de la réalisation de l'épreuve de validation d'une certification enregistrée au Répertoire spécifique (RS).

Il indiquait notamment :

« Aucun aménagement n'a été mis en place, alors que j'avais signalé en amont être en cours de diagnostic pour deux pathologies reconnues comme invalidantes. L'organisme m'a d'abord indiqué que je pouvais repasser l'oral, avant de m'annoncer que cela serait facturé 399 euros, sans que cela ait été précisé dans les CGU ni lors de la formation. »

L'analyse de la demande a permis d'identifier que Monsieur M. suivait sa formation auprès d'un organisme partenaire du certificateur, habilité à former les candidats et à organiser les épreuves d'évaluation. Dans ce contexte, la médiation lui a transmis les informations relatives aux interlocuteurs susceptibles d'être saisis au regard de sa situation (médiateur de la consommation, financeur ou Défenseur des droits), tout en l'invitant, dans un premier temps, à signaler ces faits auprès de l'organisme certificateur.

... En effet, lorsque des dysfonctionnements sont constatés au sein d'un organisme partenaire, la médiation renvoie vers l'organisme certificateur qui reste responsable des conditions de délivrance de sa certification.

Comment la médiation réoriente-t-elle ces demandes ?

- Soit le stagiaire est le financeur de sa formation et, dans ce cas, la médiation l'informe de la possibilité de solliciter gratuitement le médiateur de la consommation⁽⁷⁾ désigné par l'organisme de formation, après l'échec d'une réclamation préalable.
- Soit le financeur de la formation est un organisme public (OPCO, Région, France Travail, etc.) et la médiation invite l'utilisateur à se rapprocher

Toutes les demandes inéligibles

font l'objet d'une réponse personnalisée, fondée sur un échange et une analyse visant à identifier l'interlocuteur à même de traiter la situation exposée.

(5) Répartition des saisines éligibles entre le PTP et le CEP par année : en 2020, 97 % (PTP) et 3 % (CEP) ; en 2021, 96 % (PTP) et 4 % (CEP) ; en 2022, 95 % (PTP) et 5 % (CEP) ; en 2023, 96 % (PTP) et 4 % (CEP) ; en 2024, 94 % (PTP) et 6 % (CEP) ; en 2025, 90 % (PTP) et 10 % (CEP).

(6) Part des saisines inéligibles par année : en 2020, 32 % ; en 2021, 24 % ; en 2022, 41 % ; en 2023, 35 % ; en 2024, 32 % ; en 2025, 34 %.

(7) Conformément à l'article L. 616-1 du code de la consommation, les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur, sur leur site internet ou dans leurs conditions générales de vente, les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent. Cette médiation est gratuite pour le consommateur : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation>.

du financeur concerné, afin que celui-ci puisse apprécier la situation et, le cas échéant, engager un dialogue avec l'organisme de formation.

- Enfin, lorsque la formation est financée par l'employeur, l'usager est invité à se rapprocher de lui.

Dans tous les cas, la médiation rappelle aux usagers qu'ils peuvent également effectuer un signalement auprès :

- de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) ;
- du service régional de contrôle de la formation professionnelle des DREETS (Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités).

Exemples de saisines inéligibles en alternance

Dans le champ de l'alternance, il n'existe pas de dispositif de médiation institutionnelle pour traiter les différends entre les alternants et les organismes de formation, à l'exception de l'AFPA, qui dispose de son propre dispositif de médiation.

À ce jour, les alternants peuvent uniquement se tourner vers les financeurs de la formation, les OPCO.

Dans ce contexte, lorsque la médiation de France compétences est saisie par des alternants rencontrant de sérieuses difficultés avec leur organisme de formation, elle est contrainte de déclarer l'inéligibilité de la demande et son action reste très limitée.

Toutefois, afin de comprendre les difficultés rencontrées pour réorienter les usagers vers un interlocuteur identifié, la Médiatrice peut être amenée à dialoguer avec l'alternant, voire parfois avec l'organisme de formation.

Madame P. a signé en 2022 un contrat d'apprentissage prévoyant l'obtention de la certification « Directeur artistique en design graphique » (RNCP 15796), de niveau 7. Pourtant, à l'issue des épreuves, elle s'est vu délivrer une certification différente et de niveau inférieur.

La médiation lui a rappelé que, dès lors que son contrat d'apprentissage mentionnait expressément, dans la rubrique « La formation », le code RNCP 15796 et l'intitulé correspondant, la certification prévue contractuellement devait lui être délivrée, y compris si celle-ci était devenue inactive entre-temps.

À l'appui de ces informations, Madame P. a de nouveau sollicité la direction de l'organisme de formation et nous écrit : « *Après de nombreuses relances restées sans réponse auprès de mon école pendant plus de 10 mois, je n'ai finalement obtenu de retour qu'au moment où j'ai indiqué avoir saisi la médiation de France compétences. La directrice m'a d'ailleurs indiqué que, sans cette démarche, je n'aurais probablement jamais obtenu de réponse favorable. C'est à la suite de cet échange que le titre RNCP 15796 « Directeur artistique en design graphique » (niveau 7) m'a enfin été transmis, conformément à mon contrat d'apprentissage.* »

Madame L., en contrat de professionnalisation, a passé des épreuves en vue de l'obtention d'une certification de niveau 7 en management des ressources humaines. Plus d'un an après la tenue de ces évaluations, elle n'avait toujours pas obtenu ses résultats ni le parchemin correspondant.

La Médiatrice a alors contacté le responsable qualité et certification de l'organisme de formation afin de comprendre la situation. Celui-ci a reconnu un retard dans l'organisation de la remise des parchemins et s'est engagé à demander au service pédagogique d'adresser une attestation de réussite à Madame L., et à organiser, dans les meilleurs délais, la remise officielle des parchemins.

LES AUTRES SAISINES DÉCLARÉES INÉLIGIBLES EN 2025

Elles ont également porté sur des difficultés rencontrées :

- par des salariés, notamment dans la mobilisation de leur CPF (Compte personnel de formation) ou dans le cadre de demandes de conseil et d'accompagnement sur les dispositifs de formation ;
- par des employeurs, dans leur relation avec les financeurs de la formation de leurs salariés ;
- par des organismes de formation, en lien avec les OPCO, la Caisse des Dépôts ou encore la Direction de la certification professionnelle de France compétences ;
- par des demandeurs d'emploi.

La médiation reçoit également des demandes isolées et variées liées à la traduction de diplômes, à la validation des acquis de l'expérience (VAE), au permis de conduire, par exemple.

Pour l'ensemble de ces situations, la médiation apporte toujours une réponse qui permet à l'usager d'avancer dans son cheminement vers la résolution de ses difficultés.

En 2025, le délai moyen de réorientation des demandes de médiation inéligibles s'est établi à sept jours.

Chaque année, l'analyse des demandes inéligibles met en évidence des besoins d'interlocuteurs (contrôle ou médiation) dans le champ de la formation et notamment pour les formations en alternance.



Pour l'ensemble de ces situations, la médiation apporte toujours une réponse qui permet à l'usager d'avancer dans son cheminement vers la résolution de ses difficultés.

FOCUS

Les communications trompeuses susceptibles de générer des différends avec les usagers

À l'examen des saisines reçues, la médiation constate que certains organismes certificateurs, détenteurs d'une certification professionnelle enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), ainsi que leurs organismes partenaires, diffusent des informations erronées ou ambiguës sur leurs sites internet et supports de communication. Ces pratiques sont susceptibles d'induire les usagers en erreur et de générer des différends.

INFORMATIONS TROMPEUSES RELATIVES AU NIVEAU VISÉ

Il convient de rappeler qu'il existe deux formes distinctes de reconnaissance officielle par l'État français :

- une reconnaissance académique du niveau d'études, effectuée sous la responsabilité des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, qui concerne les diplômes et grades universitaires (licence, master, doctorat) ;
- une reconnaissance professionnelle du niveau de qualification effectuée sous la responsabilité du ministère du Travail et matérialisée par l'enregistrement des certifications professionnelles au RNCP, selon une classification allant du niveau 2 au niveau 8⁽¹⁾.

Le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) constitue le support de cette reconnaissance professionnelle. Les certifications qui y sont enregistrées attestent de la maîtrise d'un ensemble de compétences permettant d'exercer un métier.

Elles ne constituent pas un niveau d'études et n'entraînent aucune équivalence académique avec les diplômes ou grades universitaires.

Or, il est observé que certains organismes de formation substituent, dans leur communication à destination des futurs stagiaires, le niveau de qualification du cadre national des certifications professionnelles (par exemple « niveau 7 ») par des mentions telles que « bac +5 ».

Cette pratique est source de confusion et Madame B. indique dans sa saisine : *« Après inscription à une formation RSE opérationnelle, indiquée bac +3, il apparaît qu'il n'en est rien. »*

Cette communication trompeuse conduit fréquemment les usagers à penser, à tort, qu'ils ont acquis un niveau académique leur permettant notamment une poursuite d'études universitaires (par exemple en master 2), alors qu'ils ont en réalité obtenu une certification professionnelle de niveau 6 ou 7, sans aucune équivalence académique reconnue.

INFORMATIONS TROMPEUSES RELATIVES AUX LIBELLÉS DE FORMATION

Par ailleurs, certains organismes utilisent dans leur communication des appellations telles que « bachelor » ou « mastère », alors que ces termes ne figurent pas dans l'intitulé de la certification telle qu'enregistrée au RNCP. Par exemple, le bachelor est souvent assimilé pour le grand public à une licence.

Il s'agit donc certainement là d'une stratégie marketing puisque leur utilisation n'est pas réglementée et peut amener l'utilisateur à les confondre, pensant que la formation qu'il va suivre le mènera à un diplôme reconnu par l'enseignement supérieur.

Or, les seuls éléments attestant de la reconnaissance par l'État sont ceux figurant sur la fiche RNCP : l'intitulé exact de la certification, son niveau, son certificateur et son descriptif. En outre, les organismes de formation partenaires sont tenus d'indiquer clairement le nom de l'organisme certificateur ainsi que le numéro de la fiche RNCP correspondante, afin de permettre aux usagers de vérifier la nature et la portée de la certification préparée.



Il est toutefois constaté que cette information n'est pas systématiquement mise à disposition.

Face à ces situations, la médiation informe les usagers de la possibilité de demander la transmission de leur signalement au service de contrôle de la Direction de la certification professionnelle de France compétences.

À cet égard, le vademécum de France compétences⁽²⁾, actualisé à la suite de la publication du décret⁽³⁾ renforçant les exigences du processus d'enregistrement des certifications professionnelles, rappelle que les organismes doivent faire preuve d'une transparence totale dans leur communication afin d'éviter toute confusion sur les niveaux de qualification délivrés ou sur les libellés de certifications visées⁽⁴⁾.

(2) [Vademécum 2026](#).

(3) [Décret n° 2025-500 du 6 juin 2025 relatif à la certification professionnelle](#).

(4) Le législateur prévoit aujourd'hui des sanctions pouvant soit entraîner le refus d'une demande d'enregistrement dans les répertoires RNCP ou RS avant tout examen des critères, soit entraîner, le cas échéant, l'impossibilité de redéposer une demande d'enregistrement sur une période donnée après plusieurs refus, voire aller jusqu'au retrait de l'enregistrement des répertoires.

(1) [Arrêté du 8 janvier 2019 fixant les critères associés aux niveaux de qualification du cadre national des certifications professionnelles](#).

AU-DELÀ DU TRAITEMENT DES SAISINES, QUE S'EST-IL PASSÉ EN 2025 À LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES ?

La Médiatrice a participé à plusieurs formations organisées par les Médiateurs de France Travail.

Conformément aux orientations du Conseil national de la médiation (CNM), qui considère la médiation comme une pratique évolutive impliquant l'engagement des médiateurs dans une formation continue, la Médiatrice a été invitée par les Médiateurs de France Travail à participer à des temps de formation et d'analyse de pratiques. Elle remercie à ce titre Jean-Louis Walter ainsi que son adjoint, Erick Lendormy, qui ont inscrit ces échanges dans une dynamique de communauté de pratiques.

La Chargée de médiation a obtenu le diplôme universitaire de médiateur.

À l'issue d'une formation débutée en janvier 2023 et dispensée par l'IFOMENE (Institut de formation à la médiation et à la négociation) de l'ICP (Institut catholique de Paris), d'une évaluation en droit, puis de la remise d'un dossier professionnel et d'un mémoire, cette nouvelle qualification renforce sa capacité à conduire des médiations en autonomie et à participer aux missions de la médiation de France compétences aux côtés de la Médiatrice.

Rencontre des services de médiation de la Caisse des Dépôts et de France compétences.

Chaque année, la médiation de France compétences traite de nombreuses demandes liées au CPF, le PTP constituant l'une de ses modalités d'exercice. De son côté, la médiation de la Caisse des Dépôts et Consignations reçoit des sollicitations portant sur le PTP et impliquant le réseau des associations Transitions Pro.

Ainsi, les deux services de médiation sont amenés à intervenir conjointement sur certaines demandes.

La rencontre organisée en juin 2025 a permis de présenter les deux médiations aux équipes, de partager les bonnes pratiques et de définir un processus d'action commun afin de gagner en efficacité lors du traitement des dossiers impliquant les deux médiations.

La Médiatrice a corédigé, avec le Médiateur national de l'AFPA, un article publié dans la revue *Droit social* (Dalloz, n° 4, avril 2025).

Cet article, intitulé « L'émergence de la médiation dans le domaine de la formation professionnelle : l'exemple de France compétences et de l'AFPA »⁽⁸⁾, s'inscrit dans une réflexion plus large sur le développement de la médiation comme mode privilégié de régulation amiable des différends dans le champ de la formation professionnelle. Après avoir rappelé le cadre juridique et institutionnel dans lequel la médiation s'est progressivement structurée en France, l'article propose une analyse approfondie des formes de médiation à l'œuvre dans ce secteur, en distinguant médiation institutionnelle et médiation de la consommation.

L'article met en évidence la spécificité et la valeur ajoutée de la médiation institutionnelle, tant dans la résolution concrète et apaisée des litiges que dans son rôle d'observatoire des dysfonctionnements et des tensions récurrentes. Il montre ainsi que la médiation institutionnelle ne se limite pas à un traitement individuel des réclamations : elle contribue également à l'amélioration des pratiques, à l'adaptation des processus internes et, plus largement, à une application plus lisible et plus équitable du droit de la formation professionnelle.

ÉQUITÉ VERSUS ÉGALITÉ DE TRAITEMENT : UN ÉCLAIRAGE INDISPENSABLE POUR COMPRENDRE L'ESPRIT DE LA MÉDIATION

Distinguer l'égalité de l'équité est une étape essentielle pour comprendre ce que cherche réellement la médiation.

L'égalité de traitement consiste à appliquer la même règle, de la même manière, à toutes les personnes placées dans une situation comparable. Elle garantit la cohérence, la prévisibilité et la sécurité juridique et constitue un pilier de l'action publique et du fonctionnement des institutions.

Observer les situations concrètes montre toutefois que l'égalité ne suffit pas toujours à produire un sentiment de justice.

Appliquer strictement une règle identique à des personnes dont les parcours, les situations ou les contextes diffèrent peut parfois produire des effets disproportionnés ou susciter de l'incompréhension. C'est là qu'intervient la notion d'équité, qui ne cherche pas à contourner la règle, mais à en interroger l'esprit et les effets réels sur les personnes concernées.

Comprendre l'équité, c'est accepter que traiter équitablement ne signifie pas toujours traiter tout le monde de manière identique, mais à apprécier si l'application de la règle correspond bien à l'objectif poursuivi par le législateur.

L'équité invite donc à regarder au-delà du texte, à examiner les conditions dans lesquelles une décision a été prise et à se demander si ses effets restent fidèles à la finalité de la réglementation. Elle suppose aussi une disposition concrète : accepter, lorsque cela est justifié, de privilégier l'esprit

de la règle plutôt qu'une lecture de celle-ci.

Situer la médiation dans cet équilibre entre égalité et équité permet d'en saisir toute la singularité.

La médiation n'est ni un espace de dérogation arbitraire ni un lieu de remise en cause systématique des règles. Elle constitue un temps de recul et d'analyse permettant d'identifier les situations où l'application mécanique d'une norme peut entrer en tension avec son esprit. Elle ne tranche pas et n'impose pas, mais elle met en lumière, explique et ouvre des pistes lorsque l'équité semble ne plus être au rendez-vous.

Donner toute sa place à l'équité, c'est enfin reconnaître que la médiation ne s'inscrit pas en concurrence avec les professionnels,

qui appliquent et font vivre les dispositifs au quotidien. Sa valeur ajoutée réside ailleurs : dans la capacité à offrir un espace de dialogue volontairement « hors du temps », un temps d'écoute et de recul que les services, confrontés à des volumes importants et à des contraintes opérationnelles fortes, n'ont pas toujours la possibilité d'ouvrir. La médiation ne se substitue pas à leur expertise, elle la complète en posant un regard transversal, attentif et humain sur les situations.

Elle repose sur une confiance réciproque et sur une conviction partagée : tous poursuivent un objectif commun, celui de permettre aux usagers d'accéder effectivement à leurs droits.

En ce sens, le médiateur n'est ni une figure extérieure au système ni un arbitre opposé aux services, mais un facilitateur du dialogue, contribuant à rapprocher les pratiques, la règle et les réalités vécues.

Préciser le cadre des solutions fondées sur l'équité permet enfin de lever une inquiétude parfois exprimée par les équipes techniques.

Lorsqu'elles sont acceptées, ces solutions ne placent ni les services ni l'institution en situation de risque, car elles ne créent pas de précédent opposable. La médiation s'inscrit en effet dans un cadre confidentiel, et les réponses qu'elle apporte sont toujours fondées sur l'examen de situations uniques et contextualisées.

Les ajustements réalisés au titre de l'équité ne valent donc que pour le cas traité et ne constituent ni une règle nouvelle ni une jurisprudence.

En revanche, lorsque le médiateur observe que certaines difficultés se répètent, concernent plusieurs usagers ou révèlent une fragilité des pratiques ou du cadre réglementaire, il peut choisir d'en rendre compte de manière anonymisée et argumentée, à travers des recommandations formulées dans son rapport.

Ce rôle d'alerte constructive permet non seulement de résoudre des situations individuelles, mais aussi de faire évoluer les pratiques ou le cadre normatif lui-même, dans une logique d'amélioration continue, au service de l'équité et de la sécurité juridique.

(8) K. Dartois et F. Longuépée, « L'émergence de la médiation dans le domaine de la formation professionnelle : l'exemple de France compétences et de l'AFPA », *Droit social*, 2023, p. 329.

Analyse des médiations

CONDUITES DANS L'ANNÉE



La médiation ne se limite pas à l'examen d'une situation individuelle : elle joue un rôle de facilitateur. En fluidifiant les échanges, en clarifiant les décisions et en recréant un espace d'écoute, elle contribue à sécuriser les parcours et à renforcer la confiance dans l'institution.

90 %
des demandes concernent
le Projet de transition
professionnelle (PTP)

Parmi celles-ci :

11 %
portent sur des difficultés
d'accès au dispositif

73 %
font suite à un refus
de financement

16 %
sont liées à des difficultés
rencontrées au cours du PTP

10 %
des demandes concernent
le Conseil en évolution
professionnelle (CEP)

S'il semble difficile de mesurer précisément l'ensemble des effets produits par la médiation, le questionnaire mis en place pour évaluer le niveau de compréhension et de satisfaction des demandeurs vis-à-vis du processus de médiation permet toutefois de constater que 95 % des répondants évaluent de manière positive leur expérience de médiation et 90 % estiment qu'elle leur sera utile pour la suite de leur parcours.

“
Merci beaucoup pour m'avoir apporté des réponses concrètes.

“
L'expérience de médiation s'avère très utile pour la suite.

“
Vous m'avez redonné l'espoir et, grâce à vous, je vais pouvoir entamer ma reconversion.

“
Merci pour l'approche sociale et humaine que seule la médiation permet.

Soucieuse d'inscrire son action dans une démarche d'amélioration continue et de transparence, la Médiatrice avait souhaité en 2024 interroger directement les usagers ayant eu recours au dispositif de médiation.

Les usagers soulignent la qualité des réponses apportées, la clarté des explications et l'utilité concrète de la démarche pour avancer ou rebondir.

Au-delà de la satisfaction exprimée, ces retours mettent en lumière la valeur ajoutée spécifique de la médiation :

- **restaurer la compréhension** lorsque le cadre réglementaire apparaît complexe ;
- **redonner une capacité d'action** lorsque le dialogue semble interrompu ;
- **permettre à l'usager de se projeter** à nouveau dans son parcours.

“
Je n'avais pas réussi à me faire entendre, cela confirme l'importance et la raison d'être de la cellule de médiation.

COMMENT SONT TRAITÉES LES SAISINES REÇUES ?

Chaque saisine adressée à la médiation fait l'objet d'un accusé de réception automatique confirmant sa prise en compte.

Dans un délai maximal de 15 jours, la médiation informe l'usager du caractère éligible et recevable de sa demande et l'invite à transmettre les pièces nécessaires à l'analyse de sa situation.

Lorsque l'usager n'a pas, au préalable, entrepris de démarche directe auprès de l'opérateur concerné (recours ou réclamation), la demande de médiation est déclarée irrecevable à ce stade. Il est alors invité à formuler sa réclamation auprès de l'opérateur compétent et le service médiation lui précise qu'il pourra saisir la Médiatrice si la réponse apportée ne lui donne pas satisfaction ou en l'absence de réponse dans un délai de 15 jours.

Pour les saisines déclarées recevables, et dès réception des documents demandés, la médiation en accuse réception, puis sollicite l'opérateur concerné afin d'obtenir les éléments nécessaires à l'instruction du dossier.

Dans un délai maximal de 60 jours, la Médiatrice instruit la demande, entame un dialogue avec chaque partie et apporte une réponse écrite au demandeur. Ce délai peut être prolongé en cas de situation complexe ou lorsque des mesures d'instruction complémentaires s'avèrent nécessaires.

Conformément aux dispositions réglementaires, la saisine du Défenseur des droits ou d'un tribunal rend la demande de médiation irrecevable ou met fin à la procédure si celle-ci est en cours.

En revanche, la saisine de la Médiatrice n'interrompt ni ne suspend les délais de recours contentieux : si l'usager souhaite ultérieurement porter son litige devant une juridiction, la durée de la médiation ne proroge pas le délai dont il dispose pour agir.

Le recours à la médiation de France compétences est gratuit. La médiation repose sur une démarche volontaire : chacune des parties peut se retirer à tout moment. La Médiatrice elle-même peut décider d'y mettre un terme si elle estime que les conditions nécessaires à son bon déroulement ne sont plus réunies.

Enfin, la médiation est strictement confidentielle. Les noms, les coordonnées des parties, le contenu des dossiers, les faits exposés ainsi que les solutions proposées ne peuvent être divulgués. Cette confidentialité s'applique aussi bien à la Médiatrice et à son équipe qu'aux usagers et aux opérateurs concernés. Cette exigence garantit un espace de dialogue sécurisé, propice à l'expression et à la recherche de solutions.

En 2025, les demandes de médiation éligibles ont été traitées en 56 jours en moyenne, avec des variations plus ou moins grandes en fonction des situations et de la complexité des cas rencontrés.

—
56 jours
délai moyen
de réponse
aux demandes
éligibles



Pour aller plus loin sur le processus de médiation, flashez le QR code.

LA RECEVABILITÉ DES DOSSIERS PTP : UNE PREMIÈRE ÉTAPE PARFOIS DIFFICILE À FRANCHIR

À la suite du dépôt de leur demande de PTP, les usagers sont informés par l'association Transitions Pro de la recevabilité de leur demande. Cette étape préalable repose sur la vérification de conditions tenant à l'éligibilité du bénéficiaire, à la nature de son projet, à la conformité de la formation visée, ainsi qu'au respect des modalités de dépôt.

Lorsque les usagers ne comprennent pas ou contestent les motifs d'irrecevabilité de leur dossier, ils peuvent, après avoir sollicité des explications et exercé une réclamation auprès de l'association Transitions Pro, saisir la médiation de France compétences si l'incompréhension ou le désaccord subsistent.

Selon les situations examinées, la médiation peut soit éclairer la décision et en expliciter les fondements, soit révéler un dysfonctionnement ou une erreur d'appréciation ouvrant la voie à un réexamen du dossier, soit permettre, à titre exceptionnel, la prise en compte d'une situation singulière justifiant un assouplissement de la procédure par l'association Transitions Pro.

En 2025, ces saisines relatives à la recevabilité représentent 11 % des saisines éligibles concernant le PTP, contre 14 % en 2024, traduisant une légère diminution, mais confirmant que cette première étape demeure, pour certains usagers, un point de fragilité du parcours.

Exemples de saisines concernant l'irrecevabilité au moment du dépôt du dossier PTP

JUIN 2025

Madame M. : « Je souhaite changer de métier. Depuis trois ans, j'effectue de nombreuses missions en CDD. [...] Cependant,

j'ai constaté que le décompte de l'éligibilité ne se fait pas en heures, mais en jours. Le système considère qu'un mois de travail équivaut à 30 jours, indépendamment du temps réellement travaillé. [...]

Par conséquent, si un CDD est signé pour un mois, même si l'on ne travaille que quelques jours, cela compte comme 30 jours pour le calcul, alors que pour justifier 24 mois de travail, une personne effectuant des contrats à la journée devra prouver qu'elle a travaillé 30 jours x 24 mois, soit 720 jours de travail, ce qui semble démesuré. »

Salariée du secteur sanitaire et social, Madame M. enchaîne depuis trois ans des CDD, principalement des contrats de remplacement à la journée, avec des amplitudes de 10 à 12 heures de travail. Souhaitant se professionnaliser dans le champ du handicap, elle envisage de mobiliser un PTP. Cependant, le calcul de l'éligibilité qui lui a été appliqué n'est pas adapté aux CDD de courtes durées (CDD d'usage).

L'instruction menée dans le cadre de la médiation a mis en évidence l'existence d'une règle spécifique issue de la recommandation PTP-2020-01 de France compétences⁽¹⁾ pour les « salariés occasionnels », qui prévoit d'apprécier la condition d'ancienneté sur la base de 20 jours travaillés par mois et non 30 jours. Plus adaptée aux contrats courts et aux journées de travail d'amplitude élevée, cette disposition n'avait pas été prise en compte dans la situation de Madame M.

... Le dialogue engagé avec Transitions Pro a permis de rappeler l'existence de cette règle et Madame M. a pu bénéficier d'un nouvel examen de son éligibilité.

SEPTEMBRE 2025

Madame G. : « Mon dossier Transitions Pro est irrecevable en raison du numéro de SIRET vis-à-vis du numéro RNCP de l'école d'aide-soignante. L'école est prévenue ainsi que Transitions Pro, mais personne n'a la capacité d'effectuer le changement, ce pourquoi je viens vers vous. »

Madame G. sollicite un PTP afin de préparer le diplôme d'état d'aide-soignant (DEAS). Son dossier est déclaré irrecevable par Transitions Pro en raison d'un blocage administratif : à la suite d'un changement de numéro de SIRET, l'Institut de formation en soins infirmiers (IFSI) qu'elle a choisi n'apparaît plus dans la liste des organismes de formation partenaires du ministère de la Santé mentionnée dans la fiche RNCP du diplôme.

Saisie de la situation, la médiation engage des échanges avec la Direction de la certification professionnelle de France compétences afin d'identifier une solution à ce blocage, tout en dialoguant parallèlement avec l'association Transitions Pro.

... Dans l'attente de la régularisation du SIRET dans les fiches RNCP, Transitions Pro propose de mettre le dossier en suspens. Une fois la mise à jour effectuée, Madame G. sollicite le réexamen de sa demande, et son dossier est déclaré recevable.

NOVEMBRE 2025

Monsieur M. : « Mon dossier ne sera semble-t-il pas présenté à la commission de Transitions Pro. Le code du travail indique que le salarié intermittent du spectacle doit « justifier de 220 jours de travail ou cachets répartis sur les deux à cinq dernières années... ». Transitions Pro interprète cette phrase comme voulant dire sur les trois années précédant les 24 derniers mois [...]. Je fais tout ce que je peux pour faire entendre ma voix. Je sollicite votre intervention afin d'avoir votre avis. »

Intermittent du spectacle, Monsieur M. conteste l'interprétation retenue par l'association Transitions Pro concernant la condition d'ancienneté exigée pour l'accès au PTP.

Afin de sécuriser l'analyse, la médiation se rapproche du service des affaires juridiques de France compétences pour clarifier la portée de la recommandation n° PTP-2020-01, qui prévoit que le demandeur doit justifier de 220 cachets ou jours de travail à la fois sur les deux dernières années, mais également sur les trois années précédentes (à minima un jour ou cachet).

Cette saisine a mis en évidence le caractère insuffisamment explicite de la recommandation ainsi qu'une erreur d'interprétation de l'association Transitions Pro. Celle-ci a fait évoluer sa pratique et applique désormais les conditions d'éligibilité conformément à leur clarification.

... Monsieur M. a été recontacté par les équipes de Transitions Pro et invité à se rapprocher de l'organisme de formation afin d'identifier de nouvelles dates de session.

(1) Recommandation n° PTP-2020-01 de France compétences.

JUIN 2025

Monsieur B. : « Arrivé au terme de ma deuxième année de formation et admis en troisième et dernière année, j'ai initié en mai un dossier de demande de financement de PTP. Le blocage est survenu lors de l'étape de constitution du dossier revenant à l'organisme de formation. La plateforme de Transitions Pro a bloqué la validation de celui-ci en raison de la fiche RNCP devenue inactive. J'ai financé de mon côté rien moins que les deux tiers de mon cursus et, à présent que je suis arrivé à bout de souffle de ma capacité d'autofinancement, j'ai besoin du soutien de Transitions Pro et que me soit donc laissée la possibilité de déposer un dossier PTP. »

Arrivé en troisième et dernière année de formation, après avoir autofinancé les deux premières années, Monsieur B. sollicite un PTP afin d'obtenir la prise en charge de la dernière année de son cursus. Sa demande se heurte toutefois à un blocage technique : le système d'information de Transitions Pro empêche le dépôt du dossier, car la fiche RNCP de la certification est devenue inactive.

Pourtant, l'article L. 6113-9 du code du travail pose le principe que les candidats ayant engagé leur formation avant l'échéance de l'enregistrement peuvent se prévaloir de la certification obtenue.

La demande de renouvellement de l'enregistrement au RNCP, bien que déposée par le certificateur, est en cours d'instruction par France compétences.

... Le renouvellement de l'enregistrement de la certification est finalement intervenu avant la date de la Commission d'instruction et le dossier de Monsieur B. a pu être déposé.

“

Selon les situations examinées, la médiation peut soit éclairer la décision et en expliciter les fondements, soit révéler un dysfonctionnement ou une erreur d'appréciation ouvrant la voie à un réexamen du dossier, soit permettre, à titre exceptionnel, la prise en compte d'une situation singulière justifiant un assouplissement de la procédure par l'association Transitions Pro.

LES REFUS DE FINANCEMENT PTP : LA MAJEURE PARTIE DES SAISINES DE LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

Après le dépôt d'une demande déclarée recevable et éligible au Projet de transition professionnelle (PTP), l'usager se voit notifier soit une décision d'acceptation de financement, soit une décision de refus. Dans cette seconde hypothèse, il a la possibilité d'exercer un recours gracieux. Si la Commission de recours confirme le refus, il peut alors saisir la Médiatrice.

Ces situations constituent la part la plus importante des saisines : **73 % des demandes de médiation relatives au PTP** (les dossiers PTP représentant, pour mémoire, 90 % de l'ensemble des saisines recevables).

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette proportion. Les courriers de notification de refus peuvent parfois manquer de précision ou de contextualisation, ce qui génère des incompréhensions. Dans certaines associations Transitions Pro, un échange téléphonique permet d'explicitier la décision et d'en éclairer les motifs. Toutefois, lorsque cet échange n'est pas possible, certains usagers expriment un sentiment de décalage entre l'investissement personnel consenti dans la construction de leur projet et la formulation standardisée de la réponse reçue. L'incompréhension peut alors laisser place à un sentiment d'injustice, voire de frustration.

Ce ressenti est souvent accentué lorsque le refus émane de la Commission de recours, alors même que l'usager a produit des éléments complémentaires destinés à étayer son projet.

Dans ce contexte particulier, marqué par deux décisions successives de refus de financement, l'intervention de la médiation consiste à prendre le temps de comprendre le dossier en profondeur, de dialoguer avec les parties et d'expliquer les décisions en apportant des réponses précises et contextualisées.

Tout d'abord, il convient de rappeler préalablement les modalités selon lesquelles les projets de transition professionnelle sont examinés et évalués par les associations Transitions Pro.

L'examen d'un projet de transition professionnelle repose sur deux axes complémentaires :

- l'axe « projet », fondé sur trois critères inscrits dans la loi : la cohérence du projet, la pertinence de la formation visée, les perspectives d'emploi à l'issue de la formation ;
- puis l'axe « budget/priorité », qui s'appuie sur un système de cotation commun aux associations Transitions Pro : le socle de priorités de financement fixé par France compétences, puis sur l'ordre d'arrivée des dossiers.

Seuls les projets validés sur les trois critères de l'axe « projet » peuvent être financés, sous réserve des ressources disponibles. Lorsque les moyens budgétaires sont contraints, l'application du socle de priorités permet de définir l'ordre de satisfaction des demandes : « du dossier ayant obtenu le plus de points jusqu'à ceux en additionnant le moins » (axe budget/priorité).

Pour ces saisines, la médiation recueille les éléments nécessaires auprès du salarié ainsi qu'auprès de l'association Transitions Pro concernée.

Un premier échange est ensuite organisé avec l'usager afin de comprendre son parcours, les démarches réalisées et ses attentes. Lors de cet entretien, l'écoute et la disponibilité constituent des principes essentiels.

Dès réception des éléments transmis par l'association Transitions Pro, la médiation procède à la réinstruction du dossier. Cette étape vise à développer une analyse détaillée de la situation et à recenser les éventuelles interrogations, qui seront abordées lors du dialogue de médiation avec le correspondant médiation de l'association.

73 %
des demandes
de médiation
relatives au PTP

>>>
Une recommandation sur le sujet est présente en chapitre 3 (recommandation n° 2026-5, pages 50-51).

Deux situations peuvent alors se présenter :

- Lorsque l'instruction permet de comprendre la décision de la Commission et les motifs de refus mentionnés dans le courrier, le dialogue de médiation vise à partager l'analyse, confirmer les conclusions et, le cas échéant, recueillir des précisions qui permettront d'apporter un retour complet à l'utilisateur.
- Lorsque l'instruction ne permet pas de comprendre la décision de la Commission, le dialogue avec le correspondant médiation permet de confronter les analyses, d'identifier l'origine des écarts, d'apprécier les différentes interprétations, puis, au regard des conclusions, d'évaluer l'opportunité de rédiger un courrier à l'attention de la Présidence de Transitions Pro.

La Médiatrice peut être amenée à saisir la présidence de Transitions Pro dans les situations suivantes :

- lorsque des interrogations subsistent ou que les explications recueillies auprès des correspondants apparaissent insuffisantes, afin d'obtenir des précisions complémentaires et de pouvoir répondre à l'utilisateur ;
- en cas d'oubli, d'erreur ou d'irrégularité dans l'instruction ayant conduit à une décision non conforme à la réglementation ;
- plus rarement, dans le cadre d'une proposition d'examen en équité, afin de prendre en compte des situations très particulières pour lesquelles l'application stricte de la règle produit des effets contraires à son esprit.

La médiation, qui intervient après deux refus de financement PTP, nécessite un **délai incompressible de 60 jours** à compter de la réception de l'ensemble des documents transmis par l'utilisateur.

Or, en moyenne, les salariés saisissent la médiation :

- 10 jours après la décision de la Commission de recours ;
- 30 jours avant le début de leur formation.

Seules **19 % des demandes de médiation ont été déposées plus de 60 jours** avant le début de la formation, ce qui confirme que, le plus souvent, le délai est insuffisant pour que la médiation puisse se tenir avant le démarrage de la formation. **Dans 15 % des cas, la formation avait même déjà commencé au moment de la saisine de la médiation.**

“
81 % des demandes de médiation pour refus de financement parviennent trop tardivement pour être instruites dans le délai incompressible de 60 jours, ce qui ne permet pas à l'utilisateur d'obtenir une réponse avant le début de la formation.

Exemples de saisines concernant les situations de refus de financement PTP

AVRIL 2025

Monsieur C. : « Selon les courriers que j'ai reçus ma demande de financement ne correspond pas aux critères et aux priorités définis ni à l'enveloppe budgétaire [...] je suis en profond désaccord avec cette décision. »

Monsieur C., souhaitant quitter un métier dont il ne supporte plus la dimension commerciale, a élaboré un projet de reconversion avec l'appui de son CEP ; il ne comprend pas les refus de l'association Transitions Pro.

L'analyse de son dossier confirme que son projet a été évalué comme « pertinent » par la Commission d'instruction. Toutefois, avec seulement 3 points de priorité, il n'a pas pu être financé faute de budget disponible. La qualité du projet n'était donc pas en cause ; seul son classement, lié au nombre insuffisant de points de priorité, a conduit au refus.

Un examen approfondi a cependant révélé une anomalie : le métier visé, identifié par le code ROME renseigné par Monsieur C. dans son volet, figurait bien dans la liste des métiers à forte perspective d'emploi de sa région. À ce titre, son dossier aurait dû bénéficier de 3 points supplémentaires. Ces points n'avaient pas été attribués, le système d'information ayant retenu le code ROME déclaré par l'organisme de formation, différent de celui indiqué par le candidat.

Saisi pour clarification, le service des affaires juridiques de France compétences a confirmé que l'appréciation d'une priorité liée au métier visé doit se fonder sur le projet professionnel décrit par le salarié. La partie complétée par l'organisme de formation ne pouvant restreindre la portée de la certification visée en matière de débouchés professionnels.

Au regard de cette interprétation, le dossier de Monsieur C. aurait dû totaliser 6 points de priorité et se situer dans la fourchette des dossiers financés.

... La Médiatrice a proposé un réexamen à la Présidence de l'association Transitions Pro. Il a été convenu d'accompagner Monsieur C. dans le dépôt d'un nouveau dossier pour une session ultérieure. Bénéficiant cette fois des 6 points de priorité, son projet a pu être financé.

JUIN 2025

Madame V. : « En raison de la cotation et de l'ordre de dépôt, mon dossier n'a pas pu être financé mais mon dossier a été mal coté : seule ma situation de santé a été prise en compte alors que j'aurais dû avoir des points pour l'ingénierie, car la formation a été allégée. J'ai donc déposé un recours, mais qui a encore été refusé, car malgré les éléments apportés, la cotation de mon dossier n'a pas changé. »

Après le refus d'un premier dossier en 2024, Madame V. échange avec son référent Transitions Pro. Son projet présentant un coût élevé, il lui est suggéré de rechercher un cofinancement ou bien d'alléger son parcours de formation. Elle choisit de financer elle-même deux blocs de compétences, en mobilisant son CPF et des congés payés, puis dépose une nouvelle demande pour les deux blocs restants.

Cette seconde demande étant à nouveau refusée, Madame V. saisit la médiation, estimant que l'allègement de son parcours n'a pas été pris en compte dans la cotation : aucun point de priorité supplémentaire ne lui a été attribué par rapport à son précédent dossier.

Le dialogue de médiation engagé permet d'identifier que les blocs réalisés en amont auraient effectivement pu ouvrir droit à des points au titre de la priorité nationale n° 5 (projet structuré autour d'un ou plusieurs blocs de compétences permettant d'acquies l'ensemble de la certification) et de la priorité régionale n° 6 (ingénierie de parcours valorisée en région), à condition que leur validation ait été attestée lors du dépôt du dossier.

60 jours

Délai nécessaire pour apporter une réponse à l'utilisateur

19 %

des demandes de médiation déposées plus de 60 jours avant le début de la formation

15 %

des demandes pour lesquelles la formation avait déjà commencé au moment de la saisine

Le service des affaires juridiques de France compétences confirme que l'acquisition des blocs de compétences doit être formellement attestée avant le passage en commission pour être prise en compte dans la cotation.

... À l'issue de la médiation, Madame V. contacte son organisme de formation afin d'obtenir les attestations de validation. Jointes à son troisième dossier, ces attestations lui permettent d'obtenir 2 points de priorité supplémentaires. Son projet est alors accepté.

SEPTEMBRE 2025

Madame S. : « Mon dossier *Transitions Pro* a été refusé pour motif budgétaire. Je suis malade et reconnue travailleuse handicapée, je risque l'inaptitude si je ne procède pas rapidement à une transition professionnelle. Mon mari est également malade et nous élevons ensemble trois jeunes enfants. Dans ce contexte, je suis la seule à assurer l'équilibre financier et matériel de notre foyer avec des trajets hebdomadaires éprouvants [...]. Ce projet est donc bien plus qu'une reconversion : c'est une réponse vitale pour concilier mes impératifs de santé, mes responsabilités familiales et ma volonté de rester active et utile dans un métier adapté. [...] Je suis convaincue que le projet de transition professionnelle conçu pour sécuriser les parcours fragilisés, a précisément vocation à répondre à des situations comme la mienne. »

Madame S., reconnue travailleuse handicapée et exposée à un risque d'inaptitude, sollicite un PTP afin d'engager une reconversion compatible avec son état de santé et ses contraintes familiales. Sa demande est refusée pour motif budgétaire.

L'instruction menée dans le cadre de la médiation confirme que son projet a été jugé « pertinent » sur les trois critères de l'axe « projet » dès la Commission d'instruction. Toutefois, avec 3 points de priorité, son dossier n'a pu être intégré dans le budget alloué à la Commission.

Lors de la Commission de recours, un point supplémentaire lui est attribué, portant sa cotation à 4 points, à la suite de la production d'un justificatif de la médecine du travail attestant d'un risque d'inaptitude. Néanmoins, seuls les dossiers totalisant au moins 5 points sont retenus lors de cette Commission.

Le dialogue de médiation a permis de constater que si ce justificatif avait pu être produit avant la Commission d'instruction, le dossier de Madame S. aurait été financé. L'intéressée avait en effet signalé sa situation dès le dépôt de son dossier (RQTH, risque d'inaptitude, suivi Cap emploi) et engagé les démarches nécessaires très en amont ; le retard dans la délivrance de l'attestation, en période estivale, ne lui était pas imputable.

Considérant que l'instruction réalisée par *Transitions Pro* était conforme aux règles applicables et qu'aucune erreur de gestion ne pouvait être relevée, mais que l'application stricte de l'exigence formelle conduisait à un résultat contraire à l'esprit du dispositif, la Médiatrice a proposé à la Présidence de l'association un réexamen en équité, en soulignant l'urgence et la dimension humaine de la situation. Elle a également rappelé que la médiation, confidentielle par nature, ne crée pas de précédent, mais vise à apporter une réponse adaptée à une situation singulière.

... Cette proposition a été suivie : le dossier de Madame S. a été réexaminé et la prise en charge de sa formation a été accordée.

LE POIDS DU COÛT DES DOSSIERS DANS LES REFUS DE FINANCEMENT PTP : UN CADRE JURIDIQUE À PRÉCISER

En 2025, la Médiatrice constate une évolution notable des motifs de refus de financement opposés aux demandeurs de PTP, marquée par une augmentation des décisions fondées sur le coût financier des projets.

Lors des échanges conduits dans le cadre de la médiation, la Médiatrice observe que certaines décisions de refus sont motivées par le caractère jugé « trop élevé » du coût du dossier. Cette appréciation repose généralement sur une comparaison avec les dossiers financés au cours des trois dernières années pour une même certification. Le refus peut ainsi être justifié soit par un coût pédagogique global considéré comme supérieur à la moyenne des dossiers financés sur cette période, soit par un coût horaire pédagogique jugé supérieur aux coûts horaires habituellement financés, soit encore par un coût global, incluant la rémunération du salarié pendant la formation, estimé excessif au regard du coût moyen des dossiers constatés.

Cette évolution appelle plusieurs observations de principe

En premier lieu, le coût pédagogique doit être apprécié⁽²⁾ au regard du besoin réel de formation, de l'ingénierie pédagogique mise en œuvre par le prestataire, du niveau d'expertise mobilisé, de l'innovation des moyens pédagogiques déployés ainsi que des tarifs pratiqués, dans des conditions d'exploitation comparables, pour des prestations analogues sur le territoire concerné. La référence à un coût moyen comme critère de refus interroge donc sur le plan méthodologique. Par définition, une moyenne résulte de l'agrégation de plusieurs dossiers présentant des coûts hétérogènes, certains supérieurs, d'autres inférieurs à cette valeur de référence.

La moyenne constitue un indicateur statistique descriptif, non un seuil normatif. En faire une référence implicite ou un outil de mesure conduisant à exclure des projets revient à transformer un outil d'analyse *a posteriori*, en règle de décision *a priori*, sans base réglementaire explicite.

MARS 2025

Madame C. : « Je me permets de solliciter votre intervention suite au refus qui m'a été notifié lors de la Commission de recours. Le motif principal invoqué est le coût horaire supérieur à la moyenne des référentiels observés en région. J'ai par ailleurs précisé dans mon courrier de recours que ce coût était justifié par l'engagement d'une équipe pédagogique [...] et un groupe d'apprenants limité à 10 afin de garantir un suivi personnalisé. Cette formation dédie beaucoup de temps aux stages (12 semaines), ce qui laisse une place conséquente à la pratique en formation continue. »

Madame C. a piloté plusieurs projets en Afrique qui se sont arrêtés au moment du Covid. C'est dans ce contexte qu'elle a construit son projet de reconversion professionnelle en lien avec ses compétences, son expérience et ses valeurs personnelles. Accompagnée par sa conseillère CEP, elle a identifié une formation à distance dispensée par des centres de formation professionnelle et de promotion agricole, et a confirmé son projet par plusieurs immersions réalisées sur ses congés payés. Elle a déposé une demande de PTP en janvier 2025.

(2) Article R. 6316-6 du code du travail : « Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 veillent à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues. »

Sa demande a été refusée au motif d'un coût horaire supérieur à la moyenne régionale, jugé insuffisamment justifié. Dans le cadre de son recours, elle a apporté des éléments détaillés expliquant ce coût : encadrement pédagogique renforcé (plusieurs formateurs spécialisés, coordinateur, ingénierie pédagogique, tutorat), effectifs réduits favorisant le suivi individualisé, accompagnement renforcé par huit tuteurs et formateurs, part importante de formation pratique en stage et modalités de formation à distance. Elle a également bénéficié d'un positionnement permettant de réduire la durée de 240 heures, générant une baisse d'environ 6 000 € sur la rémunération par rapport à des parcours antérieurement financés.

Malgré ces éléments objectifs, la Commission de recours a maintenu le refus initial fondé sur le seul écart au coût horaire moyen régional, sans prise en compte apparente de la réduction de durée et du coût total inférieur du parcours individualisé.

... À l'issue du dialogue de médiation, la Médiatrice a rédigé un courrier à l'attention de la Présidence de l'association Transitions Pro qui a maintenu son refus de prise en charge en raison du coût horaire supérieur à la moyenne régionale pour la même formation.

En second lieu, la comparaison du coût global d'un dossier, incluant la rémunération du salarié, à un coût moyen pose une difficulté de principe. La rémunération dépend du niveau de salaire du bénéficiaire et ne relève ni du choix de la formation ni de la certification. L'assimiler à un « surcoût » revient indirectement à introduire une différenciation fondée sur le niveau de rémunération, alors même que le dispositif de priorisation oriente déjà les financements vers les salariés les moins qualifiés. En outre, le coût global ne permet pas, à lui seul, d'apprécier la cohérence et la pertinence du projet, qui constituent pourtant les critères centraux d'examen.

JUIN 2025,

Monsieur B. : « Je travaille depuis 18 ans comme chauffeur de bus et à 42 ans, je souhaite changer de métier et devenir plombier [...]. J'ai vu avec mon CEP et je suis obligé de passer par une formation pour me reconverter. Or, c'est la deuxième fois que je présente un dossier, soit en tout quatre refus [...] ».

La situation de Monsieur B. illustre ces tensions. Malgré un projet étayé, 11 points de priorité sur 20 et une proposition de participation financière personnelle, le dialogue de médiation met en évidence que son dossier a été refusé sur la base du coût global de son dossier (environ 50 000 €) supérieur à la moyenne régionale. Pourtant, le coût horaire pédagogique demeure modéré (12 €/h) et d'autres dossiers plus coûteux ont été acceptés avec un niveau de priorité inférieur. Cette situation interroge la lisibilité des critères réellement mobilisés et la place effective du critère budgétaire dans la décision.

... Lors du dialogue de médiation, le correspondant médiation indique que Monsieur B. peut proposer de mobiliser des jours de son compte épargne-temps (CET) afin de réduire le coût global de son dossier.

Par ailleurs, la Médiatrice a vu en 2025 l'apparition de décisions faisant de la durée de la formation excédant 1 200 heures un motif autonome de rejet. Or, ni le code du travail ni les recommandations de France compétences ne prévoient qu'un parcours puisse être écarté pour ce seul motif. La durée constitue un élément de priorisation dans l'allocation des enveloppes budgétaires des Commissions, mais elle ne saurait être assimilée à un critère d'exclusion automatique.

Le droit envisage d'ailleurs expressément l'hypothèse de formations supérieures à un an ou à 1 200 heures, notamment à travers les règles relatives à la rémunération pendant le congé de transition professionnelle. Cette reconnaissance explicite confirme que de tels parcours sont juridiquement admis et intégrés dans l'architecture du dispositif.

Il est important de rappeler qu'à ce jour, le cadre réglementaire applicable aux associations Transitions Pro ne leur confère pas une compétence générale leur permettant de fixer des critères autonomes de prise en charge, à la différence des conseils d'administration des OPCO ou auparavant les Fongecif avec l'ancien dispositif du congé individuel de formation (CIF)⁽³⁾.

Les Commissions doivent donc fonder leurs décisions sur les critères prévus par la loi ainsi que sur les modalités et priorités de financement définies par les recommandations de France compétences. Elles ne sauraient, dans ce cadre, fixer des seuils ou plafonds de portée générale qui ne seraient pas prévus par les textes ou par ces orientations. En effet, ériger un élément de priorisation en condition d'éligibilité serait susceptible d'altérer la logique du dispositif et d'en fragiliser la sécurité juridique. Cette analyse s'apprécie au regard du cadre applicable en 2025, appelé à évoluer en 2026 avec la définition, par Certif Pro⁽⁴⁾, des conditions, modalités et priorités de financement dans le guide du PTP.

Compte tenu de ces éléments, il semble qu'un refus fondé exclusivement sur la comparaison du coût d'un projet à un coût moyen, ou sur la seule durée de la formation, apparaisse juridiquement fragile. L'appréciation d'un dossier doit demeurer individualisée, articulée autour de la cohérence du projet, de la pertinence de la formation et des perspectives d'emploi, dans le respect du cadre national applicable et du principe d'égalité de traitement des demandeurs.



Une recommandation sur le sujet est présente en chapitre 3 (recommandation n° 2026-1, page 44).



Les Commissions doivent donc fonder leurs décisions sur les critères prévus par la loi ainsi que sur les modalités et priorités de financement.

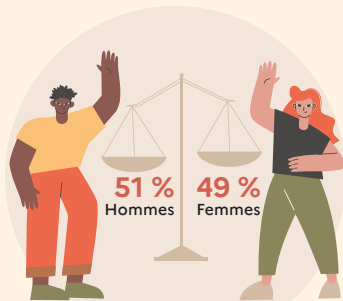
(3) Les dispositions du code du travail en matière de PTP n'étant pas supplétives, elles ne renvoient pas à un accord national interprofessionnel le soin de fixer les règles et de prévoir d'instituer des adaptations locales encadrées, permettant d'exclure ou de rejeter des dossiers.

(4) L'association Certif Pro constitue la tête de réseau nationale des associations Transitions Pro (CPIR). Créée par les partenaires sociaux dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle issue de la loi du 5 septembre 2018, elle assure l'animation, la coordination et la représentation du réseau au niveau national.

PORTRAIT DES DEMANDEURS DE MÉDIATION QUI SE SONT VUS REFUSER L'ACCÈS AU FINANCEMENT DE LEUR PTP

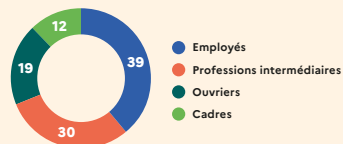
D'après les éléments collectés de manière systématique auprès des usagers et des associations Transitions Pro en cas de refus de financement PTP, voici leur profil et les caractéristiques de leur projet.

Les demandeurs



92 % CDI
5 % CDD
3 % Autres (intermittents ou intermittents)

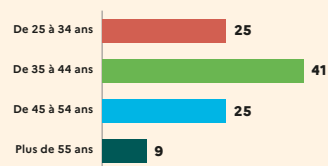
Cette année, la part des cadres a diminué (12 % en 2025 contre 22 % en 2024) et ce sont celles des professions intermédiaires (plus 8 points) et des ouvriers (plus 6 points) qui ont augmenté.



ÂGES (en %)

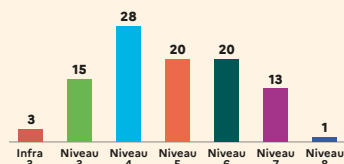
Un quart ont moins de 25 ans et un quart ont plus de 45 ans : l'âge moyen est de 41 ans.

En 2025, la part des plus de 55 ans a augmenté de 8 points (1 % en 2024).



NIVEAUX DE QUALIFICATION AVANT LE PTP (en %)

28 % ont un niveau 4 (38 % en 2024), et 54 % un niveau 5 et plus.



3 %

travaillent au sein d'un secteur en déclin qui figure dans la liste établie par chaque association Transitions Pro ; ce taux a diminué de 5 points (8 % en 2024) (2)

77 %

ont été accompagnés par un CEP (plus 6 points par rapport à 2024)

Leurs projets

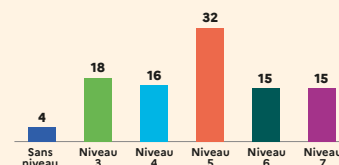
46 %

des projets visent un métier à fortes perspectives d'emploi ou un métier émergent figurant dans la liste établie par chaque association Transitions Pro (62 % en 2024, soit une baisse de 16 points).

NIVEAUX DE LA CERTIFICATION VISÉE (en %)

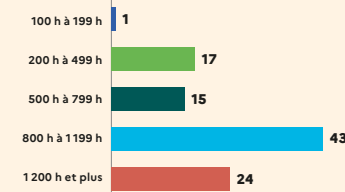
62 % des projets visent une certification de niveau 5 et plus (taux stable par rapport à 2024).

La répartition évolue toutefois : la part des certifications visées de niveau 5 a augmenté de 11 points (21 % en 2024) et celle des certifications de niveau 6 a diminué de 13 points (28 % en 2024).



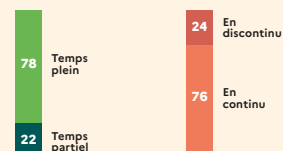
DURÉE DES FORMATIONS CHOISIES (en %)

67 % des formations sont longues, d'une durée supérieure à 800 heures (moins 5 points par rapport à 2024).



RYTHME DES FORMATIONS CHOISIES (en %)

Les formations sont majoritairement organisées à temps plein (78 %, moins 4 points par rapport à 2024) et en continu (76 %, moins 5 points).



Leurs dossiers PTP

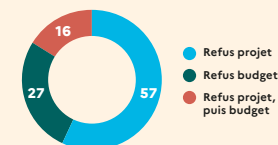
MOTIF DE REFUS EN COMMISSION (en %) (cf. description des motifs de refus en page 23)

73 % des dossiers de demandeurs ayant saisi la médiation ont été refusés dès la Commission d'instruction en raison d'un ou plusieurs critères de l'axe projet (moins 13 points par rapport à 2024).

Parmi ces refus, 60 % sont motivés par le critère « pertinence de la formation » (74 % en 2024).

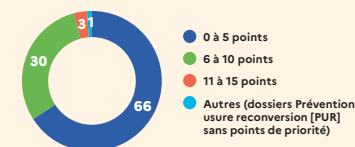
Il est intéressant de noter que ce critère ne concerne pas uniquement la pertinence de la formation en elle-même, mais également la pertinence de l'ingénierie financière et pédagogique qui sera mise en œuvre. Pour l'évaluation de ce critère, les questions suivantes peuvent être soulevées : est-ce que le PTP est le bon dispositif de financement pour ce projet ? Est-ce que le coût de la formation est cohérent ? Est-ce que les modalités pédagogiques sont adaptées au projet ?

27 % des dossiers des demandeurs de médiation ont été évalués probants sur l'axe projet dès le passage en Commission d'instruction, mais ont été refusés pour motif budgétaire (plus 13 points par rapport à 2024).



NOMBRE DE POINTS DE PRIORITÉ (en %)

La majorité des dossiers des demandeurs de médiation présentent un niveau de priorité faible (5 points ou moins) : 66 % des dossiers en 2025 (55 % en 2024).



(1) Arrêté du 8 janvier 2019 fixant les critères associés aux niveaux de qualification du cadre national des certifications professionnelles.

(2) Attention, ce différentiel est à nuancer, car cette année, au moins deux associations Transitions Pro ont décidé de ne retenir aucun secteur en déclin au regard de leurs données socio-économiques régionales.

LA SÉCURISATION DES CONDITIONS FINANCIÈRES DES USAGERS : UN GAGE DE RÉUSSITE DES RECONVERSIONS

—
13 %
des demandes de médiation éligibles concernent des difficultés de rémunération durant le projet de reconversion

Lorsque les salariés obtiennent un financement dans le cadre du PTP, ils entrent en formation. 16 % des demandes de médiation sur le PTP reçues en 2025 concernent des difficultés rencontrées par les usagers en cours de formation ou à l'issue du PTP. Ce type de demande continue d'augmenter (6 % en 2023, 13 % en 2024). Le plus souvent, elles sont liées à la rémunération, soit à cause d'une erreur, soit parce que l'usager pensait, à tort, percevoir plus, car il n'a pas compris comment fonctionnent les modalités de prise en charge de la rémunération.

Mais les difficultés financières des usagers peuvent également être liées à l'accompagnement CEP. En effet, certaines demandes de médiation reçues font état d'incidences d'accompagnement qui ont engendré une insécurité financière, à nouveau dans le cadre du dispositif de la « démission-reconversion ».

Dans tous ces cas de figure, que ce soit dans le cadre du PTP ou du dispositif « démission-reconversion », le problème rencontré compromet la poursuite sereine du projet. La démarche de médiation peut alors permettre de rétablir la situation, mais parfois, il est trop tard : les acteurs concernés ne sont plus en mesure de faire évoluer les décisions prises et le projet de l'usager est fortement compromis, voire abandonné.

Chaque année, la médiation de France compétences met en évidence des « accidents » liés à la démission-reconversion, que ce soit du fait de l'exigence des 1300 jours travaillés sans interruption ou du régime choisi par l'employeur pour l'indemnisation chômage de ses ex-salariés.

En 2023, les Médiateurs de France Travail et de France compétences avaient tous deux souligné dans leurs rapports respectifs cette problématique qui crée une différence de traitement découlant du régime d'auto-assurance de l'employeur et privant ainsi les usagers du secteur public des mêmes droits que ceux

travaillant dans le secteur privé, sans qu'ils ne soient parfaitement informés des règles applicables.

En 2025, les saisines d'usagers en très grandes difficultés dans leur projet de reconversion permettent de mettre en lumière que les conditions d'éligibilité à ce dispositif ne sont toujours pas fiabilisées et que certains usagers en pâtissent en premier lieu, avec, dans le meilleur des cas, 121 jours sans rémunération, ce qui peut fortement compromettre un projet de reconversion.

Exemples de saisines concernant les difficultés financières des usagers durant leur processus de reconversion

JUILLET 2025

Madame D. : « Pour le mois de mai, aucun jour férié ne m'a été rémunéré. J'ai adressé une demande de régularisation, mais à ce jour, je n'ai reçu aucun accusé de réception ni réponse. Cette situation me met en grande difficulté : je n'ai même pas pu régler mon loyer. Je trouve regrettable qu'on semble miser sur mon manque de moyens de vérification pour éviter de respecter mes droits. »

Madame D. saisit la médiation après avoir constaté l'absence de rémunération des jours fériés sur le mois de mai, situation qui l'a placée en difficulté financière. Restée sans réponse à sa demande de régularisation, elle estime que ses droits n'ont pas été respectés.

L'instruction de la médiation révèle toutefois que la prise en charge des jours fériés concerne uniquement les formations à temps complet. Or, Madame D. suit une formation à temps partiel. Le correspondant médiation de Transitions Pro confirme que, dans ce cadre, les jours fériés ne donnent pas lieu à rémunération, ce qui explique la baisse significative du montant versé pour le mois de mai. Le service des affaires juridiques de France compétences confirme cette analyse.

... Dans cette situation, la démarche de médiation n'a pas permis d'accéder à la demande de régularisation de l'usager, mais elle lui a permis de comprendre et d'accepter sa situation.

Cette saisine conduit néanmoins à une réflexion : l'absence d'information explicite, dans les courriers de notification, sur la non-rémunération des jours fériés en cas de formation à temps partiel ne permet pas aux bénéficiaires d'anticiper les variations de revenus. Une information plus précise en amont contribuerait à sécuriser financièrement les parcours.

OCTOBRE 2025

Madame C. : « Depuis décembre 2024, j'ai terminé ma formation et je n'ai toujours pas eu d'attestation pour me permettre de percevoir mes indemnités chômage. Je n'ai pas encore trouvé un poste définitif, donc je fais des remplacements. Mais dès lors que je ne travaille pas, je ne suis pas indemnisée, donc sans revenu. Durant la formation je vivais déjà sans le différentiel de mon chômage, toutes mes économies y sont passées depuis. »

À l'issue de son PTP-CDD, Madame C. indique ne pas avoir reçu l'attestation employeur nécessaire pour ouvrir ses droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi. Sans ce document, destiné à France Travail, elle ne peut percevoir d'indemnisation entre ses missions de remplacement et se retrouve

dans une situation financière particulièrement précaire.

En effet, dans le cadre d'un PTP-CDD, l'association Transitions Pro se substitue à l'employeur pendant la durée de la formation et doit, à son terme, délivrer l'attestation permettant l'examen des droits au chômage.

... Lors du dialogue de médiation avec l'association Transitions Pro, le correspondant constate que l'attestation est en attente de signature. La situation est alors régularisée et Madame C. a pu recevoir le document nécessaire pour faire valoir ses droits auprès de France Travail.

AOÛT 2025

Madame M. : « Je me permets de vous solliciter pour vous faire part d'une situation qui met en péril mon avenir professionnel, ainsi que ma stabilité financière. [...] Mon projet a été présenté à la Commission de Transitions Pro dans le cadre du dispositif démission-reconversion et j'ai reçu un avis favorable. Forte de cette validation, j'ai alors démissionné de mon CDI, mais j'ai reçu une notification de refus d'ARE au motif que je ne remplissais pas la condition des cinq années d'activité continue, à cause d'une interruption de 15 jours entre la fin de mon premier CDD et le début de mon CDI en 2020. Je suis complètement abasourdi. Cette période n'a jamais été identifiée comme un obstacle. D'autant plus que l'ensemble de mon parcours depuis 2020 s'est déroulé au sein du même établissement. [...] »

Madame M. obtient un avis favorable de la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) réunie au sein de Transitions Pro, dans le cadre du dispositif « démission-reconversion ». En confiance, elle démissionne de son CDI.

Lors de son inscription à France Travail, elle découvre qu'elle ne remplit pas la condition des 1300 jours d'activité continue, en raison d'une interruption de 15 jours entre deux contrats pourtant réalisés au sein du même établissement.

La médiation engage un dialogue avec l'opérateur CEP qui reconnaît un défaut de vigilance dans la vérification préalable de l'éligibilité. La direction de l'opérateur Avenir Actifs formalise ce constat par écrit, reconnaissant l'absence de sécurisation de la situation de l'utilisateur en amont du passage en Commission.

... La médiation de France compétences transmet alors un état des lieux circonstancié, accompagné de ce courrier, à la médiation de France Travail. Le dossier est présenté devant les instances paritaires régionales (IPR) de France Travail qui décident finalement d'accorder l'ARE, à l'issue d'un délai de 121 jours.

Ces situations demeurent particulièrement éprouvantes pour les anciens salariés concernés : le temps nécessaire au réexamen par les IPR les expose à plusieurs mois sans revenu, avec des conséquences humaines et financières souvent lourdes.

DÉCEMBRE 2025

Madame L. : « J'ai fait un dossier démissionnaire qui a reçu en mai 2025 une notification positive. J'ai donc démissionné en juillet et me suis inscrite à France Travail pour obtenir les ARE durant mon année de reprise d'études. Or, France Travail m'a rétorqué que je ne remplissais pas les conditions étant donné que mon employeur était une entreprise publique. Ma CEP ne comprend pas. Je suis donc actuellement sans aucun revenu depuis fin août et en formation à temps plein jusqu'en juin 2026. Il est évident que, si on m'avait signalé d'office que je ne remplissais pas les critères, je n'aurais pas démissionné dans ces conditions. [...] »

Madame L. obtient en mai 2025 un avis favorable dans le cadre du dispositif « démission-reconversion ». Elle démissionne de la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA), en mentionnant explicitement dans son courrier son intention de bénéficier du dispositif pour financer sa reconversion. Lors de son inscription à France Travail, elle découvre toutefois qu'elle est inéligible à l'ARE : son employeur public relève du régime d'auto-assurance chômage et, bien qu'ayant récemment conclu une convention de gestion avec France Travail pour l'instruction des dossiers (analyse des droits, calcul de l'ARE et application de la réglementation), il demeure soumis au régime spécifique applicable aux employeurs publics.

L'instruction de la médiation met en évidence un défaut d'information : ni l'opérateur CEP ni l'employeur n'ont alerté Madame L. sur son inéligibilité au dispositif au regard du statut de la CMA.

Contacté par l'opérateur CEP, l'employeur reconnaît sa responsabilité et se déclare disposé à prendre en charge le montant des allocations ainsi que les frais de gestion correspondants. Mais France Travail oppose une lecture stricte des textes, rappelant que le dispositif « démission-reconversion », prévu à l'article L. 5422-1 du code du travail, est réservé aux salariés relevant du régime d'assurance chômage de droit commun.

Les agents titulaires ou contractuels de droit public employés par un employeur public, soumis au régime spécifique de l'article L. 5424-1, en sont exclus. L'instance paritaire régionale (IPR) confirme d'ailleurs ce rejet.

La Médiatrice sollicite alors l'éclairage de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), qui confirme cette analyse juridique : en l'absence de base légale, l'engagement financier de la CMA ne peut, à lui seul, fonder un droit à indemnisation.

... La Médiatrice se rapproche parallèlement de la médiation de France Travail et invite Madame L. à en faire de même. Sur le fondement de l'équité, tenant compte de la bonne foi de l'utilisateur et de la méconnaissance de la réglementation par son employeur, la médiation de France Travail propose un traitement exceptionnel et dérogatoire, sous réserve de l'accord de la CMA, qui accepte de prendre en charge les sommes dues à l'issue du délai légal de 121 jours.

De son côté, la DGEFP reconnaît les difficultés persistantes de lisibilité du dispositif et confirme l'engagement d'actions visant à mieux informer et sensibiliser les employeurs publics quant à la non-éligibilité de leurs agents au dispositif « démission-reconversion », afin de prévenir la répétition de telles situations.

“

Chaque année, la médiation de France compétences met en évidence des « accidents » liés à la démission-reconversion. Elle souhaite une nouvelle fois, alerter les pouvoirs publics sur l'existence d'un dispositif insuffisamment sécurisé, qui ne permet pas aux salariés de démissionner en ayant, au préalable, la certitude de leur éligibilité à l'ARE ou à l'ARCE.

LORSQUE DES ORGANISMES DE FORMATION NE RESPECTENT PAS LES RÉFÉRENTIELS ET LES CERTIFICATIONS CHOISIS, LES PROJETS DE RECONVERSION SONT COMPROMIS

Cette année, la médiation a été sollicitée par plusieurs usagers du PTP confrontés à de graves difficultés à la suite d'agissements frauduleux imputables à l'organisme de formation choisi pour mettre en œuvre leur reconversion.

Dans de telles situations, la médiation dispose de plusieurs moyens d'action. D'une part, elle peut solliciter l'association Transitions Pro, en sa qualité de financeur, afin d'engager un dialogue avec l'organisme concerné et rechercher des solutions permettant la poursuite du parcours de formation dans des conditions sécurisées et conformes aux engagements contractuels. Mais elle peut également prendre contact directement avec l'organisme de formation afin d'obtenir un éclairage ou mieux comprendre la situation. Lorsque les faits signalés présentent un caractère particulièrement grave, notamment en cas de discrimination, de harcèlement ou d'atteinte aux droits fondamentaux, la Médiatrice oriente systématiquement l'usager vers le Défenseur des droits, autorité compétente pour instruire ce type de situations et, le cas échéant, intervenir.

Exemple de saisine concernant les difficultés rencontrées avec l'organisme de formation durant le processus de reconversion

JUILLET 2025

Monsieur T. : « Je me permets de vous écrire pour porter à votre attention des pratiques inacceptables de la part de mon centre de formation. Un mois après le début de la formation, nous avons été informés qu'un stage de 350 heures était obligatoire pour obtenir la certification.

Ce manquement a eu des conséquences catastrophiques pour de nombreux étudiants de notre promotion, entraînant la nécessité pour sept d'entre nous de subir une rupture conventionnelle... ».

Monsieur T. saisit la médiation pour signaler les pratiques de son organisme de formation. Un mois après le début de la formation financée dans le cadre d'un PTP, les stagiaires apprennent qu'une période d'application en entreprise (PAE) de 350 heures est obligatoire pour l'obtention de la certification.

Les échanges conduits dans le cadre de la médiation confirment que ces heures de stage n'avaient pas été mentionnées dans le volet « prestataire de formation » du dossier PTP. L'association Transitions Pro ayant refusé de financer la rémunération correspondant à ces heures non prévues dans la demande initiale, Monsieur T. a été contraint de signer une rupture conventionnelle avec son employeur afin de pouvoir réaliser ce stage indispensable à l'obtention de la certification.

Le requérant indique que l'organisme de formation a proposé aux stagiaires concernés de se déclarer auto-entrepreneurs afin d'effectuer une mission en freelance auprès d'entreprises partenaires durant cette période obligatoire, pour une rémunération de 1000 € pour 350 heures de travail, rémunération très inférieure à celle qu'il aurait perçue dans le cadre du PTP.

... À la demande de Monsieur T., qui a accepté de lever la confidentialité de son identité et de sa situation, et au regard de la gravité des faits signalés et de leurs conséquences pour les bénéficiaires des promotions concernées, la médiation a transmis ces éléments à la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, afin qu'un examen de la situation puisse être engagé.

Les différents exemples décrits montrent que les usagers qui saisissent la médiation n'obtiennent pas toujours une issue conforme à leurs attentes.

La médiation offre néanmoins un espace de dialogue qui permet aux parties de s'écouter, de clarifier leurs positions respectives et de mieux comprendre les décisions prises, ainsi que leurs fondements et leurs conséquences.

La médiation de France compétences contribue donc à une meilleure compréhension des droits des usagers et permet, lorsque c'est nécessaire, de faire reconnaître des situations non conformes ou particulièrement sensibles.

Chaque saisine fait ainsi l'objet d'une analyse reposant sur deux approches complémentaires :

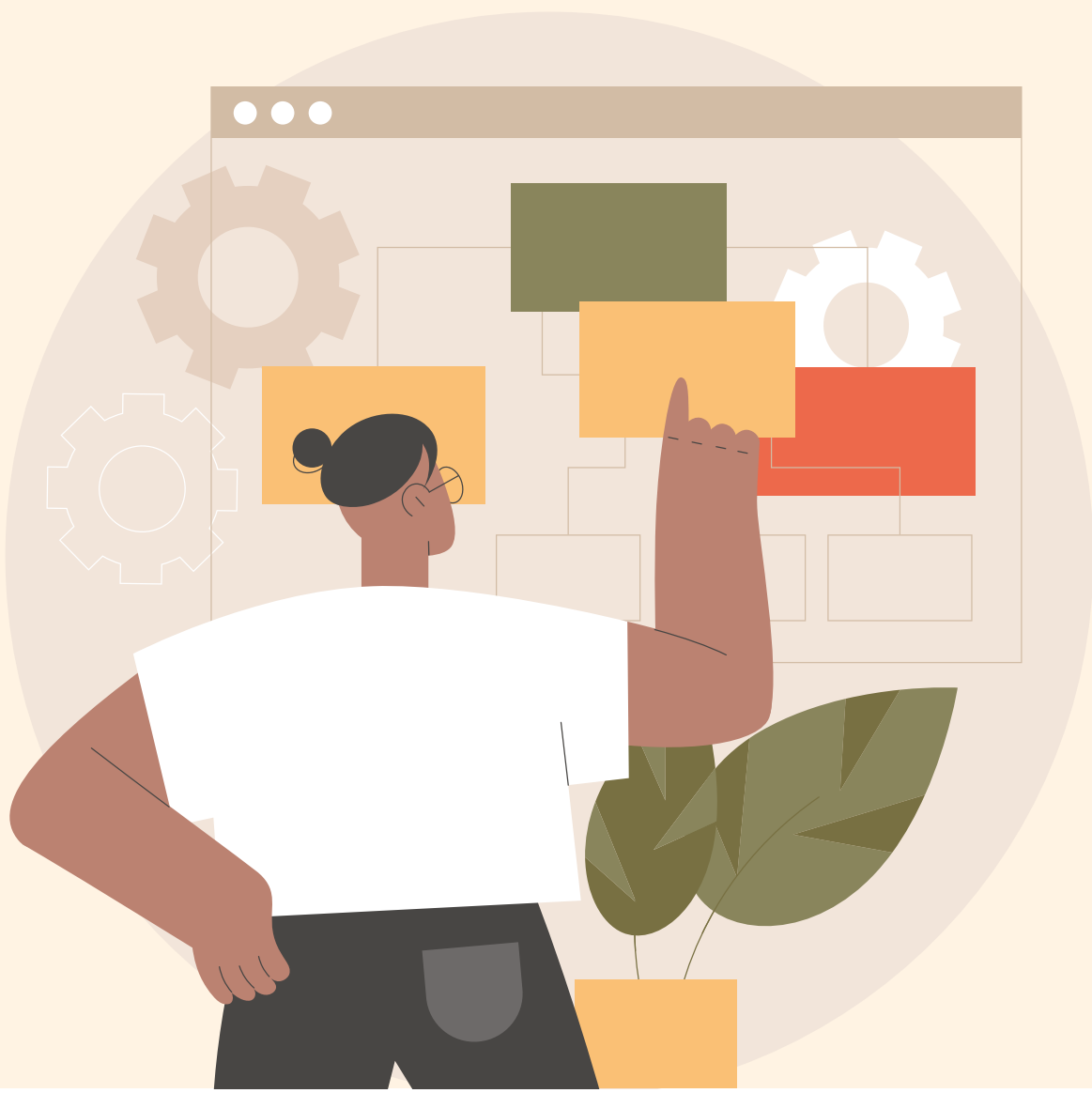
- **une approche en droit**, consistant à examiner la situation au regard des textes applicables afin d'identifier d'éventuelles erreurs d'interprétation ou dysfonctionnements ;
- **une approche en équité**, visant à s'assurer que l'application des règles ne produise pas d'effets manifestement contraires à leur esprit ou susceptible, de générer des inégalités entre catégories de salariés.

La Médiatrice rappelle que les réponses apportées dans le cadre de la médiation sont confidentielles et propres à chaque situation. Elles ne créent ni précédent ni jurisprudence et ne sont pas transposables à d'autres situations d'apparence comparable.

>>

Une recommandation sur le sujet est présente en chapitre 3 (recommandation n° 2026-3, page 47).

Recommandations



« Si les médiateurs ont un rôle à jouer dans l'amélioration du fonctionnement des services publics, [...] c'est parce que les requêtes qu'ils reçoivent leur apprennent quelque chose de la réalité concrète du droit tel qu'il s'applique. Ils en sont si nettement conscients que, dans les rapports annuels, les médiateurs font toujours figurer leurs préconisations d'ordre général après la présentation de leur activité de traitement des cas particuliers, qui seule fonde la pertinence et la légitimité de ces préconisations. Et la condition première pour que ces préconisations inspirées de l'expérience de la médiation puissent être étudiées et mises en œuvre est qu'elles soient formulées et publiées pour être discutées. »

*Rapport de France Stratégie, juillet 2019 (page 108) :
« Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation
entre citoyens et administration ».*

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2025

RECOMMANDATION n° 2025-1

Harmoniser et ajuster le mode de calcul de la rémunération durant le PTP des intérimaires en contrat de mission

La Médiatrice avait mis en évidence que l'application des règles de calcul du salaire moyen de référence pour les salariés intérimaires en contrat de mission engendre des disparités significatives pouvant conduire, en cas de multi-employeurs, à une sous-évaluation significative de leur rémunération pendant leur formation.

Afin de garantir une rémunération juste et équitable à ces bénéficiaires, la Médiatrice avait proposé une révision urgente des modalités de calcul de leur rémunération durant le PTP et avait émis deux propositions : neutraliser les périodes sans mission au sein de l'entreprise de travail temporaire concernée ou intégrer l'ensemble des rémunérations perçues sur la période de référence en prévoyant un versement de la rémunération par l'association Transitions Pro.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

En 2025, la Médiatrice n'a pas reçu de saisine d'usager intérimaire qui contesterait le montant de leur rémunération perçue durant le PTP. Pour autant, les modalités de calcul n'ont pas évolué. Certaines associations Transitions Pro appliquaient déjà la neutralisation de certaines périodes dans le calcul de la rémunération, atténuant ainsi les effets de la règle inadaptée à ce statut spécifique.

(1) Règlement général sur la protection des données (RGPD).

... La Médiatrice souhaite rappeler qu'une évolution réglementaire permettrait de régulariser une pratique d'ores et déjà mise en œuvre par certaines Transitions Pro et de l'officialiser pour l'ensemble du territoire national.

RECOMMANDATION n° 2025-2

Garantir le respect du RGPD⁽¹⁾ et supprimer les informations relatives aux anciens dossiers dont la durée de conservation dépasse celle prévue dans la politique de confidentialité

Conformément aux principes de limitation de la conservation et de minimisation des données prévus par le RGPD, la Médiatrice avait invité les associations Transitions Pro à archiver ou supprimer toute information relative à d'anciens dossiers dès lors que la durée de conservation fixée par leur politique de confidentialité était expirée.

La Médiatrice avait également souligné le caractère impératif de ne pas mobiliser d'informations issues de dossiers antérieurs dans le cadre des Commissions d'instruction ou de recours, afin de garantir aux usagers que leur nouvelle demande soit examinée dans des conditions pleinement équitables. Cette exigence permet aux Commissions de statuer en toute impartialité, au regard des seuls critères réglementaires d'évaluation des projets et des priorités définies par France compétences.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

Un échange avec Certif Pro (tête de réseau des associations Transitions) a permis d'identifier que les associations Transitions Pro ont fait évoluer en 2025 leur système d'information, qui ne mentionnera plus la présence d'anciens dossiers sur les fiches individuelles présentées en Commission.

RECOMMANDATION n° 2025-3

Rétablir l'équité de traitement dans l'accès au PTP des journalistes pigistes

La médiatrice avait reçu la saisine d'une journaliste pigiste après le refus de sa demande de PTP fondé sur l'interprétation selon laquelle les journalistes pigistes ne pourraient accéder au PTP qu'après une requalification de leur situation en salariat. Or, d'une part, le code du travail établit une présomption de salariat⁽²⁾ pour les journalistes professionnels et, d'autre part, un accord étendu relatif à la formation professionnelle dans la presse magazine prévoit explicitement l'accès des journalistes pigistes au PTP sans condition. Enfin, exiger une requalification formelle revient à inciter les journalistes pigistes à engager des démarches contentieuses contre leur employeur.

Afin de rétablir l'égalité de traitement, la Médiatrice avait proposé au législateur de clarifier les critères d'éligibilité des journalistes pigistes au PTP.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

En 2025, la Médiatrice n'a pas reçu de saisine de journalistes pigistes qui se seraient vus refuser l'accès au PTP. Ce point est encore à l'étude auprès des services de la DGEFP.

(2) Article L. 7112-1 du code du travail : « Toute convention par laquelle une entreprise de presse s'assure, moyennant rémunération, le concours d'un journaliste professionnel est présumée être un contrat de travail, quels que soient le mode et le montant de la rémunération ainsi que la qualification donnée à la convention par les parties. »

RECOMMANDATION n° 2025-4

Éviter les refus de PTP basés sur l'absence de code ROME dans les fiches RNCP

La Médiatrice avait constaté qu'une lecture restrictive des codes ROME listés dans les fiches RNCP pouvait conduire à des refus de PTP injustifiés. En effet, ces codes ROME ont une valeur indicative : ils visent à illustrer les principaux débouchés d'une certification, sans conditionner l'accès au financement. D'autant qu'une contrainte purement technique limite leur nombre à cinq occurrences, de sorte que la liste ne saurait refléter de manière exhaustive l'ensemble des perspectives professionnelles offertes par la certification.

Afin de prévenir des rejets infondés et de réaffirmer le rôle des Commissions, chargées d'apprécier au cas par cas, la pertinence des projets, la Médiatrice avait recommandé que la recevabilité et l'instruction des dossiers PTP ne reposent pas sur une stricte correspondance entre le code ROME visé dans le projet de reconversion et ceux figurant dans la fiche RNCP.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

En 2025, la Médiatrice n'a pas reçu de saisine sur ce point, et un échange avec le réseau des associations Transitions Pro confirme que les dossiers ne sont plus bloqués au niveau de la recevabilité : ce sont les Commissions qui apprécieront la pertinence des codes ROME valorisés par les candidats au PTP, au regard de leur projet.

RECOMMANDATION n° 2025-5

Accélérer la décrémentation des droits CPF « réservés » pour les PTP afin de garantir l'acquisition de nouveaux droits

La Médiatrice avait été saisie par une salariée dont les droits CPF demeuraient bloqués à l'état « réservé » plus de deux ans après la fin de son PTP. Son dossier était resté ouvert en raison d'un engagement financier non facturé, empêchant sa clôture dans le système d'information de Transitions Pro. Or, seule cette clôture permet la décrémentation effective des droits réservés dans Mon compte Formation. À défaut, ces droits « réservés » continuent d'être intégrés dans le calcul d'alimentation du CPF, empêchant l'utilisateur ayant atteint son plafond d'en acquérir de nouveaux.

Afin d'éviter que les usagers ne soient pénalisés par ces délais administratifs, la Médiatrice avait proposé un rapprochement entre les associations Transitions Pro et les équipes de la Caisse des Dépôts afin d'envisager un processus de clôture en deux temps, garantissant une gestion plus fluide des droits CPF.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

En 2025, aucune évolution n'a été constatée et la Médiatrice a reçu de nouvelles demandes d'usagers sur ce point. Toutefois, le réseau des associations Transitions Pro l'informe qu'une réflexion est enclenchée et que le choix a été fait de modifier le SI commun afin d'éviter de solliciter le groupe Caisse des Dépôts pour une modification plus large. En effet, une clôture intermédiaire permettra à terme de déclencher la décrémentation des droits CPF dans Mon compte Formation.

RECOMMANDATION n° 2025-6

Garantir l'équité de traitement et l'anonymat dans l'instruction des demandes de PTP des salariés des associations Transitions Pro

Les salariés des associations Transitions Pro se trouvent dans une situation particulière lorsqu'ils déposent une demande de financement au titre du PTP : leur dossier est instruit par l'organisation même dans laquelle ils travaillent. Cette configuration est susceptible de fragiliser le principe d'impartialité et de porter atteinte à la confidentialité de la démarche, en raison de la connaissance potentielle de leur situation par leurs collègues notamment.

Afin de garantir une équité de traitement et de préserver l'anonymat des demandes formulées par les salariés des associations Transitions Pro, la Médiatrice avait recommandé la mise en place d'une gestion externalisée, consistant à confier l'instruction de ces dossiers à l'association Transitions Pro d'une autre région.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

La solution retenue repose sur la désignation, au sein de chaque association Transitions Pro, d'une personne identifiée comme tiers de confiance, chargée d'instruire et de régler les demandes déposées par les salariés de la structure. Ce dispositif vise à assurer le traitement le plus confidentiel et impartial possible de ces dossiers, tout en tenant compte des contraintes organisationnelles.

RECOMMANDATION n° 2025-7

Garantir un examen impartial des demandes de PTP des conducteurs-receveurs qui souhaitent devenir enseignants de la conduite

Régulièrement sollicitée par des conducteurs-receveurs⁽³⁾ souhaitant se reconvertir comme enseignants de la conduite, la Médiatrice avait constaté que leurs demandes de PTP étaient refusées en raison de suspicions de cumul d'activités, pourtant interdit par leur contrat de travail. Ces refus les plaçaient dans une impasse : leur employeur, confronté à des difficultés de recrutement, n'avait aucun intérêt à faciliter leur départ et ils n'étaient pas éligibles au dispositif de démission-reconversion.

La Médiatrice avait rappelé qu'une présomption de cumul d'activité ne pouvait justifier ces refus et que le contrôle du respect des obligations contractuelles relève de l'employeur, non de l'association Transitions Pro. Elle avait également recommandé que ces demandes soient examinées selon les mêmes critères que toute autre, sans remise en cause a priori de la sincérité du projet.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

En 2025, une seule saisine a été enregistrée pour un projet similaire, refusé pour d'autres motifs. Cette évolution laisse présumer que la recommandation a été prise en compte.

La Médiatrice souhaite également revenir sur une ancienne recommandation.

RECOMMANDATION n° 2024-4

Anticiper davantage le renouvellement des titres et diplômes au RNCP

En 2023, plusieurs demandes de PTP avaient été refusées en raison de l'expiration imminente de l'enregistrement RNCP des diplômes visés, les nouvelles fiches étant publiées trop tardivement pour permettre l'instruction des demandes de financement déposées trois mois avant le début de la formation.

Afin d'éviter toute rupture dans l'accès aux financements, la Médiatrice avait recommandé aux ministères certificateurs d'anticiper les procédures de renouvellement, de manière à permettre la publication des nouvelles fiches au moins trois mois avant l'échéance des précédentes.

SUIVI DE LA RECOMMANDATION

En 2025, la Médiatrice constate avec satisfaction que de nouvelles fiches RNCP sont désormais publiées suffisamment en amont des dates d'expiration, sécurisant ainsi les décisions de financement et garantissant la continuité de l'enregistrement.

(3) Le conducteur-receveur assure en toute sécurité et selon la réglementation routière le transport de passagers en autobus ou en autocar, en général sur des trajets réguliers – transport urbain et interurbain – (OPCO Mobilités).

RECOMMANDATIONS 2026

RECOMMANDATION n° 2026-1

Clarifier la prise en compte du coût des projets dans les décisions de financement du PTP

Constat

Il ressort des saisines adressées à la médiation de France compétences que les associations Transitions Pro, chargées de l'instruction et de la décision relative à la prise en charge des projets de transition professionnelle (PTP), sont de plus en plus confrontées à des dossiers dont le coût global est significativement supérieur au coût moyen observé par région, parfois dans des proportions pouvant atteindre trois ou quatre fois ce montant.

L'analyse du cadre juridique applicable met en évidence que le critère financier, qu'il s'agisse du coût pédagogique de la formation ou du coût global du dossier incluant la rémunération, ne constitue pas, en tant que tel, un motif explicite permettant d'accepter ou de refuser une demande. En effet, l'article R. 6323-14 du code du travail prévoit que l'appréciation des projets repose sur trois critères : la cohérence du projet, la pertinence du parcours de formation et des modalités de financement envisagées, ainsi que les perspectives d'emploi à l'issue de la formation.

Toutefois, la recommandation n° PTP-2020-01 de France compétences, relative aux règles de prise en charge des financements alloués aux PTP engagés au titre du compte personnel de formation (CPF), impose aux associations Transitions Pro d'apprécier la pertinence des modalités de financement envisagées, au regard notamment du coût pédagogique de la formation⁽¹⁾. Cette appréciation s'appuie sur les outils disponibles, tels que les dispositifs de suivi régional, l'application CPF et, à terme, l'outil de partage des données mentionné au deuxième alinéa de l'article L. 6353-10 du code du travail, ainsi que l'observatoire des coûts de France compétences.

Par ailleurs, les associations Transitions Pro assurent la gestion de fonds publics et doivent en garantir une utilisation responsable et soutenable, afin de permettre le financement du plus grand nombre de projets. Cette responsabilité crée une tension entre, d'une part, l'obligation de financer des projets solides et cohérents et, d'autre part, la nécessité de préserver l'équilibre financier du dispositif afin d'éviter qu'un nombre limité de dossiers particulièrement coûteux ne compromette la capacité globale de financement.

(1) S'appuyant sur l'article R. 6316-6 du code du travail, la recommandation rappelle que ce coût doit être en adéquation avec le besoin de formation, l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, l'innovation des moyens mobilisés et les tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations sur la région.

Or, le cadre juridique actuel ne prévoit pas explicitement la possibilité d'écarter un dossier en raison du caractère excessif du coût pédagogique de la formation ou du coût global du projet (incluant la rémunération). Dans ce contexte, certaines Commissions sont amenées à mobiliser le critère de la pertinence du parcours de formation pour motiver un refus de financement. Dans ces situations, ce critère est interprété non pas comme une remise en cause du choix de la formation, de son contenu ou de ses modalités pédagogiques, mais comme une appréciation implicite de la pertinence du coût ou de la durée de celle-ci au regard des objectifs de mutualisation des fonds.

Si cette pratique répond à une logique de gestion responsable des ressources, elle ne repose pas sur un fondement suffisamment explicite, ce qui fragilise juridiquement les décisions de refus et peut susciter une incompréhension

des salariés, qui découvrent ce motif de refus tardivement, à l'issue de la Commission.

Cette problématique s'inscrit en outre dans un contexte budgétaire plus contraint. Les ressources des associations Transitions Pro ont diminué d'environ 13 % en 2024, baisse reconduite en 2025. Dans ce contexte, les Commissions ont exercé une vigilance accrue quant au coût des projets examinés. Les saisines adressées à la médiation font ainsi apparaître une augmentation des refus faisant référence, explicitement ou implicitement, au coût du dossier, qu'il s'agisse du coût pédagogique de la formation ou du coût global du projet. Cette évolution souligne la nécessité de clarifier le cadre d'appréciation permettant de concilier l'équité entre les demandeurs et la soutenabilité financière du dispositif.

Proposition

Afin de permettre que les décisions de refus fondées sur des considérations financières objectives soient clairement motivées et compréhensibles pour les usagers, il est proposé :

– d'engager une réflexion nationale visant à clarifier le périmètre du critère de la « pertinence du parcours de formation et des modalités de financement envisagées ». Plutôt que de conduire à l'exclusion de projets jugés trop coûteux, cette clarification pourrait permettre d'envisager des mécanismes de modulation du niveau de prise en charge (rémunération et/ou coût pédagogique), voire la mise en place d'un reste à charge ou d'un cofinancement obligatoire lorsque le coût du projet apparaît particulièrement élevé au regard des coûts habituellement observés et des ressources disponibles ;

– d'améliorer l'information en amont des salariés, notamment lors de la constitution du dossier, afin qu'ils puissent être alertés, avant le passage en Commission, sur les risques de refus liés à un coût exceptionnellement élevé. Cette information pourrait permettre, lorsque cela est possible, d'orienter les demandeurs vers des solutions alternatives (formations équivalentes, ajustement du parcours, optimisation du coût global, recherche de cofinancements, etc.).

Une telle clarification contribuerait à renforcer la transparence des décisions, à sécuriser juridiquement les pratiques des Commissions et à mieux concilier l'équité entre les demandeurs et l'exigence de gestion responsable des fonds publics.

RECOMMANDATION

n° 2026-2

Mieux reconnaître et valoriser les parcours de transition professionnelle intégrant un co-investissement préalable des usagers

Constat

Les situations observées dans le cadre des médiations font apparaître une dynamique encore insuffisamment prise en compte : celle de salariés qui choisissent de co-investir dans leur projet de reconversion en amont du dépôt de leur dossier PTP, notamment en finançant eux-mêmes un ou plusieurs blocs de compétences relevant de la certification visée (mobilisation du CPF, recours à la VAE, congés payés, autofinancement, etc.).

Ces démarches volontaires traduisent un fort niveau d'engagement dans le projet de reconversion, une capacité d'anticipation et une responsabilisation accrue des bénéficiaires. Elles présentent par ailleurs des avantages objectifs pour le dispositif :

- une réduction de la durée de la formation à financer au titre du PTP ;

- une diminution du coût global du parcours, y compris de la rémunération prise en charge ;
- une sécurisation du projet professionnel, l'investissement préalable du salarié constituant un indicateur de motivation et de persévérance.

Ces situations s'inscrivent pleinement dans l'esprit des priorités nationales et régionales de financement, notamment celles visant à encourager les parcours déjà engagés (blocs de compétences) ou cofinancés par d'autres dispositifs, ou encore présentant une réduction de la durée de formation.

Pourtant, en l'état actuel, ces parcours dits « hybrides » peuvent se trouver paradoxalement pénalisés faute de reconnaissance. Certaines contraintes administratives ou procédurales peuvent fragiliser leur examen : temporalité des justificatifs exigés, validation différée des blocs de compétences ou encore difficulté à apprécier des parcours déjà partiellement engagés.

Ces situations sont susceptibles de décourager des démarches pourtant vertueuses et pleinement cohérentes avec les objectifs d'efficacité du dispositif PTP.

Il semble également important de sensibiliser les organismes certificateurs à ces parcours hybrides afin qu'ils adaptent les modalités de preuve attendues (attestations de blocs validés, d'heures de formation réalisées, de parcours en cours, etc.).

Reconnaître et encourager ces démarches contribuerait à renforcer l'implication des salariés dans la construction de leur avenir professionnel, à optimiser l'utilisation des fonds du PTP et à favoriser l'accès du plus grand nombre à des parcours de reconversion soutenables et sécurisés.

À ce titre, ces projets constituent un levier stratégique pour l'évolution du dispositif et méritent d'être pleinement pris en compte dans les réflexions en cours sur son adaptation et son efficacité.

Proposition

Au regard de ces constats, la Médiatrice recommande que Certif Pro, en tant que tête de réseau des associations Transitions Pro, engage une réflexion visant à :

- mieux intégrer la notion de co-investissement préalable dans l'analyse qualitative des dossiers et, le cas échéant, dans les mécanismes de priorisation des projets ;
- sécuriser l'examen de ces parcours hybrides, en évitant que des contraintes administratives ou des exigences formelles ne conduisent à interrompre ou à reconstituer artificiellement des parcours déjà engagés ;
- sécuriser les trajectoires hybrides, sans imposer de ruptures artificielles dans les parcours de formation lorsque c'est possible.

RECOMMANDATION

n° 2026-3

Vérifier la conformité des parcours certifiants financés dans le cadre des PTP

Constat

La Médiatrice a été saisie par des stagiaires ayant découvert, plus d'un mois après leur entrée en formation, l'existence d'une période d'application en entreprise de 350 heures pourtant obligatoire pour l'obtention de la certification visée. Or, le programme de formation transmis par l'organisme en amont ne mentionnait pas cette modalité d'apprentissage faisant partie intégrante du parcours certifiant.

Après avoir sollicité en vain un financement complémentaire auprès de Transitions Pro, les salariés ont été contraints de démissionner ou de conclure une rupture conventionnelle avec leur employeur afin de pouvoir réaliser cette période en entreprise. La Médiatrice a été saisie alors que ces stages étaient en cours de réalisation, c'est-à-dire postérieurement à la rupture de leur contrat de travail.

L'analyse du dossier a révélé qu'une composante obligatoire du référentiel de certification (la période d'application en entreprise) n'avait pas été intégrée dans le parcours présenté au financeur. Cette omission avait placé les bénéficiaires dans une impasse :

impossibilité d'obtenir la certification sans rupture du contrat de travail, recours à des solutions précaires pour réaliser le stage, et préjudices financiers et professionnels significatifs.

Or, le PTP a pour finalité l'obtention effective d'une certification professionnelle enregistrée au RNCP. À ce titre, il ne peut se limiter au financement d'un volume d'heures de formation théorique : il doit couvrir l'intégralité du parcours nécessaire à la validation du titre visé, tel que défini dans son référentiel officiel.

Dès lors, il appartient aux associations Transitions Pro, avant tout passage en Commission :

- de vérifier la conformité du programme au référentiel RNCP en vigueur ;
- de s'assurer que l'ensemble des composantes obligatoires, notamment les périodes en entreprise, sont clairement identifiées ;
- d'intégrer ces éléments dans le plan de financement soumis à décision.

À défaut de ces vérifications, les bénéficiaires se trouvent confrontés à un choix impossible : rompre leur contrat de travail pour effectuer le stage requis ou renoncer à l'obtention de la certification.

Il ne s'agit pas pour les associations Transitions Pro de se substituer aux services de contrôle de l'État, mais d'exercer pleinement leur responsabilité de financeur en sécurisant juridiquement les parcours qu'elles financent.

Proposition

La Médiatrice recommande la mise en place d'une vérification systématique de la complétude des parcours certifiants avant leur présentation en Commission.

Cette vérification doit garantir que toute décision de financement couvre l'intégralité

des composantes obligatoires définies par le référentiel en vigueur et permette effectivement au bénéficiaire d'obtenir la certification visée, dans des conditions juridiquement sécurisées et pleinement protectrices de ses intérêts.

RECOMMANDATION n° 2026-4

Assurer une mobilisation prioritaire des droits CPF dans le financement des PTP, conformément à la loi

Constat

La médiation a été saisie d'une situation révélant un dysfonctionnement dans la mobilisation des droits inscrits au compte personnel de formation (CPF) dans le cadre d'un projet de transition professionnelle (PTP).

En l'espèce, la salariée, ayant achevé son PTP en juin 2025, indique que son dossier avait été initialement refusé pour motif budgétaire, puis accepté en Commission de recours en raison de sa participation financière aux frais pédagogiques. Elle avait en effet proposé de prendre à sa charge la somme de 10 000 € (empruntée auprès d'une banque) sur un coût pédagogique total de 13 780 €. Par ailleurs, en raison de sa reconnaissance en qualité de travailleuse handicapée, une subvention complémentaire d'un montant de 3 500 € avait pu être mobilisée par l'association Transitions Pro.

L'examen de son dossier révèle qu'au moment de son passage en Commission d'instruction, l'usager disposait de 5 000 € de droits inscrits sur son CPF. Or, après l'acceptation du financement à l'issue de la Commission de recours, seuls 280 € ont été mobilisés, sans qu'aucune justification explicite ne soit apportée à cette mobilisation partielle.

Pourtant, l'article L. 6323-17-1 du code du travail prévoit que « *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* ». De même, l'article R. 6323-14-4 précise les modalités selon lesquelles ces droits sont intégrés au financement du projet.

Il résulte de ces dispositions que la mobilisation des droits CPF ne constitue pas une possibilité laissée à l'appréciation du salarié ou de l'organisme financeur, mais revêt un caractère obligatoire : les droits CPF doivent être mobilisés en priorité dans l'ingénierie financière.

Les échanges conduits par la Médiatrice avec le réseau des associations Transitions Pro révèlent toutefois que le système d'information (SI) commun fonctionne selon une logique inverse. Le paramétrage actuel consiste à intégrer en premier lieu les cofinancements identifiés (employeur, financeurs publics autres que Transitions Pro, bénéficiaire) pour couvrir le coût pédagogique. Lorsque ces contributions couvrent le coût pédagogique total, les droits CPF du titulaire ne sont pas mobilisés.

Or, le SI devrait au contraire mobiliser en priorité l'intégralité des droits CPF disponibles au moment de la validation du dossier, puis, en fonction du montant restant à financer, compléter avec les cofinancements identifiés.

Dans la situation examinée, une mobilisation conforme des droits CPF aurait réduit de manière significative l'effort financier personnel de la salariée et, en conséquence, le montant de son emprunt bancaire.

Si la dotation budgétaire allouée aux associations Transitions Pro intègre effectivement la prise en charge des droits CPF et pèse, de ce fait, sur leur enveloppe globale, cette contrainte ne saurait justifier une application contraire aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Proposition

En conséquence, la Médiatrice recommande :

- de faire évoluer le SI commun des associations Transitions Pro afin de garantir la mobilisation systématique et prioritaire de l'intégralité des droits CPF disponibles au moment de la validation du dossier, en vue de financer tout ou partie du coût pédagogique de la formation ;
- puis, sur la base du montant restant à financer, de procéder à l'ingénierie financière du dossier en appliquant la règle de priorisation des différents financements.

La conformité aux textes ne saurait dépendre d'un paramétrage informatique ni de contraintes budgétaires internes. La mobilisation prioritaire des droits CPF constitue une exigence juridique impérative et une condition essentielle d'équité et de transparence pour les bénéficiaires du dispositif.

RECOMMANDATION n° 2026-5

Clarifier l'éligibilité au financement PTP des derniers blocs de compétences d'une certification devenue inactive au RNCP dès lors que le parcours a été engagé durant sa période d'enregistrement

Constat

La Médiatrice a été saisie par un usager à la suite du refus de dépôt de son dossier de projet de transition professionnelle (PTP) au motif que la fiche RNCP de la certification visée était devenue inactive à la date de passage en Commission d'instruction.

La certification concernée était organisée sur une durée de trois ans et le candidat avait engagé son parcours certifiant deux ans avant la date de fin d'enregistrement au RNCP. Les premiers blocs de compétences avaient été suivis et validés alors que la certification était encore active. La demande présentée portait uniquement sur le financement de la dernière année correspondant aux derniers blocs nécessaires à l'obtention de la certification.

Le guide des règles et modalités de prise en charge des PTP précise, dans la fiche relative aux projets éligibles, qu'un projet n'est recevable que si la formation préparée conduit à une certification toujours enregistrée aux répertoires à la date de début de la formation.

Toutefois, l'article L. 6113-9 du code du travail prévoit expressément que les personnes ayant intégré une formation conduisant à une certification alors que celle-ci était en cours de validité peuvent, après son obtention, se prévaloir de son inscription au RNCP. Autrement dit, la perte ultérieure de validité de la fiche n'est pas de nature à remettre en cause la valeur de la certification pour les candidats ayant intégré le parcours pendant la période d'enregistrement et l'ayant poursuivi sans discontinuité.

L'interprétation de la règle proposée par le guide des règles et modalités de prise en charge du PTP ne prend ainsi pas en compte les situations dans lesquelles le parcours de formation a été engagé antérieurement à la demande de financement adressée à Transitions Pro, celle-ci portant sur les derniers blocs de compétences nécessaires à l'obtention de la certification.

Or, si l'exigence d'une certification enregistrée au RNCP vise légitimement à garantir que les financements publics soutiennent des certifications reconnues par l'État, elle ne saurait conduire à pénaliser un candidat ayant engagé son parcours durant la période de validité de l'enregistrement et poursuivant un cursus cohérent, continu et conforme au référentiel applicable à la date de son entrée en formation.

Dès lors que la formation a été engagée alors que la certification était encore enregistrée, que celle-ci demeure juridiquement délivrable par le certificateur et que la demande de financement s'inscrit dans la continuité du parcours certifiant initialement engagé, le critère pertinent d'appréciation devrait être la date d'entrée dans ce parcours, et non la seule date d'examen du dossier par la Commission.

Proposition

La Médiatrice recommande en conséquence de clarifier le guide PTP, afin de préciser que l'inactivation d'une certification au RNCP ne fait pas obstacle, par principe, au financement des derniers blocs de compétences dès lors que les conditions suivantes sont réunies :

- la formation a été engagée durant la période de validité de l'enregistrement de la certification ;
- la certification demeure juridiquement délivrable par le certificateur ;

- la demande de financement s'inscrit dans la continuité du parcours certifiant initialement engagé, sans rupture de formation.

Une telle clarification permettrait de sécuriser la réalisation de parcours certifiants longs en garantissant leur continuité jusqu'à leur terme, de reconnaître l'engagement et l'investissement des salariés dans leur parcours de reconversion, et d'optimiser ainsi l'utilisation des fonds du PTP.

RECOMMANDATION n° 2026-6

Harmoniser les pratiques des Commissions de recours des associations Transitions Pro

Constat

Au fil des saisines reçues ces dernières années, la Médiatrice constate une accentuation des disparités de pratiques entre les associations Transitions Pro dans le traitement des recours formulés à l'encontre des décisions prises en Commission d'instruction (CI) dans le cadre du projet de transition professionnelle (PTP).

Si un cadre commun s'est progressivement consolidé pour les Commissions d'instruction, tel n'est pas le cas des Commissions de recours (CR). Il en résulte des modalités de réexamen variables selon les territoires, susceptibles d'entraîner des différences substantielles dans l'accès effectif au dispositif.

DES PRATIQUES DE RÉEXAMEN TRÈS HÉTÉROGÈNES

Les divergences observées portent notamment sur le périmètre et le fonctionnement du recours.

Certaines associations examinent le recours strictement sur la base de la « situation prévalant à la date de la Commission d'instruction », conformément à la logique classique du recours gracieux, éventuellement assorti d'ajustements marginaux.

D'autres acceptent, au contraire, des évolutions significatives du dossier entre la CI et la CR : changement d'organisme de formation, modification de la certification visée, évolution du volume horaire, intégration de nouveaux cofinancements (employeur ou fonds propres notamment), ajustements susceptibles d'améliorer la priorisation du dossier, etc.

Des divergences apparaissent également quant à la portée budgétaire du recours. Certaines associations considèrent qu'un dossier refusé en CI ne peut, par principe, être accepté en CR, au nom de la cohérence des décisions initiales. D'autres admettent qu'un refus puisse être transformé en accord, notamment en fonction du budget résiduel disponible.

Enfin, des écarts significatifs existent concernant les enveloppes budgétaires affectées aux CR, certaines régions ne disposant d'aucune enveloppe dédiée connue en début d'exercice, ce qui limite mécaniquement la portée effective du recours.

Si ces pratiques peuvent s'expliquer juridiquement par l'autonomie associative des structures et la gestion régionalisée des enveloppes financières, elles produisent néanmoins des effets sensiblement différents pour des situations comparables.

Un risque d'inégalité territoriale d'accès au PTP

Ces écarts de doctrine et de méthode ont pour conséquence qu'un usager présentant un dossier objectivement comparable peut voir son recours examiné selon des modalités très différentes en fonction de la région concernée. Le lieu de dépôt du dossier devenant ainsi, dans certains cas, un facteur déterminant de l'issue du recours.

Une telle situation fragilise le principe d'égalité d'accès au dispositif PTP, altère la lisibilité nationale du cadre applicable et conduit, *in fine*, à des iniquités dès lors que des usagers placés dans des situations similaires ne disposent pas des mêmes possibilités de faire évoluer les décisions dans le cadre de leur recours.

L'enjeu dépasse la seule organisation interne des associations Transitions Pro : il concerne la cohérence nationale d'un dispositif financé par des fonds mutualisés et destiné à garantir l'accès effectif à la reconversion professionnelle sur l'ensemble du territoire.

L'harmonisation des pratiques des Commissions de recours constitue, à ce titre, un levier majeur pour concilier :

- l'autonomie de gestion des associations Transitions Pro ;
- la soutenabilité budgétaire régionale ;
- et le respect du principe fondamental d'égalité d'accès des usagers à un dispositif national.

Proposition

Dans ce contexte, la Médiatrice recommande aux associations Transitions Pro d'engager une démarche d'harmonisation nationale des pratiques des Commissions de recours, afin de garantir une égalité d'accès au PTP indépendamment du territoire de dépôt du dossier.

Elle suggère, pour la seconde fois⁽⁴⁾, la conduite de travaux au sein du réseau des associations Transitions Pro, sous l'égide de Certif Pro, visant à définir une doctrine commune de réexamen des dossiers. Ces travaux devraient permettre :

- de clarifier la nature du réexamen (recours gracieux strict ou réexamen élargi) et ses conséquences ;
- de déterminer les modifications admises entre la Commission d'instruction et la Commission de recours selon le réexamen ;

– d'établir une doctrine commune encadrant la prise en compte des évolutions intervenues entre la Commission d'instruction et la Commission de recours.

La Médiatrice souligne que cette démarche n'a pas vocation à uniformiser mécaniquement les décisions ni à neutraliser les spécificités régionales. Elle vise au contraire à garantir l'existence d'un cadre commun, permettant que les éventuelles différences de traitement reposent sur des critères objectifs, transparents et juridiquement sécurisés, et non sur la seule localisation territoriale du demandeur.

Une telle harmonisation contribuerait à renforcer la cohérence nationale du dispositif PTP, la sécurité juridique des décisions rendues et la confiance des usagers dans l'équité de traitement qui doit présider à l'attribution de fonds mutualisés.

(4) Rapport de la Médiatrice de France compétences 2023.

Annexes



LES OPÉRATEURS DU PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE ET DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Pour toute information, vous pouvez
vous rapprocher de l'opérateur de votre région.

TRANSITIONS
PRO Partenaire
d'avenir

Rendez-vous sur la page :
[www.transitionspro.fr/
contacts-en-region/](http://www.transitionspro.fr/contacts-en-region/)
ou scannez ce QR code.



**avenir
actifs**
mandaté par
France compétences

Recherchez le conseiller
en évolution professionnelle
le plus près de votre domicile via
www.avenir-actifs.org
ou scannez ce QR code.



CHARTRE DE LA MÉDIATION DE FRANCE COMPÉTENCES

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 à ceux chargés d'assurer les prestations de conseil en évolution professionnelle (les opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences).

Chaque année, la Médiatrice établit un rapport dans lequel elle dresse 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 à 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 ;
- par courrier, à l'adresse postale suivante :
À l'attention de
la Médiatrice de France compétences
France compétences
Immeuble Canopy
6, rue du Général Audran
92400 Courbevoie

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 15 jours 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, 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 donc informé de son obligation d'adresser une première réclamation auprès de l'opérateur concerné. La médiation 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 15 jours 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 médiation en accuse réception et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments nécessaires à l'instruction par la médiation.

La Médiatrice fonde son analyse 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.

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

Lorsque l'instruction est terminée, dans un délai maximum de 60 jours à compter de la date de réception des documents, la Médiatrice apporte une réponse écrite 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 la 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 parties qui le mobilisent.

La Charte est accessible sur l'espace médiation de France compétences et est envoyée à toutes les personnes qui entrent en médiation.

GLOSSAIRE

AFPA

Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes

ARCE

Aide à la reprise ou à la création d'entreprise

ARE

Aide au retour à l'emploi

Avenir Actifs

Identité commune des opérateurs du conseil en évolution professionnelle des salariés et travailleurs indépendants à partir de janvier 2024

CDC

Caisse des Dépôts et Consignations

CDD

Contrat de travail à durée déterminée

CDI

Contrat de travail à durée indéterminée

CEP

Conseil en évolution professionnelle

Certif Pro

L'association Certif Pro, tête de réseau nationale des associations Transitions Pro, assure leur animation, leur coordination et leur représentation au niveau national

CET

Compte épargne-temps

CI

Commission d'instruction

CMA

Chambre des métiers et de l'artisanat

CPF

Compte personnel de formation

CPIR

Commission paritaire interprofessionnelle régionale

CR

Commissions de recours

DEAS

Diplôme d'état d'aide-soignant

DREETS

Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

DGCCRF

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

ICP

Institut catholique de Paris

IFOMENE

Institut de formation à la médiation et à la négociation

IFSI

Institut de formation en soins infirmiers

IPR

Instance paritaire régionale

OPCO

Opérateur de compétences

PAE

Période d'application en entreprise

PTP

Projet de transition professionnelle

PUR

Prévention usure-reconversion

RGPD

Règlement général sur la protection des données

RNCP

Répertoire national des certifications professionnelles

RQTH

Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

RS

Répertoire spécifique

Transitions Pro

Les associations Transitions Pro, structures régionales paritaires, apprécient la pertinence des projets, instruisent les demandes de PTP, en autorisent le financement, ou attestent du caractère réel et sérieux des projets de reconversion (démission-reconversion)

VAE

Validation des acquis de l'expérience

France compétences – Rapport d'activité 2025 de la médiation

Direction de la publication : Direction de la communication de France compétences
Rédaction : Karine Dartois, Médiatrice de France compétences,
avec le concours de Géraldine Balanche-Jacquet

Conception-réalisation : www.kazoar.fr

Crédits photo : Thomas Béhuret – Crédit illustrations : vectorjuice/freepik – ISSN : 2825-9394
Impression : Imprimerie Edgar – Mars 2026



Immeuble Canopy
6, rue du Général Audran
92400 Courbevoie

www.francecompetences.fr/espace-mediation-de-france-competences