

Paris, le 29 mars 2024

---

**Décision du Défenseur des droits n°2024-040**

---

**La Défenseure des droits,**

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu le cinquième alinéa du Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 ;

Vu le code civil ;

Vu le code du travail ;

Vu la convention relative au contrat de sécurisation professionnelle du 26 janvier 2015, agréée par Arrêté ministériel du 16 avril 2015, et ses avenants successifs également agréés ;

Saisie par Madame X, qui estime avoir subi une atteinte à son droit de bénéficier de mesures d'accompagnement renforcées et d'informations dans le cadre de l'exécution d'un contrat de sécurisation professionnelle ;

Recommande à la Direction régionale France Travail Y :

- d'indemniser le préjudice de Madame X, consistant dans la perte de chance de bénéficier de la prise en charge d'une formation professionnelle ;
- de verser, une somme de 3 000 euros, correspondant au montant plafond de l'engagement financier de la Direction France Travail Y, au titre de l'aide individuelle à la formation.

La Défenseure des droits demande à la Direction régionale de France Travail Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON

---

**Recommandations en application de l'article 25 de la loi organique n°2011-333  
du 29 mars 2011**

---

1. Le Défenseur des droits a été saisi par Madame X, d'une réclamation relative au refus opposé le 19 février 2018 par l'agence Pôle emploi – aujourd'hui France Travail - de Z, à sa demande de financement de sa formation en droit du travail de M, ainsi qu'aux manquements dans son accompagnement au retour à l'emploi.

**Rappel des faits**

2. Madame X, reconnue travailleur handicapé depuis 2002, a été licenciée pour motif économique le 2 août 2017. Dans ce cadre, elle a souscrit un contrat de sécurisation professionnelle (CSP). Ce contrat devait lui assurer, pendant un délai de douze mois à compter de la rupture de son contrat de travail, soit jusqu'en août 2018, le bénéfice de mesures d'accompagnement renforcées tant pour l'élaboration de son projet de retour à l'emploi que pour sa mise en œuvre.
3. Elle s'est engagée dans ce contrat, avec une idée assez précise de son projet, lequel comportait, outre la nécessité d'une prise en compte de son handicap, le suivi d'une formation.
4. Désireuse de retourner à son métier d'origine, et constatant des besoins importants à satisfaire dans le secteur de la comptabilité à M, elle souhaitait y occuper un poste de comptable à temps partiel, projet qui impliquait un élargissement de ses compétences par une formation en droit du travail et gestion de paie selon la réglementation de M.
5. Au mois d'août 2017, elle a exposé son projet tant à son conseiller France Travail de la cellule CSP de l'agence de Z, qu'au prestataire désigné par celui-ci pour l'accompagner, W.
6. La cohérence et la faisabilité de ce projet, en ce compris la formation visée, n'ont pas été remises en cause par France Travail et W. La réclamante comptait sur un financement de sa formation par France Travail.
7. Madame X indique n'avoir pu compter que sur elle-même pour trouver une structure dispensant la formation recherchée, sans être informée du fait que la prise en charge était strictement conditionnée à la circonstance que la formation soit dispensée par un organisme français sur le territoire français.

8. Ses recherches l'ont conduite à l'organisme de formation B, situé à de M, qui proposait la formation souhaitée sur cinq jours (le 13 mars, 27 mars, 3 avril, 5 avril et 17 avril 2018), moyennant un coût de 3 840 euros.
9. C'est dans ce cadre que Madame X a déposé sa demande d'aide individuelle à la formation (AIF) auprès de France Travail, afin d'en obtenir la prise en charge. Elle a indiqué par ailleurs que ce projet avait été validé par sa conseillère référente lors de l'entretien du 23 août 2017.
10. Par courrier du 19 février 2018, un refus lui a été opposé, au motif que le devis de l'organisme B ne répondait pas aux conditions fixées par le décret 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue ainsi qu'aux critères fixés en Y pour la recevabilité des demandes d'AIF.
11. La période d'exécution du CSP étant alors déjà très avancée, et la date du 1<sup>er</sup> jour de formation étant proche (13 mars), sans qu'elle ne dispose de la part de France Travail ou de W, d'une proposition alternative de formation en droit du travail et gestion de la paie de M, l'intéressée a suivi celle dispensée à de M.
12. Madame X a réglé avec ses fonds propres le prix de la formation.
13. Le 9 avril 2018, elle a une première fois saisi le médiateur régional de France Travail Y, sollicitant son intervention en faveur d'une attribution de l'AIF.
14. Le 23 avril 2018, les services de la médiation régionale lui ont précisé que *« l'AIF est attribuée en fonction de critères d'éligibilité et de financement qui doivent répondre aux conditions en vigueur »*. *« Ces notes d'instruction imposent notamment un coût horaire plafond, un montant maximum du coût global de la formation, un financeur complémentaire, un organisme répondant aux exigences du décret qualité relatif aux actions de la formation professionnelle continue »* et que *« ces conditions d'éligibilité ne sont pas remplies dans le cadre de votre [son] projet de formation. »*
15. Le 15 octobre 2018, elle a de nouveau saisi le médiateur régional de France Travail Y. Dans sa réponse du 8 novembre 2018 ce dernier lui a confirmé que *« cette formation du cabinet de conseil ne remplit pas les conditions d'éligibilité de prise en charge au titre de l'Aide Individuelle à la Formation »*, sans autre précision.

16. Par courrier du 26 juillet 2019, le directeur de l'agence France Travail de Z au sein de laquelle la gestion de ses droits avait été transférée, a motivé autrement le refus en indiquant cette fois que l'instruction PE n°2017-5 du 10 janvier 2017 relative à la mise en œuvre de l'AIF, complétée par une note régionale du 13 mai 2019 sur les particularités de M, excluaient l'attribution d'une AIF pour une formation réalisée à l'étranger par un organisme de formation établi à l'étranger.
17. La réclamante a déploré un défaut d'information de son agence, dans la mesure où aucune indication relative à une condition de localisation de la formation envisagée, ne lui avait été donnée au stade de la préparation de son projet.
18. Le 26 septembre 2019, Madame X a effectué un recours hiérarchique auprès de la direction territoriale de A de France Travail Y contestant le refus de financement. Dans sa réponse du 30 septembre 2019, la directrice territoriale a confirmé la décision de refus de prise en charge, en reprenant notamment le motif tiré du lieu de dispense de la formation.
19. Estimant que ses droits avaient été méconnus, la réclamante a sollicité l'intervention du Défenseur des droits.
20. Le 14 novembre 2019, le délégué du Défenseur des droits, est intervenu, par courriel auprès de France Travail, demandant le réexamen attentif du dossier de Madame X.
21. Le 20 novembre 2019, le responsable d'équipe de l'agence de Z a répondu par courriel au délégué précisant d'une part qu'« *à aucun moment la formation à de M n'a été validée par Pôle emploi* » ; et d'autre part qu'aucun montage du dossier n'a été effectué « *car formation à de M pays étranger* ».
22. Cette réponse ne paraissant pas satisfaisante, la réclamation de Madame X a été transférée au siège du Défenseur des droits.
23. Le 6 juillet 2020, les services du Défenseur des droits sont intervenus auprès de France Travail lui demandant notamment la communication des motivations en fait et en droit du refus d'AIF.
24. Par courriel du 20 juillet 2020 la médiation nationale de France Travail a transmis les éléments sollicités, précisant qu'il n'existait pas de « *trace d'une validation de son projet professionnel pendant la période du CSP* », et que « *la validation du projet par pôle emploi ne signifie [signifiait] pas un accord de financement* », mais que « *le projet professionnel est [était] cohérent par rapport au parcours et au profil de l'intéressée* ».

25. Par courrier du 10 octobre 2023, les services du Défenseur des droits ont adressé à la direction régionale France Travail Y une note récapitulant les éléments de fait et de droit en considération desquels il apparaissait que le refus opposé à la demande d'AIF de Madame X, et les conditions dans lesquelles il était intervenu, portaient atteinte au droit à l'accompagnement renforcé au retour à l'emploi.
26. La Direction régionale France Travail Y, par courrier du 9 novembre 2023, s'est défendue d'avoir méconnu les droits de la réclamante au regard de la réglementation relative au financement de formations professionnelles au titre de l'AIF, sans répondre toutefois au grief relatif au défaut d'accompagnement et d'information de l'intéressée.
27. Deux points de fait supplémentaires doivent être signalés, de nature à étayer la réalité de l'insuffisance d'accompagnement et d'information de la réclamante pour la recherche d'une structure dispensant la formation recherchée, dans le cadre de l'exécution du CSP.
28. En premier lieu, Madame X indique qu'à l'issue de son CSP – en août 2018 - elle est redevenue demandeur d'emploi « de droit commun » indemnisée par l'allocation de retour à l'emploi, et ses droits ont de nouveau été gérés par l'agence France Travail de Z où elle réside. Dans ce cadre, elle a appris par une conseillère de cette agence qu'une formation universitaire diplômante de 100 heures sur le droit social de M existait depuis plusieurs années, et était organisée par l'université de B, au titre de la formation continue.
29. Elle n'a pu que déplorer de ne pas avoir été informée en temps utile de l'existence de cette formation, dont la prise en charge semblait pouvoir être assurée au moyen de son compte professionnel de formation (CPF), et ne se serait pas heurtée en toute hypothèse, à la circonstance qu'elle était dispensée à M par un organisme de M.
30. En second lieu, Madame X a demandé au prestataire W, par courriel du 27 novembre 2019 puis courrier du 20 janvier 2020, d'avoir accès aux pièces de son dossier justifiant de mesures effectives d'accompagnement dans le cadre du CSP qu'elle avait souscrit.
31. Ces demandes sont restées sans réponse.

### **Analyse juridique**

32. Il convient à titre liminaire, d'apporter quelques précisions relatives au financement des formations par France Travail.

33. L'article L. 5312-7 du code du travail précise que le budget du service public de l'emploi comprend quatre sections non fongibles qui doivent chacune être présentées à l'équilibre : dont la section " Intervention ", laquelle comporte en dépenses les dépenses d'intervention concourant au placement, à l'orientation, à l'insertion professionnelle, à la formation et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi.
34. Plus précisément, concernant le dispositif de l'aide individuelle à la formation, l'article L.6121-4 du code du travail prévoit que « *Pôle emploi attribue des aides individuelles à la formation* ».
35. L'instruction n° 2017-5 du 10 janvier 2017 relative à l'aide individuelle à la formation publiée au Bulletin officiel précise qu'une AIF « *peut être attribuée afin de financer ou cofinancer les frais pédagogiques des formations suivies par des demandeurs d'emploi. Elle permet uniquement la prise en charge des frais pédagogiques* ».
36. Cette instruction a fait l'objet d'une déclinaison au niveau local par la région Y.
37. En ce sens, la note 2014-017 V10 du 22 septembre 2017 prévoit que « *l'instruction de l'AIF donne la possibilité aux directeurs régionaux d'organiser par instruction régionale leur pilotage physico-financier des AIF* ».
38. C'est dans ce cadre que la note fixe l'engagement financier de France Travail Y au montant plafond de 3 000 euros, et mentionne six motifs de refus pouvant être notifiés au demandeur d'emploi.<sup>1</sup>

\*

39. La réglementation prévoit à la charge de l'organisme d'assurance chômage des obligations d'accompagnement et d'information du demandeur d'emploi, dont le caractère est renforcé lorsque l'utilisateur souscrit un CSP (1). En l'absence de preuve par France Travail de l'exécution de ces obligations au profit de la réclamante, il apparaît que l'organisme a failli à sa mission et devrait, à ce titre, réparer la perte de chance de Madame X de bénéficier d'un financement pour la formation professionnelle dont le principe était arrêté dans son projet personnel de retour à l'emploi (2).

---

<sup>1</sup> formation non nécessaire ou adaptée au reclassement défini par le projet professionnel, demande d'AIF non formulée dans les délais, organisme de formation ne répondant pas aux règles fixées par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, coût de la formation non pertinent au regard des coûts moyens observés pour des fonctions similaires, non-respect par le devis de l'une des exigences légales encadrant le coût et/ou le contenu du stage obligatoire préalable à l'installation comme artisan, possibilité de financement autre que de la formation demandée

## **1- Sur l'accompagnement renforcé et l'information due à l'adhérent au contrat de sécurisation professionnelle.**

### **La mission d'accompagnement de l'organisme d'assurance chômage**

40. En vertu de l'article L.5311-1 du code du travail, le service public de l'emploi assure, entre autres mission, « *l'accompagnement des demandeurs d'emploi et l'aide à la sécurisation des parcours professionnels de tous les salariés.* »
41. L'article L.5312-1 du même code indique que l'organisme a notamment pour mission d'« *accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité, favoriser leur reclassement et leur promotion professionnelle, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle. A ce titre, Pôle emploi concourt à la mise en œuvre de l'obligation de formation définie à l'article L. 114-1 du code de l'éducation [...]. » En application de l'article L.5411-6 du code du travail, « le demandeur d'emploi immédiatement disponible pour occuper un emploi est orienté et accompagné dans sa recherche d'emploi par Pôle emploi ».*
42. Les dispositions de l'article L.5411-6-1 du code du travail prévoient qu'« un projet personnalisé d'accès à l'emploi [PPAE] est élaboré et actualisé conjointement par le demandeur d'emploi et Pôle emploi ». « Le projet personnalisé d'accès à l'emploi retrace les actions que Pôle emploi s'engage à mettre en œuvre dans le cadre du service public de l'emploi, notamment en matière d'accompagnement personnalisé et, le cas échéant, de **formation** et d'aide à la mobilité ». Ce projet « est actualisé périodiquement ». (article L.5411-6-3 du code du travail).
43. Le contrat de sécurisation professionnelle, prévu par les articles L.1233-65 et suivants du code du travail, est proposé à certains salariés concernés par une mesure de licenciement économique. Il « *a pour objet l'organisation et le déroulement d'un parcours de retour à l'emploi, le cas échéant au moyen d'une reconversion ou d'une création ou reprise d'entreprise.*
44. « *Ce parcours débute par une phase de pré-bilan, d'évaluation des compétences et d'orientation professionnelle en vue de l'élaboration d'un projet professionnel. Ce projet tient compte, au plan territorial, de l'évolution des métiers et de la situation du marché du travail.*



45. « *Ce parcours comprend des mesures d'accompagnement, notamment d'appui au projet professionnel, ainsi que des périodes de formation et de travail.* »
46. La vocation du CSP est de permettre un retour rapide à l'emploi, au moyen de mesures renforcées d'accompagnement du demandeur d'emploi. Ainsi le site en ligne de France travail explique que le demandeur d'emploi indemnisé par l'ARE bénéficie « *d'un accompagnement personnalisé et adapté à vos [ses] besoins, avec un conseiller référent* », tandis que l'adhérent au CSP bénéficie « *d'un accompagnement renforcé et personnalisé avec le même conseiller pendant toute la durée du CSP* ».
47. La circulaire UNEDIC n° 2022-04 du 28 février 2022 sur la prorogation de la convention du 26 janvier 2015 relative au contrat de sécurisation professionnelle, prévoit que l'entretien individuel de pré-bilan, qui a pour objet d'examiner les capacités professionnelles du bénéficiaire, permet l'élaboration du parcours de sécurisation professionnelle (PSP) dont les prestations doivent être mises en place, au plus tard, dans le mois suivant cet entretien.
48. L'entretien de pré-bilan « *est réalisé par Pôle emploi ou l'opérateur choisi en prenant notamment en compte les caractéristiques du bassin d'emploi concerné (...). Lorsque Pôle emploi oriente l'intéressé vers un opérateur de son choix (Conv. CSP du 26/01/2015, art. 8), ce dernier doit réaliser l'entretien individuel de pré-bilan dans les 8 jours suivant ce choix. Cet entretien est suivi d'une période de préparation du PSP du bénéficiaire, qui est destinée à identifier le profil et le projet de reclassement professionnel du bénéficiaire du CSP, ses atouts potentiels, ses difficultés et ses freins éventuels.*
49. Selon la même circulaire, l'entretien permet l'élaboration du PSP qui prendra la forme « *d'un document écrit, signé par le conseiller en charge de l'accompagnement et le bénéficiaire* » et comprendra « les prestations d'accompagnement, retenues d'un commun accord entre le bénéficiaire et son conseiller au vu du résultat de l'entretien de pré-bilan, au titre desquelles peuvent figurer (...) des mesures de formation pouvant inclure l'évaluation performative prenant en compte l'expérience professionnelle de l'intéressé ».
50. Il est encore mentionné que le PSP précise : « *le projet de reclassement professionnel du bénéficiaire du CSP, les caractéristiques de l'emploi ou des emplois recherchés(s) et proposé(s) au bénéficiaire du dispositif, constituant l'offre raisonnable d'emploi (...), les actions de formation proposées au bénéficiaire par son conseiller référent (...)* » et indique : « *les engagements de Pôle emploi et du bénéficiaire du CSP (...)* ».

51. Quant aux actions de formation au cours du CSP, il s'agit de celles « *correspondant aux besoins de l'économie, prévisibles à court et moyen terme et favorisant la sécurisation des parcours professionnels des salariés (Conv. CSP du 26/01/2015, art. 11)* », étant précisé que le bénéficiaire « *accède à toutes les formations éligibles au compte personnel de formation (CPF), sous réserve que la formation corresponde au projet de reclassement professionnel visé dans le PSP* ».
52. Il convient de souligner que ce droit au bénéfice d'un accompagnement particulier et renforcé, dans un délai restreint, est la contrepartie – tout comme le droit à la perception d'une allocation de sécurisation professionnelle d'un montant supérieur à celui de l'allocation de retour à l'emploi – de la renonciation par le salarié, au versement de l'indemnité de préavis.
53. Le Conseil d'État a eu l'occasion de préciser les contours, ainsi que la sanction de l'inexécution de la mission d'accompagnement « de droit commun » - c'est-à-dire hors CSP – confiée à l'organisme d'assurance chômage (28 décembre 2018, req n° 411846, mentionné au recueil Lebon).
54. Le Conseil d'État a considéré « *qu'il incombe à Pôle emploi, au titre de ses missions de placement et d'accompagnement des demandeurs d'emploi par lesquelles il contribue au service public de l'emploi, de mettre en œuvre un accompagnement personnalisé de chaque demandeur d'emploi pour l'aider à retrouver un emploi, précisé au moyen du projet personnalisé d'accès à l'emploi, en tenant compte de ses besoins, déterminés notamment en fonction de sa formation et de son expérience professionnelle, de l'autonomie dont il dispose dans sa recherche et de la durée qui s'est écoulée depuis son dernier emploi, ainsi que des demandes qu'il exprime.* »
55. Le juge administratif, dans cette décision, confère une portée étendue à la mission d'accompagnement prévue par les textes, dont il entend assurer la pleine effectivité, s'agissant en l'occurrence des obligations de suivi et notamment de mise à jour du projet personnalisé d'accès à l'emploi.

#### *L'obligation d'information à la charge de l'organisme d'assurance chômage*

56. L'article R. 112-2 du code de la sécurité sociale institue une obligation générale d'information à la charge des organismes de sécurité sociale : « *Avec le concours des organismes de sécurité sociale, le ministre chargé de la sécurité sociale prend toutes mesures utiles afin d'assurer l'information générale des assurés sociaux* ».

57. En matière d'assurance chômage, l'obligation d'information pesant sur France Travail résulte plus particulièrement de l'article R. 5411-4 du code du travail selon lequel, « *lors de son inscription, le travailleur recherchant un emploi est informé de ses droits et obligations* ».
58. Le Conseil d'État a été amené à sanctionner, par l'engagement de sa responsabilité, les manquements de Pôle Emploi à cette obligation, dans le cadre du service de revenus de remplacement <sup>2</sup>, confirmant ainsi une solution, plus ancienne, instituée par la Cour de cassation à l'égard des Assédic et ayant retenu l'obligation à la charge de l'organisme d'assurance chômage, d'assurer l'information complète des demandeurs d'emploi <sup>3</sup>.
59. Cette « *information complète* » implique, indépendamment de l'existence ou non, d'une demande de renseignement spécifique formulée par le demandeur d'emploi, que celui-ci soit informé des prestations auxquelles il est éligible - en ce compris le financement de formations professionnelles - et de leurs conditions d'octroi.
60. Si l'information à laquelle sont tenus les organismes de sécurité sociale peut être valablement délivrée par la remise d'un document écrit, c'est à la condition que les éléments y figurant soient précis, et exhaustifs, à défaut de quoi la responsabilité de l'organisme est engagée <sup>4</sup>.

## **2. Sur les carences de Pôle emploi dans l'accompagnement au retour à l'emploi et à l'accès à la formation**

61. Madame X soutient avoir été informée de la validation initiale de son projet professionnel à deux étapes, une fois par le prestataire désigné par France Travail, W, dans le cadre du CSP, puis par son conseiller France travail.
62. Une fois actée cette validation de principe de son projet, elle a dû rechercher seule une structure dispensant une formation sur la réglementation de M en droit du travail et gestion de la paie, sans disposer d'informations sur les conditions à satisfaire pour bénéficier d'un financement.
63. L'agence France Travail de la réclamante, dans un premier temps, a motivé son refus en indiquant que le devis délivré par *RH et Services* ne répondait pas aux conditions fixées par le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

---

<sup>2</sup> Décision n° 414814 du 18 mars 2019, mentionnée aux tables du recueil Lebon

<sup>3</sup> Chambre sociale, 8 février 2012, n° de pourvoi : 10-30.892, arrêt publié au bulletin des arrêts de la Cour de cassation

<sup>4</sup> Cour de cassation, chambre civile 2ème, 30 novembre 2004, pourvoi n° 03-30.351

64. Ce décret a pour objet de préciser les critères que doivent prendre en compte les différents financeurs de la formation professionnelle continue, afin de s'assurer de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité. Ces critères, au nombre de sept et énumérés à l'article R. 6316-1 du code du travail, ont pour objet de garantir le sérieux et la qualité de la formation.
65. En l'espèce, l'agence France Travail n'a pas identifié dans un premier temps, le ou les critères non satisfait(s) par l'organisme de formation B.
66. Ce n'est que le 26 juillet 2019, soit cinq mois plus tard, que Madame X a été informée de ce que le refus de prise en charge était fondé sur le lieu de dispense de sa formation, le financement de formations à l'étranger devant répondre à certaines conditions non remplies en l'espèce.
67. La réclamante fait valoir que si elle avait été informée de cette condition au stade de l'élaboration de son projet professionnel, ou encore au moment de la constitution de son dossier de demande d'AIF, elle aurait disposé du temps nécessaire à la réorientation de sa formation auprès d'un autre organisme situé sur le territoire français.
68. À cet égard, le de Médiateur national de Pôle emploi, dans son rapport annuel de 2019, fait lui-même état d'un problème d'information des usagers en matière de financement de la formation professionnelle continue. Il relève que « *le sort des demandeurs d'emploi qui souhaitent accéder à une formation collective financée par la Région ou par Pôle emploi est très différent de celui des personnes à la recherche d'une prise en charge individuelle* », et que les motifs de refus peuvent être de différents ordres, notamment le fait que la formation soit « *finançable par un autre dispositif* », ou son « *coût total au regard de l'enveloppe budgétaire consacrée à ce dispositif* ».
69. Le Médiateur déplore que les critères d'acceptation ainsi que les motifs de refus de demandes de financement, ne soient pas communiqués au demandeur d'emploi dès le départ, « afin qu'il puisse orienter ses recherches en toute connaissance des dispositifs », et précise être « *souvent saisi par des personnes dont le projet de formation a été validé par le conseiller Pôle emploi mais auxquelles il est ensuite refusé le versement de l'AREF, généralement sous prétexte de notes régionales ou d'interprétations diverses. Un tel refus après validation n'est pas conforme, mais certains directeurs d'agence refusent de revenir sur leur décision de rejet.* »

\*

70. Il convient de se demander si en l'espèce, France Travail rapporte la preuve de l'exécution de son obligation d'apporter un accompagnement renforcé à Madame X dans le cadre de son CSP.
71. En droit civil, il appartient au débiteur d'une obligation qui s'en prétend libéré, de justifier « *le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation* » (article 1353 du code civil).
72. Ainsi, s'agissant de l'obligation d'information pesant sur les organismes de sécurité sociale, il résulte d'une jurisprudence constante que c'est à l'organisme qu'il incombe de justifier de son exécution.<sup>5</sup>
73. Si la preuve est libre en matière administrative, il appartient néanmoins à l'administration, lorsque la justification des allégations du requérant suppose la preuve d'un fait négatif à son endroit, de contribuer à la manifestation de la vérité en apportant les éléments de nature à démentir ces allégations, ou permettant leur vérification.<sup>6</sup>
74. L'existence de l'obligation, à la charge de France Travail, d'apporter un accompagnement renforcé au demandeur d'emploi bénéficiaire d'un CSP, résulte des articles L.1233-65 et suivants du code du travail, ainsi que de la convention relative au CSP du 26 janvier 2015 et de ses avenants successifs.
75. Cet accompagnement n'est effectif et efficace, que s'il comporte la délivrance d'informations personnelles et adaptées à la situation du bénéficiaire du CSP, et si ces informations sont données en temps utile. Il convient de rappeler, à cet égard, que la durée du CSP est limitée à douze mois, raison pour laquelle les prestations d'accompagnement prévues par le parcours de sécurisation professionnel, doivent être mises en place, au plus tard, dans le mois suivant l'entretien de pré-bilan.
76. En l'espèce, France Travail ne justifie pas de mesures d'accompagnement renforcées au profit de Madame X, particulièrement pour l'aider à trouver une formation sur les compétences recherchées, permettant de faire aboutir son projet professionnel et éligible aux dispositifs de financement existants.
77. Le prestataire W n'a pas répondu aux demandes, formulées par la réclamante, de communication des pièces de son dossier justifiant de mesures effectives d'accompagnement pour un retour rapide à l'emploi dans le cadre du CSP.

---

<sup>5</sup> Cass. soc., 12 octobre 2000, n° 98-15.831, Bull. civ. V, n° 324 ; Cass. soc., 6 mars 2003, n° 01-20.840 ; Cass. civ. 2, 20 juin 2007, n° 06-14.956 ; Cass. civ. 2ème, le 16 octobre 2008, pourvoi 07-16.890, publié au bulletin, II, n°216

<sup>6</sup> CE Section, 1er mai 1936, Couespel du Mesnil, Rec. p. 485

78. Les services de la médiation nationale ont par ailleurs semblé indiquer qu'il n'y avait pas de trace d'une validation de son projet professionnel, étape qui pourtant est impérative et marque le commencement de l'exécution du CSP, à la suite de l'entretien de pré-bilan.
79. En l'absence de justification de mesures d'accompagnement renforcées, et d'informations adaptées, la carence de France Travail dans l'exercice de sa mission de service public semble caractérisée, et de nature à engager sa responsabilité.<sup>7</sup>
80. Sur le fondement d'une telle responsabilité, Madame X est fondée à solliciter le dédommagement de son préjudice <sup>8</sup>, consistant dans l'absence de toute aide reçue pour le financement de la formation professionnelle suivie lors de l'exécution du CSP.
81. Cette formation ayant représenté un coût de 3 840 euros, il apparaît que France Travail Y devrait dédommager la réclamante à hauteur du montant plafond de la prise en charge susceptible de pouvoir être attribuée au titre de l'AIF.

\*

82. En considération de ces éléments, la Défenseure des droits recommande à la Direction régionale France Travail Y
- d'indemniser le préjudice de Madame X, consistant dans la perte de chance de bénéficier de la prise en charge d'une formation professionnelle ;
  - de verser, une somme de 3.000 euros, correspondant au montant plafond de l'engagement financier de la Direction France Travail Y, au titre de l'aide individuelle à la formation.
83. La Défenseure des droits demande à la Direction régionale de France Travail Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON

---

<sup>7</sup> Conseil d'Etat, décision du 28 décembre 2018, n° 411846

<sup>8</sup> CCass, Ch.soc., 4 mars 1999, pourvoi n°96-14.752 ; Ch. Soc., 8 février 2012, n° de pourvoi : 10-30.892, publié au bulletin des arrêts de la Cour de cassation ; CE 18 mars 2019, n° 414814 mentionné aux tables du recueil Lebon ;

