

1988  
bac pro comptabilité

1994  
maîtrise de droit  
du travail

1999  
DESS Gestion des  
ressources humaines  
(formation continue)

2017  
master 2  
Communication  
de crise et  
médiation  
d'entreprise  
(congé individuel  
de formation)

## ANNE-HÉLÈNE LE GUENNEC

### OBJECTIF MÉDIATION

Après avoir été responsable RH dans l'industrie, puis responsable du service de conseil en évolution professionnelle du Fongecif Bretagne, **Anne-Hélène Le Guennec milite aujourd'hui pour la création d'une mission de médiation institutionnelle dans le domaine du financement de la formation et du CEP.**

Nicolas Deguerry

**E**n guise de carte de visite, Anne-Hélène Le Guennec distribue sa plaquette. Un demi-format de quatre pages qui annonce en couverture une ambition plutôt qu'une fonction : *"Favoriser le conseil en évolution professionnelle, l'accès et le financement de la formation des publics prioritaires par la médiation institutionnelle."* Elle nous en avait dit un mot lors de la dernière Université d'hiver de la formation professionnelle, à Biarritz, fin janvier 2018. Elle a depuis présenté le concept à Stéphane Lardy, directeur adjoint du cabinet de la ministre du Travail, Muriel Pénicaud.

### Réformer par la médiation

Portée sur l'attention au détail par tempérament, elle s'est forgée par l'expérience professionnelle une conviction : l'amélioration de la qualité d'un système passe par le recueil des difficultés de terrain. Mais tout comme Jean-Louis Walter, le médiateur national de Pôle emploi, elle a aussi pu constater que les professionnels rechignent à considérer la réclamation d'un usager comme une *"opportunité de s'améliorer"*. Dès lors, la création d'un service de médiation, à même de rapporter le vécu de l'usager, lui apparaît nécessaire. Lorsqu'elle en évoque l'idée auprès de Philippe Dole, lors de la création du conseil en évolution professionnelle, le directeur du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels lui suggère de réaliser une expérimentation régionale. *"Ce conseil a révolutionné ma vie !"* S'ensuit une expérimentation territoriale cofinancée par le Fongecif et la Région Bretagne, qui entend placer l'usager au cœur de l'amélioration du service



SPRO-CEP. Après avoir rédigé son rapport, Anne-Hélène Le Guennec a quitté Fongecif et Bretagne pour s'installer à Paris et porter son idée au niveau national. *"Je me suis donné un an pour arriver à créer un poste de médiation institutionnelle de la formation !"*, sourit-elle.

### Un an pour réussir

Convaincue que la médiation passe avant tout par le dialogue, Anne-Hélène Le Guennec milite pour un travail de terrain. Et là où certains médiateurs s'appuient sur leurs savoirs, elle invite au contraire à privilégier l'écoute. *"Le dialogue facilite la remontée des petits dysfonctionnements, souvent anecdotiques pour l'expert, mais en réalité très importants"*, estime-t-elle. Sa conviction ? *"Je crois que quand on travaille la médiation, on n'a pas besoin de revoir les lois tous les quatre ans, parce que l'on a trouvé sur le terrain les moyens d'améliorer et d'adapter le système."* Et de conclure : *"Économiquement, c'est un choix extrêmement pragmatique."* ●