



15ème législature

Question N° : 44066	De M. Fabien Matras (La République en Marche - Var)	Question écrite
Ministère interrogé > Travail, emploi et insertion		Ministère attributaire > Travail, emploi et insertion
Rubrique > formation professionnelle et apprentissage	Tête d'analyse > Lutte contre les fraudes au CPF	Analyse > Lutte contre les fraudes au CPF.
Question publiée au JO le : 08/02/2022 Réponse publiée au JO le : 26/04/2022 page : 2888		

Texte de la question

M. Fabien Matras attire l'attention de Mme la ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion sur la multiplication des fraudes et manœuvres illicites relatives à l'utilisation du compte personnel de formation (CPF). Les articles L. 6323-1 et suivants du code du travail fixent le cadre juridique du CPF qui permet à tous les citoyens actifs, dès leur entrée dans le monde professionnel et jusqu'à la date à laquelle ils font valoir leurs droits à la retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de leur carrière. Le Gouvernement a ainsi permis certaines avancées majeures par la mise en place en 2019 d'un nouveau site internet et d'une application « Mon compte formation » qui permettent de faciliter l'ensemble des démarches de façon dématérialisée pour les travailleurs en recherche d'une nouvelle formation. Toutefois, ces évolutions innovantes ont malheureusement mené à l'apparition de nouvelles difficultés pour les bénéficiaires d'un CPF. En effet, il peut être constaté depuis de nombreux mois qu'une campagne active de démarchage illicite à destination des personnes titulaires d'un CPF est actuellement menée par l'intermédiaire de courriels, de SMS et d'appels téléphoniques d'opérateurs s'identifiant comme appartenant à des agences officielles. Ces sollicitations incessantes ont ainsi pour vocation d'inciter les travailleurs à mobiliser les sommes détenues dans leur CPF afin de s'enregistrer rapidement dans une formation, au risque de se voir retirer leurs « droits accumulés ». D'après certaines informations publiées par la Caisse des dépôts, ces fraudes représentaient en décembre 2021 près de 16 millions d'euros détournés, tandis qu'une partie de ces arnaques auraient été réalisées par de vrais organismes de formation professionnelle. Une centaine d'organismes de formation ont d'ores et déjà été sanctionnés par l'État, notamment par l'intermédiaire de suspensions d'activités, l'administration ayant par ailleurs porté plainte contre 39 d'entre eux. Il semblerait cependant nécessaire de renforcer rapidement l'arsenal de lutte contre ces pratiques illicites afin d'assurer un fonctionnement optimal de ce dispositif de formation et une meilleure qualité de vie pour l'ensemble des citoyens. Ainsi, il lui demande si des mesures sont actuellement en cour d'élaboration par le Gouvernement afin de faciliter la lutte contre les campagnes de démarchage abusives sur la mobilisation du CPF.

Texte de la réponse

Depuis le lancement de l'application Mon Compte Formation le 21 novembre 2019, l'application Mon Compte Formation dénombre 16 millions d'utilisateurs, et plus de 3,5 millions de dossiers de formation ont été acceptés, dont un peu plus de 2 millions en 2021. Des pratiques commerciales illicites et frauduleuses concernant le compte personnel de formation (CPF) ont toutefois été constatées. Certains escrocs tentent de subtiliser les informations personnelles ou professionnelles des titulaires de compte CPF afin de faire un usage frauduleux de leurs droits. Des organismes de formation ont également recours à des centres d'appel pour démarcher les possibles titulaires de

compte CPF. Le ministère traite tous les signalements de fraude en lien avec la Caisse des dépôts et consignations (CDC) afin d'identifier tous les types d'usurpation ou d'arnaque possibles. Un courrier a été adressé aux organismes de formation référencés pour rappeler les pratiques commerciales interdites sur la plateforme Moncompteformation et les sanctions qu'ils peuvent encourir. Des plaintes sont systématiquement déposées, des signalements PHAROS sont effectués chaque fois que nécessaire et plusieurs actions de contrôle sont en cours. Des poursuites judiciaires sont également systématiquement engagées : de premiers procès devraient se tenir dès 2022. Tout organisme de formation qui serait à l'origine d'un tel démarchage, soit directement soit via call-center, s'expose à des sanctions prévues par le code du travail en plus de sanctions pénales si l'escroquerie est caractérisée. A l'instar des contrôles et actions mis en place, un renforcement de la sécurité à l'entrée et tout au long du parcours d'achat couvre au sens large les services et les futures évolutions proposés sur Mon Compte Formation. A titre d'exemple quelques unes des actions prises pour compléter l'arsenal de lutte contre la fraude : - La sécurisation de l'authentification au moment de l'inscription en formation par l'obligation de se connecter via France Connect avant tout achat de formation, ce qui permet de limiter l'usurpation d'identité ; - La mise en ligne de l'évaluation des formations par les titulaires directement sur la plateforme se poursuit. Une attention particulière est portée sur les sessions de formation affichant une note basse ; - La récupération du résultat du passage de l'examen final de formation en vue de sécuriser les opérations de service fait et de bloquer les paiements ; En outre, la mise à jour régulière des conditions générales d'utilisation (CGU) de Mon Compte Formation permet de consolider le cadre d'intervention de la CDC : L'instauration depuis juin 2021 d'un délai obligatoire de 11 jours ouvrés à respecter par l'organisme de formation entre la date d'envoi de sa proposition de commande au titulaire de compte et la date de début de la formation mentionnée dans sa proposition : il permet ainsi aux titulaires de bénéficier d'une période de réflexion suffisante avant tout achat de formation sur la plateforme et de faciliter si nécessaire l'annulation de leur inscription lorsqu'elle fait suite par exemple à un démarchage commercial agressif d'un organisme de formation. L'introduction d'engagements des organismes de formation à ne pas recourir à des pratiques commerciales déloyales ou illicites : interdiction de la publicité trompeuse dans la communication des organismes de formation (exemple de l'utilisation des termes « formation 100% prise en charge » ou « gratuite ») ; Depuis janvier 2022, l'introduction de l'obligation de la certification qualité Qualiopi pour les organismes de formation sur Mon Compte Formation constitue un nouveau rempart préventif et efficace contre les tentatives de fraudes. Par ailleurs, outre l'intervention régulière de la CDC dans les médias et réseaux sociaux pour sensibiliser les usagers, le site internet moncompteformation a été modifié le 4 novembre 2021, afin de renforcer l'information des usagers, notamment en matière de prévention et de lutte contre les pratiques commerciales abusives par la présentation dès la page d'accueil des modalités du recours au conseil en évolution professionnelle. Un bandeau d'alerte a été créé pour sensibiliser les usagers au risque de fraude ; un formulaire de signalement des présomptions de démarchage agressif a été mis en place ; enfin un partenariat avec le site cybermalveillance.gouv.fr a été lancé. Enfin, la Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion et le Ministre délégué auprès du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance chargé des Comptes publics ont réuni, le 8 février 2022, un comité de pilotage ministériel chargé de lutter contre le démarchage abusif et la fraude au Compte personnel de formation. Ce comité réunissant mensuellement l'ensemble des services des deux ministères en charge du suivi et du contrôle du CPF, en lien avec la Caisse des dépôts et consignations, a permis de renforcer l'intensité des actions de lutte contre les deux phénomènes et les coordinations inter-administrations. Un plan d'action a été mis en place, articulé autour : - Du renforcement de la lutte contre le démarchage abusif, en s'appuyant sur une meilleure information à destination des usagers et une priorisation des opérations de contrôle des organismes de formation par les services régionaux de contrôles du ministère du travail et de la DGCCRF. - De l'intensification de la lutte contre la fraude, grâce à une coordination renforcée entre la CDC, l'administration et la justice, et la création d'une cellule spécifique au sein du service TRACFIN.