

15ème législature

Question N° : 44555	De Mme Albane Gaillot (Non inscrit - Val-de-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et communications électroniques		Ministère attributaire > Travail, emploi et insertion
Rubrique > formation professionnelle et apprentissage	Tête d'analyse > Démarchage abusif - compte personnel de formation	Analyse > Démarchage abusif - compte personnel de formation.
Question publiée au JO le : 01/03/2022 Réponse publiée au JO le : 26/04/2022 page : 2888 Date de changement d'attribution : 08/03/2022		

Texte de la question

Mme Albane Gaillot attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur le démarchage commercial abusif afin d'user des crédits du compte personnel de formation (CPF). Mis en place en 2015, le compte personnel de formation a connu un emballement spectaculaire depuis 2019. À cette date, la Caisse des dépôts a dénombré près de 14 000 comptes qui ont été concernés par des escroqueries, pour un montant de 16 millions d'euros. Ce compte personnel de formation a pour ambition de contribuer, à l'initiative de la personne elle-même, au maintien de l'employabilité et à la sécurisation du parcours professionnel. Pourtant, les Français croulent sous les sollicitations en lien avec leur CPF, par SMS, mails, appels ou encore en pub sponsorisée sur les réseaux sociaux. De plus, dans le rapport d'évaluation du 19 janvier 2022, au sujet de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, on expose que le démarchage agressif constitue une nuisance massive qui envahit le quotidien des Français et les différents types de fraudes. Ainsi, elle l'interroge sur les mesures effectives qui pourraient être mises en place afin d'enrayer les appels malveillants et répétitifs.

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.