



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Nuisances et délits liés au démarchage téléphonique au prétexte du CPF

Question écrite n° 44706

Texte de la question

M. Hubert Julien-Laferrière alerte Mme la ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion sur les nuisances et les procédés délictueux liés à la prospection par téléphone au prétexte de l'utilisation du compte personnel de formation. En effet, un nombre très important de démarcheurs actifs depuis plusieurs mois harcèlent les concitoyennes et concitoyens sans relâche en utilisant des méthodes pour le moins très discutables. Au-delà même du fait d'être contacté plusieurs fois par jour, toujours évidemment avec des numéros de téléphone différents, des pratiques encore moins louables se cachent au milieu de ce flux. Ainsi, par exemple, des démarcheurs tentent de faire rappeler des personnes sur des numéros surtaxés en arguant d'une démarche officielle. Ces pratiques devraient pouvoir être stoppées rapidement car, au-delà des arnaques proprement dites, elles constituent une nuisance quotidienne pour les Français et décrédibilisent un dispositif important pour la formation tout au long de la vie. Aussi, il lui demande si elle peut lui indiquer les mesures que compte prendre le Gouvernement pour faire cesser ces agissements qui visent en outre bien souvent les compatriotes les plus fragiles.

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.

Données clés

Auteur : [M. Hubert Julien-Laferrrière](#)

Circonscription : Rhône (2^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44706

Rubrique : Formation professionnelle et apprentissage

Ministère interrogé : [Travail, emploi et insertion](#)

Ministère attributaire : [Travail, emploi et insertion](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 mars 2022](#), page 1475

Réponse publiée au JO le : [26 avril 2022](#), page 2888