

# Convention d'objectifs et de performance 2023-2025 du Compte personnel de formation – Synthèse

## Introduction

L'État, au travers de la loi du 5 septembre 2018, a confié la gestion du Compte personnel de formation (CPF) et de son système d'information dédié (SI-CPF) à la Caisse des Dépôts, en prévoyant que celle-ci en assure les différentes dimensions, techniques comme financières. Ainsi, le service dématérialisé Mon Compte Formation, mis en place depuis le 21 novembre 2019, permet aux titulaires de s'inscrire directement aux formations de leur choix et de payer les organismes de formation avec les droits dont ils disposent, sans avoir à mobiliser d'intermédiaire.

Dans le cadre de la mise en œuvre du SI-CPF, l'État a aussi mandaté la CDC pour la mise en œuvre de l'organisation de la plateforme d'échanges dématérialisés de données entre financeurs - la plateforme Agora – ainsi que les passeports de compétences et de prévention issus respectivement des accords nationaux interprofessionnels du 5 décembre 2003 et du 9 décembre 2020.

Pour la gestion de la mise en œuvre de ces mandats, une convention triennale d'objectifs et de performance (COP) est conclue entre l'État, représenté par la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), et la Caisse des Dépôts. Cette convention définit les objectifs stratégiques, opérationnels et de performance de la Caisse des Dépôts pour la gestion du SI-CPF, qu'elle assortit d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. La convention fixe en outre les moyens dont dispose la Caisse des Dépôts pour mettre en œuvre cette gestion et détermine les modalités de suivi de ses actions.

La présente COP est la deuxième depuis la création de ce dispositif. En effet, la convention 2020-2022 visait à encadrer la mise en œuvre de ces nouveaux services et leurs principales fonctionnalités, ainsi qu'à établir une gouvernance réactive de l'ensemble de l'écosystème pour définir les grandes orientations de la politique publique de formation professionnelle.

Cette deuxième convention, qui couvre la période 2023-2025, a pour ambition de renforcer la gouvernance engagée sur l'ensemble des dispositifs portés par le SI-CPF, afin qu'ils puissent s'inscrire au sein des grandes orientations de la politique publique et permettre le renforcement du lien entre la formation et l'emploi. En effet, la reconnaissance de la Caisse des Dépôts au sein de l'écosystème de la formation professionnelle lui accorde la légitimité nécessaire pour prendre part à cette gouvernance clarifiée et structurée, aux côtés de l'État. Cette gouvernance visera à évaluer et adapter le dispositif en continu, mais aussi à veiller à sa soutenabilité financière grâce à un pilotage budgétaire partagé.

Un autre enjeu majeur, déjà souligné dans la première convention et qui est renforcé, repose sur la sécurisation et la régulation du dispositif. Aussi, il convient de lutter activement contre la fraude, de réguler l'offre d'actions de formation référencée sur Mon Compte Formation et de faire évoluer l'image et la protection des marques du SI-CPF. Le troisième axe est quant à lui dédié à renforcer et à développer de nouveaux services pour les usagers.

Cette convention explicite les axes en objectifs stratégiques et précise les indicateurs associés. Cette synthèse en présente les principaux enjeux.

## **Le mot de Michel Yahiel, directeur des politiques sociales de la Caisse des Dépôts**

La signature de la convention d'objectifs et de performance (COP) pour la période 2023-2025 est d'abord l'occasion de mesurer le chemin parcouru. Grâce à la constante implication de l'ensemble des partenaires, la promesse de la loi du 5 septembre 2018 a largement été tenue voire dépassée.

En effet, le volume d'actions de formation a doublé dans le pays depuis la mise en œuvre du CPF, mais surtout le profil des bénéficiaires a évolué : davantage de femmes pour atteindre la parité, deux tiers de non-cadres, une plus forte proportion de seniors. Quant aux craintes de voir se développer des projets de formation sans véritable intérêt, plus de 8 utilisateurs sur 10 estiment utiliser leur CPF avec un objectif professionnel.

Ce bilan est complété par les performances du système d'information et de l'application mobile dont la Caisse des Dépôts a la responsabilité. S'appuyant sur une démarche constante d'amélioration, ce dispositif, en dépit des inévitables vicissitudes liées au rythme de sa croissance, a démontré sa robustesse et fait honneur au service public.

Du chemin reste bien entendu à parcourir, avec, notamment le prochain lancement du passeport de compétences et sans doute des priorités complémentaires que fixeront les pouvoirs publics, qu'il reviendra aux équipes de mettre en œuvre.

À ce stade, je souhaite remercier chaleureusement, l'ensemble de nos partenaires, en particulier, la DGEFP, Pôle emploi et France Compétences. Qu'il me soit permis de féliciter pour leur formidable investissement tous les collaborateurs de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts, au premier rang desquels ceux de la direction de la formation professionnelle et des compétences, ainsi que l'ensemble des services qui leur apportent chaque jour leur concours, notamment sur le plan informatique. Tous peuvent aujourd'hui éprouver une légitime fierté.

Ce remarquable travail d'équipe, reconnu par la signature en présence de la ministre déléguée chargée de l'Enseignement et de la Formation professionnels, va donc désormais pouvoir se poursuivre, les résultats et les succès obtenus jusqu'à présent devant garantir le bon déroulement des opérations à venir et le maintien d'un haut degré de mobilisation collective.

## **Le mot de Bruno Lucas, délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle**

Cette nouvelle convention marque la consolidation comme outils indispensables dans le champ de la formation professionnelle, du Compte personnel de formation (CPF) ainsi que des trois dispositifs qui lui sont associés : la plateforme Agora et les deux passeports de compétences et de prévention.

La précédente convention a permis la création de Mon Compte Formation, dispositif emblématique de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, avec le souci constant de la simplicité d'accès, de l'appropriation par tous les actifs et son adaptation aux usages.

Le CPF est devenu un instrument clé qui a permis à près de 6,5 millions de personnes de se former depuis son lancement en novembre 2019 et cela malgré l'impact de la crise sanitaire.

Ces trois prochaines années ont pour ambition de renforcer pour tous les usagers et partenaires – titulaires de compte, co-financeurs, organismes de formation – la connaissance de ces outils en respectant la liberté de choix de formation par les individus, de leurs parcours et de bénéficier le cas échéant d'un accompagnement. Cette trajectoire doit favoriser la responsabilisation des acteurs afin de garantir la sécurité d'utilisation de ces outils.

Cette nouvelle convention s'inscrit dans l'objectif d'une nouvelle société des compétences en permettant à tous les actifs de se former, de valoriser et de mobiliser leurs acquis dans un contexte de mutations professionnelles.

## **AXE 1 : Faire de Mon Compte Formation la référence dans l'écosystème de la formation professionnelle**

**Instrument incontournable de la politique publique de l'emploi, la démocratisation de l'accès à la formation professionnelle s'est vérifiée dans les chiffres et dans le profil des titulaires qui choisissent de se former. Le dispositif a rencontré son public, qui a su se l'approprier dans l'esprit de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel : se former et acquérir des compétences, quelle que soit sa situation de départ.**

L'accessibilité et la simplicité du financement des actions de formation grâce au CPF a participé à cette démocratisation d'accès et a également favorisé les formations vers des métiers en tension, tout en répondant aux besoins en main d'œuvre à l'échelle locale. Le CPF a ainsi permis d'orienter ces fonds dédiés vers les travailleurs exposés à des facteurs de risques professionnels ou dont les emplois sont menacés par les évolutions économiques ou technologiques.

Cette nouvelle COP réitère la place centrale de Mon Compte Formation dans l'écosystème de la formation professionnelle et esquisse quatre objectifs de développement ultérieur.

### **Objectif stratégique 1 | Apporter des outils contribuant à mesurer l'efficacité du dispositif : comment les titulaires utilisent le service**

Afin de pouvoir mesurer l'efficacité du dispositif, l'État, la Caisse des Dépôts, France compétences et Pôle emploi étudient et analysent les motivations qui conduisent au recours au CPF, les usages de la formation suivie ainsi que les effets sur le devenir des titulaires.

Le présent objectif stratégique présente les outils mis en œuvre par la Caisse des Dépôts et qui participent à mesurer l'efficacité du dispositif. Ils qui continueront à être déployés sur la période 2023-2025 et comprennent :

- la création d'un tableau de bord hebdomadaire sur la consommation du CPF
- la mise à disposition publique des données produites et collectées par la Caisse des Dépôts dans son portail open data
- la réalisation d'études économétriques et de publications par la Caisse des Dépôts
- la contribution aux enquêtes institutionnelles pour alimenter le débat public, éclairer les décideurs et informer l'écosystème.

### **Objectif stratégique 2 | Garantir le pilotage financier du dispositif Mon Compte Formation**

Pour assurer la maîtrise financière et le pilotage de ce fonds, l'État a défini plusieurs outils dans le cadre de la loi du 5 septembre 2018 précitée, renforcés par la loi du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au Compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires ainsi que par la loi de finances pour 2023.

Ces outils se traduisent dans des projections de dépenses pluriannuelles, dans la mise en place de la participation financière obligatoire des titulaires de CPF une fois le décret d'application promulgué, la mise en œuvre du recouvrement forcé par titre exécutoire, ainsi que dans la gestion des fonds en déshérence.

### **Objectif stratégique 3 | Poursuivre l'intégration des financeurs tiers sur Mon Compte Formation**

Des politiques d'abondements ont été déployées depuis 2020 avec l'État, Pôle emploi, des Régions, des opérateurs de compétences, des branches professionnelles, des entreprises ainsi que des fonds d'assurance formation des travailleurs indépendants. Le nombre de financeurs est en augmentation constante sur les trois dernières années, avec cinq nouvelles conventions d'abondements automatisées

signées en 2022. La Caisse des Dépôts a confirmé son inscription dans une logique partenariale durable, au service des usagers.

La Caisse des Dépôts poursuivra ainsi l'intégration de nouveaux financeurs mais aussi des typologies d'abondements restant à développer (comme l'abondement à destination des travailleurs de plateforme d'économie collaborative) et proposera à l'État le développement de meilleures modalités techniques de gestion et de suivi du co-financement qui permettront de mettre en œuvre un lien avec la formation/certification visée.

L'État mènera aussi, en lien avec la Caisse des Dépôts et la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM), une simplification de la gestion par la Caisse des Dépôts des abondements au CPF issus du Compte professionnel de prévention (C2P) ou consécutifs à un accident du travail ou une maladie professionnelle.

### **Objectif stratégique 4 | Développer Agora en tant que data-hub<sup>1</sup> de référence de la formation professionnelle**

Agora est la plateforme numérique de référence pour la centralisation des données de la formation professionnelle. Agora permet à l'État, aux organismes financeurs (Pole emploi, Conseils régionaux, opérateurs de compétences...), aux institutions et organismes chargés du conseil en évolution professionnelle (CEP) ainsi qu'à la Caisse des Dépôts de partager leurs informations de suivi de parcours d'un même individu, qu'il soit salarié ou demandeur d'emploi, bénéficiant ou non d'un accompagnement du CEP. En trois ans, 55 partenaires échangent des données sur la plateforme.

Les axes de développement prévus par cette COP permettront d'ancrer la plateforme comme source officielle de données sur le champ de la formation professionnelle et ce, dès janvier 2024, grâce à :

- un accès davantage simplifié pour les titulaires, les organismes de formation et les entreprises à l'ensemble des formations disponibles ainsi qu'à l'inscription en ligne, tout en assurant une information homogène claire et fiable notamment sur le maintien d'une rémunération
- une simplification des charges de gestion pour les organismes de formation (réduire le nombre d'acte de gestion ou d'interfaces SI à utiliser par les organismes de formation et dématérialiser et partager les données d'assiduité).

## **AXE 2 : poursuivre les mesures de protection et améliorer la qualité de l'offre proposée sur Mon Compte Formation**

**À l'occasion de la précédente COP la Caisse des Dépôts a adopté une série de mesures, en lien avec l'État et France compétences, pour pouvoir sécuriser davantage l'offre de formation proposée sur Mon Compte Formation, mais aussi pour accompagner au mieux les organismes de formation. La garantie d'un niveau de sécurité élevé du dispositif représente un objectif prioritaire et partagé entre la Caisse des Dépôts et l'État. La sécurisation du service dématérialisé s'est ainsi renforcée, depuis son ouverture, pour assurer la protection du fonds contre les différents phénomènes de fraude.**

Une meilleure connaissance de la fraude sur le champ de la formation professionnelle permet aussi à l'État et à la Caisse des Dépôts d'agir plus efficacement aux côtés des services en charge du contrôle de la formation professionnelle (par exemple, les services régionaux de contrôle, les services fiscaux, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes -DGCCRF-, la mission interministérielle de coordination anti-fraude -MICAF- et Tracfin<sup>2</sup>).

Une fraude est une fraude de trop ; cette nouvelle COP vise à poursuivre les mesures de protection et à améliorer la qualité de l'offre proposée aux titulaires.

---

<sup>1</sup> Concentrateur de données

<sup>2</sup> Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins

## Objectif stratégique 1 | Poursuivre la sécurisation du service et l'éligibilité du référencement des organismes de formation

Afin de sécuriser Mon Compte Formation, la Caisse des Dépôts veille à déployer des outils de maîtrise spécifiques et adaptés aux enjeux de la régulation. À ce titre, elle opère les évolutions techniques nécessaires, diffuse de l'information régulièrement et s'assure du respect des conditions fixées par les pouvoirs publics ou la législation, en tenant compte de ses évolutions.

L'authentification renforcée via FranceConnect+ est confirmée et pourra faire l'objet d'adaptation au cours de la période. Concernant la procédure d'enregistrement des organismes de formation souhaitant exercer sur Mon Compte Formation, celle-ci est confortée par la loi du 19 décembre 2022 ainsi que la présente COP et sera aussi progressivement déployée sur les organismes de formation déjà référencés sur le service. Son processus sera automatisé.

## Objectif stratégique 2 | Prévenir les risques de fraude et les pratiques abusives

Le succès massif du CPF a ouvert la porte à des pratiques commerciales agressives voire abusives visant à pousser les individus à acheter des formations contre leur gré. Cela s'est traduit par des appels, textos ou courriels, de la part de centres d'appels ou d'organismes de formation, effectués dans une démarche frauduleuse et véhiculant bien souvent des informations erronées sur les droits de l'individu et sur l'objet réel poursuivi par l'organisme.

À la suite à l'entrée en vigueur de la loi du 19 décembre 2022, qui a notamment interdit la prospection commerciale des titulaires d'un CPF visant à collecter leurs données à caractère personnel ou à conclure des contrats portant sur des actions de formation, les effets attendus sont multiples : une amélioration de la qualité de l'offre de formation, une optimisation de l'intervention des administrations partenaires ou encore une efficience accrue du cadre de la gestion des dépenses.

En ce sens, la Caisse des Dépôts et l'État vont poursuivre la surveillance de la communication relative au CPF et notamment sur les réseaux sociaux, continuer et améliorer le traitement des signalements, déployer l'intelligence artificielle pour l'identification des atypies, ainsi qu'accentuer la mobilisation et la collaboration avec les acteurs de l'écosystème.

## Objectif stratégique 3 | Renforcer les contrôles

La Caisse des Dépôts exerce une vigilance constante des activités des organismes de formation sur Mon Compte Formation et procède à des contrôles de nature différente tant sur le contenu des offres publiées par les organismes de formation que sur les conditions de réalisation de la formation.

La Caisse des Dépôts veille au respect constant des conditions générales d'utilisation (CGU) par les organismes de formation ainsi que par les stagiaires. Les modalités de contrôle et de sanctions associées sont définies par le code du travail.

Sur la période 2023-2025, la Caisse des Dépôts intensifiera et optimisera les contrôles de service fait avant de procéder au règlement de l'action de formation. Elle engagera également des campagnes de contrôles ciblées sur des actions de formation et notamment sur l'action de préparation au permis de conduire à l'aide du fichier national des permis de conduire dont l'accès à la Caisse des Dépôts a été affirmé dans la loi du 21 juin 2023 visant à faciliter le passage et l'obtention de l'examen du permis de conduire.

Conformément à la loi du 19 décembre 2022, la Caisse des Dépôts assurera un contrôle continu du respect des conditions d'éligibilité au référencement des organismes de formation sur Mon Compte Formation et engagera toute poursuite judiciaire au nom et pour le compte de l'État afin de préserver le fonds CPF notamment en cas de constatation de comportement abusif ou frauduleux.

## **AXE 3 – Renforcer et élargir les services mis à disposition des titulaires de droit et usagers des services**

**Les fonctionnalités proposées sur Mon Compte Formation ainsi que l'ensemble des autres portails et dispositifs associés nécessitent une robustesse de l'infrastructure informatique qui permet à l'ensemble des usagers de garantir une disponibilité et une sécurité constante des services et de leurs droits.**

Le présent axe traite des actions qui ont été engagées et qui seront poursuivies, afin :

- d'améliorer les services dans une démarche d'innovation et d'accessibilité
- d'accompagner les usagers sur Mon Compte Formation
- de déployer les nouveaux dispositifs associés au SI-CPF que sont le passeport de compétences et le passeport de prévention
- de maintenir l'accessibilité la sécurité, la fiabilité et la performance du SI-CPF.

### **Objectif stratégique 1 | Améliorer les services dans une démarche d'innovation et d'accessibilité**

La Caisse des Dépôts s'engage au travers de Mon Compte Formation à faciliter l'expérience numérique des usagers sur le parcours d'achat direct. Pour cela, elle s'attache à déployer et promouvoir une offre de service 100 % numérique. Dans une logique d'innovation et d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts met à disposition des services et des fonctionnalités accessibles et innovantes. Elle s'attache, le cas échéant, à personnaliser ces derniers en fonction des particularités des publics usagers du service.

Cette COP poursuivra la feuille de route partagée et engagée par la COP précédente sur le volet informatique, en enrichissant notamment le moteur de recherche et en s'adaptant aux évolutions technologiques, pour fluidifier le parcours des bénéficiaires et favoriser un choix éclairé, via un moteur efficient et la mise à disposition de filtres pertinents. De manière globale, la Caisse des Dépôts continuera de proposer une offre numérique accessible à tous en termes d'ergonomie et de simplicité de vocabulaire et veillera au respect des règles du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) et du règlement général sur la protection des données (RGPD).

### **Objectif stratégique 2 | Accompagner les usagers sur Mon Compte Formation**

Le rôle d'opérateur confié à la Caisse des Dépôts implique la mise en œuvre d'un système d'information complexe proposant un contenu et un parcours disponibles sur plusieurs « portails » (titulaires, organismes de formation, entreprises, etc.). La Caisse des Dépôts interagit ainsi en permanence avec les usagers au sens large. Au même titre que pour le titulaire du compte, la Caisse des Dépôts met à disposition des partenaires, employeurs et organismes de formation une relation client adaptée.

Cet accompagnement s'organise autour de trois axes :

- une assistance sous forme de réponses aux sollicitations des usagers
- un accompagnement dématérialisé, avec des tutoriels sur les différents services et démarches disponibles sur les portails et des formations à distance
- l'organisation d'une relation opérationnelle avec les partenaires.

La Caisse des Dépôts améliore constamment les services disponibles pour rendre le service le plus autoportant possible, avec notamment la mise en place de webinaires lors du déploiement de nouvelles fonctionnalités, l'enrichissement de foires aux questions (FAQ), etc.

Cette COP prévoit un délai de réponse amélioré aux titulaires via les différents canaux de communication, la création de nouveaux supports d'information, une analyse plus détaillée des comportements et des retours d'expérience des usagers du service, ainsi qu'une communication renforcée concernant les conditions générales d'utilisation.

### Objectif stratégique 3 | Déployer le passeport de compétences et le passeport de prévention

Avec Mon Compte Formation, les titulaires d'un CPF peuvent se former tout au long de leur carrière, en s'appuyant sur un catalogue en ligne qui répertorie un ensemble de formations reconnues par l'État et certifiantes. Mais une fois ces nouvelles compétences acquises, comment les valoriser et les utiliser au mieux au cours de la carrière ?

Deux nouveaux outils ont vu le jour le 30 mai 2023 afin d'accompagner les titulaires du CPF dans leur parcours de vie et notamment leur évolution professionnelle en leur permettant de développer et de valoriser leurs compétences : le passeport de d'orientation, de formation et de compétences et le passeport de prévention.

L'État a confié à la Caisse des Dépôts la mise en œuvre des dispositifs du passeport de compétences et du passeport de prévention qui sont intégrés au SI-CPF.

Ouverts en version bêta en mai 2023, cette COP fixe les moyens et modalités de leur développement et de leurs évolutions constantes.

### Objectif stratégique 4 | Maintenir le SI-CPF à l'état de l'art en améliorant son accessibilité, sa sécurité, fiabilité et performance

L'accès et le libre exercice des droits mais aussi les évolutions du SI-CPF portées au cours de la période précédente ainsi que les trois autres dispositifs associés (Agora, passeport de compétences et passeport de prévention) présupposent une robustesse de l'infrastructure informatique qui sous-tend la plateforme numérique, permettant de garantir la disponibilité et la sécurité du dispositif.

La Caisse des Dépôts s'engage à maintenir le SI-CPF en condition opérationnelle au meilleur de l'état de l'art en termes d'architecture, de performance, de disponibilité et de sécurité.



Un SI moderne, accessible, disponible et adapté aux besoins des usagers en constante évolution !

## Conclusion

Forts du succès des réalisations de la convention d'objectifs et de performance 2020-2022, l'État et la Caisse des Dépôts ont renouvelé leur confiance et leur collaboration en signant cette nouvelle convention 2023-2025 pour la gestion de Mon Compte Formation.

Cette COP dresse un cap et des objectifs ambitieux afin de maintenir et de développer la politique publique du Compte personnel de formation. Ces axes confortent le CPF et Mon Compte Formation comme outils de référence au sein de l'écosystème de la formation professionnelle, poursuivent les mesures initiées de protection et d'amélioration de la qualité de l'offre ainsi qu'elles renforcent les services mis à disposition des titulaires et partenaires.

C'est au travers de ces axes d'actions et ces objectifs stratégiques pluriannuels que les dispositifs du SI-CPF pourront soutenir encore davantage la montée en compétences des actifs et les guider vers des formations favorisant leur employabilité.

Tous ces chantiers seront menés en totale collaboration et transparence entre l'État et la Caisse des Dépôts, la présente convention renouvelant le cadre de leur fructueuse collaboration.

