

Politiques  
sociales ■

# Rapport annuel 2021

## MON COMPTE FORMATION

Gestion administrative, comptable  
et financière



**Caisse  
des Dépôts**  
GROUPE



# Sommaire

Le mot du directeur	4
Introduction	6
 <b>Partie 1</b>	
<b>Le succès d'un dispositif dynamique qui démocratise l'accès à la formation professionnelle</b>	<b>8</b>
1. Plus de 2 millions de dossiers de formation validés en 2021	9
2. Les publics mobilisés et les formations sélectionnées	9
3. La diversification de l'offre de formation	16
4. Les volumes financiers	18
4.1 Focus sur l'année 2021	18
4.2 Le bilan depuis l'ouverture du service	18
4.3 Utilisation des ressources versées par France compétences	18
4.4 Prévision à l'horizon 2023	19
5. L'amélioration du parcours usagers	20
5.1 La publication des évaluations des formations	22
5.2 Un meilleur accompagnement des usagers	24
5.2.1 Les volumes de contacts clients reçus en 2021	24
5.2.2 L'amélioration du parcours d'inscription via Mon Compte Formation	26
5.3 Les évolutions des conditions générales d'utilisation de Mon Compte Formation	27
 <b>Partie 2</b>	
<b>Un dispositif au service de la politique de l'emploi</b>	<b>30</b>
1. L'accompagnement du conseil en évolution professionnelle (CEP)	31
2. Les politiques d'abondement : une réponse au plus près des besoins des territoires et des métiers en tension	33
2.1 Les abondements sur instruction : Pôle emploi	34
2.2 Les abondements automatisés	36
2.2.1 L'abondement de l'État dans le cadre de France Relance	38
2.2.2 Les abondements des Régions	40
2.2.3 Les abondements des branches professionnelles	42
2.3 Les dotations : les entreprises	46
3. Le partenariat avec le MEDEF	48
 <b>Partie 3</b>	
<b>Agora : améliorer la connaissance de l'écosystème</b>	<b>50</b>
1. Agora : un carrefour d'échange et un référentiel des données de la formation professionnelle	51
1.1 Les ambitions du projet	51
1.2 Interconnexion avec des référentiels et des acteurs	51
2. La construction progressive d'un référentiel national	53
2.1 Les accrochages de nouveaux partenaires	53
2.2 Les contrôles mis en place dans Agora	55
3. Agora : une plateforme au service des acteurs de la formation professionnelle	56
3.1 Les rapports issus d'Agora	56
3.1.1 Le suivi d'exploitation et de la qualité des données	56
3.1.2 Le téléchargement de jeux de données enrichies	57
3.1.3 La restitution des données vers les partenaires à l'échelle nationale	58
3.2 Une plateforme pleinement opérationnelle	59
 <b>Partie 4</b>	
<b>Réguler le dispositif, sécuriser l'accès à la plateforme, prévenir et lutter contre la fraude</b>	<b>62</b>
1. Les actions menées pour lutter contre la fraude	63
1.1 Le traitement des signalements	64
1.2 Le contrôle de service fait	64
1.3 Une instance dédiée à la fraude et aux non-conformités	66
2. Le renforcement des partenariats	67
2.1 Une mobilisation auprès des services de l'État	67
2.2 L'animation des acteurs de l'écosystème	68
3. Le renforcement de la surveillance et de la régulation du service	68
3.1 Les mesures préventives pour détecter et prévenir les fraudes	68
3.1.1 L'utilisation de l'intelligence artificielle pour caractériser les atypies	68
3.1.2 La régulation du catalogue	69
3.1.3 Le développement des audits qualité	69
3.1.4 La mutualisation des contrôles entre financeurs	70
3.2 Le contentieux	70
3.3 Le renforcement des dispositions réglementaires	72
<b>Conclusion</b>	<b>73</b>
Glossaire	74
Annexe – Les charges de fonctionnement supportées par le fonds	75



## Le mot

## du directeur

Le rapport annuel est d'abord un outil nécessaire pour formuler le bilan de la montée en charge de Mon Compte Formation qui, en 2021, a poursuivi sa croissance en dépit du contexte sanitaire, tout en continuant à faire évoluer le « marché » de la formation professionnelle d'un point de vue plus qualitatif.

Il permet en outre de fournir des informations précises sur les actions de régulation et de lutte contre la fraude, rendues indispensables par les pratiques frauduleuses, qui sont la rançon du succès désormais avéré du Compte personnel de formation et qui sont identifiées via l'exploitation des données fournies par le système d'information.

Il est enfin l'occasion de rendre hommage aux équipes en charge du développement et de la gestion de Mon Compte Formation, au sein de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts, mais aussi du ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion et plus généralement de l'ensemble des services de l'État désormais concernés.

**Michel Yahiel**

Directeur des politiques sociales  
de la Caisse des Dépôts



# Introduction

Le service Mon Compte Formation permet à chaque titulaire d'un compte personnel de formation (CPF) d'être à l'initiative de son parcours de formation : il peut rechercher une formation adaptée, accéder à ses droits à formation et les mobiliser, le tout via un parcours d'achat direct complètement dématérialisé. C'est le premier service de ce type sur le champ de la formation en France.

Ce service a déjà modifié le marché de la formation professionnelle : le profil des actifs désireux de se former évolue car, parmi eux, 7 sur 10 sont ouvriers, employés ou techniciens, 1 personne sur 5 a plus de 50 ans et la parité homme-femme est respectée. De plus, les formations plébiscitées changent et attestent d'une convergence avec les compétences recherchées sur le marché du travail. Au 31 décembre 2021, le nombre total de dossiers validés s'est élevé à 3,2 millions, dont 1,1 million en 2020, 2,1 millions pour l'année 2021.

La gestion de Mon Compte Formation a été confiée à la Caisse des Dépôts par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. L'application et le site internet ont fêté leurs deux ans le 21 novembre 2021 (depuis l'ouverture des services en 2019). La commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale a publié le 19 janvier 2022 un rapport d'information sur l'évaluation de la loi du 5 septembre 2018. Dans l'avant-propos, Mme Fadila Khattabi, présidente de la commission des affaires sociales, expose :

« La loi a grandement facilité l'accès à la formation, en permettant à chacun de devenir acteur de son propre parcours. En la matière, la création du Compte personnel de formation (CPF) constitue un outil novateur auquel les actifs ont eu largement recours : selon les chiffres de la DARES, en 2020, 2,8 % de la population active française

a eu recours au CPF pour bénéficier d'une formation, contre 1,5 % en moyenne entre 2016 et 2019. Ces chiffres significatifs doivent désormais être pérennisés tout en renforçant l'aspect qualitatif des formations dispensées. Enfin, dans le contexte de la crise actuelle et afin de renforcer la lutte contre le chômage de masse, il paraît opportun de mener une réflexion sur la valorisation des parcours consacrés aux métiers dits d'avenir et pour lesquels il existe actuellement une véritable demande sur le marché du travail (numérique, industrie, médico-social). »

Toujours dans l'esprit de la loi et dans une démarche d'amélioration continue, Mon Compte Formation évolue et innove tout en maintenant son objectif initial : être au service des compétences de la population pour rester au plus près des besoins du marché du travail.

Les innovations, en 2021, ont ainsi porté sur la géolocalisation des conseils en évolution professionnelle pour affiner son projet professionnel et l'évaluation des formations par les usagers qui permet de comparer les offres du catalogue. En fin d'année, la page d'accueil du site internet a été adaptée pour améliorer le parcours de l'utilisateur, lui permettre de trouver plus facilement les rubriques les plus utiles et d'avoir une meilleure lisibilité sur les possibilités offertes par la plateforme.

Dans toutes ces avancées, la Caisse des Dépôts entretient des échanges avec les partenaires sociaux pour être au plus près des attentes du terrain et des solutions qui émergent. La Caisse des Dépôts a particulièrement été attentive à l'Accord cadre national interprofessionnel d'octobre 2021. La professionnalisation de l'utilisation du CPF et la valorisation des compétences ont guidé les innovations du service, en accord avec le ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion.

De plus, tout au long de l'année 2021 les aides au financement se sont fortement développées avec la mise en place des « abondements automatisés ». Le SI-CPF intègre l'ensemble des règles et paramètres personnalisés de la politique de financement de chaque financeur et propose automatiquement les compléments de financements aux titulaires dont le projet de formation et le profil répondent aux conditions fixées par le financeur. Ces abondements ont ainsi favorisé la formation à des métiers en tension, tout en répondant aux besoins de main d'œuvre à l'échelle locale. Fortes de leur succès, ces aides se sont multipliées avec celles proposées par l'État dans le cadre du plan France Relance, par Pôle Emploi, les Régions, les Opco, les branches professionnelles, les entreprises.

La sécurité est aussi l'une des priorités de la Caisse des Dépôts. La régulation permanente de la plateforme s'est renforcée afin d'assurer la protection du fonds contre le phénomène de fraude. Sur ce volet, les actions menées en partenariat constant avec l'État (DGEFP<sup>1</sup>, TRACFIN<sup>2</sup>, DGFIP<sup>3</sup>, MICAF<sup>4</sup>, etc.) et France compétences ont conduit à des déréférences, des avertissements, des dépôts de plaintes et des blocages de paiements pour plus de 30 millions d'euros.

Le présent rapport dresse tout d'abord le bilan d'un dispositif dynamique qui démocratise l'accès à la formation professionnelle. Puis, les mesures qui font de Mon Compte Formation un service au soutien de la politique de l'emploi sont détaillées dans une deuxième partie. Dans une troisième partie, Agora, le hub de données de la formation professionnelle, est présenté au regard des possibilités offertes pour améliorer la connaissance de l'écosystème. Enfin, la dernière partie est consacrée aux dispositions prises par la Caisse des Dépôts pour réguler le dispositif, sécuriser l'accès à la plateforme, prévenir et lutter contre la fraude.

<sup>1</sup> Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, rattachée au ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

<sup>2</sup> Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins, service de renseignement chargé de la lutte contre la fraude fiscale, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, rattaché au ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique

<sup>3</sup> Direction générale des finances publiques, rattachée au ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique

<sup>4</sup> Mission interministérielle de coordination anti-fraude, rattachée au ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique



## Partie 1

**Le succès d'un  
dispositif dynamique  
qui démocratise  
l'accès à la formation  
professionnelle**

Le lancement, en novembre 2019, du service Mon Compte Formation (MCF) a profondément bouleversé le paysage de la formation professionnelle. L'année 2021 a été marquée par un doublement de la demande de formation. Le coût moyen des formations reste mesuré, associé à des durées de formation plus courtes qu'auparavant. Les bénéficiaires comptent désormais autant de femmes que d'hommes et davantage de « moins de 40 ans », d'employés et de publics peu diplômés qu'avant le lancement de MCF.

## 1. Plus de 2 millions de dossiers de formation validés en 2021

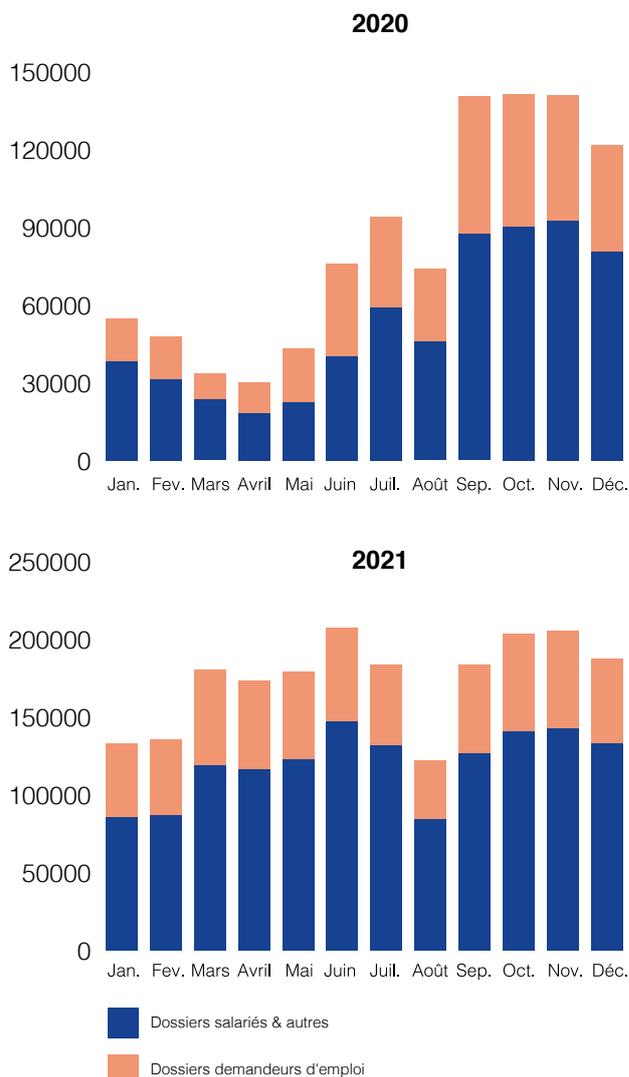
La dynamique positive entamée en 2020 se poursuit en 2021 : plus de 2 millions de dossiers CPF ont été validés en 2021, contre 1 million en 2020 dans un contexte de pandémie mondiale. Ce mouvement a largement été facilité par la mise en place du parcours d'achat direct qui permet aux bénéficiaires d'accéder aux formations sans intermédiaire.

Graphique 1 : Un peu plus de 2 millions de dossiers CPF validés en 2021 (hors annulations)



L'année 2021 est marquée par un pic en juin, à rapprocher de la période de communication sur le transfert des heures de DIF (droit individuel à la formation) vers le CPF. En effet, initialement prévue pour le 31 décembre 2020, l'échéance du transfert du DIF sur le CPF a finalement été reportée au 30 juin 2021. Cela a engendré un effet direct sur la consommation de formation, une fraction significative des personnes transférant leur DIF sur le CPF ayant choisi de les mobiliser immédiatement. Le reste de la saisonnalité est relativement similaire à 2020, avec globalement plus de formations en fin d'année (correspondant au début d'année scolaire ou universitaire), après un net ralentissement en août.

Graphique 2 : Un nombre de formations au premier semestre 2021 équivalent à celui de l'ensemble de l'année 2020



## 2. Les publics mobilisés et les formations sélectionnées

En 2021, un utilisateur du CPF sur trois est un demandeur d'emploi et un utilisateur sur deux est une femme. Le nombre de bénéficiaires de formations financées par le CPF de moins de 25 ans atteint près de 10 %, quand celui des plus de 50 ans tangente 22 %. De plus, la formation bénéficie davantage aux profils non-cadres et aux personnes moins diplômées. Comme en 2020, parmi les personnes ayant suivi une formation, les demandeurs d'emploi sont en moyenne plus jeunes et moins diplômés que les salariés.

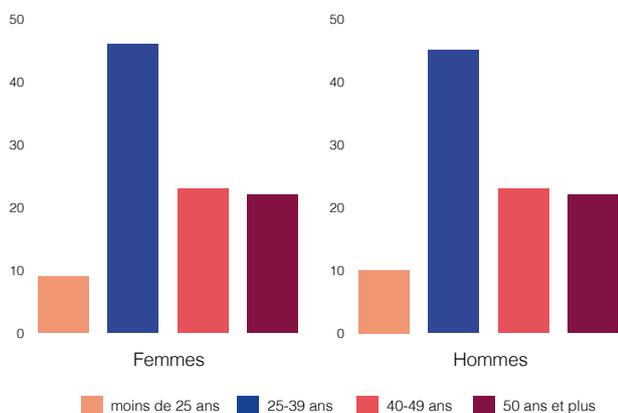
**Tableau 1 : Récapitulatif des principales caractéristiques des bénéficiaires du CPF en 2021**

2021	Ensemble	Salariés & autres	Demandeurs d'emploi
Nombre de dossiers validés	2 097 271	1 436 046	661 225
<b>Sexe</b>			
Femme	50%	50%	50%
Homme	50%	50%	50%
<b>Tranche d'âge</b>			
Moins de 25 ans	10%	9%	12%
25 à 39 ans	45%	44%	48%
40 à 49 ans	23%	24%	22%
50 ans et plus	22%	24%	18%
<b>Diplôme</b>			
Préqualification	17%	16%	19%
CAP, BEP	24%	22%	28%
Bac ou brevet pro.	22%	22%	24%
Bac +2 ou supérieur	37%	40%	30%
<b>Profession et catégorie sociale</b>			
Non Cadres		82%	
Cadres		18%	

*Note : la catégorie «non-cadres» regroupe les employés, les ouvriers et les professions intermédiaires, et celle des «cadres» inclut les cadres et professions intellectuelles supérieures.*

En 2021, l'âge moyen des bénéficiaires du CPF est de 39,1 ans pour les hommes comme pour les femmes.

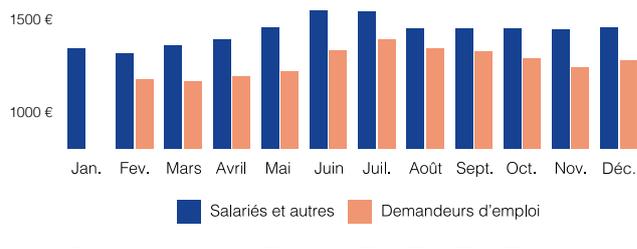
**Graphique 3 : Plus d'un bénéficiaire du CPF sur deux a moins de 40 ans**



Avec le lancement du service MCF, le prix moyen des formations, tant pour les salariés que pour les demandeurs d'emploi, avait fortement baissé entre 2019 et 2020. En 2021, il atteint 1 358 € en moyenne : 1 416 € pour les salariés et 1 232 € pour les demandeurs d'emploi, montants en augmentation de près de 10 % par rapport à ceux observés l'année précédente.

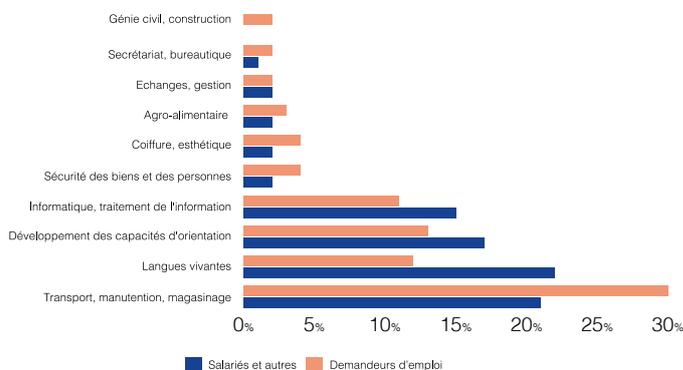
Le coût moyen de formation des salariés est systématiquement plus élevé que celui des demandeurs d'emploi. En moyenne sur l'année, les formations suivies par les salariés sont 15 % plus chères que celles des demandeurs d'emploi. L'écart moyen, d'un peu plus de 180 €, est stable par rapport à 2020.

**Graphique 4 : Un coût moyen de formation plus élevé pour les salariés en 2021**



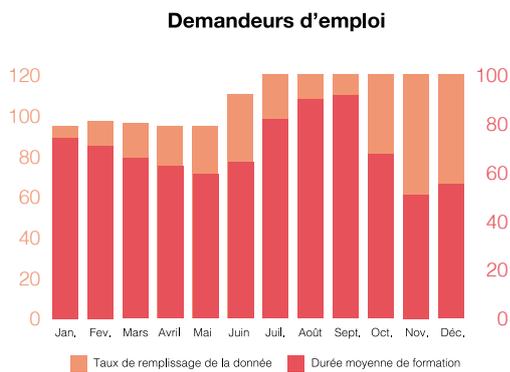
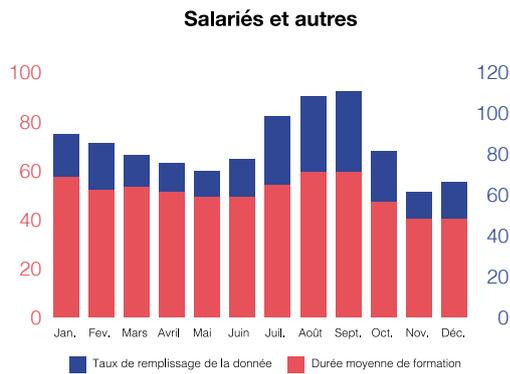
Cet écart de coût moyen trouve en grande partie sa source dans les différences de choix de formation entre ces deux populations. Par exemple, alors que pour les salariés les domaines des langues et du transport représentent chacun un peu plus de 20 % des formations suivies, les formations dans le domaine du transport représentent 30 % des formations suivies par les demandeurs d'emploi et le domaine des langues seulement 12 %. Suivent, pour les deux groupes de bénéficiaires, le domaine du développement des capacités d'orientation et celui de l'informatique. Ce top 4 des domaines représente 71 % des formations suivies (74 % pour les salariés & autres et 65 % pour les demandeurs d'emploi).

**Graphique 5 : Le top 10 des domaines de formation en 2021**



Avec 82 heures en moyenne en 2021, les formations suivies par les demandeurs d'emploi sont plus longues que celles des salariés (50 heures en moyenne). La proportion des formations pour lesquelles la durée est renseignée a fortement augmenté entre 2020 et 2021, pour atteindre, sur le 2nd semestre 2021, 100 % pour les demandeurs d'emploi et 90 % pour les salariés & autres.

**Graphique 6 : Évolution mensuelle de la durée moyenne de formation et du taux de remplissage de la donnée en 2021**



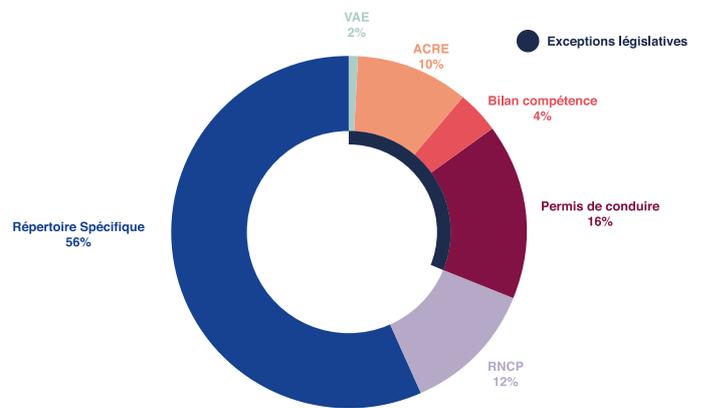
Par ailleurs, en 2021, sur 10 formations financées par le CPF :

- › six étaient liées à une certification enregistrée au répertoire spécifique
- › trois visaient la mise en œuvre d'un projet professionnel tel que l'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE), l'aide à la création ou la reprise d'entreprise (ACRE), la réalisation d'un bilan de

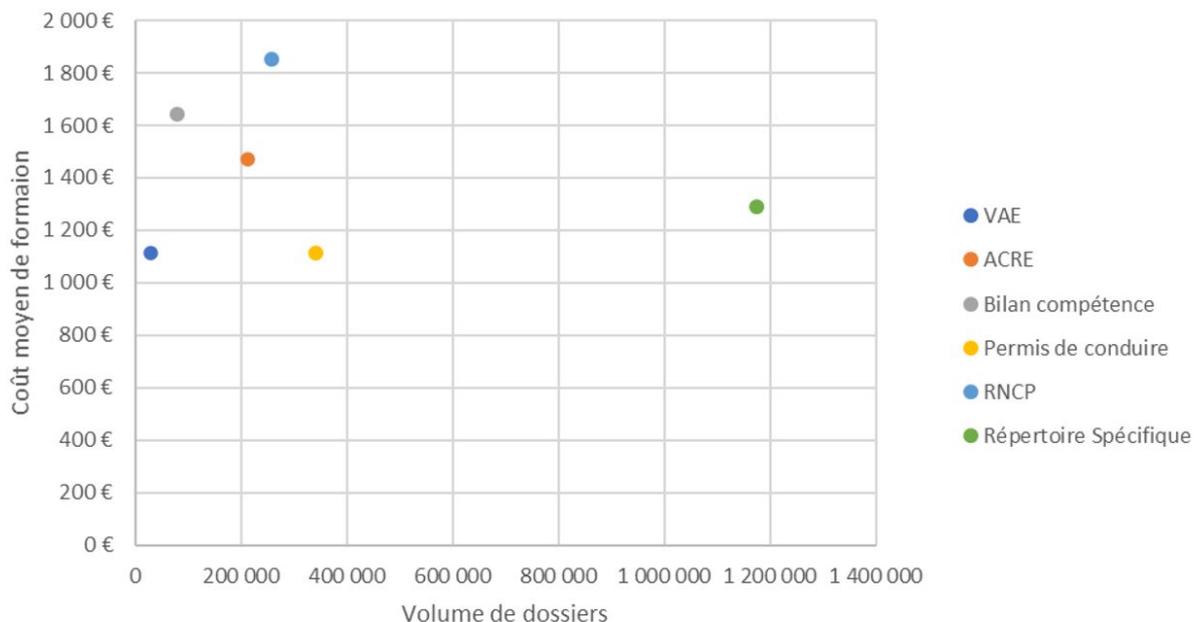
compétences, ou encore la formation aux différents permis de conduire  
 › une préparait à un titre ou un diplôme attestant d'une qualification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

La certification des compétences complémentaires visées par le répertoire spécifique est en moyenne facturée 1 250 € en 2021, quand celle des compétences professionnelles visées par le RNCP atteint 2 060 €. Le coût moyen des formations hors répertoire national oscille autour de 1 100 € pour le permis de conduire et la VAE et atteint 1 470 € pour l'ACRE et 1 640 € pour le bilan de compétences.

**Graphique 7 : Plus de la moitié des formations suivies enregistrée au répertoire spécifique**



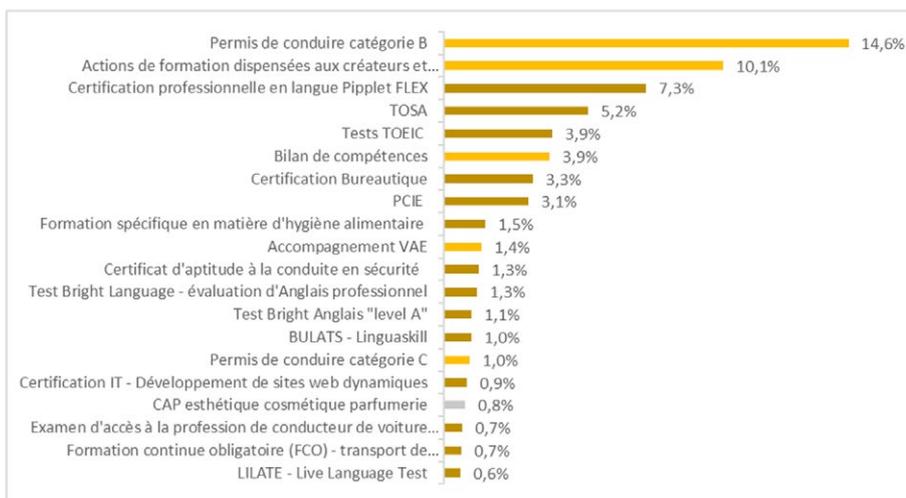
**Graphique 8 : Les formations diplômantes parmi les plus chères du marché**



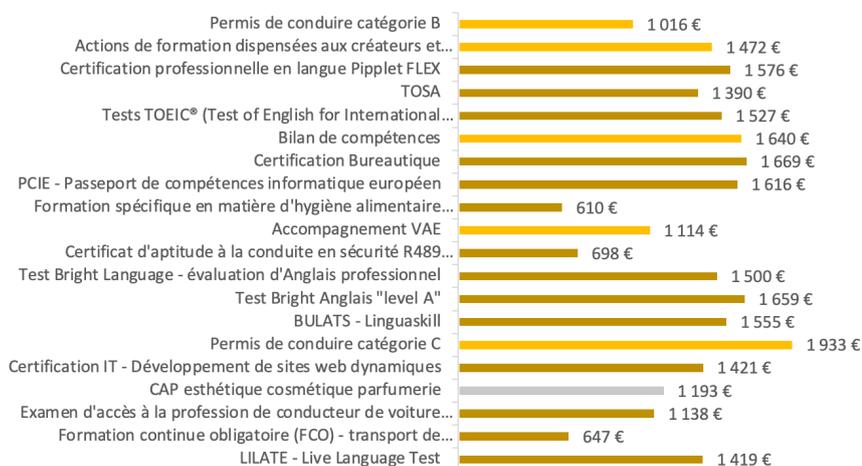
Enfin, le top 20 des formations en 2021 explique plus de 60 % de la consommation. Parmi les formations les plus suivies, le permis de conduire catégorie B et les actions de formation aux créateurs et repreneurs d'entreprise concernent une demande sur quatre. Les certifications du

répertoire spécifique les plus demandées sont, ensuite, la certification professionnelle en langue pipplet FLEX, le TOSA et le TOEIC. Enfin, le diplôme (RNCP) le plus demandé en 2021 est le CAP esthétique, cosmétique et parfumerie.

**Graphique 9 : Dans le top 20 des certifications, le permis de conduire reste la formation la plus demandée en 2021**



**Graphique 10 : Un coût moyen s'échelonnant au sein du top 20 de 610 € pour la formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire à 1 933 € pour le permis de conduire catégorie C**





## Témoignages

# La parole aux bénéficiaires<sup>5</sup>

*Des témoignages recueillis permettent de mettre en lumière l'expérience en tant qu'utilisateur du service Mon Compte Formation et son rôle dans la construction de projets professionnels.*

Ces témoignages ont été organisés autour de trois questions ouvertes :

- › **Pouvez-vous nous décrire votre parcours ?**
- › **Comment le Compte personnel de formation s'est-il articulé avec votre projet professionnel ?**
- › **Pensez-vous recourir au CPF pour de futures formations ?**

### Camille D.

27 ans – Île-de-France, Paris



« Je suis titulaire d'un bac+5 en management. Grâce à mon CPF, J'ai préparé le diplôme d'université de délégué à la protection des données (data protection officer) proposé par l'université de Paris Assas dans une perspective de montée en compétences sur mon poste actuel et avec l'accord de mon employeur.

Cette formation d'un an a pour objet de permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour assumer les responsabilités de «data protection officer» au sens du nouveau règlement européen sur la protection des données à caractère personnel. J'ai trouvé la formation intéressante et de qualité.

Je souligne que l'accès via la plateforme est facilitant pour l'inscription et est à recommander.

Venant de terminer une formation d'un an, je n'envisage pas dans l'immédiat de recourir au dispositif mais pourquoi pas dans l'avenir. »

### Valérie B.

demandeuse d'emploi

52 ans – Pays-de-la-Loire, Mayenne



« Anciennement dans le secteur du commerce, j'ai voulu me réorienter vers le social et plus particulièrement vers la petite enfance.

Le CPF m'a été particulièrement utile. Grâce à mes droits j'ai financé une formation assurée par le CNED. En une année, j'ai obtenu mon diplôme CAP « accompagnement éducatif petite enfance » et je travaille désormais dans ce secteur. »

<sup>5</sup> En termes de méthodologie, nous mentionnons l'identité complète des titulaires nous ayant retourné les autorisations d'utilisation de leur témoignage. Pour les autres nous avons opté pour l'anonymisation.

## Aurore K.

salariée

35 ans – Bretagne, Ille-et-Vilaine



« J'ai un niveau master 2 et c'est dans la période où j'étais sur le point d'être licenciée que j'ai eu recours à mon CPF. Il s'agissait pour moi d'entreprendre un bilan de compétences afin d'anticiper l'avenir et me reconverter pour retrouver un emploi. Cette formation a été très positive pour moi car elle m'a aidé dans ma réflexion pour savoir si je devais reprendre des études ou juste faire évoluer ma carrière.

J'ai trouvé le service très utile. C'est d'ailleurs la deuxième fois que je l'utilise. J'ai bénéficié d'une formation en langue auparavant et je pense probablement le réutiliser pour de futures formations. »

## Thibaut L.

salarié

34 ans – Hauts-de-France, Somme



« Je suis salarié en milieu hospitalier, j'ai un Bac + 2 et j'ai souhaité passer le « diplôme de compétence en langue des signes française niveau A1 » car j'ai une appétence personnelle pour ce langage. De plus, dans mon métier cela peut parfois me servir car je croise des patients qui ont ce handicap.

J'ai trouvé la qualité de la formation bonne et l'accès à Mon Compte Formation très fluide. Cependant j'ai constaté des différences de prix importantes pour des formations similaires sur le site. Il faut donc être attentif. Cela dit, je vais suivre prochainement le niveau A2 du langage des signes pour progresser dans cette pratique. »

## Xavier A.

demandeur d'emploi

33 ans



« Je n'ai pas le bac mais grâce au CPF j'ai pu financer mon permis de conduire. Habitant loin de mon lieu de travail et ayant des horaires décalés, ce n'était pas facile pour moi de prendre les transports en commun. Je suis devenu autonome pour me rendre au travail. Comme cette première expérience s'est bien déroulée, je me suis inscrit pour passer le certificat d'aptitude de conduite d'engins en sécurité (CACES) 1 ; 3 ; 5. Je tiens à souligner que j'ai trouvé la plateforme fluide et que l'accès est facile. »

## Joëlle F.

demandeuse d'emploi

31 ans - Grand Est, Bas-Rhin



« J'ai été secrétaire médicale pendant onze ans avant d'envisager une formation de comptable pour me reconverter. Tant au niveau du catalogue d'offre de formations proposées à travers le service Mon Compte Formation qu'à celui du financement, le Compte personnel de formation m'a été utile.

À court terme, je n'envisage pas d'autres formations. Pour autant, j'aimerais à l'avenir profiter de mes droits CPF pour me former sur d'autres sujets. »

## Sabrina J.

demandeuse d'emploi

28 ans - Nouvelle-Aquitaine, Deux-Sèvres



« Après avoir passé mon bac pro, j'ai exercé pendant de nombreuses années le métier d'aide-soignante. L'année dernière, j'ai eu recours à mon CPF pour opérer une reconversion. Le CPF m'a été très utile pour financer ma formation de secrétaire médicale. Je m'épanouis aujourd'hui dans ce nouveau métier ! »

## Fabrice M.

demandeur d'emploi

31 ans - Auvergne-Rhône-Alpes, Rhône



« J'ai d'abord suivi un cursus au sein d'une école d'ingénieur avec une spécialisation en procédés informatiques. J'ai souhaité me reconverter en développement web. Ainsi, j'ai d'abord suivi une formation en data science d'un an puis une autre sur le développement python. Grâce au CPF j'ai pu financer cette dernière formation. J'attends de disposer à nouveau de droits conséquents pour répondre à mes besoins de formation. »

## Angélique Dascier-Colboc

41 ans – Pays-de-la-Loire, Loire-Atlantique



« J'ai une formation juridique (bac+5 et capa). Après dix années passées au service du droit d'auteur comme juriste stricto sensu dans le domaine des relations institutionnelles, je me suis mise en pause professionnelle. Après cette césure de cinq ans, j'ai voulu changer de cap, afin que le droit ne soit plus au centre de mon travail et me diriger vers le spectacle vivant qui m'avait toujours attirée.

Je me suis orientée vers une formation courte autour des contrats du spectacle. Mon idée était encore floue mais je sais que la compréhension des relations contractuelles qui lient les acteurs d'un secteur est une bonne manière d'en intégrer les spécificités. Je suis donc entrée dans ce nouveau secteur par l'intermédiaire de mes connaissances générales en droit des contrats.

Au cours de la présentation au début de la formation, j'ai expliqué que je souhaitais travailler à la diffusion dans le secteur de la musique contemporaine. Ce vœu s'est exprimé à ce moment, sans préalable et en direct.

Aujourd'hui, je travaille à la production et la diffusion d'un ensemble de musique contemporaine dont la proposition artistique est très joyeuse et généreuse et qui m'enthousiasme au quotidien.

Le CPF a permis le financement de cette formation à 100 %. À très court terme, j'ai identifié quelques marges de progression que j'aimerais explorer et combler. Le CPF pourra là encore je l'espère se montrer bon compagnon. »

## José Guzman

demandeur d'emploi  
31 ans - Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Vaucluse



« Ingénieur agronome depuis quelques années, j'ai décidé de me réorienter vers la boulangerie à la suite d'une rupture conventionnelle avec mon ancien employeur.

Ayant connaissance du dispositif CPF, j'ai facilement trouvé une formation en CAP boulangerie.

Par ailleurs et bien que la formation m'ait plu, j'ai finalement trouvé un poste dans ma formation initiale en tant que conseiller viticole.

Malgré tout, j'envisage toujours d'ouvrir une boulangerie à l'avenir.

Je reste quelqu'un qui aime se former que ce soit pour des raisons professionnelles, pour mon poste actuel ou pour une reconversion. Je pense ainsi recourir au CPF pour de futures formations. »

## Christophe B.

salarié  
50 ans



« Je travaille dans le bâtiment et à la suite d'un accident professionnel suivi d'une période de chômage, j'ai décidé de changer de métier. C'est ainsi que je me suis inscrit dans une formation de CAP pâtissier boulanger afin de trouver un emploi dans ce secteur.

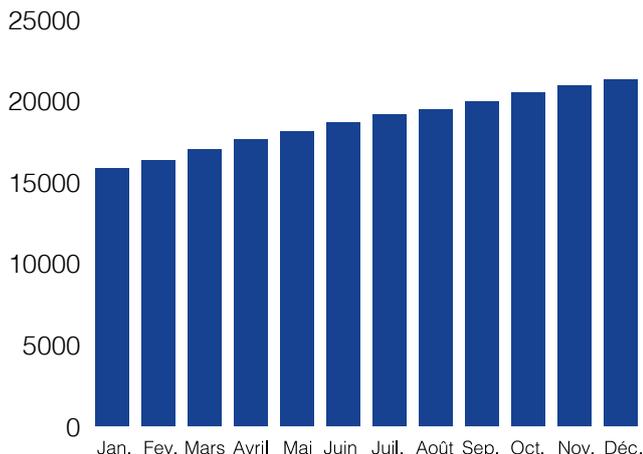
Je réalise cette formation à distance ce qui me permet de continuer à travailler tout en me formant sur un nouveau métier.

Je trouve ce principe très pratique même si c'est parfois difficile de cumuler les deux. Je recommande le site de Mon Compte Formation où il y a plein de formations différentes. »

### 3. La diversification de l'offre de formation

En termes de diversité de l'offre, le choix de formation est très large : 420 000 formations proposées par plus de 21 000 organismes différents figurent fin 2021 au catalogue des formations finançables via le CPF.

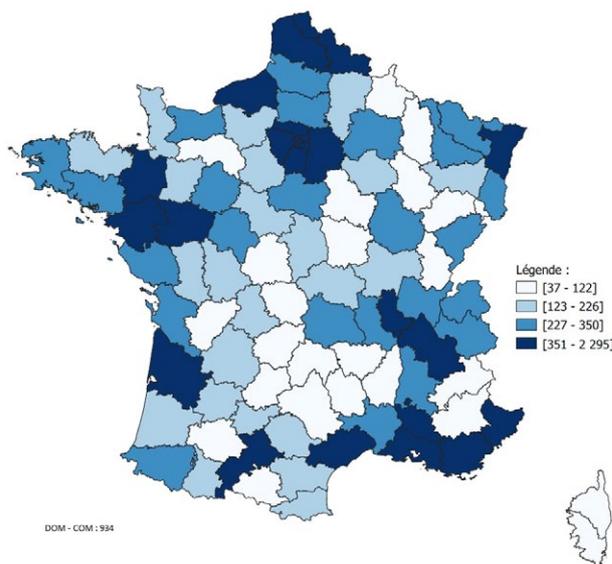
**Graphique 11 : 21 265 organismes de formation avec une formation active fin 2021**



En 2021, les formations en langues représentent un tiers du catalogue de formation, suivies de celles du domaine des transports et de celui de l'informatique.

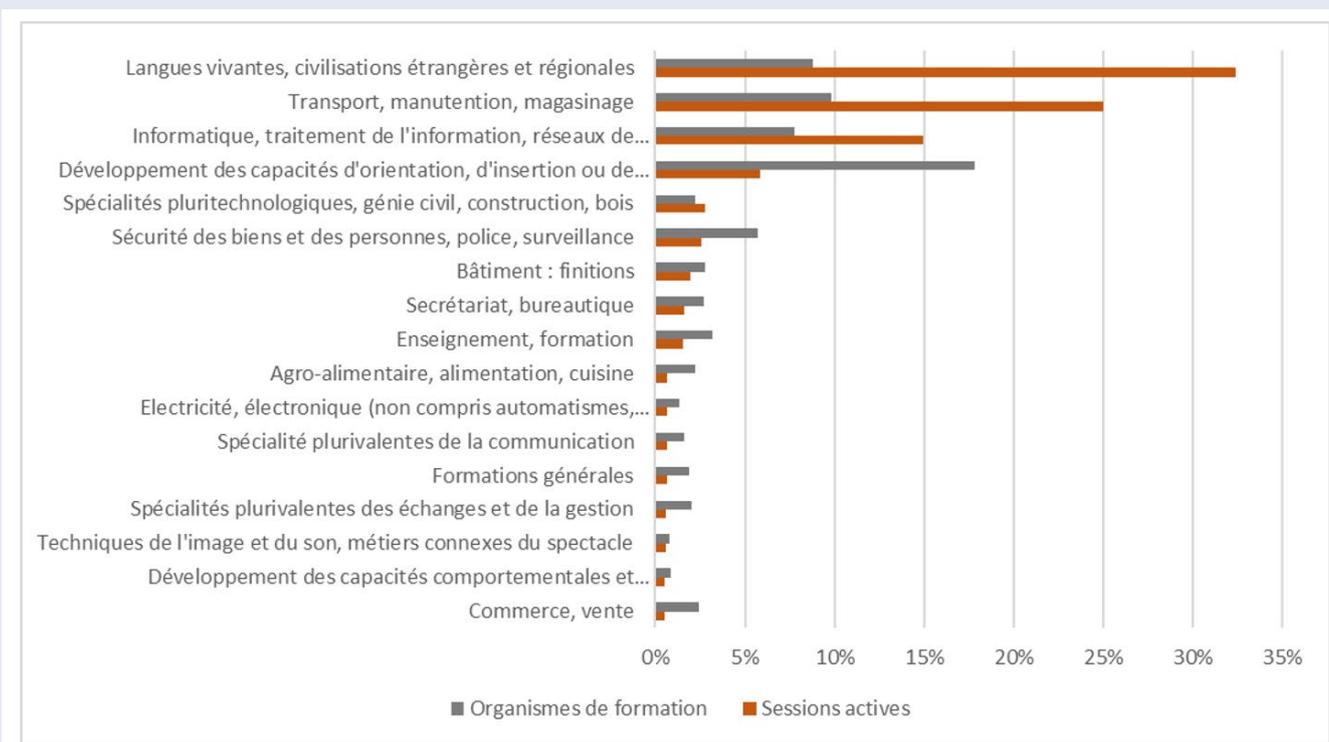
Les organismes de formations référencés sur Mon Compte Formation sont logiquement plus nombreux dans les départements les plus peuplés, notamment l'Île-de-France, le sud-est et la région lyonnaise. Les départements où l'offre semble plus faible peuvent néanmoins bénéficier des nombreuses sessions à distance, de plus en plus nombreuses depuis la crise sanitaire.

**Carte 1 : La couverture nationale des organismes de formation fin 2021**



*Note de lecture : Le département est celui du lieu de formation lorsque celle-ci est en présentiel, indépendamment de la domiciliation de l'organisme de formation.*

**Graphique 12 : Un tiers de l'offre de formation dans le domaine des langues vivantes fin 2021**





## Olivier Poncelet

*Délégué général,*

*Les acteurs de la compétence (anciennement  
Fédération de la formation professionnelle)*



### **Quel bilan tirez-vous de cette année 2021 au regard de l'offre (et de la demande) de formation ?**

« Nous nous félicitons de l'amélioration de l'accès à la formation professionnelle via notamment l'apprentissage et le Compte personnel de formation. L'activité de formation a été en partie redynamisée en 2021, à la suite d'une forte baisse en 2020 causée par la pandémie, notamment sur la formation des salariés qui a baissé cette année-là de 35 % en moyenne. Les métiers évoluent rapidement, il y a une pénurie de main d'œuvre dans de nombreux secteurs d'activité, les besoins en compétences sont donc croissants. »

### **Comment les organismes de formation se sont-ils organisés en 2021 pour faire face à l'augmentation de la demande de formations ?**

« Les acteurs de la filière sont pleinement engagés pour relever le défi d'une nouvelle société de la compétence et d'une économie impactée par les transformations numérique et verte. Notre secteur a démontré sa résilience et son impressionnante capacité d'adaptation. Cela est permis par la diversité de l'offre, son agilité, sa capacité d'innovation et son implantation dans les territoires. C'est notre rôle de première fédération représentative du secteur de les accompagner et d'anticiper l'adaptation de leur activité aux évolutions économiques et sociales. Nous avons été en ce sens particulièrement mobilisés en 2020 pour assurer la continuité pédagogique de tous les apprenants en période de confinement

sanitaire, ainsi que dans cette période de relance économique qui appelle de nouveaux besoins en compétences. Le développement de la formation en tout ou partie à distance et les nouveaux outils pédagogiques numériques permettent aussi de mieux individualiser les parcours de formation et massifier l'accès à la formation professionnelle pour répondre à l'évolution des besoins et des usages des bénéficiaires. »

### **Quelle stratégie avez-vous adoptée pour améliorer la qualité des formations dans un contexte d'amplification de l'offre et de la demande de formations ?**

« La fédération Les acteurs de la compétence est engagée pour la qualité et le professionnalisme de la filière depuis plus de 30 ans. Nous avons travaillé avec les pouvoirs publics sur la certification Qualiopi. Nous avons développé une offre de services dédiée à nos adhérents, notamment un accompagnement aux démarches qualité, au développement d'une offre de formation certifiante et un accompagnement à la transformation numérique des entreprises de formation. Nous leur fournissons une veille légale et réglementaire, ce qui est d'ailleurs un des indicateurs de Qualiopi. Enfin, nous sommes attentifs à ce que l'offre de formation éligible au CPF soit respectueuse des apprenants. Nous fournissons ainsi des services de médiation de la consommation et promouvons une charte déontologique du CPF soutenue par la Caisse des Dépôts. »

## 4. Les volumes financiers

À compter de 2021, de nouveaux dispositifs sont intégrés dans Mon Compte Formation, constituant ainsi des ressources supplémentaires (abondements) :

- › Compte engagement citoyen
- › France Relance
- › abondements automatisés des régions (Pays-de-la-Loire, Hauts-de-France, Occitanie, Bourgogne-Franche-Comté)
- › abondements automatisés des Opcos (Atlas, Ocapiat, Ucanss)

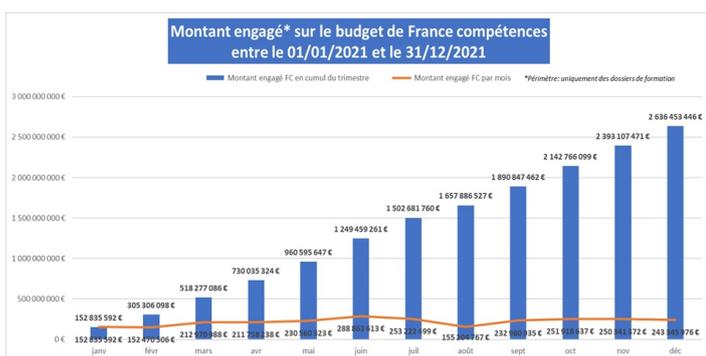
À ce jour, le financeur principal reste France compétences qui porte 92 % des coûts de formation. La part d'abondement versée par le titulaire pour couvrir le reste à payer représente 4 %. La partie financée par Pôle emploi, les entreprises, les régions, les Opcos, l'État et le CEC s'élève également à 4%.

Le présent rapport se concentre sur le périmètre France compétences.

### 4.1 Focus sur l'année 2021

#### Les montants engagés

En 2021, 2 099 379 dossiers ont été validés (déduction faite des annulations) pour un montant total de 2 850,69 millions €. Sur ce total, France compétences a participé au financement des dossiers de formation à hauteur de 2 636,45 millions €, répartis mensuellement dans le graphique ci-dessous.



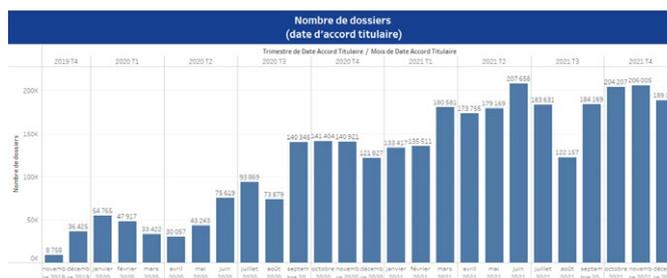
#### Les montants décaissés

Au cours de l'année 2021, 2 062,12 millions € ont été réglés pour financer des dossiers de formation, dont la part financée par France compétences est de 1 932,11 millions €, soit 94 % des coûts des formations.

## 4.2 Le bilan depuis l'ouverture du service

#### Les montants engagés

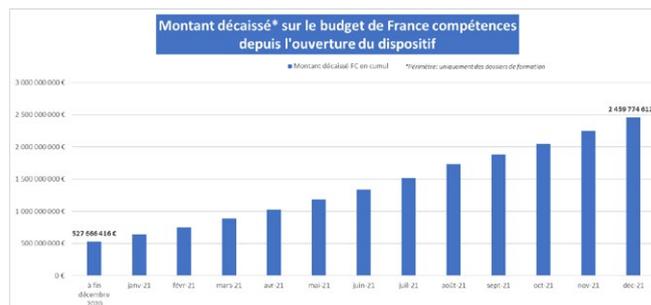
Afin de conférer davantage de profondeur aux données, les indicateurs détaillés ci-dessous sont présentés à compter du démarrage de Mon Compte Formation, soit le 21 novembre 2019. Au 31 décembre 2021, le nombre de dossiers validés (déduction faite des annulations) par 2,57 millions d'usagers est de 3 141 830 depuis le lancement de Mon Compte Formation.



Depuis l'ouverture du service, le montant total engagé atteint 4 138,10 millions €, dont 3 818,83 millions € financés par France compétences.

#### Les montants décaissés

Au 31 décembre 2021, en cumulé depuis le début du service, pour financer des dossiers de formation, le montant total des décaissements montre à 2 611,45 millions € tous financeurs confondus, dont 2 459,77 millions € pour France compétences.



## 4.3 Utilisation des ressources versées par France compétences

France compétences a versé 2 645,98 millions € depuis le démarrage du service, dont 1 965 millions € reçu en 2021.

	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Total
<b>France compétences</b>	28 529 050 €	652 451 335 €	1 975 000 000 €	<b>2 645 980 386 €</b>
	1 <sup>er</sup> trimestre 2021	2 <sup>e</sup> trimestre 2021	3 <sup>e</sup> trimestre 2021	4 <sup>e</sup> trimestre 2021
<b>France compétences</b>	459 000 000 €	316 000 000 €	620 000 000 €	570 000 000 €

Les ressources disponibles étaient destinées à payer toutes les dépenses jusqu'à fin décembre 2021 inclus et englobent également la constitution d'une réserve de trésorerie, dont le montant équivalait à deux semaines de trésorerie (trois semaines de trésorerie pour le mois de décembre, en raison de l'absence de visibilité sur les factures de la dernière semaine du mois et des congés de fin d'année).

Compte tenu des paiements effectués, le solde en trésorerie est de 124 M€ au 31 décembre 2021. Il permet de payer les premières factures du mois de janvier 2022 dans l'attente du versement du prochain appel de fonds auprès de France compétences.

Total à fin décembre 2021	
<b>Ressources</b>	
Ressources disponibles (encaissés)	2 645 980 386 €
Versement reçus en 2021	1 965 000 000 €
<b>Engagements</b>	
Montant des engagements	3 818 830 148 €
<b>Paiements</b>	
Montant des paiements constatés (des dossiers de formation)	2 459 774 612 €
Frais de gestion décaissés et provision sur les frais bancaires	61 701 572 €
<b>Bilan de gestion</b>	
Ressources disponibles-engagement	1 172 849 763 €
Ressources disponibles-paiements	124 504 202 €

## 4.4 Prévision à l'horizon 2023

La prévision à l'horizon 2023 de l'activité du Compte personnel de formation est issue d'un modèle global de prévision, développé en collaboration avec la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES). L'exercice présenté dans ce rapport annuel est l'actualisation d'une prévision réalisée en septembre 2021.

Le recours à la formation des salariés et des indépendants est modélisé sur la base des caractéristiques individuelles, notamment du solde disponible sur les comptes. Toutes choses égales par ailleurs, le recours à la formation serait d'autant plus important que les soldes disponibles pour réaliser une formation augmentent. Néanmoins, en 2022, la dynamique de consommation des salariés est réévaluée à la baisse du fait de la régulation des organismes (non-renouvellement de certaines certifications, mise en place de Qualiopi et de nouveaux contrôles).

Pour 2023, deux scénarios sont présentés :

- › le scénario bas poursuivrait une dynamique d'activité régulée, dans la continuité des tendances initiées en 2022
- › le scénario haut considère que la régulation n'a plus d'impact sur la consommation de formation. La dynamique d'activité n'est donc plus régulée.

Le taux de recours des demandeurs d'emploi serait stable sur 2022 et 2023.

Sur la période 2022-2023, les coûts moyens de formation augmenteraient chaque année de 8 % pour les salariés et 3 % pour les demandeurs d'emploi (hausse observées sur la période de septembre 2021 à janvier 2022 par rapport à septembre 2020 à janvier 2021).

Dans le scénario bas, le nombre de bénéficiaires de formation serait stable sur la période 2021 à 2023, proche de 2,1 millions. Sous l'effet de la hausse des coûts moyens des formations, la dépense de formation augmenterait de 2,8 Md€ en 2021 à 3,2 Md€ en 2023. La dépense CPF passerait, quant à elle, de 2,6 Md€ à 3 Md€.

Dans le scénario haut, le nombre de bénéficiaires de formation augmenterait sur la période 2021 à 2023, passant de 2,1 millions à 2,4 millions. La dépense de formation augmenterait de 2,8 Md€ à 3,7 Md€ et la dépense CPF de 2,6 Md€ à 3,4 Md€.

### Prévisions d'activité

Année	Scénario	Nombre de bénéficiaires de formation	Dépenses totales de formation	Dont dépenses CPF
2021	Réalisé	2,1 M	2,8 Md€	2,6 Md€
2022	Cible	2,0 M	2,9 Md€	2,7 Md€
2023	Bas	2,1 M	3,2 Md€	3,0 Md€
	Haut	2,4 M	3,7 Md€	3,4 Md€



## Stéphane Lardy

Directeur général de France compétences



### **Au vu des volumes financiers versés par France compétences en 2021 (1,9 Md€), comment analysez-vous l'engouement du public pour ce dispositif ?**

« L'objectif de la loi du 5 septembre quant au CPF était de faire des actifs les premiers acteurs du développement de leurs compétences professionnelles, en leur permettant de disposer des droits facilement mobilisables sur des formations certifiantes et ayant une valeur probante sur le marché du travail. L'engouement du public est un bon indicateur de la transformation profonde qu'entraîne le CPF. Bien plus que les bénéfices directs découlant des formations suivies, c'est un changement culturel qui génèrera des impacts durables. »

### **Comment analysez-vous l'articulation des rôles de la Caisse des Dépôts et de France compétences au service de cette politique publique ?**

« L'articulation se réalise principalement autour de la problématique de la certification. Les certifications que France compétences, au sein de sa commission en charge du sujet, reconnaît comme répondant à un besoin sur le marché du travail, représentent une

proportion majoritaire des formations mobilisées dans le cadre du CPF. France compétences oriente donc les usages. La Caisse des Dépôts, outre son rôle de gestionnaire du dispositif, s'assure de la bonne adéquation des formations proposées avec les objectifs d'apprentissage. »

### **Quel bilan tirez-vous de l'action commune de la Caisse des Dépôts et de France compétences sur l'année 2021 et quelles sont les perspectives pour 2022 ?**

« L'année 2021 a été celle de la maturité de notre partenariat avec deux grands volets : le renforcement de l'articulation entre le CPF et le conseil en évolution professionnelle d'une part et la coordination de la régulation des usages du CPF d'autre part. Ce deuxième volet de notre collaboration a mobilisé au quotidien nos équipes, permettant ainsi au début de l'année 2022 d'avoir un impact significatif sur la qualité du catalogue des formations certifiantes proposées. En 2022, au-delà de l'approfondissement de ces chantiers qui nourrissent une forte confiance mutuelle, d'autres synergies vont se matérialiser notamment autour du passeport compétences ou de l'évaluation partagée du CPF. »

## 5. L'amélioration du parcours usagers

Le service Mon Compte Formation s'adresse ainsi à tous les actifs en France et vise à répondre à cet objectif d'autonomisation de l'utilisateur dans ses choix. Chaque personne de plus de 16 ans ayant une activité professionnelle en France est titulaire d'un Compte personnel de formation, alimenté chaque année en fonction de son activité. 40 millions de comptes formations sont gérés et alimentés par la Caisse des Dépôts chaque année. L'utilisateur est alors totalement libre de l'usage de ses droits pour se former dans le domaine de son choix sans avoir à en informer son employeur.

La définition et la déclinaison opérationnelle de ces différents parcours usagers se sont fortement inspirées des plateformes d'achat grand public. Pour autant, ils ont été coconstruits et testés avec des panels d'utilisateurs finaux.

En première intention, l'objectif que s'est fixé la Caisse des Dépôts dans la gestion de ce service est de le rendre le plus « autoportant » possible : les parcours doivent être clairs, les réponses aux questions que se posent les usagers doivent être facilement accessibles sur la plateforme et compréhensibles du grand public et ainsi occasionner le moins de sollicitations à l'assistance usagers (hotline mail et téléphonique gérée par la Caisse des Dépôts).

Si une première version du service a vu le jour en novembre 2019, celui-ci évolue constamment dans une logique d'amélioration continue. De nouvelles versions du site internet et de l'application mobile Mon Compte Formation sont livrées tous les mois. Ces mises à jour proposent de nouvelles fonctionnalités et services mais également et avant tout des améliorations des parcours usagers existants. Pour cela, la Caisse des Dépôts suit de près l'ensemble des remontées des utilisateurs (volumes de sollicitations sur des thématiques récurrentes, tests réguliers des parcours avec des panels utilisateurs, etc.) afin d'identifier les améliorations à apporter aux parcours usagers.

Pour poursuivre dans la logique d'amélioration continue des parcours usagers, la Caisse des Dépôts poursuivra les actions déjà mises en œuvre à date :

- › organisation régulière de panels utilisateurs pour (re) tester les parcours existants et les évolutions mises en œuvre
- › suivi fin des motifs de sollicitations usagers auprès de la hotline ou par mail pour identifier les évolutions ou actions à prévoir pour diminuer les sollicitations (révision des parcours, rédaction d'articles, intégration à la foire aux questions disponible sur le site et l'application mobile)

- › mise en visibilité du conseil en évolution professionnelle (CEP) et explication du service aux usagers
- › renforcement de l'équipe éditoriale pour proposer encore plus de contenus aux usagers (articles, tutoriels, infographies, campagne de sensibilisation sur la fraude, etc.) dans une logique FALC (facile à lire et à comprendre).



## Laure Manoukian

*Responsable du service produits, direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts*



### Quels ont été les obstacles à lever pour atteindre vos objectifs ?

« La principale difficulté est de rendre ce service simple et lisible pour l'ensemble des actifs en France dont les profils sont très variés. Nous avons des salariés, des indépendants, des agents publics, des personnes en recherche d'emploi, des salariés moins qualifiés, des personnes en situation de handicap, etc. Les questions récurrentes que se posent les usagers sont les suivantes : comment j'acquies mes droits et comment puis-je les utiliser ? Quelle formation choisir ? Comment obtenir des financements complémentaires si je n'ai pas assez de droits ? Dois-je informer mon employeur si je me forme ? etc.

De plus, les usagers, bien qu'étant autonomes dans leurs choix de formation, peuvent être amenés à se poser beaucoup de questions sur le choix intrinsèque de leur formation en lien avec leur projet professionnel. Choix de la bonne certification, du bon organisme de formation, obtention de financements tiers, etc.

Enfin, encore trop d'acteurs malveillants voire frauduleux véhiculent de fausses informations concernant l'usage du dispositif du CPF (échéance des droits, choix des formations, etc.). Les usagers doivent alors faire le tri entre les informations « officielles » et les informations « malhonnêtes » et sont amenés, voire parfois poussés, à faire un mauvais usage de leurs droits (ventes forcées, etc.). »

### Comment la Caisse des Dépôts répond-elle à ces difficultés ?

« Sur l'usage même du dispositif, la Caisse des Dépôts met régulièrement à jour les informations sur le site et l'application mobile et s'assure qu'elles sont facilement accessibles et visibles. Ainsi, de nombreux articles sont mis en ligne régulièrement et la foire aux questions est alimentée en fonction des remontées utilisateurs. Un formulaire de contact permettant de préciser le motif de la sollicitation est également mis à disposition des usagers afin qu'ils puissent rapidement obtenir une réponse à leurs questions.

Sur l'objet de l'achat, à savoir les questionnements autour de la formation que l'utilisateur pourrait choisir parmi une offre foisonnante, plusieurs services ont été mis en place. Entre autres, l'utilisateur a accès aux évaluations des précédents stagiaires ce qui peut lui permettre de comparer les offres entre elles. En complément, le recours au service du CEP, permettant, si l'utilisateur le souhaite, de bénéficier d'un accompagnement gratuit et personnalisé pour le choix de sa formation, a été fortement valorisé au sein du service.

Enfin, sur les pratiques frauduleuses véhiculant de fausses informations sur l'usage du dispositif, la Caisse des Dépôts mène de nombreuses campagnes de sensibilisation (bandeaux d'alerte sur le site et l'application mobile, articles d'information, etc.), relayées sur les réseaux sociaux pour endiguer ces flots de désinformation. La Caisse des Dépôts s'appuie également sur les pouvoirs publics et l'écosystème de la formation professionnelle pour relayer les bonnes informations et prendre des décisions structurantes pour endiguer ces pratiques. »

## 5.1 La publication des évaluations des formations

L'évaluation des formations réalisées via Mon Compte Formation a été collectée depuis l'ouverture du service et est rendue publique depuis fin février 2021.

C'est une des réponses apportées à la fois pour aider les usagers dans leur choix et en même temps assurer une montée en qualité de la formation dispensée.

La publication des évaluations se matérialise sous plusieurs formes, en fonction des parties prenantes et des interfaces.

Pour rappel une formation peut être évaluée par les stagiaires dès la sortie de formation. Cette évaluation est recueillie au niveau du dossier de formation. Elle est anonyme, ne porte pas de commentaires, est constituée de 5 questions concernant la qualité de la formation reçue, plus une note moyenne de synthèse :

- › accueil
- › contenu de la formation
- › équipe de formateurs
- › moyens mis à disposition
- › accompagnement
- › synthèse (moyenne des 5 notes)



### L'intérêt indéniable pour l'utilisateur

Pour les usagers, les évaluations sont présentes depuis fin février 2021 sur Mon Compte Formation, à travers leur parcours d'achat.

Elles figurent de façon synthétique avec une moyenne des notes déposées par les usagers et le nombre d'évaluations laissées dès le moteur de recherche, puis au niveau de chaque fiche qui présente la formation. Dès la fiche formation, une page spécifique présente le détail des notes.

La note facilite la recherche de formation et aide l'utilisateur à comparer des contenus identiques, surtout lorsque l'offre est importante en volume. L'évaluation, déposée sur la plateforme de Mon Compte Formation et renseignée de façon anonyme, incite les organismes de formation

à améliorer la qualité de leur offre.

Elle permettra, en outre, de mieux mesurer et de partager le retour sur investissement en préfigurant d'autres indicateurs, tels que le retour à l'emploi ou l'adéquation avec les attentes des usagers et des employeurs en termes de qualification.

**Concevoir et réaliser des produits de boulangerie et viennoiserie**  
par LENOTRE

**Informations clés**  
35h  
BUNGO  
Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité  
Concevoir et réaliser des produits de boulangerie et viennoiserie

**Prix de la formation**  
Prix de la formation (frais d'examen inclus) 2 310,00 €

**Aides au financement**  
Des organismes soutiennent cette formation. Pour en savoir plus, connectez-vous.  
Me connecter

**Les points forts de cette formation**  
- Classe restreinte à 12 participants - Expertise de la Maison Lenôtre dans la mise en oeuvre des savoirs faire

**Description détaillée**  
Points forts, objectifs, contenu, ...

**Évaluations**  
★ 4.8 / 5 (2 évaluations)

**Inscription à cette formation**  
Choisir une session  
Créer mon dossier d'inscription

**Informations pratiques**

### Des bénéfices certains pour le système de formation

Pour les organismes de formation, les notes sont présentées à plusieurs niveaux. Depuis le portail EDOF, ils visualisent via leur tableau de bord la note globale des évaluations laissées par leurs stagiaires. Il s'agit de la moyenne des notes reçues, quelle que soit la formation. L'ensemble des notes est détaillé par action de formation (nombre et note) et une moyenne en est tirée. Par ailleurs ils peuvent télécharger un fichier qui reprend l'ensemble des notes par l'organisme, classées par action et formation, sur la totalité de leur catalogue, actif ou non.

Cette évaluation quantitative et qualitative permet aux organismes de formation d'améliorer leur offre, de la rendre plus lisible et le cas échéant de l'ajuster aussi bien sur la forme que sur le fond.

### Les bénéfices pour les financeurs

De nombreux tableaux de bord intègrent des notes moyennes par action, formation ou même certification. Ainsi, les financeurs sont en mesure de visualiser les retours des usagers concernant leur perception de la qualité des formations proposées.

### Des résultats de l'évaluation

281 436 évaluations ont été réalisées sur les 2 331 248 dossiers de formation clôturés dans Mon Compte Formation à date (soit 12,1 %).

Le résultat est une note moyenne de 4,6 sur 5 qui porte sur 71 444 formations et 99 426 actions de formation distinctes, dont certaines ne sont plus proposées au catalogue aujourd'hui.

190 720 évaluations concernent des formations actives dans le catalogue de formations disponibles dans Mon Compte Formation.

La note moyenne est de 4,6 sur 5 sur 47 114 formations notées (à rapporter aux 417 604 formations actives dans le catalogue) et 60 554 actions de formation (à rapporter

aux 941 864 actions actives dans le catalogue) déposées par 12 190 des 21 265 organismes de formation actifs dans le catalogue.



## Pierre Blanchet

*Responsable d'offre, service produits, direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts*



### Comment les usagers se sont-ils emparés de cette nouvelle évolution ?

« Partout dans le commerce en ligne, les évaluations ont une influence sur le comportement d'achat des usagers en induisant l'achat des biens les mieux notés. Concernant Mon Compte Formation, même s'il s'agit d'une plateforme publique, ce comportement sera probablement vérifié à l'avenir. Le catalogue n'est pas encore très fourni en évaluations (12 % environ des formations sont notées), en particulier du fait que les usagers sont peu nombreux à laisser une note en fin de formation, mais aussi en raison de l'évolution de l'offre de formation et des certifications depuis une année. Une étude est en cours pour vérifier les comportements des usagers en fonction du niveau et du nombre de notes sur le catalogue depuis que les évaluations sont présentes, celle-ci va s'achever en avril 2022. »

### Quelles seraient les perspectives d'évolution à envisager sur ce volet ?

« Il est souhaitable que les formations soient davantage notées sur la plateforme. Pour parvenir à cet objectif nous mettons en place un système d'incitation, porté à la fois par les organismes de formation, en sortie de formation, puis par la Caisse des Dépôts, au travers d'emails envoyés aux personnes ayant terminé leur formation. Nous étudions par ailleurs la possibilité de délivrer une notification automatique d'incitation en fin de formation.

Concernant l'évaluation elle-même, nous étudions la possibilité d'afficher la note globale de l'organisme de formation aux usagers, mais aussi une évaluation à froid des formations, au travers de questions centrées sur les attentes et conséquences de la formation plusieurs mois après la sortie.

En parallèle nous finalisons l'étude d'un taux de réussite aux certifications visées par les formations vendues sur la plateforme. Ces taux pourront en principe être calculés dans la seconde moitié de l'année 2022 sur certaines certifications dont nous aurons reçu l'exhaustivité des résultats sur la plateforme. »

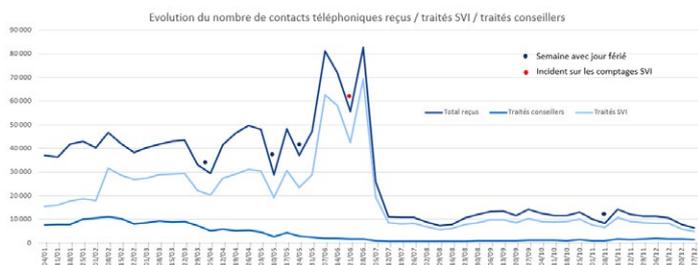
## 5.2 Un meilleur accompagnement des usagers

### 5.2.1 Les volumes de contacts clients reçus en 2021

Le succès du dispositif s'est également matérialisé à travers la forte volumétrie de contacts reçus (appels téléphoniques et courriels). Globalement, les services de la Caisse des Dépôts ont reçu plus de 2 millions de contacts (appels et courriels) en 2021. Cette volumétrie n'avait jamais été atteinte. En effet, à titre comparatif, 1,1 million d'appels téléphoniques ont été reçus en 2020 contre près de 1,5 million en 2021 (+36 %).

Par ailleurs, le nombre de courriels reçus a triplé passant de 200 000 en 2020 à près de 600 000 en 2021.

#### Analyse des flux d'appels de l'année



Au total 1,5 million d'appels ont été reçus essentiellement au cours des six premiers mois de l'année, avec un pic de sollicitations en mai et juin, en lien avec la fin de la reprise des heures de l'ancien DIF, dont on voit qu'elle constitue un motif de contact majeur sur le premier semestre pour s'éteindre ensuite à partir de juillet.

Ce phénomène exceptionnel s'ajoute aux flux traditionnellement plus importants constatés au début de chaque année au moment de la campagne d'alimentation des droits.

Afin d'endiguer le pic d'appels, conduisant mécaniquement à des « ré-appels » de la part d'usagers, un plan d'actions a été mis en place, conduisant à :

- › la réalisation de tutoriels sur les sujets suscitant le plus de questions (DIF : 91 226 vues ; cofinancement employeur : 18 922 vues)
- › la génération de mails d'attente et d'accusés de réception
- › la mise en place de réponses automatisées sur les courriels avec impact immédiat sur les appels liés au suivi des dossiers.

Au regard de cette volumétrie inédite, d'autres mesures ont été mises en œuvre en mai-juin :

- › optimisation des temps d'attente en incitant à aller sur le site et la foire aux questions (FAQ) que ce soit dès l'entrée dans le serveur vocal interactif (SVI) ou même pendant le parcours, avant même d'avoir un conseiller (la FAQ est effectivement plus consultée depuis le mois de juin de 2 à 3 % de plus par mois)
- › révision de certains messages automatiques du SVI
- › refonte des arborescences conversationnelles des SVI pour les titulaires et hotline technique
- › intégration d'un self care pour le changement d'adresse mail ou de mot de passe.

De plus, la mise en place du formulaire de contact et la refonte de la page d'accueil de Mon Compte Formation ont contribué à faire baisser le nombre de sollicitations sur le second semestre.

Ainsi, en 2021, le SVI a pris en charge à lui seul 57 % des appels des titulaires.

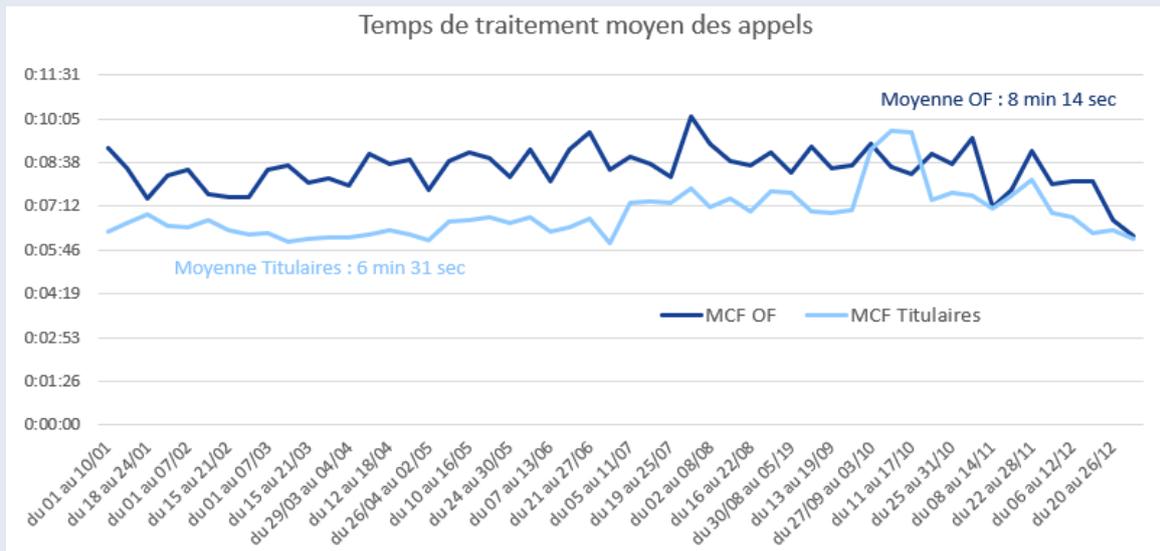
#### Focus sur le serveur vocal interactif – messages écoutés par segment



La Caisse des Dépôts a analysé les motifs de sollicitation des usagers et a pris des mesures pour améliorer la fluidité du parcours d'inscription et ainsi améliorer l'auto-portance de la plateforme.

Il convient de préciser que 70 % des messages les plus écoutés sur les lignes dédiés aux titulaires ont concerné la déclaration et la conversion des heures de DIF, l'acquisition des droits CPF, notamment pour les agents publics et les CEP. Concernant les CEP, ce sujet était très volumineux sur le premier semestre (près de 3 500 messages par mois) puis plus modeste sur le deuxième semestre (1 700 messages par mois en moyenne), grâce à la mise en visibilité de ces acteurs sur la page d'accueil du portail des titulaires en septembre.

## Focus sur les temps de traitement moyen par les conseillers<sup>6</sup>

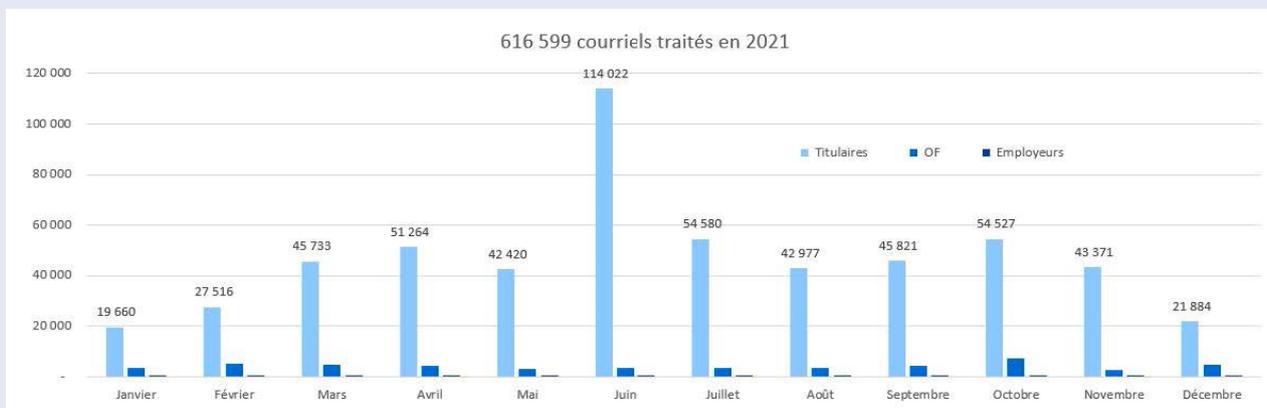


La durée moyenne des appels peut être analysée sous deux angles :

- › concernant les organismes de formation, ces appels sont souvent plus longs que ceux des titulaires parce qu'ils concernent en général plusieurs dossiers de titulaires

- › concernant les appels des titulaires, étant donné que la plupart des sollicitations ont trouvé une réponse via le SVI et la FAQ, les appels restants pris en charge par les conseillers sont plus longs car plus complexes et avec des questionnements multiples.

## Analyse de la volumétrie des courriels



Les fortes sollicitations reçues en début d'année 2021 en lien avec demandes liées au DIF ont généré un stock de courriels à traiter, conduisant les services de la Caisse des Dépôts à se réorganiser en cours d'année, avec

notamment la mise en place de réponses automatiques par courriel. Ce stock a été résorbé ensuite tout au long du deuxième semestre.

<sup>6</sup> le temps de traitement inclut le temps de conversation mais aussi le temps de post-appel (message d'accusé de réception, enrichissement des données, transfert au back office, traçage de l'affaire...).

## 5.2.2 L'amélioration du parcours d'inscription via Mon Compte Formation

Afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des services personnalisés comme la consultation de ses droits, l'achat d'une formation, etc., le titulaire du compte doit obligatoirement avoir activé son compte et renseigné son espace personnel. Pour ce faire, il peut s'inscrire directement sur Mon Compte Formation ou s'identifier avec le service France Connect. La finalisation de son achat de formation se fait obligatoirement en se connectant via France Connect. Lors de son inscription sur la plateforme,

le titulaire du compte renseigne ses données personnelles d'identification, il saisit un code de sécurité (captcha) et choisit un mot de passe sécurisé. Il doit aussi accepter les conditions générales d'utilisation de la plateforme.

Sur la base des remontées des usagers et notamment leurs appels téléphoniques et courriels reçus, le processus, le design des pages et les textes d'accompagnement ont été repensés et réécrits afin d'améliorer le parcours d'inscription et de connexion des titulaires sur Mon Compte Formation. Ces travaux ont été menés en lien avec les utilisateurs et se poursuivent pour adapter en permanence le service aux attentes et besoins des usager



### Gladys Vidal

*Responsable d'unité parcours et services innovants, service produits, direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts*



#### Comment l'amélioration des parcours d'inscription et de connexion via Mon Compte Formation s'est-elle matérialisée ?

« Nous avons mis en place plusieurs étapes afin d'améliorer le parcours d'inscription et de connexion des titulaires sur Mon Compte Formation.

La première étape a consisté à repenser les enchaînements fonctionnels du parcours à travers l'analyse de cas d'usage précis et en nous appuyant sur les retours des usagers.

Nous en avons profité pour traiter aussi les ruptures de parcours afin de proposer un processus intégré comme par exemple, permettre au titulaire de régénérer son mot de passe et ce, même s'il n'a plus accès à son adresse électronique de contact.

Une fois cette étape réalisée, le design des pages a été intégralement repensé avec un travail important sur l'affichage des informations essentielles, la mise en avant de visuels utiles. Enfin le texte et les messages d'accompagnement associés ont également été retravaillés dans cette même logique d'amélioration.

Notre approche est toujours axée sur l'utilisateur. Aussi, nous avons fait tester ces nouveaux parcours par un panel d'utilisateurs. L'objectif est de nous assurer que le titulaire comprend ce qu'il fait, qu'il comprend ce qu'on lui demande de faire et qu'il identifie les étapes suivantes. »

#### Qu'est-ce qui a rendu nécessaire la refonte de ces deux parcours ?

« La refonte de ces deux parcours est la résultante du constat qu'une part importante des volumes d'appels des titulaires de comptes était liée à des problèmes d'authentification et de connexion à Mon Compte Formation.

Après analyse des demandes et questionnements des titulaires de compte sur ces motifs, il en est ressorti que les principales questions n'étaient pas liées à des problèmes techniques de la plateforme mais à des problèmes de compréhension de ces parcours.

Il nous est donc apparu nécessaire de mettre davantage de pédagogie dans les parcours proposés. »

#### Quels sont les axes d'amélioration envisagés à court et à moyen terme ?

« À court terme, les nouveaux parcours (connexion, mot de passe oublié, compte bloqué) vont être mis à jour sur la plateforme début d'année 2022. Le parcours d'inscription verra le jour à la rentrée 2022.

Des travaux complémentaires pour accompagner l'utilisateur dans l'utilisation de ces fonctionnalités sont aussi prévus à travers l'amélioration de l'aide en ligne et la mise en place de supports numériques.

Un suivi sur les contacts associés à ces parcours est enfin mis en place afin de pouvoir ajuster rapidement les éléments si besoin. »

## 5.3 Les évolutions des conditions générales d'utilisation de Mon Compte Formation

Le service Mon Compte Formation est encadré par des conditions générales d'utilisation (CGU) qui précisent les engagements souscrits par les titulaires de compte et les organismes de formation dans leur utilisation de la plateforme conformément à l'article L.6323-9 du code du travail. Elles détaillent en outre les différents services accessibles via la plateforme.

Ainsi, elles fondent les relations contractuelles entre les utilisateurs de la plateforme et organisent les règles applicables sur celle-ci. Pour mémoire, ces règles validées dès l'année 2019 par la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), visent à concilier plusieurs objectifs :

- › sécuriser la mobilisation des droits de l'actif par un parcours d'achat fluide et la garantie d'une mise en relation avec des organismes de formation référencés et à jour de leurs obligations réglementaires
- › assurer aux organismes de formation une solidité économique du marché, garantir la lisibilité de leurs offres et des pistes de développement
- › garantir une équité de traitement des prestataires et lutter contre la fraude.

Par ailleurs, les conditions générales de vente (CGV) encadrent les relations entre les usagers, les organismes de formation et la Caisse des Dépôts. Elles fixent les sanctions applicables en cas de non-respect de ces règles. Les CGU ont donc valeur de convention entre les titulaires de compte et les organismes de formation pour toute action de formation acquise au travers de la plateforme. Toutefois, il convient de souligner que la Caisse des Dépôts n'est pas partie prenante à cette relation contractuelle.

Les CGU s'appliquent à l'ensemble des actions de formations recensées sur la plateforme sans possibilité de réserve tant sur les engagements pris par les usagers et les organismes de formation que sur la protection des usagers quant à la qualité des prestations.

### Sur les conditions générales d'utilisation Mon Compte Formation (CGU MCF)

Les conditions générales d'utilisation (CGU) du service Mon Compte Formation fondent les relations contractuelles entre la Caisse des Dépôts, les organismes de formation et les titulaires de compte. À ce titre, elles déterminent l'intégralité des engagements souscrits par les organismes de formation et les titulaires de compte dans

l'utilisation de la plateforme et par la Caisse des Dépôts dans la mise à disposition de plateforme.

Les conditions générales (CG) et les conditions particulières (CP) applicables aux titulaires de compte et aux organismes de formation ont fait l'objet de deux mises à jour en 2021 (juin et octobre).

Les modifications opérées en juin ont notamment permis de renforcer la prévention et la lutte contre la fraude et les pratiques commerciales interdites via :

- › l'instauration 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 ; ce délai permet ainsi aux titulaires de compte de disposer d'un temps de réflexion suffisant pour annuler leur formation, lorsqu'ils ont été contraints à l'achat d'une formation à la suite d'un démarchage agressif
- › l'introduction d'un engagement à ne pas se livrer à des pratiques commerciales interdites parmi les conditions à respecter par l'organisme de formation pour être référencé sur la plateforme
- › l'interdiction de la publicité trompeuse dans la communication des organismes de formation (ainsi, qualifier la formation de « gratuite » ou de « 100 % prise en charge » peut être considéré comme trompeur)
- › le renforcement des engagements des organismes de formation à l'égard de leurs sous-traitants (notamment les centres d'appel) en rappelant que l'organisme de formation donneur d'ordre reste intégralement responsable des agissements de son sous-traitant
- › l'interdiction des pratiques commerciales agressives (démarchage agressif des titulaires en vue d'une inscription en formation)
- › l'intégration des pratiques commerciales interdites dans la grille de sanctions pouvant être prises à l'encontre des organismes de formation en cas de manquements à leurs engagements souscrits au travers des CGU
- › le renforcement des conditions permettant à l'organisme de formation d'être à nouveau référencé sur la plateforme (à la suite d'une décision de déréférencement), en lui demandant d'apporter la garantie de la cessation des agissements pour lesquels il avait été déréférencé et la mise en œuvre des diligences nécessaires pour empêcher leur réitération.

Les modifications opérées en octobre ont eu pour objet d'actualiser les CGU en raison de l'introduction de la gestion du droit individuel à la formation des élus locaux (DIFE) au service Mon Compte Formation dans le cadre de la réforme de la formation des élus locaux résultant des ordonnances n° 2021-45 du 20 janvier 2021 et n° 2021-71 du 27 janvier 2021.

Si l'accès au service Mon Compte Élu n'a été possible aux titulaires de droits à formation ayant le statut d'élus locaux qu'à compter de janvier 2022, les organismes de formation intervenant dans le champ du DIFE ont pu accéder à la plateforme à compter de mi-octobre afin de pouvoir procéder à la mise en ligne de leur catalogue de formation en amont de l'ouverture du service. À cet effet, ont été notamment précisées dans les CG et les CP :

- › les conditions de référencement des organismes de formation du DIFE sur la plateforme (agrément du ministère en charge des collectivités territoriales, modalités de recours à la sous-traitance)
- › les formations éligibles au DIFE et pouvant être proposées sur la plateforme
- › les conditions de prise en charge des formations (frais de formation).

### Sur les conditions générales d'utilisation de l'espace des employeurs et des financeurs (CGU EDEF)

L'espace des employeurs et des financeurs (EDEF) est un portail mis à disposition des financeurs et notamment des employeurs privés afin de leur permettre d'attribuer à des titulaires de compte personnel de formation des dotations en droits complémentaires.

En 2021, EDEF a été enrichi de nouveaux services qui ont conduit à deux mises à jour des conditions générales d'utilisation du portail :

- › depuis mars 2021, les financeurs habilités à être destinataires des données à caractère personnel du système d'information du Compte personnel de formation dans le cadre du partage de données mentionné à l'article

L. 6353-10 du code du travail (Agora) ont accès à un reporting sur les dossiers de formation financés dans le cadre de ce partage de données

- › depuis septembre 2021, les employeurs privés peuvent accéder à un service de régularisation des données relatives à leurs salariés qu'ils ont déclarées annuellement au moyen de la déclaration sociale nominative et qui sont utilisées par la Caisse des Dépôts pour le calcul et l'inscription des droits sur les comptes personnels de formation de leurs salariés.

### Sur les CGU portail des responsables de diplômes et certifications (PRDC)

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, les ministères et organismes certificateurs ont pour obligation légale de communiquer au système d'information du Compte personnel de formation les informations relatives aux titulaires des certifications enregistrées aux répertoires nationaux (à savoir le répertoire national des certifications professionnelles et le répertoire spécifique) qu'ils ont délivrées. Ces informations sont des données relatives à l'identification des personnes et des données relatives aux certifications professionnelles et aux certifications ou habilitations obtenues.

Pour ce faire, la Caisse des Dépôts a mis à disposition des certificateurs le portail des responsables de diplômes et certifications (PRDC), à compter de septembre 2021, avec des conditions générales d'utilisation dédiées.



## Rémi Mathou

*Chargé de mission, service de la gouvernance et d'appui au pilotage, direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts*

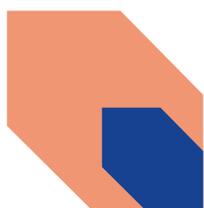


« Du fait de la création de nouveaux services ou de l'évolution de services existants, de la mise en place de nouvelles fonctionnalités ou de modifications législatives, réglementaires, nous avons besoin de faire évoluer régulièrement les CGU de MCF.

Ces mises à jour, qui interviennent en moyenne deux à trois fois par an, permettent ainsi de garantir des CGU actualisées et conformes aux normes en vigueur.

C'est un travail collectif qui associe les services de la direction de la formation professionnelle et des compétences, plus particulièrement les services de la gouvernance et d'appui au pilotage et produits, ainsi que le département juridique de la direction des politiques sociales. »





## Partie 2

# Un dispositif au service de la politique de l'emploi

Le défi assigné à la plateforme depuis son origine est de simplifier et rendre transparent pour l'utilisateur le processus complexe qui implique plusieurs opérateurs. C'est donc Mon Compte Formation et la Caisse des Dépôts qui agrègent des services construits autour de processus en amont et en aval de l'achat direct d'une formation par un actif.

Les services mis à la disposition des usagers via la plateforme ont été enrichis du référencement des opérateurs du conseil en évolution professionnelle (CEP). Les actifs qui le souhaitent peuvent avoir recours à un CEP pour faire un point sur leur situation professionnelle et donc mieux orienter leur recherche de formation. L'enrichissement de la plateforme permet aux usagers d'adresser cette sollicitation directement depuis la page d'accueil en ciblant sur le CEP adapté.

Concernant les financements des projets de formation, au-delà des contributions obligatoires (le « 1 % formation ») qui servent à financer les droits inscrits sur les compteurs des usagers, d'autres financements peuvent compléter le paiement du projet de formation via le dispositif des abondements. Ces autres financeurs sont les employeurs, lorsque les titulaires des comptes sont salariés, l'État, les Régions, Pôle emploi, les opérateurs de compétences (Opco) et les branches professionnelles. Le titulaire de compte peut également utiliser ses propres deniers pour financer sa formation.

Des premiers résultats sont présentés sur le recours au CPF par les salariés en contrats courts ou percevant une rémunération au Smic.

## 1. L'accompagnement du conseil en évolution professionnelle (CEP)

**Le conseil en évolution professionnelle (CEP) est un dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle. Il permet, s'il y a lieu, d'établir un projet d'évolution professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité...). Il peut être effectué par des conseillers appartenant à différents organismes.**

Depuis le 25 février 2021<sup>7</sup>, les utilisateurs peuvent identifier le CEP le plus proche de chez eux, directement sur la plateforme. Les CEP sont géolocalisés pour permettre aux usagers d'identifier l'établissement le plus proche de leur lieu de résidence. Ce nouveau service simplifie la mise en relation des utilisateurs avec les CEP.

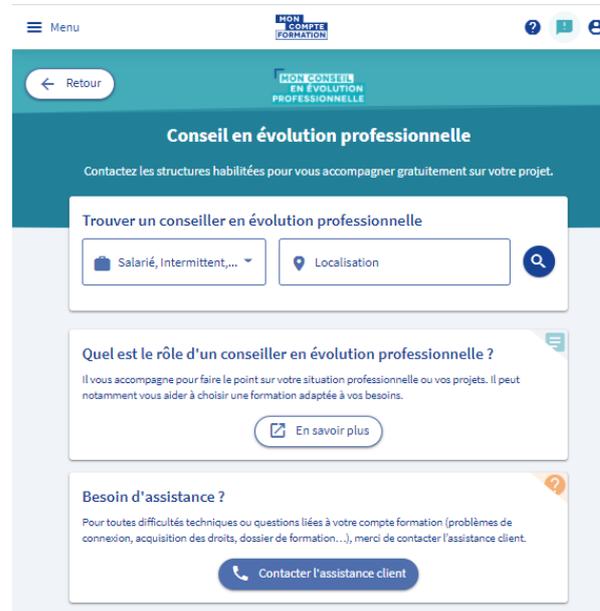
<sup>7</sup> Via cette page sur site internet.

Jusqu'alors, Mon Compte Formation proposait seulement un lien qui redirigeait vers Mon-cep.org, le site référençant tous les CEP de France. Désormais, les utilisateurs peuvent trouver le CEP le plus près de chez eux directement sur la page d'accueil de Mon Compte Formation : ils renseignent leur statut et leur code postal, cliquent sur la loupe puis les coordonnées du conseil en évolution professionnelle compétent s'affichent

### Le CEP est assuré par des conseillers d'organismes habilités



Les conseillers du CEP peuvent accompagner les personnes en situation d'illettrisme ou d'illectronisme à disposer de leurs droits.



La Caisse des Dépôts participe à une meilleure connaissance par les CEP sur le CPF et sur ses outils afin qu'ils puissent remplir au mieux leurs missions. Avant que les CEP soient référencés sur la plateforme, la Caisse des Dépôts assurait des missions d'accompagnement au changement. L'objectif est d'informer les CEP sur les possibilités de la plateforme et du service Mon Compte Formation afin qu'ils soient en capacité de donner aux titulaires toutes les informations utiles à la mise en œuvre de leur CPF. Aussi, la Caisse des Dépôts a animé des

réunions d'échange pour les tenir informés et les accompagner sur les évolutions du service. À titre d'exemple, des informations partagées sont relatives :

- › au parcours d'achat direct
- › aux abondements
- › aux particularités de certains publics ou de certaines fonctionnalités (BOETH, SMQ, double statut, CEC, C2P...)<sup>8</sup>

La Caisse des Dépôts a mis à disposition une communauté qu'elle anime avec une FAQ mise à jour régulièrement.

**La Caisse des Dépôts poursuit ses actions de conduite du changement afin de valoriser le CEP dans Mon Compte Formation :**



**François Cousin**

Responsable de centre – Paris République - Direction régionale Ile de France – Apec



**Le référencement des CEP dans Mon Compte Formation participe-t-il à une meilleure connaissance auprès de vos publics ?**

« Entre 2019 et 2021, l'Apec a augmenté son nombre de prestations CEP de 19 %.

De son côté, Mon Compte Formation a vécu des évolutions importantes sur ces deux dernières années. Le fait de mettre en avant le CEP et ses acteurs sur la plateforme est un appui qualitatif pour nous rendre visible et accessible à un plus grand nombre.

Chez les cadres, la notoriété augmente légèrement, 43 % connaissent le CEP (soit +6pts par rapport à l'an passé) et mais 18 % savent de quoi il s'agit précisément. Au national, seul 1 cadre sur 10 a eu recours au CEP. La visibilité sur Mon Compte Formation ne peut être qu'un atout, une contribution complémentaire à la notoriété du CEP et de l'Apec en tant qu'opérateur pour les cadres en activité ou en recherche d'emploi. »

**En quoi les fonctionnalités de MCF sont-elles une avancée dans l'activité des CEP (centralisation de l'offre de formation, recours aux abondements...)?**

« La centralisation de l'offre tout comme l'affichage immédiat des abondements possibles en fonction du profil de l'utilisateur permet au consultant de se concentrer sur l'essentiel lors de

l'accompagnement CEP : le travail sur le projet avec le cadre. En effet, la plateforme retire une partie, plutôt technique, assez chronophage, de recherche d'information et libère donc du temps pour ce qui fait l'essence et le cœur du métier du consultant. Sa valeur ajoutée est bien dans les aspects d'analyse du besoin, d'animation de la réflexion sur le projet.

La simplicité du parcours d'achat participe également à cela en allégeant réellement la démarche. »

**En quoi l'accompagnement mis en place par la Caisse des Dépôts représente-t-il un appui dans l'activité des conseillers ?**

« La Caisse des Dépôts anime des réunions d'échanges ouvertes à nos délégations régionales pour l'Apec et pour tous les opérateurs. C'est très efficace car cela permet à tous d'avoir le même niveau d'information, au même moment, quel que soit l'opérateur et le territoire.

Ces réunions apportent un éclairage thématique de la part de la Caisse des Dépôts mais elles permettent aussi des temps d'échanges avec les autres opérateurs. Cela nous procure un effet miroir et nous apporte un complément, une connaissance sur la manière dont les publics des autres opérateurs appréhendent le même outil. »

<sup>8</sup> BOETH : bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ; SMQ : salariés moins qualifiés ; CEC : compte engagement citoyen ; C2P : compte professionnel de prévention



## Caroline Piednoire

Responsable d'offre, service Produits, direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts



### Comment avez-vous mis en place les améliorations dans l'accompagnement des usagers ?

« La réforme de la formation de 2014 illustre la volonté du législateur de donner plus d'autonomie aux actifs dans leur accès à la formation – via le CPF par exemple – et dans la gestion de leur employabilité. Elle a aussi instauré l'accès, pour tout actif, à un nouveau service d'information, d'accompagnement permettant d'être aidé dans cette appropriation.

Avec la réforme de 2018, un enjeu majeur de la Caisse des Dépôts a été de faciliter et simplifier l'accès au CPF par la mise en œuvre du service Mon Compte Formation. Augmenter le recours au CPF par les titulaires de compte mais aussi augmenter sa pertinence d'utilisation. S'appuyer sur les compétences du réseau des opérateurs CEP était non seulement l'option la plus adaptée mais elle répondait également aux aspects réglementaires qui liaient nos structures.

Nous avons donc, d'une part, répondu aux besoins des opérateurs en matière de connaissance du dispositif du CPF et du fonctionnement de la plateforme afin de leur permettre de réaliser au mieux leurs missions auprès de leurs publics. Nous les accompagnons lors de réunions d'échanges, par l'animation d'une communauté et via des collaborations diverses.

D'autre part, nous avons permis aux titulaires de compte d'identifier le CEP le plus proche et le plus cohérent au regard de leur situation. En février 2021, nous avons donc mis à disposition sur la plateforme, un espace de recherche de l'interlocuteur CEP avec les coordonnées pour le contacter.

Les conseillers de la relation client ont aussi intégré les informations sur le CEP dans les réponses qu'ils apportent aux sollicitations des titulaires de compte. »

### Quels sont les axes d'amélioration et les perspectives d'évolutions envisagés à court et à moyen terme ?

« En novembre 2021, la page d'accueil a été entièrement modifiée pour mettre en évidence l'intérêt de l'accompagnement et renforcer le recours au CEP pour tous.

À cela, s'ajoutent des actions élaborées en collaboration avec les opérateurs visant la promotion de l'accompagnement : des actualités (articles, promotion d'événements).

Au dernier trimestre 2021, d'après nos échanges avec les opérateurs du CEP, les contacts ont augmenté significativement. On ne peut que s'en réjouir pour la bonne utilisation de Mon Compte Formation et pour la reconnaissance du CEP, qui est, rappelons-le, gratuit, neutre et confidentiel.

En 2022, des capsules vidéo illustreront des situations vécues par les usagers, un mailing ciblé informera personnellement certains usagers, l'identification et la personnalisation permettant d'améliorer la sensibilisation de nos publics et la réponse que nous pouvons leur apporter, etc. »

## 2. Les politiques d'abondement : une réponse au plus près des besoins des territoires et des métiers en tension

Lorsque les crédits disponibles sur les CPF des titulaires sont insuffisants pour financer une formation, plusieurs solutions s'offrent à eux. La loi prévoit en effet que les comptes des titulaires peuvent être alimentés par des financeurs pour compléter les droits acquis au titre d'une activité professionnelle ou pour compléter les droits d'un titulaire en vue de financer une formation ciblée.

Le dispositif des abondements a été déployé au cours du second semestre 2020, dans un premier temps pour les demandeurs d'emploi, en partenariat avec par Pôle emploi, en juillet 2020, puis pour les salariés, en parte-

nariat avec leurs employeurs, à compter de septembre 2020, puis les Régions en fin d'année 2020.

On distingue trois catégories d'abondement :

- › les abondements sur instruction, un demandeur d'emploi peut adresser via la plateforme une demande de financement complémentaire auprès de Pôle emploi, qui accordera ou non ce financement après instruction du dossier ; en 2021, seul Pôle emploi est concerné par ce type d'abondement.
- › les abondements automatisés, il s'agit d'abondements dont l'attribution est automatisée au moment de la demande d'inscription à la formation du bénéficiaire selon des critères définis par les financeurs.
- › les dotations, un financeur peut compléter les droits d'un titulaire directement sur son compte CPF ; en 2021, seules les entreprises sont concernées par ce type d'abondement.

## 2.1 Les abondements sur instruction : Pôle emploi

La possibilité d'effectuer des demandes d'abondement auprès de Pôle emploi par le biais du site ou de l'application Mon Compte Formation a été ouverte le 3 juillet 2020. Si le montant des droits est insuffisant pour couvrir la proposition commerciale de l'organisme de formation par le demandeur d'emploi, il est possible d'envoyer via la plateforme une demande de financement complémentaire auprès de Pôle emploi.

La décision de Pôle emploi d'accorder ou non ce financement complémentaire est prise « sur la base des éléments du projet de retour à l'emploi du demandeur d'emploi connus par le conseiller en évolution professionnelle qui l'accompagne » (CGU). De même, le montant de l'aide payée par Pôle emploi n'est pas plafonné et est « étudié au cas par cas, en fonction du projet ». Si la prise en charge financière est acceptée par Pôle emploi, l'inscription en formation est automatiquement validée car l'ensemble du reste à charge est couvert par l'abondement octroyé par Pôle emploi.

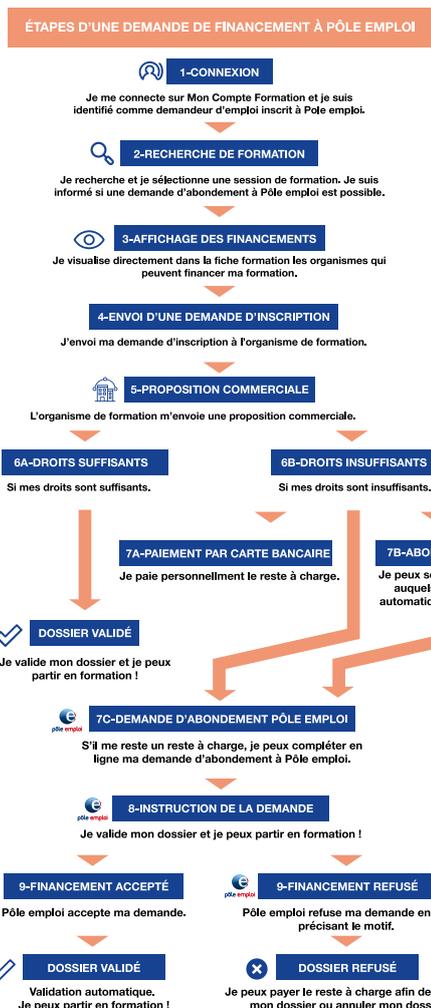
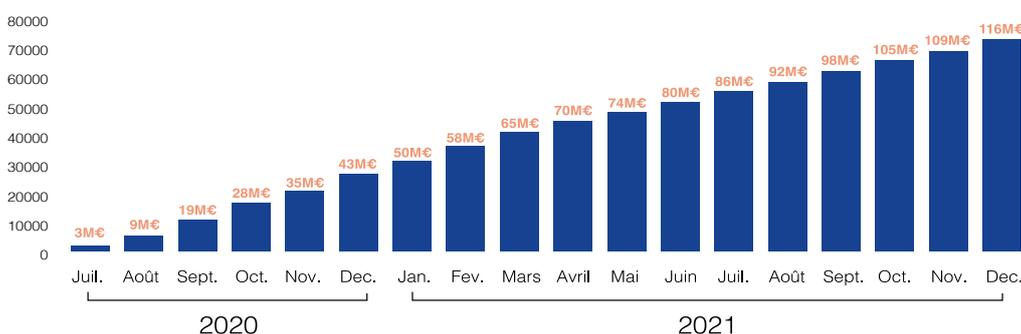
### Bilan au 31 décembre 2021 (en cumulé depuis l'ouverture du dispositif des abondements à Pôle emploi en juillet 2020)

Au total, 1,18 million de dossiers de formation adressés par des demandeurs d'emploi ont été acceptés, pour un coût pédagogique total de 1,39 milliard €, dont 1,18 milliard € financés en autonomie (uniquement avec les montants disponibles sur les CPF), 115,6 millions € par Pôle emploi et 98,3 millions € par d'autres financeurs.

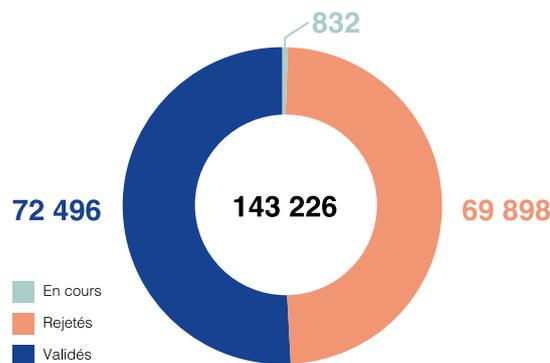
Au 31 décembre 2021, 72 496 dossiers ont été abondés par Pôle emploi, pour un montant total de 115,6 millions €, soit un montant moyen pris en charge par Pôle emploi à hauteur de 1 600 €.

Uniquement en 2021, plus de 40 000 dossiers ont été abondés par Pôle emploi.

### Volume et montant en cumul des dossiers avec abondements PE acceptés (y compris les dossiers annulés après acceptation) par date de validation des dossiers.



### Volume des dossiers PE par statut



Répartition des formations validées Pôle emploi par Formacode<sup>9</sup> avec les montants moyens

Formacode	Libellé Formacode	Nb dossiers	Cout Pédagogique moy.	Montant Abo Pe Engagement moy.	Moy. CPF
31827	Transport marchandise	7 272	2 143 €	1 160 €	982 €
31795	Sécurité manutention	4 942	1 282 €	684 €	592 €
31812	Conduite auto	4 422	1 326 €	775 €	532 €
32047	Création entreprise	2 366	1 931 €	965 €	964 €
35015	Secrétariat assistantat médico-social	1 709	3 620 €	2 168 €	1 451 €
35049	Secrétariat assistantat comptabilité	1 339	4 328 €	2 725 €	1 593 €
44569	Conseil insertion professionnelle	1 082	5 021 €	3 220 €	1 754 €
44041	Petite enfance	1 075	2 527 €	1 460 €	1 052 €
31815	Transport sanitaire	1 074	1 189 €	598 €	587 €
42032	Esthétique soin corporel	1 068	2 112 €	1 335 €	797 €
31895	Gestion entreprise transport	1 027	2 412 €	1 335 €	1 069 €
44586	Formation formateur	1 014	4 565 €	2 688 €	1 870 €
42854	Défense prévention sécurité	1 010	1 839 €	1 120 €	716 €
31801	Conduite taxi	1 006	2 258 €	1 163 €	1 091 €
42811	SSIAP	987	1 418 €	809 €	595 €
32688	Comptabilité charges personnel	952	4 110 €	2 467 €	1 636 €
31768	Chariot automoteur	854	773 €	378 €	334 €
46207	Conduite projet multimédia	797	4 805 €	3 179 €	1 411 €
71630	Logiciel SGBD bureautique	778	2 061 €	1 144 €	903 €
15081	Bilan professionnel	765	1 678 €	727 €	948 €
<b>Total général</b>		<b>72 496</b>	<b>2 706 €</b>	<b>1 594 €</b>	<b>1 082 €</b>

## Le top 20 par Formacode des formations avec refus d'abondement Pôle emploi avec les montants moyens (hors motif « cette formation est disponible dans le catalogue des formations Pôle emploi »)

## Top\_formation

formaco...	Libellé Formacode	Nb dossiers	Cout Pédagogique moy.	Montant Abo Pe Engagement moy.	Moy. CPF
32047	Création entreprise	325	1 864 €		
31827	Transport marchandise	212	2 000 €		
42030	Soin ongle	191	1 781 €		
43444	Sophrologie	187	3 633 €		
31812	Conduite auto	164	1 193 €		
42032	Esthétique soin corporel	149	1 360 €		
32050	Coaching entreprise	110	5 017 €		
31895	Gestion entreprise transport	104	2 082 €		
31795	Sécurité manutention	99	1 331 €		
31815	Transport sanitaire	98	1 203 €		
15081	Bilan professionnel	64	1 720 €		
35015	Secrétariat assistantat médicosocial	63	2 971 €		
43445	Massage bien-être	62	2 091 €		
42025	Animal compagnie	61	1 286 €		
31801	Conduite taxi	55	2 033 €		
45015	Architecture intérieure	50	4 371 €		
42052	Maquillage	49	2 216 €		
44041	Petite enfance	44	2 374 €		
15041	Mise à niveau	44	2 413 €		
31879	Hôtesse air steward	41	1 743 €		

<sup>9</sup> Le Formacode est un outil d'indexation et de référence pour tous les acteurs de la formation professionnelle. Il a été créé pour transposer le langage courant en un langage dépourvu d'ambiguïté et proposer le résultat le plus fin à une recherche documentaire. Il se

présente comme une liste organisée de termes normalisés permettant la recherche d'information dans un système documentaire, sur tous supports.



## Audrey Pérocheau

Directrice du développement des compétences dans les territoires à la direction générale de Pôle emploi



### Quelle plus-value la mise en place des abondements a-t-elle offerte pour les demandeurs d'emploi et pour Pôle emploi ?

« Pôle emploi poursuit la même ambition que la Caisse des Dépôts : faciliter la mobilisation des ressources financières qui sont nécessaires aux actifs pour se former.

L'abondement y répond, puisqu'il simplifie la possibilité de cumuler les ressources financières des financeurs au bénéfice des demandeurs d'emploi, sans action compliquée à faire par le demandeur d'emploi.

Ainsi, depuis juillet 2020, un demandeur d'emploi a la possibilité dans son espace personnel de demander un complément (un abondement) à son conseiller Pôle emploi. S'il n'a pas eu l'occasion d'échanger encore sur son souhait de formation avec son conseiller, il peut lui préciser en quelques lignes en quoi cette formation va accélérer son employabilité et pourquoi il l'a choisie.

Mieux encore : depuis janvier 2021, Pôle emploi cumule ses abondements avec les abondements automatiques que les conseils régionaux peuvent avoir mis en place avec la Caisse des Dépôts.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : en 2021, Pôle emploi a abondé 42 000 formations achetées sur Mon Compte Formation. Ceci représente 11 % de la totalité des aides individuelles à la formation que Pôle emploi a financé aux demandeurs d'emploi ! »

### Quelles sont les formations acceptées par Pôle emploi dans le cadre du processus d'abondement et pourquoi ?

« Le conseiller analyse chaque demande d'abondement qu'il reçoit au vu du projet professionnel du demandeur d'emploi, du retour à l'emploi et des écarts de compétences à régler échangés avec lui au cours du conseil en évolution professionnelle (CEP).

L'abondement de Pôle emploi a un impact positif sur la montée en qualification des demandeurs d'emploi et les compétences qu'ils développent.

Ainsi, les abondements de Pôle emploi multiplient par plus de six les formations de durée moyenne ou longue achetées par les demandeurs d'emploi sur Mon Compte Formation (au-delà de 151 heures) ! Ces formations plus longues facilitent la mobilité professionnelle d'un métier à l'autre.

Les abondements bénéficient aussi aux plus fragiles : ils ont permis de doubler la part des demandeurs d'emploi en situation de handicap qui accèdent à une formation sur Mon Compte Formation. De la même manière, les abondements augmentent de +5 points la part des demandeurs d'emploi allocataires du RSA qui accèdent à une formation via Mon Compte Formation. »

### Quelles sont les perspectives ?

« Pôle emploi et la Caisse des Dépôts ont développé des synergies fortes à l'occasion du lancement de Mon Compte Formation puis de l'abondement. Nous sommes partants pour poursuivre et sommes heureux de contribuer dès à présent aux travaux du futur passeport de compétences. »

## 2.2 Les abondements automatisés

Tout au long de l'année 2021, ce service des abondements s'est fortement développé avec les abondements automatisés : le SI-CPF intègre l'ensemble des règles, paramètres personnalisés, de la politique de financement de chaque financeur et propose automatiquement les compléments de financements aux titulaires dont le projet de formation et le profil répondent aux conditions fixées par le financeur.

De nombreux organismes ont signé avec la Caisse des Dépôts des conventions de partenariat pour mettre en place ce service, comme des Régions, l'État ou encore des branches professionnelles et leurs Opco (opérateurs de compétences) comme celles des secteurs agricole, alimentaire et de la pêche, celle des bureaux d'études techniques, ingénieurs et conseils ou encore celle de la Sécurité sociale.

Ces conventions précisent les règles définies par le financeur et le budget alloué pour chaque règle définie. Le financeur délègue donc à la Caisse des Dépôts à la fois l'instruction de l'attribution de l'abondement, sur la base

des conditions fixées par lui, et les crédits afférents. Les critères sont paramétrés dans le système d'information, ce qui permet à la Caisse des Dépôts de proposer automatiquement l'abondement, via l'application mobile ou le site internet, à l'utilisateur dont le projet de formation et le profil répondent à ces conditions, à l'instant où celui-ci recherche et achète sa formation et qui n'a donc plus qu'à activer ce financement complémentaire.

La Caisse des Dépôts est garante de la mise en œuvre de la politique d'abondement ainsi définie et rend compte régulièrement au financeur de la consommation des enveloppes budgétaires déléguées.

## Qu'est-ce qu'un abondement automatisé ?

Il s'agit d'abondements liés à un dossier de formation et dont l'attribution est automatisée via Mon Compte Formation. Le financement possible est directement intégré par la Caisse des Dépôts dans le parcours d'achat direct, au moment de la demande de formation du bénéficiaire. Ainsi, l'utilisateur dont le Compte personnel de formation (CPF) est insuffisant pour financer sa formation se verra proposer automatiquement l'abondement possible, via l'application, en fonction des critères définis par le financeur.

Les abondements de co-construction permettent aux financeurs, notamment les employeurs et les Régions, de choisir des critères qui seront automatiquement appliqués pour compléter les droits d'utilisateurs ciblés ou de flécher les formations vers des métiers en tension dans Mon Compte Formation. Par exemple, la Région Pays-de-la-Loire choisit d'apporter un complément de financement pour les demandeurs d'emploi du département 85 (Vendée) dont le solde du CPF est inférieur à 800 €, pour une formation de magasinier, à hauteur de 50 % maximum du prix de la formation choisie.

## Comment fonctionne le dispositif ?

Chaque financeur de la formation professionnelle signe une convention avec la Caisse des Dépôts afin de définir les critères de sa politique de financement (combinaison de critères tels que statut, sexe, âge, code postal, montant du CPF de l'utilisateur, montant maxi de l'abondement, type de métier, formation...) et le montant des crédits alloués pour cette politique.

La Caisse des Dépôts paramètre les critères de chaque financeur dans le système d'information du CPF (SI- CPF) et reçoit les crédits délégués. Chaque demande de formation d'un utilisateur répondant aux critères de ce financeur déclenche automatiquement une proposition de complément de financement à l'utilisateur, via l'application ou le service en ligne au moment de son achat.

## Quelles sont les 3 grandes catégories de critères à attribuer et à combiner au choix à vos abondements ?

### Les bénéficiaires

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lieu de résidence                      | <input type="checkbox"/> Travailleurs non-salariés   | <input type="checkbox"/> Travailleurs en ESAT                                |
| <input type="checkbox"/> Âge                                    | <input type="checkbox"/> Intérimaires  | <input type="checkbox"/> Contrat d'apprentissage                             |
| <input type="checkbox"/> Masculin/Féminin                       | <input type="checkbox"/> Bénéficiaires d'une politique publique nationale (contrat aidé, garantie jeune, insertion par l'activité économique, plateforme décrocheurs). | <input type="checkbox"/> Contrat de professionnalisation                     |
| <input type="checkbox"/> Demandeurs d'emploi                    | <input type="checkbox"/> Élèves / Étudiants  | <input type="checkbox"/> Catégories socioprofessionnelle                     |
| <input type="checkbox"/> Salariés moins qualifiés               |  | <input type="checkbox"/> Code APE (activité principale exercée)              |
| <input type="checkbox"/> Bénéficiaires de l'obligation d'emploi |  | <input type="checkbox"/> Code IDCC (identifiant de la convention collective) |
| <input type="checkbox"/> Salariés (en CDD et CDI)               |  |  |

### La formation

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Certifications (codes)           | <input type="checkbox"/> Action de formation en situation de travail   |
| <input type="checkbox"/> Niveau de la certification visée | <input type="checkbox"/> Formation avec période pratique en entreprise |
| <input type="checkbox"/> Formation à distance             | <input type="checkbox"/> SIRET de l'organisme de formation             |
| <input type="checkbox"/> Formation en présentielle        | <input type="checkbox"/> Lieu de formation                             |
| <input type="checkbox"/> Formation mixte                  |  |
| <input type="checkbox"/> Niveau d'entrée en formation     |  |

### Le compte personnel de formation du bénéficiaire

- Solde disponible sur le compte personnel de l'utilisateur

## 2.2.1 L'abondement de l'État dans le cadre de France Relance

L'État a décidé de mettre en œuvre une politique d'abondement en droits complémentaires sur le CPF dans le cadre du plan « France Relance ». En effet, l'adaptation des compétences des actifs est l'un des volets du plan de relance destiné à renforcer la compétitivité de plusieurs secteurs stratégiques pour l'économie nationale et qui ont été fragilisés par la crise sanitaire.

Aux côtés des employeurs et de certaines Régions notamment, l'État a confié à la Caisse des Dépôts une enveloppe de 25 millions € pour améliorer le niveau de qualification des actifs, au titre de l'année 2021.

Les règles d'attribution, les critères d'intervention et les modalités sont définis par la convention signée le 10 mars 2021 entre la Caisse des Dépôts et le ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2021, les titulaires d'un compte personnel de formation qui souhaitent utiliser leur compte pour se former aux métiers stratégiques du numérique peuvent obtenir un financement complémentaire de l'État.

La règle d'abondement définie s'adresse à tout titulaire d'un CPF (salarié, demandeur d'emploi, travailleur indépendant...) qui présente un solde positif d'au moins 1 € et pour une formation du domaine du numérique. Sont ainsi identifiées 67 formations du répertoire spécifique

(RS) et 62 formations du RNCP (répertoire national des certifications professionnelles), comme la certification IT - développement de sites web dynamiques, l'architecture en cybersécurité, le passeport data protection officer, implémenter la cybersécurité en entreprise, la conception et le pilotage d'un projet web éditorial, administrateur de systèmes d'information, data analyst.

L'abondement est déclenché si le solde du compte est insuffisant pour payer la formation. Le montant de l'abondement peut être de 100 % du reste à payer dans la limite de 1 000 € par dossier de formation. L'abondement de l'État n'est pas exclusif d'un abondement par un autre financeur ou par le titulaire lui-même.

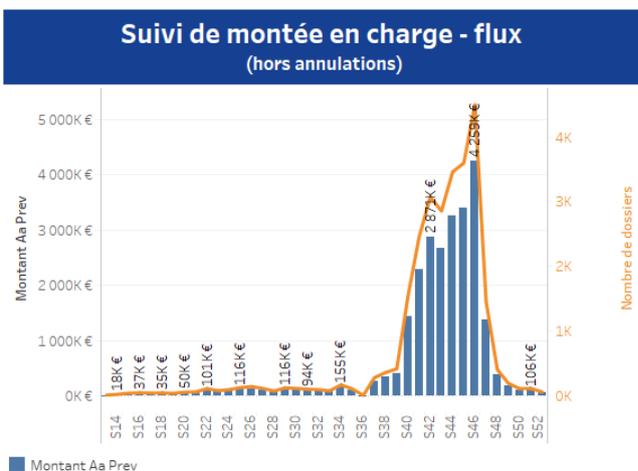
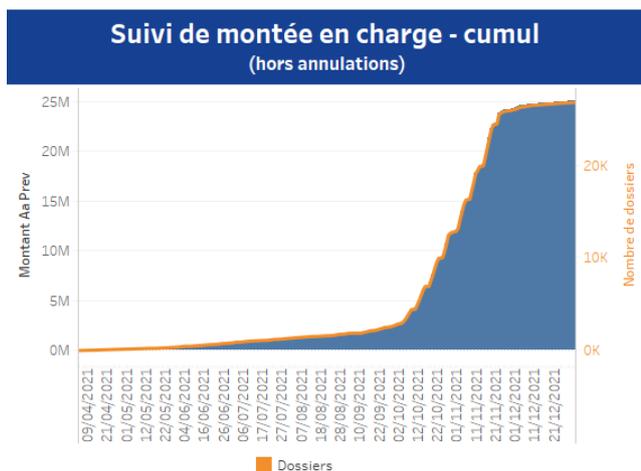
La Caisse des Dépôts assure un suivi des engagements et paiements au titre de l'abondement de l'État afin de piloter la trésorerie de l'enveloppe dédiée et d'assurer un rapport mensuel au ministère.

### Bilan 2021

De fin mars au 31 décembre 2021, 26 750 dossiers de formation (hors annulations) ont été abondés dans le cadre du plan de relance de l'État, dont 11 607 formations terminées au 31/12/2021. Ces dossiers représentent 25 millions € d'abondement de l'État. Dans les 6 mois, la totalité de l'enveloppe a été consommée.

Le coût moyen des dossiers est de 1 566 € et le montant moyen de l'abondement État par dossier est de 934 €.

### Suivi de la montée en charge des abondements du plan de relance



## Top des certifications financées dans le cadre des abondements du plan de relance de l'État

TOP certifications (hors annulations)		
	Volume Dossiers	Moy Cout
Certification IT - Développement de sites web dynamiques	16 685	1 374 €
Titre professionnel développeur web et web mobile	4 847	1 930 €
Certificat de capacité à la création et à l'administration d'un site web avec le CMS Wordpress	2 394	1 404 €
Titre professionnel concepteur développeur d'applications	699	1 873 €
Devops Foundation	473	1 442 €
Assistant web et marketing	236	1 946 €
Concepteur développeur de solutions digitales	232	2 329 €
Titre professionnel technicien supérieur systèmes et réseaux	130	3 232 €
Développeur web	129	2 105 €
Titre professionnel technicien d'assistance en informatique	90	4 041 €
<b>Total</b>	<b>26 750</b>	<b>1 566 €</b>



### Gabrielle Hoppé

Directrice de projet chargée de la mise en œuvre du Compte personnel de formation à la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle



#### En quoi le dispositif des abondements est-il un levier pour l'État dans le cadre du plan de relance ?

« L'adaptation des compétences constitue l'un des volets majeurs du plan de relance destiné à renforcer la compétitivité de plusieurs secteurs stratégiques pour l'économie nationale et qui ont été fragilisés par la crise sanitaire. »

#### Quel bilan faites-vous de cette première année 2021 de mise en œuvre des abondements de l'État ?

« Ce dispositif a atteint tous ces objectifs dans les six mois qui ont suivi son ouverture.

En synthèse, plus de 26 000 formations ont été financées en 2021. En l'absence de cet abondement, le nombre de formations validées en autonome sur ce même domaine du numérique (mêmes certifications visées) ne serait que d'environ 11 000, à comparer aux 3 600 formations validées en 2020. On constate qu'avec un abondement de l'État, les bénéficiaires sont plus jeunes (la proportion des plus de 55 ans est aussi plus importante), avec davantage de femmes, d'employés et ouvriers.

Les chiffres ci-après parlent d'eux-mêmes.

Exercice	Total nombre de formations engagées dans le domaine du numérique	Dont autonomes	Dont abondement France Relance
2020	3 582	3 582	0
2021	37 838	10 986	26 852
Variation	Multiplié par 10,5	Multiplié par 3,1	

Mon Compte Formation constitue un outil simple, transparent et pour l'État, il garantit une mise en œuvre facilitée qui permet, en fonction de l'objectif souhaité et des différents critères, d'atteindre la cible souhaitée.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts sait répondre avec efficacité et réactivité à toutes les exigences de l'État et constitue un partenaire de totale confiance. »

## 2.2.2 Les abondements des Régions

Au 31 décembre 2021, quatre Régions ont déployé des politiques d'abondements avec la Caisse des Dépôts : Pays-de-la-Loire, Hauts-de-France, Occitanie et Bourgogne-Franche-Comté.

### L'exemple de la Région Pays-de-la-Loire

La Région Pays-de-la-Loire a expérimenté le processus avec la Caisse des Dépôts dès 2020 afin d'améliorer l'employabilité régionale des demandeurs d'emploi en Pays de la Loire et d'encourager les salariés à se former pour renforcer leurs compétences.

La démarche s'est inscrite dans le cadre de la gestion de l'expérimentation « former plutôt que licencier » décidée dans le cadre du plan de relance de la Région des Pays-de-la-Loire. En effet, forte d'une dynamique d'emploi favorable (taux de chômage de 6,7 % au 4e trimestre 2020), la Région Pays-de-la-Loire veut améliorer en priorité l'employabilité des demandeurs d'emploi de son territoire. Avec la crise sanitaire, elle encourage également les salariés et leurs entreprises à mettre à profit la situation sanitaire pour se former. C'est pourquoi, dans le cadre du plan de relance, elle a souhaité expérimenter un dispositif dont la mise en production a été confiée à la Caisse des Dépôts et qui se décline en quatre types d'abondements de CPF :

- › pour les demandeurs d'emploi, leur permettant
  - d'acheter individuellement une formation parmi 161 parcours de niveaux licence et master et préparant à des métiers en tension relevant de secteurs prioritaires (numérique, construction, inter-industries, logistique et agro-alimentaire)

- de financer leur formation au permis de conduire, pour les jeunes de moins de 26 ans ayant un premier niveau de qualification
  - d'acheter individuellement une formation certifiante relevant du répertoire spécifique ou des prestations d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE)
- › pour les salariés des entreprises des 88 branches professionnelles les plus affectées par la crise sanitaire et en particulier l'hôtellerie-restauration, le tourisme, le transport et services aériens, le sport, la culture, l'événementiel... en doublant leurs droits à la formation, le dispositif « former plutôt que licencier » vise à encourager ces salariés, en particulier ceux des TPE, à prendre l'initiative de se former durant cette période.

La Région a ainsi conventionné avec la Caisse des Dépôts, en lui déléguant les crédits et la mise en œuvre du dispositif. Avec la mobilisation d'un budget global de 33 millions € pour l'ensemble de ces quatre dispositifs, l'objectif est de financer plus de 10 900 demandeurs d'emploi et 6 000 salariés ligériens.

### Bilan au 31 décembre 2021

Convention	Date d'activation de l'abondement automatisé	Nombre de dossiers validés avec un abondement automatisé	Dont dossiers validés avec un ab. Pôle emploi validé	Montant pédagogique moyen	Montant moyen d'un abondement automatisé	Enveloppe	Montant engagé
<b>Convention demandeur d'emploi Permis B</b>	12/01/21	3 184	46	1 481 €	1 214 €	11 200 000 €	3 867 899 €
<b>Convention demandeur d'emploi RS et VAE</b>	12/01/21	1 356	56	2 000 €	1 212 €	8 874 205 €	1 431 932 €
<b>Convention demandeur d'emploi formations du supérieur</b>	19/08/21	47		7 126 €	5 644 €	2 196 000 € 1 800 000 €	337 040 €
<b>Convention salariés des entreprises en difficultés</b>	22/04/21	225		2 036 €	482 €	9 000 000 €	90 615 €



## André Martin

Vice-président du Conseil régional des Pays-de-la-Loire, président de la commission jeunesse, emploi, formations, lycées et orientation



### Pourquoi avoir décidé en 2021 d'utiliser le dispositif des abondements CPF pour le soutien à l'achat de formations certifiantes ?

« Nous avons souhaité que les Pays-de-la-Loire soient la première Région à expérimenter ce dispositif, permettant aux jeunes, aux demandeurs d'emplois, aux personnes en reconversion... d'accéder à la formation via un service simple et innovant. Notre objectif est de répondre aux besoins des entreprises, aux besoins de recrutements dans les territoires en permettant aux compétences de s'adapter, d'évoluer via un dispositif accessible. De nombreux salariés d'entreprises affectés par la crise économique consécutive à la crise sanitaire, ont notamment pu en bénéficier pour se former et faire évoluer leurs compétences et rebondir. »

### En quoi ce dispositif est-il un levier en matière de formation professionnelle continue et d'insertion dans l'emploi pour la Région ?

« La politique d'abondement au CPF expérimentée par la Région vient compléter notre panel de dispositifs RÉGION FORMATION. Ces abondements visent à renforcer les compétences et ainsi l'employabilité, des salariés et demandeurs d'emploi. En plus de nos marchés publics de formation et des formations d'adaptation

à l'emploi, c'est pour notre région une brique supplémentaire qui permet de faciliter le recrutement sur des métiers en tension et de répondre au mieux aux besoins des entreprises. En multipliant ainsi les accès à la formation nous amplifions les chances de répondre aux tensions de recrutement. »

### Quels ont été les points forts du partenariat mis en place avec la Caisse des Dépôts ?

« La réactivité de la Caisse des Dépôts a permis de faire évoluer le dispositif pour le rendre plus en adéquation avec les besoins réels des salariés et des entreprises. Cette adaptabilité constitue un point fort du système automatisé d'abondements de CPF.

En 2022, compte-tenu du contexte du marché du travail, nous avons souhaité poursuivre cette expérimentation en dirigeant notre intervention vers les demandeurs d'emploi pour le financement de formations de niveaux licence et master et vers les salariés relevant de secteurs en tension.

Nous avons trouvé là, via la Caisse des Dépôts, une solution moderne qui prépare l'avenir de la formation professionnelle de tous nos actifs. »

### D'autres exemples régionaux

**La Région Hauts-de-France** a signé une convention avec la Caisse des Dépôts le 20 janvier 2021. Marquée par le chômage de longue durée, elle a choisi d'allouer 8 millions € pour soutenir les projets de formation des

demandeurs d'emploi sur tout projet de formation n'étant pas proposé dans le cadre du programme régional qu'elle finance par ailleurs.

### Bilan au 31 décembre 2021

Convention	Date d'activation de l'abondement automatisé	Nombre de dossiers validés avec un abondement automatisé	Dont dossiers validés avec un ab. Pôle emploi validé	Montant pédagogique moyen	Montant moyen d'un abondement automatisé	Enveloppe	Montant engagé
Convention abondement automatisé pour les demandeurs d'emploi	12/01/21	4 250	184	3 273 €	2 017 €	7 750 000 €	7 361 545 €

**La Région Occitanie** a signé le 18 mars 2021 une convention : la règle d'abondement qui y est définie porte la priorité sur les salariés du secteur de l'aéronautique

afin de soutenir l'employabilité des actifs dans ce secteur d'activité stratégique.

### Bilan au 31 décembre 2021

Convention	Date d'activation de l'abondement automatisé	Nombre de dossiers validés avec un abondement automatisé	Dont dossiers validés avec un ab. Pôle emploi validé	Montant pédagogique moyen	Montant moyen d'un abondement automatisé	Enveloppe	Montant engagé
Convention abondement automatisé pour les demandeurs d'emploi	19/08/21	85	1	3 675 €	1 380 €	1 000 000 €	105 978 €

**La Région Bourgogne-Franche-Comté** a souhaité mettre l'accent sur les demandeurs d'emploi désirant s'inscrire à des formations de niveau supérieur afin d'améliorer leur employabilité sur son territoire et permettre aux entreprises bourguignonnes et franc-comtoises de

trouver localement des cadres récemment montés en compétences. C'est pourquoi, elle s'est engagée par une convention, signée avec la Caisse des Dépôts le 9 juin 2021, déléguant à cette dernière une enveloppe d'un million €.

**Bilan au 31 décembre 2021**

Convention	Date d'activation de l'abondement automatisé	Nombre de dossiers validés avec un abondement automatisé	Dont dossiers validés avec un ab. Pôle emploi validé	Montant pédagogique moyen	Montant moyen d'un abondement automatisé	Enveloppe	Montant engagé
<b>Convention abondement automatisé pour les demandeurs d'emploi</b>	12/01/21	32	3	3 804 €	2 406 €	1 000 000 €	70 359 €

### 2.2.3 Les abondements des branches professionnelles

Trois Opco et leurs branches professionnelles ont déployé des politiques d'abondement avec la Caisse des Dépôts : Atlas et les bureaux d'études, Ocapiat et le secteur alimentaire, Uniformation et l'Ucanss.

**Bureaux d'études techniques (BET), ingénieurs et conseils**

Atlas a été le premier Opco à signer le 28 mai 2021 une convention d'abondement automatisé<sup>10</sup> au CPF avec la Caisse des Dépôts pour favoriser l'accès à des formations certifiantes grâce à des abondements financiers mobilisables dans le cadre de Mon Compte Formation.

Cette convention répond aux besoins constatés par la branche professionnelle des bureaux d'études techniques (BET), ingénieurs et conseils. L'objectif est de favoriser l'accès à cinq certificats de qualification professionnelle (CQP) et sept certificats de compétences.

Cette convention répond au constat fait par la branche des bureaux d'études : une pénurie de main-d'œuvre qualifiée, une difficulté à attirer au sein des entreprises du secteur des jeunes entrants qualifiés et à retenir les collaborateurs. L'objectif est de mobiliser des fonds versés au titre de la formation professionnelle par les entreprises et mutualisés au sein d'Atlas afin d'encourager la montée en compétences des salariés par l'intermédiaire du dispositif du CPF. Cette démarche vise les salariés en place, car l'accès à une qualification supplémentaire peut constituer un argument de fidélisation dans les entreprises.

Convention	Date d'activation de l'abondement automatisé	Nombre de dossiers validés avec un abondement automatisé	Montant pédagogique moyen	Montant moyen d'un abondement automatisé	Enveloppe	Montant engagé
<b>Titulaires d'un CPF rattachés à la Branche BET</b>	16/07/21	18	2 449 €	1 514 €	250 000 €	14 231 €

<sup>10</sup> À lire sur le site des politiques sociales.

## Secteurs agricole, alimentaire et pêche

Le 16 juin 2021, Ociapiat a signé une convention d'abondement automatisé au CPF. Cette convention répond aux besoins constatés par les branches professionnelles agricoles, alimentaires et de la pêche.<sup>11</sup>

L'objet de cette convention est de définir la politique d'abondement décidée par les branches professionnelles de la filière, notamment les publics et les formations concernées et les conditions et les modalités financières de versement des enveloppes budgétaires d'Ociapiat à la Caisse des Dépôts.

Cette convention concerne :

- › les salariés des entreprises de moins de 50 salariés de la coopération agricole, l'agriculture, la pêche, l'industrie agroalimentaire et les territoires pour une enveloppe de 5,9 millions € au titre du plan de développement des compétences et pour toutes les formations éligibles au

CPF ; l'Opco finance 100 % du reste à charge, le nombre de bénéficiaires potentiels est de 4 848

› les salariés des entreprises des branches du secteur alimentaire pour une enveloppe de 1,13 million € au titre du fonds conventionnel mutualisé du secteur alimentaire et pour des formations éligibles à la Pro-A ; le nombre de bénéficiaires potentiels est de 920, l'Opco finance 100 % du reste à charge dans la limite de

- 1800 € pour les CQP
- 1600 € pour les titres et les diplômes
- 1350 € pour CléA<sup>12</sup> et CléA numérique

Les abondements proposés, à hauteur de 7 millions € en 2021, financent des actions ayant pour objectif le développement des compétences des salariés pour sécuriser leur parcours professionnel. L'objectif fixé est de financer le maximum d'actions de formations certifiantes et atteindre le seuil de 6 000 dossiers de financement.

Convention	Date d'activation de l'abondement automatisé	Nombre de dossiers validés avec un abondement automatisé	Montant pédagogique moyen	Montant moyen d'un abondement automatisé	Enveloppe	Montant engagé
<b>PDC moins de 50 salariés</b>	08/07/21	2 185	3 690 €	2 744 €	5 900 000 €	4 920 000 €
<b>Secteur agroalimentaire</b>	08/07/21	128	3 445 €	1 405 €	1 130 000 €	150 000 €

## Branche de la Sécurité sociale (Ucanss)

La Sécurité sociale a initié des mesures d'abondement au Compte personnel de formation à l'intention de l'ensemble de ses salariés. Cette politique se concrétise par deux partenariats signés le 8 juillet 2021 :

- › un accord-cadre avec la Caisse des Dépôts visant à bâtir un cadre commun de coopération pour favoriser l'accès à des formations certifiantes grâce à des abondements financiers mobilisables dans le cadre du CPF
- › une convention tripartite conclue entre la Caisse des Dépôts, l'Ucanss et Uniformation, relative à la gestion et au financement des abondements des salariés éligibles mobilisant leur CPF

L'objectif est de favoriser l'accès pour les salariés de la Sécurité sociale à certaines certifications inscrites au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), ou enregistrées dans le répertoire spécifique comprenant notamment la certification relative au socle de connaissances et de compétences professionnelles (CléA), des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ou du bilan de compétences.

Convention	Date d'activation de l'abondement automatisé	Nombre de dossiers validés avec un abondement automatisé	Montant pédagogique moyen	Montant moyen d'un abondement automatisé	Enveloppe	Montant engagé
<b>4 enveloppes</b>	26/08/21	26	2 577 €	417 €	530 000 €	8 554 €

<sup>11</sup> Lire le communiqué de presse.

<sup>12</sup> Le certificat professionnel CléA s'adresse principalement à des personnes peu qualifiées, n'ayant pas de certification professionnelle, fragilisées socialement par les évolutions économiques. Cette

démarche de certification leur permet de rester en contact avec l'emploi, d'avoir une présence plus visible sur le marché du travail.



## Uniformation



### Yann van Acker

Directeur en charge de l'accompagnement des branches professionnelles



#### **En quoi le dispositif des abondements est-il un levier en matière de formation professionnelle continue et d'insertion dans l'emploi pour les branches professionnelles et leurs Opco ?**

« L'abondement CPF est une vitrine de la politique de formation d'une branche et peut également se faire l'écho d'autres accords (égalité professionnelle, GPEC...). Elle le finance grâce à sa contribution conventionnelle en déterminant des critères d'abondement permettant de répondre à des problématiques de tension de recrutement (métier, territoire...), à des enjeux de qualification ou d'évolution professionnelle des salariés en poste, de favoriser la mixité des métiers ou la diversité, ou encore renforcer l'utilisation du CPF pour une catégorie de salariés. L'objectif est que l'abondement déclenche plus facilement le départ en formation, d'abord en réduisant, voir supprimant le reste à charge pour le salarié, là où les formations certifiantes sont souvent longues et coûteuses comme dans le secteur de l'accompagnement, du soin et du social ; puis qu'il oriente les départs en formation vers des certifications visant des compétences stratégiques pour faire face aux évolutions sectorielles et à des besoins en compétences. »

#### **Quels ont été les points forts du partenariat mis en place avec la Caisse des Dépôts ?**

« Les branches professionnelles de la cohésion sociale et en particulier dans le secteur de la protection sociale sont parmi les premières à s'être emparées de l'opportunité de l'abondement automatisé du CPF. Ce partenariat a permis

au démarrage de sensibiliser les partenaires sociaux au CPF, d'alimenter le dialogue social sur les sujets de certifications, des compétences à développer, de métiers en tension... et aussi d'inciter les employeurs à la co-construction de parcours de formation avec leurs salariés.

Tout au long du processus de construction du projet, la Caisse des Dépôts a accompagné les branches afin que leur politique d'abondement trouve leur opérationnalité avec l'application Mon Compte Formation et soit facilitatrice pour les salariés en rendant ainsi cette politique accessible au plus grand nombre. »

#### **Quelles perspectives envisagez-vous pour la suite de ce dispositif ?**

« Nous en sommes encore au début de l'abondement automatisé. Nous allons suivre son déploiement grâce aux données de pilotage fournies paritaires nationales emploi, formation (CPNEF) des branches concernées. Mais d'autres branches professionnelles se montrent d'ores et déjà intéressées par le dispositif, ce qui laisse présager de nouvelles conventions de partenariats pour 2022-2023. »

## Ocapiat



### Corinne Lelong

Directrice des affaires sociales et de la formation de la Coopération agricole

### Alexandre Dubois

Secrétaire national, Fédération générale agroalimentaire CFDT Agri-Agro



#### En quoi le dispositif des abondements est-il un levier en matière de formation professionnelle continue et d'insertion dans l'emploi pour la branche professionnelle ?

« Par la volonté des partenaires sociaux, Ocapiat s'est pleinement saisi de cette opportunité en proposant un abondement au CPF afin que le reste à charge de la formation soit nul ou quasi nul pour les salariés. C'est indéniablement un levier de plus pour nos branches professionnelles et leurs salariés pour renforcer la dynamique d'évolution professionnelle et du développement des compétences au sein de la filière. Dans le secteur alimentaire, nous avons prévu 1 M € au titre de l'abondement au CPF en complément des 5 M € qui étaient prévus au titre de l'abondement du plan de développement des compétences des entreprises de moins de 50 salariés, toutes branches confondues. Ce dernier budget a été consommé. »

#### Quel point d'étape faites-vous de cette première année 2021 ?

« Lancés le 8 juillet 2021, les abondements proposés par Ocapiat ont suscité un afflux de demandes. Plus de 2 200 salariés principalement issus de TPE-PME venant de l'ensemble des secteurs d'activité couverts par Ocapiat ont pu en bénéficier pour se former, principalement des hommes ayant un statut d'employés et d'ouvriers qualifiés et non qualifiés (64 %). Les cinq principaux domaines de formations ont été pour 23 % le

transport, la manutention, le magasinage ; 16 % l'informatique, 13 % les langues. La durée moyenne des formations CPF est de 196 heures en 2021. »

#### Quels ont été les points forts du partenariat mis en place avec la Caisse des Dépôts ?

« Sur cette opération pionnière dans le monde des Opco, surtout pour l'abondement alimentaire, une collaboration très forte et de proximité a été tissée, facilitant ainsi la mise en place du dispositif. Ce partenariat a permis d'apporter une réponse sur mesure adaptée aux orientations décidées. Il a surtout permis une mise en œuvre opérationnelle très simplifiée via l'application Mon Compte Formation. Pour le secteur alimentaire, nul doute que ces facilités de mobilisation du dispositif ont contribué à l'accès à la formation des salariés. »

#### Quelles perspectives envisagez-vous pour la suite de ce dispositif ?

« Même si une réflexion sur les modalités d'attribution doit être ouverte notamment dans le secteur alimentaire, la poursuite des abondements est assurée pour 2022. »

## 2.3 Les dotations : les entreprises



**6 693**  
employeurs

**63 M €**  
dotations  
sur les CPF

**26 163**  
bénéficiaires  
potentiels



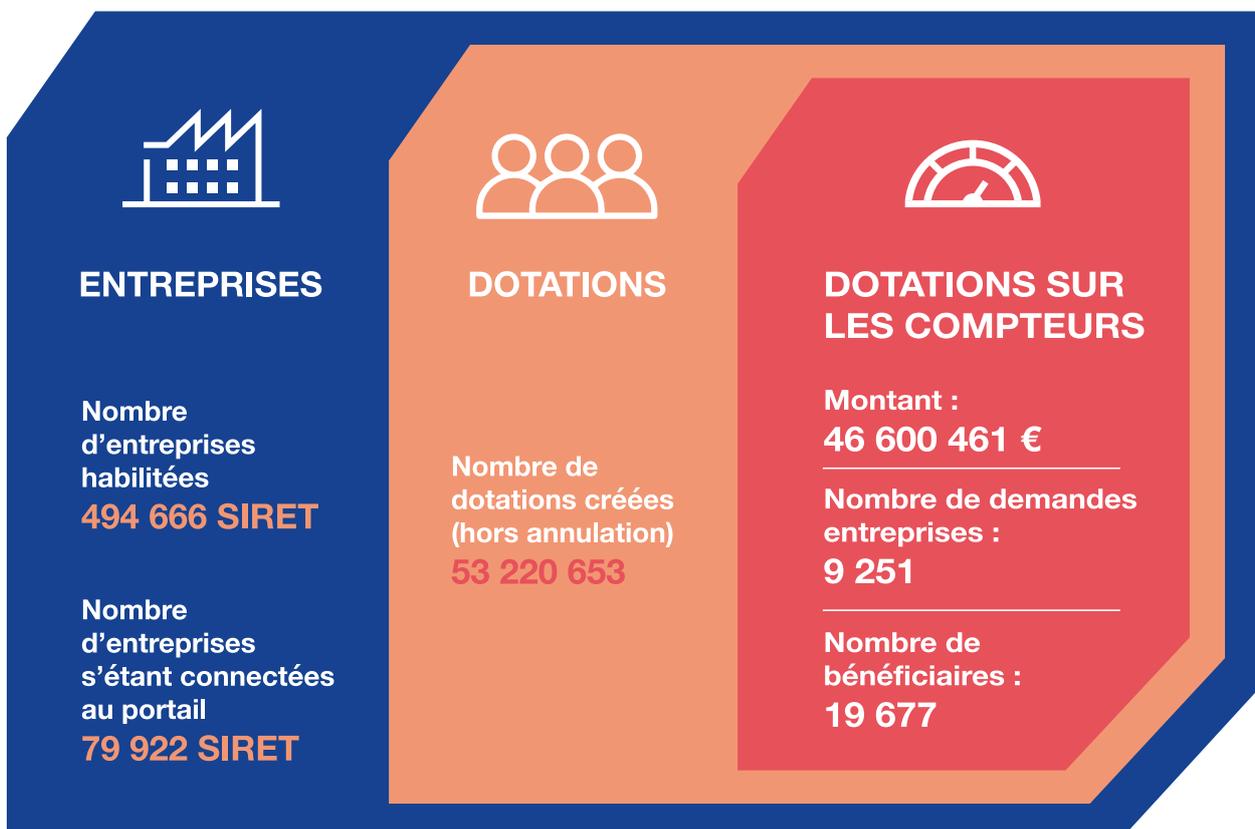
Depuis le 3 septembre 2020, le portail employeurs organisé autour d'un espace sécurisé (EDEF), propose une série de fonctionnalités pour compléter les droits des comptes personnels de formation de leurs salariés.

Quatre modalités sont possibles :

- › la dotation volontaire pour inciter les salariés à se former ou compléter le financement de leur projet de formation en cours
- › les droits supplémentaires au titre des accords collectifs ; lors de la mise en œuvre d'un accord collectif prévoyant une alimentation plus favorable pour le CPF de personnes ciblées, il revient à l'employeur d'effectuer annuellement, pour chacun des salariés concernés, le calcul des droits venant abonder son compte personnel de formation
- › la dotation salariés-licenciés ; en application d'un accord de performance collective, en cas de licenciement pour refus de modification du contrat de travail, engendrée par cet accord, l'employeur doit verser aux salariés concernés une dotation d'un montant de 3 000€ minimum ; l'accord peut prévoir un montant supérieur

› les droits correctifs ; à la suite du bilan des entretiens professionnels réalisé au bout de six ans, si l'employeur n'a pas rempli ses obligations, il devra verser à son salarié 3 000 € de droits à la formation.

Les employeurs doivent préalablement renseigner les noms, les numéros de Sécurité sociale des salariés concernés ainsi que les montants qu'ils souhaitent leur verser. Le paiement se fait par virement. Une fois le paiement validé, la Caisse des Dépôts se charge d'alimenter les comptes des salariés et en informer ces derniers. En parallèle, la Caisse des Dépôts prévient l'employeur quand la dotation est effectuée et lui fournit un justificatif de paiement.



## Bilan des typologies de dotations en 2021

	Dotation de salarié licencié	Dotation volontaire	Droit correctif	Droit supplémentaire	Total général
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	1 963	9 976	6 439	1 299	<b>19 677</b>
<b>Nombre de demande entreprises</b>	867	7 658	534	192	<b>9 251</b>
<b>Montant</b>	6 423 003 €	19 597 989 €	19317000 €	1 262 469 €	<b>46 600 461 €</b>



## Ilhem Alleaume

People development & learning director chez L'Oréal France



### En quoi le CPF est-il un levier en termes de politique de formation et de RH de l'entreprise ?

« Chez L'Oréal, le développement des compétences des collaborateurs est un levier majeur de performance autant qu'une question de responsabilité. C'est la raison pour laquelle nous avons fait le choix d'une approche autour du CPF centrée sur les besoins de nos collaborateurs et alignée avec les valeurs de notre entreprise. Permettre à chacun d'être dans une dynamique d'apprentissage continue et de se réaliser professionnellement en développant son employabilité est essentiel. Cela passe très souvent par le besoin de se former pour concrétiser plus largement un projet professionnel. »

### Quel est le rôle de l'entreprise en tant que vecteur du CPF auprès de ses salariés ?

« En 2020, nous avons lancé une enquête auprès de nos collaborateurs pour connaître leur perception du CPF et comprendre comment chacun s'est approprié cet outil.

80 % d'entre eux n'avaient pas activé leur compte et n'avaient pas conscience de la date butoir liée au report des heures DIF. De plus, la diversité des usages possibles fut une vraie découverte pour eux.

Tous ces éléments nous ont encouragé à bâtir en 2021 une stratégie innovante et durable en interne sur le CPF autour de **4 piliers** :

1. l'accès à l'information pour tous grâce à une campagne de communication percutante « Ne comptez plus les heures, faites que les heures comptent ! »
2. un accompagnement personnalisé à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise via notamment une communication autour du conseil en évolution professionnelle

3. un catalogue de formation CPF ouvert à tous avec un tarif négocié, pour « augmenter les droits de nos collaborateurs » ; plutôt que d'avoir une approche sélective, nous avons initié une approche innovante autour de l'équité

- équité en offrant un tarif préférentiel à tous nos collaborateurs sur un large catalogue permettant le développement de compétences transverses et cœur de métier
- équité en ayant un accompagnement personnalisé grâce à nos partenaires, au CEP et à nos équipes RH

4. le co-investissement via l'octroi de temps pour la réalisation du parcours ou l'abondement possible au cas par cas.

### Quelles perspectives envisagez-vous pour la suite de ce dispositif ?

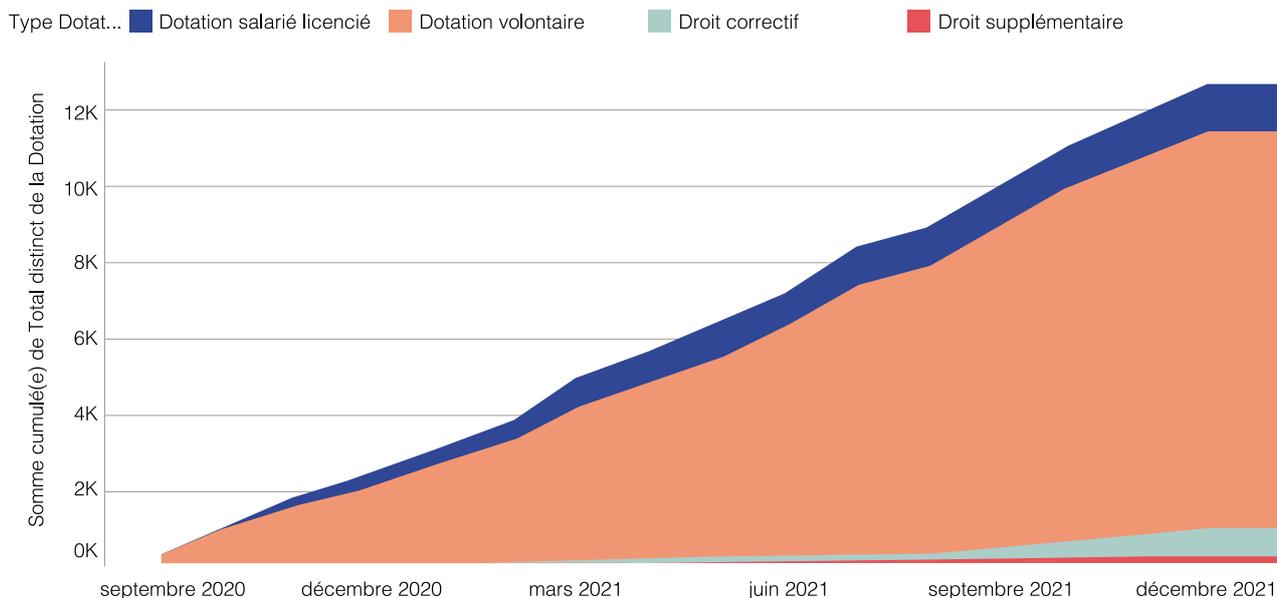
« À l'initiative du Groupe L'Oréal et du Club Landoy, 32 entreprises ont signé le 10 mars 2022 au ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance un acte d'engagement pionnier sur la place des plus de 50 ans en entreprise, sous le haut patronage de Olivia Gregoire, secrétaire d'État chargée de l'Économie sociale, solidaire et responsable.

Cet acte inédit se décline en dix engagements clefs autour du recrutement, de la formation, du maintien dans l'emploi, de l'accompagnement des évolutions de carrière, du bien-être au travail, du départ à la retraite et de la sensibilisation aux stéréotypes liés à l'âge.

Pour L'Oréal, l'un de nos engagements clés est d'accompagner le développement des compétences et d'encourager les collaboratrices et les collaborateurs à s'engager sur des actions de développement et à s'ouvrir à de nouvelles perspectives de carrière. Dans cette perspective, nous avons saisi l'opportunité de renforcer l'usage du CPF par cette population.

Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> mars, tout collaborateur dès 55 ans pourra bénéficier d'un abondement financier et/ou de l'octroi de temps pour soutenir un projet de formation contribuant à son employabilité. »

## Évolution des validations de dotations entreprises par type.



D'autres services sont mis à disposition des employeurs telle que la régularisation des droits pour corriger les comptes des salariés.

### 3. Le partenariat avec le MEDEF

Le MEDEF et la Caisse des Dépôts ont signé<sup>13</sup> le 5 juillet 2021 une convention de partenariat pour accompagner les entreprises, les fédérations et les territoires dans leur gestion des emplois et des parcours professionnels à travers le CPF au service du développement des compétences.

Le MEDEF et la Caisse des Dépôts conjuguent ainsi leurs forces au travers d'une ambition commune d'accompagnement des entreprises, des fédérations professionnelles et des territoires dans la gestion des emplois et des parcours professionnels pour répondre aux besoins

en compétences. Il s'agit notamment de faciliter l'accès des entreprises et des fédérations professionnelles, qui le souhaitent, aux données anonymisées dont dispose la Caisse des Dépôts sur le Compte personnel de formation, afin d'enrichir leurs stratégies en matière de formation, au plus près des problématiques sectorielles et territoriales.

Des actions d'information et de sensibilisation sont aussi déployées aux échelons national et territorial dans la perspective d'outiller les entreprises, les fédérations et les territoires et les aider à la prise de décisions dans le cadre d'une politique de développement des compétences.

<sup>13</sup> À lire sur le site des politiques sociales.

## Contribution du MEDEF

### En quoi le CPF est-il un levier en termes de politique de formation et de RH de l'entreprise ?



#### Jean-Louis Albertini

Président du MEDEF Corse

« L'évolution des compétences est encore trop peu intégrée dans la vision stratégique des entreprises. Il est fondamental d'élever le niveau de compétences des salariés et le Compte personnel de formation est un outil puissant qui peut y contribuer. Mais il reste encore méconnu et son utilisation est insuffisamment maîtrisée pour la rendre efficiente. Les entreprises doivent particulièrement s'intéresser au CPF dans une logique de co-construction avec leurs salariés. Le co-financement pourrait notamment aider à démultiplier la capacité de formation. À nous, entrepreneurs, de placer le CPF au cœur des stratégies de l'entreprise et du développement des compétences de nos collaborateurs. »



Mouvement  
des **Entreprises**  
de **France**

Témoignages de deux élus de MEDEF régionaux dans lesquels se sont déroulées en 2021 des sessions « Avec le CPF l'entreprise aussi est gagnante – mode d'emploi »



#### Sylvie Petitjean

Vice-présidente emploi-formation  
et présidente de la commission emploi-formation,  
MEDEF Occitanie

« Aujourd'hui plus que jamais les entreprises ont une place centrale dans la question du développement des compétences de leurs collaborateurs. Elles doivent se saisir de cette opportunité afin de répondre au mieux à leurs besoins en compétences. C'est une approche gagnante pour les deux parties. C'est pourquoi les entreprises doivent s'approprier les modalités d'abondement du CPF pour la formation de leurs salariés. Il serait même souhaitable que l'abondement de l'entreprise entraîne automatiquement le financement du projet de formation du salarié. »

### Quelles perspectives envisagez-vous pour la suite du partenariat signé avec la Caisse des Dépôts ?



#### Anna Notorianni et Max Roche

Co-présidents de la commission éducation formation du MEDEF

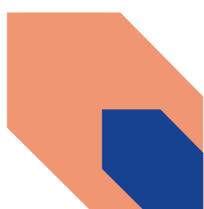
« Le CPF est l'un des outils de formation mis à disposition des entreprises et des salariés. Il est un des leviers majeurs pour répondre au développement des compétences des salariés et pour accompagner leurs trajectoires professionnelles liées aux mutations du marché du travail. Dans cette perspective, le 5 juillet 2021, le MEDEF et la Caisse des Dépôts ont signé une convention de partenariat triennale, ayant pour ambition de mieux accompagner les entreprises, les fédérations professionnelles et les territoires dans la gestion des emplois et des parcours professionnels au travers de la mobilisation du CPF.

Dans le cadre de ce partenariat, huit sessions de sensibilisation « mode d'emploi » à destination des adhérents du MEDEF « Avec le CPF, l'entreprise aussi est gagnante » ont été coorganisées en région. Plus de 300 chefs d'entreprises et fédérations professionnelles étaient présents. À terme, tous les MEDEF régionaux bénéficieront de ces sessions destinées à informer et sensibiliser les adhérents territoriaux et à outiller leur politique emploi-formation. Dans la même optique, un kit pédagogique, coconstruit avec le réseau des correspondants emploi-formation mis au service

des MEDEF régionaux et territoriaux, permettra d'outiller les entreprises. Il devrait contribuer à améliorer leur appropriation du CPF et éclairer leur prise de décisions en matière de développement des compétences.

Pour répondre à des besoins plus stratégiques exprimés par les MEDEF régionaux et territoriaux, un tableau de bord de données extraites de la plateforme du CPF est en cours de co-construction. Il permettra dans les mois à venir de conduire une analyse objective de la mobilisation du CPF par les branches professionnelles et les entreprises, mesurer le niveau de mobilisation du CPF d'un point de vue sectoriel et territorial et qui pourra être mis en regard de l'offre de formations disponible.

La convention de partenariat entre le MEDEF et la Caisse des Dépôts et les actions qui en découlent illustre l'ambition commune d'accompagnement des entreprises et fédérations professionnelles au plus près du terrain au service de la société de compétences de demain. »



## Partie 3

# Agora : améliorer la connaissance de l'écosystème

## 1. Agora : un carrefour d'échange et un référentiel des données de la formation professionnelle

Agora est un hub de données, rassemblant tous les acteurs de la formation professionnelle en France autour d'un même SI : le SI-CPF.

### 1.1 Les ambitions du projet

La nécessité de partager les données relatives au suivi des actions de formation et aux parcours de formation a été affirmée dans de nombreux rapports et études depuis 2015<sup>14</sup>. Les études ont constaté que des données similaires étaient recueillies par chaque acteur et la charge de fourniture pesant sur les organismes de formation était lourde. Aussi, il a été décidé de mettre en place un système d'échange mutualisé en temps réel, construit autour d'une interconnexion avec les systèmes d'information existants.

Le projet s'est construit autour de la mise à disposition des informations au sein des différents systèmes de gestion à partir d'un agrégateur de données ou « hub ». La plateforme Agora du SI-CPF poursuit les objectifs publics suivants :

- › simplifier la charge administrative pour les organismes de formation et plus largement pour l'ensemble des opérateurs, autour du principe « dites-le nous une fois »
- › mettre à disposition de l'ensemble des financeurs de formation les données sur les entrées et sorties de formation et alimenter le système d'information du CPF
- › améliorer le suivi et l'accompagnement dans le parcours des personnes à travers des échanges systéma-

tiques d'informations entre les opérateurs en charge de l'accompagnement et ceux en charge de la formation (informations sur les entrées en formation, interruptions éventuelles et sorties de formation)

- › améliorer la connaissance des effets de la politique de formation continue à travers la mise en cohérence et le partage des données suivies par les différents acteurs et ainsi produire des données consolidées sur les parcours de formation et leurs déterminants.

La loi du 8 août 2016 a renforcé le projet, en imposant d'une part une obligation d'information des organismes de formation auprès de leur financeur sur les entrées et sorties de formation de leurs stagiaires ainsi que d'autre part, une obligation de partage de données entre les financeurs, les opérateurs du conseil en évolution professionnelle et le Compte personnel de formation. Les données alimentant Agora sont relatives au début, aux interruptions et à l'achèvement de la formation, à l'emploi et au parcours de formation professionnelle des stagiaires, ainsi qu'aux coûts de formation.

### 1.2 Interconnexion avec des référentiels et des acteurs

La plateforme Agora s'interface avec les systèmes d'information des différents acteurs pour leur permettre de mettre en œuvre leur obligation de déclaration des données relevant de leur compétence, mais aussi de recueillir les données disponibles déjà déposées par d'autres acteurs ou issues de référentiels. Ce partage de données, qui s'opère sous forme dématérialisée, repose sur les données collectées par les organismes de formation pour le compte des financeurs de formation et peut être complété par les données déjà détenues par les financeurs et opérateurs du CEP dans leur système d'information<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> Informations issues du document « Agora cadre de référence » du ministère du Travail en date du 26 mai 2020 et disponible en ligne.

<sup>15</sup> Ces informations illustrées sont extraites de la première lettre d'information dédiée à la plateforme Agora, réalisée par le Haut-Commissariat aux Compétences (HCC), la DGEFP et la Caisse des Dépôts publiée en janvier 2022.

## Comment fonctionne concrètement Agora ?



Les organismes de formation informent les financeurs, du début, des interruptions et de l'achèvement de la formation, pour chacun de leurs stagiaires, et leur communiquent les données relatives à l'emploi et au parcours de formation professionnelle dont ils disposent sur ces stagiaires.

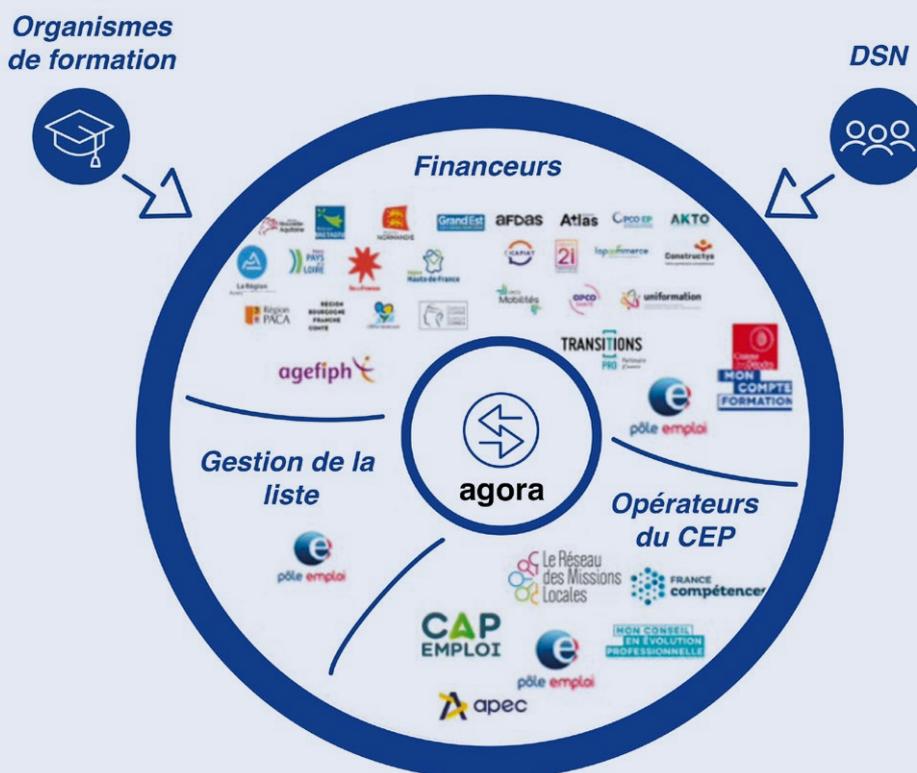
Les organismes financeurs, la Caisse des Dépôts, opérateur du SI compte personnel de formation (CPF) et les conseils en évolution professionnelle (CEP), partagent ces données, ainsi que celles relatives aux coûts des actions de formation au sein de la plateforme Agora.

Une mise à disposition de tous les partenaires sur le périmètre des actions qu'ils ont financées ou cofinancées, en délégation ou non, et des restitutions structurées autour d'un langage commun facilitant le dialogue de gestion entre toutes les parties prenantes.

Les données d'Agora sont exploitées par les acteurs. La DGEFP produit notamment des rapports à destination du Cabinet et du Haut-commissariat aux compétences (HCC).

Cette plateforme ouverte permet d'organiser, en temps réel, les échanges entre les différents systèmes d'information, permettant à chaque acteur de répondre à ses propres besoins et permettant collectivement de renforcer le suivi et la mesure d'impact des actions déployées.

Ainsi, Agora agrège en temps réel des données puisées dans les principales sources, applications et référentiels de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (SI PE, SI-CPF, SI Opco et Régions, DSN, etc.).



L'objectif du projet mis en œuvre par la Caisse des Dépôts, mandatée par la DGEFP : développer le hub de données

(base de données + webservices d'alimentation + reportings) et accrocher les partenaires au SI-CPF.

## 2. La construction progressive d'un référentiel national

### 2.1 Les accrochages de nouveaux partenaires

Le déploiement opérationnel du projet Agora implique d'articuler l'action de plusieurs acteurs :

- › des « contributeurs » qui apportent des données sur la plateforme, en fonction du moment où ils en disposent, en vue de leur partage entre eux

- › des « consommateurs » - les financeurs et d'autres acteurs autorisés - qui y accèdent en fonction de leurs besoins pour optimiser leur processus de gestion et / ou pour améliorer leurs rapports.

Ce sont, dès lors, des règles d'alimentation en données qui ont été fixées par les différents acteurs, d'une part, et des droits d'accès aux données pour les acteurs concernés, d'autre part.

#### La liste exhaustive des partenaires à terme

**19 Régions**

**11 OPCO**

**5 autres**

(Pôle emploi, Caisse des Dépôts, rémunérateur, Agefiph, Transitions pro)

**5 CEP**

(Missions locales, Apec, Pôle emploi, Cap emploi, Groupements France compétences)

#### Légende

**En bleu** : les financeurs

**En orange** : les CEP

#### Au 31 décembre 2021, 23 partenaires ont déjà été accrochés à Agora

##### Régions (12)

Auvergne-Rhône-Alpes  
Bourgogne Franche-Comté  
Centre Val-de-Loire  
Grand-Est  
Hauts-de-France  
Île-de-France  
Normandie  
Nouvelle-Aquitaine  
Occitanie  
Pays-de-la-Loire  
Martinique  
Mayotte

##### OPCO (8)

Afdas  
Akto  
Atlas  
Ocapiat  
Mobilités  
Santé  
Uniformation  
Entreprises de proximité

##### CEP (3)

Apec  
Mission locale  
Pôle emploi

## Rétrospectives 2021



### L'animation des relations avec les partenaires

Les équipes de la Caisse des Dépôts sont mobilisées pour rencontrer les partenaires, leur présenter la démarche d'accrochage, organiser des ateliers de travail et les accompagner afin d'améliorer l'appropriation et l'alimentation de l'outil par les acteurs, qui méconnaissent parfois les possibilités offertes par Agora.

Afin de sécuriser les échanges de données, la Caisse des Dépôts encadre les conditions d'accrochage et d'échange de données entre le SI-CPF et les systèmes d'information des partenaires dans des conventions. Ces

dernières définissent les modalités techniques, juridiques et financières des relations entre la Caisse des Dépôts et ses différents partenaires.

Concrètement, cela se traduit par des réunions mensuelles avec les différents acteurs. Un outil permet depuis septembre 2021 aux partenaires accrochés de saisir directement la Caisse des Dépôts sur des questions éventuelles. La Caisse des Dépôts a également mis à la disposition de la « communauté Agora » un outil collaboratif en ligne auquel accèdent les partenaires accrochés et les experts métiers de la Caisse des Dépôts.

Question	Date
OPCO	31/12/2020
Fonctionnemen...	14/10/2019
FSS	27/03/2020
Conventions	03/03/2020
Dictionnaire de ...	14/10/2019

## 2.2 Les contrôles mis en place dans Agora

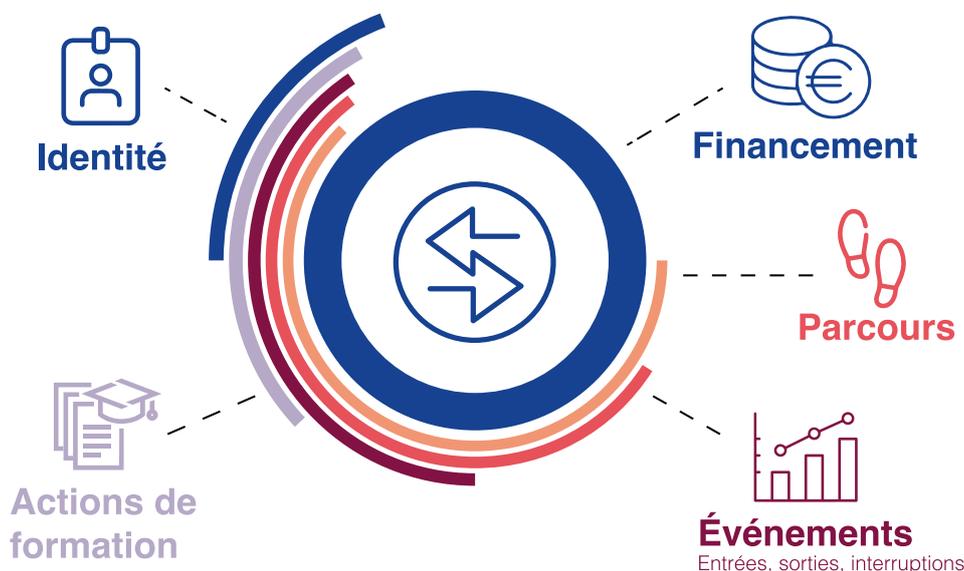
La Caisse des Dépôts a mis en place des contrôles automatiques appliqués aux flux transmis et aux données enregistrées dans Agora. Ces contrôles sont réalisés de manière synchrone à l'arrivée des flux sur la plateforme et ils peuvent entraîner un rejet du flux :

- › des contrôles de structure du flux ; le flux de données doit respecter la structuration (par exemple, présence des données d'identification – NIR-Nom de naissance, respect des formats attendus...)
- › des contrôles de syntaxe des données ; le format de la donnée doit être conforme au format retenu (par exemple, nombre de caractères, types de caractère, etc.)
- › des contrôles logiques portant intrinsèquement sur une donnée
- › des contrôles de cohérence interne aux flux de données ; les données contenues dans un flux doivent être cohérentes entre elles (par exemple, la date d'entrée effective ne peut être postérieure à une date de sortie).

La Caisse des Dépôts passe en revue périodiquement ces rejets afin de les analyser en lien avec les partenaires concernés. Cette démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue afin de fiabiliser l'alimentation des données.

Certains référentiels externes bénéficient d'un degré de confiance très élevé, aussi les informations extraites de ceux-ci sont priorisées dans Agora sur les données dont les financeurs disposent. Ces derniers n'ont alors qu'à transmettre l'information minimum permettant de collecter les autres données du référentiel, à savoir :

- › le SNGI permet de fiabiliser les données personnelles [NIR, nom de naissance, nom d'usage, prénom(s), date de naissance] ; ce référentiel est utilisé pour mettre en œuvre conjointement deux modalités de garantie de la qualité des données que sont un contrôle liminaire du couple « NIR - nom de naissance » avec le SNGI pour s'assurer de sa réalité et une inscription automatique dans Agora des données personnelles attachées au « NIR - nom » valide
- › le catalogue de l'offre de formation et le référentiel des certifications pour confirmer, qualifier les données relatives aux actions de formation et à la certification
- › la liste publique des organismes de formation et ses informations associées.



La reprise d'antériorité a été fixée par principe à partir des formations dont la « date d'entrée effective en formation » est postérieure ou égale au 1<sup>er</sup> janvier 2019. L'objectif est

d'obtenir une profondeur d'observation suffisante pour produire des résultats de rapports pertinents.

### 3. Agora : une plateforme au service des acteurs de la formation professionnelle

#### 3.1 Les rapports issus d'Agora

Le service Agora sur le portail net-entreprise est ouvert depuis le 29 mars 2021 aux financeurs alimentant le hub de données (c'est-à-dire les partenaires accrochés).

Les accès offerts sur la plateforme sont personnalisés en fonction des profils de chaque partenaire. En effet, lors de sa connexion à la plateforme, le financeur retrouve son SIRET de connexion et l'accès à son profil, au sein duquel sont listés les services pour lesquels il est habilité.

##### 3.1.1 Le suivi d'exploitation et de la qualité des données

Pour chaque partenaire, la plateforme permet le suivi de l'utilisation des services, des volumes et de la qualité des

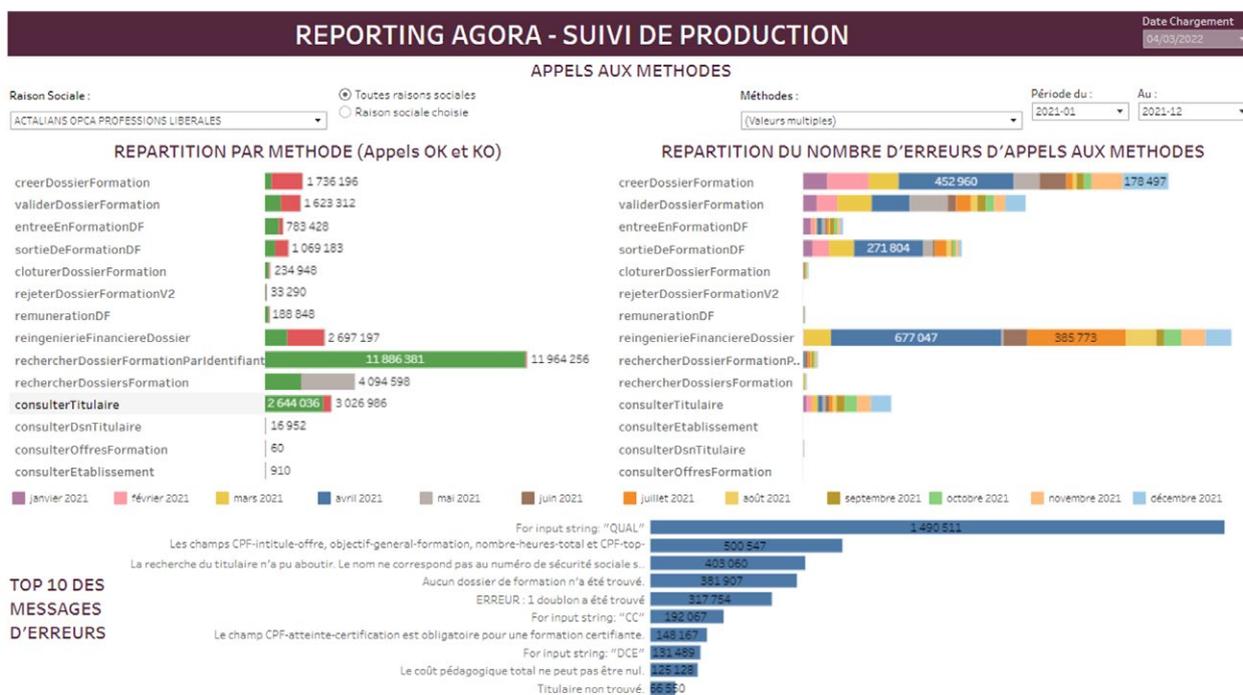
données déposées, dans un tableau de bord dynamique. Cinq items sont suivis :

- › les appels aux méthodes
- › le nombre de dossiers
- › les opérations sur les dossiers
- › la dormance<sup>16</sup> des dossiers actifs par statut
- › la complétude des champs.

Chaque partenaire n'a accès qu'aux indicateurs qui concernent son utilisation de la plateforme et ses données.

##### Exemple : le suivi des appels aux méthodes (le fonctionnement de la plateforme)

Le rapport dynamique concernant les « appels aux méthodes » permet de suivre l'alimentation des données, notamment le nombre de mises à jour de données, celles intégrées et celles rejetées, ainsi que les principaux motifs de rejets.



<sup>16</sup> Dossier sans modification récente alors qu'ils ne sont pas clos, donc le statut est susceptible d'évoluer (en cours, validé, entrée en formation, sortie de formation, clos).

## La complétude des champs

La « complétude des champs » permet de suivre le taux de remplissage des données fournies à chaque étape

du dossier de formation : élaboration, validation, entrée, sortie... en précisant lesquelles sont obligatoires ou facultatives.

REPORTING AGORA - SUIVI DE PRODUCTION									
INDICATEURS DE COMPLETEUR DES CHAMPS									
Nom Champ	Obl.	En cours d'élaboration	Validé	Entrée en formation	Sortie de formation	Clos - Réalisation partielle	Clos - Réalisation totale	Clos - Non réalisé	Rejeté
Montant effectif de la prise en charge (TTC)	O	0,0%	0,0%	95,2%	99,7%	99,9%	99,9%	100,0%	6,9%
Montant global des frais annexes	O	47,4%	29,7%	20,9%	22,3%	4,4%	4,4%	0,0%	1,5%
Montant prévisionnel de la prise en charge (HT)	O	99,8%	100,0%	99,7%	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	99,6%
Montant prévisionnel de la prise en charge (TTC)	O	99,8%	100,0%	99,7%	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	99,6%
Montant rémunération du salarié « remplaçant » celui en formation	N	0,5%	13,0%	0,1%	4,3%	3,6%	1,6%	0,0%	0,0%
Motif de fin de formation	O	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,6%	0,3%
Nationalité à l'entrée en formation	N	48,9%	18,9%	50,3%	33,8%	7,1%	8,1%	0,4%	4,1%
Nature de la voie - Contact (pdt formation)	N	34,6%	13,6%	13,6%	18,1%	0,3%	0,3%	0,7%	2,6%
Nature de la voie - Lieu principal de formation	N	47,0%	8,2%	16,4%	15,4%	28,3%	24,0%	72,7%	36,6%
Niveau de certification maximum au moment de l'entrée en formation	O	95,1%	35,3%	97,8%	99,9%	81,0%	85,0%	100,0%	44,8%
Niveau de la certification obtenue en fin de formation	O (cf. RG)	64,2%	12,7%	8,4%	76,8%	42,4%	56,2%	0,2%	0,2%
Nombre d'heures hors temps de travail	N	0,4%	12,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Numéro/code identifiant de la « subvention » ou du « marché »	N	92,9%	40,2%	69,4%	71,0%	56,0%	39,2%	0,5%	21,8%
Objectif Général	O	95,5%	96,3%	98,1%	99,8%	67,5%	76,3%	30,1%	41,2%
PCSP	O (cf. RG)	78,4%	88,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	58,5%
Positionnement (individualisé) préalable réalisé	N	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Prise en charge Salaire Effectif	O (cf. RG)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	16,3%
Prise en charge Salaire Prévisionnel	O (cf. RG)	48,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Prix global par personne (HT)	O	95,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,3%
Prix global par personne (TTC)	O	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	100,0%	100,0%	0,6%	0,0%
Prix individualisé après positionnement (HT)	N	91,0%	36,9%	42,9%	64,5%	39,8%	28,5%	0,0%	15,9%

## 3.1.2 Le téléchargement de jeux de données enrichies

Le service Agora accessible sur le portail net-entreprise permet également aux financeurs de télécharger des jeux de données mis à jour chaque semaine.

Chaque partenaire n'a accès qu'aux indicateurs qui concernent son utilisation de la plateforme et ses données.

### Cinq fichiers sont téléchargeables et mis à jour chaque semaine

-  Listes des dossiers de formation financés par le partenaire
-  Sources de financement de ces dossiers
-  Données d'indemnisation des stagiaires
-  Situation d'emploi des stagiaires à la validation, à l'entrée et la sortie de formation, puis 3, 6 et 12 mois après la sortie de formation.
-  Les données de facturation aux organismes de formation

Au sein de ces fichiers, les données sont anonymisées et les données transmises par les partenaires sont enrichies avec des indicateurs portant notamment sur les situations d'emploi des stagiaires au moment de la formation, puis à 3, 6 et 12 mois après la sortie de formation, ou encore sur l'appartenance du bénéficiaire à une zone géographique particulière (quartier prioritaire de la ville, etc.).

## Exemples de cas d'usage emblématiques

« Moi, financeur, je souhaite connaître la nature des formations au financement desquelles j'ai le plus contribué, par dispositif de formation. »

« Moi, financeur, je souhaite connaître les caractéristiques socio-démographiques des bénéficiaires des formations que j'ai financées. »

« Moi, financeur, je souhaite connaître la part des formations que j'ai financées dans les zones de quartier prioritaire de la ville, par dispositif de formation. »

« Moi, financeur, je souhaite connaître la trajectoire professionnelle post formation des stagiaires pour les formations auxquelles j'ai le plus contribué. »

Grâce à Agora, le financeur a ainsi accès à des données détaillées, unitaires, dans des fichiers globaux, pour élaborer des tableaux de bord sur son activité en propre, avec beaucoup plus de données.

### 3.1.3 La restitution des données vers les partenaires à l'échelle nationale

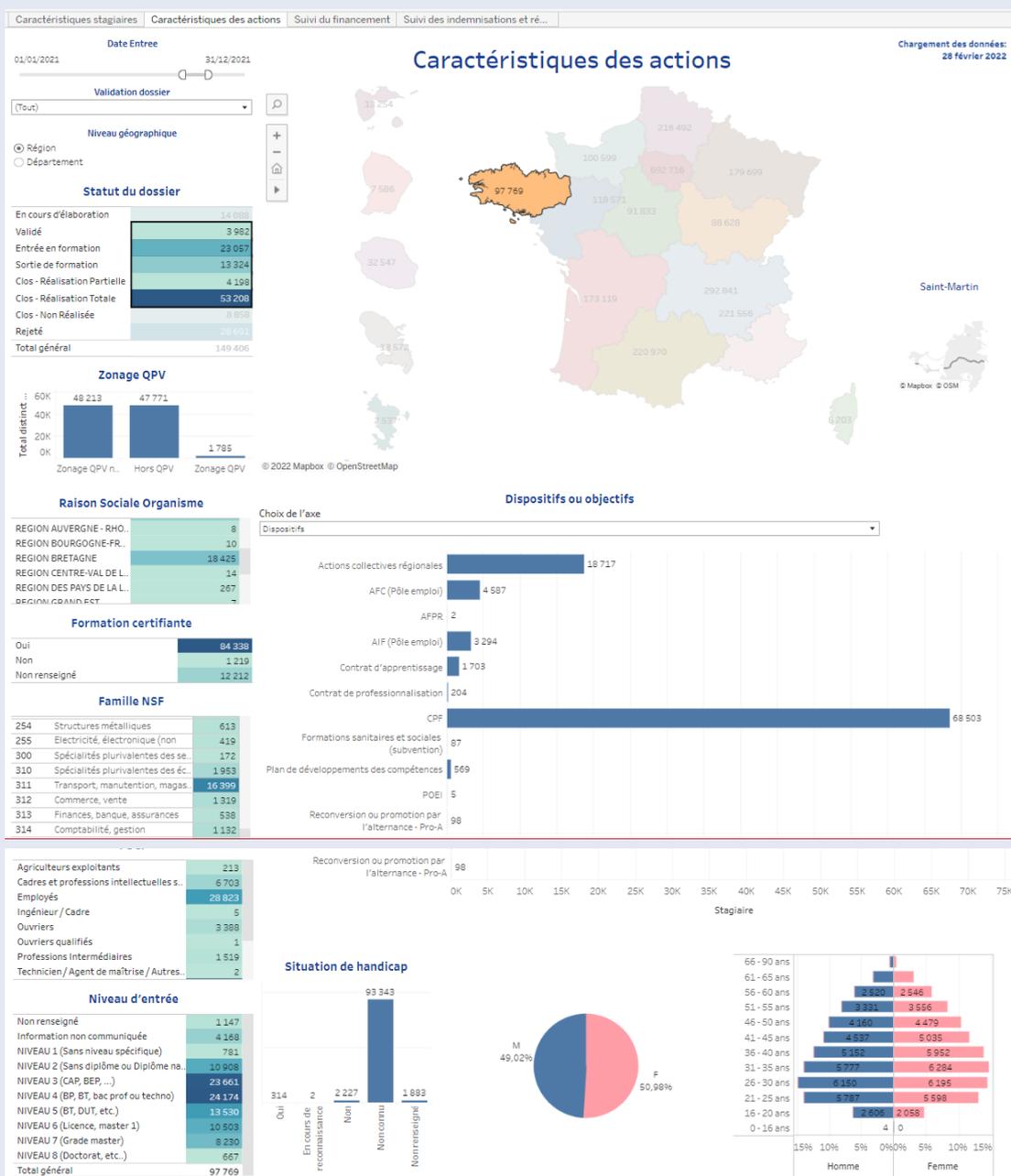
#### La data visualisation

Les partenaires ont aussi accès à des données agrégées se rapportant à l'ensemble des données déposées sur la plateforme (et pas seulement les leurs).

Ce tableau de bord repose sur des données actualisées toutes les semaines. Il comprend tous les dossiers de la formation professionnelle renseignés dans Agora, dossiers CPF compris. Des évolutions, en fonction des besoins partagés par l'ensemble des financeurs, sont en cours de développement.

Via ces tableaux de bord, les partenaires ont notamment accès à :

- › une carte représentant le nombre de dossiers Agora par région ou département sur la base de la domiciliation du stagiaire
- › des indicateurs territoriaux dans une bulle (pop-up) lorsque le curseur est placé sur une région ou un département
- › des filtres issus des données présentes sur les dossiers Agora, comme par exemple le statut du dossier de formation, la région de domiciliation ou encore l'activité principale de son employeur en début de formation si le titulaire était salarié
- › tous les filtres sont cliquables et mettent à jour en temps réel l'ensemble des indicateurs.



### Exemple de cas d'usage emblématique

« Moi, financeur, je souhaite avoir une vue globale de la contribution de l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle financés sur fonds publics (par exemple, pour les stagiaires domiciliés dans une région, pour les salariés d'une branche professionnelle, pour les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi...). »

En termes de data visualisation, à partir de données agrégées enrichies de nouvelles données sur les autres dispositifs auxquelles il n'avait pas accès avant, le financeur peut extraire une vision globale.

## 3.2 Une plateforme pleinement opérationnelle

### La gouvernance

Afin de garantir la pérennité de la plateforme, l'objectif de la gouvernance d'Agora est de veiller à la cohérence et à l'actualisation des données.



La plateforme Agora sera progressivement enrichie de services permettant le suivi et l'agrégation des données collectées, tels que la mise à disposition de données, d'extractions préformatées, la fourniture d'indicateurs ou la production de tableaux de bord thématiques.

### L'aboutissement du projet

La plateforme facilite désormais l'accès à une information plus riche, plus sûre, afin de permettre aux partenaires de mesurer l'efficacité des actions financées et ainsi constituer une aide à la décision. Les principaux objectifs assignés à la plateforme Agora depuis l'origine du projet sont :



Aider à la décision, grâce à un grand nombre de données partagées.



Faciliter l'évaluation et l'aide au pilotage des politiques publiques.



Avoir une plus forte valeur ajoutée dans l'accompagnement du titulaire, surtout son parcours (CEP, formation, retour à l'emploi).



Mesurer la performance pédagogique des formations multimodales et leur impact sur l'insertion dans l'emploi.

Agora offre désormais :

- › des données centralisées sur une plateforme unique pour tous les partenaires
- › des données fiabilisées par le recours à des référentiels externes
- › des données complétées par le recours à des référentiels externes (zonage quartier prioritaire de la ville, parcours professionnels post formation issus de la DSN, etc.)
- › une visibilité hebdomadaire sur l'ensemble des dossiers de la formation professionnelle financés sur fonds publics (indicateurs et tableaux de bord dynamiques partagés par tous).

La plateforme permet aux financeurs d'accéder à un suivi statistique sur la gestion opérationnelle des bénéficiaires de la formation professionnelle. Ainsi, les données disponibles dans Agora vont permettre une analyse de plus en plus fine, en temps « réel », des besoins de main d'œuvre et en compétences.



## Philippe Treilhou

Responsable du service gestion et valorisation des données, à la direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts

## Abdou Fall

Adjoint au responsable du service gestion et valorisation des données, à la direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts



### Quel accompagnement la Caisse des Dépôts a-t-elle mis en place pour aider les partenaires ?

**Abdou :** « La phase d'accrochage d'un partenaire consiste à préparer l'alimentation des données dans la plateforme Agora. Ce sont les données des dossiers de formation financés par le partenaire, ou celles des périodes d'accompagnement pour les CEP. Dans les deux cas, la Caisse des Dépôts, en tant qu'opérateur de la plateforme, accompagne les partenaires sur deux dimensions. D'une part, sur la base du dictionnaire des données Agora, l'objectif est de s'assurer que le partenaire recense les données dont il dispose. Le cas échéant, en coordination avec notre mandant, la DGEFP, des plans d'actions sont mis en place pour élargir autant que possible le champ des données pouvant être collectées et partagées. D'autre part, un accompagnement technique est organisé en coordination étroite avec la filière SI pour mettre en place les flux de données entre le SI du partenaire et la plateforme Agora. Concrètement, une réunion mensuelle est organisée par la Caisse des Dépôts avec les représentants du partenaire et de la DGEFP pour faire un point d'avancement formel. Agora compte plus de 40 partenaires, chacun ayant des spécificités organisationnelles, fonctionnelles et techniques et chacun devant amener ses données dans une structure commune. Les équipes de la Caisse des Dépôts doivent ainsi faire preuve d'adaptabilité en s'appuyant sur des processus bien définis. »

### Cet accompagnement s'arrête-t-il une fois les partenaires accrochés ?

**Abdou :** « Une fois que l'alimentation des données par un partenaire est rendue possible techniquement, l'accompagnement de la Caisse des Dépôts se poursuit avec l'objectif d'étendre le périmètre des dossiers de formation déversés dans Agora. Un premier axe est de couvrir tous les dispositifs financés par le partenaire. Par exemple, les dispositifs plans de développement des compétences, Pro A et contrats d'apprentissage sont déployés progressivement par les Opc. La reprise de l'historique est l'autre axe poursuivi pour étendre le périmètre des données, la cible étant de reconstituer les données jusqu'en 2019.

L'alimentation des données est aussi suivie régulièrement grâce à des rapports dynamiques mis à la disposition des partenaires. D'une part, l'analyse se porte sur les erreurs techniques observées à la suite de rejets générés par les contrôles de cohérence. Un plan d'action est alors élaboré avec le partenaire pour faire évoluer son SI ou pour faire évoluer les contrôles dans Agora. La remontée de cas concrets par les partenaires permet de faire évoluer la solution. Un exemple récent est d'ouvrir la possibilité de saisir un employeur pour un étudiant en apprentissage et plus seulement pour un salarié. D'autre part, la discussion se porte sur la quantité de données transmises, le nombre de dossiers de formation à chaque étape du cycle de vie et la proportion de dossiers pour lesquels chaque donnée est alimentée. Il s'agit de s'assurer de la cohérence avec le recensement réalisé avant l'accrochage et de mettre en place des plans d'actions le cas échéant.

### Quelles sont les possibilités offertes par Agora pour un partenaire ?

**Philippe :** « Agora offre toutes les possibilités d'un hub des données de la formation professionnelle financée sur fonds publics. Ainsi, chaque partenaire accroché peut venir déposer les dossiers de formation qu'il finance ou cofinance et en contrôler l'intégration

et la complétude grâce au suivi de production dont il dispose sur ses données.

Plusieurs partenaires récupèrent déjà les jeux de données enrichies proposés par Agora pour suivre leurs dispositifs de formation dans des rapports qu'ils construisent pour piloter ces dispositifs : les plus avancés ont commencé à élaborer leurs bases de données et à automatiser leurs rapports.

Quant aux visualisations dynamiques proposées sur l'ensemble des données de formation à tous les partenaires, elles permettent surtout pour l'instant d'analyser et de comparer les dispositifs entre eux, par région, par population de stagiaires ou d'employeurs, par nature de formations... dans une logique d'exploration et de croisement des indicateurs disponibles sur les stagiaires et leur indemnisation, des actions de formations et de leurs financements. »

### Quelles perspectives pour l'année 2022 ?

**Abdou :** « L'année 2022 promet d'être encore très riche pour Agora ! L'activité de support à l'alimentation des données va se renforcer pour les CEP avec la mise en place de rapports dédiés, permettant de réaliser un suivi similaire à celui déjà en place avec les financeurs.

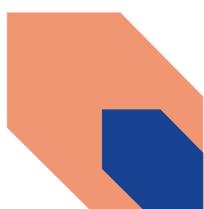
Par ailleurs, l'ambition pour l'année 2022 est d'intégrer des fonctionnalités d'échanges entre les partenaires à travers Agora, afin de faciliter la coordination entre les intervenants d'un même dossier de formation. En plus d'être un hub de données, elle devient une plateforme d'échanges qui va supporter la coordination des cofinancements des dossiers de formation et les mécanismes de délégation de gestion entre les partenaires. Autre bénéfice important attendu : alléger la charge de saisie par les organismes de formation dans le SI des partenaires impliqués dans la gestion d'un même dossier. Une seule saisie permettra, après remontée dans Agora, de mettre à disposition les informations d'un dossier de formation aux autres intervenants du dossier. C'est l'application directe du principe « dites-le nous une fois », l'une des promesses du projet. Depuis fin 2021, des ateliers hebdomadaires sont organisés avec les partenaires pour analyser les cas d'usage de cette plateforme d'échanges. La mise en œuvre de ces fonctionnalités devrait démarrer au second semestre 2022. »

**Philippe :** « L'arrivée à maturité de la plateforme Agora ouvre de nombreuses perspectives en termes de réutilisation : de nouveaux tableaux de bord devraient voir le jour, plus orientés vers l'analyse des évolutions des dispositifs de formation dans le temps ou encore l'analyse des parcours post formation au travers de la mobilité sectorielle voire géographique des stagiaires.

L'utilisation croissante des données par les partenaires posera la question des modalités de leur récupération, le téléchargement n'étant pas forcément adapté à l'alimentation des entrepôts de données que certains partenaires développent. Une plus grande ouverture de ces données, pourquoi pas en libre accès, ouvrirait sans doute des perspectives de réutilisation intéressantes par l'ensemble de l'écosystème de la formation professionnelle.

Pour que tous ces usages se développent, on voit bien que la qualité des données restera un enjeu central sur lequel la Caisse des Dépôts continuera à avancer avec la DGEFP, la Dares et l'ensemble des partenaires. »





## Partie 4

**Réguler le dispositif,  
sécuriser l'accès à la  
plateforme, prévenir et  
lutter contre la fraude**

**Le démarchage agressif et la publicité mensongère sur le CPF ont fait, ces derniers mois, de la lutte contre la fraude un des enjeux majeurs de la surveillance de l'écosystème de la formation professionnelle.**

**Pour ce faire, la Caisse des Dépôts, gestionnaire du CPF, a été amenée avec l'accord de l'État, à accentuer ses actions de régulation et de contrôle tout en s'engageant elle-même activement dans la campagne d'alerte du grand public au sujet des arnaques au CPF.**

**Les actions de régulation et de contrôle développées par la Caisse des Dépôts visent trois objectifs principaux :**

- › agir le plus rapidement possible pour faire cesser les actes répréhensibles
- › développer son modèle d'anticipation afin de détecter les cas d'usage et de minimiser les risques de fraudes
- › professionnaliser les acteurs et renforcer le maillage de surveillance.

## 1. Les actions menées pour lutter contre la fraude

Est considérée comme une fraude au sens de la circulaire ministérielle du 6 mai 2009, toute irrégularité, acte ou abstention commis de manière intentionnelle et ayant pour effet de causer un préjudice aux finances publiques. Ainsi, le champ de la fraude couvre différents types d'agissements, tels que la falsification, les déclarations erronées, la collusion, la dissimulation de faits déterminants en vue de tirer un avantage à des fins personnelles ou pour le compte d'une personne physique ou morale tiers, l'usurpation d'identité, l'usurpation de qualité, la production de faux ou bien le délit d'escroquerie.

De manière générale, la fraude observée sur Mon Compte Formation est constitutive d'une ou plusieurs des infractions au titre du :

- › code du travail, comme l'éligibilité à la formation, l'habilitation à dispenser la formation et le contrôle du service fait des prestations de formation ; elles sont le fait des organismes de formation au sein du système et relèvent des conditions générales d'utilisation (CGU) ; dès lors qu'il est déterminé que l'organisme de formation a agi en connaissance de cause, il s'agit de fraude
- › code de la consommation, à l'instar des pratiques commerciales agressives entreprises par les organismes de formation
- › code pénal dans le cas de faux et usage de faux, d'usurpations d'identité et d'escroquerie ; ces délits

sont initiés, à l'origine, en dehors du système (sites internet fictifs, centres d'appels principalement basés à l'étranger) et se concluent au sein de Mon Compte Formation par des entrées en formation.

Trois types de fraudes sont fréquemment répertoriés :

- › des irrégularités à l'éligibilité ou à l'habilitation de l'organisme de formation à dispenser la formation
- › des démarches commerciales agressives visant à pousser les potentiels acheteurs à acheter contre leur gré
- › des faux dossiers ou des usurpations d'identité.

L'enjeu essentiel consiste à assurer, dès la détection de la fraude, une réaction rapide de la part de la Caisse des Dépôts par le traitement des signalements, la sécurisation de l'offre sur Mon Compte Formation, l'organisation de campagnes de contrôle et le dépôt de plaintes.

Le succès du dispositif est par essence un motif de convoitise. Pour autant, certains événements ont créé des opportunités de fraudes. Le premier est la reprise des anciens droits individuels à la formation (DIF) qui peuvent représenter jusqu'à 1 800 € pour ceux qui ne les ont jamais utilisés.<sup>17</sup>

Les salariés avaient jusqu'au 31 décembre 2020 pour transférer les heures acquises au titre du DIF sur leur CPF, mais au regard de la crise sanitaire, la ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, a repoussé cette échéance au 30 juin 2021.

La fin du dispositif DIF a généré de très fortes saisies de droits au deuxième trimestre 2021 et créé les conditions d'une augmentation de la probabilité de déclarations de droits indus. Aussi, face à ce risque, la Caisse des Dépôts a pris des mesures immédiates de protection des fonds publics. Elle a mis en place une méthodologie de détection statistique de suspicion de fraude reposant sur une mobilisation induite de droits à la formation des titulaires de comptes.

Les critères retenus reposant sur des champs statistiques ont permis de faire ressortir 73 organismes de formation dans le cadre du contrôle ciblé sur la fraude au DIF, pour un préjudice potentiel évalué à 52 millions d'euros pour les fonds. Cette opération est toujours en cours à ce jour.

Pour lutter contre la fraude, la Caisse des Dépôts déploie un plan de contrôle autour de deux axes : le traitement des signalements quels qu'ils soient incluant un plan de contrôle afférent des organismes de formation cités et le contrôle du service fait des actions de formation.

<sup>17</sup> À lire sur le site de la Caisse des Dépôts.

## 1.1 Le traitement des signalements

Depuis septembre 2021, la Caisse des Dépôts a déployé, via le service Mon Compte Formation, un formulaire de signalement à destination des titulaires de compte permettant de faciliter leur déclaration.

Ce formulaire permet aux titulaires de signaler des agissements d'organismes de formation dont ils auraient été les victimes et qui sont de nature à constituer des manquements aux CGU. La Caisse des Dépôts recueille ainsi l'ensemble des informations utiles sur l'identité du titulaire de compte, celles de l'organisme de formation mis en cause ainsi que le contexte et les impacts de ces agissements notamment au regard des droits à formation.

La création de ce formulaire répond notamment à une volonté de normer le contenu de ces déclarations afin, d'une part, de mieux caractériser les manquements signalés et de déclencher, le cas échéant, un contrôle de l'organisme de formation selon la récurrence et/ou la gravité du manquement, et d'autre part, de pouvoir utiliser ces signalements comme preuves lors d'un litige entre la Caisse des Dépôts et l'organisme de formation mis en cause.

L'analyse des données de ces signalements permet, au titre de l'année 2021, de dresser les principaux constats suivants :

- › le téléphone est le principal vecteur de prise de contact entre le titulaire de compte et l'organisme de formation ; ce constat valide les mesures prises par l'État en fin d'année sur l'interdiction du démarchage téléphonique
- › les informations personnelles (du type numéro de Sécurité sociale ou identifiants de compte dont Ameli ou MCF) sont fournies par le titulaire dans les deux-tiers des cas
- › le titulaire déclare très majoritairement s'être inscrit lui-même à la formation (59 %), ce qui montre une grande efficacité du démarchage ; ce résultat doit toutefois être pris avec précaution car le titulaire peut assimiler le fait d'avoir approuvé l'accès à la formation à l'oral sans pour autant être intervenu personnellement sur Mon Compte Formation
- › les scénarii de fraude basés sur une prise en main directe du compte du titulaire par l'organisme de formation à son insu n'ont pas disparu, mais sont devenus minoritaires
- › la vente forcée, au contraire, est désormais majoritaire
- › le distanciel est le mode de formation prépondérant.

Pour autant, la plupart des titulaires relatent ces signalements à titre préventif et informatif pour alerter la Caisse des Dépôts de ces agissements et se rassurer sur la préservation de leurs droits.

## 1.2 Le contrôle de service fait

Comme le prévoit l'article 5 des conditions particulières de Mon Compte Formation pour les organismes de formation, « dans le cadre de sa mission, la Caisse des Dépôts s'assure de l'exécution effective des formations, de leur conformité aux dispositions légales dans le cadre d'un contrôle de service fait »<sup>18</sup>.

L'objectif de ce contrôle est d'identifier les fraudes éventuelles à l'aide des données disponibles dans le système d'information CPF avant la réalisation du paiement.

Lorsqu'il en reçoit la demande, l'organisme de formation dispose d'un délai de cinq jours ouvrés pour transmettre les pièces justificatives demandées. La Caisse des Dépôts peut demander à l'organisme de formation, à tout moment pendant une période de quatre ans à compter de l'exécution de la formation, toutes pièces justifiant la réalisation de la formation, l'accompagnement du stagiaire ou la mise en œuvre des moyens nécessaires à la réalisation de la formation.

L'absence de transmission de pièces justificatives ou la non-conformité de celles-ci, entraîne l'application de la procédure contradictoire prévue à l'article 13 des conditions générales d'utilisation. Une lettre d'observation circonstanciée est transmise à l'organisme de formation qui dispose alors de 30 jours pour apporter une réponse à la Caisse des Dépôts. En fonction ou en l'absence de celle-ci, la Caisse des Dépôts produira, à l'expiration de ce délai, une lettre définitive formalisant les résultats du contrôle et sa décision en ce qui concerne le paiement ou non de l'action de formation contrôlée.

Le contrôle de service fait est donc l'un des piliers de la lutte contre la fraude. Ce processus évolue, d'une part, pour accroître ses capacités de traitement en volume, et d'autre part, pour renforcer le temps disponible à l'analyse opérationnelle.

En 2021, ce processus du contrôle a concerné 860 000 déclarations de service fait par les organismes de formation. Il a conduit à 68 000 demandes de pièces justificatives de la part de la Caisse des Dépôts dont 58 000 ont obtenu une réponse.

10 000 lettres d'observation pour non-réponse ont été émises puis 3 800 lettres de décision pour le même motif ont permis de préserver le fonds d'environ 4 millions d'euros de demandes de paiement non justifiées.

Enfin, un traitement spécifique des organismes de formation ayant des volumes significatifs de contrôle de service fait non concluant a été mis en place fin 2021. Il s'agit d'organismes de formation présentant plus de 10 contrôles non concluants sur une semaine donnée. Sur environ 800 organismes contrôlés, ils sont 40 à 50

pour lesquels le contrôle non concluant représentait 60% de leurs dossiers de la semaine.

Ces cas sont écartés du traitement standard du contrôle de service fait. Des actions spécifiques sont alors déterminées pour chacun d'entre eux.



## Nicolas Melnikoff

*Responsable du service d'appui à la plateforme, direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts*



### Quels sont les faits marquants concernant l'activité de contrôle du service fait depuis la montée en puissance du processus au deuxième semestre 2021 ?

« Le contrôle du service fait permet d'obtenir un angle d'observation très précieux sur la fraude dans le cadre de Mon Compte Formation. Il repose sur l'exploitation des données du SI-CPF sur les actions de formation pour maximiser l'efficacité des analyses réalisées ensuite par les collaborateurs de la Caisse des Dépôts.

La refonte du processus qui a marqué cette année 2021 a permis de le mener à maturité ainsi que d'optimiser l'activité des collaborateurs qui le mettent en œuvre. »

### Quels sont les points de satisfaction aussi bien pour la protection du fonds que pour l'intérêt de l'activité côté métier ?

« Cette refonte a permis de recentrer les collaborateurs sur des activités à haute valeur ajoutée. Une mesure précise de l'impact financier est également mise en œuvre. »

### Quelles perspectives envisagez-vous pour cette activité ?

« C'est une activité en plein développement. En 2022, il s'agira d'augmenter le volume et la qualité des analyses ainsi que d'enrichir les critères d'analyse. La fraude évolue en permanence, il faut s'adapter sans cesse ! »

## 1.3 Une instance dédiée à la fraude et aux non-conformités

La Caisse des Dépôts traite prioritairement les alertes qu'elle a identifiées, soit de sa propre initiative à l'occasion de son activité de contrôle, soit par le biais de signalements d'usagers ou d'autres acteurs de l'écosystème (organismes de formation, organismes certificateurs, France compétences, services régionaux de contrôle...).

Ces alertes donnent lieu à l'ouverture d'une procédure contradictoire au cours de laquelle l'organisme de formation est appelé à apporter ses observations sur les griefs qui lui sont reprochés et tout élément utile dans le cadre du contrôle diligenté.

La Caisse des Dépôts a mis en place en 2021 une grille graduelle de sanction dans le but de s'assurer de la mise en œuvre de sanctions proportionnées à la gravité des manquements constatés.

L'ensemble des décisions administratives proposées par la Caisse des Dépôts est débattu au sein d'une commission d'arbitrage mise en place en application de l'article 4.2.2 des CGU. Régie par un règlement intérieur et présidée par la Caisse des Dépôts, cette instance réunie à un rythme hebdomadaire des représentants de la mission d'organisation des contrôles (MOC), de la direction du projet CPF de la DGEFP ainsi que de France compétences (depuis juin 2021). Les avis rendus par la commission permettent d'éclairer la décision définitive prise par la Caisse des Dépôts à l'encontre des organismes de formation.

En 2021, 47 séances d'arbitrages se sont tenues.

### Bilan au 31 décembre 2021

#### Au total sur l'année 2021

- › 153 organismes de formations ont été déréférencés en totalité de la plateforme
- › 945 organismes de formation ont été déréférencés pour une ou plusieurs de leurs actions de formation, soit 6 387 actions de formation
- › 130 organismes de formation ont fait l'objet d'une suspension de paiements pour un total de 31,2 millions d'euros.

#### Focus démarchage agressif

Face au démarchage, les sanctions prononcées en 2021 ont été ajustées selon la gravité des faits.

100 % des procédures contradictoires ouvertes pour démarchage agressif ont conduit à des déréférencements (exclusion temporaire de la plateforme) allant de 3 à 6 mois.

30% de ces mesures ont une durée maximale de 12 mois et ont visé près de 70 organismes de formation.

La procédure est par ailleurs accompagnée de mesures conservatoires (blocage immédiat des paiements et/ou déréférencement immédiat) qui ont permis de sauvegarder un peu plus de 12 M€.

En novembre 2021, la Caisse des Dépôts a transmis à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) un fichier de 271 organismes de formation repérés pour « démarchage agressif » (près de 10% de ces organismes de formation cumulaient plus de 10 signalements).

7 organismes de formation ont aussi été signalés aux services régionaux de contrôle de la DGEFP lorsque le démarchage s'est accompagné de promesses de cadeaux ou de rétro-commissions au titulaire.

## 2. Le renforcement des partenariats

Une meilleure connaissance de la fraude sur le champ de la formation professionnelle permet aujourd'hui à la Caisse des Dépôts d'agir plus efficacement aux côtés des services de l'État et de jouer pleinement son rôle d'animateur auprès des acteurs de l'écosystème.

### 2.1 Une mobilisation auprès des services de l'État

Au regard des enjeux dont les conséquences dépassent le cadre d'intervention de la Caisse des Dépôts, un groupe de travail a été initié au mois d'octobre 2019 sous l'égide de la DGEFP afin :

- › de définir une stratégie commune entre l'État et la Caisse des Dépôts autour des enjeux liés à la fraude
- › de délimiter les périmètres d'action et de responsabilités
- › de structurer les réponses à apporter à travers l'élaboration d'axes de communication communs.

Cette coopération s'est concrétisée dans un premier temps par des ateliers de travail menés en lien avec les services de la DGEFP et de la DGCCRF concernant les agissements des organismes de formation identifiés comme contrevenants au dispositif du Compte personnel de formation et aux obligations fixées par le code de la consommation.

Déployées au premier semestre 2021 et s'appuyant sur l'identification des pratiques frauduleuses au regard du code du travail, du code de la consommation et des CGU de Mon Compte Formation, ces séances de travail ont tout d'abord permis de consolider et renforcer le cadre des sanctions prises par la Caisse des Dépôts à l'encontre des organismes de formation.

Ces ateliers ont également permis de clarifier le cadre d'action des différents services de l'État principalement concernés :

- › pour la Caisse des Dépôts, les investigations réalisées le sont dans le cadre des contrôles effectués par les services en charge de cette mission au sein de la direction de la formation professionnelle et des compétences de la direction des politiques sociales
- › pour la DGEFP, les investigations réalisées le sont dans le cadre du contrôle de la formation professionnelle prévu au titre sixième, livre III, partie sixième du code du travail ; ces contrôles sont menés par les agents des services régionaux de contrôle des directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

(DREETS) compétentes sous l'autorité du préfet de région ou par les agents de la mission de l'organisation des contrôles (MOC) sous l'autorité du ministre

- › pour la DGCCRF, les investigations réalisées le sont dans le cadre des enquêtes menées dans le champ ou hors champ du programme national d'enquêtes, par le service national des enquêtes (SNE) ou par les directions départementales de la protection des populations (DDPP) ou les directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations compétentes (DDETSPP) ainsi que les DREETS compétentes.

Cette collaboration s'illustre également par la rédaction d'un protocole de coopération tripartite entre la Caisse des Dépôts, la DGCCRF et la DGEFP au titre de la lutte contre la fraude et les pratiques commerciales illicites dans le cadre de Mon Compte Formation.

Ce protocole, qui vise à définir les types de manquements ou de fraudes devant être signalés conformément au champ de compétences de chaque administration, permettra de formaliser le cadre juridique de la coopération entre les trois entités, les actions communes à mener en matière de contrôle, de communication, de formation et de veille juridique ainsi que la mise en place d'une instance de suivi pérenne visant à un dialogue continu entre ces acteurs.

Dans un second temps, la Caisse des Dépôts a pris l'initiative, avec l'accord de la DGEFP, de se rapprocher de la mission interministérielle de coordination anti-fraude (MICAF) en vue d'orchestrer une mobilisation des acteurs intervenant sur le champ de la lutte contre la fraude aux finances publiques au niveau national et local.

Conformément aux propositions formulées par la MICAF, un groupe de travail dédié aux fraudes au CPF a été institué, avec pour objectif de mettre en place, au niveau national, les articulations institutionnelles susceptibles de permettre une meilleure détection et un meilleur traitement des fraudes impliquant des infractions de droit commun et de rechercher avec les services d'enquête des stratégies d'actions communes adaptées entre partenaires.

Ce groupe de travail s'est réuni, pour la première fois, en présence de différents services de police et d'enquête le 28 septembre 2021. Cette réunion a permis de présenter la stratégie de lutte contre la fraude aux droits à la formation dans le contexte de conversion des heures de DIF précitées et d'interpeler les services sur des cas de fraudes en bande organisée. Elle a permis de solliciter l'appui des services de police présents (notamment auprès de la brigade de répression de la délinquance astucieuse - BRDA - et du service d'information, de renseignement et d'analyse stratégique sur la criminalité organisée - SIRASCO -).

Au niveau local, la MICAF, en synergie avec la DGEFP, pourra mobiliser les comités opérationnels départementaux anti-fraude (CODAF) notamment au travers des directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS) ou des DREETS pour planifier des contrôles, sous la supervision des procureurs en charge des stratégies d'enquête, dès lors que ces organismes de formation potentiellement fraudeurs pourront être localisés. À cette fin, des échanges réguliers entre la Caisse des Dépôts et la MICAF permettent d'envisager la transmission régulière de dossiers pour une prise en charge au sein des CODAF.

Enfin, des rapprochements interne entre la Caisse des Dépôts et Tracfin sont mis en œuvre afin d'examiner le renforcement des contrôles. Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts a répondu à 84 saisines Tracfin en 2021.

La Caisse des Dépôts a entrepris également des échanges avec l'administration fiscale.

## 2.2 L'animation des acteurs de l'écosystème

La Caisse des Dépôts est porteuse de projets auprès des financeurs de la formation professionnelle. En effet, les financeurs de la formation professionnelle ont un rôle à jouer en matière de fiabilisation de l'offre de formation.

Des rencontres auxquelles participe la DGEFP sont régulièrement organisées entre la Caisse des Dépôts et *Les acteurs de la compétence* (ancienne Fédération de la formation professionnelle). À ces occasions, les thématiques fraude et contrôle sont abordées, notamment les actions menées par la Caisse des Dépôts dans le cadre de la sécurisation de la plateforme et les actions de lutte contre la fraude.

Des webinaires à destination des organismes de formation adhérents aux acteurs de la compétence sont également planifiés afin de les accompagner et de les sensibiliser au sujet des pratiques non conformes constatées sur Mon Compte Formation. Dans cet esprit et afin de promouvoir des pratiques commerciales éthiques, *Les acteurs de la compétence* ont réalisé une charte de déontologie.

À destination des opérateurs de compétence, un groupe de travail piloté en lien avec Uniformation<sup>19</sup> a été initié. L'objectif est de partager les pratiques et de prévoir des modalités de collaboration formalisées en matière de lutte contre la fraude.

## 3. Le renforcement de la surveillance et de la régulation du service

Face à l'augmentation des cas de fraude, la stratégie de la Caisse des Dépôts consiste à se doter d'outils et de moyens pour anticiper ce risque et le réduire mais surtout sécuriser et améliorer le service Mon Compte Formation.

Le service Mon Compte Formation répond aux standards de la Caisse des Dépôts s'agissant des risques d'intrusion et dispose d'un système de tests et de défense éprouvé régulièrement. Il fait l'objet chaque année d'un audit du référentiel général de sécurité, réalisé par un tiers et homologué par la commission co-présidée par la Caisse des Dépôts et la DGEFP, en tant que co-responsable du traitement.

En plus de ces opérations, d'autres mesures sont mises en place dans le but de :

- › développer les actions préventives pour détecter en amont les risques de fraude sur Mon Compte Formation
- › renforcer la sécurité à l'entrée et tout au long du dispositif de formation
- › veiller et agir pour la défense de la marque Mon Compte Formation.

## 3.1 Les mesures préventives pour détecter et prévenir les fraudes

Les mesures préventives pour détecter et prévenir les fraudes consistent pour la plupart à observer et à surveiller les pratiques qui se développent autour des usages de la plateforme par le biais de l'utilisation de l'intelligence artificielle, du développement des audits croisés et la mutualisation des contrôles entre financeurs.

### 3.1.1 L'utilisation de l'intelligence artificielle pour caractériser les atypies

Il s'agit de caractériser les incohérences porteuses de sens en termes de fraude ou de soupçons de fraude. En 2021, une application de datavisualisation a été déployée qui permet de visualiser de nombreux indicateurs facilitant la détection des dossiers frauduleux ou supposés comme tels.

Les indicateurs portent par exemple sur :

- › la détection d'anomalies sur l'évolution du chiffre d'affaires des organismes de formation
- › la détection d'anomalies sur les coordonnées des titulaires et des organismes de formation
- › la détection d'anomalies sur les délais d'entrée en formation

En outre, un projet de détection automatique des dossiers frauduleux est en cours pour renforcer les actions du contrôle du service fait. Dans ce cadre, pour renforcer et améliorer le dispositif de contrôle contre la fraude, un projet visant à expérimenter et tester des solutions data et intelligence artificielle a été lancé en fin d'année 2021.

L'idée est d'entraîner un modèle dit de « *machine learning* » à distinguer les dossiers frauduleux de ceux qui ne le sont pas sur la base d'un jeu de données labellisé et non-biaisé avec les objectifs suivants :

- › proposer un modèle dit « supervisé » capable d'apprendre à prédire les dossiers frauduleux sur la base des contrôles de service fait déjà réalisés par les équipes de contrôles
- › mettre en place un modèle dit « non-supervisé » capable de détecter de nouvelles typologies de fraudes (non identifiées à date), en apprenant de lui-même ce qu'est un comportement dit « normal » et en détectant les dossiers qui s'éloignent de cette normalité
- › étendre ensuite la détection de fraude au niveau des organismes de formation, en détectant ceux ayant un comportement atypique
- › enfin, les travaux devront permettre de proposer de nouveaux indicateurs visant automatiquement à détecter les faux comptes utilisateurs.

## 3.1.2 La régulation du catalogue

La surveillance du catalogue des offres de formation proposées par les organismes de formation est devenue un axe essentiel de l'action de la Caisse des Dépôts. Il s'agit d'assurer une veille et une vérification des actions de formations déposées sur la plateforme par les organismes de formation et d'agir en cas d'anomalies ou d'irrégularités constatées. En effet, les offres de formation déposées sur le service Mon Compte Formation se doivent d'être en adéquation avec la réglementation en vigueur : code du travail, conditions générales d'utilisation, référentiels nationaux des formations et certifications du répertoire spécifique (RS) et du répertoire national des compétences professionnelles (RNCP).

En outre, la régulation des offres se traduit aussi par un accompagnement des organismes de formation et des certificateurs dans une démarche de progression et

d'amélioration au bénéfice des futurs stagiaires.

Ainsi en 2021, plus de 2 600 courriels de mises en demeure, fréquemment assorties de mesures conservatoires de suspension des paiements et/ou de déréférencement temporaire, ont été adressés à des organismes ne respectant pas les obligations afférentes à la publication des offres.

En effet, des campagnes successives de rappel à l'ordre et de mises en demeure ont été menées tout au long de l'année 2021 :

- › accompagnement des créateurs et repreneurs d'entreprises, en janvier, mars, août et décembre 2021
- › bilan de compétences en mars et juillet 2021
- › validation des acquis de l'expérience (VAE) en février et septembre 2021

De plus, afin d'accompagner les organismes et assurer la diffusion des bonnes pratiques, la Caisse des Dépôts a fait paraître plusieurs guides tout au long de l'année disponibles sur le portail d'information des organismes de formation (PIOF) :

- › proposer une offre certifiante dans Mon Compte Formation
- › créer une offre et une commande visant un bloc de compétences
- › les règles d'éligibilité de la VAE
- › créer une offre VAE.

Les promotions de ces guides ont été systématiquement assurées par l'envoi de courriels d'information en masse.

## 3.1.3 Le développement des audits qualité

La Caisse des Dépôts a conclu en 2021 une prestation de marché portant sur le contrôle qualité de 50 organismes de formation. Ces contrôles qualité sont déployés sur la base d'une grille d'analyse construite à partir des six critères qualité du décret 790-2015 du 30 juin 2015 portant sur la qualité des actions de formation, ainsi que sur les CGU du service Mon Compte Formation.

Sur les 50 organismes de formation faisant l'objet du contrôle, 26 ont reçu un courrier de clôture du contrôle sans remarque particulière, 4 ont reçu un courrier de rappel à la loi.

16 organismes, soit 32% de l'échantillon, ont fait l'objet d'une ouverture de période contradictoire pour les motifs suivants :

- › défaut de conformité aux critères qualité du décret n°2015-790 du 30 juin 2015 et aux conditions générales du service Mon Compte Formation (18 % des orga-

- nismes de formation contrôlés)
- › défaut d'habilitation à former sur les certifications proposées (14 % des organismes de formation contrôlés)
- › démarchage commercial abusif (10 % des organismes de formation contrôlés)
- › inéligibilité des actions (6 % des organismes de formation contrôlés)
- › défaut de présentation des stagiaires aux certifications (4 % des organismes de formation contrôlés)
- › demande de frais annexes non justifiée (2 % des organismes de formation contrôlés)

Les résultats de ces procédures contradictoires ne sont pas clôturés mais la campagne a permis d'ores et déjà de prononcer 7 décisions de déréfèrement et 1 avertissement au 31 décembre 2021.

### 3.1.4 La mutualisation des contrôles entre financeurs

Des échanges réguliers sont organisés avec Pôle emploi autour de deux thématiques: l'un sur la mutualisation des contrôles et l'autre portant sur les procédures de signalement.

Des échanges bilatéraux avec d'autres financeurs tels que des opérateurs de compétences (Opco) ont également été organisés, à l'occasion de dossiers d'intérêt communs.

Avec le concours de l'État, des actions rapides de fermeture de sites internet ont été entreprises. Les fraudeurs véhiculent des informations fausses visant à semer le trouble auprès du grand public pour agir en opportunité en évoquant une notion d'urgence visant à récupérer les informations personnelles nécessaires à l'ouverture d'un CPF. Pour lutter contre ce phénomène, des fermetures de contenu « *takedown* » sont effectués auprès des hébergeurs après analyse des signalements reçus en interne.

L'usage non autorisé des logos de Mon compte formation, de la Caisse des Dépôts, du ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, ainsi que la présence de formulaire dits « d'éligibilité au CPF » visant à récupérer des données personnelles sont des faisceaux d'indices pris en compte dans les analyses du contenu du site internet.

#### Cartographie et sociologie de la fraude

Les organismes fraudeurs d'après les premiers constats établis sont principalement des sociétés de création récente, identifiables par les principaux critères suivants :

- › nébuleuses de sociétés ayant pour lien les mêmes gérants ou domiciliées à la même adresse

- › chiffre d'affaires exponentiel et souvent obtenu dans un temps court
- › pratiques commerciale agressives
- › adresse d'une société de domiciliation ou adresse fictive

Les régions Ile-de-France, Rhône-Alpes et Bouches-du-Rhône se distinguent par une concentration des organismes de formation fraudeurs.

Concernant les types de formation, les secteurs les plus touchés par la fraude sont :

- › l'aide à la création ou à la reprise d'entreprise
- › la formation en distancielle pour les langues ou l'informatique
- › le permis de conduire et le bilan de compétence

#### Une meilleure appréhension des mécanismes principaux de fraude

Quatre mécanismes principaux de fraude à la formation professionnelle ont été identifiés plus particulièrement cette année :

- › la fraude reposant sur une entente illicite du titulaire du compte et de l'organisme de formation afin de permettre au titulaire d'obtenir un montant en euros de droits plus important et de les mobiliser dans le cadre des formations de l'organisme de formation
- › la fraude dans le cadre de formations réelles mais non éligibles à des financements publics
- › la fraude impliquant l'organisation de formations fictives soit en ayant recours à de l'usurpation de compte ou par le biais d'un système de rétro-commission au bénéfice du titulaire du CPF débité
- › la fraude impliquant l'usurpation d'identité d'une personne publique par l'usage du nom, du logo, de la marque d'un organisme public (Caisse des Dépôts, ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, préfecture...).

### 3.2 Le contentieux

Pour les faits pouvant relever d'une caractérisation d'une infraction pénale, des actions en justice ont été menées de manière systématique. La Caisse des Dépôts a déposé plainte notamment pour des faits d'usurpation d'identité ou d'escroquerie.

En effet, la Caisse des Dépôts est confrontée à des structures malveillantes, ce qui s'avère néfaste pour la plateforme et, plus largement, nuisible à l'image du dispositif de formation. Les dépôts de plainte ont porté, entre autres, sur :

- › l'atteinte à la marque Mon Compte Formation

- › les ventes agressives ou forcées (par des campagnes de phoning pratiquées par des centres d'appel situés pour la plupart à l'étranger)
- › les escroqueries par la promesse de cadeaux (téléphone, ordinateur...) en remboursement du prix des formations
- › l'usurpation d'identité par des entités afin de capter les fonds disponibles sur les comptes des titulaires...

Au titre de l'année 2021, 20 plaintes ont été déposées avec un préjudice global pour le dispositif estimé à 12 M€.

À ce titre, les comptes des titulaires lésés sont systématiquement recredités par la Caisse des Dépôts à la clôture de la période contradictoire avec les organismes de formation et le prononcé de la décision de sanction. S'agissant des cas d'usurpation d'identité et d'utilisation frauduleuse du numéro d'inscription au répertoire (NIR), les décisions de re-crédit sont prises immédiatement.



## Charlotte Spielrein-Mauduit

*Juriste, secteur contentieux, règlement amiable et consignations, direction juridique, fiscale et services associés de la Caisse des Dépôts*



### Quelle est la stratégie arrêtée par la Caisse des Dépôts sur le volet contentieux en matière de lutte contre la fraude au CPF ?

« La Caisse des Dépôts contrôle et sanctionne les organismes de formation ayant commis des manquements aux conditions générales ou au code du travail, par une décision administrative pouvant aller jusqu'au déréférencement de Mon Compte Formation, au blocage de tous les paiements et au recouvrement intégral des sommes versées.

Par ailleurs, nous déposons systématiquement plainte auprès des parquets compétents dès lors que l'un de ces manquements constitue une infraction pénale (usurpation d'identité, escroquerie, vol de données personnelles...) et collaborons activement avec les services d'enquête dans le suivi des plaintes déposées. Nous sommes dans l'attente de décisions prochaines de tribunaux correctionnels dans la suite de ces plaintes. »

### Quels sont les points forts de cette stratégie ?

« Pour l'année 2021, 16 recours ont été engagés devant les tribunaux par 13 organismes de formation contre des décisions de déréférencement prises à leur encontre. Ce volume très relatif est à mettre en perspective avec les 143 décisions de sanction prononcées sur l'année. Cela démontre que nos sanctions sont à la fois justifiées et proportionnées. »

La Caisse des Dépôts a traité 156 réquisitions judiciaires<sup>20</sup> adressées par des services de police et gendarmerie entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 septembre 2021 en lien soit avec des plaintes déposées par des victimes elles-mêmes, soit avec des plaintes déposées par la Caisse des Dépôts (demande d'éléments complémentaires).

Les diligences sont également opérées auprès des instances concernées dont : déclaration auprès de la CNIL, informations auprès de la DGEFP, signalements auprès des services régionaux de contrôle (SRC), déclarations de soupçon à Tracfin. À ce titre, les services ont répondu en 2021 à 80 droits de communication émanant des DREETS, principalement pour des organismes localisés dans les régions Ile-de-France et Occitanie.

### Peut-on parler d'une jurisprudence naissante en faveur de la protection du fonds ?

« Effectivement, les premières décisions rendues permettent de valider la solidité juridique des conditions générales d'utilisation du service. En matière administrative, nous avons déjà obtenu deux décisions favorables rendues par le tribunal administratif de Paris qui a reconnu le pouvoir de sanction de la Caisse des Dépôts tant sur le volet déréférencement des organismes que sur le volet financier.

Nous avons aussi défendu devant les tribunaux judiciaires la compétence du juge administratif pour connaître des litiges qui nous opposent aux organismes de formation. Le juge judiciaire nous a récemment donné gain de cause en qualifiant la mission de la Caisse des Dépôts de «service public administratif» et ses décisions de suspension des paiements «de prérogatives de puissance publique qu'elle tient de la loi». »

<sup>20</sup> Article 60-1 du code de procédure pénale : « ...l'officier de police judiciaire ou, sous le contrôle de ce dernier, l'agent de police judiciaire peut, par tout moyen, requérir de toute personne, de tout

établissement ou organisme privé ou public ou de toute administration publique qui sont susceptibles de détenir des informations intéressant l'enquête (...) »

### 3.3 Le renforcement des dispositions réglementaires

Des moyens juridiques ont été renforcés pour appuyer la Caisse des Dépôts dans ses actions de lutte contre la fraude.

L'article R. 6333-12-1 du code du travail, introduit par le décret n°2021-1708 du 17 décembre 2021 dispose que « l'État est représenté en justice tant en demande qu'en défense par le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations pour tous les actes relevant de la gestion du fonds mentionné au premier alinéa de l'article L. 6333-6. Lorsque la Caisse des dépôts et consignations constate une fraude portant préjudice au fonds mentionné au premier alinéa de l'article L. 6333-6 ou aux droits des titulaires de compte personnel de formation, le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations peut, selon la gravité des faits constatés, intenter toute action en justice au nom et pour le compte de l'État et, le cas échéant, se constituer partie civile. En ce cas, elle est dispensée de la consignation prévue à l'article 88 du code de procédure pénale. »

Ce décret précise et renforce, par ailleurs, le cadre des sanctions pouvant être prises par la Caisse des Dépôts

à l'encontre des organismes de formation et des titulaires de compte, par :

- › des mesures qui comprennent, désormais, la possibilité pour la Caisse des Dépôts de prononcer un avertissement, suspendre le paiement, déréférencer en tout ou partie l'organisme et son offre de formation, recouvrer les sommes indues
- › la validation des mesures de sauvegarde dans le cadre de la gestion de la plateforme (suspension temporaire des paiements et déréférencement de l'organisme de formation) ; ces mesures visent à préserver de manière immédiate le fonds CPF en cas de suspicion forte de fraude pouvant lui porter un préjudice financier important
- › l'introduction d'une finalité réglementaire dans le système d'information du Compte personnel de formation visant à l'instruction des réclamations et des litiges ainsi que le recouvrement des sommes indûment versées, conformément aux modalités prévues par les conditions générales d'utilisation de la plateforme
- › la précision des mesures énoncées par le code du travail et pouvant être prises à l'encontre des titulaires de compte en cas de manquements à leurs obligations au titre des conditions générales d'utilisation de la plateforme ; il prévoit ainsi le recalcul des droits des titulaires de compte en cas de déclaration erronée ou frauduleuse et le recouvrement des sommes indûment versées selon les modalités prévues par les conditions générales d'utilisation du service Mon Compte Formation.

# Conclusion

Deux ans après le lancement de Mon Compte Formation, l'objectif de démocratisation est atteint, avec 16 millions de visiteurs uniques et un nombre de dossiers de formation validés qui a doublé entre 2020 et 2021. Ce succès inscrit Mon Compte Formation comme un instrument incontournable de la politique publique de l'emploi mise en place par les pouvoirs publics.

Depuis l'ouverture du service, la Caisse des Dépôts assure le fonctionnement, à la fois, de l'application mobile, du site internet et des portails dédiés. Elle gère les comptes de tous les actifs, le catalogue universel de formation en lien avec tous les organismes de formation proposant des formations éligibles à Mon Compte Formation et elle offre une assistance aux usagers et aux professionnels. De plus, elle centralise et gère les fonds dédiés à la formation professionnelle et elle paye les organismes de formation.

Le service Mon Compte Formation est en constante évolution. Chaque année depuis l'ouverture, la Caisse des Dépôts enrichit la plateforme de nouveaux services et le consolide. L'ambition vise à :

- › stabiliser l'ensemble du service Mon Compte Formation
- › favoriser les échanges avec et entre les acteurs
- › poursuivre les travaux permettant l'adéquation entre compétences, formation et emploi.

Le service continuera d'évoluer en 2022, avec tout d'abord, dès janvier, l'introduction de l'obligation du certificat Qualiopi pour les organismes de formation, un certificat qui garantit la montée en qualité des organismes.

Concernant l'intégration des financeurs tiers au service MCF, les équipes de la Caisse des Dépôts poursuivent les travaux en co-construction avec les employeurs pour définir et préciser le parcours de remboursement des droits CPF dans le cadre d'accord collectif, envisager l'ouverture des abondements automatisés aux employeurs et proposer une nouvelle fonctionnalité de co-financement d'un projet de formation entre un employeur et son salarié.

2022 sera surtout l'année de préparation de passeports. Le passeport de d'orientation, de formation et de compétences, d'une part, aura pour objet de valoriser les compétences et expériences acquises tout au long de la vie sous forme de « CV à valeur probante ». Cela permettra la traçabilité du parcours de formation et des qualifications acquises tout au long de la carrière et évitera la multiplication des démarches.

D'autre part, les travaux de préfiguration du passeport de prévention seront initiés, conformément aux dispositions de la loi du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail. Ce passeport, intégré au passeport d'orientation, de formation et de compétences, est centré sur les enjeux de prévention des risques professionnels et sera un outil de suivi et d'optimisation de la formation des salariés.



# Glossaire

<b>Agora</b>	Hub de données, rassemblant tous les acteurs de la formation professionnelle en France autour d'un même SI, le SI-CPF	<b>EDEF</b>	Espace des employeurs et des financeurs
<b>CEP</b>	Conseil en évolution professionnelle	<b>EDOF</b>	Espace des organismes de formation
<b>CGU</b>	Conditions générales d'utilisation	<b>MCF</b>	Mon Compte Formation
<b>CGV</b>	Conditions générales de vente	<b>MICAF</b>	Mission interministérielle de coordination anti-fraude
<b>COP</b>	Convention d'objectifs et de performance signée entre la Caisse des Dépôts et la DGEFP pour la période 2020-2022	<b>MOC</b>	Mission de l'organisation des contrôles
<b>CPF</b>	Compte personnel de formation	<b>Opco / Opcv</b>	Opérateurs de compétences (Opco), anciennement organismes paritaires collecteurs agréés (Opcv)
<b>DARES</b>	Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques	<b>PIEF</b>	Portail d'information des employeurs et des financeurs
<b>DDETSPP</b>	Directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations compétentes	<b>Usagers</b>	Titulaires d'un compte, organismes de formation, financeurs... tous les usagers du service répertoire national des certifications professionnelles
<b>DDPP</b>	Directions départementales de la protection des populations	<b>RNCP</b>	Répertoire national des certifications professionnelles
<b>DGCCRF</b>	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes	<b>RS</b>	Répertoire spécifique
<b>DGEFP</b>	Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle	<b>SI-CPF</b>	Système d'information du Compte personnel de formation
<b>DIF</b>	Droit individuel à la formation	<b>SNE</b>	Service national des enquêtes
<b>DIRRECTE</b>	Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi ; devenues	<b>VAE</b>	Validation des acquis de l'expérience
<b>DREETS</b>	Au 1 <sup>er</sup> avril 2021, directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités		

# Annexe – Les charges de fonctionnement supportées par le fonds



DIRECTION DES POLITIQUES SOCIALES  
SECRETARIAT GÉNÉRAL  
CONTRÔLE DE GESTION ET PERFORMANCE ECONOMIQUE

Paris, le 1<sup>er</sup> juin 2022

## Frais de gestion de la Caisse des Dépôts pour la gestion du Compte personnel de formation sur l'exercice 2021

### I. Les frais de gestion supportés par le fonds

La Caisse des Dépôts a conclu avec l'État une convention triennale d'objectifs et de performance pour la gestion du Compte personnel de formation sur la période 2020-2022. Cette convention définit notamment la part des ressources mentionnées aux articles L. 6333-1 et L. 6333-2 du code du travail destinée à financer les frais de mise en œuvre de ses missions, dont le financement des traitements automatisés de données à caractère personnel mentionnés aux articles L. 5151-6, L. 6111-7 et L. 6323-8 du Code précité.

Les charges de fonctionnement 2021 supportées par le fonds s'élèvent à 41 457 K€.

(K€)	Réalisé 2021
Métier	17 865
Autres charges	2 431
Système d'information	22 711
Total facturation annuelle	43 007
Intégration reliquat PIA <sup>1</sup>	- 1 549
Facturation après intégration PIA	41 457

Cette convention dispose que les frais de la Caisse des Dépôts sont prélevés sur le fonds des contributions obligatoires France compétences et détermine des plafonds de prélèvements par année. Ainsi, en 2021, le

<sup>1</sup> La DGEFP a transféré à la Caisse des Dépôts 1 549 344 € au titre du fonds de concours au programme 103 pour le financement de l'amortissement de développements du système d'information du Compte personnel de formation. Cette somme a été versée par France compétences au fonds des contributions obligatoires de Mon Compte Formation à la Caisse des Dépôts, conformément à la délibération 2020-12-152 du Conseil d'administration de France compétences du 17 décembre 2020. Cette somme de 1 549 344 € a été affectée au remboursement d'une partie des dotations aux amortissements 2019 du SI-CPF, inclus dans la facture 2021.

taux de prélèvement des frais de gestion sur le fonds s'élève à 2,9 % (41 457 K€ de frais de gestion prélevés sur le fonds d'un montant de 1 416 533 K€ <sup>2</sup>)

Cette note a pour objectif de présenter les charges de fonctionnement supportées par le fonds au cours de l'exercice écoulé (charges de fonctionnement directes mais aussi charges de fonctionnement indirectes et modalités de répartition) selon la ventilation retenue dans la trajectoire financière.

## II. Analyse de la facture 2021

Afin d'apporter de la lisibilité, la trajectoire financière distingue trois types de charges :

- les charges métiers liées aux ressources mobilisées
- les autres charges de fonctionnement, charges directement imputables (par exemple les prestations intellectuelles)
- les charges liées au système d'information ; projet, maintenance et exploitation y compris charges de développement et de maîtrise d'ouvrage.

Les données concernant les équivalents temps plein (ETP), les autres charges de fonctionnement et les charges SI sont issues du modèle de coût analytique de la Caisse des Dépôts.

### 1) Volet métier

Les dépenses de fonctionnement se composent de l'ensemble des ressources humaines et moyens courants nécessaires au fonctionnement de Mon Compte Formation. Ce sont des charges liées aux ressources mobilisées, qu'il s'agisse des effectifs des directions impliquées ou des différentes fonctions centralisées au sein de l'établissement public Caisse des Dépôts. Les besoins métier sont recensés sur la base de la finalité de l'activité rattachable à un des processus opérationnels. Dans la partie métier, ne sont valorisés que les ETP opérationnels dont le nombre est directement corrélé aux volumes d'activités.

La valorisation des ETP opérationnels s'appuie sur des prix standard dont l'évolution est indexée selon un effet prix de +1 % à 2 % par an selon les profils des ressources mobilisées. Cette valorisation s'appuie sur une catégorisation des ETP opérationnels au travers de quatre « familles », avec un prix standard dédié :

- production, c'est-à-dire gestion et relation aux clients
- appui aux mandants, c'est-à-dire affaires juridiques, pilotage, organisation des instances, comptabilité, gestion de trésorerie, contrôle des risques
- maîtrise d'ouvrage informatique (reclassée dans les dépenses SI)
- intérimaires au prix coûtant et environnement de travail.

En outre, chaque prix standard (par ETP opérationnel) intègre :

- ses frais de personnel (masse salariale, formation, accompagnement ressources humaines)
- ses coûts d'environnement (poste de travail, téléphonie, locaux)
- ses autres frais généraux (gestion ressources humaines, logistique, bureautique, habilitations, frais de mission)
- sa quote-part de coût des fonctions support (ressources humaines, logistique, bureautique, habilitation, achat, budget...).

### 2) Autres charges

Les dépenses de fonctionnement intègrent d'autres charges directement affectables au mandat.

Les coûts externes englobent notamment les dépenses suivantes :

- études et prestations

<sup>2</sup> Délibération du conseil d'administration de France compétences N°2020-12-148 du 17 décembre 2020

- commissaires aux comptes
- prestations pour le contrôle qualité et la lutte contre la fraude
- affranchissement
- prestations bancaires pour la tenue du compte
- frais d'avocats
- communication
- enquêtes économiques.

Certaines de ces prestations sont immobilisables, telles que les études et prestations. La durée retenue est de 3 ans. Les immobilisations intellectuelles de l'année N sont refacturées dès N selon le principe des dotations calculées.

Chaque année, parmi les dépenses de fonctionnement mutualisées pour l'ensemble des dispositifs, une quote-part relative aux charges et moyens dédiés aux compteurs intégrés au service MCF (CPF, Compte engagement citoyen, Compteur des agents publics) est réimputée aux différents acteurs (DGEFP, DJEPVA et DGAFP) conformément à la COP et aux conventions ad hoc signées avec les différents départements ministériels.

Cette quote-part est déterminée pour chacun de ces mandats selon le calcul suivant : nombre de bénéficiaires relevant du mandat concerné / nombre total de bénéficiaires du service MCF. Elle s'applique à l'achat de données sociales (quote-part GIP MDS dans « autres charges ») ainsi qu'au socle de fonctionnement mutualisé pour la partie SI (cf point 3 relatif au volet SI).

### 3) Volet SI

Sont incluses dans cette partie les charges liées au système d'information : projet, maintenance et exploitation y compris charges de développement et de maîtrise d'ouvrage.

#### 1) Au sein du fonctionnement SI : exploitation et maintenance corrective.

Le fonctionnement courant de la partie SI englobe :

- la valorisation des ETP de la maîtrise d'ouvrage (MOA) au prix standard du profil MOA
- les dépenses de fonctionnement SI (maîtrise d'œuvre –MOE- et assistance à la MOA -AMOA-, maintenance corrective, infrastructures...) directement affectables au mandat ou mutualisés avec les autres mandats de formation professionnelle selon la clé définie dans la COP (nombre de compteurs pour chaque mandat)
- une quote-part des charges indirectes SI liée aux fonctions support et frais de structure de la Caisse des Dépôts
- un taux de support au titre des dépenses d'environnement appliqué sur le montant global des investissements.

Pour l'année 2021, la quote-part de maintenance partagée qui s'impute sur MCF revient à 1 371 K€.

#### 2) Au sein de l'investissement : les projets et maintenance évolutive immobilisables (MOE et AMOA)

Tous les investissements SI sont refacturés au réel par le mécanisme comptable des amortissements de la Caisse des Dépôts.

Les investissements de l'année N sont donc refacturés en N+1 selon le principe des dotations calculées.

Deux durées sont appliquées, 3 ans et 7 ans :

- 3 ans pour la maintenance évolutive et les projets de front office (ex : site internet relation client)
- 7 ans pour les projets de back office.

Ainsi les engagements financiers des mandants résultant de ces amortissements peuvent se poursuivre au-delà de la durée de la COP.

### **III. Charges évaluatives**

La lettre de couverture 2021 signée le 26 juillet 2021 par la DGEFP spécifie que les dépenses dites évaluatives, constituées par les dépenses de contentieux et celles relatives à l'achat de données sociales, seront prélevées directement sur les fonds délégués par France compétences à compter de 2021.

En 2021, les charges évaluatives s'élèvent à 4 438 K€.

#### **1) Coûts liés aux activités de contentieux**

Les coûts des activités de contentieux sont composés de :

- coûts d'activité des services juridiques de la Caisse des Dépôts
- frais des cabinets d'avocats mandatés par la Caisse des Dépôts pour gérer le contentieux
- frais irrépétibles auxquels la Caisse des Dépôts peut être condamnée dans le cadre des procédures ou les éventuelles indemnités qui pourraient être accordées dans le cadre de futurs recours indemnitaires
- et, le cas échéant, les frais des personnes mandatées (frais d'huissiers) pour procéder au recouvrement des créances.

#### **2) Coûts liés à l'achat de données sociales**

Les données sociales sont achetées par la Caisse des Dépôts auprès d'organismes tiers afin d'alimenter annuellement les comptes des titulaires.



**Rendez-vous sur :**

[moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr)

[of.moncompteformation.gouv.fr](https://of.moncompteformation.gouv.fr)

[financeurs.moncompteformation.gouv.fr](https://financeurs.moncompteformation.gouv.fr)

[politiques-sociales.caissedesdepots.fr](https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr)

[caissedesdepots.fr](https://caissedesdepots.fr)

[t](#) | [in](#) | [v](#) | [f](#)

**Un service géré  
par la Caisse des Dépôts**

