La RÉVOLUTION CPF

C'est notre nouveau système de formation professionnelle dont les interfaces – site et appli – ont été lancées il y a trois mois. Le compte personnel de formation (CPF) tient-il toutes ses promesses? Tous les salariés s'y retrouvent-ils? Passage en revue des gros avantages... et des couacs du nouveau dispositif

Par **SOPHIE NOUCHER**

Ses cours ont commencé il y a un peu plus de trois semaines. Farida Aubert, 37 ans, est l'une des premières à profiter du nouveau compte personnel de formation (CPF). Via le site internet (Moncompteformation.gouv.fr), cette ancienne salariée d'un promoteur immobilier en Alsace s'est inscrite en quelques clics à une formation en marketing digital à distance, qui lui permettra d'ouvrir sa propre entreprise de conseil. Elle la finance grâce à la cagnotte de ses droits, soit 2 300 euros.

Depuis janvier 2019, en effet, les salariés ne reçoivent plus de crédits d'heures de formation, mais des euros. Le site et l'appli, lancés en novembre dernier, permettent à chacun d'accéder à un catalogue: les salariés se trouvent donc libres de faire eux-mêmes leur marché, sans forcément passer par leur entreprise (si la formation se déroule hors du temps de travail). *« J'ai travaillé dans le secteur bancaire il y a quelques années et je me souviens que les formations proposées étaient souvent assez basiques. C'était l'employeur qui décidait. Aujourd'hui, il n'y a plus d'entraves: j'ai choisi une formation digitale pointue qui correspond vraiment à ce que je veux apprendre »,* explique Farida.

Comme elle, les salariés que nous avons interviewés trouvent l'interface très simple d'utilisation *(lire l'encadré p. 61)*. De fait, le site et l'appli cartonnent: mi-mars, on comptait plus de 6 millions de visiteurs uniques et 180 000 dossiers en route – 25 000 étant d'ores et déjà traités. Des chiffres plutôt encourageants lorsqu'on connaît les objectifs ambitieux du ministère: former un million de salariés par an d'ici à quelques années, dans un pays où la formation continue a longtemps concerné peu de personnes, surtout dans les très petites entreprises.

Certains ont été attirés par le montant de leur cagnotte: alimentée de 500 euros chaque année, de 800 euros pour les per-

RECEP-BG/GETTY IMAGES

Délivré à d63fead6-6f3f-11ea-a9da-246e960fa74c le 2020-3-26 12:14:35

sonnes non qualifiées – auxquelles s'ajoutent les heures déclarées de l'ancien droit individuel à la formation (DIF). C'est le cas de Jean-Pierre, cadre dans une grande société de conseil en région parisienne, qui s'est inscrit pour un MBA à distance, après que son entreprise lui a refusé cette formation. « *J'avais 3 200 euros sur mon compte, dont 1 200 à utiliser avant la fin de l'année. Cela m'a convaincu. J'ai payé le reliquat des frais de formation, soit 7 000 euros. A 52 ans, si je veux garder une employabilité et prétendre à un meilleur salaire, je dois monter en qualification.* »

Un abondement important que tous les salariés ne sont pas obligés de faire. Le dispositif s'adresse certes à des diplômés comme Jean-Pierre afin qu'ils mettent régulièrement leurs compétences à niveau. Mais il est aussi destiné aux demandeurs d'emploi et aux personnes peu qualifiées. C'est la deuxième réussite du dispositif: ces profils, jusque-là sous-représentés, comptent pour 60% des inscrits depuis novembre! Ces ouvriers ou employés ont choisi majoritairement des formations courtes et moins onéreuses (la moitié des cycles proposés coûtent moins de 1 400 euros). Dans l'ordre: permis de conduire, bilans de compétences, création ou reprise d'entreprise, cours de langues.

"LES FORMATIONS PROPOSÉES PAR MON EMPLOYEUR ÉTAIENT BASIQUES. AUJOURD'HUI, JE N'AI PLUS D'ENTRAVES."

FARIDA, EN FORMATION GRÂCE AU CPF

Liberté, simplicité, choix... Le site et l'appli ont pourtant bien connu quelques couacs. Comme celui de la localisation des offres. Ces dernières s'affichent en tapant des mots-clés (« transport », « petite enfance »...) ou un métier. Mais au départ, le système n'était pas paramétré pour recenser les organismes proches du domicile du candidat. Et des centres éloignés de 200 kilomètres étaient parfois proposés avant certaines adresses situées au coin de la rue! « *Ces erreurs de paramétrage ont vite été corrigées,* fait valoir le ministère où 150 personnes officient pour le site et l'appli. *La plateforme est complexe car elle gère des situations qui évoluent en continu: les cagnottes se remplissent, les salariés choisissent des formations, utilisent leurs droits, en acquièrent d'autres... Le plus important pour nous, c'est qu'il n'y ait pas eu d'erreurs systémiques.* »

C'est vrai, le système fonctionne. Mais des internautes se sont trouvés confrontés à certaines erreurs concernant le montant des cagnottes. Par exemple, les « heures DIF » à transformer en euros variaient parfois d'une connexion à l'autre. « *Et tous les comptes n'ont pas été incrémentés de la même manière* », ajoute David Cluzeau, du Syndicat des Organismes de Formation (Synofdes), qui a ouvert une adresse web pour faire remonter les problèmes. Pour les éventuelles « *contestations des droits* » ou « *problèmes de compteur* », comme les nomme le site, un numéro de téléphone est indiqué. Préparez-vous à tomber dans les limbes, comme l'auteur de ces lignes, en tapant 1, puis 5, puis 4 avant d'attendre d'être « *mis en relation* » (quinze minutes) puis de jeter l'éponge.

C'est sans doute le point faible de la « révolution CPF »: le salarié reste ➤➤

Ne changez pas,
révélez-vous.

Sciences Po Executive Education forme les professionnels aux compétences et aux métiers de demain.

SciencesPo
EXECUTIVE EDUCATION

Délivré à d63fead6-6f3f-11ea-a9da-246e960fa74c le 2020-3-26 12:14:35

▲ *Le salarié, grâce au CPF, choisit dans un catalogue de 40 000 formations celle de son choix.*

seul devant son téléphone ou son écran. *« Or, tout le monde n'est pas à égalité face au digital : il y a une différence entre communiquer sur les réseaux sociaux et savoir faire des recherches sur une plateforme »,* relève Muriel Pécassou, directrice générale d'Insup, une association qui gère 23 centres en Nouvelle-Aquitaine. L'appli est *« un outil déshumanisé »,* renchérit David Cluzeau, alors que l'accompagnement est nécessaire, notamment pour les moins qualifiés. D'autant plus que le marché de la formation professionnelle a longtemps ressemblé à une jungle opaque, dénoncée par la Cour des Comptes dans un rapport saignant il y a trois ans. L'institution pointait alors un *« marché émietté, non régulé »* (comptant 75 000 acteurs – le tiers depuis moins de trois ans) avec des *« risques d'irrégularité et de fraudes »* et un *« faible contrôle de l'Etat »*.

Cela a-t-il changé avec la réforme ? Pas encore, semble-t-il. Alors que le CPF n'est censé proposer que des formations répertoriées (visées par France compétences, ayant donc une véritable valeur sur un CV), certains tricheurs se sont fait enregistrer alors qu'ils dispensent des formations non reconnues ou parce que leurs contenus n'ont rien à voir avec les certifications qu'ils annoncent ! *« On a même vu, au tout début, des formations à 1 euro, qui duraient trente minutes »,* se souvient Régis Micheli, directeur général de Visiplus Academy, un organisme de formation à distance. Depuis, la Caisse des Dépôts et Consignations, gestionnaire du site, a fait le ménage. *« Il est fondamental que l'offre corresponde à la promesse faite d'une formation certifiante ou diplômante »,* insiste David Cluzeau, pour qui cette appli *« ne doit pas être une place de marché »,* comme l'avait nommée la ministre du Travail Muriel Pénicaud, *« mais une place de confiance »*.

Ce qui n'est pas encore gagné. Seul devant les offres, l'internaute l'est aussi devant les prix qui peuvent aller du simple au double pour une même formation. *« Leur affichage permettra sans doute une régulation,* espère Muriel Pécassou. *Pour l'instant, il est vrai qu'on trouve des taux horaires de 20 à 100 euros de l'heure pour le même type de cours. »* Ainsi Laurence Varnet, 48 ans, qui travaille dans une entreprise de transport à Lyon, s'est-elle inscrite à un cycle certifiant de trois mois en technique de communication digitale (Tecodi). Laurence a payé sa formation environ 1 500 euros (le montant de sa cagnotte). Une autre salariée, dont la cagnotte s'élevait à 2 300 euros, a payé au même organisme... 2300 euros. On vous laisse deviner ce qu'a versé une troisième,

HAMILTON/REA

Délivré à d63fead6-6f3f-11ea-a9da-246e960fa74c le 2020-3-26 12:14:35

dont la cagnotte s'élevait à 2 500 euros (sur le site, le prix annoncé est de 3 200 euros). *« Comment savoir si une offre est meilleure qu'une autre ? Ce qu'elle vaut vraiment ? »*, se demande Laurence.

La notation des formations par les salariés, annoncée pour l'été, devrait aider à faire des choix. L'aide des « conseillers en évolution professionnelle » – qui ne sont pas encore très connus –, également. Ils sont joignables par téléphone depuis le site. *« On peut aussi imaginer des indicateurs plus nombreux et plus précis qui permettraient par exemple de lister des compétences que l'on attend plutôt que des noms de métiers »*, suggère Stanislas de Montlebert, 50 ans, qui vient de monter un cabinet de conseil en technologies liées à l'eau et qui a suivi une formation pour créer seul son site web. Le ministère espère également que les entreprises reprendront leur rôle de conseil. Dès l'été, elles pourront abonder les cagnottes des salariés pour les inciter à aller vers des formations dont elles ont besoin. Une coconstruction qui rendra le CPF utile aux deux parties. ■

MONCOMPTEFORMATION, MODE D'EMPLOI

Après s'être inscrit à Moncompteformation – sur le site ou sur l'appli – grâce à son numéro de sécurité sociale, le salarié découvre le montant de sa cagnotte. Il se voit ensuite proposer d'intégrer ses heures DIF acquises dans le cadre du dispositif Droit à la formation, et de télécharger l'attestation de ce solde d'heures au 31 décembre 2014. A ladite cagnotte s'ajouteront 15 euros par heure. Attention, chacun a jusqu'au 31 décembre 2020 pour le faire.
Ensuite, il peut chercher une formation (parmi les 40 000 disponibles), par mots-clés, diplôme ou nom de métier. Lorsqu'il en a repéré une, le CPF envoie une demande en son nom à l'organisme qui a deux jours pour répondre.
Les candidats peuvent également le contacter pour avoir plus d'informations.
Pour les formations hors temps de travail, le salarié pourra utiliser son CPF sans faire de demande à l'employeur ; sur le temps de travail, un accord de l'entreprise sera nécessaire – la rémunération du salarié sera maintenue.
Une fois l'inscription validée (des prérequis sont parfois nécessaires), la formation est réglée directement par le site. Si la somme excède la cagnotte, le salarié doit payer le reliquat au site qui transfère le montant à l'organisme de formation.
En juin ou juillet, cette cagnotte pourra être abondée par les entreprises et dans certains cas par les régions, l'Etat ou Pôle Emploi notamment.
S. N.

Délivré à d63fead6-6f3f-11ea-a9da-246e960fa74c le 2020-3-26 12:14:35