

Document d'études

direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

DARES

Numéro 188

Janvier 2015

Le droit individuel à la formation : les enseignements d'une étude qualitative auprès des acteurs

Bénédicte Galtier ¹

¹ Ce document d'études a été rédigé à partir du rapport final de l'étude réalisée par le cabinet Geste pour la Dares.

Les documents d'études sont des documents de travail ;
à ce titre, ils n'engagent que leurs auteurs
et ne représentent pas la position de la DARES

SOMMAIRE

RESUME.....	3
INTRODUCTION.....	4
1 - LES STRATEGIES DES FINANCEURS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN MATIERE DE DIF.....	8
<i>1.1- LE ROLE CLE DES OPCA</i>	8
1.1.1- La définition des formations prioritaires : des orientations hétérogènes selon les branches.....	8
1.1.2- Les modalités de prise en charge financière du Dif : des choix eux aussi différenciés selon les OPCA.....	10
1.1.3- La procédure de mise en oeuvre du Dif prioritaire et de l'accompagnement : des efforts d'information partagés mais d'ampleur variable selon les OPCA	11
1.1.4- La mise en oeuvre du Dif portable : l'adaptation des OPCA face à un nouveau public.....	12
<i>1.2- LES STRATEGIES DES REGIONS</i>	12
1.2.1- Une inégale implication des régions sur un dispositif relevant d'abord des partenaires sociaux.....	12
1.2.2- Dans quelques régions, un effort d'articulation du Dif portable avec les dispositifs régionaux.....	13
2- LA STRATEGIE DES ORGANISMES DE FORMATION.....	13
<i>2.1- LA PRISE EN CHARGE DE NOUVEAUX PUBLICS.....</i>	14
<i>2.2- L'EVOLUTION DE L'OFFRE DE FORMATION</i>	14
3- LA MISE EN ŒUVRE DU DIF.....	16
<i>3.1- LE DIF EN ENTREPRISE.....</i>	16
3.1.1- La politique d'information des entreprises sur le Dif : du minimum légal à une communication active.....	16
3.1.2- Le Dif, un outil diversement articulé aux autres dispositifs de formation des entreprises	18
3.1.3- Peu de refus de demandes de Dif mais une utilisation parfois contrainte.....	21
3.1.4- Des modalités de mise en œuvre du Dif variables selon le degré de structuration de la politique de formation	24
3.1.5- Les formations financées via le Dif, plutôt courtes et souvent pendant le temps de travail.....	25
3.1.6- Le regard de salariés sur le Dif : en demi-teinte.....	27
3.1.7- Les Dif consécutifs à un refus par l'employeur et du Dif-CDD : une faible utilisation.....	29
<i>3.2- LE DIF PORTABLE.....</i>	30
3.2.1- Un dispositif complexe appelant une meilleure information des demandeurs d'emploi	30
3.2.2- Le Dif portable : une source de financement subsidiaire.....	31
3.2.3- Une mise en œuvre impliquant les OPCA, Pôle Emploi et les demandeurs d'emploi.....	32
3.2.4- Les caractéristiques des formations financées.....	33

4- TYPOLOGIE DES MODALITES D'USAGE DU DIF	34
<i>4.1- LES LOGIQUES D'USAGE DES ENTREPRISES</i>	34
4.1.1- Les « forts et moyens utilisateurs » du Dif : de la substitution au complément du plan de formation	34
4.1.2- Les faibles utilisateurs du Dif : un plan de formation souvent limité.....	37
<i>4.2- LES LOGIQUES D'USAGE PAR LES SALARIES.....</i>	39
4.2.1- Le non recours.....	39
4.2.2- L'usage « subi ».....	39
4.2.3- Des salariés à l'initiative de leurs demandes de formation.....	40
<i>4.3- LES LOGIQUES D'UTILISATION DU DIF PORTABLE PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI</i>	42
4.3.1- La préparation-(ré)adaptation à l'emploi	42
4.3.2- La préparation d'un changement d'emploi ou d'une reconversion	43
CONCLUSION	45

RÉSUMÉ

En 2012-2013, la Dares a financé une étude qualitative auprès des principaux acteurs intervenant dans le financement et la mise en oeuvre du Droit individuel à la formation (Dif). En saisissant sur le terrain les stratégies d'usage du Dif, cette étude visait à apprécier la mesure dans laquelle le Dif a infléchi les pratiques de formation des entreprises et modifié l'attitude des salariés et des demandeurs d'emploi vis-à-vis de la formation.

Bien que considéré par la plupart des acteurs rencontrés comme un dispositif mineur, le Dif a fait naître un large éventail de stratégies d'entreprise. Certaines s'inscrivent dans la conception originelle du dispositif en favorisant l'initiative des salariés. D'autres en font un outil d'optimisation financière de la politique de formation ou imputent sur le Dif des actions proches ou identiques à celles du plan de formation.

Du côté des salariés, même si le Dif a permis à certains de réfléchir sur leur évolution professionnelle ou d'accéder à des formations rarement accordées dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, le recours au dispositif est resté quantitativement très limité. Ouvrir un droit à la formation n'a pas été suffisant pour que les salariés s'emparent de cette possibilité.

Enfin, alors que le Dif ambitionnait une certaine symétrie entre le salarié et l'employeur conçus comme co-décideurs, la relation salarié-employeur s'est avérée dans les faits déséquilibrée au profit de l'employeur : d'une part, il peut refuser la formation demandée par le salarié ; d'autre part, des entreprises ont imputé sur le Dif de leurs salariés des formations relativement similaires à celles entrant habituellement dans le plan de formation, privant de fait le salarié de son droit à l'initiative.

Pour les demandeurs d'emploi, si le Dif portable n'est pas l'instrument principal d'un projet de reconversion professionnelle, il a néanmoins constitué une ressource nouvelle dans un contexte de financement difficile de la formation professionnelle. Mais il a généré de la complexité supplémentaire dans un champ déjà fort complexe. De fait, le Dif portable est souvent relégué par les financeurs au rang de « petite mesure », complément subsidiaire aux dispositifs de droit commun.

Au total, le bilan qualitatif du Dif apparaît en demi-teinte, en deçà des ambitions de ses concepteurs.

INTRODUCTION

Créé par la loi du 4 mai 2004 qui reprenait les principes définis par les partenaires sociaux dans le cadre de l'accord national interprofessionnel de 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle, le droit individuel à la formation (Dif) permet à tout salarié de se constituer un crédit d'heures de formation de 20 heures par an, cumulable sur 6 ans dans la limite de 120 heures (encadré 1). L'initiative d'utiliser les droits à formation ainsi acquis appartient au salarié, mais la mise en œuvre du Dif requiert l'accord de l'employeur sur le choix de l'action de formation. Cette co-décision suppose une négociation entre le salarié et son employeur pour déboucher sur un projet de formation commun. Le Dif présente ainsi l'originalité de se placer entre les actions du plan de formation, à l'initiative de l'employeur, et le congé individuel de formation (Cif), à l'initiative du salarié. Cette nouvelle modalité co-construite d'accès à la formation avait pour objectif de permettre aux salariés d'être acteurs de leur parcours professionnel et de réduire les inégalités d'accès à la formation, notamment en facilitant le départ en formation des salariés des petites entreprises.

La loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie (à la suite de l'accord national interprofessionnel de janvier 2009) a complété le dispositif en créant la portabilité du Dif. La portabilité donne le choix au salarié du moment auquel il pourra utiliser les droits au Dif qu'il a acquis. Il peut les utiliser lors de la rupture de son contrat de travail ou après la fin de celui-ci, pendant une période de chômage ou auprès d'un nouvel employeur (encadré 2). En assurant la continuité des droits à formation indépendamment des aléas du chômage, c'est-à-dire en attachant le Dif à la personne et non plus au contrat, le législateur avait pour ambition de mieux sécuriser les parcours professionnels.

Alors que depuis 2010, bon nombre de salariés, notamment les plus stables, ont atteint le plafond de 120 heures de droits constitués, la mobilisation effective du Dif est restée en deçà des attentes suscitées lors de sa création (annexe 1). Plusieurs explications ont été suggérées : défaut d'information, manque d'accompagnement des salariés, environnement professionnel dépourvu ou insuffisamment doté de conditions favorables, etc. (Cereq 2010, Cereq 2012). Toutefois les travaux analysant les modalités concrètes d'usage du Dif et les pratiques des différents acteurs sont rares¹. Il est donc difficile d'avoir une vision précise des modes d'appropriation du dispositif et des facteurs susceptibles d'expliquer son succès limité.

Dans ce contexte d'information lacunaire, la Dares a financé en 2012-2013 une étude qualitative auprès des principaux acteurs intervenant dans le financement et la mise en œuvre du Dif (encadré 3). Quelle place les entreprises lui accordent-elles parmi les autres outils de formation? Comment s'articulent au sein des entreprises le Dif, la politique globale de formation et la politique de la branche dont elles dépendent? Dans quelle mesure le Dif a-t-il infléchi les pratiques de formation des entreprises? A-t-il modifié l'attitude des salariés vis-à-vis de la formation? En particulier, y a-t-il co-décision entre l'employeur et le salarié? Quels bénéfices les demandeurs d'emploi tirent-ils de ce dispositif? Comment le Dif portable s'articule-t-il avec les autres formations proposées par Pôle emploi et les régions? Quelle appréciation les acteurs portent-ils sur ce dispositif? C'est à ces interrogations que s'attache à répondre l'étude réalisée.

Par ailleurs, la loi n°204-288 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale du 5 mars 2014 substitue le Compte Personnel de Formation (CPF) au Dif et au Dif portable à compter du 1er janvier 2015. Au terme des 10 années d'existence du Dif, la période actuelle de transition entre les deux dispositifs appelle un bilan de la manière dont les différentes parties prenantes se sont appropriées le Dif que ses concepteurs souhaitaient innovant.

¹ Ce constat vaut autant en France qu'à l'étranger. Certes des pays (par exemple les Etats-Unis, le Royaume-Uni et les Pays-Bas) ont expérimenté, non pas le Dif qui est propre à la France, mais des comptes individuels de formation auquel s'apparente le Dif. Mais les travaux d'évaluation sont trop partiels pour pouvoir en tirer des enseignements généraux (Gautié et Perez 2010).

L'étude se compose de quatre parties. La première est consacrée aux politiques développées par les financeurs (branches et leurs organismes paritaires collecteurs agréés –Opcas-, Pôle emploi, les régions) à l'égard du Dif. La deuxième partie présente l'évolution des stratégies déployées par les organismes de formation suite à la création du Dif. La troisième partie analyse les modalités de mise en œuvre du Dif par les entreprises, tandis que la dernière partie propose trois typologies d'usage du Dif : l'une concernant les entreprises, l'autre les salariés et les demandeurs d'emploi.

Encadré 1 - Le Dif

Le Dif est un droit ouvert aux salariés en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD), ou en contrat de travail temporaire. Tout salarié titulaire d'un contrat à durée indéterminée (CDI) travaillant à temps complet et présent depuis au moins un an dans l'entreprise acquiert, sauf dispositions conventionnelles plus favorables, 20 heures de droit au Dif par an. S'il ne les utilise pas, il peut cumuler ces heures d'une année sur l'autre sur une période de 6 ans, dans la limite de 120 heures. Pour les salariés à temps partiel, les droits sont acquis annuellement au prorata de leur durée du travail et peuvent donc être cumulés sur une période supérieure à 6 ans, dans la limite du plafond de 120 heures. Les salariés titulaires d'un CDD peuvent bénéficier du Dif à condition d'avoir travaillé au moins quatre mois, consécutifs ou non, à l'occasion d'un ou plusieurs contrat(s) de travail, au cours des 12 derniers mois. Le crédit d'heures est calculé au prorata de la durée de leur(s) contrat(s).

L'employeur a l'obligation d'informer chaque salarié, par écrit et annuellement, du total des droits qu'il a acquis au titre du Dif.

Le Dif étant un droit reconnu au salarié, celui-ci est libre de l'utiliser ou non. S'il décide de ne pas l'utiliser, il ne peut pas demander de compensation financière à son employeur au titre des heures acquises et non utilisées.

Si la mise en œuvre du Dif relève de l'initiative du salarié, elle requiert néanmoins l'accord de son employeur. Face au refus de l'employeur, le salarié ne dispose d'aucun recours sauf celui de réitérer sa demande ultérieurement. Si le désaccord persiste pendant deux exercices successifs, le salarié peut déposer sa demande dans le cadre du congé Cif. L'organisme paritaire de gestion du Cif dont relève l'entreprise doit examiner en priorité cette demande de prise en charge sous réserve que la formation choisie par le salarié corresponde aux priorités et aux critères fixés par cet organisme. En cas d'acceptation, l'employeur est tenu de verser à cet organisme une somme égale au montant de l'allocation de formation correspondant aux droits acquis par l'intéressé au titre du Dif et aux frais de formation, ceux-ci étant appliqués sur la base forfaitaire applicable aux contrats de professionnalisation. La durée de la formation ainsi réalisée se déduit du contingent d'heures de formation acquis au titre du Dif.

Afin de favoriser la mise en place d'actions de formation répondant aux besoins à la fois des entreprises et des salariés, le législateur a offert la possibilité aux partenaires sociaux de définir au niveau des branches des priorités de formation pour la mobilisation du Dif. Les actions de formation prioritaires peuvent être définies par accord collectif d'entreprise ou de branche ou par accord interprofessionnel. De cette pratique découle la notion de « Dif prioritaire », dont les implications sont développées en section 1.1. Le salarié peut alors choisir une formation parmi celles-ci, bien que ce ne soit pas une obligation. A défaut d'un tel accord, les actions de formation accessibles au titre du Dif sont :

- les actions de promotion (celles permettant d'acquérir une qualification plus élevée)
- les actions d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.
- les actions prévues à l'article L6314-1 du Code du travail.

Le choix de l'action de formation mise en œuvre dans le cadre du Dif doit être arrêté par accord écrit du salarié et de son employeur.

La formation suivie dans le cadre du Dif se déroule en dehors du temps de travail, qu'il s'agisse de jours rémunérés (RTT, congé trimestriel, congé d'ancienneté...) ou de périodes non rémunérées (soir, jours habituellement non travaillés, congés sans solde...). Toutefois, une convention ou un accord collectif de branche peut prévoir que l'action de formation aura lieu en partie sur le temps de travail.

Pour les heures de formation effectuées en dehors de son temps de travail, le salarié perçoit, de son employeur, une allocation de formation égale à 50 % de sa rémunération nette de référence. Le salaire horaire de référence pris en compte pour le calcul de cette allocation s'obtient en divisant le total des rémunérations nettes versées au salarié au cours des 12 derniers mois précédant le début de la formation par le nombre total d'heures rémunérées au cours de ces mêmes 12 derniers mois. Pour les salariés embauchés depuis moins de 12 mois, qui ne disposent pas de l'ancienneté suffisante dans l'entreprise pour que le calcul précédent s'applique, sont pris en compte le total des rémunérations et le total des heures rémunérées depuis l'arrivée du salarié dans l'entreprise. Des modalités particulières de calcul sont prévues pour les salariés dont la durée de travail est fixée par une convention de forfait en jours. Si la formation a lieu en partie sur le temps de travail, la rémunération du salarié est maintenue normalement pour les heures passées à se former.

Dans le cas des salariés en CDI, la rémunération, les frais de formation, ainsi que l'allocation de formation correspondant aux droits ouverts au titre du Dif sont à la charge de l'employeur. Pour les entreprises de plus de 10 salariés, ces sommes sont imputables sur leur participation au développement de la formation continue. Ne gérant pas de contribution en interne, les entreprises de moins de 10 salariés ne peuvent pas imputer ces frais. Selon les dispositions applicables par l'Opcas de branche ou interprofessionnel dont l'employeur relève, les dépenses exposées au titre du Dif peuvent éventuellement être prises en charge par l'Opcas. La prise en charge par l'Opcas des frais de formation et éventuellement de l'allocation de formation peut être réservée aux formations définies comme prioritaires au niveau de la branche.

Dans le cas des salariés en CDD, c'est à l'Opacif d'assurer la prise en charge des frais de formation, de transport et d'hébergement ainsi que de l'allocation de formation due à ces salariés. Le Dif des salariés sous CDD est financé par le « 1% Cif-CDD ».

Encadré 2 - La portabilité du Dif

Le Dif peut être mobilisé soit au moment de la rupture du contrat de travail soit après la fin du contrat de travail, dans le cadre de la portabilité de ce droit.

Portabilité du Dif au moment de la rupture du contrat de travail

En cas de licenciement

Le salarié licencié peut utiliser les droits acquis au titre du Dif et non consommés (sauf en cas de faute lourde). Il doit en effectuer la demande à son employeur avant la fin du préavis. Le montant correspondant aux droits acquis par le salarié au titre du Dif permet de financer tout ou partie d'une action de bilan de compétences, de validation des acquis de l'expérience (VAE) ou de formation. Lorsque l'action de formation est réalisée pendant l'exercice du préavis, elle se déroule pendant le temps de travail. Elle est financée par l'employeur pour un montant égal au solde du nombre d'heures acquises au titre du Dif et non utilisées multiplié par un montant forfaitaire déterminé par décret (9,15 euros). On parle alors de « monétisation » du crédit Dif.

En cas de démission

Dans le cadre d'une démission, non seulement la demande de Dif doit être formulée pendant le préavis, mais l'action de formation doit être engagée avant la fin de celui-ci. Sous ces conditions, l'action de formation est financée par l'employeur. À défaut d'une telle demande, le montant correspondant aux droits acquis au titre du Dif n'est pas dû par l'employeur. Mais ceux-ci ne sont pas perdus : le salarié pourra bénéficier de la portabilité soit lors d'une période de recherche d'emploi, soit auprès d'un nouvel employeur (cf. infra).

Portabilité du Dif après la fin du contrat de travail

La loi du 24 novembre 2009 a ouvert la possibilité d'utiliser le Dif porté soit pendant une période de chômage si l'intéressé s'est ouvert des droits à l'assurance chômage, soit auprès d'un nouvel employeur. Comme en cas de licenciement ou démission, le montant des droits acquis au titre du Dif peut être affecté au financement d'actions de formation, de bilans de compétences et de VAE.

Pendant la période de chômage

La possibilité d'utiliser le Dif porté pendant une période de chômage permet aux demandeurs d'emploi d'accéder rapidement à une formation et de ne pas perdre leurs droits à Dif entre deux emplois.

Les droits acquis sont monétisés dans les mêmes conditions qu'en cas de portabilité du Dif au moment de la rupture du contrat de travail (heures acquises au titre du Dif et non utilisées multipliées par 9,15 euros). L'utilisation du crédit Dif a lieu en priorité pendant la période d'indemnisation au titre de l'assurance chômage.

La mise en oeuvre du Dif est effectuée avec le conseiller Pôle emploi chargé de l'accompagnement du demandeur d'emploi. L'avis du conseiller sur le projet de mobilisation du Dif est requis mais, cet avis ne lie pas l'Opca : ce dernier peut ou non s'y conformer lorsqu'il prend la décision de financer ou pas la formation souhaitée par le demandeur d'emploi.

Le financement des actions de formation au titre du Dif portable est assuré par l'Opca dont relève la dernière entreprise dans laquelle l'intéressé a acquis ses droits. La somme est versée par l'Opca à Pôle emploi si ce dernier organise la formation, ou directement au demandeur d'emploi lui-même dans le cas inverse. La somme due au titre de la portabilité du Dif est imputable au titre de la section « professionnalisation » (0,5%) de l'Opca (sauf dispositions spécifiques).

Le demandeur d'emploi peut éventuellement bénéficier d'une aide individuelle à la formation qui se cumule avec les droits acquis au titre du Dif. Il s'agit de l'AIF+Dif. D'un montant de 1 500 euros², cette aide permet à Pôle emploi de compléter le financement d'une formation pour laquelle le demandeur d'emploi a mobilisé son Dif. L'instruction Pôle emploi n°2011-187 du 21 novembre 2011 précise toutefois que si le coût de la formation ou du bilan de compétences ne peut être intégralement pris en charge par le Dif monétarisé et par l'AIF+Dif, cette aide ne peut être attribuée et une autre modalité de financement doit être recherchée afin d'assurer la gratuité de cette formation pour le bénéficiaire.

Portabilité du Dif auprès d'un nouvel employeur

En cas de rupture de contrat de travail non consécutive à une faute lourde, l'intéressé peut utiliser ses heures acquises au titre du Dif et non consommées pour suivre une action de formation, de bilan de compétences ou de VAE chez un nouvel employeur. Ce cas de portabilité du Dif peut être mis en oeuvre à deux conditions : il s'agit d'une rupture de contrat de travail qui a permis une prise en charge par le régime d'assurance chômage ; l'intéressé n'a pas déjà utilisé son crédit Dif pendant sa période de chômage.

² Dans la limite des coûts pédagogiques de formation ou du bilan de compétences restant à la charge du demandeur d'emploi (Pôle Emploi, 2011).

Les droits sont monétisés sur les mêmes bases qu'en cas de chômage ou lorsqu'ils sont mobilisés au moment de la rupture du contrat de travail (cf. supra). La mobilisation du Dif porté suppose toujours une demande du salarié. Elle peut recevoir ou non l'accord du nouvel employeur. Lorsque le salarié et l'employeur sont en désaccord, l'action de formation doit relever des priorités de la branche ou de l'entreprise, elle doit se dérouler nécessairement hors temps de travail et elle ne donne pas lieu au versement de l'allocation de formation.

La période d'utilisation du Dif porté est de deux années suivant l'embauche du salarié. A l'issue de cette période, les droits au Dif non utilisés dans le cadre de la portabilité sont perdus. Mais le salarié aura alors acquis des droits au Dif auprès de son nouvel employeur dans les conditions de droit commun.

Le financement de l'action de formation est assuré par l'Opca dont relève l'entreprise dans laquelle le salarié est nouvellement embauché. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, le paiement est dû si l'action de formation relève des priorités de branche ou d'entreprise.

Encadré 3 - La méthodologie de l'enquête qualitative

Ce document reprend l'étude réalisée par le cabinet Geste³ et financée par la Dares dans le cadre d'un appel d'offre intitulé « Enquêtes monographiques sur la mise en œuvre du Droit individuel à la formation ». L'étude repose sur l'exploitation de deux types de matériaux. Premièrement, des entretiens de cadrage approfondis ont été réalisés auprès de financeurs et co-financeurs d'actions de formation mobilisant le Dif. Les consultants de Geste ont ainsi rencontré :

- les délégations régionales de huit Opca : Agefos-PME, DEFI, Fafih, Opcabaia, Opcalim, Opcaim, Opca Transports et Uniformation
- la direction Générale de Pôle emploi et quatre directions régionales : Alsace, Bretagne, Ile-de-France et Rhône-Alpes
- les conseils régionaux de trois régions : Bretagne, Pays de la Loire et Rhône-Alpes,
- le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)
- une organisation syndicale : Force Ouvrière
- une organisation patronale : le Medef
- une fédération syndicale nationale des organismes de formation : la Fédération de la Formation Professionnelle, syndicat des organismes privés de formation.

En revanche, aucun représentant des branches professionnelles n'a été rencontré.

Deuxièmement, une enquête de terrain a été menée auprès de 25 entreprises présentant les caractéristiques suivantes :

- Elles sont adhérentes à l'un des huit Opca rencontrés,
- Elles sont basées dans cinq régions : Alsace, Bretagne, Ile-de-France, Pays de la Loire et Rhône-Alpes.

Ont été interrogés, dans les entreprises de l'échantillon, des responsables d'entreprise, des salariés et des représentants des salariés.

Par ailleurs ont été rencontrés des demandeurs d'emploi relevant des quatre directions régionales de Pôle emploi retenues.

Les Opca ont été choisis de manière à couvrir un large éventail de secteurs (agroalimentaire, métallurgie, chimie-pharmacie, banque et assurance, transport, hôtellerie-restauration, économie sociale...) et de types d'entreprises (grands groupes industriels ou tertiaires, PME, entreprises familiales, structures associatives, voire TPE). Ils se différencient également en fonction de la part du Dif prioritaire dans le total des engagements réalisés au titre de la professionnalisation.

Les entreprises ont été choisies notamment pour la diversité de leur taille et de leur secteur d'activité de manière à couvrir une palette de pratiques de formation. Néanmoins, l'échantillon constitué n'a aucune représentativité statistique. En effet, les entreprises interrogées ont été contactées par l'intermédiaire de leur Opca en recherchant un équilibre entre des entreprises identifiées par les conseillers des Opca comme fortes utilisatrices du Dif et celles réputées faibles utilisatrices. Les entreprises fortes utilisatrices du Dif sont donc surreprésentées dans l'échantillon, la proportion de faibles utilisatrices étant en réalité largement majoritaire.

L'enquête de terrain a eu lieu à la mi-2012.

³ Le cabinet Geste a remis à la Dares en mars 2013 le rapport final de l'étude rédigé par Philippe Passemard, Didier Chimento, Edwige Coureau-Falquerho, Rodolphe Ejnes et Manon Meunier.

1- LES STRATEGIES DES FINANCEURS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN MATIERE DE DIF

Les Opca ont largement contribué à modeler les usages du dispositif et à orienter les stratégies de formation des salariés et des employeurs. Ils financent en effet la plupart des recours au Dif et ciblent les bénéficiaires et les formations éligibles.

1.1- LE ROLE CLE DES OPCA

1.1.1- La définition des formations prioritaires : des orientations hétérogènes selon les branches

Les modalités d'usage du Dif sont en partie déterminées par les orientations choisies par les branches professionnelles et leurs Opca via le Dif prioritaire⁴. De 2004 à 2005, à la suite de la loi de 2004, les partenaires sociaux ont engagé d'importantes négociations incluant le Dif. La plupart des branches professionnelles adhérant aux Opca rencontrés bénéficient d'un accord définissant les actions de formation prioritaires, à deux exceptions : le secteur des industries de l'alimentation de détail et celui des assurances⁵ (tableau 1).

La majorité des branches ont défini des priorités très larges, sans distinguer de manière nette la spécificité des formations accessibles *via* le Dif par rapport aux autres dispositifs de financement de la formation, en particulier le plan de formation⁶. Ce choix peut trouver deux justifications, non exclusives l'une de l'autre. Ouvrir largement les priorités du Dif vise à satisfaire les besoins de qualification importants de certaines branches et à développer l'appétence des salariés pour la formation. C'est l'objectif de deux Opca rencontrés. Mais cette absence de ciblage sur des formations spécifiques témoigne aussi parfois d'un relatif désintérêt de la branche et de ses entreprises pour le Dif, qui semble beaucoup moins bien adapté aux enjeux de qualification des salariés que les autres dispositifs (plan de formation et périodes de professionnalisation notamment).

Toutefois, quelques branches et Opca ont ciblé les formations prioritaires sur leurs orientations stratégiques. Ainsi, l'industrie pharmaceutique a fait du Dif un outil destiné à soutenir les deux grands enjeux auxquels elle doit faire face : l'emploi des seniors dans une branche où la part des salariés de plus de 45 ans augmente ; l'évolution des métiers, certains étant « en tension » (délégué pharmaceutique par exemple), d'autres en restructuration (visiteur médical). La branche de la Métallurgie, caractérisée par une politique de formation très structurée, a pour sa part positionné le Dif comme un outil parmi d'autres de développement des compétences des salariés ciblé sur des formations et titres professionnels de la branche. En outre, l'accord de la Métallurgie prévoit que dans la contribution de 0,9% correspondant à l'obligation fiscale des entreprises de 10 salariés et plus relative au plan de formation, 0,1% est réservé au Dif. Cette pratique est singulière parmi les branches étudiées.

⁴ En revanche, le Dif portable n'appelle pas de négociation des partenaires sociaux au niveau des branches pour en définir les contours. Il n'obéit donc pas à une stratégie de branche.

⁵ Un seul accord a été repéré au sein de la branche société d'assistance. En outre, les secteurs des banques et assurances présente la particularité de n'avoir définis que très récemment (en 2011 et 2012) des accords.

⁶ La seule exception est l'exclusion du champ du Dif des formations d'adaptation au poste de travail.

Tableau 1- Les formations prioritaires prises en charge au titre du Dif (liste limitée aux Opcas rencontrés)

OPCA	Champ couvert	Existence d'accord de branche Dif	Formations prioritaires
OPCALIM <i>(49 000 entreprises, 29 conventions collectives nationales)</i>	Industries alimentaires	7 branches sur 12	Critères propres à chaque branche et globalement très larges (formations métier, qualité, hygiène / sécurité...)
	Industries de la coopération agricole	4 accords	Assez restrictifs
	Industries de l'alimentation en détail	Non (97 % d'entreprises de moins de 10)	
OPCABAIA <i>(4 conventions collectives)</i>	Banques	Oui (2011)	Formations diplômantes ou certifiantes, du secteur bancaire ou non
	Assurances	1 branche (sociétés d'assistance, 8 000 salariés) depuis 2012	Formations diplômantes ou certifiantes inscrites au RNCP
OPCA Transport <i>9 500 entreprises, 6 CCN</i>	Transport routier et activités auxiliaires de transport	Oui pour les 6 branches	Peu ciblées, proches des formations financées dans le cadre du plan (formations métiers, langues, stage de récupération de points pour la branche transport routier...)
	Transport maritime		
	Transport fluvial		
	Transport public urbain		
	Agences de voyage et de tourisme		
	Manutention portuaire		
DEFI	Chimie	Oui pour les 4 branches	Dif peu ciblé : VAE, BC, formations visant l'acquisition d'une certification, l'amélioration des connaissances
	Industrie pharmaceutique		Très ciblées : Actions réalisées hors du temps de travail Salariés de 50 ans et plus Action d'évaluation des unités scientifiques et réglementaires dans le cadre de l'obtention d'un CQP Vente et promotion de produits pharmaceutiques en officine Entretien de repérage préalable des compétences en vue de l'obtention du titre homologué de visiteurs médical
	Pétrole		Pas de ciblage
	Plasturgie		BC, VAE, informatique, langue étrangère, formations techniques
OPCAIM	Métallurgie	Oui	Actions de formations répondant aux objectifs suivants : élargissement ou acquisition d'une qualification; élargissement du champ professionnel d'activité ; adaptation aux évolutions de l'emploi, aux mutations industrielles et à l'évolution du système de production et des technologies
Agefos PME	Interprofessionnel, 50 branches	Oui pour la majorité des branches + définition de critères interprofessionnels	Formations interprofessionnelles : actions de développement des compétences des salariés (à l'exclusion des actions d'adaptation au poste)
FAFIH	Hôtellerie-Restauration	Oui	Priorités très larges en 2004 puis recentrage en 2011 : Langues (hors français), techniques professionnelles (hors techniques de base), bureautique, VAE

	Autres activités de loisirs	Non communiqué	NC
Uniformation	Hors champ – 21 branches	Oui pour la plupart des branches	Variable selon les branches (exemples) : Branche de l'aide à domicile et de l'animation : pas de ciblage sur des thèmes prioritaires Mutualité : Actions de développement des compétences ; Actions de promotion ; actions d'acquisition, entretien, perfectionnement des connaissances ; Actions de qualification ; VAE ML PAIO : « Actions mentionnées aux articles L6313-1 et L6314-1 du code du travail ; peuvent porter sur une thématique sans lien direct avec le poste occupé Golf : « Toute action s'inscrivant dans le cadre des métiers du golf, notamment les actions du catalogue formations golf » RSI : « Actions s'inscrivant dans le cadre d'un cursus Professionnalisation Emplois ou Passerelles Emplois ; dans le cadre d'une mobilité professionnelle ;VAE ou BC ; actions visant l'obtention d'un CQP

1.1.2- Les modalités de prise en charge financière du Dif : des choix eux aussi différenciés selon les Opcas

En complément des priorités de formation définies par les partenaires sociaux, les Opcas ont été amenés à définir les modalités de prise en charge des demandes de Dif, en particulier les critères d'éligibilité et les plafonds de prise en charge.

Les Opcas rencontrés ont opéré des choix différents. Les plafonds sont définis parfois en taux horaire, parfois sous la forme d'un forfait. Leur niveau est très variable : de 12 à 60 € en taux horaire, de 400 à 3 300 € pour les forfaits. En outre, les formations éligibles au Dif peuvent tout autant devoir être réalisées sur qu'en dehors du temps de travail (tableau 2). D'après les Opcas rencontrés, les modalités de prise en charge retenues résultent d'un compromis entre l'objectif de maîtrise financière, la stratégie des partenaires sociaux⁷, la « culture » de la branche, et son outillage en matière de formation⁸. Par exemple, ouvrir la possibilité de mobiliser le Dif pour des formations sur le temps de travail témoigne clairement de la volonté d'en faciliter l'usage et donc de le développer.

Les sommes engagées au titre du Dif ne posent pas de difficulté à la plupart des Opcas rencontrés. Toutefois, deux d'entre eux ont enregistré au cours des dernières années une montée en charge qui les a amenés à réviser à la baisse les montants initialement proposés et à restreindre les actions éligibles pour mieux maîtriser les coûts du Dif. En septembre 2012, un Opcas annonçait même la suspension de la prise en charge des Dif (mais également des périodes de professionnalisation courtes). A l'opposé, une branche a ajusté en 2009 les modalités du Dif, non pour en maîtriser la montée en charge mais au contraire pour en soutenir l'activation. En effet, alors que des entreprises de cette branche étaient sévèrement touchées par la crise économique et recouraient au chômage partiel, les partenaires sociaux ont engagé une négociation sur la formation pour faciliter la reconversion de salariés probablement amenés à quitter leur entreprise et pour accompagner les projets de sortie de crise par le développement des compétences des salariés. La possibilité de mobiliser le Dif sur le temps de travail en période de sous-activité a alors été ouverte. Enfin, les montants pris en charge par les Opcas via le Dif peuvent évoluer en fonction de leurs arbitrages pour l'allocation des fonds entre le Dif et les périodes de professionnalisation sur l'enveloppe de la professionnalisation.

⁷ Afficher ou non une prise en charge attractive pour soutenir le recours au Dif.

⁸ Certaines branches, parce qu'elles disposent d'un important réseau de centres de formations d'apprentis (CFA), vont par exemple plutôt favoriser la mobilisation des contrats de professionnalisation ou des contrats d'apprentissage.

Tableau 2 : Modalités de prise en charge financière du Dif prioritaire

Opca	Prise en charge Opca	TT / HTT*
Opca 1	Uniquement les coûts pédagogiques, selon les branches : de 18 à 60 €/de l'heure / stagiaire ou 1 640 €/ jour par stagiaire	Majorité des actions faites sur le TT
	Non communiqué	
	Sans objet	
Opca 2	Coûts pédagogiques, dans la limite d'un plafond de 2 500 € à 3 300 €	TT
Opca 3	Coûts pédagogiques dans la limite d'un plafond de 1 500 € et d'un taux horaire de 30 à 50 €	TT pour la majorité des branches
Opca 4	Plafond de 25 €/h	HTT pour la plasturgie TT ou HTT pour les autres
	25 €/h / HTT avec majoration de 15 € pour les plus de 50 ans	
	Forfait de 400 € pour les actions certifiantes	
	Plafond de 10 €/h	
Opca 5	15 €/h	HTT puis TT
	1 500 pour les BC ou VAE	
	Forfait de remboursement : 70 % pour les entreprises de moins de 250, 50 % pour les entreprises de plus de 250 salariés (limite de 30 € à 22 €/h pour les formations non industrielles) Prise en charge d'une partie de l'allocation de formation	
Opca 6	18 € puis baisse à 12 €	Variable selon les branches
Opca 7	Au départ, 50 €	TT
	Aujourd'hui, de 15 à 20 €/h	NC
Opca 8	NC	En principe HTT, mais la plupart des accords de branche permettent sa mise en œuvre sur le TT
	Durée au moins égale à 14h Prise en charge du coût pédagogique par Uniformation ne peut être supérieure à : = 40 € HT (47,84 € TTC) par heure pour les formations collectives ; = 53 € HT (63,39 € TTC) par heure pour les formations individuelles	

* Dif mobilisable sur le temps de Travail, ou hors du temps de travail

1.1.3- La procédure de mise en oeuvre du Dif prioritaire et de l'accompagnement : des efforts d'information partagés mais d'ampleur variable selon les Opca

Au-delà des priorités de formation et des montants de prise en charge, les branches et les Opca ont défini la procédure de mise en œuvre du Dif prioritaire.

Des dossiers de demande de Dif ont été formalisés et diffusés *via* Internet ou le réseau de conseillers des Opca. Impérativement cosignés par l'entreprise et le salarié demandeur, ils sont retournés à l'Opca qui vérifie l'éligibilité de la demande au regard des priorités fixées par la branche. L'accord ou le refus sont ensuite signifiés à l'entreprise.

La majorité des Opca se sont également attachés à favoriser l'usage du Dif par des actions d'accompagnement à destination de leurs conseillers, des entreprises et parfois des salariés :

- mise à disposition sur leur site internet d'informations sur le Dif en général et sur les priorités de la branche pour les entreprises et les particuliers,
- diffusion de supports papier précisant les priorités de la branche,
- outillage du réseau de l'Opca en compétences juridiques et en nouvelles procédures,

- formation des conseillers Opca, qui sont au contact des entreprises. Le conseil aux employeurs sur les formations et les dispositifs de financement disponibles fait aujourd'hui partie intégrante de leurs missions. Ils assurent ainsi le relais entre les orientations stratégiques des branches et les bénéficiaires potentiels.

Si ces efforts d'information ont été repérés au sein de tous Opca rencontrés, ils n'ont cependant pas été déployés avec la même intensité. Parmi les Opca rencontrés, deux ont déclaré avoir assuré une large communication en vue de promouvoir le Dif.

1.1.4- La mise en oeuvre du Dif portable : l'adaptation des Opca face à un nouveau public

Au moment de la réalisation de l'enquête de terrain, les procédures de traitement des demandes de Dif portables semblaient construites a minima. Néanmoins, à l'instar de ce qui est pratiqué pour le Dif prioritaire, chaque Opca propose une fiche technique de présentation du dispositif⁹ à destination des conseillers Opca, des conseillers Pôle emploi et des demandeurs d'emploi, ainsi qu'un formulaire de demande « Dif portable ». Ce dernier est rempli par le demandeur d'emploi, puis visé par le conseiller Pôle emploi qui émet un avis, retourné par le demandeur d'emploi à l'Opca et finalement instruit par l'Opca. Le demandeur d'emploi est ensuite directement informé par l'Opca, sans lien avec Pôle emploi, de la décision de prise en charge (ou non) de sa formation. Point important, l'ensemble du processus de demande de Dif portable repose sur le demandeur d'emploi : il n'y a pas de relation entre les conseillers de Pôle emploi et des Opca sur ce sujet (du moins au moment de l'enquête).

Pour répondre à l'augmentation des demandes de mobilisation du Dif portable, certains des Opca rencontrés ont commencé à développer des services spécifiques aux demandeurs d'emploi, public inhabituel pour eux. C'est le cas d'un Opca qui a dû s'organiser rapidement en 2012 pour faire face à un afflux des demandes¹⁰. Un numéro Azur dédié au Dif portable a été mis en place. De plus, face à l'augmentation du nombre de visites « physiques » de demandeurs d'emploi dans des locaux non prévus à cet effet, il a été envisagé de créer une permanence de quelques heures par semaine. La forte croissance des dossiers de demande Dif portable a également incité un autre Opca à mettre en place une plateforme téléphonique. Cette dernière fournit aux salariés et demandeurs d'emploi des informations sur les métiers de l'économie sociale et solidaire et sur les dispositifs de formation. L'Opca a par ailleurs proposé à l'équipe responsable de la plateforme une formation pour les aider à gérer les demandes de personnes « en souffrance » suite à un licenciement économique.

1.2- LES STRATEGIES DES REGIONS

1.2.1- Une inégale implication des régions sur un dispositif relevant d'abord des partenaires sociaux

La formation professionnelle des salariés n'est pas une prérogative des régions, même si elles peuvent volontairement cofinancer des dispositifs. En outre, le Dif est un dispositif géré par les partenaires sociaux *via* les Opca. *A priori*, les régions ont donc peu de raisons d'être impliquées dans le Dif. Cependant, certaines régions ont une tradition de partenariat avec les Opca. Par exemple, la région Rhône-Alpes accorde des subventions aux Opacif pour les aider à répondre à l'augmentation des demandes et pour favoriser la mise en oeuvre de projets individuels. En Bretagne, dans le cadre du Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDF), la région a signé avec le Fongecif Bretagne une convention par laquelle elle participe à la sécurisation des parcours des salariés¹¹. Par ailleurs, pour le public des demandeurs d'emploi, les régions rencontrées mettent à disposition des différents prescripteurs, dont Pôle emploi, leur offre de formation et leurs aides, notamment individuelles. A ce titre, elles peuvent intervenir sur les conditions de mobilisation du Dif.

⁹ Cette fiche est en général accessible sur le site internet.

¹⁰ Elles sont passées de 502 en 2010 à 2368 en 2011 et 2400 sur le premier semestre 2012.

¹¹ Elle accompagne l'élaboration de leur projet dans le cadre du Cif.

1.2.2- Dans quelques régions, un effort d'articulation du Dif portable avec les dispositifs régionaux

Certaines régions sont attentives à l'articulation du Dif portable avec leurs propres aides individuelles. Par exemple, la Bretagne accorde trois types d'aide aux demandeurs d'emploi : le chèque Formation (aide de 3 050 euros destinée à des formations longues et qualifiantes) ; le chèque Force (aide sur des formations de développement ou renforcement de compétences, plus limitées dans le temps, rapidement mobilisables) ; le chèque Reconversion qui s'insère dans le cadre des dispositifs du Contrat de Sécurisation Professionnelle de Pôle emploi. Ces dispositifs sont prescrits par Pôle emploi, les missions locales ou Cap emploi. Depuis 2009, sous l'effet de la crise, la région a constaté à la fois une progression forte de la prescription de ces aides et une faible mobilisation du Dif. Or les bénéficiaires des aides individuelles régionales sont souvent d'anciens salariés qui ont antérieurement suivi peu de formations, et ont donc potentiellement des droits ouverts au titre du Dif. Interrogés par la région, les Opcas et Pôle emploi ont confirmé une faible activation des financements du Dif. En conséquence, la région a modifié en 2012 les règles de mobilisation du chèque Formation. Désormais, celui-ci ne peut être accordé qu'en complément du Dif portable, lorsque ce dernier ne permet pas de couvrir la totalité du coût de l'action de formation visée. Ce n'est qu'en cas de refus explicite et motivé de l'Opcas de mobilisation du Dif portable que le chèque Formation peut éventuellement être activé seul. Cette recherche de meilleure articulation entre les différents dispositifs de formation est inscrite dans la nouvelle convention régionale de partenariat Etat-région-Pôle emploi relative à l'accès à la formation et à la qualification des demandeurs d'emploi.

De son côté, la région Rhône-Alpes a élaboré en 2005 un Plan régional pour l'emploi, aujourd'hui poursuivi dans le cadre du Service public régional de la formation (SPRF), dont l'un des axes est le cofinancement d'outils de professionnalisation via une contractualisation avec les Opcas. Des conventions avec différents Opcas ont été signées qui ont pour objet de cofinancer des outils de professionnalisation ou de formation (Cif, période de professionnalisation, Dif) ciblés sur des publics fragilisés¹². Depuis 2006, la région a participé au financement du Dif via le versement d'une subvention pour près de 7 000 salariés pour un montant total de 2 173 000 €¹³.

Pour autant, dans les cinq régions étudiées, l'articulation entre le Dif et les autres aides accordées par la région et les autres financeurs à la formation des demandeurs d'emploi paraît limitée. En Rhône-Alpes, les acteurs locaux soulignent l'absence d'animation régionale. L'intervention de la région s'est construite progressivement, de façon bilatérale, par la sollicitation de certains Opcas. Mais il n'y avait pas, au moment de l'enquête, d'animation régionale transversale autour du Dif. Les relations région-Pôle emploi sont elles aussi peu structurées, et le Dif n'est assurément pas le sujet prioritaire. Toutefois, en Rhône-Alpes, un comité de pilotage chargé de suivre toutes les actions a été mis en place dans le cadre de la convention Région-Pôle emploi. Le Dif est en théorie un sujet parmi d'autres, mais dans les faits, il n'a jamais été abordé jusqu'ici.

La création récente du Compte Personnel de Formation, dont la portabilité est désormais automatique et assurée tout au long de la vie, devrait inciter les régions à articuler davantage le recours au CPF et leurs dispositifs de financement complémentaires.

2- LA STRATEGIE DES ORGANISMES DE FORMATION

Par la nature et l'ampleur de l'adaptation de leur offre de formation au Dif, les organismes de formation ont influé sur l'intérêt que les entreprises, les salariés et les demandeurs d'emploi ont trouvé à mobiliser ou non ce dispositif.

¹² La définition retenue est relativement large : travailleurs handicapés, jeunes, seniors, femmes, personnes sans qualification ou dont la qualification est de premier niveau ou obsolète.

¹³ Cette intervention pèse toutefois peu dans l'ensemble des actions cofinancées par la région.

2.1- LA PRISE EN CHARGE DE NOUVEAUX PUBLICS

La création du Dif a eu un impact sur la demande adressée aux organismes de formation : alors qu'ils étaient auparavant au contact des seuls responsables formation, ils sont désormais sollicités directement par des demandeurs d'emploi ou des salariés, en particulier ceux travaillant dans des entreprises dont la politique de formation est peu structurée et où la formation est rare ou inexistante.

L'arrivée de ces nouveaux publics est présentée comme une complexité pour ces organismes qui n'y étaient pas préparés. *« On se retrouve avec des publics qui sont parfois un peu perdus, n'ont pas d'idée du montant que l'employeur ou l'Opcva est prêt à financer, ne connaissent pas le process [...] La négociation du devis peut être assez longue, voire rester sans suite »,* sans doute lorsque l'employeur oppose un refus et/ou lorsque des salariés, prenant conscience de l'importance du reste à charge pour eux, renoncent à poursuivre leur démarche.

Cette sollicitation directe a été accentuée par la création du Dif portable, car les personnes en phase de transition professionnelle tendent à se préoccuper davantage de formation que les salariés en poste. Selon un organisme de formation interrogé, *« le fait de se voir remettre l'attestation Dif avec le solde de tout compte est un déclencheur [...] parmi des personnes qui ont été licenciées avec des indemnités conséquentes (surtout des cadres) et qui sont plus facilement en mesure de cofinancer leurs formations ».*

2.2- L'EVOLUTION DE L'OFFRE DE FORMATION

Les organismes de formation qui promeuvent le plus le Dif au moyen d'une communication active sont soit des organismes généralistes de grande taille soit des organismes plus spécialisés et présents sur des segments se prêtant bien au Dif. Des organismes de formation de taille moyenne sont également positionnés sur des formations adaptées au Dif car courtes, non qualifiantes (en langue et en bureautique notamment).

Le premier réflexe de certains organismes de formation a été de proposer des modules dont la durée (20h) correspond aux droits acquis annuellement. Mais le caractère inadapté de cette offre leur est vite apparu, les salariés étant demandeurs de stages de durées très variées. Ce sont plutôt des organismes de formation ayant des programmes de formation de durée fixe (5 jours par exemple) qui ont été amenés à réajuster les durées et les modalités de formation pour les rendre plus compatibles avec le Dif. Certains ont fractionné les temps de formation ou organisé des formations « à horaires décalés » (en soirée ou le week-end) pour offrir des plages de formation hors temps de travail. Par exemple, un organisme propose certaines de ses formations en cours du soir ou en fin de semaine, le vendredi matin sur le temps de travail, le vendredi après-midi hors temps de travail. Plus globalement, il met à disposition une large offre¹⁴ grâce à des formations modulaires courtes se prêtant bien au Dif. Si la plupart des modules proposés existaient déjà avant le Dif (beaucoup se faisaient via le plan de formation), l'organisme estime qu'aujourd'hui *« la différence est que des salariés viennent nous voir, ils sont beaucoup plus acteurs de leur formation, alors qu'avant c'était davantage les employeurs ».*

Des organismes de formation ont construit des formations sur mesure répondant aux sollicitations directes de leurs clients (employeurs) qui souhaitaient alimenter le catalogue Dif qu'ils avaient constitué en interne. Par exemple, un organisme de formation spécialisé en bureautique a créé des actions spécifiques destinées à s'insérer dans des formations catalogue « Dif » d'entreprises dans le secteur des transports (formations bureautique pour des chauffeurs de bus n'ayant pas accès à l'informatique dans le cadre de leur travail), dans l'édition (formations à l'utilisation de smartphones et de tablettes) et dans l'agroalimentaire (formation à l'informatique pour des ouvriers d'usine n'ayant pas de besoins particuliers pour leur travail). Ces formations visant le développement professionnel et/ou personnel s'inscrivent bien dans l'esprit du Dif. Autre exemple, un organisme de formation a mis en place, à la demande d'une entreprise du secteur chaussure-textile-habillement, une action de « Dif collectif » en informatique/bureautique (formation de premier niveau de connaissance internet, mail... pour des opérateurs ou magasiniers qui utilisent peu l'informatique aujourd'hui).

¹⁴ Formations diplômantes et non diplômantes, par modules allant de 7 à 35h, voire 60h.

L'exemple de la coopération entre une entreprise et des Greta

Une convention a été négociée en 2006 entre le réseau des Greta et une entreprise de très grande taille offrant une large gamme de services (services à domicile, restauration, entretien et propreté, etc.) Cette convention prévoit notamment la mise en place d'un outil de pilotage partagé qui permet de suivre la mise en œuvre du Dif : nombre de salariés prévus, sur quel territoire, pour quel Greta, etc. En 2006, un travail commun a été engagé pour identifier l'offre de formation des Greta mobilisable par l'entreprise ainsi que les adaptations nécessaires. Le Greta a mis à disposition son offre individualisée (modules de formation avec une pédagogie proche de celle des ex-ateliers de pédagogie personnalisée : constitution de groupes combinée à de l'autoformation sous la forme de travail autonome sur des supports), notamment pour l'acquisition des savoirs de base et les préparations aux concours. Les Greta ont proposé à l'entreprise des modules et des supports clefs en main. Ils ont également construit des modules spécifiques demandés et achetés par l'entreprise dans le cadre du Dif. 854 stagiaires de l'entreprise ont été accueillis en 2011 pour l'Académie de Versailles, ce qui représente un flux relativement important.

Quel bilan peut-on dresser de cette expérience ? D'un côté, le Dif de l'entreprise présente un double intérêt : pour les salariés, le développement de l'appétence pour la formation ; pour l'organisme de formation, la possibilité de construire des partenariats avec des entreprises et de bénéficier d'une image plus large que celle qui lui est associée traditionnellement (les Greta sont associés au secteur public, accueillant principalement des personnes en recherche d'emploi). De l'autre côté, le Dif de l'entreprise pâtit de deux limites : les modules de 20 heures proposés sont jugés « *trop courts, les salariés en voudraient plus. Quand ils ont appris à se servir d'un logiciel, ils voudraient poursuivre avec un autre* ». Deuxièmement, la procédure retenue par l'entreprise (campagne Dif avec un calendrier très précis) impose un rythme de formation pour les Greta: elles ne peuvent débiter qu'à partir de fin mars, et doivent s'achever au plus tard le 15 novembre.

D'autres organismes de formation au contraire n'ont pas accordé au Dif une place spécifique au sein de leur offre de formation : soit ils avaient déjà fortement individualisé et modularisé leur offre, soit leurs formations ne s'y prêtaient pas, soit encore ils avaient opté pour une stratégie globale de structuration de leur offre et ne souhaitaient pas l'orienter spécifiquement sur le Dif.

La création du Dif portable n'a pas non plus modifié l'offre d'organismes de formation qui jugent le financement complexe¹⁵ ou qui, ayant depuis longtemps individualisé les parcours, sont capables d'accueillir à tout moment des demandeurs d'emploi dans les stages collectifs existants. Le Dif portable s'inscrit donc naturellement dans les offres proposées. Un organisme de formation spécialisé dans la formation de formateurs précise que « *l'arrivée du Dif n'a pas généré une offre nouvelle, par rapport à notre catalogue. C'est plus une nouvelle modalité d'accès, on a ajouté la case « Dif » dans le formulaire d'inscription, mais on n'a pas changé le contenu de l'offre au catalogue. Tout au plus avons-nous été attentifs au format de nos modules¹⁶ : ne pas avoir des durées trop longues par exemple*».

Un exemple de formation adaptée au Dif : le cas des programmes de e-learning

Une spécificité de certains organismes de formation spécialisés, dans le domaine de la linguistique notamment, est d'être depuis longtemps à la pointe des formations à distance, notamment pour les cours d'anglais en e-learning. Ces formations répondent bien aux caractéristiques du Dif et à la volonté de responsables de formation d'en limiter le coût. Certaines entreprises ont demandé à des organismes de formation de leur faire des offres destinées au Dif incorporant du e-learning et pouvant être intégrées dans les catalogues créés en interne. Elles ont par exemple demandé que soient créés des parcours « Dif » de 20, 30, 40h, incorporant une bonne part de e-learning (par exemple 75 %).

¹⁵ Prise en charge du Dif par l'Opcv de l'ancien ou du nouvel employeur, mobilisation éventuelle de l'AIF+Dif par Pôle emploi sous condition, chèques formation des régions, etc.

¹⁶ Cet organisme de formation propose une trentaine de formations modulaires structurées autour de 5 axes : « Débuter dans le métier de la formation » ; « Perfectionnement pédagogique » ; « Ingénierie de formation » ; « Management de dispositifs de formation » ; « Contribuer à la sécurisation des parcours ».

3- LA MISE EN ŒUVRE DU DIF

3.1- LE DIF EN ENTREPRISE

3.1.1- La politique d'information des entreprises sur le Dif : du minimum légal à une communication active

Des modalités très diverses selon les entreprises

Toutes les entreprises interrogées respectent l'obligation légale d'information annuelle *via* le bulletin de salaire. Mais ce point commun coexiste avec des modalités d'information sur le Dif très diversifiées, dont l'ampleur dépend fortement, d'une part, de la taille et des moyens des entreprises, d'autre part, de leur stratégie globale de formation et de la place qu'y occupe le Dif.

Certaines très petites entreprises (TPE) dont la formation professionnelle continue est très peu développée et structurée n'ont fait aucune information sur le Dif. Le dispositif est quasiment inconnu des dirigeants et il n'a presque jamais été mobilisé depuis sa création¹⁷. Dans d'autres petites structures (moins de 30 salariés environ), le Dif n'a pas fait l'objet d'une communication dédiée. Des informations orales ont été données lors de réunions d'équipe ou dans le cadre d'échanges informels. Les salariés sont informés de leur cumul d'heures une fois par an *via* leur bulletin de salaire.

A l'opposé, des entreprises ont spécifiquement communiqué sur le Dif. Certaines, plutôt petites ou moyennes, ont mis en place une information active dans les mois ou les deux premières années qui ont suivi la mise en place du Dif. Mais cette communication dédiée n'a ensuite pas été renouvelée. L'information se réduit désormais le plus souvent à la mention du compteur Dif sur la fiche de paie une fois par an, à l'information disponible sur le site intranet de l'entreprise, et à la possibilité d'interroger le service des ressources humaines ou le management pour obtenir une information ponctuelle et individuelle. Dans certaines entreprises de taille moyenne ou grande, la première vague d'information active a été suivie d'une réactivation de l'information sur le Dif à l'occasion d'une évolution de la politique de formation et d'un changement de stratégie visant à valoriser le Dif. Enfin, des entreprises, grandes ou moyennes, très actives et très structurées en matière de formation, fortement volontaristes sur le Dif, ont mis en place des dispositifs complets d'information combinant une communication « passive » (information disponible à la demande ou de façon permanente pour les salariés) et une communication « active » avec des campagnes de communication ciblées sur le Dif plusieurs fois par an et un relais systématique de l'information par le management, notamment à l'occasion des entretiens annuels.

Dans les entreprises de l'échantillon, l'information sur le Dif a transité par cinq canaux. Premièrement, le bouche-à-oreille a joué un rôle d'information en continu non négligeable. Selon des salariés rencontrés, le Dif a souvent été évoqué entre collègues, surtout dans les entreprises où le Dif faisait l'objet d'une communication structurée. Cette source d'information permet d'alimenter la curiosité et incite à rechercher une information plus fiable. Deuxièmement, des réunions d'information ont souvent été réalisées ponctuellement lors de la mise en place du Dif. Les responsables Ressources humaines rencontrés conviennent qu'une « piqûre de rappel » sous forme de nouvelles réunions serait utile. Mais l'enjeu ne paraît pas nécessiter de remettre en œuvre une démarche d'information qui peut être lourde.

Dans la filiale française d'un groupe américain spécialisé dans l'informatique, il y a eu en 2004 une communication assez importante sur le Dif. Depuis, les salariés reçoivent tous les ans une lettre les informant du nombre d'heure acquis.

Dans une structure associative d'aide à domicile, la directrice de l'association et le directeur adjoint font parfois des réunions d'information des salariés pour expliquer les contraintes de financement des formations. C'est l'occasion pour eux de faire passer le message que « nous payons davantage que ce que nous versons en cotisations à l'Opc. Nous vous demandons donc de mobiliser votre Dif pour pouvoir bénéficier des fonds mutualisés pour financer des actions de formation ».

¹⁷ Ou alors par « accident », notamment sur le conseil de l'Opc, au moment de constituer le dossier de financement d'une formation.

A partir d'une certaine taille, la plupart des entreprises diffusent l'information sur le Dif au travers de lettres d'information. Dans les entreprises les plus structurées, des outils d'information spécifiquement dédiés au Dif ont été mis en place : une rubrique sur le site intranet, parfois des plaquettes et/ou des affiches. Certaines structures, parmi les moyennes et surtout les grandes, ont fait le choix de constituer un catalogue des formations éligibles au Dif. Mais le plus souvent, la diffusion de ces catalogues est limitée à certaines catégories de salariés, parfois aux seuls services des ressources humaines, éventuellement aux encadrants.

Dans un groupe du secteur de la restauration collective, l'entreprise a mis en place dès 2005 un catalogue et une campagne annuelle sur le Dif. Les salariés reçoivent à domicile un catalogue Dif accompagné d'un courrier de présentation du dispositif, ainsi qu'une fiche individuelle pré-remplie. Chaque salarié qui souhaite s'inscrire dans une formation de ce catalogue doit faire contresigner sa demande à son manager qui transmet au service formation.

Dans un groupe du transport et de la logistique, un catalogue des formations Dif a été mis en place depuis janvier 2012. Il reprend la liste des thèmes de formation éligibles au Dif prioritaire et les décline en actions de formation thématiques, avec des exemples de formations qui peuvent être suivies. Ont été inscrites au catalogue des formations qui concernent les seuls employés et ouvriers. Ce parti pris repose que le constat selon lequel les agents de maîtrise et les cadres sont en général plus autonomes dans le choix des formations dont ils ont besoin. Adopter ce catalogue a aussi servi à encadrer les demandes en les orientant fortement vers les priorités définies par la branche.

A l'inverse, d'autres entreprises préfèrent ne pas élaborer de catalogue Dif.

Un groupe bancaire a « *un catalogue général, dans lequel des formations sont accessibles par le Dif, d'autres non. Mais nous n'avons pas fait de catalogue Dif car cela aurait été trop restrictif* ». Dans la même optique, un groupe de l'agroalimentaire avait créé au cours des deux premières années un catalogue spécifique de formations « Dif », essentiellement pour limiter les demandes. L'entreprise a ensuite choisi de fusionner son catalogue Plan de formation et Dif, car elle estime que « *la plupart des actions du plan sont aujourd'hui « diffables »* ».

Dans certaines entreprises, le management a un réel rôle de relais d'information et même de mobilisation sur le Dif. Ce rôle dépend de la taille de l'entreprise et de sa stratégie en termes de professionnalisation des encadrants sur la formation continue et la gestion des ressources humaines. Ainsi, dans les entreprises petites à moyennes, notamment celles où le rôle des encadrants se limite à une remontée des besoins *via* l'entretien annuel, c'est plus souvent le responsable ou le service des ressources humaines qui constitue la principale source d'information pour les salariés sur le Dif. Dans d'autres entreprises au contraire, plutôt de taille moyenne, les responsables des ressources humaines ont cherché à faire du management intermédiaire un relais d'information. Mais le succès a été très limité, les encadrants s'étant peu approprié le Dif.

Dans une association du secteur de l'aide à domicile par exemple, la directrice constate que les responsables de secteur ne sont pas une « *courroie de transmission très active sur le Dif. Ils font les entretiens individuels d'évaluation, qui comporte un « topo » sur la formation, mais ça reste compliqué, ils confondent Cif et Dif...* ».

Dans un groupe du secteur de l'assurance également, il y a eu un gros effort d'information / formation mais « *l'appropriation est toujours inégale* ».

Dans quelques entreprises, moyennes à grandes, on observe en revanche une forte implication du management qui peut être la principale source d'information des salariés. Les encadrants de proximité délivrent non seulement de l'information mais des conseils, devenant ainsi un véritable levier de la stratégie de formation de l'entreprise.

Dans un groupe du transport et de la logistique, le management intermédiaire est en première ligne pour l'orientation des demandes de formation. Le catalogue des formations Dif a été transmis aux responsables des ressources humaines des sites et distribué aux encadrants de proximité ou diffusé à tous les salariés (les pratiques ne sont pas homogènes selon les sites). Pour promouvoir le Dif, le groupe fait des campagnes d'information et d'inscriptions, et mobilise les managers de proximité. Ces derniers essaient d'évoquer le Dif si des besoins de formation sont détectés au cours des entretiens professionnels. *« Clairement, nous voulons que les managers orientent les demandes. Nous avons interprété la loi : on ne force pas, mais on «conseille», autour des formations prioritaires du catalogue ».*

Dans un groupe bancaire également, *« le rôle des managers est essentiel dans le processus. En réalisant les entretiens professionnels annuels, ils font le point avec le salarié sur ses besoins, et sont les premiers moteurs des demandes. D'autant qu'une immense majorité des salariés n'ont pas forcément d'idée, ni même d'envie de se former, spontanément ».*

Une information plutôt minimaliste au départ de l'entreprise

Pour les salariés qui quittent l'entreprise, l'information est en général minimale. Si le salarié quitte l'entreprise de son propre fait, il reçoit l'information légale avec son solde de tout compte. S'il est licencié, suivant les situations, soit il ne reçoit que l'information légale, soit une information spécifique lui est également fournie par les supérieurs hiérarchiques lors de l'entretien préalable de licenciement.

Un manque de visibilité qui peut constituer un frein à l'information

Pour un petit nombre d'entreprises, le Dif est entouré d'un flou, y compris pour les responsables de la formation, qui a rendu difficile la communication. Par exemple une structure de l'aide à domicile estime pâtir d'*« un manque de visibilité de ce qui peut entrer ou pas dans le Dif prioritaire. Depuis le début 2012, cela semble plus ouvert (à partir du moment où la formation fait plus de 14 heures, au lieu de 21 heures avant). Mais avant, on ne savait pas ce qu'on pouvait mettre ou pas dans le Dif prioritaire. Le fait que la branche n'ait pas fixé de thèmes de formations prioritaires ne nous aide pas à orienter les salariés pour savoir ce qu'ils pourraient éventuellement demander comme formations ».*

3.1.2- Le Dif, un outil diversement articulé aux autres dispositifs de formation des entreprises

La place du Dif dans les politiques et pratiques de formation des entreprises varie fortement en fonction de trois critères : la taille et les moyens disponibles pour la formation et plus généralement pour la gestion des ressources humaines ; la culture de la branche et de l'entreprise ; l'impulsion et les orientations données par la branche, plus ou moins réappropriées par les entreprises.

Le Dif souvent mobilisé pour des raisons financières

Dans les petites structures qui consacrent une faible part de leur masse salariale à la formation et qui n'ont pas de stratégie réelle de formation, le Dif, notamment prioritaire, peut apparaître comme un moyen adapté au financement d'une formation à un moment donné. Dans le cadre de montage de dossiers et de financements au cas par cas, le Dif est mobilisé selon une logique financière, qui n'est d'ailleurs pas toujours choisie par l'entreprise : *« on voit venir les demandes, et on arbitre en fonction du fait que ça doit rentrer dans le cadre du poste de travail occupé et des financements disponibles » ; « c'est l'Opcva qui nous dit de faire basculer telle formation sur tel ou tel dispositif où il y a des fonds, s'il y a du Dif prioritaire de la branche disponible ou non ».* Dans le cas de très petites entreprises qui maîtrisent mal les processus de formation, le responsable ne sait parfois pas lui-même que le Dif de ses salariés a été mobilisé pour financer certaines formations. Le Dif est alors vu uniquement comme une source de financement parmi d'autres, sans aucune perception de sa spécificité.

Dans une partie des entreprises, notamment moyennes et grandes, le Dif est mobilisé dans une logique d'optimisation financière. Cette dernière n'est évidemment présente que dans les branches ayant défini un Dif prioritaire et pour lesquelles la mobilisation de celui-ci permet de bénéficier de fonds mutualisés.

Dans un groupe du secteur du transport et de la logistique, la politique en matière de Dif est complètement axée sur le Dif prioritaire. Le Dif non prioritaire, pris sur le 0,9% de l'enveloppe Plan de formation, est marginal. L'entreprise essaie de faire rentrer le maximum de formations dans les actions éligibles au Dif prioritaire (sur le 0,5%) car elles sont prises en charge par l'Opca. Le catalogue des formations Dif ayant été soumis à l'approbation de l'Opca, il n'y a donc quasiment jamais de formation refusée. Le Dif non prioritaire sert surtout à financer des formations ne pouvant rentrer dans le catalogue (souvent des demandes d'agents de maîtrise ou de cadres), ou des formations dans le cadre d'un parcours (pour des managers surtout), le Dif pouvant financer un des modules. *« On essaie de faire comprendre aux cadres qui bénéficient déjà de nombreuses formations au management que s'ils cherchent une formation encore dans ce domaine, de management « ++ », ils feraient mieux de la faire sur leur Dif, donnant-donnant ».*

Cette logique financière émerge parfois au fil du temps, face à la faible montée en charge spontanée du Dif, comme un moyen de mobiliser le dispositif.

Dans une société du secteur de l'assurance, la responsable formation déclare qu'« au départ, après la création du Dif, on ne « diffait » rien, il n'y avait pas de demandes. On faisait déjà beaucoup de formations, et les salariés ont compris aussi qu'on ne pouvait pas faire des formations répondant à une envie mais sans rapport avec l'entreprise. Donc les compteurs se remplissaient mais rien ne se passait ». Constatant que très peu de demandes de Dif émanaient des salariés, il a finalement été décidé de les inciter à accepter de décompter certaines formations financées sur le budget plan de formation de leur Dif. Ainsi, concernant les actions de formation de catégorie 2 (actions de développement des compétences, qui correspondent à peu près aux formations de développement personnel), il est systématiquement demandé au salarié s'il accepte que son compteur Dif soit débité. Le plan de formation est recentré sur les actions de catégorie 1. Donc si toutes les actions de catégories 1 relèvent du plan stricto sensu, les actions de catégorie 2 sont imputées au Dif si le salarié n'y est pas opposé.

Dans des entreprises qui ont une politique de formation volontariste et structurée et qui sont souvent de grande taille, le Dif peut également relever d'une logique financière, mais elle n'est que secondaire. En effet, le dispositif est utilisé avant tout comme un outil de sensibilisation et d'incitation des salariés à la formation.

Dans le secteur bancaire, l'accord de branche n'a pas défini de fléchage particulier du Dif prioritaire. Le discours des acteurs interrogés s'inscrit bien dans la logique édictée par la branche qui vise à « permettre à des collaborateurs de développer des compétences durables, au service de leur propre employabilité, qu'ils pourront le cas échéant réinvestir chez un autre employeur de la branche ». Le Dif prioritaire est donc effectivement utilisé pour des formations diplômantes. Mais dans le même temps, le Dif non prioritaire est largement ouvert à d'autres types de formation car « le Dif est surtout vu comme un outil dont disposent les salariés qui constituent des droits pour réfléchir à leurs besoins de formation et être davantage acteurs ».

Une faible mobilisation du Dif en co-financement avec d'autres dispositifs de formation

Les entretiens réalisés font apparaître une faible articulation du Dif avec les autres dispositifs de formation. Au-delà de la stratégie financière qui peut éventuellement être mise en place en cas d'accès à des fonds mutualisés, la très grande majorité des entreprises mobilisent le Dif de façon isolée. Deux raisons sont invoquées : le faible volume financier que représente le Dif et la complexité de l'ingénierie technico-financière pour le mettre en place. Le cumul de ces deux raisons amène à la conclusion que « cela n'en vaut pas la peine ». Dans les petites et moyennes entreprises, les responsables formation expliquent ne pas avoir le temps et parfois pas les compétences pour se lancer dans des montages perçus comme complexes. Dans quelques cas, l'Opca peut jouer un rôle de conseil et d'appui technique, mais le couplage Dif-autres dispositifs semblent être très marginal.

Dans une entreprise de service d'aide à domicile, la directrice explique que le Dif « n'est pas articulé avec une période de professionnalisation car cela ne présenterait pas d'intérêt. Il existe déjà de multiples cofinancements possibles : Plan, CNSA, convention additionnelle, etc. ».

De la même façon, la responsable Développement des ressources humaines d'une entreprise de chimie fine mentionne que « les heures restantes au compteur sont parfois couplées à la période de professionnalisation mais ce sont des montages qui prennent du temps et génèrent de la paperasse ». Il n'y a pas de couplage avec le Dif qui est mobilisé dans une logique d'évolution sur une autre orientation métier. Le Dif « reste du côté du Plan ».

A l'inverse, la directrice du développement des ressources humaines d'un groupe du secteur transport-logistique déclare qu'en raison du taux horaire de prise en charge très bas, la période de professionnalisation n'est quasiment plus mobilisée, sauf dans le cadre de parcours de manager ou de responsable d'exploitation par exemple, en association avec le Dif non prioritaire. Ce dernier et la période de professionnalisation permettent dans ce cas de financer une partie des modules.

Dans un site chimique d'un groupe métallurgique, l'assistante de direction explique que pour certaines demandes de formation, un montage financier peut être recherché avec l'OPCA sur le Dif ou les fonds mutualisés ou les actions collectives en complément du plan de formation afin de diminuer l'impact sur celui-ci. Ce cas de figure se présente ponctuellement, pour des formations excédant 5000-6000 €

Seules quelques entreprises isolées, notamment de grande taille et ayant une forte capacité d'ingénierie, construisent des dispositifs intégrant plusieurs sources de financement.

Un groupe de la restauration collective a depuis plusieurs années ouvert plusieurs CQP au Dif : 120 heures sont prises en charge au titre du Dif, le reste sur la période de professionnalisation.

Dans l'échantillon, on observe généralement que les formations obligatoires et les formations métiers (adaptation au poste) relèvent du plan et que, selon les entreprises, tout ou partie des formations de développement des compétences et de développement personnel sont catégorisées Dif.

Une mobilisation du Dif fortement contrainte pour certaines entreprises

L'intensité de recours au Dif dépend dans certaines entreprises des caractéristiques de leur organisation du travail. Avoir beaucoup de salariés à temps partiel ou en contrats courts, en raison notamment de la saisonnalité de l'activité, constitue un frein objectif à la mobilisation du Dif : les salariés ne cumulent que très peu d'heures et ceux qui sont saisonniers ne sont guère disponibles pour faire de la formation pendant leur période d'activité. Ces situations réduisent *de facto* la place que le Dif pourrait occuper dans les politiques de formation.

Une association du secteur de l'animation emploie une forte proportion d'animateurs (environ 90% de l'effectif) dont plus de 90% exercent à temps partiel pour des durées allant de 8 heures par semaine à 20 heures maximum. Une grande partie des animateurs exercent à temps partagé avec une autre structure d'animation. Ces spécificités compliquent le départ en formation de manière générale, mais plus encore dans le cadre du Dif. En effet, la structure relève d'un OPCA qui ne finance au titre du Dif prioritaire que les formations d'une durée d'au moins 14 heures. Or les salariés à temps partiel court (8 heures hebdomadaires) n'acquièrent des droits suffisants que s'ils sont en poste depuis trois ans au moins (3x4,66 heures par an = 14h). En outre, le turn-over est très important, supérieur à 60% d'une année sur l'autre. « Parmi les animateurs, rares sont ceux qui ont des compteurs à 20 ou 30 heures, la plupart ont plutôt une dizaine d'heures en moyenne, pas suffisante pour faire une formation de 14 heures sur du Dif prioritaire ». Par ailleurs, l'OPCA finance le coût pédagogique mais en deçà un plafond et il y a un reste à charge pour l'employeur (reliquat du coût pédagogique et surtout salaires pour les formations faites sur le temps de travail ou allocation formation si c'est hors temps de travail), ce qui est un frein important pour ce type de structure.

En outre, il est très difficile de trouver sur le marché des formations qui peuvent être faites sur le temps de travail de salariés en horaires atypiques. La direction des ressources humaines de la structure a ainsi dû constituer une offre de formation sur mesure, lancer des cahiers des charges et organiser des formations en interne pour gérer cette contrainte. « Il y a une volonté de favoriser le Dif sur le temps de travail mais ce n'est pas toujours possible. Et le faire hors temps de travail est très compliqué aussi pour nos salariés qui travaillent dans d'autres structures à temps partagé ».

Une entreprise de transport maritime emploie en plus de ses salariés permanents une part importante de travailleurs saisonniers en haute saison. Les formations réalisées dans l'entreprise sont essentiellement des formations obligatoires pour les personnels navigants. Ces derniers sont essentiellement des saisonniers, qui peuvent avoir des contrats longs (1 à 7 mois en général) et pour qui la formation doit d'abord s'effectuer l'hiver. « La complexité pour les marins, c'est qu'il n'y a pas toujours de place dans les lycées maritimes, il faut fixer des dates à l'avance et c'est difficile. On essaie de caser les formations les plus longues en hiver, en basse saison ». Et « lorsqu'ils passent en statut de demandeur d'emploi, il n'y a pas de possibilité de prise en charge de formations ».

Zoom sur quelques accords d'entreprise portant sur le Dif

Sur les 25 entreprises interrogées, 4 ont conclu un accord d'entreprise portant sur le Dif. Celles-ci se trouvent de manière attendue parmi les plus grandes, notamment celles relevant de branches où la politique et la culture formation sont très développées. Sans que l'on puisse réellement procéder à une analyse approfondie de ces accords¹⁸, on note qu'ils se contentent de définir un cadre global d'utilisation du dispositif sans préciser de modalités spécifiques de mise en œuvre. Seule une entreprise se distingue par la fixation d'un budget dédié.

L'accord d'un groupe chimique et pharmaceutique conclu sur le Dif a pour vocation :

- de promouvoir le Dif auprès de l'ensemble des salariés. Des campagnes d'information sont régulièrement menées au niveau national soit par des actions de communications spécifiques au Dif soit par des articles dans le journal interne soit par des infos sur l'intranet.
- de ne pas détourner le Dif de sa vocation première
- de réaliser les formations en Dif sur le temps de travail de manière à inciter les salariés à utiliser leur Dif
- de cibler des thématiques prioritaires de formation : langues, développement personnel, bureautique.

Dans un groupe bancaire, dans le cadre d'un accord d'entreprise sur la formation, un dispositif d'information de l'ensemble des salariés a été mis en place, principalement via l'intranet du groupe. S'y ajoute deux fois par an une information ciblée sur le Dif rappelant aux salariés l'existence de ce dispositif et la possibilité d'utiliser leurs droits. Les encadrants sont également impliqués dans le cadre des entretiens professionnels annuels. Il n'y a pas de priorités de formation de manière à ce que le Dif non prioritaire puisse couvrir un très large éventail de domaines. Ainsi, selon le responsable formation, pratiquement toutes les actions de formation peuvent relever du Dif exceptés certains domaines de formations obligatoires (sécurité, déontologie...) qui relèvent obligatoirement du plan de formation.

Dans un groupe de l'assurance, un accord d'entreprise sur la formation a été signé qui comporte quelques éléments sur le Dif. Conformément à l'accord de branche des assurances de 2004, chaque salarié cumule des droits à hauteur de 21 heures par an plafonnés à 126 heures. Les actions Dif sont financées sur le budget du plan de formation en l'absence de budget spécifique et de Dif prioritaire défini au niveau de la branche. Le représentant des salariés interrogé confirme qu'il n'y a pas eu de demande particulière sur le Dif lors de la signature de cet accord formation : « on se demandait juste comment seraient délimitées les actions de catégories 1, 2 ou 3 à l'époque, quelles actions pouvaient entrer ou pas dans le cadre du Dif ».

Dans un groupe de l'agroalimentaire, un accord d'entreprise spécifique sur le Dif a été signé concomitamment à l'accord de branche sur la formation dans les industries agroalimentaires. Cet accord prévoit notamment d'affecter un budget dédié de 0,3% de la masse salariale brute au Dif. L'accord reprend également les formations prioritaires définies dans l'accord de branche qui sont très nombreuses, couvrant le développement des compétences de base, les formations métier, le développement personnel, l'informatique-bureautique, etc.

3.1.3- Peu de refus des demandes de Dif mais une utilisation parfois contrainte

Entre demande spontanée...

En théorie, un salarié peut toujours faire une demande de formation en Dif. En pratique, la demande de mobilisation du Dif par les salariés varie fortement d'une entreprise à l'autre en fonction de l'appétence spontanée des salariés pour la formation, de la communication plus ou moins incitative faite par l'entreprise sur le Dif, de la place du Dif dans la politique de formation de l'entreprise et de la latitude que cette dernière laisse au salarié pour exprimer un souhait de formation.

Par ailleurs, les demandes des salariés prennent quasiment toujours en considération les orientations de l'entreprise, comme en témoigne la rareté des demandes fantaisistes. Les salariés ont dans leur grande majorité intégré le fait que le Dif permet de suivre des formations de façon plus ouverte que celles qui sont prescrites par l'entreprise dans le cadre du plan de formation, mais que ces demandes doivent rester dans une optique de développement de compétences dans le cadre professionnel. On observe d'ailleurs que le Dif est surtout utilisé pour le développement de compétences ou une évolution

¹⁸ Ils n'ont que rarement été communiqués.

professionnelle au sein de l'entreprise, mais quasiment jamais pour favoriser des mobilités plus larges, inter-entreprises par exemple.¹⁹

Dans une association du secteur de l'aide à domicile, la responsable formation explique que « *le salarié peut faire une demande individuelle, mais il y a peu de demandes. [...]. Dès que je recadre, que j'explique que ça doit être une formation en rapport avec l'entreprise et que 120 heures ne permettent pas de financer des formations longues, très souvent cela réoriente le salarié vers un autre dispositif, le Cif en particulier, surtout quand c'est une demande de formation diplômante* ».

Dans un groupe de l'agroalimentaire, « *en bureautique et en linguistique, les demandes sont à l'initiative des collaborateurs dans 90% des cas, et dans près de 100% des cas pour les formations en développement personnel (communication, expression, affirmation de soi, gestion du temps, etc.) et bien sûr pour les bilans de compétences* ».

... et incitation par l'encadrement

Dans une partie des entreprises, la mobilisation du Dif se fait avant tout à l'initiative de l'encadrement de proximité qui répercute les orientations de la politique de formation. C'est le plus souvent à l'occasion de l'entretien annuel que les besoins de formation et la mobilisation du Dif sont évoqués, soit de manière générale pour rappeler au salarié cette possibilité, soit de manière ciblée pour indiquer que telle ou telle formation se fera dans le cadre du Dif.

Selon les cas, la posture du management peut être orientée vers le conseil (accepter d'utiliser son Dif permettrait ou faciliterait l'accès à telle formation), ou vers une incitation plus directive (l'accès à telle formation est conditionné par l'accord de décompter sur le Dif). Dans la majorité des cas, les deux logiques coexistent et la mobilisation du Dif se fait au final dans le cadre d'un compromis et d'un accord relativement éclairé du salarié. Mais le dosage entre les deux logiques varie. Si dans certaines entreprises, le salarié est plus à l'initiative de la demande, l'entreprise acceptant assez volontiers les demandes de Dif, dans d'autres à l'inverse la mobilisation du Dif est très orientée par l'entreprise et le salarié n'a guère de latitude.

Dans une association du secteur de l'aide à domicile, l'employeur propose aux salariés d'imputer une formation sur leur Dif pour qu'elle ne soit pas financée intégralement sur l'enveloppe du plan de formation mais plutôt sur le Dif prioritaire. Les salariés reçoivent un courrier écrit pour les y inciter.

Dans une entreprise du secteur de l'animation, la responsable formation explique que la position des représentants du personnel sur le Dif amène l'entreprise à laisser l'initiative des demandes aux salariés. Sur la base de ces demandes spontanées, l'arbitrage se fait en fonction :

- de la nature de la demande, les demandes personnelles non justifiées par le poste occupé étant exclues,
- de la durée de la formation et des droits acquis par la personne, qui doivent être d'au moins 14 heures pour que l'Opca finance au titre du Dif prioritaire.

De son côté, l'employeur essaie d'inciter des salariés à utiliser leur Dif et il lui arrive de « négocier » pour qu'ils acceptent que certaines formations soient imputées sur leur Dif. La responsable formation a un rôle de conseil : « *Si un animateur vient me voir et ne sait pas trop quelle formation faire, je peux lui montrer le catalogue [des formations finançables via le Dif prioritaire], mais c'est à lui de demander. Je peux lui conseiller ensuite une formation, ou même l'organisme de formation, et l'accompagner sur son projet. Mais je dis aussi clairement : attention, là pour telle formation, je ne te suivrai pas, car il n'y a pas le financement, ou tu auras à ta charge tant* ».

Une codécision souvent déséquilibrée

La façon dont le processus de codécision est mené se décline dans l'échantillon selon trois grandes modalités.

Quelques entreprises s'inscrivent dans un processus de dialogue avec le salarié et de co-construction de la décision de mobilisation du Dif, dans une logique qu'elles présentent comme « gagnant-gagnant ». Mais de fait, ce sont elles qui définissent les termes de l'accord et qui, dans la grande

¹⁹ Il est toutefois possible que les salariés n'informent pas leur employeur de leur souhait d'utiliser leur Dif dans un objectif de départ de l'entreprise, d'où une sous-estimation de ce motif dans les déclarations recueillies auprès des employeurs.

majorité des cas, orientent les demandes vers des formations qui ont une utilité non seulement pour le parcours professionnel du salarié, mais également pour elles.

Dans un groupe du secteur transport-logistique, la directrice du développement des ressources humaines explique que la philosophie « gagnant-gagnant » revient à dire : « *je t'accorde le financement de cette formation qui rentre dans les priorités de la branche si en contrepartie tu acceptes que ce soit décompté sur ton compteur Dif* ». Selon elle, le principe de codécision est très inégal : « *certains salariés sont extrêmement passifs et désintéressés par la formation, alors que d'autres sont au contraire revendicatifs et pensent même que comme on parle d'un « droit individuel » l'employeur n'a pas son mot à dire* ».

Il est un cas où l'intérêt de l'employeur et du salarié se rejoignent : les formations aux savoirs fondamentaux : « *là c'est le Dif dans toute sa splendeur : certains salariés nous le demandent car cela peut leur permettre d'aider leurs enfants à faire leurs devoirs ; et nous cela nous va bien car on veut les amener à un certain niveau, avant qu'ils puissent éventuellement évoluer par la suite* ».

Dans une filiale d'un groupe chimique, la responsable des ressources humaines explique que le Dif est mobilisé lorsque le salarié formule une demande de formation (en demandant spontanément l'utilisation du Dif ou pas), que le supérieur hiérarchique et elle-même estiment non prioritaire. Il y a alors un « *travail en commun* » entre le manager et la responsable des ressources humaines : « *à chaque demande un peu atypique, la question se pose de savoir si on va orienter vers le Dif* ». C'est la responsable des ressources humaines qui est *in fine* décisionnaire. Le principal critère est « *que ça ait un lien avec le métier, que ça reste dans le champ professionnel. De toute façon, l'Opca a fixé le Dif prioritaire et il faut qu'il y ait un lien métier pour accepter sinon c'est de toute façon refusé par l'Opca* ».

Dans un groupe bancaire, le responsable formation explique que dans le processus de codécision, les managers de proximité se trouvent face à des publics dont l'appétence pour se former varie fortement : « *entre le jeune diplômé qui a la volonté, lors de sa prise de poste, de se former pour progresser, les salariés confrontés à des besoins de reconversion ou repositionnement, ou des seniors qui, surtout pour les 55 ans et plus, ont moins d'appétence pour se former, la discussion entre le salarié et son manager porte plus sur la priorisation par rapport aux envies* ». De fait, si les salariés peuvent exprimer leurs besoins de formation et en discuter avec leur supérieur hiérarchique, dans le cadre des entretiens professionnels annuels notamment, et si le salarié peut prendre l'initiative de solliciter son Dif dans ce cadre, l'arbitrage sur les parcours de formation reste assez contraint et le manager a un rôle décisif : s'il estime que la demande de formation n'est pas en lien direct avec une évolution professionnelle programmée, il peut la refuser.

Deuxième modalité, la « codécision » se réduit à demander au salarié l'autorisation d'utiliser son Dif. Cela peut se faire au cas par cas, en fonction de la nature de la demande. Mais dans certaines entreprises, cette pratique est systématique car au final, c'est le service des ressources humaines qui décide d'affecter la formation au plan de formation ou au Dif, et le salarié est quasiment mis devant le fait accompli.

Dans une association du secteur de l'aide à domicile, la responsable formation envoie en janvier, une fois les décisions de formation arrêtées dans le cadre de l'élaboration du plan de formation, un courrier aux salariés. Si la demande de formation est acceptée, on leur demande systématiquement l'autorisation d'utiliser leur Dif.

Dans un groupe du secteur de l'assurance, le principe est que toutes les actions de catégories 1 relèvent du plan de formation et que les actions de catégorie 2 sont automatiquement imputées sur le Dif si le salarié ne s'y oppose pas. Lors de l'entretien annuel, le salarié est incité par son manager à valider le formulaire d'imputation de la formation sur son Dif. S'il refuse, l'action entre dans le plan. C'est le service formation qui décide *in fine* les actions qui relèvent du plan (catégorie 1, ou catégorie 2 si le salarié n'a pas donné son accord pour déduire de son compteur) ou du Dif (catégorie 2 si le salarié est d'accord). Mais le salarié, lui, n'est pas informé précisément de la formation qui a été réalisée dans le cadre du Dif : cela reste « *la cuisine du service formation* ».

Enfin, paradoxalement, la codécision est parfois absente dans des entreprises pourtant très ouvertes à la formation puisque les demandes émanant des salariés sont quasiment toujours directement acceptées. L'absence de dialogue avec le management et de codécision peut générer une forme de frustration, alors que la demande de formation constitue une démarche importante pour le salarié.

Une faible proportion de refus face aux demandes de Dif

Dans l'ensemble des entreprises interrogées, les refus de Dif sont très rares. D'une part, il n'y a quasiment pas de demandes fantaisistes (cf. supra). D'autre part, il y a le plus souvent un cadrage en amont si bien que les demandes qui ne rentreraient pas dans le cadre prescrit sont rapidement abandonnées.

Dans une filiale d'un groupe chimique, la responsable des ressources humaines explique qu' « il y a eu par le passé un seul cas de refus pour une formation à la culture du bonsaï, mais il n'y a jamais eu deux refus de suite. Les salariés savent à quoi correspond le Dif, ont eu l'information sur le Dif prioritaire et savent ce qu'ils peuvent demander ».

Dans une PME industrielle, il y a selon le directeur des ressources humaines « très peu de refus, je dirais que 90 % des demandes ont un rapport direct avec le métier ».

Dans une association du secteur de l'aide à domicile, il y a peu de refus parce que, selon la responsable formation, « d'eux-mêmes, quand ils ont compris ce qui pouvait entrer ou pas sur le Dif, que ce n'est pas un vrai droit, les salariés abandonnent leur projet ».

Dans certains cas, un refus peut être motivé en fin d'année par une absence de budget. La demande peut être reportée et acceptée en début d'année suivante. Pour les rares refus, des possibilités de recours formalisées existent dans une partie des entreprises, notamment moyennes à grandes. Les représentants des salariés peuvent également être sollicités. Mais dans une autre partie des entreprises, le salarié n'a guère de recours au-delà d'une nouvelle tentative de dialogue avec son management.

3.1.4- Des modalités de mise en œuvre du Dif variables selon le degré de structuration de la politique de formation

L'entretien annuel, cadre privilégié de demande de Dif

Dans les entreprises peu structurées en matière de formation, la demande de Dif est traitée au cas par cas, comme n'importe quelle autre demande de formation. Dans les entreprises les plus structurées, la demande de Dif se fait principalement dans le cadre de l'entretien annuel²⁰, qui donne lieu à une remontée des besoins de formation. A partir de là, selon les cas, soit la demande de formation est directement transmise au service des ressources humaines comme « demande de formation en Dif » ; soit il s'agit d'une demande générique et le salarié est informé par son management qu'elle est susceptible d'être imputée sur son Dif dans le cadre d'un arbitrage réalisé par le service des ressources humaines.

En règle générale, l'organisme de formation est identifié par la personne ou le service en charge des ressources humaines. Dans quelques entreprises, c'est le salarié qui recherche la formation et l'organisme lorsqu'il s'agit du Dif, alors que le choix est prescrit par l'employeur pour les formations relevant du plan de formation. Cette autonomie n'est toutefois pas totale puisque l'entreprise valide *in fine* le choix et, le cas échéant, monte le dossier de demande de Dif puis le transmet à l'Opc. C'est toujours l'entreprise qui gère ensuite la relation avec l'Opc et la relation avec l'organisme de formation²¹.

Enfin, là encore selon le niveau de formalisation des pratiques de ressources humaines et la taille de l'entreprise, le salarié est soit informé par courrier soit oralement par son manager ou le service des ressources humaines, soit pas réellement informé du décompte des heures de formation sur son compteur Dif.

Le Dif, un enjeu mineur dans le dialogue social

Le Dif ne fait pas l'objet d'un dialogue social fort dans les entreprises interrogées. Même lorsque la formation est un sujet de mobilisation pour les représentants des salariés, le Dif n'est pas présenté par ces derniers comme un enjeu majeur²². Leur préoccupation est davantage l'accès global à la formation que le Dif. Par ailleurs, dans plusieurs entreprises, il y a peu de demandes d'information émanant des salariés adressées aux représentants du personnel. Ces derniers peuvent être ponctuellement interpellés en cas de désaccord entre un salarié et sa hiérarchie sur une demande de Dif, mais les cas sont rares.

²⁰ L'article L3121-46 du code du travail fixe un entretien annuel individuel avec chaque salarié : « il porte sur la charge de travail du salarié, l'organisation du travail du salarié, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale, ainsi que sur la rémunération du salarié ».

²¹ Il n'est cependant pas exclu, pour de très petites entreprises et notamment pour des salariés autonomes dans leur fonction, que ces derniers gèrent eux-mêmes la mise en œuvre de la formation et les aspects techniques et administratifs.

²² La situation a pu être différente pendant les deux ou trois années qui ont suivi la mise en place du Dif et la signature dans certaines entreprises d'un accord d'entreprise.

Dans une partie des entreprises, moyennes à grandes, une communication ciblée sur le Dif a été faite en direction des représentants des salariés au moment de sa création, le plus souvent sous forme de réunions de sensibilisation / formation. Les représentants syndicaux ont en parallèle eu accès à de l'information et parfois à des séances de formation auprès de leurs structures représentatives.

Parmi les représentants des salariés interrogés, on observe, comme chez les salariés, une appropriation inégale du Dif. S'ils ont dans l'ensemble une vision un peu plus juste du Dif et de sa logique que les salariés, ils n'en maîtrisent pas toujours précisément le cadre ni les modalités de mise en œuvre dans l'entreprise. Il est de ce fait parfois difficile d'apprécier la présentation qui en est faite par les représentants de l'entreprise. Dans certaines entreprises, cette appropriation incomplète se nourrit selon les acteurs interrogés d'un « manque de visibilité sur ce qui est fait ».

Plusieurs entreprises expliquent que le dialogue social est globalement bon sur les questions de formation, et que le Dif ne soulève pas de problèmes particuliers. Les entretiens menés auprès d'un ou des représentants des salariés ont confirmé (parfois nuancé mais pas réellement remis en cause) cette déclaration.

Dans une structure du secteur de l'aide à domicile, la responsable explique que « globalement, il y a un bon dialogue, les représentants du personnel sont conscients qu'il y a un effort formation important. Avant de leur soumettre le plan de formation prévisionnel en décembre, les représentants du personnel sont consultés en amont, dès octobre, et on leur communique déjà les orientations prévues, ils peuvent interagir. En comité d'entreprise, le Dif est peu abordé ».

Dans un groupe bancaire, le responsable formation estime qu'il y a des préoccupations communes et partagées avec les représentants du personnel sur le développement de la formation des salariés. Des points sur le Dif sont faits régulièrement en commission formation. Le responsable formation est régulièrement sollicité par les partenaires sociaux sur des questions techniques portant sur le Dif. Les représentants syndicaux peuvent intervenir en cas de désaccord sur un dossier.

Dans quelques entreprises, la mise en œuvre du Dif ne fait pas l'objet d'un consensus entre la direction et les représentants des salariés, le dialogue social étant tendu sur ce sujet.

Dans une structure associative, la direction des ressources humaines souhaitait initialement faire un catalogue de formations éligibles au Dif et inciter plus les salariés à le mobiliser. Mais les représentants du personnel ont estimé que « ce n'est pas à l'employeur d'orienter les demandes des salariés, le Dif est à leur initiative ». L'un d'eux déplore un déficit d'information de la part de la direction. Par ailleurs, il n'a pas le sentiment d'une réelle co-décision sur les demandes de Dif (ce que ne confirment pas réellement les salariés interrogés). Pour lui, l'employeur donne sa réponse sans entretien avec le salarié, et les motifs d'acceptation ou de refus sont peu lisibles. Au final, il n'a « pas le sentiment que les salariés soient suffisamment moteurs, et acteurs de leur projets de formation ici. On ne sait pas si le Dif est vraiment bien utilisé. [...] La concertation employeur / représentants du personnel n'est pas suffisante sur la formation. Et il faudrait aussi faire un bilan des actions qui ont été faites dans le cadre du Dif. Pour le moment on n'a pas de visibilité. C'est peut-être à nous, les délégués du personnel, de le faire davantage aussi. Et peut-être par l'intermédiaire de l'Opca ? ».

3.1.5- Les formations financées via le Dif, plutôt courtes et souvent pendant le temps de travail

A l'exception des entreprises les plus structurées en matière de formation ou dans les petites structures où les dossiers se comptent en unités, il y a peu voire pas de données et d'analyses précises concernant les publics concernés par le Dif, le type de formations suivies et leurs modalités de mise en œuvre²³. Néanmoins, les entretiens réalisés ont permis de recueillir quelques informations.

Premier constat, de la forte hétérogénéité des pratiques des entreprises en matière de Dif résulte un taux de salariés bénéficiaires très variable, allant de quelques dossiers isolés chaque année à des taux significatifs dans les entreprises ayant une politique volontariste sur le Dif. Logiquement, le taux de mobilisation du Dif est nettement plus important dans les entreprises où il est mobilisé pour des actions de formation pouvant aussi relever du plan de formation.

²³ Certaines entreprises n'ont pas donné suite aux demandes d'information complémentaire qui ont été formulées lors de l'entretien. Il est possible que cette attitude traduise une forme de rétention d'information. Mais elle reflète le plus souvent une faible capitalisation de celle-ci au sein de l'entreprise, couplée à un intérêt modéré pour le Dif comparativement à d'autres enjeux probablement jugés plus importants de la politique de formation.

Dans un groupe de l'agroalimentaire, la mobilisation du Dif concerne 6% des dossiers formation traités. Les formations Dif concernent à 55% des ouvriers et des employés (qui représentent 80% des salariés) et à 45% des cadres et agents de maîtrise. Ces taux sont expliqués par le responsable formation par le fait que « *le type de formations qui sont aujourd'hui effectivement financées [dans le cadre du Dif] (bureautique, linguistique...) attire peu certains ouvriers ou opérateurs* ».

Dans une structure du secteur de l'animation, la direction comme les salariés constatent « *une fracture entre les permanents, qui peuvent y accéder car ils sont à temps complet à l'année, et les non permanents, qui n'ont que peu d'heures mobilisables* ».

A l'opposé dans une société du secteur de l'assurance dans laquelle le plan de formation est « différé », le taux de mobilisation du Dif atteint 16% en moyenne (soit 6.5% des heures de formation du plan) et même 28% chez les salariés non cadres du siège social.

Deuxième constat, dans toutes les entreprises interrogées, le Dif est très rarement utilisé pour les salariés en CDD.

Dans une association du secteur de l'aide à domicile, « *il n'y a pas de demandes. Il faut 4 mois de CDD pour ouvrir des droits, et la plupart ici sont des CDD courts* ».

Dans un groupe de l'agroalimentaire, « *les salariés en CDD accèdent extrêmement peu au Dif. Les droits acquis étant proratisés, ils sont souvent faibles. Sachant que ne sont financées que des formations d'au moins 14 heures, hormis des CDD longs, tous n'ont pas leur compteur (hormis quelques cas de personnes ayant cumulé des CDD). De plus, la formation doit être effectuée avant la fin du CDD. Surtout, comme pour les Cif CDD, les salariés en CDD sont assez peu informés sur leurs droits, et cherchent en priorité un emploi plus qu'une formation. Avec la portabilité, ils peuvent toutefois, quand ils sont demandeurs d'emploi, utiliser leurs droits acquis* ».

De la même façon, les responsables formation expliquent qu'ils ne traitent quasiment jamais des demandes émanant de salariés quittant l'entreprise.

Dans un service d'aide à domicile, il n'y a jamais eu de demande de la part de salariés licenciés pour utiliser leur Dif pendant leur préavis : « *on n'accompagne pas les personnes licenciées pour inaptitude par exemple, on ne les incite pas à utiliser leur Dif pour préparer autre chose ensuite. Et le Dif serait de toute manière trop court pour préparer une reconversion* ».

Dans une entreprise du secteur du transport et de la logistique, la pratique est plutôt de solder les droits. Il arrive qu'en cas de transaction par exemple, il y ait un solde versé (x heures sur le compteur x 9,15 euros). Souvent, le sujet du Dif apparaît en cas de situation conflictuelle entre l'employeur et le salarié, où le Dif « *devient une arme* » dans ce conflit pour négocier, même si le salarié n'a jamais demandé à l'utiliser avant.

Troisième constat, les types de formations suivies sont en partie déterminées, à tout le moins fortement influencées dans certaines entreprises et certaines branches par l'existence de Dif prioritaires. Par exemple, un Opcva ne valide actuellement que des formations de plus de 14 heures contre 21 heures auparavant.

Les formations réalisées via le Dif semblent de courte durée, de 10 à 20 heures, surtout pour les formations de perfectionnement métier, ou encore en bureautique. Des formations peuvent atteindre entre 35 et 50 heures, mais elles ne vont le plus souvent guère au-delà.

Les formations en Dif sont dans une forte majorité des entreprises interrogées réalisées pendant le temps de travail. Dans quelques entreprises toutefois, elles se déroulent hors temps de travail en raison soit de la nature de la formation²⁴ soit des contraintes d'organisation du travail²⁵.

Au sein de l'échantillon, les formations Dif couvrent les thématiques suivantes :

- bureautique
- comptabilité

²⁴ Cours du soir au CNAM, stages de récupération de points du permis de conduire sur deux jours dont l'un le vendredi et l'autre le samedi, que le salarié doit poser en jour de congés.

²⁵ Dans le secteur de l'animation, il est difficile de trouver des formations réalisables sur le temps de travail pour des salariés en horaires atypiques.

- management / développement personnel
- des formations métiers non obligatoires sur des thèmes très variables en fonction de l'activité de la structure et des besoins des salariés (techniques d'animation, manutention, etc.)
- maîtrise des savoirs fondamentaux
- plus rarement, des formations de préparation à un concours.

Dans les entreprises internationales, le Dif est également souvent utilisé pour les formations en langues. Dans plusieurs entreprises interrogées, le Dif a accompagné la stratégie d'internationalisation et a constitué au cours des dernières années un outil de développement des formations en langues, peu réalisées jusque là.

Selon plusieurs entreprises interrogées, le Dif a permis une diversification des thématiques des formations et des modalités de formation, avec par exemple davantage de formations individuelles ou interentreprises.

Dans un groupe de l'agroalimentaire, la responsable formation explique que « *les formations financées dans le cadre du Dif viennent en complément, et diversifient les formations « métier » que l'on finance sur le plan* ».

Selon la responsable du développement des ressources humaines d'une entreprise du secteur de la chimie, le Dif est devenu un moyen de faire des formations moins axées sur la technique et le métier et davantage sur le développement personnel, le management, et les compétences transversales. Cela a aussi permis « *d'individualiser et d'adapter les modalités de formation, par exemple faire des formations au management en individuel. Avant, il y avait beaucoup de formations en inter, on fait plus souvent du sur-mesure maintenant* ».

Le Dif permet parfois de financer des VAE et des bilans de compétence. Même si le nombre de dossiers est faible, certains responsables formation le présentent comme une véritable ouverture.

3.1.6- Le regard de salariés sur le Dif : en demi-teinte

Les témoignages de salariés rencontrés confirment la diversité, saisie à partir des propos des responsables d'entreprises, des pratiques d'information et de mobilisation du Dif par les entreprises.

L'information reçue sur le Dif

Les salariés rencontrés déclarent avoir été informés par leur employeur de la possibilité de recourir à leur Dif via un support écrit. Toutefois, bien qu'ils aient mobilisé leur droit, ils semblent en avoir une connaissance lacunaire, tant de ses modalités de fonctionnement que de financement.

« *J'ai eu connaissance du Dif par l'intermédiaire de l'entreprise : on a eu une note de service informant de la possibilité d'utiliser le Dif, qu'on avait droit à un certain nombre d'heures. J'ai compris que c'était l'occasion de me former sur des thèmes en dehors de la profession, mais qui peuvent apporter au poste qu'on occupe, sur des sujets divers qu'on n'a pas l'occasion tous les jours d'aborder* » (salariée secteur bancaire).

« *C'est la lettre de la directrice des ressources humaines qui m'a permis d'avoir des informations sur le Dif. J'ai exposé mon projet de faire un bilan de compétence à la directrice des ressources humaines qui m'a donné son accord. Elle m'a remis un vade-mecum sur le bilan de compétences avec la liste des organismes* ». Ce salarié ne connaît au final pas très bien le fonctionnement du Dif. Il sait simplement qu'il a « *droit à de la formation qui doit être en lien avec mon métier et que l'entreprise cotise pour ça* » (salarié d'une PME du secteur automobile).

« *J'avais déjà réalisé un Dif dans une autre entreprise pour faire de l'anglais. Je connaissais grosso modo le principe : 20 heures par an, avec une limite de 120 heures, la possibilité de refus de l'employeur* » (salariée de PME secteur automobile). En revanche, cette salariée n'a pas de connaissance sur le montant du financement, ni sur ce qui peut être fait ou pas dans le cadre du Dif dans sa branche.

L'origine et le dialogue autour de la demande de Dif

Les entretiens réalisés auprès de salariés corroborent le caractère diversement équilibré, plus ou moins transparent selon les entreprises, de la décision de mobilisation du Dif. Celle-ci semble se déclinier le long d'un continuum. A l'une des extrémités, la demande spontanée du salarié donne lieu à une discussion avec l'employeur qui relève d'une véritable co-décision. A l'opposé, l'employeur impute sur le Dif la formation demandée par le salarié en l'en informant au dernier moment, mettant celui-ci devant le fait accompli. Entre ces deux pôles, le salarié peut être amené à batailler avant d'obtenir une formation dans le cadre du Dif, ou l'obtenir sans trop de difficulté mais ne pas être accompagné dans sa recherche d'un organisme de formation.

« *J'ai dû faire un peu le forçing avec le directeur des ressources humaines car au départ, ma formation ne semblait peut être pas prioritaire, ils ne voulaient pas la financer. J'ai toujours financé moi-même toutes les formations que j'ai faites. Sinon on a toujours le risque d'attendre longtemps un accord. Je me suis dit que je serais à la retraite avant d'avoir la réponse. J'ai des droits sur le Dif (j'avais mes 120 heures) autant que cela serve. Mais il a vraiment fallu que je discute pour que ce soit accepté* » (salariée dans le secteur de l'aide à domicile).

Une salariée d'une PME du secteur automobile explique qu'elle souhaite suivre une formation de remise à niveau en comptabilité. Son objectif est d'assurer son employabilité. Cette formation n'est pas nécessaire pour son poste actuel qui requiert des tâches répétitives qu'elle maîtrise déjà. Mais avec cette formation, elle espère « *assurer ses arrières : on ne sait jamais ce qui peut se passer dans l'entreprise* » et s'ouvrir des opportunités dans d'autres entreprises. Sa demande de Dif a fait suite au courrier envoyé par la directrice des ressources humaines, elle a été la voir pour lui présenter son projet et la directrice des ressources humaines lui a donné son accord. Elle recherche elle-même depuis un mois un organisme de formation et estime qu'elle n'est pas soutenue par l'entreprise dans cette recherche.

Une salariée du secteur bancaire explique qu'elle a « *fait en 2007 une formation à l'expression orale de 3 jours pour apprendre à m'exprimer. J'avais reçu la circulaire et j'avais vu que ça correspondait à ce que je recherchais. On m'a demandé de justifier en quoi ça m'apportait quelque chose dans mon domaine professionnel car il fallait que ça apporte un plus à notre profession. J'ai dit que c'était pour mieux gérer les réclamations client au téléphone. Ce n'était pas lié directement au poste occupé [secrétaire à l'époque] mais j'avais parfois quand même la possibilité de m'en servir dans le contexte professionnel. Je n'avais jamais demandé auparavant car je ne savais pas qu'on pouvait être formé sur ce genre de choses par l'entreprise. Pour trouver l'organisme de formation, j'ai posé des questions à la direction des ressources humaines qui m'a remis un catalogue. J'ai ensuite rempli un formulaire qui a été validé par la direction des ressources humaines et la direction générale. [...] On peut dire qu'il y a eu codécision* ». Cette même salariée a ensuite fait en 2012 une seconde formation en bureautique, en e-learning et sur le temps de travail, sur son Dif. « *On m'a demandé d'utiliser mon Dif car mon supérieur pensait que j'avais besoin de me perfectionner en Powerpoint et Excel. Je conteste un peu cette façon de faire car j'aurais aimé garder le Dif et j'ai beaucoup regretté de dépenser mon temps de cette façon. J'ai découvert que c'était pris sur le Dif quand j'ai reçu la convocation. Mon chef m'a confirmé que la formation était prise sur le Dif, je n'ai rien dit car il n'y a rien à dire mais j'ai pensé que ce n'était pas correct. [...] Je pense que c'est une volonté de la direction des ressources humaines pour éviter qu'il y ait d'autres demandes de Dif plus personnelles, pour éviter les demandes hors cadre. Il n'y a pas eu de codécision, j'ai été mise devant le fait accompli mais j'étais tout de même partante pour faire la formation* ».

L'apport et les limites perçues du Dif

Même si certains salariés indiquent un élargissement de la palette des formations suivies grâce au Dif, d'autres n'en perçoivent pas la valeur ajoutée : les formations accessibles leur paraissent peu différentes de celles auxquelles ils ont déjà accès dans le cadre du plan de formation, ou bien trop courtes pour permettre une évolution professionnelle ou améliorer l'appétence pour la formation lorsqu'elle est faible.

« *Le point positif du Dif est le système de cumul des heures : on a horreur de se dire qu'on va perdre des heures une fois qu'on en a capitalisé 120. Donc, tous les 6 ans, les salariés peuvent se pencher sur la formation et réfléchir aux compétences transversales qu'ils aimeraient bien développer* ».

« *On ne sait pas toujours ce qu'on peut choisir, il faudrait que l'on puisse nous guider davantage* »

« Je pensais que le Dif était pour toutes les formations y compris celles qui sont hors du cadre professionnel strict : l'art floral, se former aux outils internet pour protéger ses enfants, des formations courtes qui ne justifieraient pas un Cif. Mais j'ai compris que ce n'était pas le cas. Du coup, le Dif est bien, mais cette restriction fait que pour de nombreux salariés, le Dif n'a rien changé : on cumule des droits qu'on n'utilise pas forcément. Certains ne voient pas l'apport » (salariée groupe de transport-logistique).

Pour une salariée chef de projet en informatique du secteur de l'assurance, la formation « Se connaître » lui apporte dans son poste actuel plus d'aisance, quand elle est en relation avec les autres unités du groupe, et également pour ses relations avec des prestataires qu'elle est amenée à gérer. La formation au management lui sert pour mieux négocier avec eux, imposer ses demandes et dialoguer. Elle pense qu'à terme, cette formation pourra aussi contribuer à faciliter son évolution professionnelle vers un poste de niveau supérieur. *In fine*, le Dif lui paraît surtout utile dans de petites entreprises qui font peu de formations : « ici, on ne voit pas trop la différence par rapport aux formations faites sur le plan ».

Une salariée du secteur de l'animation a réalisé trois formations de 14 heures via le Dif. Elle estime que les trois lui sont directement utiles pour son poste actuel mais qu'elles sont plus des « piqûres de rappel, de la remise à jour de connaissances, ou du perfectionnement sur mes acquis professionnels ». Elle ne voit pas vraiment l'effet des formations suivies sur son évolution professionnelle : « ici, c'est limité, on fait surtout des formations de 14 heures maximum avec notre Dif ».

« Les conducteurs ne voient pas l'intérêt de se former. L'offre est bonne, mais il n'y a pas de demande. Nous les conducteurs routiers, nous considérons souvent que nous n'avons pas besoin de formations pour notre métier car nous avons été formés au départ. Même moi, délégué syndical, je n'ai pas profité de mon Dif, parce que je n'avais pas besoin de stages de rattrapage de points de permis, et je ne vois pas bien l'utilité des formations qu'on propose pour moi, en tant que conducteur. Ce serait plus intéressant si on pouvait se former pour se reconvertir, changer de métier. Or ces 120 heures sont une durée très courte » (salarié et délégué syndical entreprise de transports routiers).

3.1.7- Les Cif consécutifs à un refus par l'employeur et le Dif-CDD : une faible utilisation

Seul le Fongecif de la région Bretagne a été rencontré. Les éléments ici présentés sont donc très partiels²⁶.

Les demandes suite à un refus de Dif : des cas rares

Seules cinq demandes de Cif suite à un refus par l'employeur sur deux années consécutives d'accorder une formation dans le cadre du Dif ont été adressées depuis 2004 au Fongecif de Bretagne. Quatre ont été acceptées et une seule refusée. Du fait de ce faible volume, le Fongecif n'a pas mis en place de procédures particulières pour traiter les demandes, ni défini de critères particuliers ou de priorités. Les demandes de Cif consécutives à un refus de Dif sont traitées comme les autres demandes de Cif mais le dossier est plus simple à monter (remboursement uniquement des frais pédagogiques car il n'y a pas de prise en charge de rémunération du salarié).

Les demandes consécutives à un refus de Dif sont faites soit à l'initiative du salarié soit parfois de l'employeur (s'il relève du Fongecif et non d'un autre OPACIF) lorsque le projet de formation du salarié peut mobiliser en cofinancement le Dif et le Cif. Ce cas concerne des projets de qualification impliquant une formation longue dont l'employeur perçoit un intérêt pour l'entreprise mais qu'il n'a pas les moyens de financer seul. Il y a alors une discussion entre l'employeur, le salarié et le Fongecif pour monter ce type de cofinancement, qui resterait rare.

²⁶ L'encadré 1 (cf. supra) rappelle les dispositions prévues par la loi en cas de refus par l'employeur de la demande d'un salarié de mobilisation de son Dif.

Deux raisons peuvent expliquer la rareté des demandes de Cif suite à refus de Dif : un défaut d'information des salariés et un phénomène de découragement : quand l'employeur refuse, il est probable que des salariés renoncent à leur projet.

Le Dif-CDD : très peu de demandes

Le volume de dossiers Dif-CDD financés par le Fongecif Bretagne est très faible : 36 de 2007 à 2012. Si l'on excepte les 22 dossiers financés exceptionnellement en 2009 pour une seule entreprise de transport maritime (pour des saisonniers), le nombre de dossiers se réduit à 14.

Plusieurs raisons se cumulent pour expliquer ce faible nombre : la rareté des CDD de 4 mois et plus ; la faiblesse des droits acquis (avoir 4 mois de CDD à temps complet donne droit à un peu moins de 7 heures de formation) ; la réticence des employeurs à laisser le salarié en CDD partir en formation alors qu'ils l'ont recruté pour assurer le remplacement d'un salarié absent ; la complexité du dispositif, les droits acquis pouvant relever de plusieurs Opcas différents²⁷. En outre, quand le salarié a acquis des droits, il est souvent trop tard pour les exercer car le CDD est terminé. L'ex-salarié bascule alors dans le statut de demandeur d'emploi qui donne accès à d'autres dispositifs de formation. De plus, le Cif-CDD est plus facilement mobilisable²⁸. Enfin, il y a comme pour le Dif-CDI une sous-information des employeurs et des salariés sur le dispositif, d'autant que peu d'employeurs notifient au salarié en CDD ses droits et l'Opacif dont il relève dans le bordereau individuel d'accès à la formation.

Selon le Fongecif Bretagne, les formations Dif-CDD financées sont réalisées pendant le temps de travail pour une durée moyenne de 18 heures et un financement moyen de 250 euros par dossier. Les refus concernent principalement des formations qui n'étaient pas éligibles (personnes qui ont demandé à faire la formation alors que leur CDD était achevé, ou qui n'avaient pas leurs droits, ou relevaient d'un autre Opcas). En dehors de ces cas, toutes les demandes ont été acceptées, il n'y a pas de priorités.

3.2- LE DIF PORTABLE

3.2.1- Un dispositif complexe appelant une meilleure information des demandeurs d'emploi

L'activation du Dif portable suppose l'information de trois catégories d'acteurs : Pôle emploi, les Opcas et les demandeurs d'emploi.

Les équipes de Pôle emploi

L'information du réseau Pôle emploi à la suite de l'instruction de mise en œuvre du Dif portable a été dispensée au cours de l'année 2010. Les directions régionales rencontrées n'ont pas réalisé de communication spécifique sur le Dif portable au-delà de la diffusion de l'instruction nationale. Les informations se sont limitées à la diffusion de notes techniques et réglementaires portant sur la mobilisation de l'enveloppe AIF en complément du Dif portable.

Au sein des agences de Pôle emploi, l'information sur le Dif a été donnée au fil de l'eau, avec en général des rappels en réunion d'équipe mensuelle. Seule une agence rencontrée a fait appel à un intervenant extérieur, le Fongecif, pour présenter le dispositif aux conseillers. Chaque site Pôle emploi est doté d'un référent formation qui relaie l'information entre le niveau régional et les équipes locales. Les référents formation ont été informés de la mise en place et des modalités de mise en œuvre du Dif portable par la hiérarchie de Pôle emploi, comme pour les autres sources de financement de la formation, sans action spécifique. Ils ont pu prendre l'initiative de construire en agence des outils d'information *ad hoc*²⁹.

²⁷ Ceci tient au fait que les personnes qui cumulent des CDD font souvent aussi de l'intérim, accumulent des droits relevant du Faf TT, du Fongecif et d'autres Opcas parfois. Or ces droits ne sont pas cumulables auprès d'un seul Opcas.

²⁸ Il faut avoir 4 mois de CDD au cours des 24 derniers mois ou justifier de 24 mois dans les 5 dernières années. A titre indicatif, en 2011 en Bretagne, 283 bénéficiaires du Cif CDD ont obtenu un financement par le Fongecif.

²⁹ Diffusion de l'information auprès des conseillers, rédaction d'une note de synthèse, intervention en réunion de service, organisation de groupes de travail sur la mobilisation de l'AIF + Dif.

Les Opca

Suite à la loi de 2009, les conseillers des différents Opca rencontrés ont été informés des modalités de mise en œuvre du Dif portable³⁰. Mais le Dif portable étant activé à la demande des individus et non des employeurs, les Opca n'ont pas mené de promotion ni de communication spécifique à destination de leur public traditionnel que sont les entreprises.

Les demandeurs d'emploi

Selon les conseillers Pôle emploi rencontrés, le Dif portable est un dispositif peu connu et mal approprié par les demandeurs d'emploi. Les demandes spontanées sont rares, et plus nombreuses de la part des personnes les plus qualifiées en général mieux informées et plus enclines à se former. Afin de mieux informer les demandeurs d'emploi sur les différentes possibilités de financement de la formation dont le Dif, certaines agences Pôle emploi ont mis en place des sessions d'information. Elles sont animées par le référent formation et/ou un conseiller spécialisé dans les outils de la formation. La possibilité de mobiliser le Dif portable est également évoquée en cours d'accompagnement, en entretien individuel lorsque la demande de formation émane du demandeur d'emploi. Pôle emploi a également édité différents supports de communication pour présenter le Dif portable aux demandeurs d'emploi. Ces supports sont disponibles sur papier dans les agences ou sur le site Internet de Pôle emploi.

Une partie des demandeurs d'emploi interrogés déclarent avoir eu avoir pris connaissance du Dif et de sa portabilité au cours de leur dernier emploi : « *mon employeur adressait un relevé d'heures tous les ans, et j'ai eu une attestation avec mon compteur Dif lors de ma démission. Je croyais qu'on ne pouvait l'utiliser qu'en tant que salarié, mais j'ai vu sur mon certificat de travail qu'il y avait une possibilité en tant que demandeur d'emploi* ».

3.2.2- Le Dif portable : une source de financement subsidiaire

Le rôle de Pôle emploi est relativement limité en matière de Dif portable. Certes, le conseiller Pôle emploi émet un avis sur les demandes des demandeurs d'emploi éligibles, mais il n'est que consultatif³¹ (cf. supra encadré 2). Pôle emploi intervient principalement via l'Aide Individuelle à la formation (AIF) couplée au Dif portable (cf. supra encadré 2) et sur l'articulation de cette combinaison avec les autres dispositifs de formation. Cette articulation se décline diversement selon les régions.

Dans deux des quatre directions régionales de Pôle emploi rencontrées, la consigne donnée aux conseillers est d'utiliser le Dif portable et le complément AIF comme financement subsidiaire. Une hiérarchie des différentes sources de financement de la formation a été définie de manière plus ou moins formalisée : la priorité doit être accordée d'abord aux formations de droit commun³², puis aux actions de formation conventionnées de Pôle emploi (AFC), ensuite à la préparation opérationnelle à l'emploi (POE) individuelle ou aux actions de formation préalables au recrutement AFPR³³, puis finalement aux financements subsidiaires de Pôle emploi dont l'AIF+Dif. C'est le cas en Ile-de-France et en Bretagne. Par exemple, il est demandé aux conseillers bretons de privilégier en priorité les programmes de stage de la région (Programme Bretagne Formation³⁴ et Programme Régional Supérieur³⁵), puis les aides individuelles de la région Bretagne (Chèque Force, Chèque Qualification), puis les actions de formation conventionnées (AFC) de Pôle emploi³⁶, la POE individuelle³⁷ ou

³⁰ Pour le Dif portable en situation de chômage, les Opca instruisent les dossiers en vérifiant l'éligibilité de la demande, sa conformité au cadre légal et les limites de financement compte tenu des heures acquises et monétisées. Le cas de Dif portable entre deux emplois se rapproche davantage du Dif « classique », dans la mesure où il requiert l'aval du nouvel employeur pour être activé. Les Opca sont alors dans leur posture habituelle de conseil aux entreprises sur les aspects juridiques et d'optimisation du financement de la formation

³¹ Dans la majorité des cas, l'Opca semble suivre l'avis du conseiller Pôle emploi. Rares ont été les différends évoqués.

³² Formations collectives des régions dans le cadre des Contrats de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDF), aides individuelles des régions comme les Chèques Formation.

³³ Mais s'agissant de mécanismes de formation avant l'embauche, il est nécessaire de trouver une entreprise et une offre d'emploi pour activer ces financements, qui restent donc plus difficiles à mettre en place que le Dif.

³⁴ Formations de niveau 4 et 5.

³⁵ Formations niveau 3 et 2.

³⁶ Elles couvrent principalement les métiers en tension.

l'AFPR s'il y a une perspective de recrutement, et finalement en dernier recours, les AIF. A l'opposé, les conseillers Pôle emploi de la région Rhône-Alpes n'ont pas reçu d'instructions particulières sur la prescription du Dif portable et de l'AIF+Dif.

Dans les faits, la mobilisation de l'AIF+Dif est hétérogène selon les directions régionales rencontrées, et pas toujours en lien avec la diversité des instructions régionales. Ainsi en Ile-de-France, le recours à l'AIF+Dif représentait le plus grand nombre de dossiers d'AIF financés au premier semestre 2012, malgré les instructions de priorisation. A l'opposé, l'AIF+Dif est peu mobilisée en région Rhône-Alpes : à l'absence d'instructions s'ajoute la difficulté de maîtriser ce dispositif complexe, qui a constitué un obstacle à sa prescription alors que ce ne fut pas le cas en Ile-de-France³⁸. L'hétérogénéité de la mobilisation de l'AIF+Dif est aussi en partie corrélée à l'assèchement, variable d'une région à l'autre, des autres enveloppes de financement de la formation.

En revanche, un point commun aux régions rencontrées est que les cas de cofinancement avec d'autres dispositifs sont rares. Le Dif portable reste un outil isolé, qui ne s'inscrit pas naturellement dans une logique de parcours global de formation. Une explication réside dans le fait que les conseillers Pôle emploi mobilisent avant tout les aides à la formation qu'ils maîtrisent le mieux. Or l'AIF+Dif est un outil complexe. En outre, ils ont à leur disposition d'autres dispositifs, de plus en plus nombreux, de financement de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi³⁹. Enfin, en l'absence d'accord cadre ou de convention bilatérale Pôle emploi/Opca spécifiques sur le Dif au niveau régional, les relations entre les directions régionales Pôle emploi rencontrées et les Opca en régions sont peu formalisées, et le Dif n'est pas un axe d'action prioritaire.

3.2.3- Une mise en œuvre impliquant les Opca, Pôle emploi et les demandeurs d'emploi

Les modalités d'activation du Dif portable pour les demandeurs d'emploi présentent des points communs dans l'ensemble des régions investiguées. Le processus type peut se décliner comme suit :

- Le conseiller Pôle emploi émet un avis favorable à partir des mêmes critères que ceux retenus pour tout autre projet⁴⁰ :
- Le demandeur d'emploi demande un ou plusieurs devis de formation indiquant le programme de formation.
- Le demandeur d'emploi prend contact avec l'Opca : il remplit une demande de prise en charge (propre à chaque Opca) et transmet l'ensemble des pièces (avis de Pôle emploi, devis de formation, position du compteur Dif, niveau de prise en charge demandé).
- L'Opca instruit la demande de prise en charge du Dif portable en vérifiant sa conformité et son éligibilité au regard du cadre légal. Il ne porte pas de jugement sur le fond des projets.
- L'Opca informe le demandeur d'emploi de sa décision (accord sur la prise en charge et montant le cas échéant).
- Le demandeur d'emploi revient vers son conseiller Pôle emploi avec l'accord de l'Opca. Le conseiller peut éventuellement mobiliser l'AIF en complément (cf. infra).
- Lorsqu'il y a activation de l'AIF, les dossiers sont envoyés par les agences à la direction régionale de Pôle emploi. L'AIF valant Attestation d'inscription à un stage, elle est saisie dans le dossier du demandeur d'emploi avec le programme de formation, la certification et les bilans de présence transmis par l'organisme de formation.
- Le dossier est archivé une fois l'AIF liquidée.

Le mécanisme d'activation du Dif portable suscite plusieurs interrogations. Tout d'abord, il existe autant de formulaires de demande de Dif portable que d'Opca. Cette hétérogénéité, source de complexité administrative, est déplorée par les conseillers Pôle emploi. En revanche, les demandeurs d'emploi interrogés jugent les démarches administratives plutôt simples à effectuer et n'ont pas

³⁷ Les agences Pôle emploi mettent en œuvre la POE collective mais elles ne sont pas à l'origine de la prescription, les Opca la géant directement avec la direction régionale Pôle emploi.

³⁸ La complexité du dispositif a été mentionnée par les conseillers en Ile-de-France, mais elle n'a pas été un frein.

³⁹ En 2010 et 2011, les AFC et AFPR héritées de l'ANPE et des Assedic ont été complétées par 7 types d'AIF, la POE individuelle et la POE collective.

⁴⁰ Le projet doit être réaliste au regard de la situation du marché de l'emploi et suffisamment finalisé pour éviter « *que le demandeur d'emploi perde son temps ou qu'on dépense inutilement de l'argent public* ». Selon les conseillers rencontrés, une grande partie des projets validés concernent des formations obligatoires pour occuper un poste. Les demandes fantaisistes sont rares.

rencontré de difficultés⁴¹. Par ailleurs, les échanges entre les conseillers Pôle emploi et les Opca sur la mise en œuvre du Dif portable semblent insuffisants. Dans trois régions, les liens entre les agences Pôle emploi et les Opca sont rares voire inexistantes, en tout cas spécifiquement sur la mise en œuvre opérationnelle du Dif portable. Il peut en résulter une difficulté pour les conseillers de Pôle emploi de connaître les raisons des refus par les Opca de demandes (néanmoins relativement rares). Ont été cités des exemples de refus sur des motifs qui paraissaient infondés aux conseillers Pôle emploi rencontrés (obligation de consommer ses droits en une seule fois sinon ils sont perdus, existence d'une date de « péremption » des droits acquis, impossibilité de différer la formation en cas de reprise d'activité).

3.2.4- Les caractéristiques des formations financées

Des formations mal connues en raison d'un suivi très lacunaire

Dans les agences Pôle emploi rencontrées, le Dif est très peu suivi : les avis formulés par les conseillers ne sont pas tracés et il n'existe pas d'informations centralisées sur les suites données aux avis formulés (entrée effective ou non du demandeur d'emploi en formation). « *On ne le sait que si le demandeur d'emploi informe le conseiller qu'il a réellement suivi une formation ensuite* ». Il n'existe pas non plus d'indicateurs spécifiques au Dif portable dans les dialogues de gestion entre les niveaux régional, territorial et local. Par ailleurs, les informations contenues dans les dossiers de demande d'activation de l'AIF+Dif ne sont pas exploitées. Il n'existe donc pas de vision consolidée de la nature des actions de formation prises en charge ni des caractéristiques des demandeurs d'emploi mobilisant leur Dif portable. Les informations présentées ci-dessous s'appuient donc uniquement sur les déclarations des conseillers et des demandeurs d'emploi interrogés.

Un financement qui oriente de facto vers des formations courtes

L'enveloppe maximum accordée au Dif portable par les Opca est de 1 098 € (120 heures x 9.15 €). L'AIF peut compléter cette somme à hauteur de 1 500 € maximum (cf. supra). Ce montant du Dif paraît adapté pour financer des formations courtes mais pas pour des actions longues.

Le Dif portable étant un outil de financement de la formation parmi d'autres mobilisés en fonction du projet du demandeur d'emploi, il n'y a pas de ciblage particulier des formations à financer via le Dif. Au sein de l'ensemble des agences rencontrées, les formations les plus fréquemment financées sont, aux dires des conseillers :

- Les formations courtes et obligatoires, comme les habilitations électriques, le certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES)
- Les formations à la maîtrise de logiciels spécifiques
- Le perfectionnement en langues vivantes
- Le perfectionnement à l'utilisation des outils bureautiques
- La réalisation d'un bilan de compétences.

Très marginalement, le Dif sert à financer un ou des modules d'une formation diplômante.

Des bénéficiaires aux profils variés

Corollaire du caractère souple et relativement ouvert du Dif, il est difficile de dresser un profil type des demandeurs d'emploi activant leur Dif portable. Les conseillers rencontrés ne notent pas de particularités en termes de catégorie socioprofessionnelle, d'âge ou de durée d'inscription au chômage.

Voici quelques exemples de demandeurs d'emploi interrogés.

A 40 ans, sans diplôme, X travaillait depuis 6 ans en tant que magasinier-cariste au sein d'une enseigne de bricolage. Il demande une rupture conventionnelle à son employeur en raison d'une dégradation du climat social dans l'entreprise. Après s'être inscrit à Pôle emploi, il a rapidement demandé à recycler ses habilitations CACES afin de rester employable. Son conseiller lui a proposé de mobiliser son Dif portable pour financer ces formations.

⁴¹ Ce constat repose toutefois sur l'interrogation d'un faible nombre de demandeurs d'emploi et mériterait d'être davantage étayé.

Y a 45 ans. Après l'obtention d'un DUT génie thermique et énergie, il a travaillé pendant 23 ans dans la même entreprise. Il a occupé différents postes jusqu'à devenir responsable du marketing. Licencié, il bénéficie d'un accompagnement renforcé dans le cadre du dispositif Convention de Reclassement Personnalisé (CRP) assuré par un opérateur privé de placement. C'est au bout de plusieurs mois d'accompagnement qu'un projet de bilan de compétences a émergé, avec la possibilité de financement par le Dif portable identifiée par le conseiller en charge de son accompagnement.

Z a obtenu en formation initiale un BTS Maintenance et en formation continue un titre d'ingénieur. Il est devenu chronométrier dans l'industrie avant de trouver un poste d'ingénieur méthodes. Après avoir négocié une rupture conventionnelle, il s'inscrit à Pôle emploi et son conseiller évoque la possibilité de financer des formations par le Dif portable. Cette opportunité le convainc d'entreprendre une formation en anglais, dont la maîtrise approximative pouvait être un frein dans sa recherche d'emploi.

4- TYPOLOGIE DES MODALITES D'USAGE DU DIF

En croisant les discours des employeurs et des salariés, en les confrontant avec les pratiques de gestion des ressources humaines observées sur le terrain, en prenant en compte le contexte (de branche notamment), il est possible de caractériser les logiques de recours au Dif tout en restituant leur diversité. Trois typologies sont proposées : pour les entreprises, les salariés et les demandeurs d'emploi.

4.1- LES LOGIQUES D'USAGE DES ENTREPRISES

Les 25 entreprises rencontrées permettent de repérer de nombreuses logiques d'employeurs, témoignant d'une forte hétérogénéité de l'appropriation du dispositif. Une première ligne de partage distingue les gros utilisateurs des faibles utilisateurs. A l'intérieur de ces deux groupes, les pratiques d'utilisation et de mise en œuvre du Dif observées sur le terrain conduisent à constituer des sous-familles. Le tableau 4 ci-dessous présente les cinq stratégies identifiées. Les entreprises y sont positionnées selon leur taille et leur secteur d'activité.

4.1.1- Les « forts et moyens utilisateurs » du Dif : de la substitution au complément du plan de formation

Les forts et moyens utilisateurs ont pour point commun leur grande taille : on trouve parmi eux six des sept groupes que compte l'échantillon. Aucune TPE ou « petite » PME ne figure parmi les forts utilisateurs. La taille de l'entreprise et l'appartenance à un groupe semblent plus déterminante que le secteur d'activité. Certains groupes dans le transport logistique, la restauration collective ou l'agroalimentaire font partie des forts et moyens utilisateurs du Dif, alors que des PME / TPE de ces mêmes secteurs appartiennent à la famille des « faibles utilisateurs ». Seul le secteur de la banque-assurance se singularise par le fait que l'ensemble des entreprises interrogées (deux groupes et une banque régionale de taille moyenne) utilisent intensivement le Dif.

Outre la taille, les entreprises de ce groupe partagent deux autres caractéristiques : d'une part une maîtrise de l'ingénierie de formation et une stratégie pour articuler le Dif avec les différents dispositifs de formation existants ; d'autre part des efforts constants pour favoriser l'accès à la formation des salariés. On n'observe pas d'usage significatif du Dif s'il n'existe pas préalablement un réel accès à la formation. A lui seul, le Dif n'a pas changé la donne.

Au sein de ce groupe, trois logiques se distinguent.

1) Le Dif « réceptacle » de formations pouvant relever du plan de formation (type A)

Le premier sous-groupe (type A) rassemble des employeurs qui favorisent le recours au Dif en mobilisant celui-ci pour des actions proches de celles entrant habituellement dans leur plan de formation. Ces employeurs visent un ou plusieurs des objectifs suivants :

- développer l'accès global à la formation, notamment en incitant les salariés se formant peu à le faire davantage,

- dégager des marges de manœuvre sur le plan de formation en imputant partiellement ou totalement la formation accordée au salarié sur son Dif,
- vider les compteurs pleins pour éviter de devoir provisionner des sommes importantes en prévision de dépenses de formation concentrées sur une période courte,
- maîtriser la nature des actions de formation financées en définissant de manière restrictive les actions qui peuvent être imputées sur le Dif (éventuellement via l'adoption d'un « catalogue Dif » en interne).

Si les formations suivies dans ce cadre par les salariés relèvent d'une multitude de domaines (informatique, bureautique, formations obligatoires de type FCO, Caces, etc.), elles ont néanmoins en commun de ne pas se différencier des formations faites dans le cadre du plan de formation.

Cette première logique correspond à un usage relativement éloigné de la conception originelle du Dif. D'une part, il ne sert pas à des actions différentes de celles contenues dans le plan de formation. Réceptacle d'actions que l'entreprise finançait auparavant via le plan, le Dif se substitue au plan. D'autre part, le processus de co-décision censé singulariser le Dif se réduit ici à une initiative dont les entretiens témoignent qu'elle est prise par le seul employeur. Dans des cas extrêmes, le salarié qui suit la formation n'est pas au courant qu'elle a été imputée sur son Dif. Toutefois, ce plan « déguisé en Dif » a sans doute permis d'augmenter l'effort global de formation consenti par les entreprises.

Un groupe bancaire ayant historiquement une politique de formation dynamique (effort de l'ordre de 3,8% de la masse salariale) et disposant d'un accord d'entreprise sur la formation, mobilise le Dif pour couvrir un très large éventail de domaines. Pratiquement toutes les actions de formation sont éligibles au Dif, à l'exception de certains domaines de formations obligatoires (sécurité, déontologie...) qui relèvent obligatoirement du plan. L'entreprise veut faire du Dif une opportunité supplémentaire pour les salariés, en accord avec leur supérieur hiérarchique (dont le rôle est décisif), de se former au-delà des formations métier décidées par l'entreprise.

Une entreprise d'un groupe international dans le domaine de la restauration a fait le choix de positionner le Dif dans le prolongement de « l'offre métiers ». L'entreprise a largement communiqué sur la mise en place du Dif et a établi un catalogue Dif pour mieux cadrer cette offre et « éviter que le Dif ne devienne trop personnel ». Les arbitrages entre Dif et plan de formation, purement financiers, ont pour but d'alléger le plan sans créer de formations particulières. Le catalogue est aujourd'hui composé d'actions de formation en langues, management, bureautique, communication, techniques des métiers culinaires, sécurité au travail. De fait, il n'y a pas de différence avec le plan de formation.

2) L'élargissement et la diversification des formations (type B)

Le deuxième sous-groupe (type B) se caractérise par un usage du Dif comme complément au plan de formation. Les entreprises concernées s'efforcent de distinguer les actions d'adaptation au poste de travail ou celles liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi dans l'entreprise (catégorie 1), qui relèvent exclusivement du plan de formation⁴², des actions de développement des compétences (catégorie 2) qui peuvent selon les cas relever du plan ou du Dif⁴³. La frontière entre ces deux catégories de formations n'étant pas définie par la loi et relevant de critères définis par les branches et les entreprises, la ligne de partage n'est pas toujours aisée à établir. Elle est généralement fixée par l'employeur qui, compte tenu de la fonction occupée par le salarié et de son évolution professionnelle envisageable, apprécie la pertinence d'une formation autre que les actions habituellement proposées aux salariés dans le cadre du plan de formation. Les formations suivies dans le cadre du Dif portent fréquemment sur l'apprentissage des langues, le management et le développement personnel (communication, prise de parole en public, animation de réunion). La formation est demandée par le salarié ou relève d'une initiative conjointe salarié-employeur.

Clairement, ce mode d'usage s'inscrit mieux dans la philosophie originelle du Dif que la logique précédente.

⁴² Elles se déroulent sur le temps de travail.

⁴³ Elles peuvent s'effectuer pendant le temps de travail ou en dehors.

Un groupe du secteur de l'assurance a choisi de faire entrer dans le cadre du Dif les actions de formation de développement personnel lorsque le salarié a donné son accord pour que son compteur Dif soit débité. L'appréciation du type d'action (catégorie 1 pour le plan, 2 pour le Dif) dépend du poste occupé par le salarié. Les thèmes de formation sont relativement diversifiés : « conquérir son public », « mieux se connaître », « mieux gérer son image », « gestion du temps ».

Un groupe du secteur de la restauration a choisi de transformer le Dif en une occasion de développer l'appétence pour la formation des salariés de niveau V à VI, en cohérence avec les objectifs d'attraction et de fidélisation du personnel de l'entreprise. Les formations destinées à l'adaptation au poste et les formations de développement « classiques » sont financées sur le plan de formation, tandis que le Dif sert à financer les actions de développement des compétences et les formations attractives ou innovantes susceptibles de développer l'appétence des salariés. Il s'agit aussi de construire une politique Dif très encadrée évitant l'émergence de demandes jugées inadaptées. L'entreprise prône une logique « gagnant-gagnant » : proposer au salarié des formations de développement personnel « pour lui-même » permettant d'acquérir des compétences potentiellement porteuses de valeur ajoutée pour l'entreprise.

3) *Le recours aux fonds mutualisés (Dif prioritaire)(type C)*

Ce troisième sous-groupe (type C) rassemble des employeurs qui recourent exclusivement aux financements des Opcas sur l'enveloppe « professionnalisation ». Ils réservent donc le Dif aux formations répondant aux critères définis par accord de branche. Les entreprises disposent toutefois de marges de manœuvre car les accords de branche sont plus ou moins larges et dans certains cas, elles peuvent faire « rentrer » dans le Dif prioritaire des actions de formation qui relevaient auparavant du plan de formation.

Cette logique d'utilisation n'est pas systématiquement opportuniste : pour des entreprises de moins de 10 salariés, pour celles de 10 salariés et plus dont le plan de formation est largement amputé par le financement des formations obligatoires, pour des entreprises dont la situation économique ne permet pas d'augmenter l'effort de formation au-delà du minimum légal, le recours aux financements mutualisés peut être une quasi-nécessité. Il peut aussi s'agir d'entreprises qui, bien que disposant de moyens conséquents pour leur plan de formation, souhaitent le réserver aux formations longues et coûteuses (par exemple les formations qualifiantes) ou à certaines catégories de personnel. Elles négocient alors avec leurs salariés l'imputation des actions qui peuvent l'être sur le Dif prioritaire. L'initiative des demandes émane souvent de l'employeur.

Dans ce sous-groupe, le degré de proximité des stratégies des entreprises avec la conception originelle du Dif dépend en partie des caractéristiques des accords de branche et des pratiques des Opcas, plus ou moins « regardants » sur la nature des demandes.

Un groupe de l'agroalimentaire, signataire d'un accord d'entreprise spécifique sur le Dif, affecte un budget dédié de sa masse salariale (0,3%) au Dif. L'accord reprend les formations prioritaires définies dans l'accord de branche. Très larges, elles englobent le développement des compétences de base, les formations métier, le développement personnel, l'informatique-bureautique, etc. Le groupe a une politique de Dif active : création d'un catalogue de formations plan de formation et Dif (la plupart des actions plan pouvant aujourd'hui être réalisées dans le cadre du Dif), diffusion d'un guide Dif auprès des responsables des ressources humaines. La grande majorité des actions financées au titre du Dif entrent dans le champ du Dif prioritaire.

Une association du secteur de l'aide à domicile qui consacre une partie significative de sa masse salariale à la formation (plus de 2,5% par an), notamment pour financer des actions de professionnalisation de ses salariés faiblement qualifiés, utilise le Dif comme un dispositif qui permet de « lever des financements mutualisés ». La logique est ici purement financière : la formation financée doit être utile à l'employeur qui privilégie la prise en charge des frais pédagogiques et annexes sur la professionnalisation (fonds mutualisés de l'Opcas dans le cadre du Dif prioritaire) ; pour cela il incite fortement les salariés à activer leur Dif⁴⁴. Peuvent entrer dans le Dif prioritaire tous types d'actions de formation, la branche concernée n'ayant pas établi de thèmes de formation prioritaires. « *Tout ce qui est diffable est diffé* » (sur le Dif prioritaire), sous réserve de l'accord express du salarié.

⁴⁴ Mais il n'y parvient pas vraiment : le Dif reste peu utilisé dans les faits.

4.1.2- Les faibles utilisateurs du Dif : un plan de formation souvent limité

La famille des faibles utilisateurs du Dif est majoritairement constituée de TPE et de PME qui sont soit indépendantes soit affiliées à un groupe mais fortement autonomes dans la gestion de leurs ressources humaines. Cette famille se compose ainsi de 11 TPE-PME et de seulement 2 groupes.

Les entreprises de cette famille ont en commun d'être peu actives sur le Dif. Pour autant, il n'y a pas d'opposition ou d'obstruction à la mise en œuvre du Dif. Dans la majorité des cas, le dispositif est simplement très peu promu, les salariés étant eux-mêmes peu demandeurs. Les entreprises de cette famille se répartissent en deux sous-groupes.

1) *Des politiques de formation faiblement structurées (type D)*

De petite ou très petite taille, les entreprises de type D se caractérisent par l'absence d'un service formation et d'un responsable formation pour les plus petites. Le plan de formation est peu structuré, fréquemment limité aux actions de formation obligatoires. La faible incitation de l'employeur à la formation de ses salariés se conjugue avec la part la plus élevée, au sein de l'échantillon, de personnel peu qualifié (employés à domicile, chauffeurs routiers, etc.) dont la faible appétence générale pour se former est renforcée par une relative méconnaissance du Dif et des formations qu'ils pourraient solliciter, en l'absence de catalogue et d'information par l'employeur. Ce dernier maîtrise d'ailleurs parfois peu ou pas le Dif.

Ces entreprises recourent à des formes d'emploi qui freinent les départs en formation : personnels non sédentaires (dans le transport routier ou maritime) ; personnels occupant des emplois à temps partiel, parfois soumis à des déplacements fréquents (dans l'aide à domicile, dans l'animation).

La représentation des salariés dans ces entreprises est faible, le dialogue social peu structuré, et les questions de formation sont en retrait dans le dialogue employeur/salarié.

Bien que le secteur d'activité ne soit pas un facteur discriminant, 3 TPE-PME de ce sous-groupe appartiennent au transport (dont 2 de transport routier).

Dans une PME de transport maritime employant moins d'une vingtaine de permanents et du personnel saisonnier l'été, le plan de formation est peu formalisé, les actions de formation se font le plus souvent au gré des opportunités ou en urgence selon les besoins. Ainsi sont privilégiées les formations obligatoires pour les marins, alors que le personnel administratif ne suit quasiment jamais de formation. Pour les personnels saisonniers recrutés en CDD de quelques mois, les droits acquis au titre du Dif sont faibles. L'absence d'encadrement intermédiaire contribue également à une politique formation assez peu organisée, sans réelle planification. Bien que l'entreprise relève d'un accord de branche sur le Dif prioritaire, elle est mal informée et ne sollicite pas du tout les possibilités de financements mutualisés. Très peu d'informations sont données aux salariés, d'autant que les dirigeants eux-mêmes connaissent mal le dispositif.

Dans une petite PME du transport routier (moins de 50 salariés), « *la formation dans l'entreprise, c'est la formation obligatoire pour tous les conducteurs* ». Le plan de formation est mis en place et géré directement par le chef d'entreprise. Il n'existe pas de procédures formalisées de gestion des ressources humaines et les demandes sont faites « *d'homme à homme* » (de conducteur à patron), rarement par l'intermédiaire des chefs de parc. L'appétence pour la formation des salariés étant faible, les demandes de formation sont relativement rares. Le dialogue social est peu nourri y compris sur la formation. Les salariés préfèrent s'adresser directement au patron plutôt que passer par leur collègue délégué du personnel. Il n'y a pas eu de politique active de communication sur le Dif lors de sa création⁴⁵, ni de stratégie de mobilisation du Dif. D'ailleurs, seuls 4 Dif ont été mis en place au total depuis 2004 (notamment pour des stages de récupération de points ou pour des formations à un logiciel de comptabilité), sur les conseils de l'Opca.

2) *Des politiques de formation structurées mais avec une faible promotion du Dif (type E)*

Comparativement au sous-groupe précédent, les entreprises de type E sont davantage de grosses PME (plusieurs centaines de salariés), et même dans un cas, un groupe. Autre différence importante, ces entreprises ont en leur sein des responsables ou des services formation, ce qui garantit une meilleure maîtrise des dispositifs. C'est donc d'abord le caractère plus ou moins volontariste de la stratégie

⁴⁵ Mais le relevé du nombre d'heures acquis est mentionné une fois par an sur la fiche de paie.

d'entreprise qui explique une attitude qui, sans faire obstacle aux demandes éventuelles des salariés, contribue à « laisser filer les compteurs ».

En outre, une partie des salariés ont peu d'appétence pour la formation. Comme dans le sous-groupe précédent, il s'agit de salariés globalement peu qualifiés (dans les secteurs de la chimie, de l'industrie métallurgique, du transport routier, et de la restauration rapide). Mais ces entreprises comptent aussi des personnels plus qualifiés et il est possible que de nombreuses formations soient dispensées dans le cadre du plan de formation, générant ainsi moins de demandes pour se former « en plus » en exerçant son Dif.

Dans un groupe de l'industrie chimique et pharmaceutique, la formation est principalement gérée par les sites (de recherche-développement, de production et de distribution) en fonction de leurs besoins et contextes, d'où une hétérogénéité des pratiques. Mais le groupe qui cherche à les harmoniser a conclu un accord groupe commun sur le Dif afin de le promouvoir auprès de l'ensemble des salariés (des campagnes d'informations sont régulièrement faites et de l'information est diffusée par divers canaux) et de ne pas le détourner de sa vocation première de garder une logique individuelle. Toutefois, malgré la volonté du siège, le Dif a été mal relayé sur certains sites par l'encadrement intermédiaire : « *les managers doivent porter la politique des établissements. Si l'établissement ne souhaite pas travailler sur les parcours des personnes pour x raisons, les salariés se retrouvent seuls à construire leurs parcours, chercher de l'information et mobiliser les différents dispositifs existants. Des personnes de niveau bac +5 ans peuvent le faire, mais c'est plus difficile pour ceux qui ne sont pas qualifiés, bien que ce ne soit pas une règle absolue* ».

Dans une PME (un peu moins de 200 salariés) de la chimie, la politique de formation est définie au niveau de chaque site sans régulation au niveau du groupe. L'entreprise finance *via* le plan beaucoup de formations obligatoires (sécurité, formations techniques en chimie et pour les laboratoires) et transversales (management, gestion du temps...). Le recueil des besoins a lieu soit au moment des entretiens annuels d'évaluation, soit lors de l'élaboration du plan de formation. Le groupe, sans avoir conclu d'accord formation, a souhaité que les formations Dif aient lieu uniquement hors temps de travail, ce qui limite fortement la demande. Les personnels ne sont globalement pas prêts à utiliser leurs jours de congés (hormis des cadres qui donnent quelques jours de RTT dans une logique de co-investissement). Les actions de formation financées au titre du Dif sont donc rares et globalement très courtes.

Le tableau 5 ci-dessous récapitule les cinq logiques d'utilisation qui ont été identifiées en fonction des caractéristiques des politiques de formation des entreprises. Le tableau 6 quant à lui précise la répartition des cinq logiques selon la taille et le secteur des entreprises.

Tableau 5 - Typologie des stratégies d'entreprise d'utilisation du Dif

			Contexte de mise en œuvre des politiques de formation et du Dif			
	Stratégie d'utilisation du Dif par l'entreprise	<i>Politique de formation</i>	<i>Dialogue social</i>	<i>Promotion du Dif</i>	<i>Initiative du Dif</i>	<i>Type d'actions et modalités</i>
Forts ou moyens utilisateurs	Type A : Forte utilisation en imputant sur le Dif des actions proches du plan (incitation de l'employeur)	Effort de formation élevé Prégnance de la logique d'entreprise	Contexte variable	Communication en direction des managers + Diffusion d'informations via intranet	Employeur (via l'incitation des supérieurs hiérarchiques)	Faible différenciation avec les actions du plan cat. 1 ou 2. Sur le temps de travail
	Type B : Diversification par rapport aux actions « plan », sur du développement personnel (actions de catégorie 2)	Effort de formation élevé Logique « Gagnant – Gagnant »	Coopératif Co-investissement	Communication en direction des salariés. Par l'intranet de l'entreprise	Employeur ou salarié	Ciblage sur des actions de type 2 (développement de compétences) Sur ou hors temps de travail

	Type C : Accent mis sur le Dif prioritaire (logique de recours aux fonds mutualisés de la professionnalisation)	Effort de formation moyen à élevé Prégnance de la logique d'entreprise	Contexte variable	Communication en direction des managers et des salariés. Orientée (ciblage sur le Dif prioritaire).	Employeur ou salarié (mais cadrage des demandes en amont ou arbitrage par l'employeur)	Selon les définitions contenues dans l'accord de branche Sur ou hors temps de travail
<i>Faibles utilisateurs</i>	Type D : Politiques de formation peu structurées, absence d'information sur le Dif	Effort de formation très faible	Souvent inexistant	Inexistante. Méconnaissance par l'employeur et salariés	Pas de demandes	Langues, management... Hors temps de travail
	Type E : Politique de formation structurée mais faible promotion du Dif	Effort de formation faible à moyen	Variable. Souvent conflictuel	Minimale. Limitée à l'information légale	Demandes individuelles rares de la part des salariés	Logique « Mini Cif » - hors temps de travail

4.2- LES LOGIQUES D'USAGE PAR LES SALARIÉS

Trois cas de figure d'usage du Dif ont été identifiés au sein de l'échantillon de salariés rencontrés⁴⁶ : le non-recours, l'usage « subi » et l'initiative réelle dans le cadre d'un projet personnel.

4.2.1- Le non-recours

Le premier type d'usage, ou plus exactement de rapport au Dif, est le non-recours au Dif. Ce cas est majoritaire pour plusieurs raisons : méconnaissance du dispositif par le salarié, faible accompagnement pour sa mise en œuvre, manque d'appétence pour la formation, faible valeur ajoutée perçue par les salariés dans des entreprises proposant déjà beaucoup d'actions et de parcours de formation.

4.2.2- L'usage « subi »

La deuxième situation correspond à un usage contraint du Dif, contraire à son esprit originel : le salarié n'est pas à l'initiative de l'usage de son « droit », même si formellement il doit donner son accord. Il « consent » à ce que l'employeur impute sur son Dif certaines actions de formation dont il n'est pas demandeur.

Un salarié, chef d'équipe dans un groupe du secteur du transport et de la logistique, a été informé sur le Dif « *par la responsable ressources humaines du site, qui communique les formations possibles aux salariés* ». On m'a proposé des formations, pour faire un parcours vers chef d'équipe. La formation effectuée dans le cadre du Dif prioritaire porte sur la maîtrise des savoirs fondamentaux, et plus précisément sur « S'affirmer en tant que manager ». L'employeur a été à l'initiative de cette formation, « *car j'avais du mal à bien s'exprimer et à être sûr de moi* ». C'est l'employeur qui a trouvé l'organisme de formation. La formation s'est déroulée sur son temps de travail. Le salarié estime que cette formation, inscrite dans le parcours de chef d'équipe, lui a permis d'évoluer et de s'affirmer dans son poste.

Dans un groupe du secteur de l'assurance, une employée, experte technique dans une unité de gestion de sinistres, n'a pas eu d'information particulière sur le Dif. Elle a cependant eu accès sur l'intranet de l'entreprise à

⁴⁶ Afin de couvrir une large palette de situations particulières, il aurait interrogé des salariés changeant d'entreprise ou en transition entre deux emplois, et mobilisateurs à ce titre du Dif portable en tant que « nouvel embauché ». Mais l'enquête de terrain n'a pas permis d'en identifier.

diverses informations : accord d'entreprise sur la formation, une présentation du Dif dans les assurances, etc. « *Je viens de me rendre compte que l'on a ces informations, le problème c'est qu'on ne les consulte pas spontanément* ». Elle a suivi plusieurs formations dans le cadre du « parcours appui technique », dont certaines sont encore prévues jusqu'en mars 2013. Ces formations ont été imputées en partie sur le Dif, en partie sur le plan de formation. C'est le service formation qui a choisi, avec l'accord de la salariée. Ces formations ont porté sur plusieurs thèmes : « pathologie du bâtiment », « dommages ouvrages et garantie décennale », « professionnaliser sa communication écrite », « professionnaliser sa communication orale » ; « être pédagogue » ; « la négociation » ; « procédures judiciaires ». Toutes ces formations ont été à l'initiative de l'employeur. « *Néanmoins, nous pouvons faire une demande de formation dans le cadre des entretiens annuels ou dans un entretien plus informel, quand le besoin se fait sentir, avec son supérieur hiérarchique n+1. C'est assez ouvert, on peut aussi passer un coup de fil à notre responsable des ressources humaines pour se renseigner* ». Elle regrette de ne pas avoir une liste des formations que l'on peut demander en Dif.

Dans une entreprise de transport, deux salariées occupant la fonction de secrétaire administrative n'avaient pas réalisé la moindre formation continue avant de mobiliser leur Dif : « *je ne connaissais pas avant de le faire. J'avais déjà vu le relevé sans savoir ce que ça voulait vraiment dire. A vrai dire, je me disais que je n'avais besoin de rien* ». En 2011, l'entreprise acquiert un nouveau logiciel de comptabilité et paie. La formation pour l'utilisation du nouvel outil apparaissait indispensable. Les deux secrétaires se sont vues proposer de mobiliser leur Dif par leur employeur. Il a monté le dossier, elles ont rédigé et signé une lettre de demande de prise en charge. Ni l'une ni l'autre n'a aujourd'hui de projet de formation complémentaire. Quant aux bénéficiaires de la formation suivie, elles ont du mal à se projeter au-delà de « *la nécessité de savoir utiliser le logiciel puisqu'on s'en sert tous les jours* ».

Dans une structure du secteur de l'animation, une assistante gestion administrative personnel et paie a effectué trois formations *via* le Dif. Certes elle a demandé à faire la dernière formation, mais elle aurait préféré qu'elle ne relève pas du Dif. Elle estime qu'on l'a « *obligée à prendre sur mon Dif, et ça me dérange car pour moi ce n'est pas utilisé à bon escient. J'aurais préféré garder mes droits pour une formation plus longue* ». Dans cette même structure, une adjointe d'animation indique avoir suivi, « *à titre personnel, trois formations dans le cadre du Dif, dont deux à ma demande : une formation à l'alimentation, dans le domaine du développement de l'enfant ; et une formation « alimentation et dimension culturelle »* ». L'employeur « *nous a demandé, à tous les adjoints d'animation, de mobiliser notre Dif pour une formation à l'efficacité professionnelle. On ne voulait pas prendre sur notre Dif, mais on a fini par lâcher, car sinon ici on ne partirait presque jamais en formation. Avant les formations Dif, je n'avais fait qu'une formation en informatique, vers 2002 ou 2003, sur le plan. Et puis, rien d'autre après ça* ».

4.2.3- Des salariés à l'initiative de leurs demandes de formation

La troisième situation correspond à un usage du Dif conforme à sa philosophie originelle : le salarié est à l'initiative de la demande, les formations visent le développement professionnel et personnel et elles peuvent avoir lieu en dehors du temps de travail⁴⁷. C'est donc bien une logique de co-investissement entre l'employeur et le salarié qui est à l'œuvre. Le Dif permet au salarié de développer un projet personnel dont trois formes ont été repérées.

Un projet de développement personnel

Même si théoriquement le Dif doit permettre, avec l'accord de l'employeur, de réaliser des actions de formation en rapport direct avec le projet professionnel du salarié, l'usage du Dif se rapproche ici d'une logique de « mini-Cif ». Dans des PME/TPE qui forment peu, le Dif permet une sorte de découverte et commence à rendre le salarié acteur de sa formation. Pour d'autres salariés, le Dif offre simplement une possibilité supplémentaire de formation, pour des actions différentes de celles proposées par l'employeur dans le cadre du plan.

Une étape dans un parcours qualifiant

Le salarié et l'employeur investissent dans une formation qui pourrait difficilement relever du plan de formation car coûteuse, clairement inscrite dans une perspective de développement de compétences et préparant éventuellement une évolution professionnelle. Ce type d'usage concerne davantage des cadres, souvent plus demandeurs de formations longues et en mesure éventuellement de financer eux-mêmes une partie de celles-ci, le financement par le Dif étant limité.

⁴⁷ Mais c'est rarement le cas en pratique.

La préparation d'un changement d'emploi ou d'une reconversion

Le Dif n'est pas *a priori* le dispositif le plus indiqué pour anticiper une évolution en raison du nombre limité d'heures. Mais il peut être utilisé pour amorcer une reconversion, notamment par la réalisation d'un bilan de compétences ou en suivant une formation de découverte d'un autre secteur ou métier.

Un conducteur routier a entendu parler du Dif par le responsable des ressources humaines de l'entreprise. Il a demandé à faire un stage de récupération de points et son employeur a donné son accord. C'est son employeur qui a trouvé l'organisme de formation. Il a dû poser deux jours de congés pour effectuer le stage hors temps de travail.

Une animatrice en auto-documentation dans une mission locale se dit relativement bien informée sur le Dif : « *Tous les ans, nous recevons par courrier un document récapitulatif du nombre d'heures cumulées, avec le bulletin de paie mais sur un document distinct. Je me suis aussi renseignée sur le site travail.gouv.fr* ». En 2008, elle a voulu faire un bilan de compétences dans le cadre du Dif, « *car on entendait parler d'un plan social. Je me posais des questions sur une éventuelle réorientation* ». Elle a été à l'initiative de la demande. « *J'ai envoyé ma demande par courrier en recommandé à la mission locale* ». Il y a eu peu de dialogue avec l'employeur : « *à l'époque, j'aurais aimé avoir un échange sur mon projet, mais le contexte s'y prêtait peu* ». Sa demande a été acceptée. Elle a cherché et trouvé l'organisme de formation, et effectué un bilan de compétences de 24 heures. Elle n'a pas fait d'autres demandes de Dif ultérieurement, pensant que sa demande ne serait pas prioritaire. « *Et puis le nombre d'heures limité réduit nos possibilités de choix de formation. De plus, on ne sait pas toujours ce qu'on peut choisir, il faudrait que l'on puisse nous guider davantage* ».

Dans une société de services informatiques, une ingénieure en recherche-développement estime que son entreprise « *forme beaucoup* », dans différents types de formation : « *La formation « interne et corporate », qui porte sur le management, les produits mais également les « savoir être et les savoir-faire », « les connaissances techniques ».* La Commission de Formation Professionnelle, commission paritaire qui n'est pas une instance officielle, dispose d'un petit budget pour faire des formations d'ordre personnel sur le temps personnel (stage de cuisine, self défense...). Un catalogue spécifique CFP existe au sein de l'entreprise. Le Dif est perçu comme un outil entre les deux, orienté vers les savoir-être et savoir-faire transverses (communication, conduite de réunion, anglais...) ». En 2004, l'entreprise a beaucoup communiqué sur le Dif. Depuis, les salariés reçoivent tous les ans une lettre les informant du nombre d'heure acquis. Cependant, elle estime que « *le Dif reste perçu comme une complication dans cette entreprise où les salariés ont le sentiment d'être beaucoup, voire trop formés. Par exemple, les consultants avant-ventes doivent suivre une formation de certification annuelle sur l'ensemble des produits, donc ils n'ont vraiment aucune envie de mobiliser leur Dif. Le Dif, c'est un « dossier en plus » dans la mesure où le droit à la formation, on l'a toujours eu* ». En tant qu'ingénieure en recherche-développement, elle suit tous les ans des formations à l'anglais technique financées sur le plan de formation. Elle a aussi suivi différentes formations dans le cadre du Dif : communication, savoir écouter, prise de note rapide... Elle estime que l'ensemble de ces actions a été bénéfique pour sa carrière et qu'elles lui permettent de « *rester à la pointe sur un métier où l'obsolescence des compétences peut arriver rapidement* ».

Le tableau 7 ci-dessous résume ces différentes configurations, avec des exemples des types de demandes les plus fréquentes des salariés.

Tableau 7 - Les modalités de mobilisation du Dif par les salariés

	Modalité d'utilisation du Dif par le salarié	Demande du salarié
Absence de demande		Méconnaissance, manque d'information et/ou faible appétence pour la formation
Initiative personnelle du salarié	Développement professionnel et personnel	« Je souhaite acquérir ou développer des compétences plus personnelles et différentes des formations proposées par mon employeur »
		« J'ai des droits, je demande une formation que l'employeur ne m'accorderait pas dans le cadre du plan »

	Etape d'un parcours qualifiant	« J'ai un projet de formation diplômante, des droits acquis au titre du Dif, que j'investis (dans un ou deux modules) »
	Préparation d'une reconversion	« J'anticipe un besoin de changement, je demande un bilan de compétences, ou une formation »
Usage subi	Formation réalisée dans le cadre du Dif à la demande de l'employeur	Initiative exclusive de l'employeur (même si accord du salarié), montage du dossier/ingénierie et imputation du Dif par le service de formation

4.3- LES LOGIQUES D'UTILISATION DU DIF PORTABLE PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Parmi les demandeurs d'emploi rencontrés dans le cadre de l'enquête de terrain, deux logiques de recours au Dif portable ont été identifiées.

4.3.1- La préparation-(ré)adaptation à l'emploi

Ce premier groupe rassemble des demandeurs d'emploi dont le projet professionnel est identique ou proche de l'emploi occupé antérieurement. Il s'agit notamment de personnes âgées de 45 ans et plus, ayant au moins une quinzaine d'années d'expérience dans un même emploi. Elles ont suivi peu de formations au cours de leur carrière et éprouvent le besoin de remettre à niveau leurs compétences qui ont éventuellement subi une dépréciation, ou d'acquérir une compétence qui, sans faire partie de leur « cœur de métier », leur fait défaut (langue, bureautique...). Ce groupe se compose également de demandeurs d'emploi plus jeunes, ayant parfois enchaîné des contrats précaires, ayant peu eu accès à la formation et recherchant plutôt un développement de compétences ou une montée en expertise dans leur domaine afin de se doter d'atouts supplémentaires dans leur recherche d'emploi.

Ces demandeurs d'emploi ne recherchent généralement pas des formations longues mais plutôt des formations ciblées, professionnalisantes mais non qualifiantes. Lorsqu'ils recherchent une qualification, c'est par la reconnaissance de leurs compétences *via* la VAE.

Dans tous ces cas, le Dif portable est un outil adapté qui permet de financer des actions courtes, avec éventuellement un abondement par des financements complémentaires (AIF + Dif de Pôle emploi, aides individuelles des collectivités territoriales, etc.).

Un ancien dessinateur industriel, suite à un changement d'emploi et à une période d'essai non concluante, se retrouve au chômage. Depuis, il recherche un emploi. Après plusieurs refus d'employeurs lié son niveau insuffisant en anglais, il décide de se former, en parle à son conseiller Pôle emploi en indiquant qu'il pourrait utiliser son Dif. Avec l'avis favorable de ce dernier et l'accord de l'Opca, il suit une formation de 104 heures en Irlande.

Un ancien chauffeur-livreur enchaînant des contrats courts en CDD avait « *entendu parler du Dif* » mais c'est son conseiller Pôle emploi qui l'a évoqué lorsqu'il a envisagé un projet de formation pour obtenir son permis poids lourds. Son conseiller s'est chargé de rechercher des organismes de formation et de préparer le dossier, qu'il a ensuite transmis à l'Opca. Il a pu suivre cette formation de trois semaines, financée *via* le Dif (il bénéficiait de 40 heures) et l'AIF+ Dif à hauteur de 1500 euros. Il se déclare satisfait de la formation suivie : « *J'ai eu mon permis, ça ouvre pas mal de portes en plus. Il y a plus d'offres. Je suis en intérim en ce moment, j'ai trouvé un contrat d'un mois grâce au permis. C'est une vraie aide dans la recherche* ».

Après 17 ans en CDD ou intérim dans le domaine du magasinage et un dernier emploi en CDI pendant 6 ans en tant que magasinier-cariste, un salarié demande une rupture conventionnelle au premier semestre 2012. « *Je commençais à être las de l'ambiance au sein de l'entreprise, avec mes collègues de travail. Je me suis inscrit immédiatement à Pôle Emploi et dans 25 agences d'intérim* ». Il connaissait le Dif car « *c'était écrit sur ma fiche de paie* » et parce que « *on en parlait avec les collègues et aussi mes amis* ». Ses habilitations CACES arrivaient

à terme et il savait qu'elles lui seraient nécessaires pour retrouver un emploi ou une mission. Il a donc demandé dès son inscription à Pôle Emploi à recycler ses CACES 2,3,4,5. Il savait que le Dif pouvait en financer une partie. Il a donc pris l'initiative d'en parler à son conseiller. Après avis favorable de ce dernier, il indique avoir « *envoyé les papiers au Dif⁴⁸. C'est le Dif qui a payé l'organisme en direct* ». Il a obtenu l'adresse du « Dif » par Pôle Emploi. « *Avec le Dif, ce n'est pas très compliqué. Il faut suivre ce qu'on vous dit de faire, et en 10 jours c'est réglé* ». Il a suivi sa formation de 4 jours de recyclage CACES 2,3, 4, 5. Mais maintenant qu'il est à la recherche d'un emploi, il se rend compte qu'il lui manque le CACES 1 (transpalette électrique), nécessaire pour obtenir un poste y compris via le travail temporaire. « *Je ne savais pas que c'était nécessaire, alors que c'est vraiment rien du tout le transpalette électrique, je sais faire. J'ai demandé à Pôle emploi de me le financer, mais ça m'a été refusé. Ça coûte 200 € et je ne peux pas me l'offrir* ». Malgré des recherches journalières pour trouver un emploi, il est aujourd'hui au chômage. L'absence d'habilitation CACES 1 est son principal frein à l'emploi.

4.3.2- La préparation d'un changement d'emploi ou d'une reconversion

Ce second groupe rassemble des demandeurs d'emploi qui envisagent une réorientation nécessitant une réflexion sur leur projet professionnel. Leurs profils sont très divers. Certains ont fait le tour de leur métier, d'autres éprouvent le besoin de changer d'emploi pour raisons personnelles. D'autres encore ont exercé pendant de nombreuses années dans des métiers offrant peu d'opportunités ou en voie de disparition, ou encore des métiers qui ne leur offrent plus d'emplois accessibles (en termes de localisation ou de profil recherché). Pour ces demandeurs d'emploi, le projet professionnel envisagé implique fréquemment un engagement dans une formation longue, souvent certifiante. Le Dif est alors un outil adéquat en ceci qu'il permet d'amorcer le processus de reconversion (par exemple en effectuant un bilan de compétences), qu'il contribue à accélérer la décision de reconversion, ou qu'il finance l'un des modules de la formation visée. Plus que l'apport financier du Dif portable, faible⁴⁹ au regard du coût global de certaines formations diplômantes, c'est le caractère volontaire de la démarche et l'investissement que le demandeur d'emploi consent en mobilisant son Dif portable qui importe souvent pour les conseillers Pôle emploi. Le choix d'utiliser le Dif est souvent interprété comme le signal que le demandeur d'emploi est prêt à s'engager dans le projet.

Une ex assistante commerciale dans une banque, suite à une démission pour raisons personnelles, envisage une réorientation radicale : « *je ne voulais plus avoir d'objectifs commerciaux et le stress qui va avec, j'avais envie de privilégier les relations humaines, de changer de mode de fonctionnement. J'avais 37 ans, c'était le bon moment pour envisager une reconversion, je me suis dit pourquoi pas, même si je ne veux pas me relancer dans 3-4 ans d'étude* ». Elle avait fait un bilan de compétences avant de démissionner de son dernier poste. Bien informée sur le Dif par son précédent employeur, elle échange sur son projet avec son conseiller Pôle emploi qui « *m'a expliqué qu'il n'y a pas de financement possible de Pôle emploi. Nous avons alors évoqué ensemble le Dif portable* ». En cherchant par elle-même sa voie, elle trouve une formation d'assistante médicale par le CNED sur un an : « *le CNED, c'est sérieux, c'est reconnu par l'Etat, les autres organismes avaient l'air moins fiables* ». Avec l'avis favorable du conseiller Pôle emploi sur son projet et l'accord de l'Opca, elle s'inscrit pour cette formation de 1250 € dont 1098 sont pris par le Dif. Elle finance le reste.

Une ancienne cadre supérieure, ex directrice des ressources humaines dans de grands groupes de services informatiques, souhaitait changer de métier car elle estimait en avoir fait le tour. « *Cela ne me correspondait plus. Dans le contexte actuel, les directeurs des ressources humaines sont de plus en plus sous pression, pour réduire les coûts, supprimer des postes, etc.* ». Elle a opté pour une rupture conventionnelle fin 2011. Elle connaissait bien sûr parfaitement le Dif, ayant contribué à le mettre en place en entreprise dans ses précédentes fonctions. Son projet a nécessité un temps de maturation : au départ, elle menait de front une recherche d'emploi (« *je regardais quand même des postes de directeurs des ressources humaines* ») et un nouveau projet de reconversion dans le domaine de la naturopathie. « *Je voulais bien être en phase avec moi-même, avec mes valeurs, être certaine de mon projet* ». Elle n'a donc pas tout de suite abordé la question de la formation avec son conseiller Pôle emploi, il fallait d'abord préciser ce projet. Progressivement, après plusieurs entretiens avec le conseiller, ce nouveau projet s'est dessiné : « *je me suis orientée dans le domaine du développement personnel et professionnel, du coaching, avec un volet autour de la prévention en associant la naturopathie et la communication ericksonienne, afin de lever certains blocages liés à la personnalité, soit en direction de particuliers, soit d'entreprises* ». Elle n'a pas pensé ce projet par rapport au Dif portable. « *De toute manière, pour une formation longue de reconversion, je pensais faire un investissement personnel, y compris financier,*

⁴⁸ Le demandeur d'emploi interrogé ne connaît pas le terme « Opca ».

⁴⁹ Droit monétisé de 1098 euros pour un compteur plein de 120 heures.

important ». Le Dif était un complément. Avec l'avis favorable de son conseiller, elle a recherché l'organisme de formation, puis transmis le programme et le devis à l'Opc. In fine, le Dif ne finance que l'un des modules, de 93 heures. Elle autofinance le reste⁵⁰.

⁵⁰ Le coût total de la formation étant supérieur à 2600 euros, il n'y a pas de possibilité de mobiliser l'AIF+Dif.

CONCLUSION

Au terme de cette étude, il est possible de dresser un bilan qualitatif de l'usage du Dif par les salariés et les demandeurs d'emploi. Ce bilan porte d'une part sur la caractérisation des stratégies des acteurs du Dif qui ont été saisies sur le terrain, d'autre part sur l'articulation des perceptions et des pratiques des différents acteurs.

Le Dif en entreprise

Les stratégies des acteurs

La mobilisation du Dif par les salariés dépend d'un ensemble de facteurs (la politique de la branche en termes de formations prioritaires, le dynamisme de la politique de formation de l'entreprise, etc.). Mais aucun des facteurs pris isolément ne permet de prédire l'intensité d'utilisation du Dif. Peuvent coexister tout autant des politiques de branches relativement actives et favorables à la mobilisation du Dif prioritaire et des entreprises faiblement utilisatrices, que l'inverse. Toutefois, il y a clairement un effet taille : les entreprises qui utilisent fortement le Dif sont souvent les plus grandes, les faibles utilisatrices comptant surtout des PME et TPE.

Parmi les différents facteurs de mobilisation du Dif, la stratégie de l'entreprise est prépondérante. C'est elle qui facilite, promeut ou décourage l'usage du Dif en mettant ou non en place des conditions favorables. Même lorsque les salariés sont fortement demandeurs de formation, rien n'est possible sans la coopération de l'employeur.

La stratégie de l'employeur prime également sur les orientations portées par les branches et leurs Opcas, même si elle s'y inscrit pour le Dif prioritaire et même si elle respecte les critères d'éligibilité et les conditions de prises en charges fixées par les Opcas. Les entreprises peuvent être fortes ou faibles utilisatrices du Dif alors qu'elles relèvent d'un même Opcas.

Enfin, ce dispositif, considéré comme mineur par les acteurs rencontrés, a pourtant fait naître un large éventail de stratégies d'entreprise, éventail qui trouve en partie son origine dans l'hétérogénéité des politiques de Dif prioritaires, aussi nombreuses que les accords de branche.

Un bilan en deçà des ambitions initiales

La comparaison des ambitions initiales et de la réalité du terrain conduit à qualifier de modeste le bilan du Dif. Il l'est tout d'abord en termes quantitatifs, ce que confirment les données de cadrage disponibles (cf. annexe). Même s'il a permis à des salariés de réfléchir sur leur évolution professionnelle, de développer des compétences complémentaires pour progresser dans leur métier actuel, ou d'accéder à des formations rarement accordées dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, le cas le plus fréquent au sein de l'échantillon, rappelons-le, réduit et non représentatif, d'entreprises rencontrées, reste celui de non recours au dispositif.

Le bilan est également modeste en termes qualitatifs en ceci que le Dif n'a pas vraiment modifié les pratiques et le rapport à la formation. Du côté des salariés, il n'a pas atteint, à tout le moins très incomplètement, son objectif de développement de leur appétence pour la formation. Le Dif était par ailleurs conçu pour donner la possibilité au salarié d'être davantage acteur de son parcours de formation. Mais ouvrir un droit n'a pas été suffisant pour que les salariés s'emparent de cette possibilité. Il a manqué des dispositions d'accompagnement favorisant l'exercice de ce droit. En outre, l'absence de structure externe à l'entreprise apte à orienter et accompagner les salariés demandeurs de Dif a enfermé son utilisation dans une logique d'entreprise et a circonscrit (parfois retiré) la possibilité pour le salarié de mobiliser ce dispositif dans une perspective de parcours individuel de long terme.

Du côté des entreprises, le Dif est fréquemment perçu comme un dispositif amputant les financements du plan de formation plutôt que comme un outil permettant d'améliorer la qualité et l'efficacité des formations dispensées sur l'enveloppe plan de formation. Le jugement est parfois très négatif : « *Le Dif n'a rien apporté* ». Sans lui, certaines formations auraient de toute manière eu lieu. Ce constat doit toutefois être nuancé : des entreprises ont su en faire un outil permettant de recentrer le plan sur des

formations métier et d'ouvrir le Dif à des formations différentes et/ou moins fréquentes. Le Dif a pu aussi parfois ouvrir un espace de discussion entre le salarié et son supérieur hiérarchique pour mieux identifier les besoins et définir des objectifs de formation partagés.

Du côté des Opca, l'absence de collecte spécifique supplémentaire sur la masse salariale pour financer le Dif a conduit à en faire parfois la variable d'ajustement dans les arbitrages budgétaires. Ce constat pose plus globalement la question de la place de l'intérêt du salarié dans les logiques d'acteurs qui ne sont pas toujours cohérentes entre elles.

Enfin, le bilan est modeste au regard de l'esprit originel du Dif : la relation salarié-employeur s'est avérée déséquilibrée, alors que le Dif ambitionnait une certaine symétrie entre les deux acteurs conçus comme des co-décideurs. S'y ajoute le fait que ce processus de « co-décision » n'a que peu contribué à alimenter le débat social dans les entreprises autour de la formation et des parcours professionnels.

Le Dif portable

Pour les demandeurs d'emploi, en apportant une ressource nette nouvelle, le Dif portable constitue « un petit plus », même s'il ne peut être l'instrument principal d'un projet de reconversion professionnelle. La montée en puissance de ce dispositif témoigne à cet égard d'un besoin réel. En outre, le Dif portable a induit une évolution notable : il a contribué à inscrire les Opca dans le champ des politiques d'emploi et d'insertion et les a conduit à modifier leur mode de fonctionnement pour offrir des services aux demandeurs d'emploi.

Mais à l'instar du Dif « salarié », le bilan du Dif portable est en demi-teinte. Premièrement, le Dif portable a généré de la complexité supplémentaire dans un champ déjà fort complexe. La monétisation est mal comprise et surtout, la faiblesse du taux horaire du Dif portable contraint très souvent à des cofinancements impliquant des dossiers difficiles à monter pour les conseillers Pôle emploi. Deuxième limite, l'ingénierie du Dif portable semble relever d'une approche artisanale. L'articulation Pôle emploi / Opca s'est souvent faite au cas par cas, sans homogénéisation d'ensemble. Sur le terrain, la jonction est généralement assurée par le demandeur d'emploi lui-même. Ce système où le demandeur d'emploi est renvoyé de guichet à guichet⁵¹ a pu fonctionner durant les premières années de mise en œuvre. Pour les années à venir, il est à souhaiter que le compte personnel de formation permette une fluidification et une systématisation des relations entre les différents acteurs de la formation des demandeurs d'emploi. En outre, le système de décision reste relativement opaque, entre la formulation d'un avis d'opportunité du projet émis par le conseiller Pôle emploi et la décision finale prise par l'Opca qui peut ou non s'y conformer. Troisièmement, le fait que l'AIF+Dif de Pôle emploi ne soit mobilisable que si la somme des droits Dif monétisés augmentée de l'AIF couvre la totalité du coût de la formation semble porteuse d'une contradiction : le financement devrait suivre et s'adapter au besoin du demandeur d'emploi en fonction du projet validé par le conseiller. Mais le « cliquet » que constitue l'AIF+Dif plafonnée conduit à inverser la logique. Enfin, dans la palette bien fournie des dispositifs de financement de la formation des demandeurs d'emploi, le Dif portable est relégué par Pôle emploi au rang de « petite mesure », qui n'est qu'un complément subsidiaire aux dispositifs de droit commun.

⁵¹Suivi du projet professionnel et de formation par Pôle emploi, lien avec les organismes de formation pour obtenir des devis et programmes, transmission de ces devis à l'Opca, renvoi des formulaires au conseiller Pôle emploi.

ANNEXE

LE DIF EN QUELQUES CHIFFRES

Un dispositif peu mobilisé par les salariés et les entreprises

Selon les données disponibles, seuls 4,9% de l'ensemble des salariés travaillant dans une entreprise d'au moins 10 salariés ont bénéficié du Dif en 2012 (tableau 1). En 2009 et 2010, années au cours desquelles il a été le plus fortement utilisé, la proportion était restée très modeste (5,2%).

Les disparités de formation traditionnellement observées entre entreprises de taille différente se retrouvent dans l'usage du Dif : quasiment 8% des salariés des très grandes entreprises y ont eu accès en 2012, soit quatre fois plus que les salariés des petites entreprises (1,8%, tableau 1). Cette faible mobilisation globale du Dif se conjugue avec une durée moyenne de formation réduite, 22,5 heures en 2012 (tableau 2). Le Dif ne représente que 7,5% des heures de formations réalisées en 2010 par salarié et par an, très loin derrière le plan de formation qui en regroupe à lui seul les deux tiers (graphique 1).

Moins d'une entreprise sur quatre (24,2%, tableau 1) a utilisé le Dif en 2012.

Tableau 1 - Taux d'accès au Dif selon la classe de taille des entreprises en 2012

	2009	2010	2011	2012						
	Ensemble			10 – 19 salariés	20 – 49 salariés	50 – 249 salariés	250 – 499 salariés	500 – 1999 salariés	2000 salariés et plus	Ensemble
% de salariés ayant bénéficié Dif	5,2	5,2	4,9	1,8	2,5	3,9	4,8	5,6	7,8	4,9
% d'entreprises concernées	23,1	24,2	23,5	12,3	22,4	46,7	76,1	87,7	93,5	23,8

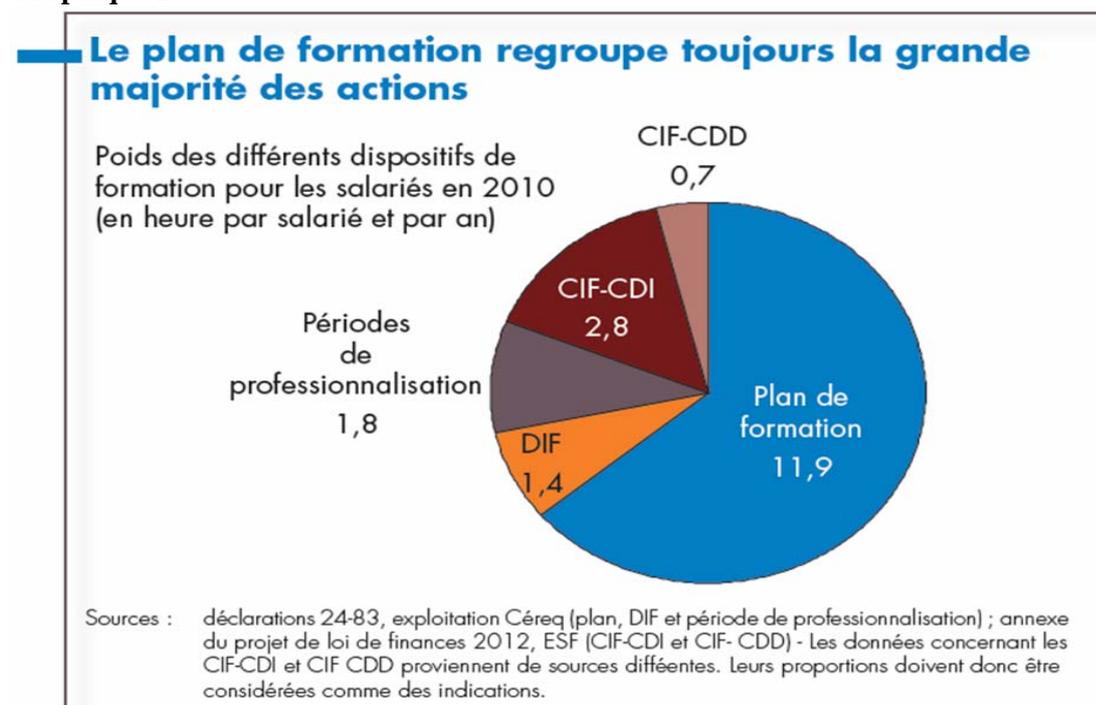
Source : exploitation des déclarations fiscales des employeurs n° 24-83, Céreq.

Tableau 2 - Evolution de la durée moyenne du Dif (en heures)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Durée moyenne du Dif	23,4	22	20,9	22,5	22,4	22	22,5	22,5

Source : exploitation des déclarations fiscales des employeurs n° 24-83, Céreq.

Graphique 1



Un dispositif connu par une personne sur deux

En 2012, 53 % des personnes de 18 à 64 ans déclarent « avoir entendu parler » du Dif (Gossiaux et Pommier 2012). Ce chiffre masque toutefois des disparités. La notoriété du dispositif est plus importante parmi les personnes qui occupent un emploi (62 %), qui peuvent mobiliser leur droit depuis 2004, que parmi les chômeurs (36 %) qui ne peuvent y accéder que depuis 2009. De même, alors que les deux tiers des personnes ayant suivi au moins une formation dans l'année connaissent le Dif, seules 43 % de celles n'ayant bénéficié d'aucune formation sont dans ce cas.

Les formations financées par les Opca au titre du Dif

Les employeurs doivent effectuer un versement, à un Opcva professionnel ou interprofessionnel agréé au titre des contrats et périodes de professionnalisation et du Dif, au moins égal à 0,5 % de la masse salariale brute annuelle pour les entreprises de 20 salariés et plus, 0,15 % pour les entreprises de moins de 20 salariés. Les fonds ainsi collectés sont mutualisés et destinés à financer, selon les priorités définies par les accords de branches, des contrats et périodes de professionnalisation, des actions de formation réalisées dans le cadre du Dif et d'autres dépenses⁵².

En 2012, le Dif prioritaire et le Dif portable ont représenté 216 millions, pour un montant global d'engagements des Opca de 2,3 milliards d'euros (FPSPP, 2014).

Le Dif prioritaire

En 2012, le montant des formations prises en charge par les Opca au titre du Dif prioritaire s'est élevé à 177,5 millions d'euros. Cette dépense a couvert la prise en charge de 328 000 stagiaires pour un volume d'heures total de formation de 8 883 000 heures. La prise en charge moyenne d'un Dif prioritaire s'est élevée à 541 € et le coût horaire moyen à 27 euros.

Parmi les bénéficiaires du Dif prioritaire, les hommes étaient un peu moins nombreux (47%) que les femmes (53 %), 60 % avaient entre 25 et 44 ans, et la moitié était ouvriers ou employés. 52% des formations avaient une durée inférieure à 20 heures.

Les Dif prioritaires ont été mobilisés pour 17% dans les entreprises des secteurs des activités spécialisées, scientifiques et techniques, pour 17% du commerce/réparation automobile et pour 14% de l'industrie manufacturière.

Un peu plus de la moitié des formations financées dans le cadre du Dif ont relevé des domaines technico-professionnels des services (services aux personnes, communication et information, échanges et gestion, etc.)⁵³.

Le Dif portable

En 2010, première année de mise en œuvre du dispositif, 3 500 Dif portables ont été pris en charge par les Opca pour un total de 268 091 heures et un montant de 3 millions €⁵⁴ (FPSPP, 2011). Pour cette année de lancement, il ne représentait que 0,74% de l'ensemble des Dif financés, soit près de 475 000 stagiaires.

En 2012, troisième année de mise en œuvre, le nombre de Dif portables atteint 57 700, soit presque trois fois plus que l'année précédente (21 000 en 2011) pour un total de 4 404 000 heures (1 508 000 en 2011) et un montant de 38,5 millions €. Malgré cette montée en charge, le dispositif reste marginal comparativement au Dif prioritaire (cf. *supra*). Pour 8 formations sur 10 réalisées dans le cadre du Dif

⁵² Formation des tuteurs, dépenses liées à l'exercice de la fonction tutorale, dépenses de fonctionnement des CFA et des observatoires prospectifs des métiers et des qualifications.

⁵³ Données hors FAFSEA.

⁵⁴ A titre de comparaison, les Opca ont financé en 2010 294 000 Dif prioritaires, pour 6 873 405 heures et un montant de 179 millions €

portable, la durée était supérieure à 20 heures. Tout se passe comme si une partie des bénéficiaires soldaient intégralement leur compte pour suivre la formation dont ils ont besoin entre deux emplois, alors que les salariés mobilisant le Dif prioritaire suivent des formations plus courtes (cf. *supra*) et peut-être plus fréquentes. La prise en charge moyenne par un Opcva d'un Dif portable s'élevait à 667 € en 2012.

A l'inverse des bénéficiaires du Dif prioritaire, les stagiaires du Dif portable étaient plus souvent des hommes (60%) que des femmes. Mais à l'instar du Dif prioritaire, 60% des stagiaires du Dif portable avaient entre 25 et 44 ans.

Les formations financées via l'AIF+Dif

Au cours des 5 premiers mois de l'année 2012, l'AIF+Dif a été davantage prescrite qu'au cours des 12 mois de l'année précédente (tableau 5). Cette montée en charge résulte du temps nécessaire au déploiement d'un dispositif nouvellement créé, de la montée en puissance du Dif portable auquel est associée l'AIF et de la pénurie relative des aides fournies par les autres co-financeurs. En 2011, un peu plus de 20% des dossiers Dif portable auraient bénéficié d'une AIF+Dif. Cependant, selon les interlocuteurs de plusieurs directions régionales de Pôle emploi rencontrés, cette forte progression s'est vraisemblablement ralentie à partir du second semestre 2012 en raison de la consommation de l'enveloppe financière dédiée.

Tableau 5- Nombre de bénéficiaires AIF -Pôle emploi Financement Dif

Nombre de bénéficiaires AIF -PE Financement DIF				
	Janvier à Décembre 2011	Janvier à mai 2012	Total (janvier 2011 à mai 2012)	%
ALSACE	169	188	357	3,6%
AQUITAINE	264	201	465	4,6%
AUVERGNE	163	145	308	3,1%
BASSE NORMANDIE	143	180	323	3,2%
BOURGOGNE	184	203	387	3,9%
BRETAGNE	116	256	372	3,7%
CENTRE	112	115	227	2,3%
CHAMPAGNE ARDENNE	21	51	72	0,7%
CORSE	6	8	14	0,1%
FRANCHE COMTE	99	59	158	1,6%
GUADELOUPE	6	7	13	0,1%
GUYANE	10	7	17	0,2%
HAUTE NORMANDIE	170	208	378	3,8%
ILE DE France	1081	1380	2461	24,5%
LANGUEDOC ROUSSILLON	439	416	855	8,5%
LIMOUSIN	5	8	13	0,1%
LORRAINE	10	29	39	0,4%
MARTINIQUE	19	3	22	0,2%
MIDI PYRENEES	158	255	413	4,1%
NORD PAS DE CALAIS	383	396	779	7,8%
PAYS DE LA LOIRE	0	3	3	0,0%
PICARDIE	86	140	226	2,3%
POITOU CHARENTES	52	46	98	1,0%
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	543	959	1502	15,0%
REUNION MAYOTTE	25	55	80	0,8%
RHONE ALPES	145	314	459	4,6%
TOTAL	4409	5632	10041	100,0%

Source : Direction Générale Pôle emploi

BIBLIOGRAPHIE

Formation professionnelle, Annexe au projet de loi de finances pour 2015.

Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (2014), « Enquête quantitative professionnalisation 2012 ».

Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (2013), « Enquête quantitative professionnalisation 2011 ».

Centre Inffo, *Tout le droit de la formation, Fiches pratiques*, édition 2014.

R. Descamps R. (2012), « Le Dif, la maturité modeste », *Bref du Cereq*, n°299-2, mai, Cereq.

Gautié J., Perez C. (2010), « Les comptes individuels de formation : fondements et enseignements ». Florence Degrave, Donatienne Desmette, Eric Mangez. *Transformations et innovations économiques et sociales en Europe : quelles sorties de crise ? Vol. 1*, Presses Universitaires de Louvain, pp.297-313, 2010, Cahiers du CIRTES n°4.

Gossiaux, Pommier (2013), « La formation des adultes », *Insee Première*, n°1468, octobre, Insee.

Lambert M., Vero J. (2010), « Aspirer à se former, la responsabilité des entreprises en question », *Bref du Cereq*, n° 279, novembre, Cereq.

Marion-Vernoux I., Théry M. (2008), « Le Dif, un outil pour réduire les inégalités d'accès à la formation continue », *Bref du Cereq*, n°255, août, Cereq.

Pôle emploi (2011), « Mise en œuvre de l'Aide individuelle à la formation (AIF) », *Instruction PE n°2011-187 du 21 novembre 2011 (BOPE n°2011-110)*.