



Ministère du travail

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

Avec le soutien financier du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels

REALISATION D'UNE ETUDE QUALITATIVE A PARTIR DE 2 REGIONS SUR LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Tome 1 - Rapport final
Juillet 2018



Statut du document

Ce document constitue le rapport final de l'étude qualitative sur la mise en œuvre du Compte Personnel de Formation.

Les propos tenus n'engagent que leurs auteurs.

L'équipe de mission composée de Manon Meunier, Alix de Saint-Albin, Florent Cheminal et Marie Leplaideur (Pluricité), et Elise Crovella, François Lecouturier, Malika Grange et Victor Lextrait (Itinere Conseil) remercie l'ensemble des acteurs et bénéficiaires interrogés pour leur disponibilité et la qualité des échanges.

1	Introduction.....	5
1.1	Les objectifs de l'étude et les axes d'analyse.....	5
1.2	Les réalisations au cours de la mission.....	6
1.3	Les livrables	7
2	La gouvernance et la regulation financière du CPF	8
2.1	Le CPF a fortement mobilisé les acteurs institutionnels et les financeurs, sous un angle opérationnel et technicien.	8
2.1.1	Des acteurs nationaux centrés sur les enjeux d'opérationnalisation du dispositif, au détriment d'une gouvernance stratégique et d'une régulation globale.....	8
2.1.2	Une appropriation variable selon les branches, un dispositif de financement avant tout	9
2.1.3	Un objet peu intégré au CPRDFOP et aux discussions quadripartites en régions.....	11
2.2	Les stratégies de financement des 4 OPCA	11
2.2.1	Le « 0,2 % » CPF, une nouvelle ligne de financement impliquant des modalités de gestion spécifiques	11
2.2.2	Une régulation financière par les règlements de prise en charge propres à chaque OPCA	14
2.2.3	Les spécificités de la consommation de l'enveloppe CPF en fonction de ces orientations stratégiques	17
2.3	Le financement du CPF à destination des personnes en recherche d'emploi	19
2.3.1	L'exemple des deux Régions investiguées dans le cadre de la mission	19
2.3.2	Pôle Emploi, acteur incontournable du financement du CPF pour les personnes en recherche d'emploi	20
2.3.3	Le CPF en co-financement de divers dispositifs mais un usage limité par les conditions de mise en œuvre et le taux de prise en charge	20
2.3.4	La traduction de ces orientations dans les chiffres.....	21
2.4	La particularité des contributions financières des Fongecif et de l'Agefiph	21
2.4.1	L'exemple de deux Fongecif, en tant que financeurs.....	21
2.4.2	Pour l'Agefiph, une contribution difficilement traçable	22
3	L'offre de formation dans le cadre du CPF	23
3.1	L'élaboration des listes a contribué à la réflexion sur l'analyse des besoins et la rénovation de la politique de certification.	23
3.1.1	La Liste Nationale Interprofessionnelle est orientée sur le RNCP.....	23
3.1.2	La définition des listes de branches a été largement appuyée par les OPCA et OPMQ.	25
3.1.3	L'élaboration des listes au niveau régional a contribué à la mise en mouvement des Coparef.	29
3.1.4	Les listes couvrent aujourd'hui une large offre de formation, mais leur complexité interroge.....	30
3.1.5	Les acquis de la démarche et de la méthode	32

3.2	Le CPF a eu des effets sur l'offre proposée par une partie des organismes de formation...	32
3.2.1	Le CPF a accompagné une réflexion vers les enjeux de certification.....	32
3.2.2	Les modalités pédagogiques ont été ajustées à la marge, sans lien direct à la mise en œuvre du CPF.	35
4	Recours au CPF par les titulaires et facilitation par les professionnels.....	38
4.1	Usages et modalités de mobilisation du CPF pour les titulaires salariés	38
4.1.1	Qui sont les titulaires ayant activé leur CPF, et pour quelles formations ?	38
4.1.2	Une typologie des usages du CPF pour les salariés en 4 classes.....	42
4.1.3	La mobilisation du CPF à l'initiative du salarié : des démarches plus ou moins autonomes et complexes	45
4.1.4	La co-construction du CPF se joue à l'intersection de la stratégie de l'entreprise, de l'accompagnement proposé par l'OPCA et de l'appétence des salariés pour la formation.	48
4.1.5	Une diversité d'acteurs est mobilisée sur l'accompagnement des salariés, et la présence de certaines catégories d'organismes de formation s'affirme.....	53
4.1	Usages et modalités de mobilisation du CPF pour les titulaires en recherche d'emploi.....	55
4.1.1	Qui sont les titulaires ayant activé leur CPF, et pour quelles formations ?	55
4.1.2	Une typologie des usages du CPF pour les personnes en recherche d'emploi en 4 classes	58
4.1.3	Le CPF, un outil au service du positionnement affirmé de Pôle Emploi sur la formation professionnelle	63
4.1.4	Au sein des Missions Locales et Opérateurs de Placement Spécialisés, le CPF a été intégré à la marge dans les pratiques professionnelles.	66
5	Sept idées force a retenir de l'étude.....	68
6	Annexes	77
6.1	Précisions méthodologiques	77
6.1.1	Enquête auprès des titulaires de comptes	77
6.1.2	Enquête auprès des organismes de formation	80
6.1.3	Enquête auprès des entreprises.....	81
6.2	Les entretiens réalisés auprès des acteurs institutionnels et de l'accompagnement	83
6.2.1	Entretiens réalisés au niveau national	83
6.2.2	Entretiens réalisés en Région A.....	84
6.2.3	Entretiens réalisés en région B.....	85
6.3	Glossaire des abréviations utilisées	86

1 INTRODUCTION

1.1 Les objectifs de l'étude et les axes d'analyse

Cette étude commanditée par la DARES s'inscrit dans les travaux nationaux d'évaluation du déploiement du Compte Personnel de Formation. Son objectif principal est à ce titre de produire des éléments de connaissance complémentaires des rapports et analyses déjà produits sur la période récente (CNEFOP et IGAS, notamment).

Le CPF en quelques mots

Comme l'indique la communication institutionnelle du CPF, « *le compte personnel de formation est créé pour permettre à son titulaire d'être le premier acteur de sa formation professionnelle* ». Ce nouveau droit constitue l'une des pierres d'angle de la réforme de la formation professionnelle de 2014 et apporte de profondes évolutions par rapport au DIF, qui l'a précédé. Droit attaché à la personne et non plus au contrat de travail, capitalisable et transférable, bénéficiant d'une ligne de financement sanctuarisée (le « 0,2 % » CPF), le CPF est activable uniquement à l'initiative du titulaire.

Par ailleurs, le CPF vise uniquement des certifications, dans un objectif de sécurisation des parcours professionnels. Différentes catégories de certifications sont éligibles au CPF :

- Sont éligibles pour tous : les formations liées au socle de compétences (certification CléA) les actions d'accompagnement à la VAE, le bilan de compétences, l'accompagnement à la création d'entreprise et la préparation du permis de conduire B.
- Sont éligibles sur liste les formations sanctionnées par une certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), par un certificat de branche (CQP, CQPI), par une habilitation recensée à l'inventaire.

Trois types de liste délimitent le périmètre des actions éligibles au CPF :

- La Liste Nationale Interprofessionnelle (LNI), qui est arrêtée par le Copanef.
- Les Listes Régionales Interprofessionnelles (LRI), arrêtées par les COPAREF (pour les salariés, d'une part, pour les personnes en recherche d'emploi, d'autre part). Elles sont donc hétérogènes d'une région à l'autre, dans leurs contenus et leurs volumes.
- Les listes de branche sont arrêtées par les CPNE-F-P, environ 170 listes sont recensées à ce jour.

Prévu pour financer des parcours de formation de 150 heures, le CPF ne peut, seul, solvabiliser un projet de formation qualifiant de plus grande ampleur. Dès sa définition, des possibilités d'abondement ont été ouvertes, permettant au titulaire d'un compte de mobiliser les autres dispositifs de financement auxquels il est éligible. Le financement garanti du CPF peut ainsi intervenir en tant que levier, et appeler une logique de co-investissement sur les parcours de formation pour les différents financeurs.

Enfin, la gestion des compteurs d'heures liés au CPF s'effectue à travers un système d'information dédié, dit SI CPF, géré par la Caisse des Dépôts et Consignation. Un site Internet permet à chaque titulaire de compte d'en visualiser la situation, et d'effectuer une partie des démarches administratives nécessaires à une entrée en formation en ligne.

En accord avec le comité de suivi de l'étude¹, quatre questions et axes d'analyse ont guidé l'ensemble des réflexions.

1. En quoi le CPF favorise-t-il effectivement l'autonomie des individus, salariés ou en recherche d'emploi, dans la définition et la réalisation de projets de formation ?
2. En quoi et de quelle manière les professionnels au contact des publics se saisissent-ils du CPF pour favoriser cet accès à la formation ?
3. En quoi l'offre de certifications éligibles au CPF est-elle en adéquation avec les besoins des publics, des branches et des territoires ?
4. En quoi la stratégie et l'ingénierie financière des acteurs impliqués favorisent-ils l'accès à ce droit à la formation ?

1.2 Les réalisations au cours de la mission

L'étude s'appuie sur une importante collecte qualitative déployée :

- A l'échelle de deux régions (A et B) et quatre départements (région A, départements 1 et 2 ; région B, départements 1 et 2) sélectionnés pour leurs caractéristiques contrastées (en termes de dynamiques socioéconomiques, de contenu des listes CPF régionales, des volumes de CPF mobilisés sur la période 2016-2017...).
- De quatre OPCA (dont un OPCA/OPACIF), couvrant des secteurs dont les besoins et pratiques en matière de formation professionnelle sont diversifiés (Constructys, Fafiec, Agefos PME et Uniformation).

Au total, près de 240 entretiens ont été menés, répartis comme présenté dans le tableau ci-dessous. L'annexe 1 présente de manière plus détaillée la liste des interlocuteurs rencontrés et la méthodologie de constitution des échantillons pour les enquêtes auprès des organismes de formation, des entreprises et des salariés. Pour ces derniers, un tome 2 regroupe l'ensemble des parcours d'accès à la formation retracés au cours des entretiens.

Interlocuteurs	Nombre d'entretiens
Entretiens institutionnels et branches (niveau national)	22 entretiens
Entretiens institutionnels (niveau régional)	26 entretiens
Conseillers et acteurs de l'accompagnement (PE, ML, Cap emploi, OPCA, OPACIF)	46 entretiens
Organismes de formation	18 entretiens
Entreprises	17 entretiens
Salariés	60 entretiens
Personnes en recherche d'emploi	49 entretiens

Des extractions du Système d'Information CPF (SI CPF) ont été analysées, et un large corpus documentaire (règlements de prise en charge des OPCA, accords de branche, outils de communication sur le CPF...) enrichit la collecte par entretiens.

Quelques points de vigilance dans la lecture et l'interprétation des résultats de cette étude doivent être précisés.

¹ Composé de la DARES, de la DGEFP, du CNEFOP, du FPSPP, de Pôle Emploi, d'une direction de Fongecif et d'un chercheur académique.

- La temporalité de l'étude, réalisée au premier semestre 2018 alors que le CPF est réellement monté en charge à partir de l'année 2016, implique un recul modéré sur les effets de sa mise en place et de l'évolution des pratiques des acteurs. La mission a par ailleurs été concomitante aux travaux nationaux liés à la loi Avenir Professionnel.
- Les échantillons d'entreprises, d'organismes de formation et de salariés ont été raisonnés sur la base de critères de diversification. Les volumes interrogés restent toutefois limités, et des investigations quantitatives complémentaires seraient nécessaires pour en apprécier la représentativité.
- Les entretiens menés auprès des salariés et personnes en recherche d'emploi ont ciblé uniquement des bénéficiaires du CPF, c'est-à-dire des individus dont les démarches ont abouti. L'ensemble des freins à la mobilisation du CPF n'ont sans doute pas été appréhendés, une analyse du non-recours et de ses motifs permettrait de progresser dans leur compréhension.

1.3 Les livrables

Un référentiel d'études et des hypothèses de travail, construit à partir des 4 questions et axes d'analyse, ont été validés au cours du mois de février 2018.

Un rapport de situation (première version) a été présenté en comité de suivi le 30 mars, une seconde version le 25 mai.

Ce document constitue le livrable final de la mission.

2 LA GOUVERNANCE ET LA REGULATION FINANCIERE DU CPF

2.1 Le CPF a fortement mobilisé les acteurs institutionnels et les financeurs, sous un angle opérationnel et technicien.

2.1.1 Des acteurs nationaux centrés sur les enjeux d'opérationnalisation du dispositif, au détriment d'une gouvernance stratégique et d'une régulation globale

En commanditant la présente étude qualitative, la DARES a fait le choix de centrer les questionnements sur les pratiques à l'œuvre, aux différentes strates de la mise en œuvre du CPF, et ceci jusqu'à son appropriation et utilisation par les actifs. Il ne s'agissait de ce fait pas d'analyser dans le détail les modalités de gouvernance adoptées au niveau national, celles-ci ayant par ailleurs été abordées dans le cadre des travaux conduits par le CNEFOP² et l'IGAS³ en 2017.

On peut néanmoins rappeler que la préparation puis le déploiement du CPF a dû se faire dans un temps particulièrement resserré ayant conduit les différents acteurs à prioritairement centrer leurs énergies sur les aspects indispensables à l'opérationnalisation du CPF, notamment :

- Le développement du SI CPF par la Caisse des Dépôts et Consignations (réalisé en 8 mois) puis l'accrochage des systèmes d'informations des différents financeurs (Pôle emploi et OPCA/OPACIF en particulier) à ce dernier ;
- L'élaboration des listes de formations éligibles aux différents niveaux (liste nationale interprofessionnelle – LNI ; listes de branches ; listes régionales).

Rappelons ainsi que l'échéance du 1^{er} janvier 2015 pour la mise en place du dispositif a bien été effective, ceci afin d'ouvrir à l'activation de leur titulaire 47 millions de comptes au 4 janvier 2015.

Pour accompagner les transformations à l'œuvre, la DGEFP a mis en place différents groupes de travail et clubs utilisateurs et des guides ont été créés à destination des professionnels (guides sur les procédures à destination des opérateurs CEP et des financeurs, guide des procédures à destination des entreprises ayant conclu un accord sur la gestion de la contribution CPF de 0,2 %, procédures à destination des professionnels sur le sujet des listes éligibles, etc.).

Cependant, ces enjeux forts d'opérationnalisation d'un dispositif reposant sur une ingénierie relativement complexe, puis l'enjeu de montée en charge du dispositif (compte-tenu des volumes faibles observés dans ses premiers temps), a pu prendre le pas sur son pilotage stratégique. Le rapport de l'IGAS souligne en ce sens que « *la réforme de 2014 visait à créer des droits individuels et à réorienter les fonds de la formation vers la qualification et les publics éloignés de la formation ou en ayant le plus besoin. Mais, en 2015-2016, la priorité absolue mise sur le développement quantitatif de l'accès et de l'usage du CPF a relégué au second rang l'organisation de la régulation financière et d'un pilotage stratégique de la transformation.* »

Les investigations conduites dans le cadre de la présente mission viennent conforter ce constat, les interlocuteurs rencontrés ayant fortement insisté lors de la conduite des entretiens sur les enjeux de mise en œuvre, de fonctionnement et de financement du CPF, davantage que sur la stratégie qui le sous-tend et le sens même du dispositif (un droit visant à faciliter l'accès des actifs à la formation pour leur permettre d'être acteurs de leur évolution professionnelle).

² CNEFOP, Rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) et du Compte Personnel de Formation (CPF).

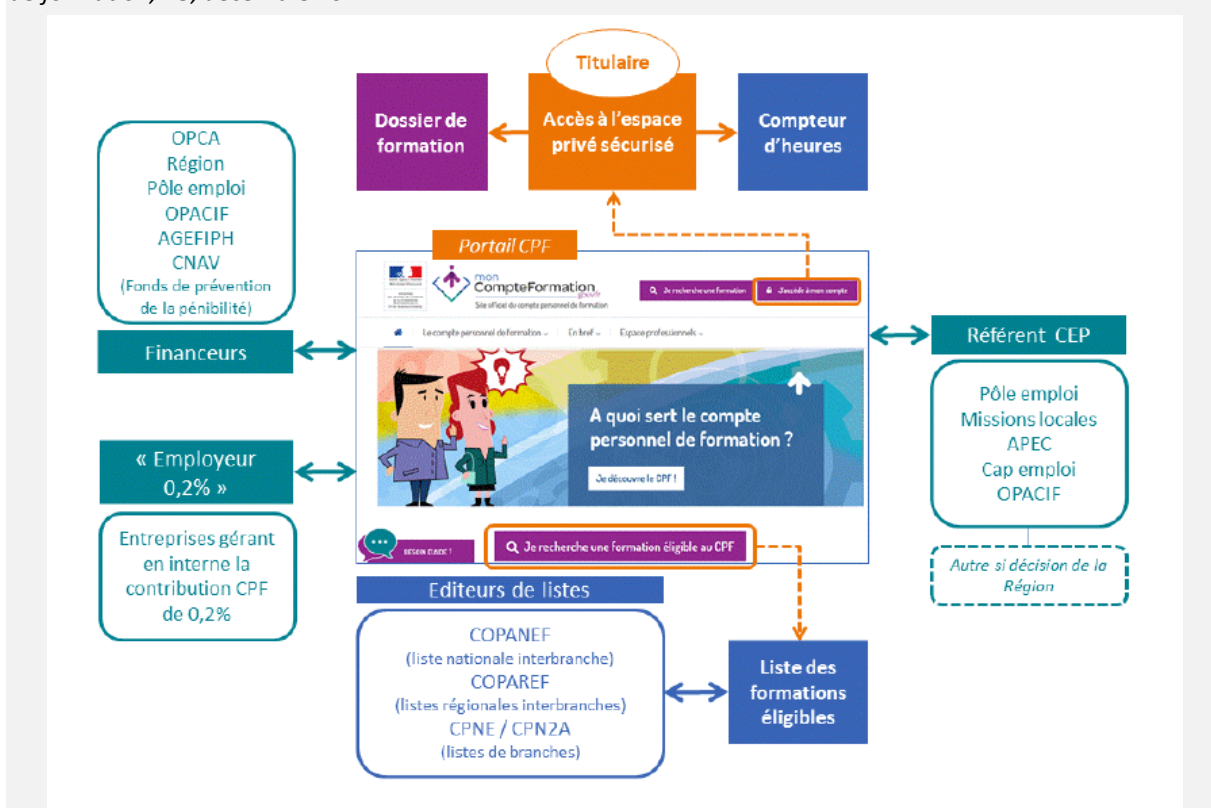
³ IGAS, Bilan d'étape du déploiement du compte personnel de formation (CPF), juillet 2017.

Rappelons également que la loi de mars 2014 a laissé à chaque financeur le soin d'organiser le financement du CPF et sa régulation, engendrant des choix et donc des taux de prise en charge très inégaux selon le statut des publics (salariés / PRE notamment) mais également selon les OPCA et les branches professionnelles pour ce qui concerne les salariés.

Enfin, les acteurs impliqués d'une manière ou d'une autre dans la gouvernance du CPF au niveau national et régional sont relativement nombreux (DGEFP, FPSPP, COPANEF et COPAREF, CNEFOP et CREFOP) conduisant certains des acteurs rencontrés dans la présente étude à déplorer un manque de lisibilité sur le réel portage stratégique du dispositif. Chacun de ces acteurs a ainsi eu un rôle « opérationnel à jouer » (financeurs, éditeurs de listes...) mais sans qu'une instance de gouvernance dédiée n'ait été mise en place.

Illustration : L'écosystème du CPF, une diversité d'acteurs impliqués pour assurer le fonctionnement du dispositif

Source : Guide de procédures à destination des professionnels, principes généraux relatifs au Compte personnel de formation, V3, décembre 2017



2.1.2 Une appropriation variable selon les branches, un dispositif de financement avant tout

Au sein des branches investiguées, le CPF fait consensus sur les objectifs qui le sous-tendent⁴, mais sans que cela n'ait réellement donné lieu à des échanges approfondis autour de ce sujet. Aussi, les partenaires sociaux ont pu rencontrer, au lancement du dispositif, des difficultés à se positionner sur ce nouveau dispositif, voire à comprendre le rôle attendu d'eux. Le CPF a été intégré, dans la majorité des cas analysés, dans les accords de branche mais de manière relativement limitée : rappel

⁴ Et notamment de rendre les actifs acteurs de leur parcours et de leur évolution professionnelle.

du cadre légal, engagement à constituer une liste de branche, parfois mention de la politique d'abondement.

Les réflexions se sont principalement centrées sur deux dimensions :

- Celle de la définition des formations inscrites aux listes de branche, mission explicitement confiée par la loi de 2014 ;
- Celle des stratégies d'abondement.

Sur le premier volet (listes de branches), on observe une grande variété de positionnements et un rôle central des OPMQ et/ou des OPCA pour accompagner les CPNE-FP dans leurs réflexions. Sur ce point, le lecteur est invité à se référer à l'axe 3 du présent document.

Sur le sujet des stratégies d'abondement, celles-ci ont pu donner lieu à discussions au sein des commissions paritaires mais aussi, assez logiquement, des Conseils d'administration des OPCA. Pour illustration :

- Dans un cas, le CPF a été intégré à un accord de branche (article 3 de l'accord de branche des bureaux techniques, des cabinets d'ingénieurs conseils et des sociétés de conseil portant sur la formation professionnelle et l'apprentissage du 25 juin 2015) qui définit des priorités d'abondement en termes de certifications et de publics cibles. Au sein de cette même branche, une note politique rédigée en 2016 mentionne parmi ses orientations la volonté de déployer le CPF comme outil de développement des compétences et de sécurisation professionnelle en « *permettant à chaque salarié d'être acteur de son évolution professionnelle et de se former en utilisant son Compte Personnel de Formation* » et en « *renforçant la formation certifiante dans la branche afin que les salariés disposent, à chaque étape-clé de leur parcours professionnels, de formations adaptées, qui leur permettent d'acquérir les fondamentaux métiers, de développer et parfaire leurs compétences et d'approfondir leurs expertises.* ».
- La branche des Industries électriques et gazières (IEG), dans l'avenant n°2 à son accord de formation professionnelle, prévoit également un abondement supplémentaire conventionnel, selon les modalités suivantes : « *les abondements définis par le présent accord sont en heures et mobilisés de façon systématique dans le cadre d'une période de professionnalisation [...]. Ces abondements sont des abondements d'utilisation, c'est-à-dire qu'ils sont déclenchés uniquement à la mobilisation du CPF par les salariés [...]. Seuls les CPF mobilisés en tout ou partie sur le temps de travail peuvent faire l'objet de ces abondements* ». Elle flèche également ces abondements vers les salariés suivants : bas niveaux de qualification, salariés en situation de handicap, ceux cherchant à acquérir le socle de compétences ou n'ayant pas eu d'action de formation depuis au moins 4 ans au sein de leur entreprise, ou encore sur des formations concourant au développement de la mixité dans les familles de métiers ciblées par la CPNEFP.
- L'accord relatif à la formation professionnelle des prestataires de services signé en octobre 2015 évoque de son côté, comme de nombreux accord, la possibilité pour la CPNEFP de déterminer une politique de branche d'abondement du CPF, sans la spécifier à cette date. De manière plus originale, il fait également référence à une « *politique d'abondement par l'employeur* » en incitant les entreprises de la branche à « *s'engager dans une cogestion active du CPF, se caractérisant notamment par [...] une participation, sous forme d'abondement, de l'entreprise aux formations éligibles au CPF, dès lors qu'elle est à l'initiative de la proposition de formation acceptée par le salarié* ».

Parallèlement, les réflexions induites par les travaux sur l'élaboration des listes de branches a permis de renforcer ou d'initier des réflexions sur plusieurs sujets :

- L'approche à adopter pour « toucher » directement les individus ;

- La place à donner aux certifications, à l'origine parfois du souhait de créer des CQP de branches ou de penser le sujet du découpage des formations en blocs de compétences ;
- L'accompagnement des actifs dans l'évolution de leur carrière, les projets de reconversion ou de mobilité professionnelle.

Néanmoins, au final, si ces sujets ont pu émerger ou être intensifiés à l'occasion du CPF, les branches ont en tendance eu une approche relativement technique du sujet (définition des listes + des stratégies de financements), avec un rôle affirmé des techniciens des OPCA et OPMQ.

2.1.3 Un objet peu intégré au CPRDFOP et aux discussions quadripartites en régions

Au niveau régional, le CPF a mobilisé les COPAREF sur le sujet des listes régionales ; et les institutions régionales que sont les DR Pôle emploi et les Conseils régionaux sur le sujet du conventionnement FPSPP (cf. plus avant).

Ici aussi, le constat prévalant pour les branches d'une approche avant tout « technique » du CPF se retrouve. Le CPF a ainsi été peu intégré aux réflexions et travaux quadripartites engagés dans le cadre de l'élaboration des CPRDFOP. Cela se traduit dans les deux Régions par la quasi-absence totale de ce sujet dans les contrats, le CPF n'étant mentionné que de manière furtive en tant qu'outil devant faciliter l'accès des actifs à la formation.

“ Le CPF n'a pas été vraiment présent dans les débats [lors de l'élaboration du CPRDFOP]. Le sujet a été amené par les partenaires sociaux mais la Région était interrogative. Quant à la DIRECCTE, elle a été le grand absent du CPF. Cela n'a pas été porté en CREFOP.
(Un Conseil régional) ”

“ Le CPF n'est pas présent dans le CPRDFOP. La Région et l'Etat ont subi le CPF. Ça tient notamment au fait que la convention FPSPP était une vraie usine à gaz.
(Un COPAREF) ”

2.2 Les stratégies de financement des 4 OPCA

2.2.1 Le « 0,2 % » CPF, une nouvelle ligne de financement impliquant des modalités de gestion spécifiques

↳ Le « 0,2% » CPF, une gestion très majoritairement déléguée à l'OPCA

Pour rappel, à partir de 10 salariés, les entreprises doivent consacrer 0,2% de la masse salariale au titre du Compte Personnel de Formation. Les frais de formation peuvent alors être pris en charge :

- Par l'OPCA collectant la contribution de l'entreprise (dans le cadre de la contribution unique 1%) ;
- Ou directement par l'entreprise si celle-ci décide de gérer elle-même les frais de formation. Dans ce second cas de figure, l'entreprise conclut un accord et la contribution unique versée à l'OPCA est alors réduite à 0,8%.

Sur le périmètre de l'étude, les OPCA témoignent du fait que très peu d'entreprises ont souhaité conserver la gestion du « 0,2% » CPF (pour illustration, le FAFIEC recense une vingtaine d'entreprises qui auraient signé un accord parmi ses 62 000 adhérents, soit 0,03% d'entre eux). Plusieurs facteurs viennent expliquer cette situation :

- L'absence de volonté de négocier un accord spécifique alors que d'autres sujets ont été prioritaires en termes de dialogue social sur la période récente (ex : complémentaire santé...);
- Pour les entreprises ne disposant pas de fonction RH / formation structurée, l'habitude de travailler avec son OPCA pour tout ce qui relève du financement de la formation professionnelle ;
- Pour toutes les entreprises, la complexité du CPF à son lancement, qui a impliqué d'importantes évolutions dans les modalités de financement de la formation professionnelle, alors même qu'une partie des employeurs commençait seulement à s'appropriier le DIF, et la temporalité du processus d'élaboration des listes qui a pu pousser certains employeurs à se placer dans une position attentiste ;
- Pour celles qui ont su s'approprier le CPF chemin faisant, le constat que les politiques d'abondement mises en place par les OPCA étaient « très généreuses », au moins jusqu'à l'année 2018, et qu'il existait donc des possibilités de tirer profit de la mutualisation.

↳ [Au sein des OPCA, des modalités de gestion adaptées à cette nouvelle ligne de financement](#)

Au niveau des OPCA rencontrés, la gestion du « 0,2% » CPF a nécessité de mettre en place des modalités de gestion spécifiques et demandé un investissement particulier à son démarrage.

Dans un premier temps, les OPCA se sont attelés à développer les conditions techniques d'un interfaçage avec le système d'information CPF (SI CPF) géré par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC). Si les développements informatiques générés n'ont pas posé de difficultés majeures, ceux-ci ont dû être réalisés dans un temps que certains qualifient de « *record* » - alors même que l'investissement nécessaire pour y parvenir était important - de manière à rendre le dispositif opérationnel dans les meilleurs délais. Les doubles saisies - dans le SI de l'OPCA et le SI de la CDC n'ont pas pu être complètement évitées au démarrage du dispositif.

Concernant la gestion des dossiers en elle-même, différents choix ont été réalisés, en fonction de l'organisation des OPCA. L'organisation adoptée a pu connaître des évolutions au fur et à mesure de la montée en charge du dispositif (centralisée dans un premier temps puis gérée au sein des délégations ou antennes régionales dans un second temps).

Ainsi, parmi les quatre OPCA investigués, deux ont opté pour une gestion distincte entre dossiers leur parvenant directement des individus (sans médiation de l'entreprise) et ceux transitant par les entreprises :

- Pour ces derniers, la gestion est assurée au sein des délégations/antennes régionales, comme pour la majorité des dispositifs de financement. Le CPF est alors un dispositif mobilisable parmi d'autres, dans le cadre de la mission de conseil des OPCA (il est ainsi abordé par les conseillers entreprises, lorsque le projet de formation s'y prête). Les gestionnaires en régions sont alors en charge de traiter le dossier.
- Les dossiers déposés directement par les actifs sont quant à eux gérés par des cellules dédiées et centralisées, sans passage par le niveau régional puisque non liés à l'activité de conseils aux entreprises.

Les deux autres OPCA ont opté pour une gestion en délégations ou en antennes régionales de l'ensemble des dossiers (individus et entreprises), à l'exception, pour l'un des dossiers des entreprises de moins de 11 salariés, et pour l'autre des dossiers des grands comptes.

Des moyens humains dédiés pour assurer le traitement des dossiers (section comptable dédiée, analystes référents sur le CPF, binôme conseillers / assistant gestionnaire de dossier) ont alors été déployés dans la plupart des cas. La mise en place de ceux-ci n'a pas eu d'impacts majeurs sur

l'organisation des OPCA qui disposent d'une capacité à s'adapter aux évolutions des dispositifs de formation. Néanmoins, certains conseillers et gestionnaires soulignent que la charge administrative liée au traitement du CPF est plus élevée que sur d'autres dispositifs. Cela est en partie à relier au caractère individuel des dossiers (un dossier pour chaque demande) - générant une « *multiplication des dossiers administratifs gérés par les OPCA* », mais également aux opérations de contrôle des pièces (solde DIF, éligibilité de la formation sur listes...).

“ Pour les conseillers, le dossier CPF c'est le plus compliqué, et le plus long. Il y a beaucoup de pièces à contrôler, les salariés oublient des éléments et il faut les relancer, il faut contrôler les listes... C'est beaucoup, beaucoup de temps pour chercher l'ensemble des informations nécessaires »
(Un OPCA en région) ”

↳ Des efforts particuliers de communication à destination des adhérents, et parfois des actifs

Dans le même temps que les OPCA s'organisaient pour opérationnaliser le dispositif, un autre enjeu consistait à faire connaître le nouveau dispositif, sa « philosophie » et ses modalités de mobilisation en interne de leur réseau (formation des conseillers, guide de mise en œuvre,...) et auprès de leurs adhérents.

Différents outils de communication ont alors été déployés à l'attention de ces derniers :

- Courriers et courriels de présentation du dispositif et de la possibilité offerte d'une gestion directe par l'entreprise ;
- Communiqués de presse ;
- Plaquettes, affiches, vidéos ;
- Campagnes mails régulières ;
- Mise à jour du site web et création parfois de pages dédiées au CPF, voire de mini-sites ad hoc ;
- Guide à destination des entreprises : fonctionnement du dispositif, formations éligibles, exemples de financement (possibilités de co-financement notamment) ;
- Intégration du sujet CPF dans la communication réalisée sur l'entretien professionnel.

Au-delà de ces outils, les OPCA ont également mis en place des moyens spécifiques d'échanges sur le dispositif à destination de leurs adhérents avec dans certains cas la création de boîtes mails spécifiques ou de numéros dédiés (n° vert).

Aussi, ils ont organisé sur les territoires des réunions à destination de leurs adhérents concernant les évolutions induites par la réforme de 2014 mais aussi spécifiquement sur le CPF.

Illustration : Exemples d'outils de communication déployés par les OPCA



Si ces différentes actions de communication se sont assez naturellement concentrées dans un premier temps sur leurs adhérents, les OPCA ont également progressivement développé des outils de communication à l'attention des actifs (vidéos, guides, flyers) et ont parfois développé une plateforme téléphonique spécifique à leur attention, permettant de répondre aux questions pratiques des salariés qui réalisent leurs démarches sans l'appui de leur employeur.

“ Ce qui a changé c'est que pour l'OPCA, par essence, l'interlocuteur est l'entreprise. Ici on a plus de contact avec le salarié. C'est l'entreprise qui devrait envoyer vers le CEP mais ils l'envoient vers nous. Dans ce cas, il y a plusieurs cas de figure : soit ce sont des salariés qui réfléchissent à leur projet et alors on les envoie vers le Fongecif ou alors quand le projet est bien travaillé on gère son dossier à titre administratif. (Un OPCA, en région) ”

2.2.2 Une régulation financière par les règlements de prise en charge propres à chaque OPCA

↳ Des règles de financement et taux de prise en charge variables selon les OPCA

Au sein des OPCA rencontrés, le Compte Personnel de Formation est aujourd'hui globalement perçu comme un « *dispositif de financement comme un autre* » qui a ainsi impliqué, comme tout nouveau dispositif, des évolutions dans les process internes et la définition de règles de financement particulières.

Concernant les conditions de prise en charge, les plafonds ont été définis au sein des Conseils d'administration de chaque OPCA. Ainsi, le niveau de prise en charge des heures CPF acquises par les salariés dépend de son OPCA de référence.

- *Concernant les coûts pédagogiques.* Les coûts plafonds sont très variables d'un OPCA à l'autre, allant de 20 € à 80 € de l'heure. Ces différences s'expliquent pour partie par la prise en compte des spécificités propres à certains domaines de formation, afin par exemple de tenir compte du coût généralement élevé de certaines formations comme par exemple la conduite d'engins (Constructys) ou les formations du domaine informatique (FAFIEC). Aussi, certains OPCA témoignent de leur volonté de maîtriser l'impact budgétaire de certaines formations (ex : plafond plus réduit pour les langues au FAFIEC) et d'éviter le risque d'une tendance inflationniste au niveau des coûts pratiqués par les organismes de formation. Par ailleurs, on observe des plafonds généralement plus élevés sur les formations de droit opposable (Cléa et accompagnement VAE). Enfin, pour les 2 OPCA couvrant plusieurs branches, des conditions spécifiques ont pu être définies au sein de certaines branches malgré la recherche d'homogénéisation des pratiques, afin de simplifier la gestion du CPF.
- *Concernant la prise en charge de la rémunération* (pour les formations réalisées sur le temps de travail). La couverture des frais de salaire est globalement avantageuse mais deux logiques distinctes peuvent être observées entre les OPCA prenant en charge la rémunération dans la limite de la somme des frais pédagogiques et des frais annexes, d'une part ; et la mise en place d'un plafond horaire (13€/h pour le FAFIEC en 2018).
- *Concernant les frais annexes*, la prise en charge est prévue au sein des 4 OPCA selon un barème préalablement défini qui couvre généralement les dépenses liées aux frais kilométriques, d'hôtel et de repas.

↳ Des stratégies d'abondement plus ou moins généreuses

Les stratégies d'abondement des OPCA ont été définies au sein de leur Conseil d'administration. Aussi, comme précédemment évoqué, certaines branches ont défini des priorités d'abondement qui

peuvent cibler des catégories de formation (CQP de la branche, parcours certifiants créés par la CPNEFP,) et/ou certaines catégories de salariés (en reconversion professionnelle, plus de 45 ans, à temps partiel, salariés des TPE/PME, etc.). Cependant, la mise en œuvre du CPF a rapidement été encouragée par des mesures d'assouplissement prises par le Ministre de l'emploi François Rebsamen, prévoyant ainsi que « *les abondements en heures complémentaires pour assurer le financement de la formation pourront être pris en charge au titre des financements affectés au compte personnel de formation par l'employeur ou par l'organisme collecteur paritaire agréé des fonds de la formation professionnelle continue* ». Celles-ci ont incité les partenaires sociaux à faire évoluer les critères de prise en charge (abondement des heures manquantes pour tous les bénéficiaires).

Pour autant, la comparaison des stratégies d'abondement des quatre OPCA investigués met en évidence des variations importantes, certains OPCA ayant défini des plafonds horaires plus limités que pour les heures acquises (ex : AGEFOS PME, plafond de 12€/heure supplémentaire) tandis que d'autres appliquent des plafonds identiques entre heures acquises et abondement.

A noter cependant que ces quatre OPCA ont tous fait le choix de déplafonner les heures ne limitant donc pas la durée de la formation prise en charge.

Aussi, ces conditions ont pu évoluer au fil du temps alors que le CPF montait en charge (cf. partie suivante).

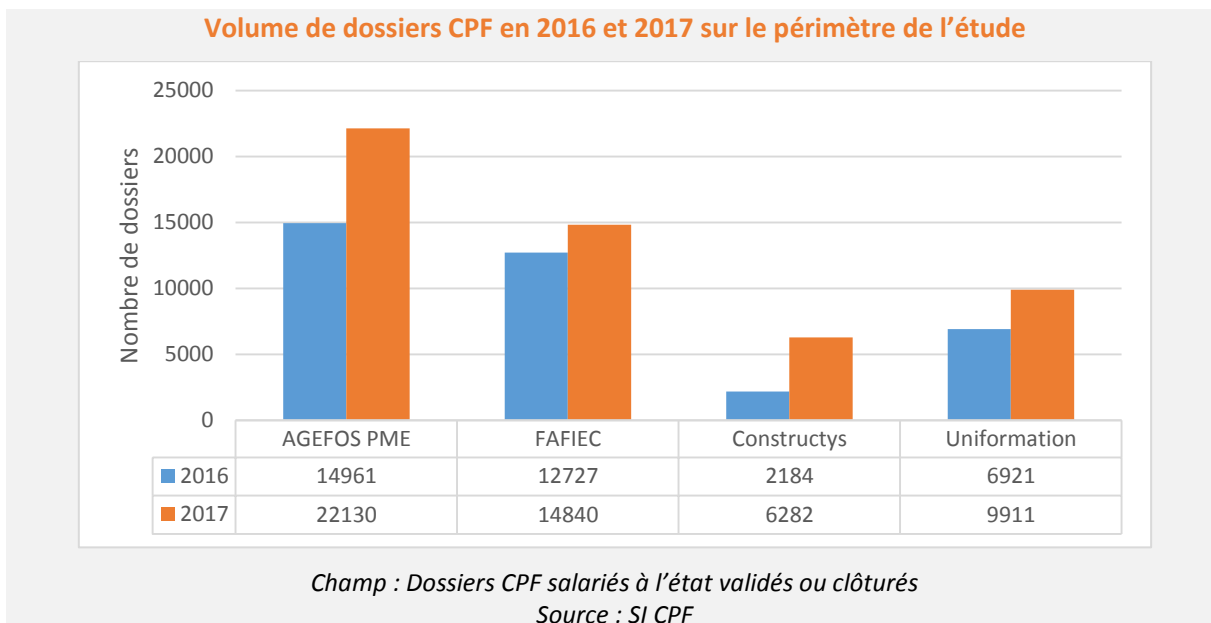
	Constructyts	FAFIEC	Agefos PME	Uniformation (OPACIF)
Conditions d'abondements	A hauteur de la durée totale de la formation quel que soit le nombre d'heures acquises par le salarié et selon les mêmes plafonds que ceux définis pour les heures acquises	A varié dans le temps. A hauteur de la durée totale de la formation quel que soit le nombre d'heures acquises en 2016 et 2018 , selon les mêmes plafonds que ceux définis pour les heures acquises Plus restrictif en 2017 (cf. priorités définies dans l'accord de branche)	Plafond 12€/h pour les heures supplémentaires (Cléa et VAE plafonnés à 50€ / BC à 75 €) à hauteur de la durée totale	A hauteur de la durée totale de la formation quel que soit le nombre d'heures acquises par le salarié et selon mêmes plafonds que ceux définis pour les heures acquises, au démarrage / plus restreint aujourd'hui (dans la limite de 12€/h) mais variable selon les branches
Coûts pédagogiques (règles générales)	Plafond de 30 €	Plafond de 55 € en 2017 passé à 80 € en 2018	Plafond de 50 € pour les entreprises relevant du champ interprofessionnel Entre 20 à 50 € HT pour les entreprises relevant de l'une des branches ayant désigné Agefos PME en tant qu'OPCA.	25€/ h pour les formations de plus de 70h 40 €/h pour les formations de moins de 70h
Coûts pédagogiques (cas particuliers)	Conduite d'engins : 45 € VAE et BC : 80 € Cléa : 60 € Permis : 25 €	Plafond limité à 45 € pour les formations en langue	Cléa : 500 € Evaluations préalables Cléa : 250 € Evaluations finales BC : 75 € Permis : 50 € dans la limite de 35h	VAE : 56 € Cléa : 500 € Evaluations préalables Cléa : 250 € Evaluations finales Préparation code de la route : forfait 200 € HT pour 5h Permis B : 40 €
Salaires	Oui, au réel (sans dépasser équivalent couts pédagogiques + frais annexes)	Oui dans la limite de 13 € HT/heure et plafonné à 50 % du total des frais pédagogique + frais annexes	Oui, au réel (sans dépasser équivalent couts pédagogiques + frais annexes)	Oui, au réel (sans dépasser équivalent couts pédagogiques + frais annexes) Les formations au code de la route et permis B ne font pas l'objet de prises en charge
Frais annexes	Oui, selon barème défini dans la convention du bâtiment	Participation aux frais réels de repas, hébergement, transport, dans la limite de 100 € HT/jour et au-delà de 75 €	Oui, selon barème défini par l'OPCA	Oui, selon barème défini par l'OPCA

Sources : Documents collectés auprès des OPCA/OPACIF.

2.2.3 Les spécificités de la consommation de l'enveloppe CPF en fonction de ces orientations stratégiques

↳ Une nette montée en charge du CPF entre 2016 et 2017

Sur le périmètre de l'étude, on observe une très nette montée en charge du volume de dossiers CPF, pouvant aller jusqu'à une augmentation 288 % pour Constructyts entre 2016 et 2017 (en nombre de dossiers), en lien avec les mesures d'assouplissement précédemment évoquées (cadre Rebsamen) et vraisemblablement aux efforts de communication des OPCA.



Compte tenu de la montée en charge du dispositif, les stratégies de financement ont alors pu évoluer au fil du temps, en fonction de la consommation de l'enveloppe et se traduire par des phénomènes de « stop and go ».

Evolution des stratégies d'abondement en fonction de la consommation de l'enveloppe

Exemple du FAFIEC

Dans le cas du FAFIEC, les partenaires sociaux ont déterminé dans leur accord formation de 2015 des modalités d'abondement par rapport à des certifications et des publics prioritaires. Avec les modalités d'abondement plus ouvertes (cadre Rebsamen, Ministère du Travail), le recours au CPF a connu une augmentation notable : cette stratégie a permis de générer un volume important d'entrées en formation en 2016, le FAFIEC ayant engagé plus de 12 000 dossiers contre 3 000 environ en 2015.

L'évolution des engagements en 2016, particulièrement élevés, a amené à revoir à la baisse les critères pour 2017. Cependant, ceux-ci ont été revus à nouveau à la hausse en 2018 suite à un tassement des demandes.

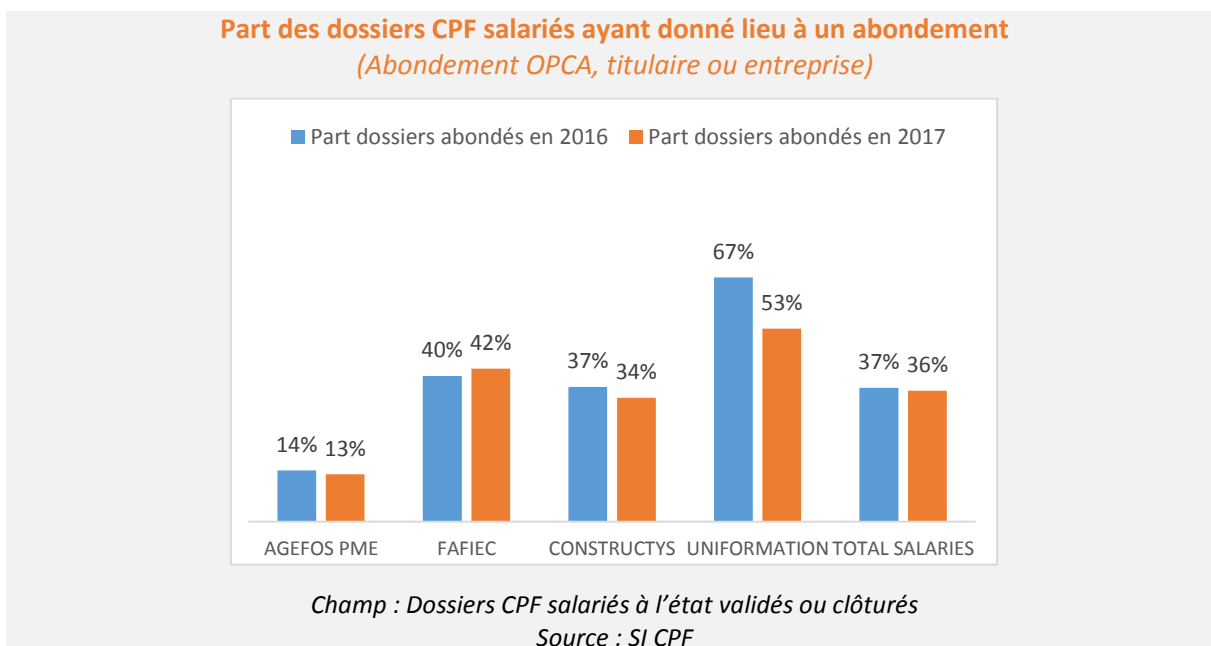
Exemple d'Uniformalion

Au démarrage, la stratégie prévalente a été la mise en place d'abondements très favorables (abondement de la totalité des heures manquantes) avec une prise en charge de 25 à 40€/heure. Il s'agissait d'un choix stratégique pour « amorcer la pompe » et promouvoir le dispositif.

Les modalités de prise en charge ont abouti à la prise en charge de formations particulièrement longues, parfois dans une logique qui s'apparente au CIF. Progressivement, les modalités d'abondements ont été réduites, l'intégralité des fonds ayant été consommés. Aujourd'hui, les projets sont en partie co-financés avec les fonds de la professionnalisation.

↳ Une part très variable de dossiers abondés selon les stratégies financières définies

Ces stratégies se traduisent de manière assez nette sur le plan quantitatif, les OPCA les plus « généreux » comptant une part de dossiers abondés plus élevés. Ainsi, 67 % des CPF financés par Uniformation ont fait l'objet d'un abondement en 2016 contre seulement 14 % des dossiers d'Agefos PME.

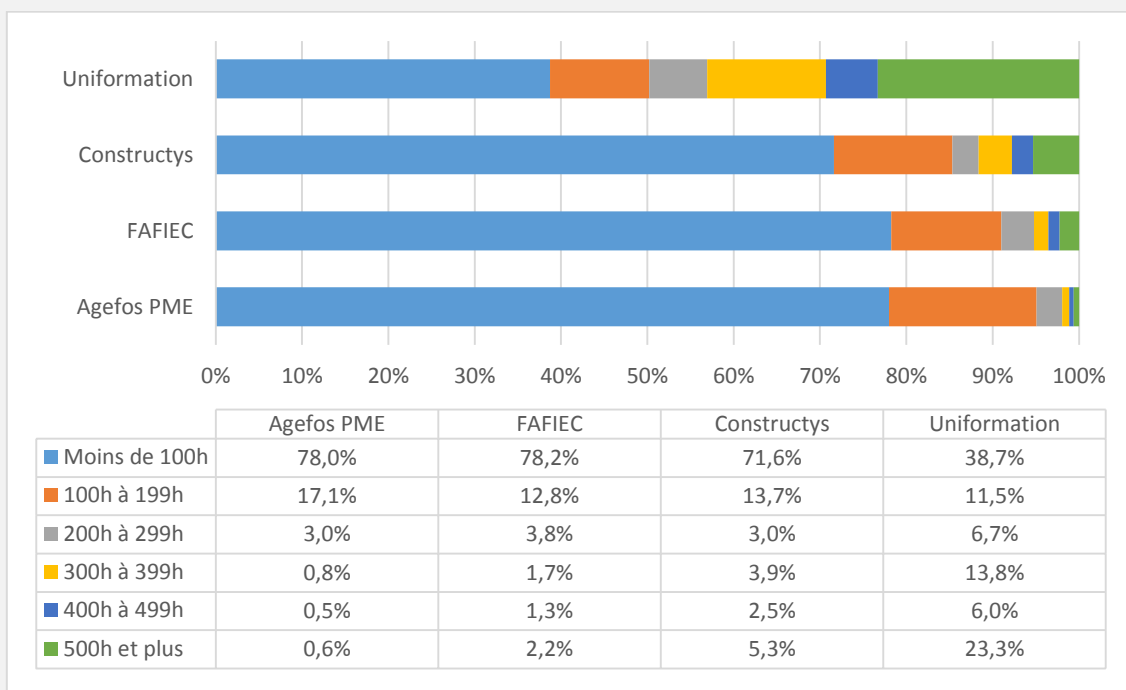


En volume financier, cela peut être encore plus important compte-tenu de la longueur de certaines formations financées. Ainsi, en 2017, plus de la moitié des dépenses CPF de Constructys l'ont été au titre de l'abondement : les actions « CPF pur » ont représenté 14,4 millions d'€ d'engagement et l'assouplissement 16,1 millions d'€, soit 53% des engagements.

↳ Des stratégies de financement qui induisent des projets de formation pour partie différents

In fine, ces stratégies différenciées se traduisent dans les projets de formation financés comme en atteste le graphique ci-dessous. On observe ainsi qu'en 2016, Uniformation a financé une part importante de formations longues au titre du CPF, avec plus de 60 % de formations de plus de 100 heures et 23 % de formations d'une durée supérieure à 500h – quand les autres OPCA ont financé entre 70 et 80 % de formations de moins de 100 heures. Cette situation s'explique également vraisemblablement par le fait qu'il s'agisse du seul OPCA également OPACIF. Or, les financements du CIF étant limités et le taux de refus des dossiers importants, le CPF a pu permettre de concrétiser des projets pour lesquels une demande de CIF avait antérieurement été refusée.

Répartition des dossiers CPF par durées de formation et par OPCA en 2016



Champ : Dossiers CPF salariés à l'état validés ou clôturés

Source : SI CPF

2.3 Le financement du CPF à destination des personnes en recherche d'emploi

2.3.1 L'exemple des deux Régions investiguées dans le cadre de la mission

Dans les deux Régions investiguées des conventions FPSPP ont été signées en 2015 :

- Toutefois la Région B n'a pas souhaité renouveler ce conventionnement dans un contexte complexe (fusion des régions, plan 500 000, mise en place de la réforme de la formation) mais aussi de la lourdeur de la dotation (sur le plan de sa gestion). L'absence de préjudice perçu pour les bénéficiaires a également pesé dans ce choix (volume de formations et niveau de prise en charge inchangé).
- Du côté de la Région A, une nouvelle convention a été signée en 2016 pour un montant doublé par rapport à 2015. Le FPSPP a proposé un abondement supplémentaire en 2017 que la Région a refusé ne parvenant pas à consommer la totalité de sa convention 2016 (toujours en cours) pour deux raisons principales : la concomitance avec le plan 500 000, l'approche adoptée par le COPAREF jusqu'en 2016 sur l'éligibilité des formations (absence d'inscription automatique des formations PRF à la liste régionale), la difficulté à identifier les formations éligibles (codification).

Dans les deux cas, la dotation FPSPP a été perçue comme particulièrement lourde à gérer et les Régions ont pu rencontrer une difficulté pour identifier la réalité des bénéficiaires concernés (un droit individuel mobilisé sur des actions collectives). En effet, elles n'ont jamais bénéficié d'un accrochage direct au SI, et ne disposent dans leurs outils propres ni d'un outil automatisé d'identifications des formations menant à des certifications éligibles, ni d'un identifiant commun avec les autres partenaires permettant de repérer les bénéficiaires – elles n'ont pas la possibilité d'utiliser le numéro de sécurité sociale (NIR). Dès lors, elles ont été dépendantes de Pôle Emploi pour le repérage des stagiaires des PRF ayant mobilisé leur CPF.

Au-delà de ces difficultés de gestion, la dotation FPSPP a pu soulever des interrogations en régions (chez les différentes institutions) sur son principe même, et notamment l'utilisation par les PRE de leurs droits individuels sur des formations prises en charge habituellement à 100 % par les financeurs publics, et déjà financées dans le cadre d'achats collectifs. Au-delà de la gestion de l'enveloppe financière FPSPP, les Régions rencontrées n'ont pas à proprement parler développé de stratégie particulière sur le CPF.

2.3.2 Pôle Emploi, acteur incontournable du financement du CPF pour les personnes en recherche d'emploi

Selon les directives de Pôle Emploi national, le CPF pouvait intervenir en cofinancement quel que soit le dispositif mobilisé (AIF, AFC ou PRF lorsque les Régions étaient signataires d'une convention FPSPP), sous réserve de l'éligibilité de la formation et du recueil du consentement du PRE. L'interprétation des conseillers en agences a pu cependant varier (malgré le rappel des consignes), conduisant certains à mobiliser la dotation FPSPP uniquement sur des dossiers AIF.

Les interlocuteurs rencontrés en régions, identifient que la dotation FPSPP devait permettre pour Pôle emploi de financer davantage de formations mais n'ont pas toujours de visibilité claire sur l'effet réel en termes de volumétrie, en l'absence de données nationales communiquées sur ce point, à ce jour.

Du point de vue de Pôle Emploi, les pratiques d'achat n'ont pas été impactées par le déploiement du CPF. Au niveau régional, l'opérateur se base sur les besoins locaux, objectivés avec les partenaires, et positionne ses achats collectifs (en particulier des Actions de Formation Conventionnées) en complémentarité des achats de la Région. Bien que cela ne soit pas une directive de Pôle Emploi national, ces achats collectifs ont été réorientés à la marge sur des formations éligibles dans les deux régions rencontrées⁵, ce qui a pu avoir pour effet d'en majorer le coût (formation plus longues et certifiantes, par exemple formations FLE devenues DELF passant de 371h à 600h).

2.3.3 Le CPF en co-financement de divers dispositifs mais un usage limité par les conditions de mise en œuvre et le taux de prise en charge

Concernant la mobilisation du CPF en co-financement des actions collectives (AFC ou PRF), celle-ci n'apparaît pas déterminante car elle n'a pas d'impact sur la prise en charge de la formation, si ce n'est qu'on peut estimer qu'elle permet une plus grande implication du PRE dans son projet de formation.

En dehors des achats collectifs, le CPF a été mobilisé en cofinancement de l'AIF. Cette mobilisation du compte personnel a pu ainsi permettre de rendre possible certains projets de formation, notamment lorsque les enveloppes AIF étaient en baisse (montants évoluant au fil de l'année). Cependant, les règles de l'AIF ont pu freiner la mise en place de certains projets, en l'absence de cofinancements suffisants. En effet, l'AIF repose sur un principe de gratuité de la formation. Ainsi :

- Soit la personne utilise son CPF « sec », c'est-à-dire sans co-financement de Pôle emploi et alors l'AIF permet uniquement de porter le contrat de formation – il s'agit pour Pôle Emploi de « l'AIF Outil ». Ce cas de figure est rare, concerne des formations exclues de l'AIF ou de plus en plus le permis de conduire. Dans ce cas, la personne utilise ses heures et, si nécessaire, complète personnellement. Le complément est alors régulièrement nécessaire en raison du taux horaire de prise en charge particulièrement faible pour les personnes en recherche d'emploi (9€/h).

⁵ Notamment dans le cadre du Plan 500 000, qui a généré sur les deux régions d'importants volumes d'achats de formation.

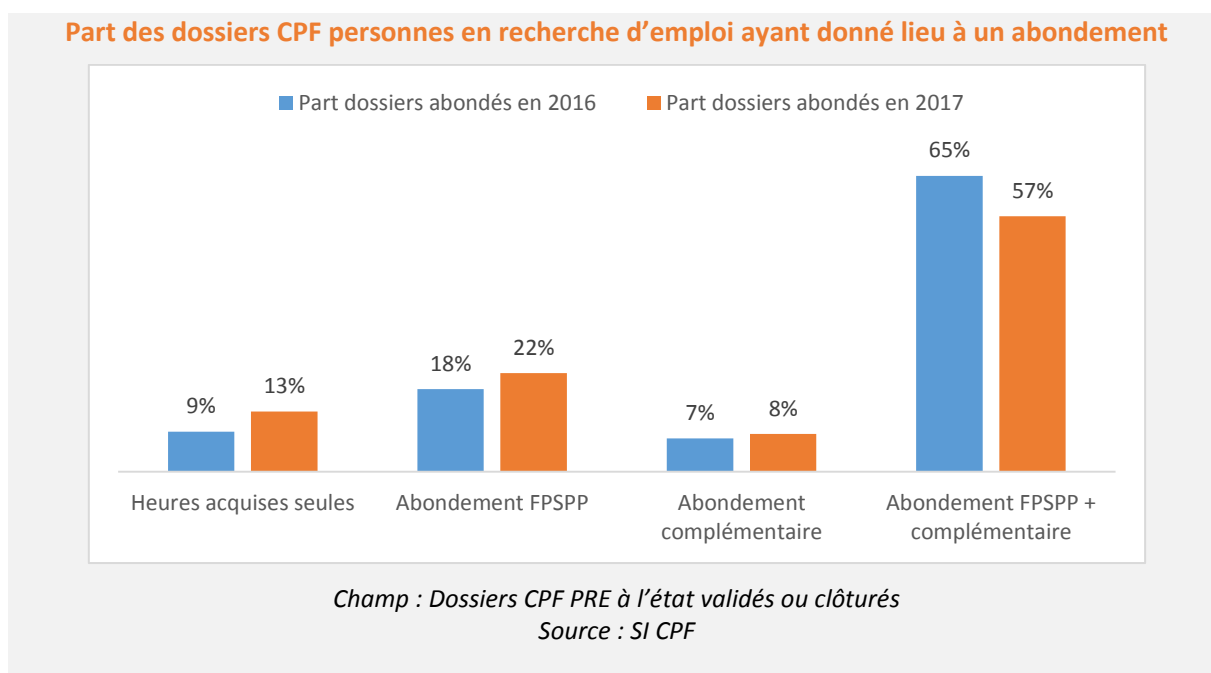
- Soit le CPF vient en complément d'un financement AIF – il s'agit pour Pôle Emploi de « l'AIF Gratuité », dont l'usage est encadré par une instruction interne à l'opérateur : dans ce cas de figure, les PRE ne peuvent mobiliser leur CPF sur un projet de formation co-financé AIF et éventuellement d'autres financeurs qu'à condition que la prise en charge globale atteigne 100% du coût. Il n'est pas possible de laisser un reste à charge pour l'individu, y compris si la personne le souhaiterait. Cela peut poser problème lorsque le plafond de l'AIF est en baisse.

2.3.4 La traduction de ces orientations dans les chiffres

Dans 91 % des cas en 2016 et 87 % en 2017, les formations réalisées par les PRE en mobilisant leur CPF a donné lieu à un co-financement :

- Du FPSPP uniquement, dans 22 % des cas;
- D'autres abondements uniquement (hors FPSPP), dans 8 % des cas;
- De plusieurs abondements (FPSPP + autres) dans 57 % des cas.

Dans les deux régions investiguées la part de dossiers bénéficiant de multiples abondements est plus élevée qu'au niveau national en 2017 (64 % en Région A et 65 % en Région B). Enfin, en 2016, la moitié des PRE qui ont bénéficié d'un abondement de leur CPF n'avaient alors acquis aucune heure – la médiane étant de zéro. En moyenne, ils disposaient de 13h acquises.



2.4 La particularité des contributions financières des Fongecif et de l'Agefiph

2.4.1 L'exemple de deux Fongecif, en tant que financeurs

↳ Une montée en charge des CIF / CPF

Du côté des FONGECIF, en tant que financeurs, le CPF est mobilisé en complément d'un financement CIF. La prise en charge du CPF est identique aux modalités de prises en charges du CIF en fonction des plafonds appliqués dans le cadre du CIF, à savoir 27.45€ HT de l'heure. Dans le cadre du CIF/CPF, le CPF est mobilisé sur le coût pédagogique uniquement.

On constate une forte montée en charge entre 2015 et aujourd'hui : sur une des ex-régions de la Région A, le nombre de demandes éligibles est passé de 211 en 2015 à 769 en 2017 (soit une augmentation de 264 %) et le nombre de demandes financées de 109 en 2015 à 537 en 2017 (soit une augmentation de 392%). Cela se traduit sur le plan financier : en Région A l'enveloppe du FPSPP est passée de 49 000 € en 2015 à 1,24 million d'€ en 2017 tandis qu'en Région B l'enveloppe FPSPP a été dépassée et ré-abondée en raison d'un dépassement des objectifs (1,2 M€ réalisés en 2017 et enveloppe réabondée de 200 000 €).

Concernant les demandes de CIF CDI, le Fongecif de la Région A a recensé 2 000 demandes avec un co-financement CPF en 2017 et celui de la Région B 1 300, parmi lesquelles 1 119 ont été acceptées sur la première et 829 sur la seconde.

↳ Le CPF vu comme un investissement de la personne, valorisé lors de l'examen de la demande de financement CIF

Les FONGECIF rencontrés ont intégré le CPF comme l'un des critères d'acceptation des dossiers CIF CDI. La mobilisation du CPF est perçue comme un indicateur de la motivation de la personne pour la réalisation de son projet. Le FONGECIF de la Région B valorise la mobilisation du CPF lors de l'analyse du CPF mais sans scoring associé (analyse qualitative) tandis que le FONGECIF de la Région A a intégré dans sa grille de cotation une valorisation du CPF (+ 2 points).

Concernant les dossiers de CIF CDD, la logique est différente puisque les fonds sont davantage disponibles : sur la Région A la moitié des demandes en CIF sont acceptées tandis que sur un CIF CDD pendant longtemps le Fongecif a été à 100% de financement, et actuellement à 90%. Le co-investissement a donc moins d'impact que sur un CIF CDI et le CPF est utilisé à d'autres fins (par exemple, des formations courtes de perfectionnement pour enclencher un CIF derrière). Dans la Région B, le CPF n'est d'ailleurs pas mobilisé en complément du CIF CDD, les fonds de ce dernier se suffisant à eux-mêmes.

2.4.2 Pour l'Agefiph, une contribution difficilement traçable

Au démarrage du CPF, l'Agefiph avait entrepris un travail de priorisation des formations pouvant faire l'objet d'un co-financement dans le cadre du CPF, pour ses publics spécifiques (notion de « liste dans la liste »). Cette notion de liste prioritaire a été rapidement abandonnée en raison du faible nombre de demandes de co-financement. En effet, le volume de dossiers CPF co-financés par les Agefiph est limité, avec 697 dossiers en 2017 au niveau national – dont 552 PRE et 145 salariés (données Agefiph, Contrôle de gestion).

Au niveau régional, les Agefiph ont signé des conventions de partenariat avec les Fongecif (en tant que financeurs) et Pôle emploi leur permettant de mobiliser une enveloppe de financement complémentaire pour des projets individuels de formation (AIF pour les PRE), incluant en co-financement du CPF. En revanche, les formations collectives commandées par les Agefiph des deux régions investiguées ne sont pas éligibles au CPF – il s'agit de manière générale de formations non certifiantes (remobilisation, travail sur le projet...).

Ces enveloppes sont mises à disposition des Fongecif et des Pôle Emploi sous forme de subvention, elles peuvent être mobilisées en cofinancement d'actions de formation mobilisant le CPF (uniquement sur les coûts pédagogiques pour les Fongecif). Mais les outils de suivi aujourd'hui utilisés, y compris le SI CPF, ne permettent pas d'isoler la participation de l'Agefiph. Cela amène à poser l'hypothèse d'une contribution sous-estimée, faute d'un outil de suivi adapté.

3 L'OFFRE DE FORMATION DANS LE CADRE DU CPF

3.1 L'élaboration des listes a contribué à la réflexion sur l'analyse des besoins et la rénovation de la politique de certification.

Pour mémoire, différentes catégories de certifications sont éligibles au CPF :

- *Sont éligibles pour tous : les formations liées au socle de compétences (certification CléA) les actions d'accompagnement à la VAE, le bilan de compétences, l'accompagnement à la création d'entreprise et la préparation du permis de conduire B.*
- *Sont éligibles sur liste les formations sanctionnées par une certification inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), par un certificat de branche (CQP, CQPI), par une habilitation recensée à l'inventaire.*

Trois types de liste délimitent le périmètre des actions éligibles au CPF :

- *La Liste Nationale Interprofessionnelle (LNI), qui est arrêtée par le Copanef.*
- *Les Listes Régionales Interprofessionnelles (LRI), arrêtées par les COPAREF (pour les salariés, d'une part, pour les personnes en recherche d'emploi, d'autre part). Elles sont donc hétérogènes d'une région à l'autre, dans leurs contenus et leurs volumes.*
- *Les listes de branche sont arrêtées par les CPNE-F-P.*

3.1.1 La Liste Nationale Interprofessionnelle est orientée sur le RNCP.

Pour mémoire, la Liste Nationale Interprofessionnelle (LNI) doit couvrir les métiers qui ne sont pas spécifiques à un champ professionnel (métiers supports⁶), métiers à forts besoins de recrutement ou qui doivent être priorités pour des raisons identifiées (métiers d'avenir, métiers stratégiques, situations de pénibilité...). Les certifications inscrites sur cette liste sont sélectionnées par le Copanef plénier, après avis émis par un comité de suivi spécifique (groupe de travail paritaire du Copanef).

Les procédures d'instruction à la LNI sont plurielles et dépendantes de la catégorie de certifications considérées :

- Les certifications enregistrées au RNCP et relevant des métiers supports font l'objet d'une instruction directe par le Comité de Suivi de la LNI.
- Les certifications enregistrées au RNCP et correspondant à des métiers présents dans plusieurs branches peuvent être inscrites à la demande express des organismes qui les détiennent.
- Les CPNE peuvent demander à ce que des certifications soient inscrites sur la LNI, sous réserve qu'elles portent sur un métier réglementé, à fort besoin de recrutement, d'avenir, stratégique, ou de reconversion en lien avec une situation professionnelle de pénibilité, ou qu'il s'agisse de CQP (I) accessibles à des salariés extérieurs à la Branche qui les a initiés et aux personnes en recherche d'emploi.
- Les COPAREF de leur côté peuvent solliciter l'inscription sur la LNI pour des certifications correspondant à un besoin de recrutement pour la région, pour lequel le vivier régional (PRE et salariés) est insuffisant ; pour des certifications spécifiques à la région et pouvant intéresser des salariés et PRE d'autres régions. Ils peuvent également demander le retrait de

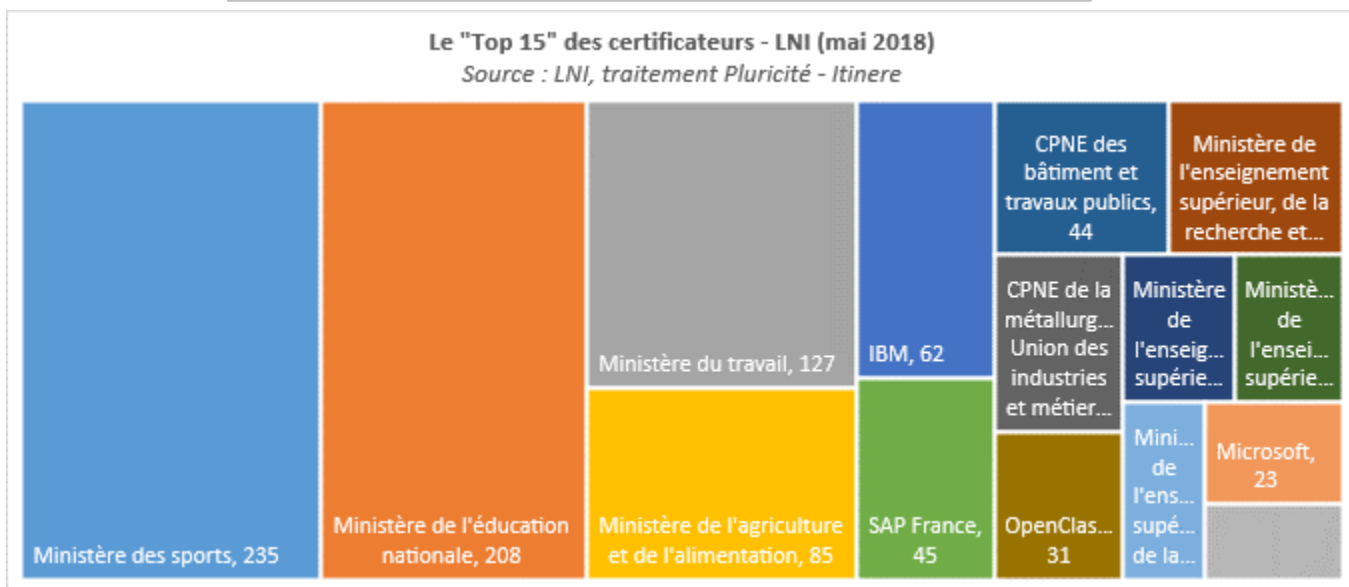
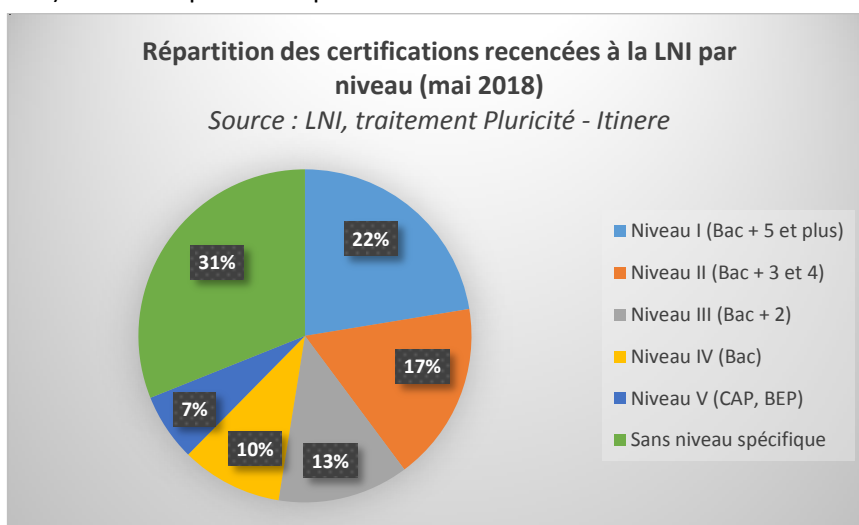
⁶ Les thématiques suivantes sont couvertes par ces certifications : accueil, commercial / achats, communication, comptabilité / finance, informatique, juridique, logistique, management, marketing, ressources humaines, secrétariat.

certifications de la LNI s'ils estiment que les formations y conduisant ont un taux d'insertion insuffisant, ou si elles ne sont pas proposées en région.

- Enfin, les certifications / habilitations recensées à l'inventaire peuvent être consignées dans la LNI à la demande des organismes qui les détiennent, sous réserve qu'elles soient : inscrites dans un parcours de formation, accessibles aux salariés et aux personnes en recherche d'emploi, accessibles à différents niveaux de qualification, d'une durée de validité de 3 ans minimum⁷, et dont la détention ne fait pas l'objet d'une obligation légale ou réglementaire⁸.

Au mois de mai 2018, cette liste recensait 2 775 certifications, et présentait trois particularités :

- 2 097 d'entre elles relèvent du RNCP, et sont donc à finalité qualifiante ;
- 52 % d'entre elles sont de niveau III à I ;
- Les Ministères (des Sports, de l'Education Nationale, du Travail, de l'Agriculture et de l'Alimentation) sont surreprésentés parmi les 886 certificateurs recensés.



⁷ Sauf pour les langues, pour lesquelles la durée est fixée à 2 ans.

⁸ A l'exception des certifications / habilitations nécessaires à l'exercice d'une activité (par exemple la Formation Initiale Minimale Obligatoire pour les conducteurs routiers) ou relatives à la création ou reprise d'entreprise (par exemple le Stage de Préparation à l'Installation).

Les travaux du groupe de travail paritaire du Copanef, en tant que « *chef d'orchestre* » ont particulièrement porté sur la mise en procédures des demandes d'inscription sur la LNI et leur instruction, avec :

- La définition de critères objectivants pour demander l'inscription sur listes ;
- L'outillage des remontées des CPNE et des Coparef⁹, permettant de simplifier la transmission des demandes et leur analyser, d'une part, et de « normer » l'éligibilité à la liste, avec la mise à disposition d'un guide méthodologique et d'un tableau de remontée d'informations des COPAREF¹⁰
- La mise à disposition d'une plateforme « Liste Nationale Interprofessionnelle »¹¹ pour faciliter le processus d'inscription des certifications et habilitations à la LNI.

Qualitativement, il est pointé que les CPNE—F-P se sont peu saisiés de la LNI : au total, la liste comporte seulement 275 certifications couvrant 84 branches (soit environ 10 % des certifications inscrites sur la liste).

Au sein du groupe de travail, les principaux débats ont porté sur les points suivants :

- L'inscription de certifications recensées à l'inventaire, étant donné leur très forte hétérogénéité, et leur développement lié à la montée en charge du CPF¹² ;
- La tension qui peut exister entre un objectif de prise d'autonomie des individus sur leurs projets de formation, la nécessaire « envie » sur laquelle elle repose, d'un côté, et la restriction des certifications éligibles, d'autre part¹³ ;
- L'inscription des formations longues, inaccessibles avec un CPF « sec », qui ont finalement été retenues car des possibilités de cofinancement existent.

3.1.2 La définition des listes de branches a été largement appuyée par les OPCA et OPMQ.

Pour mémoire, les listes de branche ont vocation à couvrir les métiers spécifiques à leur champ conventionnel et à répondre aux besoins de progression de compétences et de mobilité intra branche de leurs salariés.

Dans le cadre de la mission, les modalités d'élaboration et contenus de 9 listes de branche ont été analysés (*voir tableau synthétique infra*). Cet échantillon illustratif montre bien la diversité des approches qu'ont adoptées les branches professionnelles et des listes en elles-mêmes (en contenu, comme en volumes – avec des listes de 11 à 1 775 certifications sur le périmètre d'étude), qui résultent au final d'une combinaison de plusieurs facteurs :

- Naturellement, les besoins en formation propres au secteur ;
- La volonté de la branche de favoriser l'accessibilité au CPF par la définition d'une liste large, ou au contraire d'en cibler fortement la mobilisation par la définition d'une liste réduite de certifications ;
- La maturité de la stratégie de branche en matière de formation professionnelle (plus ou moins affirmée), et des réflexions autour des enjeux de certification (existence préalable d'une politique de branche en la matière ou non) ;

⁹ Ces outils ont été proposés aux deux Coparef rencontrés dans le cadre de la mission, qui les ont adaptés à leurs besoins.

¹⁰ Accessibles en ligne, sur le site du FPSPP.

¹¹ <https://copanef-lni.org/login>.

¹² Avec un phénomène d'engorgement de la CNCP quelques mois après le lancement du CPF.

¹³ Ce débat a notamment concerné les formations en langues.

- Des enjeux financiers sur les prises en charge des formations par les OPCA (ciblage des formations obligatoires pour plusieurs branches en complément du plan de formation, poursuite des logiques « DIF prioritaire » afin d'éviter un report sur d'autres enveloppes...).

Les entretiens menés auprès des OPCA (techniciens chargés de l'appui et du conseil auprès des branches) et des CNPE permettent d'identifier les invariants suivants :

- Les branches se sont largement appuyées sur les services opérationnels des OPCA / OPMQ pour les accompagner dans l'exercice de définition de leur liste – initialement positionné comme un exercice technique. Les professionnels mobilisés pour ces exercices témoignent de leur caractère très laborieux.
- Les réflexions et analyses ont porté sur la consommation des enveloppes OPCA des exercices antérieurs, notamment au titre de l'enveloppe de professionnalisation (période et contrat) voire du plan de formation. Il s'agissait notamment d'identifier les formations les plus consommées et leur caractère certifiant ou non, les formations « cœur de métier » et les formations plus transverses (potentiellement inscrites à la LNI), les formations moins volumineuses mais « *stratégiques* » du point de vue de la branche, certifications inscrites au RNCP présentant un intérêt pour la branche...



Certains prestataires se sont positionnés rapidement, avec la tentation de prendre tout le RNCP pour se débarrasser vite fait du sujet. Nous avons essayé d'affiner un peu, en adoptant une méthode plus précise : en partant de la consommation des périodes de professionnalisation et des contrats de professionnalisation, en identifiant les formations les plus mobilisées, celles qui sont cœur de métier, celles qui sont plus transverses. Puis il fallait renseigner le tableur du Copanef... Le problème est que notre nomenclature n'est pas identique, et qu'il a fallu commencer par harmoniser et compléter tout cela. Un travail monstrueux... (Un OPMQ)



- La dimension prospective a été faiblement présente dans les débats, ce qui est sans doute à relier au calendrier de l'exercice, régi par une forme d'urgence. Néanmoins, une partie des CPNE (par exemple branche des experts comptables et commissaires aux comptes, régies de quartier...) ont souhaité que leurs listes soient évolutives et adaptables, au regard des besoins exprimés par les entreprises relevant de la branche, et étudiés au cours de leurs réunions. Leurs listes ont ainsi été enrichies au fur-et-à-mesure – et la branche des Régies de Quartier a créé un CQP *ad hoc* suite à la remontée de ces besoins.

Trois types de stratégies de branche, qui ne sont pas exclusives les unes des autres, peuvent être identifiées :

- Une logique prédominante de spécialisation, en ciblant les métiers « à enjeux » pour la branche ;
- Une logique de renforcement des pratiques existantes et d'optimisation financière, avec un ciblage des formations les plus consommées ;
- Une logique de complémentarité, en positionnant les listes sur des formations mal financées par ailleurs.

CPNE-F-P	Nombre de certifications inscrites	Spécificité des certifications	Les orientations de la branche
CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil	1 589	57 % de niveau III à I (RNCP, titres ministériels) 42 % sans niveau spécifique (liées à des éditeurs de logiciel en particulier)	La CPNE s'est engagée de manière rapide et volontariste sur les travaux de définition d'une liste. Afin de favoriser l'accessibilité du CPF, la CPNE a souhaité avoir une liste de branche assez large, intégrant des formations transversales, avec une attention particulière portée aux certifications permettant de faire face aux évolutions technologiques – nombreuses dans le secteur. Les réflexions autour du CPF ont été articulées avec les travaux plus généraux de la branche autour des enjeux de certification. La liste de branche contient ainsi les CQP existants, et des démarches pour faire recenser des parcours qualifiants spécifiques à la branche à l'inventaire ont été menées, en vue d'une inscription sur liste dans un second temps.
CPNE conjointe du bâtiment des travaux publics	407 certifications inscrites	Dont 320 relevant du RNCP (Ministère du Travail, Ministère de l'Education Nationale) 58 CQP, relevant de la branche	La CPNE a valorisé dans sa liste les CQP existants, ainsi que l'ensemble des titres et diplômes du secteur du bâtiment, nombreux.
CPNE de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes	124	57 % de certifications sans niveau spécifique Un certificateur principal : SAP France (éditeur de logiciels)	La CPNE a adopté une approche très ciblée de la liste CPF, en la positionnant sur le cœur de métier de la branche, et en particulier les obligations de formation dictées par le code du commerce pour les CAC. La CPNE a opté pour une lecture très financière du CPF, dont l'enveloppe a été pilotée finement afin de s'assurer de sa bonne consommation.
CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire	122	87 % de certifications de niveau V à I De nombreux organismes certificateurs (79)	Pour cette CPNE-F-P composée de 8 secteurs professionnels aux identités et besoins en formation différenciées, le principal enjeu a été de définir une liste en cohérence avec les besoins de chacun. Les 8 secteurs ont eu des approches différenciées : ciblage des certifications les plus consommées dans le cadre du DIF (avec l'enjeu de faire recenser à l'inventaire), création d'un CQP en articulant des modules courts fortement mobilisés pour en favoriser la prise en charge, inscription en priorité de titres correspondant à des évolutions professionnelles intra-sectorielle que la branche souhaite soutenir...

CPNE-F-P	Nombre de certifications inscrites	Spécificité des certifications	Les orientations de la branche
CPNEFP branche des industries électriques et gazières	244	79 % de certifications de niveau IV à I	La branche a souhaité cibler les certifications correspondant aux besoins « cœur de métier » (titres d'ingénieurs notamment), avec une logique d'optimisation financière des fonds disponibles. La mécanique du CPF a poussé la branche à réfléchir autour de demandes de recensement de certifications à l'inventaire.
CPNEFP sport	303	83 % de niveau IV à II 78 % des certifications relèvent du Ministère des Sports	La branche a d'emblée ciblé les certifications « cœur de métier », avec l'inscription des CQP de branche ainsi que des autres formations obligatoires pour exercer contre rémunération (BPJEPS, DEJEPS...), dont il s'agissait pour elle de favoriser la prise en charge par l'OPCA, au service des professionnels entrants dans le secteur. Au fur-et-à-mesure, la réflexion de la branche s'est portée vers l'évolution de carrière et la reconversion des sportifs de haut niveau.
CPNEF des régies de quartier et de territoire	91	Un tiers des certifications inscrites sont des permis CACES 60 % de certifications sans niveau spécifique	La branche a adopté une approche ciblée en positionnant sur la liste les certifications sur lesquelles les régies de quartier font remonter des besoins de financement non satisfaits (logique d'ingénierie financière) : CQP d'autres branches, TP, CACES... Cette approche résolument bottom-up a débouché sur la création d'un CQP d'agent d'entretien et de proximité, répondant aux besoins très spécifiques de ces structures, dans le cadre de ces réflexions.
CPNEF des Foyers et Services pour Jeunes Travailleurs	11	10 certifications inscrites au RNCP	Avec une liste très courte, la CPNEF FSJT a opté pour une approche très ciblée. Initialement, elle n'avait pas défini de liste de branche, car les certifications repérées comme étant utiles étaient inscrites à la LNI. Une évolution dans les modalités de prise en charge des actions de formation par l'OPCA (bonification des listes de branche) a amené la branche à revoir sa position.
CPNEF des Offices Publics de l'Habitat	92	Trois quarts de certifications sans niveau spécifique	Au sein de cette branche, la logique prédominante a été de s'inscrire dans la poursuite de la mise en œuvre du DIF, avec l'inscription en priorité des certifications en langue, liées à la sécurité, et de quelques titres cœur de métier.

3.1.3 L'élaboration des listes au niveau régional a contribué à la mise en mouvement des Coparef.

Sur les deux territoires d'étude, la définition des listes régionales est présentée comme un temps de travail fondateur pour les Coparef, au moment où ces instances mises en place par la réforme de 2014 étaient installées. Elles se sont positionnées comme un « *sujet de travail commun* », un objet concret favorisant le dialogue social entre les partenaires sociaux, et du partenariat avec les Régions et Pôle Emploi, à deux reprises : dès fin 2014, puis à la suite de la loi NOTRe et de ses conséquences sur la fusion des régions.

En cohérence avec la loi, elles se sont largement appuyées sur les commandes de formation réalisées au titre des Programmes Régionaux de Formation, réputés cohérents avec les besoins des territoires au regard de leurs modalités de définition, du point de vue de l'ensemble des partenaires régionaux¹⁴. Sur la Région A, des débats ont eu lieu entre le Coparef, d'un côté, qui a souhaité inscrire sur liste uniquement les formations certifiantes, quand la Région, de l'autre, aurait attendu que toutes les formations relevant du PRF soient intégrées – y compris celles relevant de l'insertion.

Elles ont ensuite été alimentées par les demandes d'inscription déposées par les organismes de formation ou les branches, sur la base des outils mis à disposition par le Copanef, et adaptés en région, selon un processus reconnu comme normé et rigoureux. Sur les deux territoires, les sollicitations des organismes de formation ont été nombreuses – à la fois pour des demandes d'inscription, mais également au niveau technique, pour des éclairages sur les mécanismes régissant les listes, qui n'ont pas toujours été pleinement appropriés (*nous revenons sur ce point infra*). Chaque demande d'inscription a été confrontée à l'analyse de la branche ou des organisations patronales concernées au niveau régional.

Illustration : les critères d'analyse mobilisés par le Coparef de la région A

- La certification est inscrite au RNCP, à l'inventaire, ou est un CQP.
- La CPRE de branche émet un avis positif.
- Le taux de placement est satisfaisant (2/3 pour les personnes en recherche d'emploi).
- Le flux de personnes en recherche d'emploi et de salariés potentiellement intéressés est suffisant.
- La certification porte sur « métier d'avenir » (par exemple, en lien avec le développement durable).
- La certification n'est pas inscrite à la LNI.
- Une priorité a été donnée sur les formations de niveau V et IV, et sur les spécificités régionales (par exemple les secteurs de la pêche, du cuir).

Les deux mécanismes précités expliquent une partie des écarts « en volumes » constatés entre les deux listes, renforcés par les choix politiques propres aux Coparef. Ainsi, sur la région A, 483 certifications sont accessibles aux salariés, et 1 000 aux personnes en recherche d'emploi. Sur la région B, 663 certifications (dont 62 % sans niveau spécifique) sont accessibles aux personnes en recherche d'emploi comme aux salariés : le Coparef a rapidement fait le choix d'aligner la liste régionale « salariés » sur la liste « personnes en recherche d'emploi », pour répondre à un enjeu d'égalité de traitement entre les individus.

¹⁴ Incluant sur les deux Régions des analyses quantitatives réalisées par les OREF, des concertations territoriales et avec les branches professionnelles, et un souci d'articulation des cartes et voies de formation.

3.1.4 Les listes couvrent aujourd’hui une large offre de formation, mais leur complexité interroge.

↳ Un système complexe, induisant des ruptures d’égalité entre les individus

Au niveau institutionnel, le système des listes est communément qualifié de « *complexe* » et comme un facteur limitant pour le déploiement du CPF. Ce système induit également des ruptures d’égalité entre les individus en fonction de leur statut (personne en recherche d’emploi / salarié), de leur territoire régional de résidence, de leur branche d’appartenance pour les salariés. Les entreprises interrogées dans le cadre de la mission partagent cette analyse, et portent un regard critique sur le fonctionnement de ces listes. Elles témoignent d’importantes difficultés « *pour s’y retrouver* » parmi les différentes listes, qui sont en évolution permanente et peu ergonomiques (recherche par mots-clés peu efficace, difficultés d’appropriation des différentes nomenclatures...). Elles font le même constat pour les salariés, soulignant qu’en l’absence d’un catalogue clair et d’un accompagnement, beaucoup peuvent se décourager.

“ *Le CPF, c’est du grand n’importe quoi ! Mis à part le principe d’un droit individuel et de la portabilité, qui sont des bonnes choses, le fonctionnement est vraiment compliqué. C’est difficile de se retrouver parmi toutes listes et les recherches par mots clés ne donnent pas toujours grand-chose. Plus globalement c’est dommage d’avoir limité à des formations certifiantes, car il y a beaucoup de besoins qui restent hors listes. (Une entreprise, Responsable formation, Propreté/espaces verts, Uniformation, 50 ETP)* ”

↳ Des listes étoffées qui couvrent une grande partie des besoins

La rencontre progressive des besoins en formation (menant à une certification), des listes CPF et de l’offre des organismes de formation s’est opérée à travers un triple mouvement :

- L’inclusion, dans les listes d’éligibilité, d’un nombre grandissant de certifications, permettant d’élargir la couverture de l’offre de formation des organismes. Ils relèvent toutefois la longueur des délais d’actualisation des listes, qui a entraîné dans certains cas une baisse significative de leur chiffre d’affaire en 2015.
- Le choix d’un certain nombre d’organismes de formation de repositionner leur offre sur des formations certifiantes éligibles au CPF (demandes d’agrément pour organiser des sessions de validation conduisant aux TP / habilitation CQP, restructuration des formations non certifiantes dans les blocs de compétences...);
- Les démarches engagées directement par certains organismes de formation pour « *rendre éligibles* » certaines de leurs formations.

Les listes CPF se sont ainsi progressivement étoffées, pour couvrir une majorité de besoins. Lorsque les interlocuteurs rencontrés dans le cadre de la mission évoquent des besoins non couverts par le CPF, ils font alors référence à des formations non certifiantes qui ne peuvent pas, de fait, bénéficier d’une prise en charge financière au titre des enveloppes CPF.

- Des formations techniques et spécifiques, qui ne donnent accès à aucune certifications¹⁵, mais pour lesquels des besoins réels existent, dans plusieurs secteurs d’activité (informatique, BTP...);

¹⁵ Et qui n’ont pas fait l’objet de démarches spécifiques pour être recensées à l’inventaire.

- 3 entreprises interrogées regrettent que les formations non certifiantes ne soient pas éligibles, indiquant avoir des demandes de leurs salariés et/ou des besoins, par exemples sur des formations transversales non certifiantes (ex : communication, gestion du stress, etc.) qui ne sont pas prises en charge par leur plan de formation.



Le problème avec l'entrée « certification », c'est que toutes nos formations techniques métiers y échappent. (un OPCA, en région)

On a une partie de nos formations qui sont très classiques et qui ont été rapidement éligibles (TOSA, formations Microsoft...), mais on a également des formations de PAO, ou des formations techniques (réseau, sécurité, développement...), qui sont le plus souvent non éligibles car il n'existe pas de certifications. » (OF, adjointe de direction, bureautique/informatique)

J'ai très peu de demandes pour des cursus diplômants ou certifiants, car nos salariés sont des ingénieurs, ils sont déjà bardés de diplômes. Leurs demandes sont surtout sur des formations sur des savoir-être ou sur des compétences très précises, donc souvent, le CPF ne peut pas financer les formations demandées. » (Entreprise, DRH, Recherche / Transfert de technologies, Fafiec, 70 ETP).



↳ La certification au service de la sécurisation des parcours

La question de la certification des formations a été au cœur de la réforme sur la formation professionnelle de 2014, en la positionnant comme un critère d'éligibilité des formations au CPF. Ce glissement vers la certification, opéré avec le passage du DIF au CPF, est perçu comme un outil de sécurisation des parcours professionnels, en permettant aux individus d'obtenir un « label », normé, reconnu sur le marché du travail.



Avec la réforme de 2014 : on concentre l'ensemble des fonds mutualisés sur les formations certifiantes car cela a une valeur sur le marché du travail. On change donc de paradigme par rapport au DIF. C'est l'utilité sociale des certifications qui est mise en avant. (Acteur institutionnel, niveau national)



Alors que le projet de loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » était débattu à l'Assemblée Nationale au moment où les derniers entretiens de cette mission étaient menés, le positionnement du CPF sur des formations certifiantes¹⁶ semblait confirmé. Dans le même temps, les annonces gouvernementales évoquaient une monétisation du CPF, à hauteur de 500 € par an, avec un plafond à 5 000 € (sauf cas spécifiques). Ces orientations posaient la question de la nature des certifications qui pourraient alors être accessibles via le CPF, si ce scénario était retenu.

- Sur la période d'étude, le CPF a permis de solvabiliser des parcours de formation d'une durée supérieure à 150h, des « parcours complets » pour les OPCA, grâce aux assouplissements dits Rebsamen. La question des modalités de cofinancement des projets, en particulier pour les salariés, restait ouverte.
- L'acquisition progressive de crédits de formation renvoie à des débats sur la modularisation de la certification, avec l'idée d'étapes successives permettant d'aboutir à une certification complète. Cette représentation théorique du parcours de formation se heurte, pour une partie des acteurs rencontrés, aux pratiques de formation des individus, qui projettent rarement une démarche de cette nature à une échéance supérieure à un an.

¹⁶ Inscrites au RNCP ou recensées à l'Inventaire, sans système de listes spécifiques.

3.1.5 Les acquis de la démarche et de la méthode

Au moment de la rédaction de ce rapport, la disparition des listes semblait actée, au profit d'une mobilisation du CPF ouverte à toute formation inscrite au RNCP ou recensée à l'inventaire. Cette orientation rencontrait l'approbation des acteurs, en tant que mesure simplificatrice, ouvrant néanmoins un pan de réflexion sur les modalités de régulation du CPF renouvelé.

“ On ne serait pas attristé de voir les listes disparaître. Elles correspondent à un objectif louable de régulation par rapport à ce qu'on a connu avec le DIF. Si on désencadre totalement le dispositif, on risque d'avoir le même sujet (OPCA, niveau national) ”

Les acteurs pointaient également des acquis de la démarche et des méthodes employées, à différent niveau :

- Au niveau national, les réflexions poussées par la définition des listes ont posé les jalons d'une réforme de la certification, en tant que finalité de l'action de formation et outil de la sécurisation des parcours des individus.
- Dans la poursuite des travaux menés autour de la période de professionnalisation, elles ont permis une mise en mouvement des branches autour de l'analyse de leurs besoins et de leurs priorités de formation, sans doute un nouveau pas vers le renforcement ou la définition de leur politique de certification.

3.2 Le CPF a eu des effets sur l'offre proposée par une partie des organismes de formation.

3.2.1 Le CPF a accompagné une réflexion vers les enjeux de certification.

↳ « Rendre éligibles au CPF » ses formations : un enjeu financier pour une partie des organismes amenés à ajuster leur offre

Suite à la mise en place du CPF, plus d'un tiers des organismes de formation interrogés ont fait évoluer leur offre de formation, privilégiant les formations respectant les critères d'éligibilité du dispositif. Ce repositionnement a été justifié par l'enjeu financier significatif que représente le CPF pour les organismes de formation concernés.

Pour la majorité de ces organismes de formation, ce repositionnement a consisté en un recentrage de leur offre de formation autour des formations certifiantes : pour ce faire, des OF ont développé leurs partenariats avec des organismes certificateurs (ex : TOEIC, BULATS, TOSA...) et/ou effectué des demandes d'agrément leur permettant de délivrer certaines certifications (ex : titres professionnels, Cléa...). Dans la même logique, les organismes de formation qui disposaient déjà d'une offre certifiante ont mis en avant leurs certifications éligibles au CPF auprès de leur clientèle, les formations correspondantes prenant une place de premier plan dans leur offre de formation. Ces ajustements ont permis à ces organismes de se positionner de manière plus affirmée sur le « marché » du CPF.

“ Le passage du DIF au CPF a été un bouleversement : le fait que le CPF n'accepte que des formations certifiantes ou qualifiantes, ça a été une source d'ennuis pour nous : on faisait pas mal du DIF avant, et le CPF a réduit le champ des possibles. On a dû perdre un potentiel de 20 à 30% de formations, parce qu'elles ne débouchaient pas sur une certification. On s'est adaptés, et aujourd'hui, la grande majorité de nos formations permettent à minima d'obtenir une certification partielle dans le cadre ”

d'un bloc de compétences. (Organisme de Formation, chargée d'accompagnement de la clientèle, offre de formation généraliste)

Certains organismes de formation ont également travaillé au développement de nouvelles certifications, dans le but de rendre certaines de leurs formations – pour lesquelles il n'existe pas à ce jour de certifications correspondantes - potentiellement accessibles aux titulaires du CPF. Deux organismes interrogés se sont engagés dans de telles démarches, précisées dans les encadrés ci-dessous.

Illustration : un organisme de formation de langue ayant engagé des démarches pour enregistrer ses certifications à l'Inventaire

Un organisme de formation de langues a engagé des démarches visant à faire enregistrer ses propres « certificats d'évaluation de compétences linguistiques » à l'inventaire de la CNCP. Ces certificats se distinguent des certifications linguistiques existantes (TOEIC, BULATS,...) dans la mesure où ils permettent d'évaluer la maîtrise d'une langue dans le cadre professionnel (ex : l'anglais dans les métiers de la gestion des ressources humaines). L'organisme a fait appel à un consultant externe pour l'accompagner dans la réalisation des démarches auprès de la CNCP, espérant par la suite voir ces certifications éligibles au CPF. Dans l'attente d'une reconnaissance – qui ne devrait pas intervenir avant 2019 – l'OF a développé des partenariats avec les principaux organismes certificateurs (TOEIC, BULATS, DELE...), mobilisés pour les parcours de formation des titulaires de CPF.

Illustration : un organisme de formation des travaux publics souhaitant développer des certifications pour des compétences-métiers très spécifiques

Un organisme de formation spécialisé dans les travaux publics constate que certains métiers du secteur (ex : foreur, démolisseur) ne disposent pas de certifications reconnues (CQP, Titres professionnels) permettant de valider les compétences-clés correspondantes. Cela pose une difficulté aux entreprises clientes de cet organisme de formation, qui ne peuvent s'appuyer sur le CPF pour former leurs salariés sur ces compétences. L'organisme de formation a ainsi sollicité la branche professionnelle des travaux publics pour que des démarches soient effectuées en vue de mettre en place des CQP ou des titres professionnels aux métiers identifiés. L'enjeu financier est significatif pour l'organisme de formation concerné, qui réalise déjà plus de 50% de son chiffre d'affaire sur le CPF.

« Je voudrais que pour chaque métier, on ait une offre de formation éligible au CPF sur chaque compétence : on en est pas loin, mais ce n'est pas encore parfait. Pour chaque demande que j'ai d'une entreprise, j'ai souvent une option CPF sur les grosses compétences, mais il reste des compétences sur lesquelles il y a des blocages, car il manque une certification, par exemple les foreurs ou les démolisseurs » (Organisme de formation, Directeur d'établissement IDF – Est, Travaux publics)

Enfin, parmi les 18 organismes de formation interrogés, un seul a réalisé des démarches visant à inscrire certaines formations dans les listes d'éligibilité : cet organisme indique avoir sollicité la Fédération de la Formation Professionnelle, par l'intermédiaire de son réseau national, afin de mettre en lumière certaines difficultés liées au fait que ses publics n'aient pas accès aux mêmes formations en fonction de leur statut : « Ça venait d'une demande formulée par les conseillers, par exemple car une formation était éligible pour les salariés et pas les demandeurs d'emploi. » (Extrait d'entretien avec la directrice adjointe de l'organisme de formation). Cependant, l'organisme de formation indique ne pas avoir été informé des suites de sa démarche.

Néanmoins, la majorité des organismes de formations interrogés (11 sur 18) n'ont pas ajusté le contenu de leur offre de formation pour s'adapter au CPF, dans la plupart des cas parce que le CPF ne constitue pas un enjeu financier suffisamment important pour ces organismes. Cela concerne en particulier :

- Des organismes de formation proposant des formations en BTP et/ou des formations règlementaires (CACES, SST,...), dont la clientèle est presque exclusivement constituée d'entreprises, et dont le financement dépend principalement du plan de formation de ces dernières. Le CPF occupe une place marginale dans leur chiffre d'affaire, et le « marché des particuliers » ne constitue pas un enjeu important pour ces OF. Il n'a par conséquent pas impacté leur offre de formation.
- Des organismes de formation positionnés sur la commande publique Région / Pôle Emploi et les formations de premiers niveaux de qualification, dont les publics sont majoritairement en recherche d'emploi, et qui n'ont pas de visibilité sur la place occupée par le CPF dans l'ingénierie financière de Pôle emploi. La question de l'adaptation au CPF s'est donc peu posée à ces organismes.

Pour les autres organismes de formation (en langue, informatique/bureautique, en particulier), le CPF constitue un enjeu financier significatif, mais ils n'ont pas eu besoin de redéfinir leur offre, qui s'est trouvée rapidement en correspondance avec les critères d'éligibilité du CPF. Ces organismes ont pu pleinement bénéficier du marché du CPF sans avoir à modifier leur catalogue de formations.

“ On a depuis toujours été pro-actif sur les certifications, qui sont gages de qualité et qui amènent de la visibilité, donc on était prêts pour le CPF. On n'a pas eu de démarches pour rendre nos formations éligibles, elles l'étaient déjà. (Organisme de formation, Conseiller formation, informatique / bureautique / management)

”

↳ [La restructuration des certifications autour des blocs de compétences pour faciliter leur accès aux titulaires de comptes CPF](#)

La mise en place du CPF a joué un rôle clef dans l'orientation prise par un peu plus du tiers des organismes de formation interrogés de restructurer certaines certifications autour des blocs de compétences, ces derniers souhaitant rendre accessibles aux titulaires du CPF des formations dont la durée totale est supérieure à 150h. Cette réingénierie, qui s'est appliquée à différents diplômes et certifications (titre professionnels, CQP, diplômes de l'éducation nationale), s'inscrit en cohérence avec les travaux engagés par les organismes certificateurs¹⁷, et correspond, d'après les organismes de formation interrogés, à des attentes exprimées par les particuliers et les entreprises.

La restructuration autour des blocs de compétences s'est déclinée autour de deux axes complémentaires :

- La réingénierie pédagogique des formations, regroupant des modules existants autour des blocs de compétences identifiés.
- L'adaptation de la communication, dans une approche marketing, visant à amener les clients à privilégier les formations permettant l'acquisition d'une certification partielle, et pouvoir ainsi bénéficier du CPF.

D'après les organismes de formation interrogés, la restructuration autour des blocs de compétence a effectivement permis de faciliter l'accès des titulaires de CPF à certaines certifications, générant une augmentation significative de la demande pour les formations correspondantes. En revanche, à l'exception de l'un d'entre eux, la restructuration autour des blocs de compétences n'a pas

¹⁷ Notamment le Ministère du Travail pour les titres professionnels qu'il délivre, et le Ministère de l'Education Nationale sur le périmètre des certifications CAP et bac professionnel.

engendré, dans les organismes concernés, de changements concrets et opérationnels, dans les modalités et les contenus des formations.

“ On a redécoupé notre offre sur la base des blocs de compétences inscrits dans les référentiels du Ministère du travail, avec des petits modules de 70h à 105h qui font partie du titre. Avant, on proposait déjà un découpage mais il était basé sur des formations non certifiantes autour des gestes techniques. On mélangeait des modules à la carte, alors que maintenant les modules sont structurés autour des Certificats de Compétences Professionnelles. Ça n’a pas été difficile à mettre en place car on travaillait déjà avec des modules. Le plus gros travail, finalement, ça a été le marketing, parce qu’il a fallu revoir la manière de présenter notre offre. : maintenant on essaye de coller aux référentiels, on explique les enjeux au client et on le guide vers les CCP. (Organisme de formation, directeur, formations travaux publics) ”

3.2.2 Les modalités pédagogiques ont été ajustées à la marge, sans lien direct à la mise en œuvre du CPF.

↳ Individualisation et modularisation, une démarche complexe et couteuse sur laquelle le CPF a eu peu d’effets

Le déploiement du CPF a généré, dans les organismes de formations, des questionnements sur le positionnement stratégique à adopter au regard des enjeux d’individualisation des parcours, pour mieux capter le marché des particuliers. Ces questionnements s’inscrivent dans un contexte qui dépasse le CPF – lié aux tendances générales de la politique de formation professionnelle et aux évolutions des exigences des entreprises, des actifs et des financeurs – que le droit à la formation attaché à l’individu est venu renforcer.

Malgré une conscience partagée de ces enjeux, seul un organisme de formation - public, ayant une offre de formation généraliste - a mené un travail de fond sur la modularisation et l’individualisation des parcours, entamé dans le cadre d’une expérimentation ayant précédé le CPF. Convaincu « *que les personnes allaient devenir actives, si l’offre était au rendez-vous* », cet organisme a poursuivi cette orientation en s’appuyant sur une plateforme de *Learning Management System* (LMS) et sur le développement du Blended Learning. Par ailleurs, les OF de langues ont également, depuis des années, structuré leur offre de formation autour de modules individualisés mobilisés en fonction du niveau et des besoins de leurs stagiaires. Cette modularisation n’est cependant pas spécifiquement liée au CPF.

La majorité des organismes de formation reste donc au stade de la réflexion et de l’observation concernant le positionnement à adopter vis-à-vis des enjeux d’individualisation des parcours. Cela s’explique principalement par deux éléments qui, mis en perspective, expliquent la prudence qu’ils adoptent :

- La complexité des changements – sur les plans organisationnel, commercial, du système d’information, de la gestion des ressources humaines – qu’implique le passage à une organisation modulaire des formations et à l’ampleur des investissements financiers nécessaires à sa mise en place.
- La « fragilité » du marché des particuliers titulaires du CPF, qui reste encore peu mûr, du point de vue de l’ensemble des OF, en l’absence d’une véritable appropriation du dispositif par les individus.

“

On a établi une offre modulaire en réponse au CPF, on était convaincus que les personnes allaient devenir actives, si l'offre était au rendez-vous. Il y a eu un travail de réingénierie pédagogique, au-delà du simple redécoupage de l'offre, en s'appuyant sur les blocs de compétences déjà établis dans les parcours, dans la même logique d'individu « acteur de son parcours », de l'évolution vers le digital, avec le déploiement d'une plateforme LMS et développement du mix Learning. On présupposait que le CPF allait être porteur d'une forte demande individuelle. On ne partait pas de zéro, parce qu'on avait déjà mené tout un travail d'ingénierie pédago-expérimental autour d'outils innovants, comme une maquette numérique pour le BTP, ou un MOOC interactif en cuisine, avec 92 000 inscrits. (Organisme de formation, Directeur régional, offre de formation généraliste)

Il est évident qu'a priori, compte tenu des modes de financement, on va devoir penser notre organisation différemment, dans l'accueil, dans le flux de publics... Il va y avoir un nouveau marché de particuliers, qui va transformer la gestion des flux, les attentes concernant l'offre de formation, mais pour l'instant, on est encore en réflexion. Honnêtement je n'ai pas encore tranché, je ne sais pas si on est prêts pour le marché de particulier. Je ne sais pas, c'est un sujet de préoccupation pour nous. (Organisme de formation, directeur, formations insertion/ social)

”

↳ Des effets limités du CPF sur le développement de la formation hors temps de travail

Le CPF n'a pas joué de rôle significatif dans le développement de la formation hors temps de travail (HTT) : elle reste déployée de manière inégale d'un organisme de formation à l'autre, certaines spécialités de formation étant traditionnellement plus ouvertes à cette modalité (ex : les langues, l'informatique, pour lesquelles les cours du soir sont courants), tandis que d'autres spécialités (ex : les travaux publics, les formations de premiers niveaux de qualification) sont plus fréquemment proposées en journée, ce qui rend leur mobilisation HTT plus contraignante, en particulier pour les salariés.

Les principaux freins au développement de la formation HTT sont :

- Pour les formations qui se déroulent en journée, la nécessité pour les salariés de trouver un accord avec leur employeur ou de suivre la formation pendant leurs congés ;
- La nécessité pour l'individu de financer par lui-même, le cas échéant, le reste à charge (en l'absence d'un cofinancement de l'employeur, qui est très rare sur les formations HTT).

Parmi les organismes interrogés, aucun n'a indiqué avoir développé la formation HTT pour répondre à une évolution de la demande liée au CPF.

Illustration : dans certaines entreprises, des articulations trouvées entre formation sur temps de travail et HTT

Pour les salariés ayant mobilisé leur CPF avec l'accord de leur entreprise, des modalités souples ont pu être trouvées avec certains employeurs :

- Certaines entreprises, dont les salariés ont mobilisé leur CPF pour suivre des formations de langues (sans lien avec la stratégie et les activités de l'entreprise) ont accepté que des salariés suivent une partie de leurs formations sur leur temps de travail. Il s'agit généralement d'entreprises du secteur tertiaire, dont les salariés sont pour une part au forfait jour (ce qui offre une souplesse supplémentaire favorable à ce type d'ajustements).
- Une entreprise a favorisé la constitution de groupes de salariés pour le suivi de cours de langues (malgré le fait que les activités de l'entreprise ne requièrent la maîtrise de langues

étrangères). Les cours sont organisés en partie sur le temps de travail et hors temps de travail, les horaires de cours étant définis de façon souple pour prendre en compte les contraintes de chacun. Du point de vue de la responsable RH, ces activités de formation de groupes contribuent au *team building* de l'entreprise, d'où une certaine souplesse accordée aux salariés dans l'organisation des sessions de formation.

4 RECOURS AU CPF PAR LES TITULAIRES ET FACILITATION PAR LES PROFESSIONNELS

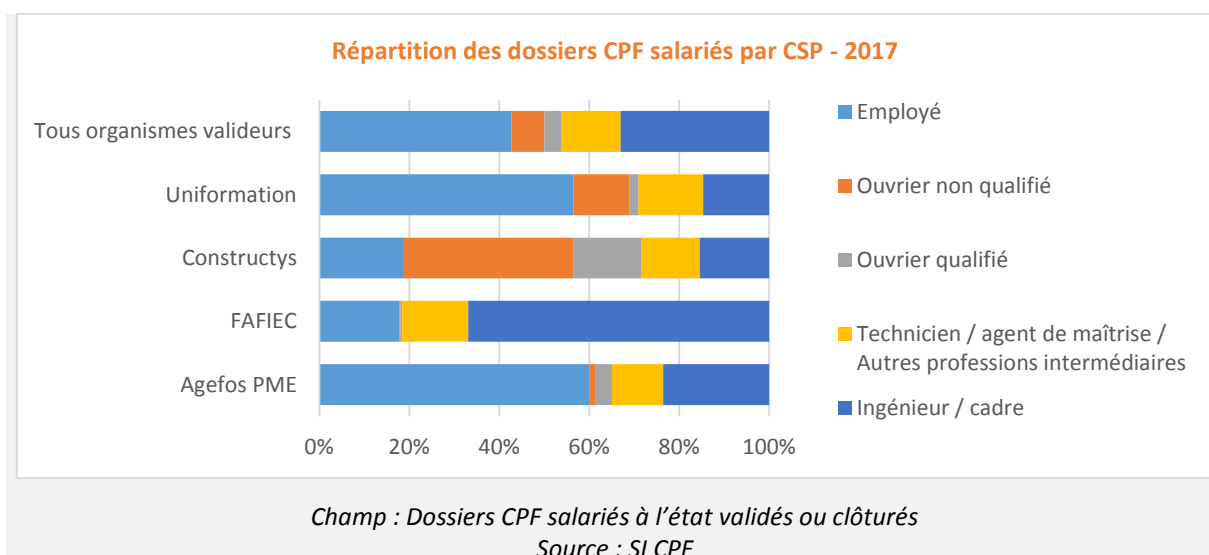
4.1 Usages et modalités de mobilisation du CPF pour les titulaires salariés

4.1.1 Qui sont les titulaires ayant activé leur CPF, et pour quelles formations ?¹⁸

↳ Des bénéficiaires qualifiés, employés ou cadres

Selon les données du SI CPF, 93 % des bénéficiaires du CPF détiennent a minima un premier niveau de qualification. Ils sont 54 % à détenir un diplôme de l'enseignement supérieur, et 39 % un niveau CAP ou Baccalauréat. Les ouvriers sont les CSP les moins représentés parmi les bénéficiaires, et les employés puis les ingénieurs et cadres les CSP les plus représentés.

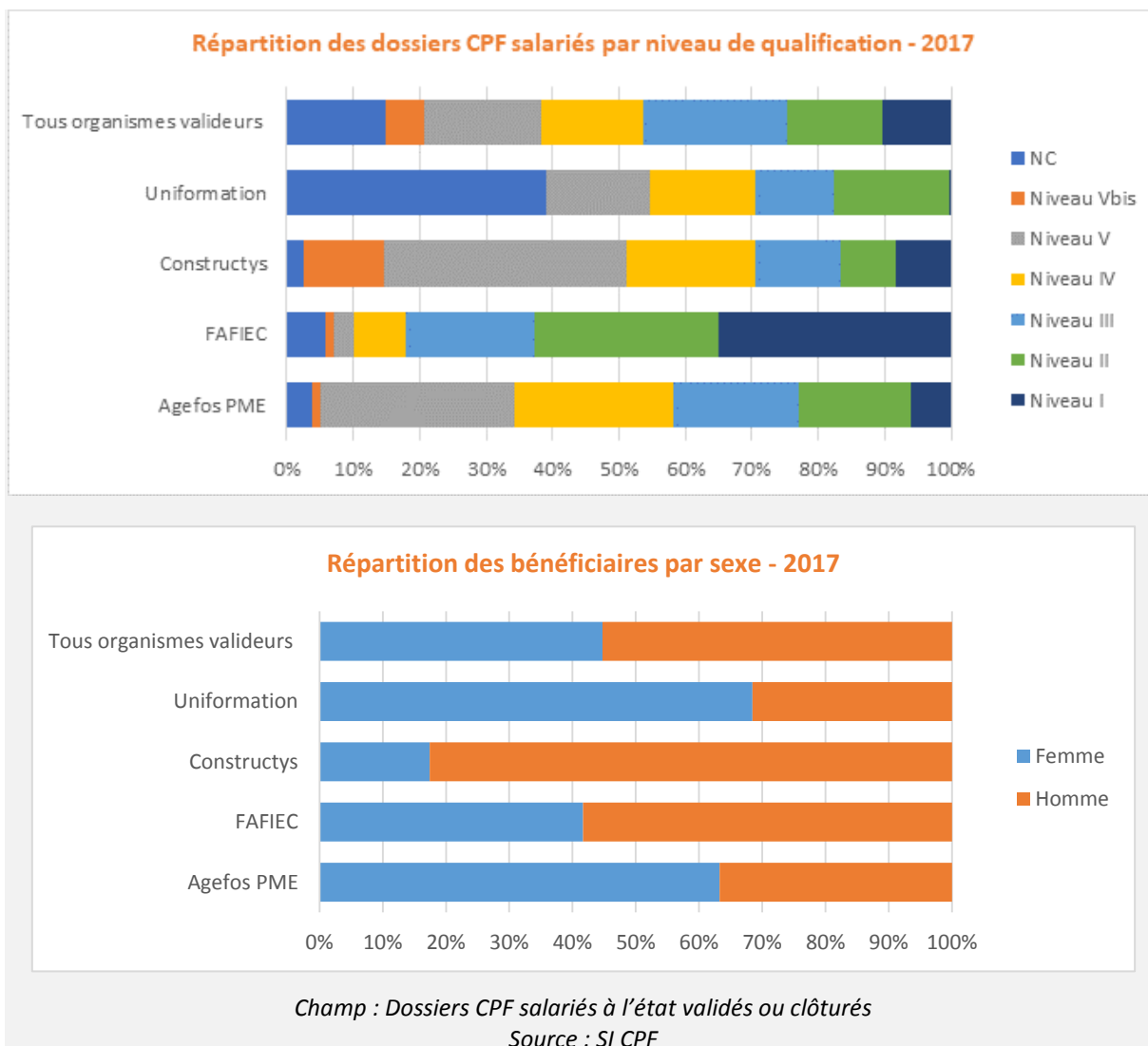
La répartition des dossiers CPF salariés par CSP et niveau de qualification varie fortement d'un OPCA à l'autre, en lien avec la structure d'emplois des secteurs et branches que chacun d'entre eux couvre. Ainsi, les employés sont surreprésentés sur les périmètres d'Uniformation et d'Agefos PME. Les ouvriers non qualifiés et les niveaux V et Vbis sont très présents sur le périmètre Constructys¹⁹. Les ingénieurs et cadres représentent près de 70 % des dossiers pour le Fafiec,²⁰ et les niveaux II et I sont largement plus représentés sur les périmètres des trois autres OPCA. Les femmes sont sur-représentées sur les périmètres d'Uniformation et d'Agefos PME, les hommes sur le périmètre de Constructys.



¹⁸ Sauf mention contraire, les données quantitatives présentées dans cette partie sont extraites du système d'information de suivi du CPF (périmètre 4 OPCA, année 2017). Elles portent sur les dossiers aux états validés ou clôturés en 2017.

¹⁹ En 2016, d'après les données de l'observatoire de branche, les ouvriers représentent près de 70 % des effectifs.

²⁰ Ils représentent 82 % des effectifs de la branche en 2013 (données OPIIEC).

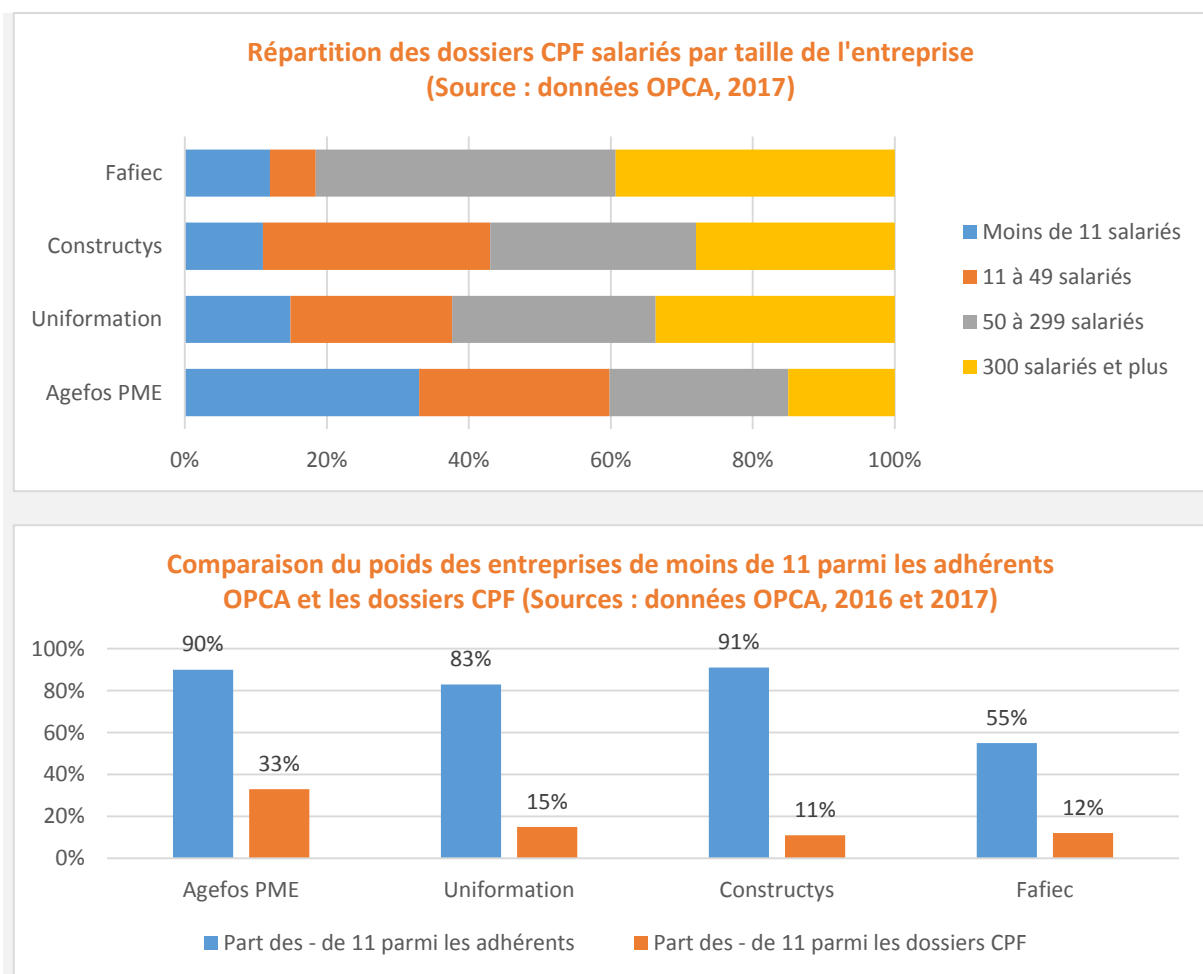


↳ Des entreprises de moins de 11 salariés sous-représentées parmi les dossiers CPF²¹

Les données mises à disposition par les 4 OPCA du périmètre de l'étude permettent d'identifier que les entreprises de moins de 11 salariés²² concentrent les effectifs majoritaires d'adhérents pour chaque OPCA, et plus encore pour Constructys (dont elles constituent 91 %), Agefos PME (90 %) et Uniformation (83 %). Leur proportion parmi les dossiers CPF est systématiquement très inférieure à leur poids parmi les adhérents, avec un écart maximal repéré sur le périmètre de Constructys où elles ne pèsent que pour 11 % des dossiers CPF. Cela tend à indiquer une moindre mobilisation du CPF par les salariés de ces entreprises, par rapport aux entités de taille plus importante.

²¹ Rappelons que ce constat est généralisé sur l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle, et n'est pas spécifique au CPF. Les travaux du CEREQ (enquête CVTS) montrent par ailleurs que ce taux croît avec la taille de l'entreprise.

²² Moins de 10 pour le Fafiec. Les données sont issues des rapports d'activité des OPCA (2016), de leur communication institutionnelle ou des observatoires de branche.



↳ En moyenne, 103 heures pour un budget de 2 605 €

En 2017, la durée moyenne d'une formation mobilisant le CPF d'un salarié est de 103 heures, et le montant moyen des coûts pédagogiques s'élève à 2 605 €. Ces données recouvrent des disparités importantes entre les OPCA du périmètre de l'étude, intimement liées à leurs stratégies. Les durées moyennes varient quasiment du simple au triple, avec un minimum de 75h observé chez Agefos PME, et un maximum de 208h chez Uniformation. Pour les 4 OPCA du périmètre, les abondements ont permis de financer des actions de formation longues, allant jusqu'à 4 200 heures pour Uniformation et Constructys.

	Constructys	FAFIEC	Uniformation	Agefos PME
Durée moyenne de la formation	108	76	208	75
Durée maximale	4 200	3 939	4 200	3 600

Durée moyennes des formations (co) financées avec le CPF en 2017, par OPCA, en heures

Champ : Dossiers CPF salariés à l'état validés ou clôturés

Source : SI CPF

L'analyse des coûts pédagogiques des formations soutenues par le CPF, par OPCA, corrobore ce constat, avec des coûts compris entre 2 052 € et 3 620 €.

↳ Les langues, en tête du palmarès des actions (co) financées via le CPF

Le « Top 10 » des actions de formation financées grâce au CPF présenté ci-dessous s'appuie sur des données transmises par les 4 OPCA du périmètre d'étude, qui s'appuient chacun sur une nomenclature particulière – ce qui limite les possibilités de comparaison. Il fait apparaître que le CPF est mobilisé en premier lieu pour financer des projets de formation en langues vivantes (en vert dans le tableau ci-dessous). Seul Uniformation échappe à cette règle, avec le bilan de compétences et l'accompagnement VAE qui ressortent en tête – ce qui est sans doute à relier à la mission d'Opacif de cet opérateur, d'une part, et la mobilisation – pour partie - de l'enveloppe CPF en quasi substitution au CIF, d'autre part²³.

Constructys	FAFIEC	Uniformation	Agefos PME (Gd Est)
Langues vivantes	Langues vivantes	Bilan de compétences	BULATS
CACES	Informatique	Accompagnement VAE	Tests TOEIC®
TOSA/PCIE	Direction d'entreprise	TOEIC	Test Bright Language - Test d'évaluation
SPI/créateurs d'entreprise	Développement personnel et professionnel	Bulats	Accompagnement VAE
Bilans de compétences	Secrétariat / assistantat	TOSA	PCIE
Habilitation électrique	Transport	CQP salarié polyvalent	Bilan de compétences
FIMO/FCO	Défense prévention sécurité	PCIE	TOSA
SST	Logiciel	Permis B	Habilitation électrique
Titres pro	Ingénierie, formation, pédagogique	Cléa	CACES
Diplôme de compétences en langue française	Electrotechnique	Titre pro agent de propreté	Permis de conduire - Catégorie B

Source : OPCA, année de référence 2017, tous financeurs compris

↳ Répartition des CPF « salariés » et des CPF « co-construits »

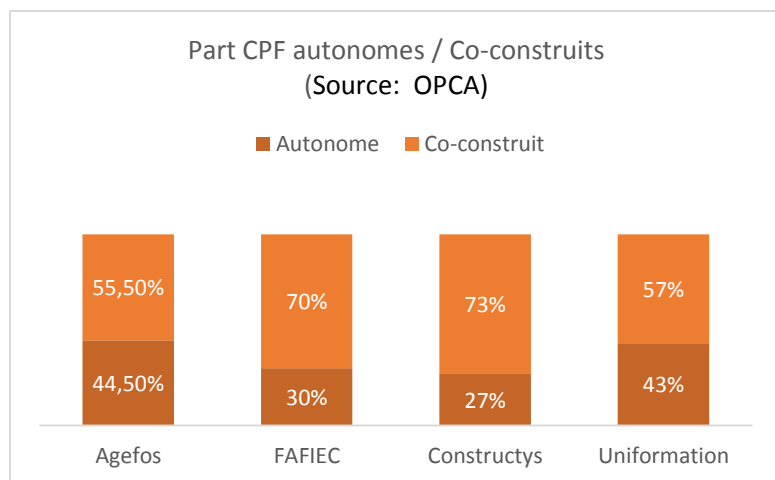
Les OPCA distinguent dans leurs chaînes de gestion deux types de CPF.

Le **CPF dit autonome** ou encore « salarié » est mobilisé à l'initiative du titulaire, qui adresse une demande de financement directement à son OPCA de référence, et ne souhaite pas associer son employeur à la démarche. Le projet n'est pas construit avec l'entreprise mais le titulaire peut être accompagné dans ses démarches par divers acteurs (CEP, OF...). Pour les salariés, la formation est

²³ Sur ce point, se reporter à la partie relative aux stratégies financières des OPCA.

alors réalisée hors temps de travail. L'employeur peut être informé de la démarche (le projet de formation n'est pas systématiquement confidentiel) par le salarié mais de manière informelle.

Dans le cadre du **CPF co-construit**, ou encore « partagé », ou « entreprise », le projet de formation et la mobilisation du CPF sont décidés en accord entre le salarié et son entreprise. Le dossier de financement est alors généralement réalisé par l'entreprise, avec la signature du salarié.



La part des dossiers autonomes varie significativement d'un OPCA à l'autre. Elle est particulièrement élevée au sein d'Agefos PME et Uniformation, où elle est supérieure à 40 %. Ce constat est sans doute à relier au fait que ces deux OPCA ont été particulièrement actifs en matière de communication directe auprès des salariés – dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle pour Uniformation, dans une démarche volontariste

pour Agefos PME.

4.1.2 Une typologie des usages du CPF pour les salariés en 4 classes

↳ Quelques enseignements transversaux issus des entretiens auprès des titulaires

Les salariés ont en grande majorité une connaissance préalable du CPF, acquise généralement par le biais de leur entreprise (courrier remis lors de la création du SI pour inscription des heures DIF, indication sur la fiche de paie, réunion d'info des RH, entretien annuel...), plus rarement par le biais des campagnes d'informations nationales. Le bouche à oreille (collègues, proches...) constitue un autre vecteur d'information fréquemment cité. Ainsi, lors de la mobilisation de leur CPF, les salariés avaient déjà entendu parler de celui-ci, mais avaient parfois « oublié » ou « jamais vraiment réfléchi à son utilisation ».

La mobilisation du CPF pour les salariés intervient selon trois grands cas de figure :

- Le plus souvent, les salariés ont un projet de formation et identifient au cours de leurs démarches qu'il est possible d'utiliser leur CPF pour le mener à bien. L'information est alors transmise par l'entreprise, un organisme de formation, ou encore un acteur du Conseil en Evolution Professionnelle (48 entretiens sur 60).
- Plus rarement, les salariés sont dans une logique de consommation des droits acquis : « *j'ai des droits, c'est pour les utiliser* ». Ils cherchent alors les formations accessibles avec les heures dont ils disposent (7 entretiens sur 60).
- De manière marginale, c'est l'employeur qui propose une formation « catalogue » en suggérant de mobiliser son CPF (5 situations identifiées).

Les salariés interrogés trouvent des appuis pour les accompagner sur la stabilisation d'un projet de formation, lorsqu'ils en éprouvent le besoin. Les démarches sont jugées relativement aisées pour l'ouverture du compte, mais en revanche plus complexes pour la recherche des formations menant à des certifications éligibles, et surtout pour la constitution des dossiers auprès de l'OPCA (lourdeur administrative, nécessité de recueillir des informations auprès de l'entreprise y compris dans le cadre

d'un CPF réalisé de manière « confidentielle »²⁴), lorsque les salariés ne sont pas accompagnés – ni par leur entreprise, ni par un acteur du Conseil en Evolution Professionnelle.

“ C'est compliqué d'avoir accès à toutes les informations, plus on avance plus on découvre de nouvelles démarches à faire. En fait, c'est ça qui est usant, à chaque fois on pense que c'est terminé et non il y a d'autres dossiers à faire, d'autres personnes à contacter, ça n'en finit pas... (Un salarié non accompagné) ”

Enfin, dans le cas de projets personnels, une prise en charge financière est parfois nécessaire en complément, en particulier lorsque les coûts horaires dépassent les plafonds de prise en charge. Huit exemples de ce type sont décomptés parmi les 60 entretiens réalisés, parmi lesquels se dégage un projet typique : celui d'une formation en langue, suivie à l'initiative du salarié seul, sans que l'employeur ne soit associé à la démarche (4 exemples sur 8²⁵). Ces salariés ont des profils diversifiés (diplômes de niveau IV à I, âge compris entre 29 et 41 ans...) et ont apporté une contribution financière comprise entre 251 et 1 163 €. Pour l'ensemble de ces titulaires, le fait de devoir « mettre de sa poche » n'a pas posé de difficulté et est perçu comme « normal ». Le verbatim ci-dessous illustre ce constat.

“ J'ai trouvé ça déjà bien d'avoir une grosse partie financée par mes heures je me suis dit que c'était normal de compléter de ma poche » (ingénieur, 31 ans, a cofinancé à hauteur de 600€ sa formation en langue) ”

↳ Une typologie construite autour de trois entrées : origine de l'initiative / nature de l'accompagnement et finalité du projet²⁶

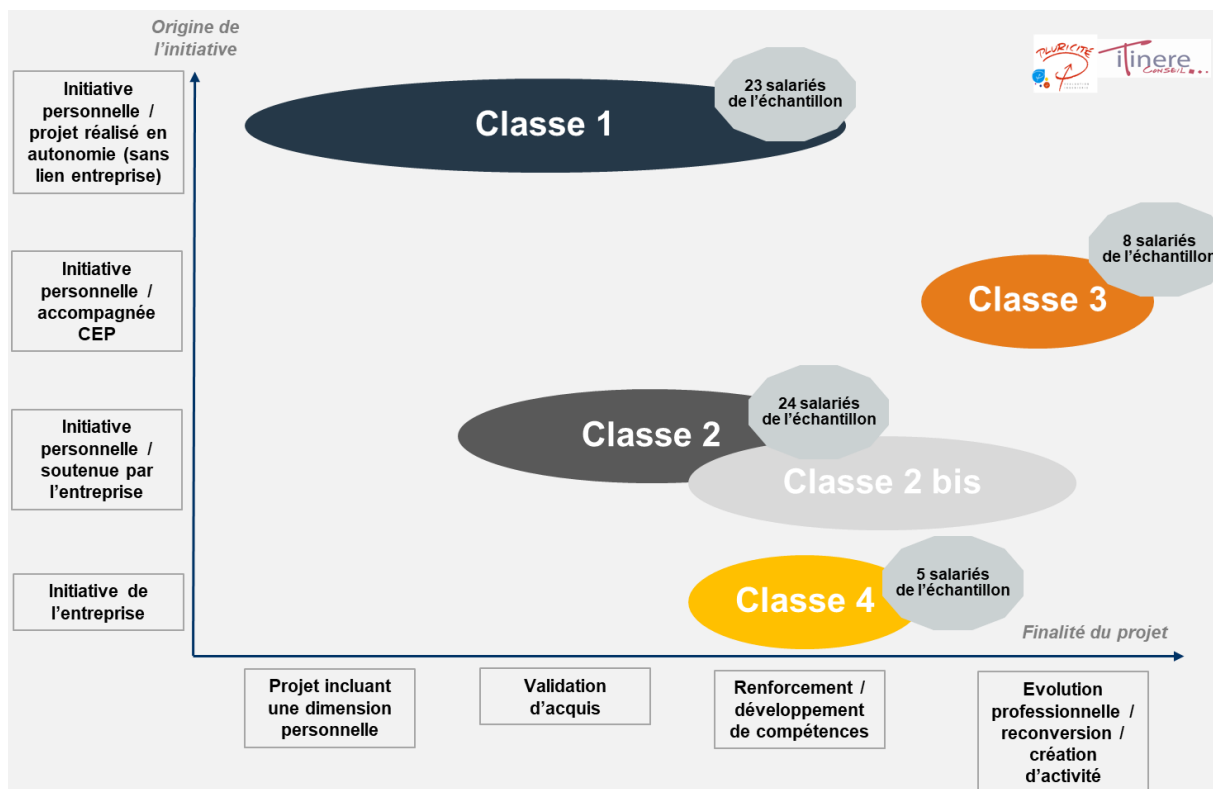
Les 60 entretiens menés auprès de bénéficiaires salariés du CPF permettent de faire émerger une typologie des usages du CPF, construite autour de deux axes.

- L'axe des abscisses présente la finalité du projet dans lequel s'inscrit l'action de formation soutenue au titre du CPF. Une partie de ces projets inclue une dimension personnelle, c'est-à-dire que la motivation n'est pas strictement d'ordre professionnel. Viennent ensuite les projets de validation des acquis et les projets de développement des compétences, et enfin les projets d'évolution professionnelle plus profonds (reconversion, création d'activité...).
- L'axe des ordonnées situe l'origine de l'initiative des actions de formation financées via le CPF. Les projets d'initiative personnelle peuvent être menés à bien sans appui ou avec un appui léger, ou avec un accompagnement approfondi notamment dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle. Les employeurs de leur côté peuvent se positionner en soutien à des projets d'initiative individuelle, ou encore suggérer fortement la mobilisation du CPF pour le financement de formations proposées par leurs soins.

²⁴ Lorsque le salarié ne souhaite pas informer son employeur de sa démarche de formation.

²⁵ Les autres projets de formation cofinancés par le titulaire sont une VAE, une formation au management et deux permis B.

²⁶ Les parcours de titulaires annexés au présent rapport illustrent cette typologie.



Typologie des usages du CPF – publics salariés

↳ **Classe 1 : les salariés les plus autonomes, pour des formations courtes**

Les salariés relevant de cette classe réalisent des formations courtes (moins de 150 h) à leur initiative, en dehors de leur temps de travail. Ces formations s’inscrivent dans des projets avec une dimension personnelle (par exemple, formation en langue en anticipation de congés dans un pays étranger, permis B – sans objectif d’améliorer sa mobilité en lien avec l’emploi, en première intention), ou plus résolument orientés vers une recherche de changement dans sa carrière professionnelle (projet de changer d’employeur, développement d’une activité secondaire...). Dans cette classe, on trouve également deux cas de formations plus longues dans le cadre d’un départ négocié ou d’un projet présenté à l’employeur dès l’embauche.

Quelle que soit la finalité de l’action de formation, l’entreprise n’est pas impliquée dans le projet même si elle est parfois informée « *par courtoisie* ». Les salariés de cette classe ont une certaine appétence pour la formation continue, dont ils ont déjà mobilisé les dispositifs de financement. Le CPF est majoritairement perçu par ces salariés comme une opportunité financière pour mener à bien leur projet personnel, ou plus rarement comme le déclencheur qui a fait germer le projet de formation, dans une logique de mobilisation de leurs droits personnels à la formation.

↳ **Classes 2 et 2bis : des projets co-construits avec l’employeur**

Dans la classe 2, les salariés mobilisent des formations courtes à leur initiative (langue, TOSA, VAE), avec un objectif de développement des compétences ou de validation des acquis. Le projet est cependant accompagné par l’entreprise, notamment lorsque celle-ci dispose d’un service RH ou formation structuré. L’accompagnement peut porter sur le volet financier et administratif uniquement mais également sur le choix de l’organisme de formation. La formation se réalise le plus souvent sur le temps de travail mais parfois également hors temps de travail.

Dans la classe 2bis, l'initiative du salarié et l'accompagnement de l'entreprise est similaire que pour la classe 2 mais il s'agit ici de formations longues (par exemple : CAFERUIS, entrepreneur du bâtiment, gestionnaire paie) avec un objectif de développement des compétences ou d'évolution professionnelle, qui bénéficient d'un abondement de l'OPCA. Dans cette classe, deux cas de projets entièrement co-construits avec l'employeur se distinguent, avec un projet de formation dessiné au cours d'un entretien professionnel.

↳ Classe 3 : le CPF en appui à une transition professionnelle

Les salariés de la classe 3 ont réalisé des formations longues, dans le cadre d'un cofinancement CIF + CPF le plus souvent – ou d'un CPF abondé plus rarement. Les salariés sont accompagnés dans le cadre d'un Conseil en Evolution Professionnelle²⁷ qui va intervenir en accompagnement du projet professionnel, dont l'aboutissement nécessite de passer par une étape de formation. Les acteurs du CEP accompagnent ce projet de formation, appuient à l'identification de l'organisme de formation, à la constitution des dossiers administratifs et de financement. Il s'agit de projets de reconversion ou d'évolution professionnelle intervenant dans un contexte d'usure professionnelle ou en raison d'aspirations nouvelles. La profondeur et la qualité de l'accompagnement proposé par les opérateurs du CEP (Opacif) sont mis en avant par les salariés interrogés.

↳ Classe 4 : le CPF à l'initiative de l'employeur

La formation est proposée par l'employeur qui incite fortement ses salariés à l'utilisation du CPF pour financer des actions choisies par ses soins. Les formations réalisées sont des formations courtes (langues, habilitation électrique). Si le choix des modalités de financement n'est pas discuté, la réalisation ou non de la formation est laissée à l'appréciation du salarié (appel à volontariat dans certains cas). La formation est systématiquement réalisée sur le temps de travail.

4.1.3 La mobilisation du CPF à l'initiative du salarié : des démarches plus ou moins autonomes et complexes

↳ Les projets menés à terme sans appui extérieur restent rares

La classe 1 évoquée *supra* regroupe des salariés qualifiés (17 d'entre eux ont un niveau de diplôme de niveau III ou supérieur), et les plus autonomes dans leurs démarches.

- Pour autant, seule la moitié d'entre eux n'a mobilisé aucun appui spécifique dans leurs parcours d'accès à la formation : si une minorité n'a rencontré aucune difficulté dans cet exercice, allant jusqu'à comparer les devis financiers proposés par les organismes de formation, la majorité a peiné à identifier l'OPCA de référence, puis un contact au sein de cet OPCA, et juge le montage administratif du CPF « salariés » complexe.
- Pour l'autre moitié, les récits font apparaître une diversité d'acteurs sollicités à un moment ou à un autre du parcours d'accès à la formation, mobilisée pour donner une simple information ou pour un accompagnement plus profond – parmi eux : les organismes de formation, les services mis en place par les OPCA à destination des salariés, les proches / le réseau personnel, les employeurs pour obtenir une information....

Le schéma ci-dessous illustre les configurations d'accompagnement au sein de cette classe 1.

Illustration de la diversité des configurations d'accompagnement – classe 1

²⁷ Uniformation ou Fongecif – ce dernier apparaissant comme le plus repéré pour les salariés interrogés

Configuration 1		Un accès à la formation en toute autonomie plus ou moins complexe (classe 1)			
Illustration 1	Bilan de compétences	Un sentiment d'avoir fait le tour de son métier et de son secteur (vendeuse en prestations de services)	Nombreuses recherches en autonomie, sur le net : identification du BC, d'un OF... et même d'un comparatif des tarifs	Un sentiment de simplicité dans la mobilisation du CPF	
Illustration 2	Accompagnement VAE	Volonté de faire reconnaître ses acquis en tant qu'assistante maternelle	Des démarches en autonomie, de grandes difficultés pour identifier le « bon interlocuteur » (OPCA) (4 mois)		Des démarches jugées très lourdes et complexes
Illustration 3	Formation en langue	Une formation qui répond à une motivation à la fois personnelle et professionnelle	Un employeur informé, parfois a posteriori, mais qui n'est pas partie prenante de la démarche	Identification de la formation par la personne en lien avec un OF	Montage du dossier avec un fort appui de l'OF, en lien avec l'OPCA
Illustration 4	Permis de conduire	Une démarche qui s'inscrit dans une recherche de développement de sa mobilité pour chercher un nouvel emploi	Un frère qui explique l'ensemble des démarches à effectuer (le site CPF, l'OPCA à contacter...)	Une aide de l'employeur dans le montage du dossier (dans le cadre de démarches jugées difficiles)	

↳ Des pratiques d'accompagnement des salariés développées au sein de 4 OPCA

Au sein des OPCA du périmètre de l'étude, l'arrivée du Compte Personnel de Formation a introduit d'importantes évolutions dans la gestion de la relation client, avec le renforcement ou « l'irruption » du salarié, quand leurs interlocuteurs traditionnels sont les acteurs RH des entreprises. La mise en place du DIF portable a pu constituer une première expérience en la matière pour les OPCA et, au sein d'Uniformation, le changement a été sans doute moins important, dans la mesure où son agrément d'Opacif l'a positionné de manière historique sur ce type de relations.

- Pour l'ensemble des OPCA, le déploiement du CPF s'est accompagné du déploiement d'espaces dédiés sur leurs sites Internet, visant les employeurs en tant qu'intermédiaires ou les salariés eux-mêmes. Guides sur la création du compte en ligne, présentation des listes éligibles pour la ou les branches du périmètre de l'OPCA... sont autant d'outils disponibles dans ces espaces.
- La mise en place du CPF s'est accompagnée de la mise en place de plateformes téléphoniques dédiées aux salariés pour 3 OPCA sur 4 sur le périmètre d'étude (Uniformation, Agefos PME, Fafiec). Ces outils nationaux ont pour fonction de donner un premier niveau d'information sur le CPF, d'appuyer les démarches « autonomes » autant que de besoin, voire de réorienter vers les opérateurs pertinents si un besoin d'accompagnement se fait jour (l'employeur ou un opérateur du Conseil en Evolution Professionnelle).
- Sur le périmètre d'étude, seul Constructys ne dispose pas d'une plateforme téléphonique de cette nature. Dans le cadre des CPF « partagés », l'interlocuteur de l'OPCA reste théoriquement l'entreprise, mais cette dernière peut indiquer son contact OPCA au salarié. Pour les CPF « autonomes » (ou non partagés pour reprendre la terminologie spécifique de Constructys), les salariés peuvent également joindre directement Constructys (par téléphone ou par mail). Dans ce secteur, le point de repère « formation » reste Constructys, et l'existence du Conseil en Evolution Professionnel semble plus ou moins approprié par les employeurs comme les salariés. Les professionnels indiquent adopter deux attitudes lorsqu'ils sont sollicités par un salarié : si le projet paraît suffisamment construit et précisé, et que la certification visée est éligible, alors le financement sera validé. Dans le cas contraire, une orientation vers l'entreprise ou un Fongecif (en tant qu'opérateur CEP) sera proposée.

Au sein de cet OPCA, les assistants déclarent proposer un premier niveau d'accompagnement aux salariés comparable à ce qui est proposé au sein des plateformes téléphoniques, notamment en ce qui concerne l'ouverture du compte en ligne (en expliquant la procédure), ou encore s'agissant des formations éligibles. Ils relèvent également des points de questionnement dans l'articulation avec le Fongecif et l'APEC dans leur fonction de Conseil en Evolution Professionnelle, avec le constat de publics qui « *reviennent comme un*

boomerang » sur l'une des deux régions - au moins pendant la première période de mise en œuvre du dispositif -, et en interrogeant la pertinence de « découper » les fonctions d'accompagnement d'une part, de financement d'autre part, sur la seconde région.

↳ Les opérateurs du CEP accompagnent les projets de transition professionnelle, pouvant inclure la mobilisation du CPF.

Les échanges menés avec les acteurs du Conseil en Evolution Professionnelle (Uniformation, Fongecif et APEC) permettent d'identifier trois types de projets professionnels qui leur sont soumis par les salariés, qui vont impliquer des contenus d'accompagnement et des postures diversifiées²⁸.

*Les projets de reconversion professionnelle*²⁹. Les reconversions professionnelles peuvent être choisies ou subies (par exemple en lien avec une inaptitude professionnelle). L'accompagnement consiste alors, sous couvert de confidentialité des échanges, à réaliser une analyse partagée du parcours de la personne, travailler sur la définition d'un projet renouvelé (sur la base de tests, d'enquêtes métiers, de travail sur des fiches métiers...), et identifier un plan d'actions pour y parvenir. Le CPF est alors mobilisé « *en bout de course* », lorsque le projet identifié nécessite une étape de formation, et qu'une certification correspondante est inscrite aux listes d'éligibilité accessibles pour le salarié concerné. De manière transversale, pour les projets de création d'entreprise, certains conseillers vont conseiller de conserver les heures CPF pour financer le SPIE.

Le schéma présenté *infra* illustre quelques configurations d'accompagnement liées à des projets de reconversion professionnelle décrits au cours des entretiens avec les bénéficiaires du CPF salariés.

Illustration de la diversité des configurations d'accompagnement – classe 3

Configuration 3		Le Conseil en Evolution Professionnelle : un accompagnement « en profondeur »			
Illustration 1	Stage de préparation à l'installation	Une réflexion sur une reconversion professionnelle suite à des difficultés économiques rencontrées par l'employeur	Une démarche personnelle accompagnée par un Fongecif (un CIF antérieur), dont l'employeur est informé	Le Fongecif dans une posture de renseignement pour la mobilisation du CPF HTT	Des difficultés dans le montage du dossier
Illustration 2	DE Aide-soignant	Des difficultés à concilier vie privée / vie pro qui poussent à réfléchir une reconversion	La sollicitation du Fongecif grâce à un « collègue », un accompagnement à toutes les étapes : de l'information sur le CPF à l'ingénierie financière	Un dossier CPF plus simple que le dossier CIF	
Illustration 3	Licence professionnelle acc. social	Un projet de reconversion antérieur, débuté par un bilan de compétences	Une information sur le CEP sur le site de l'OPCA	Une demande de CIF refusée, réorientée par le CEP sur le CPF	Un dispositif utile malgré des lourdeurs administratives

Les projets de développement des compétences. Lorsque les projets professionnels sont « autonomes », les conseillers CEP vont chercher à identifier avec la personne les compétences à acquérir pour envisager une évolution professionnelle. Cette fois encore, le CPF sera abordé en tant qu'outil de financement des actions de formation nécessaire pour y parvenir. Lorsque la possibilité d'échanger avec l'employeur sur ce projet paraît ouverte, les entretiens vont permettre d'évoquer la possibilité de mobiliser, avec le soutien de l'employeur, les périodes de professionnalisation ou le plan de formation en cofinancement.

Lorsqu'ils sont sollicités pour des projets visant à « mobiliser ses heures », les Fongecif et Opacif, dans leur rôle d'opérateurs CEP, se positionnent en tant que « garde-fou » ou « filtres ». Les projets

²⁸ Les acteurs rencontrés précisent également, de fait, disposer uniquement d'un regard sur les personnes souhaitant bénéficier d'un appui—accompagnement dans leurs démarches ; que les accompagnements proposés sont toujours individualisés. De leur point de vue, l'essence même du service est de « combiner » différents outils, de manière pertinente au regard du projet et des attentes des individus.

²⁹ Ils concernent plus particulièrement les Fongecif et Uniformation.

présentés ont dans certains cas été suscités par des opérateurs (organismes de formation, opérateurs privés de placement...) et il s'agit pour eux de vérifier l'appropriation de la démarche, puis d'accompagner la recherche d'une certification et d'une formation permettant de s'y préparer, dans le cadre du niveau 3 du CEP.

Indépendamment de la nature du projet, les conseillers des Fongecif se sont positionnés en « *intermédiaires* » entre les salariés et leurs OPCA de référence, en cohérence avec leur mission au titre du niveau 3 du CEP. En prenant en compte les différentes possibilités de financements ouvertes (via le CIF, via les abondements des OPCA...), les règlements de prise en charge propres à chaque OPCA, il s'agissait pour eux de proposer une solution optimisée, au regard des projets portés par les individus.

4.1.4 La co-construction du CPF se joue à l'intersection de la stratégie de l'entreprise, de l'accompagnement proposé par l'OPCA et de l'appétence des salariés pour la formation.

Les entretiens menés auprès des OPCA, des salariés et des entreprises permettent d'identifier quatre attitudes typiques des employeurs vis-à-vis du CPF.

↳ Des entreprises attentistes

Du point de vue des OPCA, pour les entreprises les plus petites et les moins structurées (par exemple sur le périmètre d'Unifformation), le CPF est resté perçu comme un outil complexe, voire « *une usine à gaz* » dont la maîtrise aurait demandé un investissement chronophage. Ce constat s'inscrit en écho des données quantitatives présentées supra, indiquant une sous-représentation des entreprises de moins de 11 parmi les dossiers CPF. Parallèlement, pour une partie des employeurs, le choix a été de ne pas se positionner sur le CPF, considérant cet outil comme un droit des salariés, et pas comme un espace de co-construction entre employeurs et salariés.

Dans l'échantillon d'entreprises interrogées, trois n'apportent pas ou très peu d'appuis à leurs salariés dans la mobilisation du CPF. Elles sont positionnées sur les secteurs secondaire et tertiaire, de taille intermédiaire (de 72 à 115 salariés) et emploient en majorité des employés faiblement qualifiés (secteurs de la plasturgie, du BTP et du social).

“ *Le CPF, c'est à eux, on ne l'utilise pas. On en parle à chaque entretien annuel, on leur dit d'ouvrir leur compte, mais je n'ai pas encore entendu de collègues qui l'avaient utilisé. Pour l'instant on a encore du budget formation au niveau de l'entreprise, on vit là-dessus. On n'a pas pris l'habitude d'utiliser le CPF, et si on commence à leur demander ça, je ne sais pas comment ils prendraient le fait qu'ils doivent mobiliser leur propre compte formation. Ils veulent sûrement l'utiliser pour leurs projets personnels, pas pour l'employeur.* (Entreprise, Directrice, Secteur social, 99 salariés, Région B) ”

↳ Des entreprises en appui à des projets portés par les salariés

Ces entreprises n'ont pas fait du CPF un levier de l'accès à la formation pour leurs salariés, mais se positionnent en appui aux salariés partageant un souhait de formation, que cela soit dans une optique purement professionnelle ou avec une dimension personnelle. Dans notre échantillon, six entreprises sont dans cette posture, de tailles variées (entre 70 et 1100 salariés). Elles relèvent principalement du secteur tertiaire et emploient des personnels qualifiés (études et recherche, prévoyance, édition de logiciels, maintenance aéronautique, bâtiment). Elles proposent à leurs salariés une information sur le CPF et les accompagnent dans les procédures administratives, y

compris lorsque les projets ne sont pas en lien avec les besoins de l'entreprise – condition en revanche *sine qua non* pour que les formations se déroulent sur le temps de travail³⁰. La majorité des projets soutenus sont, du point de vue des employeurs comme des OPCA, des cours de langue – mais cela peut aller jusqu'à accompagner un salarié dans le développement d'une activité complémentaire (un exemple au sein de notre échantillon). Les salariés interrogés employés par les entreprises de cette catégorie sont positionnés en majorité dans la classe 1, voire dans la classe 2.

“ On a beaucoup de demandes de formations faites par les salariés, et on a des solutions en interne qui permettent de répondre aux besoins. Concernant les formations d'anglais, vu que ce n'est pas une compétence importante pour l'entreprise, on les met sur le CPF. On le fait avec eux car la simple information ne suffit pas : tant qu'on ne réalise pas la démarche avec eux, ils n'ont pas le réflexe de se dire « j'ai des droits à la formation ». Après, une fois qu'on leur a bien tout expliqué, ils sont très autonomes et ils peuvent le mobiliser seuls. (Entreprise, DRH, bureau d'étude ingénierie, 102 salariés, Région B)

”

↳ Des entreprises utilisatrices

Ces entreprises se sont très bien approprié le CPF, et incitent leurs salariés à le mobiliser, dans un intérêt conjoint employeur-salarié. Le CPF est alors perçu comme un outil financier, complémentaire d'un plan de formation dont l'enveloppe financière ne permet pas de répondre à l'ensemble des besoins de l'entreprise. Ces entreprises cofinancent les formations mobilisées, lorsque cela est nécessaire, et proposent que ces formations soient suivies sur le temps de travail. Le CPF est mobilisé aussi bien pour des formations d'ordre règlementaire (recyclages CACES, SST...), pour des formations sur des compétences transversales (bureautique,...), et sur des formations longues (titres professionnels, CQP, BTS). Parmi l'échantillon interrogé, ces entreprises sont les plus nombreuses (8 situations³¹) : elles sont dispersées sur les secteurs du BTP, de la logistique, de l'insertion, des assurances... et leur effectif varie de 50 à 5000 salariés. Elles ont pour point commun de disposer d'une fonction RH / formation structurée, de chercher à optimiser la prise en charge des actions de formation dont elles ont besoin, et d'avoir mis en place des process de communication et d'accompagnement visant à favoriser la mobilisation du CPF.

Parmi elles, les entreprises d'insertion mobilisent activement le CPF comme un levier pour favoriser la montée en compétences et la réalisation du projet professionnel de leurs salariés temporaires : elles proposent ainsi une information et un accompagnement complet à leurs salariés, de la définition du projet à l'inscription à la formation. Dans ce secteur comme dans celui du BTP³², les demandes de formation initiées par les salariés sont peu fréquentes, et la mobilisation du CPF pour ces derniers nécessite par conséquent un accompagnement appuyé, à la fois pour inciter à suivre une formation et pour accompagner chaque étape des démarches de mobilisation du CPF.

³⁰ A travers les discours des entreprises du secteur tertiaire, on observe une autonomie élevée des salariés – le plus souvent qualifiés - dans la mobilisation de leur CPF : ils sont plus souvent à l'initiative de leur demande de formations (le plus souvent pour les formations en langues), et sont généralement capables, avec les informations transmises par leur service RH, de réaliser tout ou partie des démarches pour s'inscrire en formation et mobiliser le CPF.

³¹ Comme indiqué dans les annexes méthodologiques, les entreprises mobilisant effectivement le CPF sont surreprésentées parmi les entreprises interrogées. Cette proportion est donc indicative, et n'a pas valeur représentative.

³² Avec pour point commun d'employer une majorité de salariés peu ou faiblement qualifiés.

Illustration : une grande entreprise des travaux publics s'appuyant sur le CPF dans le cadre d'un programme de formation de ses ouvriers

Une entreprise des travaux publics de plus de 5000 salariés mobilisait auparavant très peu le DIF : « *Soit on se disait qu'on avait un intérêt partagé à ce que le salarié réalise la formation, et dans ce cas, on la faisait passer dans le PFE, soit on n'y voyait pas d'intérêt, et là ça passait sur le DIF, qu'on laissait à la main du salarié, mais qui était très peu voire pas du tout mobilisé* ».

La mise en place du CPF a marqué un tournant, et a fait l'objet de multiples réunions des responsables formations et de réunions d'information avec Constructys. Le CPF a alors été perçu comme une opportunité pour « *former les ouvriers qui n'ont pas ou peu de qualifications, en leur proposant des parcours de formation en vue de l'obtention des titres professionnels d'ouvriers VRD, canalisateurs, conducteurs d'engins, et même chefs de chantiers* ».

L'entreprise a mis en place une large campagne d'information en interne, avec l'organisation de réunions d'information collective adressées à l'ensemble des ouvriers. Une centaine de parcours de formation ont ainsi été organisés sur la base du volontariat. L'entreprise a pris en charge l'ensemble de l'organisation de ces formations, formant des groupes de salariés et organisant, en lien avec les OF, des sessions de formation à proximité des établissements de l'entreprise, afin de limiter les freins à la mobilité. « *D'un point de vue administratif on les prend par la main. On leur ouvre leur compte et on monte leur dossier. D'un point de vue logistique, ils n'ont rien à faire si ce n'est venir à la formation.* »

Le CPF est perçu par l'entreprise comme l'opportunité de donner accès aux ouvriers à des formations longues et certifiantes, qui ne pourraient pas être prises en charge dans une telle ampleur dans le cadre du PFE, et qui permettent aux ouvriers de compléter leurs compétences et d'élargir leurs possibilités d'évolution en interne.

Illustration : une entreprise organisant des formations collectives financées par le CPF

Une association de médecine du travail, de 92 salariés, a au départ perçu le CPF comme relevant de l'initiative individuelle, puis, dès 2016, s'est approprié le dispositif pour optimiser les dépenses de formation et permettre à ses salariés d'accéder à davantage de formations.

L'entreprise a en particulier organisé, en interne, une formation collective sur la bureautique (14h) réunissant 40 salariés, pour laquelle ces derniers ont mobilisé leur CPF : pour l'entreprise, l'objectif était de « *répondre à une demande non strictement indispensable pour l'entreprise et gratifiante pour les salariés d'un point de vue professionnel et personnel* ».

L'entreprise a entièrement pris en charge l'organisation de la formation (demande de devis, négociation des tarifs pour un alignement sur le taux de prise en charge de l'OPCA, choix des dates de formation). L'ensemble de l'opération a été transparente pour les salariés.

L'entreprise envisage des opérations similaires avec une formation Powerpoint et des formations de mise à niveau orthographique.

Les salariés des entreprises positionnées sur des stratégies d'incitation se répartissent dans les classes 2, 2bis et 4. Les entretiens menés permettent d'identifier la diversité des projets de formation, en même temps qu'ils montrent que l'accompagnement proposé par l'employeur est plus ou moins profond, oscillant entre une simple validation de principe, jusqu'à la prise en main de l'ensemble du montage de dossier (incluant l'identification de l'organisme de formation), l'accompagnement de projets réellement co-construits entre l'employeur et le salarié, voire une forme de prescription à mobiliser son CPF. Les schémas ci-dessous illustrent la graduation des accompagnements proposés par les employeurs.

Illustration de la diversité des configurations d'accompagnement – classes 2 et 2bis

Configuration 2		L'entreprise accompagnatrice ou en validation, en réponse à une demande individuelle (classes 2 et 2bis)			
Illustration 1	TOSA	Volonté de se perfectionner sur Excel (Tris Croisés Dynamiques)	Demande déposée auprès de l'employeur	Ensemble des démarches (identification formation, OF....) réalisé par l'employeur	Très satisfait de la mobilisation du CPF
Illustration 2	VAE	Un projet de VAE d'initiative personnelle	Un responsable qui valide sans appuyer...	... et oriente vers l'OPCA et le Fongecif	Des difficultés à identifier « le bon organisme de financement »
Illustration 3	Formation entrepreneur du bâtiment	Un projet de cession d'entreprise co-construit entre le salarié et son employeur		La FFB dans une position de conseil	Constructys en appui pour l'ingénierie financière + les aspects administratifs
Configuration 4		L'entreprise prescriptrice (classe 4)			
Illustration	Formation en langue	Formations suggérées par l'employeur (parfois régulières, organisées en intra)	Formations en cohérence avec les attentes des salariés	Ensemble de la démarche portée par l'entreprise en lien avec l'OPCA	

↳ Des entreprises mobilisant le CPF en opportunité, avec l'appui des OPCA

Grâce aux actions de communication et de formation mises en place rapidement par les OPCA, les conseillers se sont approprié ce dispositif. Pour ces acteurs, le Compte Personnel de Formation mobilisé dans le cadre d'un projet co-construit entre entreprise et salarié, c'est avant tout :

- Un cadrage juridique spécifique ;
- Des critères de prise en charge, ou de priorisation des publics et des financements – propres à chaque opérateur ;
- Un process de gestion dédié, incluant pour les OPCA et Opacif en tant que valideurs l'accrochage au SI-CPF.

Au-delà de ces points communs avec toutes les enveloppes de financement à la main de ces opérateurs, les principales spécificités perçues du CPF sont :

- L'existence de différentes catégories de listes d'éligibilité, recensant uniquement des formations certifiantes. La coexistence de listes au niveau national, par branche, et par région est connue des conseillers.
- Les notions « *d'individus acteurs* », de « *co-investissement* » sont également maîtrisées par les conseillers rencontrés. Ils les traduisent de manière opérationnelle dans les échanges avec les employeurs par l'existence d'un projet de formation discuté et partagé entre l'employeur et le salarié, par la nécessité de recueillir l'aval du salarié... pour activer le CPF en tant que source de financement des projets de formation.
- Enfin, du point de vue partagé des acteurs rencontrés, la plus forte innovation introduite par le CPF, notamment au regard du DIF, réside dans la possibilité de mobiliser des financements CPF hors de temps de travail, et sans en informer l'employeur. La question qui demeure est celle de l'inégale capacité ou motivation des individus à se saisir de cette opportunité.

Du point de vue des OPCA comme des entreprises, les conseillers des entreprises au sein des OPCA ont joué un rôle important pour la montée en charge du CPF :

- D'abord à travers l'ensemble des actions d'informations, communication, explicitations... qui ont été menées afin que les employeurs s'approprient ce nouvel outil, de manière spécifique

ou de manière intégrée au métier des conseillers. Les principales questions des entreprises portent sur les critères de financement, les politiques d'abondement, les listes d'éligibilité, la notion de certification (alors que les entreprises recherchent des actions de formation...). Les conseillers référents des entreprises ou encore des accueils téléphoniques (généralistes et pas uniquement dédiés au CPF) permettent de répondre à un premier niveau de questionnement.

- Ensuite à travers la fonction d'accompagnement des conseillers. En effet, les professionnels de chacun des OPCA rencontrés ont évoqué des pratiques de « qualification » des projets de formation présentés par les entreprises en CPF. Dans ces situations, le conseiller identifie au cours d'un échange avec une entreprise (entretien téléphonique ponctuel, rencontre annuelle, transmission du plan de formation...) un projet pouvant correspondre à une démarche conjointe de l'employeur et du salarié. L'appui proposé consiste à vérifier l'éligibilité du projet à un financement CPF, avec le cas échéant la proposition d'une certification « proche » du projet présenté – en cohérence avec le rôle de conseil, y compris en matière d'optimisation financière des fonds disponibles, des OPCA.
- A travers ces différentes démarches, les conseillers insistent de manière très vigilante dans leur discours sur la nécessité d'inscrire les financements CPF dans un projet partagé entre l'employeur et le salarié, d'autres financements (plan, période de professionnalisation) pouvant être mobilisés dans les autres configurations.



Il est important d'avoir une limite dans le discours pour éviter les dérives dans l'utilisation du CPF (un OPCA, en DR)

Globalement, les entreprises nous appellent et demandent à ce que nous fassions l'ingénierie financière. « On veut former et M. X va nous expliquer comment faire ». (un OPCA, en DR)

Des entreprises de taille diversifiée qui ont une formation à financer, elles nous appellent pour vérifier comment cela fonctionne. On va regarder si le projet est éligible au CPF, ou peut l'être si la formation est très proche d'une autre sanctionnée par une certification, c'est du temps. On conseille, on essaie d'orienter pour les aider à optimiser. Nous pouvons faire cet accompagnement avant le dépôt de la demande, mais pas une fois que c'est déposé. (un OPCA, en DR)

Regarder les listes CPF, chercher les codes, guider dans le montage administratif du dossier... Tout ça, c'est le conseiller qui le fait (un OPCA, en DR)



Les entreprises interrogées dans le cadre de la mission sont satisfaites de l'information et de l'accompagnement apporté par leurs OPCA respectifs, généralement jugés facilitants et disponibles pour répondre aux questions. On note cependant des variations dans les discours des conseillers entreprises des OPCA sur le CPF, à la fois entre les différents OPCA mais également au sein d'un même OPCA (entre régions, voire, d'après les entreprises, entre conseillers) : alors que certains conseillers présentent le CPF comme un dispositif sur lequel les entreprises peuvent s'appuyer pour mettre en place des formations (par exemple, formations collectives de bureautique, formations collectives de langues, formations règlementaires...), d'autres en revanche portent un discours plus « prudent », souhaitant limiter une utilisation jugée « abusive » du CPF, consistant pour les employeurs à inciter leurs salariés à mobiliser leur CPF pour des formations liées à leurs besoins en compétences.

L'importance du discours porté par les conseillers entreprises des OPCA est d'autant plus important que la validation du dossier tient compte uniquement du respect des critères d'éligibilité au CPF et

des enveloppes disponibles, sans porter de regard particulier sur la nature du projet, ni l'opportunité des demandes de financement³³.

4.1.5 Une diversité d'acteurs est mobilisée sur l'accompagnement des salariés, et la présence de certaines catégories d'organismes de formation s'affirme.

↳ Une diversité d'acteurs tout au long de la « chaîne » d'activation du CPF

De l'ouverture du compte CPF jusqu'à la validation du financement d'une formation, le parcours d'un salarié comporte différentes étapes : (co)-construction du projet professionnel incluant une étape de formation, information sur le CPF en tant que droit, les financements disponibles, les certifications éligibles, l'identification d'un organisme et d'une session de formation, ingénierie financière pour soutenir le projet...

Que le CPF soit mobilisé à l'initiative du salarié strictement ou « co-construit », les parcours sont en majorité accompagnés par un ou plusieurs acteurs, en les mobilisant selon des combinaisons multiples. Le tableau page suivante synthétise la liste de ces derniers, en les positionnant sur la chaîne d'activation du CPF.

Il montre notamment :

- La présence des acteurs du Conseil en Evolution Professionnel pouvant mettre en œuvre le service jusqu'au niveau 3 sur l'ensemble du processus ;
- Le rôle important des entreprises et organismes de formation, qui interviennent sur de nombreuses étapes et se positionnent comme de réels acteurs ressources pour les salariés sur le champ de la formation professionnelle en général, s'agissant du CPF en particulier ;
- La diversité des canaux d'information mobilisés par les salariés pour identifier un organisme de formation dispensant l'action correspondant à leur projet, la « recommandation » de l'organisme de formation par un tiers de confiance revêtant une importance particulière pour la majorité d'entre eux.

³³ Les systèmes d'information des OPCA ne permettent par exemple pas de tracer le recours éventuel à un CEP en amont du dépôt de la demande de prise en charge de la formation.

	Appui à l'ouverture du compte	Co-construction / validation du projet	Information généraliste sur le CPF	Information spécifique sur les financements possibles au regard du projet de la personne	Information sur les certifications éligibles au CPF	Appui à l'identification des organismes et sessions de formations (intégrant une dimension "qualité")	Montage de dossier / administratif (dont ingénierie financière)	Validation du financement de la formation
Entreprise / RH								
Organisme de formation								
OPCA								
Acteur CEP								Sauf APEC et ML
Prestataires (bilans de compétence, OPP...)								
Professionnels du secteur visé / réseau personnel								

↳ Un rôle de communication et d'accompagnement important joué par les organismes de formation

La réforme de 2014 a placé le titulaire au cœur du processus d'accès à la formation, avec les organismes de formation positionnés « en bout de chaîne » d'activation du CPF, pour envoyer au financeur les éléments de clôture des dossiers. Dans les faits, ils ont joué un rôle pédagogique et important en matière de communication sur le CPF, et d'accompagnement des salariés comme des entreprises.

Les organismes de formation de langues ont été largement sollicités en direct par les individus – et dans une moindre mesure les organismes d'informatique/bureautique et les OF généralistes (réseau Afpas ou des GRETA)³⁴ - ce qui les a amenés à rapidement renforcer leurs services administratifs afin d'être en mesure de faire face à cette charge administrative et ces besoins d'accompagnement qui ont, de leur point de vue, explosé par rapport au DIF.

“ En interne, on a formé des personnes pour qu'elles soient capables d'informer et d'accompagner les personnes candidats dans toutes les démarches : ouverture compte, procédures... Les personnes qui nous appellent, souvent, n'y comprennent pas grand-chose, donc on les accompagne à distance, et si besoin, on les fait venir sur place pour réaliser les démarches avec eux. Ça fait beaucoup de travail. (Un organisme de formation, directrice, formations de langues) ”

³⁴ Ces différentes catégories d'organismes de formation s'adressent en partie à des publics mobilisant leur CPF de façon autonome et sont en mesure de proposer des modalités de formations adaptées à ce public (cours du soir, formations à distances...).

C'est également parmi ces organismes de formation que l'on note les principales évolutions en matière de communication, dans le but de toucher directement les individus sans avoir besoin de s'appuyer sur les services RH des entreprises. Cette évolution est directement liée à la mise en place du CPF, les organismes de formation concernés cherchant à capter le « marché des particuliers » ouvert par le dispositif. Leur communication s'appuie notamment sur :

- Des informations diffusées sur leur site internet (vignette CPF sur leur catalogue de formation, informations pédagogiques sur le CPF...);
- Des informations collectives d'information – abordant notamment la question des financements - adressées aux individus ;
- Des affichages dans les centres de formation ;
- Un accompagnement proposé aux individus dans les démarches de mobilisation de leur CPF – voire du démarchage commercial direct auprès des particuliers.

“ Notre prospection commerciale reste basée sur l'entreprise, on ne souhaite pas passer directement par le salarié. Pourtant, on pourrait contacter directement les anciens stagiaires, mais ça pourrait mettre la pression aux services RH et on ne souhaite pas ça. On a des clients très fidèles et on veut garder une bonne relation avec eux. (Organisme de formation, directrice adjointe, formations informatiques/bureautique)

On communique déjà sur ce qui est éligible dans notre formation : il y a des pictogrammes sur notre site, on a des fiches ad hoc et on signale l'éligibilité au CPF. On va réorienter notre communication sur les personnes directement, car on doit s'organiser sur ce type de public... Mais ce n'est pas évident avec ces publics : ils ne savent déjà pas gérer leurs factures, alors monter un dossier de formation ? On va devoir prendre en charge tout l'administratif, ça va créer de la charge non productive pour nous. (Organisme de formation, directeur, formations insertion/sanitaire et social) ”

4.1 Usages et modalités de mobilisation du CPF pour les titulaires en recherche d'emploi

4.1.1 Qui sont les titulaires ayant activé leur CPF, et pour quelles formations ?

↳ Une baisse des bénéficiaires PRE entre 2016 et 2017, un rééquilibrage par rapport à la population salariée

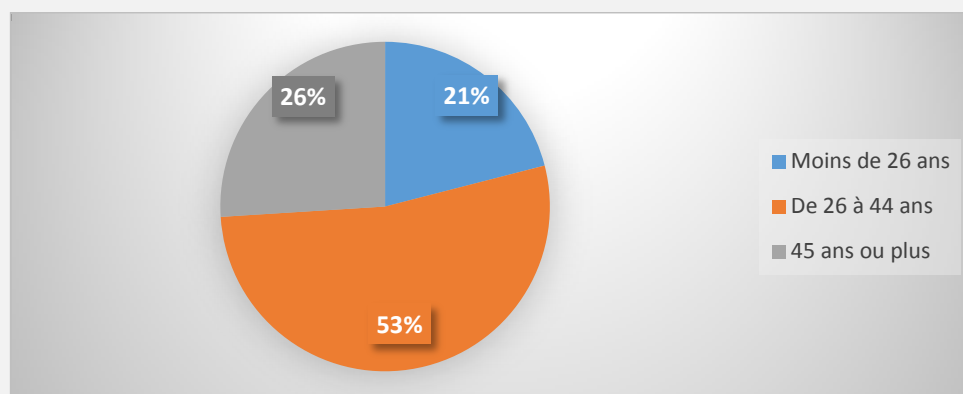
Alors que les personnes en recherche d'emploi représentaient une large part des bénéficiaires du CPF en 2015 (68 % des dossiers CPF) et en 2016 (65 %), la forte montée en charge du dispositif du côté des salariés en 2017 et un léger tassement du volume de bénéficiaires du côté des PRE amène un rééquilibrage entre les deux populations d'actifs : les PRE représentent ainsi 52 % des bénéficiaires en 2017 (298 591 dossiers CPF). Pour mise en perspective, Pôle emploi recense 703 500 entrées en formation de personnes en recherche d'emploi en 2017 (tous dispositifs de financement confondus). Selon ces données, ce sont ainsi 42 % des actions de formation qui ont fait l'objet d'un co-financement CPF, en lien avec la directive de recueil systématique du consentement des PRE par Pôle emploi (à partir du moment où la formation est éligible).

Sur le périmètre géographique de la présente étude, en 2017, 6,8 % des PRE bénéficiaires du CPF résident dans la région B³⁵ et 9,3 % dans la A. On observera une légère augmentation du volume de bénéficiaires du CPF dans la région A entre 2016 et 2017 contre une baisse dans la région B. On peut faire l'hypothèse que la baisse observée dans cette dernière est à relier au non renouvellement de la convention FPSPP par le Conseil régional de ce territoire.

↳ Une majorité de personnes en recherche d'emploi âgées de 26 à 44 ans, de niveau V et Vbis

Au niveau national, 55 % des PRE bénéficiaires du CPF sont des hommes et un peu plus de la moitié sont âgés de 16 à 44 ans. Les jeunes sont les moins représentés parmi les bénéficiaires PRE (21%) mais le sont davantage que parmi la population de bénéficiaires salariés (6%). Les plus de 45 ans, représentent quant à eux un quart des dossiers.

Répartition des Personnes en recherche d'emploi bénéficiaires du CPF par tranche d'âge en 2017



Champ : Dossiers CPF personnes en recherche d'emploi à l'état validés ou clôturés

Source : SI CPF

Les bénéficiaires du CPF parmi les PRE ont dans près de la moitié des cas un niveau V ou Vbis. Plus d'un quart a un niveau IV et l'autre quart un niveau III et supra.

Les données de Pôle emploi³⁶ mettent également en évidence que les formations réalisées en mobilisant des heures CPF concernent davantage des personnes en recherche d'emploi non qualifiées³⁷ (21,0% versus 19,8%) et de longue durée (25,6% versus 24,8%) que les formations en général (*champ : entrants en formation 2017, formations AIF et AFC*). A souligner également qu'après une forte augmentation en 2016 avec la mise en œuvre du plan « 500 000 formations supplémentaires », la part des non qualifiés et des demandeurs d'emploi de longue durée parmi les entrants en formation diminue en 2017, que ce soit pour les formations CPF ou les formations non CPF.

↳ Des formations longues mais sans niveau spécifique visé

Les formations réalisées par les PRE en mobilisant leur CPF sont en très grande majorité des formations longues (36 % de formations de 500h et plus et 35 % de formations d'une durée comprise entre 400 et 499h). 55 % des formations réalisées sont sans niveau spécifique et 24 % visent un

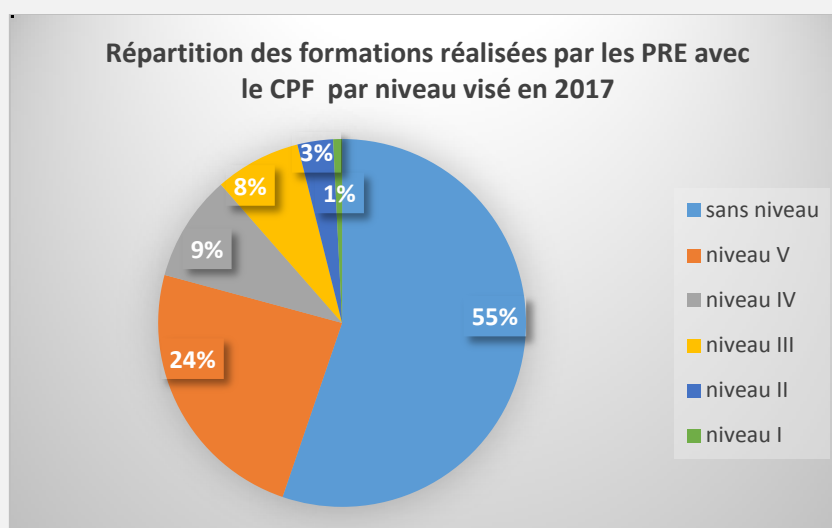
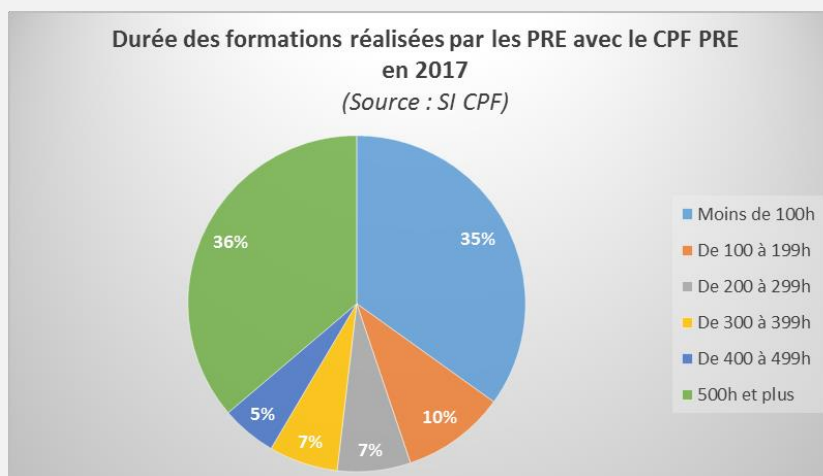
³⁵ Pour comparaison, en décembre 2017, 8,3 % des demandeurs d'emploi (catégories A, B, C) français de métropole résidaient dans la région B et 10,2 % dans la région A.

³⁶ Pôle emploi, DSEE, 2017.

³⁷ Le critère « non qualifié » correspond au niveau de formation strictement inférieur au BEP, CAP ou égal à BEP, CAP mais sans diplôme obtenu. Le critère « longue durée » correspond aux demandeurs d'emploi inscrits au moins 12 mois en catégorie A au cours des 15 mois précédant l'entrée en formation.

niveau V. Les domaines de formation sont quant à eux variés avec une part néanmoins importante de formations dans le domaine « transport, manutention, magasinage » (1 formation / 5).

Caractéristique des formations réalisées par le PRE bénéficiaires du CPF en 2017



Les 10 principaux domaines de formations suivies par les bénéficiaires PRE en 2017 (Part en %)	
Transport, manutention, magasinage	20,32 %
Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion	9,26 %
Formations générales	8,35 %
Santé	5,21 %
Langues vivantes	4,91 %
Secrétariat, bureautique	4,21%
Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance	3,89 %
Commerce et vente	3,5 %
Travail social	3,48 %
Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission	2,89 %

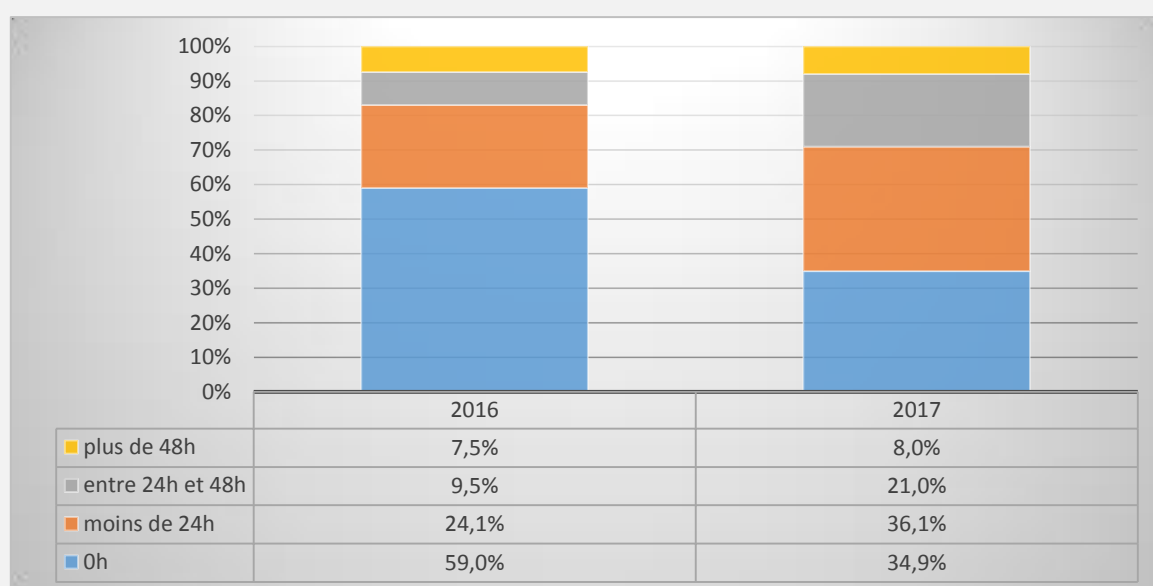
Champ : Dossiers CPF personnes en recherche d'emploi à l'état validés ou clôturés

Source : SI CPF

↳ Un volume d'heures acquises ne permettant pas à lui seul de couvrir la durée des formations réalisées

En 2016, près de 60 % des PRE ayant utilisé leur CPF n'avaient acquies aucune heure sur leur compte. C'est ainsi grâce à l'abondement exceptionnel de 100h réalisé par le FPSPP que les bénéficiaires ont pu mobiliser leur CPF. En 2017, les bénéficiaires dans cette situation ne sont plus que 35 % et la part de bénéficiaires ayant acquis entre 1 et 23h atteint 36 %, ceux ayant acquis entre 24 et 48h s'élève à 21 %. Le nombre d'heures détenues par les bénéficiaires est ainsi bien inférieur à la durée des formations réalisées (cf. ci-avant), permettant de conclure que le CPF vient le plus souvent en complément ou en « déduction » d'un financement majoritaire (dispositifs de Pôle emploi ou du Conseil régional), pour une part restant limitée.

Répartition des dossiers CPF PRE selon le nombre d'heures acquises (transfert des heures DIF + heures CPF acquises) par les titulaires en 2016 et 2017



Champ : Dossiers CPF personnes en recherche d'emploi à l'état validés ou clôturés

Source : SI CPF

4.1.2 Une typologie des usages du CPF pour les personnes en recherche d'emploi en 4 classes³⁸

↳ Trois grandes finalités poursuivies : se reconverter, développer ses compétences ou créer une activité

49 personnes en recherche d'emploi ont été interviewées dans le cadre de la présente étude, répartis entre les deux régions A et B. Parmi cet échantillon, le CPF a été mobilisé pour réaliser des projets poursuivant trois finalités principales :

- Un objectif de reconversion professionnelle suite à un licenciement ou compte-tenu de difficultés à trouver un emploi stable dans son secteur d'activité initiale (21 cas sur les 49

³⁸ L'ensemble des entretiens conduits avec les PRE ont fait l'objet d'une fiche de synthèse résumant le projet des interviewés et la place du CPF dans celui-ci. L'ensemble de ces fiches sont disponibles en annexe. Chacune est indexée à une des classes identifiées dans la typologie présentée ci-après.

personnes interrogées). C'est dans ces situations que l'on retrouve des formations longues et le plus souvent qualifiantes (CAP, diplômes d'état, titres professionnels). On trouve également dans cette catégorie des CQP ;

- Un objectif de développement ou de renforcement de compétences dans une optique de montée en qualification (obtention d'un diplôme ou d'une certification d'un niveau supérieur) ou de renforcement de l'employabilité (17 cas / 49). Les formations réalisées sont alors plus courtes (CACES, langues, management, bureautique...);
- Un objectif de création d'activité (11 cas / 49), donnant lieu à un stage de préparation à l'installation (SPI) ou la réalisation de formations en langues ou en bureautique.

↳ Une connaissance préalable du CPF mais qui reste superficielle

Sur les 49 personnes interrogées, 36 ont mentionné avoir une connaissance préalable du CPF avant sa mobilisation, obtenue par plusieurs canaux : un proche, un ancien employeur (en particulier pour les salariés intérimaires), un organisme de formation ou plus rarement une campagne nationale d'information. L'appréciation portée sur le CPF, en tant que droit personnel, est alors positive.

“ Je trouve ça bien de savoir que ça vous suit, même quand vous changez d'emploi. ”
(Homme, 50 ans, formation Autocad appliquée au bâtiment)

En revanche, un quart des personnes interrogées n'avaient au moment de l'entretien qu'une connaissance très partielle du CPF, y compris après avoir utilisé celui-ci pour leur formation. Ils gardent alors un souvenir relativement flou de l'utilisation de leur compte et certains n'ont pas réellement conscience d'avoir utilisé des droits personnellement acquis. Ce sentiment est renforcé lorsque les heures mobilisées ne l'ont été que grâce à l'abondement exceptionnel de 100h (aucune heure acquise par la personne). Le récit de ces bénéficiaires permet en outre d'identifier que le plus souvent le CPF n'a pas fait l'objet d'explications détaillées par les conseillers emploi.

“ Ils m'ont plus ou moins demandé de l'utiliser, que ça serait un plus pour mon dossier. Aujourd'hui, je ne sais toujours pas vraiment ce que c'est. Je sais juste que j'avais 42h avant et que j'en ai zéro maintenant. ”
(Femme, 22 ans, formation d'assistante de comptabilité et d'administration)

Enfin, si la majorité des PRE interrogés avaient déjà entendu parler du CPF avant son utilisation, ils n'avaient en revanche pas ouvert leur compte avant d'engager leur projet de formation.

“ J'en avais déjà connaissance mais je n'avais jamais été sur le site internet, sur mon compte. Je savais que j'avais des heures mais je ne m'y étais pas intéressée pour mon cas. ”
(Femme, 31 ans, formation CACES)

↳ Un accompagnement nécessaire à un triple niveau - administratif, ingénierie financière et contenu du projet – mais qui fait parfois défaut

Parmi les personnes interrogées, une large majorité (37/49) estime avoir construit son projet de formation « sur le fond » de manière autonome, laissant penser que le CPF est plus facilement mobilisable par des publics parvenant assez aisément à se renseigner par eux-mêmes. Ils indiquent en effet s'être tournés directement vers des organismes de formation, avoir fait des recherches par internet ou encore avoir été conseillé par un proche. L'accompagnement dont ils ont pu bénéficier de la part du Service Public de l'Emploi est alors davantage perçu comme un accompagnement administratif et financier. Cependant, cette absence d'aide au choix se traduit parfois par des déceptions (qualité de la formation insatisfaisante, rythme inadapté, certification non reconnue pour le métier visé...).

“ Ça s’est fait sur internet. Google est mon ami. Je savais ce que je voulais faire comme formation et pour la recherche de centre de formation, il y en avait un seul qui proposait la prise en charge Pôle emploi avec le cursus que j’avais déjà. (...) La conseillère ne comprenait pas trop où je voulais en venir, on a peaufiné, j’ai appuyé sur mes besoins. Une fois qu’elle a compris ça s’est bien passé. (...) Au final, la formation n’a pas été enrichissante, c’était juste un papier certifiant. (Homme, 48 ans, formation SST (56h)) ”

Dans ce contexte, le CPF est intervenu le plus souvent dans un second temps, en tant qu’outil mobilisable en complément d’autres financements, et proposé alors par le conseiller emploi chargé de recueillir le consentement de la personne. Dans la moitié des situations, les personnes en recherche d’emploi indiquent ainsi que le rôle de Pôle emploi s’est principalement centré sur la recherche de l’organisme de formation, les aspects administratifs et d’ingénierie financière. Dans 1 cas sur 5 les personnes estiment que leur conseiller n’est intervenu que pour valider un projet déjà « ficelé » s’agissant de la formation souhaitée et du financement demandé. Ce dernier cas de figure concerne principalement des personnes en recherche d’emploi souhaitant mobiliser leur CPF sans autre co-financement, pour des formations courtes (SPI, langues, permis de conduire). Dans ce cas de figure, Pôle emploi n’est pas amené à émettre un avis sur la mobilisation du CPF, à compter du moment où le nombre d’heures couvre la durée de la formation.

“ J’ai demandé conseil à la Chambre des Métiers pour les démarches, comment ça se passait pour ouvrir une société, ils m’avaient dit que je n’avais pas le choix, je devais faire un stage de création. (...) On a monté un dossier, ça a duré à peu près une quinzaine de jours. La CMA m’a envoyé un numéro de dossier avec un truc à remplir, que j’ai envoyé à Pôle emploi qui m’a convoqué. (Homme, 45 ans, formation SPI) ”

Cet accompagnement administratif et financier mais aussi technique, est rendu d’autant plus nécessaire que la mobilisation du CPF reste complexe pour les personnes en recherche d’emploi et oblige dans tous les cas de passer par un intermédiaire (portage obligatoire par le cadre du dispositif AIF). Ainsi, ce volet est régulièrement pris en charge de A à Z par les conseillers.

↳ Une solvabilisation des projets qui pose question, lorsque le projet n’implique pas de co-financements publics

Parmi les 49 PRE interrogés, 5 personnes de niveaux de formation hétérogènes (I, III, IV et V) ont été amenées à compléter le financement de leur formation par un apport personnel. Les formations réalisées sont des formations courtes (2 CACES, 1 TOSA) ou longues (1 CAP esthétique, un titre d’évaluateur immobilier) et visent des objectifs différents :

- L’obligation de disposer des certifications réglementaires pour exercer certaines professions, et donc maintenir son employabilité, dans le cas des CACES ;
- La volonté d’opérer une reconversion professionnelle dans trois cas (un CACES, CAP esthétique et titre d’évaluateur immobilier) ;
- Un projet avec une dimension personnelle dans le cas du TOSA.

La mobilisation du CPF dans le cadre de ces projets a été initiée dans la majorité des cas par la personne elle-même, au regard d’un projet professionnel pré-établi. Le service public de l’emploi n’est ainsi pas intervenu en conseil sur le contenu du projet.

Dans ces cas de figure, le CPF n’a pas fait l’objet d’un co-financement public. Le projet a été mené grâce à un apport personnel de la personne, pour deux raisons principales :

- Le taux de prise en charge des heures de CPF des personnes en recherche d'emploi qui s'élève à 9€ et ne permet pas de couvrir l'intégralité du coût horaire des formations (ex : CACES). Dans ce cas de figure, les individus ont dû participer personnellement au financement de leur formation, alors même qu'ils ne mobilisaient pas l'intégralité des heures acquises sur leur compte. Ces situations génèrent des incompréhensions, voire des tensions avec les conseillers en charge d'expliquer ce mécanisme.

“ « Les tarifs ne correspondent pas aux heures CPF, c'est dommage » (homme, 38 ans, a cofinancé à hauteur de 325€ son permis CACES) ”

- Le volume horaire des formations (CAP, titre d'évaluateur immobilier) que le CPF ne permet pas de couvrir à lui-seul. Pour exemple, l'apport personnel de la personne ayant réalisé un CAP esthétique s'élève à 1600 €.

La nécessité d'apporter un financement personnel n'est généralement pas mal perçue par les personnes rencontrées (« cela m'a permis d'avoir « seulement » 1 600 € à ma charge »), hormis dans un cas de figure (« J'ai payé de ma poche pour ça ? C'est de l'arnaque ! », PRE ayant cofinancé sa formation TOSA à hauteur de 192€). Néanmoins, on peut penser que certains projets ne sont pas concrétisés pour les freins évoqués plus haut (coût horaire et nombre d'heures acquises).

↳ Quatre grandes configurations d'accompagnement selon le degré d'autonomie des individus

Pour illustration, quatre grandes configurations d'accompagnement peuvent être identifiées au cours des entretiens réalisés avec les Personnes en Recherche d'Emploi :

- La première configuration concerne des situations de personnes autonomes dans leurs démarches. On les retrouvera dans la classe 1 de la typologie présentée *infra*. L'exemple type exposé dans le schéma ci-dessous porte sur une formation courte (permis CACES) réalisée par une personne en recherche d'emploi soucieuse de maintenir à jour et compléter les formations réglementaires dont elle dispose pour garder un bon niveau d'employabilité. Celle-ci a ainsi effectué la majeure partie de ses démarches sans accompagnement de Pôle Emploi, avec un bon niveau d'information sur le CPF reçu de la part d'agences de travail temporaire. Elle a néanmoins été appuyée par ses proches et s'est tournée vers Pôle emploi « en bout de course » pour pouvoir mobiliser effectivement son CPF.
- La deuxième configuration type concerne les projets professionnels accompagnés sur le fond par un conseiller, parfois dans le cadre de prestations spécifiques liées au Conseil en Evolution Professionnelle (ici Activ'projet). Dans le cas ici présenté, le projet a donc été bâti en amont. Une fois celui-ci défini, l'enquêtée a entrepris un certain nombre de démarches par elle-même pour se renseigner sur les différents organismes de formation. Un organisme va alors jouer un rôle important de conseil sur le diplôme à viser. L'accompagnement de Pôle emploi intervient sur le plan de l'ingénierie financière permettant de trouver le montage adapté en termes de co-financement (ici CPF + Conseil régional + FPSPP). La compréhension des différents financements mobilisés, et la place du CPF dans ceux-ci, apparaît dans ce cas secondaire.
- La troisième configuration concerne les projets de reconversion professionnelle accompagnés par les CEP des FONGECIF et OPACIF. Ici la personne concernée a été accompagnée par un conseiller du Fongecif à toutes les étapes de son projet. Le CPF est bien identifié et perçue comme un gage de motivation à valoriser pour l'acceptation d'un financement dans le cadre d'un CIF.
- Enfin, dans la quatrième configuration, la formation est fortement incitée par un prestataire de Pôle Emploi, positionné sur l'accompagnement des bénéficiaires du Contrat de

Sécurisation Professionnelle, sans réelle adhésion de la personne en recherche d'emploi à ce projet. L'enquêté concerné n'a alors qu'une très faible conscience de l'utilisation de son CPF.

4 illustrations d'accompagnement				
Configuration 1		Une partie des PRE autonomes dans leurs démarches (classe 1)		
Illustration	Permis CACES R372	Un PRE intérimaire, se formant assez régulièrement pour élargir ses compétences	Le CPF découvert via les agences d'intérim, qui l'informent régulièrement des formations recherchées sur le marché de l'emploi	Une assistance des proches dans les recherches d'OF, des démarches réalisées par Pôle Emploi pour mobiliser le CPF
Configuration 2		Un projet accompagné, une ingénierie financière invisible (classes 2 et 2b)		
Illustration	Titre professionnel de designer(euse) web	Un projet de reconversion, des renseignements pris sur internet, précisé par la prestation Activ'Projet	Initialement contacté pour une autre formation dans le même secteur, l'OF conseil et réorienté	Une connaissance du SI CPF, mais pas de la mobilisation du CPF, réalisée par une conseillère
Configuration 3		Des reconversions accompagnées par les Fongecif et Opacif (classe 3)		
Illustration	TP développeur logiciel	Une insertion professionnelle difficile malgré un M2, un emploi « alimentaire »	Des démarches engagées auprès du Fongecif, qui l'aiguille sur l'ensemble des démarches à effectuer	Le CPF en tant qu'outil de cofinancement d'un CIF et gage de sa motivation
Configuration 4		Des formations prescrites (classe 4)		
Illustration	TOSA	Un licenciement économique, un accompagnement dans le cadre du CSP	Une formation largement incitée par le prestataire de Pôle Emploi	Une très faible conscience de la mobilisation du CPF, un regard mitigé sur l'intérêt de la formation

↳ Quatre grandes catégories d'usages au regard du degré d'accompagnement et des objectifs visés

Au final, l'analyse des 49 entretiens réalisée sous l'angle des motivations à l'origine du projet de formation, d'une part, et du degré d'accompagnement des bénéficiaires dans ce projet, d'autre part, permet de dresser une typologie des usages autour de 4 classes.

- **Classe 1** : Dans cette classe (15 cas / 49), on trouve des formations courtes de type formations réglementaires (recyclage pour maintien à jour de la certification) ou des stages de préparation à l'installation dans le cadre d'un projet de création d'activité. Les titulaires du CPF ne sont dans ce cas pas accompagnés sur le fond de leur projet et la demande de formation émane de la personne elle-même. Un apport financier personnel est parfois nécessaire (malgré un volume d'heure acquis suffisant) compte-tenu des taux de prise en charge du CPF pour les PRE, générant alors de l'incompréhension (cf. ci-avant).

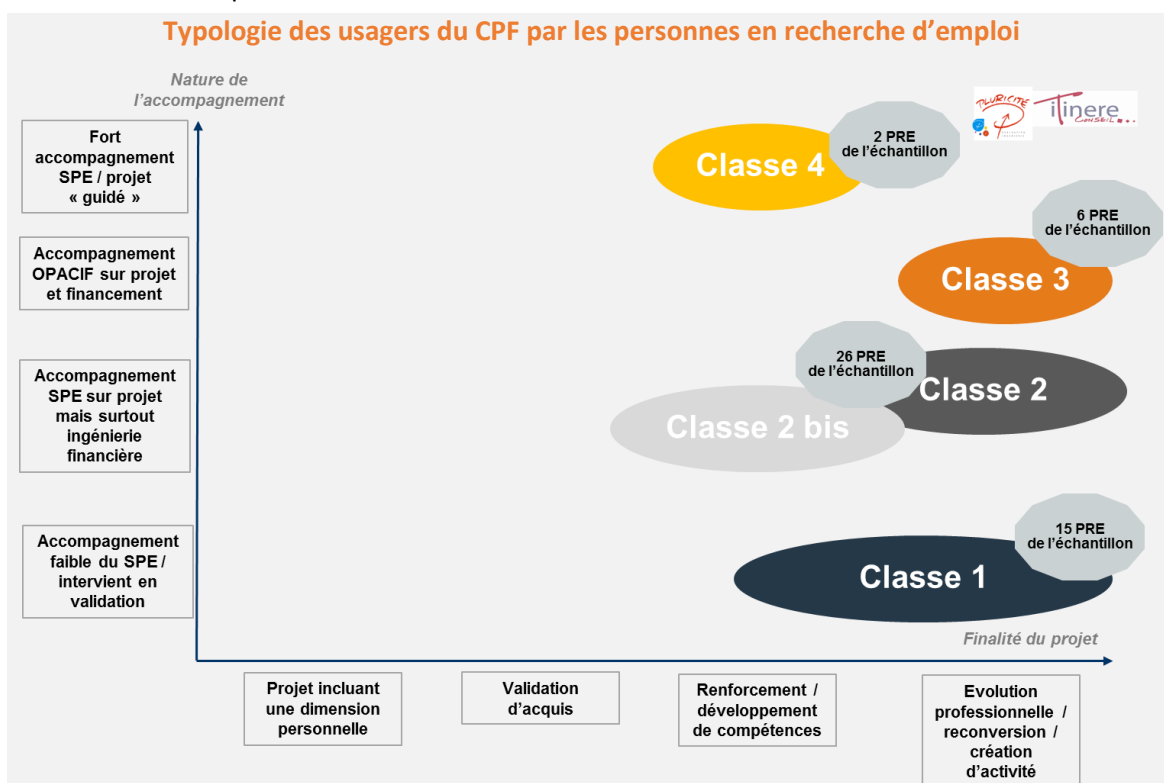
On trouve notamment dans cette catégorie des publics intérimaires, généralement bien au fait du CPF et profitant d'une période d'intermission pour se former et mettre à jour leurs formations obligatoires.

La finalité du projet se situe ainsi du côté du renforcement des compétences ou de la création d'activité.

- **Classes 2 et 2 bis** : On trouve dans la classe 2 des formations longues réalisées dans le cadre d'un projet de reconversion du fait de difficultés à trouver un emploi dans son secteur premier d'activité. La formation bénéficie alors d'un abondement (FPSP, Région). Le CPF est assez peu identifié par les titulaires de cette classe car il est venu en complément d'autres financements. La classe 2bis est proche de la classe 2 si ce n'est sur l'objectif de la formation qui ne vise pas ici une reconversion mais davantage un développement des compétences.

Les formations suivies sont alors généralement moins longues. Ces deux catégories représentent 26 cas de notre échantillon.

- **Classe 3** : Au sein de cette classe (6 cas / 49), le CPF est utilisé dans le cadre d'un projet de reconversion « choisie » (volonté de changer de métier) ou « subie » (pénibilité du métier exercé). Il s'agit ainsi de formations longues. Ces projets sont généralement accompagnés par un Fongecif ou OPACIF et font l'objet d'un cofinancement. Le CPF est bien identifié comme un complément personnel mobilisé pour mener à bien son projet et lui donner davantage de chance d'aboutir.
- **Classe 4** : Cette dernière classe, marginale (2 cas / 49), présente la particularité de concerner des titulaires qui ont été très guidés par leur conseiller emploi sur leur projet de formation, avec des difficultés pour exprimer les motivations de ce projet. Ils ont cependant une vision assez peu précise de la place de leur formation dans leur projet professionnel. Le CPF est assez mal compris.



4.1.3 Le CPF, un outil au service du positionnement affirmé de Pôle Emploi sur la formation professionnelle

↳ Une bonne appropriation des actes métiers grâce aux procédures mises en place

Au sein des agences Pôle emploi, le CPF a été présenté dans le cadre de formations relatives au déploiement du CEP mais n'a pas donné lieu à des formations spécifiques. L'acquisition des méthodes et pratiques de mobilisation du CPF a donc été assuré principalement à travers :

- Des présentations du CPF dans le cadre de réunions d'équipes ;
- La mise à disposition de supports et ressources documentaires, notamment une présentation du CPF et des guides de procédures actualisés ;
- Au fil des évolutions du SI Pôle emploi, des informations sur les évolutions liées au CPF (ex : ajout de la case « consentement »), qui font office de rappel sur les pratiques à adopter ;

- Des incitations des conseillers à créer leur propre compte CPF pour s'exercer à l'utilisation de la plateforme internet ;
- L'appui sur les référents formation pour répondre aux questions des conseillers.

A la mise en place du CPF, une des premières interventions des conseillers a été d'accompagner les personnes en recherche d'emploi dans l'ouverture de leur compte CPF (notamment, dans l'une des régions étudiées, où une « campagne d'ouverture de compte » a été mise en œuvre au cours de la première année suivant la création du CPF), permettant par là-même aux professionnels de se familiariser avec le dispositif.

Puis, progressivement, les conseillers ont intégré le CPF dans leur pratique. Les entretiens conduits auprès de deux directions régionales et de cinq agences permettent ainsi d'identifier que les différents « actes métiers » liés au CPF sont aujourd'hui bien appropriés par les conseillers et facilités par les outils mis en place.

↳ Une synchronisation facilitante du SI CPF avec les outils de Pôle emploi

Le système d'information de Pôle emploi a été interconnecté avec le SI CPF, facilitant considérablement la mobilisation du CPF par les conseillers Pôle emploi. Celui-ci permet notamment aux conseillers de connaître « en un clic » le nombre d'heures créditées au compte des personnes en recherche d'emploi et de cocher une case précisant si la personne consent ou non à mobilisation son CPF pour son projet de formation.

“ Les SI mis en place ont beaucoup aidé, notamment le système de « coche » pour recueillir le consentement et mobiliser le CPF. Cela se fait aujourd'hui très facilement. Il n'y a pas de risque d'erreur. Si la coche n'est pas remplie le système bloque. (Un conseiller Pôle emploi) ”

Cet outillage facilite la mobilisation des heures CPF par les conseillers. Néanmoins, cette forme « d'automatisation » des processus ne s'accompagne pas toujours d'explications détaillées aux personnes en recherche d'emploi quant aux incidences de l'utilisation de leur compte, comme en témoignent les entretiens conduits avec les PRE et les conseillers qui indiquent développer un court argumentaire, généralement, articulé comme suit : « Vous avez cotisé et accumulé des crédits CPF. Votre formation peut être en partie financée par votre CPF. Acceptez-vous de financer votre formation avec votre CPF? ». L'accord de la personne en recherche d'emploi est recueilli à l'oral et repris à l'écrit dans des conclusions d'entretien.

↳ Une appropriation des enjeux du dispositif variable et des questions de fond soulevées par les conseillers

Les entretiens conduits permettent d'identifier que les règles et conditions précises de mobilisation du CPF ne sont pas appréhendées partout de la même manière.

Ainsi, si les conseillers se déclarent en mesure d'apporter un premier niveau d'information sur le CPF, de recueillir le consentement des personnes en recherche d'emploi pour l'utilisation du CPF dans le cadre d'un projet de formation, d'appliquer les procédures prévues dans les outils du SI, la compréhension des possibilités de co-financements diffère d'un conseiller à l'autre. Certains indiquent en effet que le CPF peut uniquement être mobilisé en co-financement d'une AIF quand d'autres ont compris, comme le prévoient les directives nationales, que celui-ci peut également être utilisé en co-financement des actions collectives (AFC et PRF lorsque les Conseils régionaux ont signé une convention avec le FPSPP). On observe également certains points posant encore des difficultés

de compréhension à une partie des conseillers rencontrés (récupération des heures DIF, confusions entre enveloppe en heures et enveloppe en euros, ...).

Par ailleurs, les directives nationales de Pôle emploi sont venues préciser que le recueil du consentement de la personne en recherche d'emploi en vue de l'utilisation de ses heures CPF doit être systématique. Pour autant, dans la pratique, certaines équipes locales de directions (ELD) et conseillers se sont approprié cette directive davantage dans le sens d'une incitation (parfois forte) des personnes à mobiliser leurs heures.

Aussi, le recueil du consentement a pu faire l'objet de réticences chez une partie des conseillers. Ces derniers peuvent en effet témoigner d'une certaine gêne à l'idée de mobiliser le CPF de personnes en recherche d'emploi pour le financement de formations déjà prises en charge par ailleurs par Pôle emploi (notamment les AFC) ou par le Conseil régional. Pour mobiliser leurs conseillers, les ELD rencontrées ont relayé les directives nationales et régionales en mettant en avant que la mobilisation du CPF constitue un levier permettant de financer, à l'échelle de leur territoire, un plus grand nombre de formations en faveur des DE. C'est ainsi avant tout un argument d'accès à la formation qui est mis en exergue.

Malgré cela, cette pratique s'est progressivement installée au sein des agences, sous l'effet des directives régionales. Les agences ont ainsi observé une augmentation progressive du « taux de consentement CPF ».

↳ In fine, du point de vue des conseillers, le CPF peu déterminant sur l'accès à la formation des personnes en recherche d'emploi

Le CPF est le plus souvent considéré par une partie des conseillers comme une démarche inscrite dans les procédures, sans faire l'objet d'une réflexion sur la légitimité de sa mobilisation au regard des principes qui sous-tendent le dispositif (l'individu acteur de son parcours, l'initiative individuelle...).

Au final, le CPF est un élément perçu comme peu déterminant pour l'accès à la formation et a peu influé sur les pratiques d'accompagnement des conseillers Pôle emploi. Plusieurs facteurs explicatifs sont alors mis en avant :

- Le CPF ne suffit que très rarement à financer, seul, une formation, car le nombre d'heures créditées aux comptes des personnes en recherche d'emploi est souvent limité et que le taux horaire (9€/h) est très inférieur aux taux pratiqués par les organismes de formation;
- Le CPF est donc mobilisé, dans la grande majorité des cas, en complément d'autres financements collectifs (AFC, PRF) ou individuels (AIF, ARIF) ; or, les critères d'accès à ces financements ne prennent pas en compte l'enveloppe CPF de la personne en recherche d'emploi.

Dans ces conditions, les effets du CPF sur les pratiques des conseillers se limitent à l'acquisition de quelques actes métiers supplémentaires :

- La diffusion d'un premier niveau d'information aux personnes en recherche d'emploi sur le CPF ;
- La demande de consentement ;
- L'adaptation de certaines procédures (case « consentement » à cocher sur les EFO et devis AIF, outil Simul CPF,...).

“ Qu'ils aient du CPF ou pas, ça n'a aucune incidence. S'il a du CPF, on lui mange, sinon, on lui finance intégralement la formation. (Une conseillère Pôle emploi) ”

4.1.4 Au sein des Missions Locales et Opérateurs de Placement Spécialisés, le CPF a été intégré à la marge dans les pratiques professionnelles.

↳ Un rôle essentiellement pédagogique en l'absence d'accrochage au SI CPF

Des formations dédiées au CPF ont été mises en place par le réseau des missions locales et des Cap emploi afin de familiariser les équipes à ce nouvel outil. Ainsi, en 2015 puis en 2016, des conseillers Cap emploi ont participé à des formations organisées par la DGEFP et par l'Afpa.

De même, au sein de l'ARML, des référents régionaux ont participé à des formations sur le CPF, charge à eux ensuite de former les équipes des missions locales – la transmission des informations s'est toutefois révélée imparfaite à certains égards, et les retours des conseillers sur la qualité des informations sont mitigés.

Des ressources documentaires ont également été mises à disposition des conseillers des deux opérateurs (documents de présentation du CPF, guides de procédures actualisés...).

Les conseillers Missions Locales et Cap emploi (OPS) ont un rôle principalement pédagogique en informant les PRE sur le dispositif (diffusion de documentation, animation d'ateliers, aide à l'ouverture des comptes...). De ce fait, le CPF a peu mobilisé au sein de ces réseaux. En effet, en l'absence d'interfaçage de leurs outils au SI CPF, les conseillers missions locales et Cap emploi ne peuvent pas accompagner les publics qu'ils accueillent dans l'ensemble des démarches afférentes, donnant le sentiment aux conseillers Cap emploi (OPS) et Missions Locales de ne pas avoir de levier sur la mobilisation du CPF, perçu comme un outil externe, « *entièrement à la main de Pôle emploi* ».

↳ Le CPF, un outil mobilisé de façon marginale par les conseillers des Cap emploi et des Missions locales

Pour les raisons précédemment évoquées, le CPF reste un outil peu mobilisé par les conseillers des deux réseaux qui orientent alors la grande majorité des PRE sur d'autres solutions de financement, pour lesquelles ils peuvent réaliser directement l'acte de prescription :

- Ils positionnent en priorité leurs publics sur les formations des Programmes Régionaux de Formation, sans solliciter de cofinancement CPF, n'en voyant pas l'intérêt (ces formations étant déjà financées) ;
- Lorsque le CPF peut potentiellement être mobilisé en complément d'un financement Pôle emploi, le conseiller transmet le dossier à Pôle emploi, qui prend la main sur la mobilisation éventuelle du CPF en complément. Les conseillers ont rarement de retour sur la mobilisation ou non du CPF suite à la transmission du dossier ;
- En l'absence de cofinancement, le CPF ne peut que très rarement être mobilisé seul (pour plusieurs raisons déjà évoquées, notamment le nombre d'heures limité - a fortiori pour les publics jeunes -, et le taux horaires inférieurs aux tarifs pratiqués par les organismes de formation. Le CPF ne peut généralement être mobilisé seul que pour des formations courtes (ex : recyclage CACES, habilitation électrique, permis de conduire...) et sous certaines conditions, qui restreignent significativement les possibilités.
- Les conseillers Cap Emploi (OPS), enfin, peuvent avoir tendance à privilégier d'autres financements, afin de permettre aux personnes accompagnées de conserver leur enveloppe CPF pour d'autres projets.

↳ In fine, un droit peu effectif pour les publics peu autonomes et peu qualifiés accompagnés par les missions locales et les Cap emploi

Les effets du CPF sur les pratiques professionnelles sont ainsi particulièrement limités au sein des Missions Locales. Au sein des Cap emploi (OPS), les conseillers semblent néanmoins porter une attention plus marquée au CPF (vérification du nombre d'heures CPF, explications), mais le dispositif reste secondaire par rapport aux autres dispositifs de financement, plus facilement mobilisables (achats de Pôle Emploi et des Régions, actions financées par l'Agefiph).

L'ensemble des limites exposées ci-avant se traduisent, *in fine*, par une faible mobilisation du CPF par les publics accompagnés par les Missions Locales et les Cap emploi, alors même qu'il s'agit de publics « prioritaires » dans l'esprit de loi de mars 2014. La part de publics peu qualifiés est en effet plus importante parmi les DEBOE et l'accès à la formation des publics jeunes souvent mis en avant comme un enjeu particulier des politiques publiques de l'emploi.

Les conditions ne semblent pas avoir été pensées pour permettre réellement l'accès de ces catégories de publics au dispositif et posent la question de l'effectivité du droit personnel à la formation.

5 SEPT IDEES FORCE A RETENIR DE L'ETUDE

Idée force n°1 : Au niveau institutionnel, dans un contexte de déploiement rapide, le Compte Personnel de Formation a été traité avant tout comme un objet technique et une ligne de financement des actions de formation professionnelle.

Gouvernance institutionnelle

Déployé « dans un temps record » selon les partenaires nationaux, **le CPF a bénéficié à cet échelon géographique d'une mobilisation aussi forte qu'indéniable** de l'ensemble des parties prenantes de son financement et de sa mise en œuvre : l'Etat dans une posture d'animation (DGEFP, avec notamment la mise en place des Clubs Utilisateurs SI), des financeurs (FPSPP, OPCA, Pôle Emploi, Régions, Agefiph), des éditeurs de listes (COPANEF, COPAREF, CPNE-F-P), du CNEFOP, la Caisse des Dépôts et Consignations (organisme gestionnaire) et des référents CEP. Le premier chantier partenarial, d'ampleur, a été d'opérationnaliser le Compte Personnel de Formation par la construction d'un système d'information *ad hoc*, le SI CPF, qui permet aujourd'hui de gérer effectivement les comptes d'heures CPF. Au cours des premiers mois d'existence du CPF, un comité partenarial stratégique en a suivi et appuyé la montée en charge. Dans la durée, il est plus difficile de repérer les lieux et contenus des débats stratégiques globaux sur les finalités et objectifs fondamentaux du Compte Personnel de Formation.

Les instances paritaires et quadripartites de gouvernance de la formation professionnelle ont tenu les rôles qui leur étaient assignés sur le CPF :

- Au niveau national : le CNEFOP sur sa mission d'observation et d'évaluation du déploiement du CPF (comme du CEP), et le COPANEF sur sa fonction de définition de la liste nationale interprofessionnelle. Le CPF et les échanges menés auront eu pour effet notable d'appuyer la réflexion sur les enjeux de certification, dont sa modularisation dans une logique de blocs de compétences, en tant qu'outil de sécurisation des parcours professionnels.
- Au niveau régional, la définition des listes par les COPAREF a constitué à la fois un temps fort du dialogue social territorial sur les enjeux d'emploi et de formation professionnelle, et une première mission concrète pour ces instances en cours d'installation. En revanche, le CPF a été peu présent dans le cadre des instances quadripartites en région (CREFOP), et est cité de manière très fugace dans les CPRDFOP, dont il ne constitue à l'évidence pas une priorité stratégique.

En 2014, le législateur a souhaité faire du Compte Personnel de Formation un « *droit universel* », attaché à la personne, indépendamment de son statut. Les décrets relatifs aux modalités d'alimentation et de mobilisation du compte personnel de formation ont spécifié des modalités de prises en charge différentes pour les personnes en recherche d'emploi et les salariés, d'une part, et entre OPCA, d'autre part. **Le principe d'universalité s'est rapidement heurté aux mécanismes concrets de financement de la formation professionnelle continue, construits « en silos », dans lesquels le Compte Personnel de Formation a été intégré.** Pour illustration, sur notre périmètre d'étude, les plafonds de prise en charge des coûts pédagogiques au titre du CPF varient de 9 € de l'heure (pour les personnes en recherche d'emploi) à 80 € de l'heure pour l'OPCA le plus généreux, les autres proposant des plafonds de 25 à 50 €.

Les Commissions Paritaires Nationales de l'Emploi (et de la Formation Professionnelle) des branches professionnelles se sont de leur côté largement appuyées sur les services des OPCA et des Observatoires Paritaires des Métiers et des Qualifications pour la définition de leurs listes. Cet exercice, très technique et défini comme « *laborieux* », a permis de (re)poser la question de l'analyse des besoins en compétences dans ces instances, et de faire avancer la réflexion sur les priorités de chacune des branches. **Les listes constituées par les CPNE-F-P sont très diverses dans leurs volumes et leurs contenus, et traduisent quasi systématiquement une volonté de spécialisation**, en ciblant

les formations et certifications « à enjeux » pour chacune des branches. Elles sont également empreintes d'une logique d'optimisation financière, en étant positionnées en priorité sur les formations les plus consommées sur les années antérieures (parfois au titre du DIF prioritaire), et de soutien aux dispositifs de formation paritaires (notamment les CQP de branche). Sur notre périmètre d'étude, les stratégies d'abondement conventionnel sont restées rares, et n'ont pas été déclenchées dans les faits : l'assouplissement Rebsamen, ouvrant la possibilité de financer des parcours de formation complets³⁹ au-delà des heures acquises sur l'enveloppe « 0,2 % », a permis de solvabiliser la très grande majorité des projets déposés, sans recours à des cofinancements autres.

Pour Pôle Emploi, le CPF est intervenu à un moment où l'opérateur se positionnait de manière affirmée sur l'accès à la formation, avec notamment le déploiement du Plan 500 000 sur la période d'étude qui a généré des achats massifs de formations. Le CPF a été positionné par l'institution en cofinancement des formations dont elle pilote les enveloppes (AFC ou AIF). **Les bénéficiaires PRE du CPF n'avaient majoritairement acquis aucune heure, le CPF ayant ainsi constitué pour Pôle Emploi un moyen de refinancement des actions de formation**, à travers la convention signée avec le FPSPP⁴⁰. L'opérateur souligne que cet apport financier a permis « d'acheter plus » de places de formation. Le CPF n'a pas eu d'effet notable sur les stratégies d'achat de formation collective de l'opérateur, une hausse relative des formations commandées par Pôle Emploi positionnées sur un objectif de certification est néanmoins perceptible, au détriment des formations d'adaptation au poste⁴¹.

Du côté des Régions, le CPF a été traité comme un moyen de refinancement des actions de formation à travers les conventions signées avec le FPSPP – dont les difficultés de gestion en l'absence d'accrochage des Régions au SI CPF ont été pointées au cours de la mission. Le mécanisme financier a d'ailleurs soulevé des interrogations fortes sur son bien-fondé : quelle est la valeur-ajoutée, du point de vue de l'utilisateur, de la mobilisation d'une enveloppe représentant un droit individuel sur des actions collectives, financées sur fonds publics et déjà achetées ? Au total, les deux Régions observées n'ont pas déployé de stratégie définie de mobilisation du CPF. Contrairement à Pôle Emploi, elles n'évoquent pas d'achats complémentaires, dans un contexte où le Plan 500 000 permettait de couvrir les besoins.

Pour les FONGECIF, en tant que financeurs, le CPF est mobilisé en complément d'un financement CIF – principalement CDI, dans la mesure où les enveloppes CIF CDD sont rarement entièrement consommées. Le fait de mobiliser un CPF est perçu comme un investissement de la personne dans son projet de formation, et peut être valorisé dans le cadre de l'examen des dossiers de demande de financement CIF.

Les OPCA sont sans doute les opérateurs pour lesquels la mise en œuvre du CPF a eu les effets les plus nets. Comme dans les autres institutions, le CPF a en premier lieu été traité comme une ligne de financement nouvelle, dont l'opérationnalisation a nécessité des investissements importants liés aux systèmes d'information, aux efforts de communication et de professionnalisation des réseaux, à des recrutements internes... Des lignes de gestion spécifiques ont été déployées, avec la mise en place d'une offre de service *ad hoc* pour le déploiement du CPF « autonome ». Ce faisant, **dans la poursuite des acquis de la mise en œuvre du DIF portable, les OPCA ont montré des capacités d'adaptation aux demandes émanant d'individus**, en adoptant une communication *ad hoc*, en

³⁹ Tous les OPCA n'ont cependant pas pratiqué des prises en charge attractives sur les abondements liés à cet assouplissement.

⁴⁰ Cette convention pour le paiement des heures de compte personnel de formation mobilisées par un demandeur d'emploi prévoit « le financement par le FPSPP des frais pédagogiques et des frais annexes afférents à la formation du demandeur d'emploi qui mobilise son CPF [...] sur la base d'un forfait de neuf euros (9 €), dans la limite du nombre d'heures mobilisées et inscrites sur le compte », dans la limite des 100h correspondant à l'abondement souhaité par les partenaires sociaux.

⁴¹ Voir l'annexe 2 du rapport d'évaluation du plan 5000 000 Formations supplémentaires, DARES.

déployant des chaînes de gestion permettant la prise en charge des CPF autonomes, à l'initiative du salarié, en mettant en place des plateformes téléphoniques dédiées aux salariés....

Du point de vue partagé entre les acteurs, et comme en témoignent les différents rapports nationaux portant sur le CPF, son déploiement aura pour effet principal d'interroger l'écosystème de la formation professionnelle. Enjeux qualité, politique de certification, analyse et priorisation des besoins en compétences (et donc en formation) ... sont autant de sujets qui ont été (ré)abordés sur la période d'étude. Les effets d'acculturation du déploiement du CPF sur ces différents points seront sans doute à analyser dans les années à venir.

Idée force n°2 : Au niveau opérationnel, le CPF a été approprié par la majorité des tiers accompagnateurs avant tout comme un nouveau dispositif de financement des actions de formation professionnelle, parmi les autres.

Mise en œuvre par les tiers accompagnateurs

En écho à la manière dont le CPF a été appréhendé au niveau institutionnel, **les acteurs du Service Public de l'Emploi se sont appropriés le CPF comme un dispositif complémentaire du financement des actions de formation professionnelle – et en priorité celles « à leur main ».**

L'interfaçage de Pôle Emploi au SI CPF, alors que les réseaux des Missions Locales et des Cap Emploi n'en bénéficient pas, l'a positionné comme un acteur incontournable pour la mobilisation du CPF des personnes en recherche d'emploi. Cet état de fait couplé aux **efforts de communication de l'institution a grandement facilité l'appropriation du CPF par les conseillers**, désormais intégré dans leur pratique professionnelle comme un « acte métier » parmi les autres – cet acte métier incluant désormais systématiquement le recueil du consentement du demandeur d'emploi. L'automatisation offerte par l'interfaçage au SI positionne le CPF pour les conseillers de Pôle Emploi à la fois comme une procédure et comme une ligne financière, intervenant en déduction des financements propres à l'opérateur unique, et mobilisable dès lors que les formations visent des certifications éligibles.

Les réseaux Missions Locales et Cap Emploi ont de leur côté été peu mobilisés autour du CPF. L'une des explications tient à l'absence d'interfaçage de leurs SI respectifs au SI CPF, qui ne leur permet pas d'accompagner leurs publics sur l'ensemble des démarches, et les amène à privilégier les circuits de financement qu'ils maîtrisent mieux – sur les dispositifs pour lesquels ils peuvent positionner directement les publics, dans une logique de prescription. D'autres facteurs ont également joué : les Missions Locales ont été confrontées à d'autres priorités sur la période (déploiement de la Garantie Jeunes), et la mobilisation du CPF ne constituait pas pour les publics jeunes ou DEBOE⁴² un levier significatif pour leur accès à la formation (faible nombre d'heure acquis pour les jeunes, achats collectifs des Régions déjà financés, existence d'autre cofinancements pour les DEBOE...).

Les employeurs, notamment les services RH quand les entreprises en sont dotées, jouent un rôle de tiers accompagnateurs dans le cadre des CPF co-construits avec leurs salariés. La majorité des entreprises ne se sont pas emparées du Compte Personnel de Formation en tant que levier pour leur politique de formation. Celles s'étant le mieux approprié le CPF disposent d'une fonction RH structurée, et incitent leurs salariés à le mobiliser, dans un intérêt conjoint employeur-salarié pour des formations sur le temps de travail. **Le CPF est perçu principalement comme un outil financier, complémentaire des autres dispositifs et financements gérés par les OPCA, dans un contexte de mise en place d'une contribution unique.** L'objectif premier des entreprises est d'optimiser la prise en charge des actions de formation dont elles ont besoin. Le CPF est alors mobilisé en priorité sur des formations d'ordre réglementaire (recyclages CACES, SST...) – ce qui peut interroger au regard des obligations légales des employeurs sur ce champ -, mais également pour des formations sur des compétences transversales (bureautique, ...). Plus rarement, grâce à l'assouplissement Rebsamen, le CPF est mobilisé pour financer des projets de formation de plus grande ampleur, visant une évolution

⁴² Demandeurs d'Emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi.

professionnelle (dans l'entreprise, ou en dehors s'agissant du secteur de l'IAE) passant par l'accès à une certification (titres professionnels, CQP, BTS).

En matière de formation professionnelle, les entreprises sont accompagnées par leurs OPCA, dont les conseillers ont contribué à la montée en charge du CPF. **Les conseillers des OPCA ont largement appuyé la prise en main du CPF par les entreprises dans le cadre de leur fonction de conseil - y compris en matière d'optimisation financière des fonds disponibles.** Ils ont adopté des discours plus ou moins prudents (un droit à la main du salarié) ou incitatifs (la possibilité de s'appuyer sur le CPF pour organiser des formations en *intra*, par exemple en langues ou dans le domaine règlementaire), et en orientant vers le CPF en tant que ligne de financement par l'OPCA des projets de formation soumis par l'employeur, qui n'envisageait initialement pas cette option, dès lors que le projet correspondait à une démarche conjointe employeur-salarié.

Comme pointé *supra*, les OPCA ont également développé des services en direction des salariés. Là aussi, l'interfaçage des SI avec le SI CPF a permis une automatisation partielle de l'analyse des demandes de financement. **L'intervention de l'OPCA vise à vérifier la cohérence du devis proposé par l'organisme de formation avec son règlement de prise en charge** (plafond en termes de coût horaire, notamment), la cohérence de la certification visée avec les listes d'éligibilité, sans regard qualitatif sur la pertinence du projet de formation.

Au sein des réseaux **Fongecif, Opacif et APEC en tant qu'acteurs du Conseil en Evolution Professionnelle**, qui interviennent auprès des actifs (salariés comme personnes en recherche d'emploi), le CPF est également perçu, comme un outil de financement des actions de formation nécessaire pour mener à bien un projet professionnel (de reconversion ou de développement des compétences) porté par un individu. Dans les réseaux Fongecif et Opacif, les professionnels proposent une ingénierie financière et de parcours particulièrement fine. Les entretiens menés ont en effet révélé des stratégies de mobilisation du CPF en fonction des étapes de formation à mobiliser ultérieurement, des possibilités de dialogue avec l'employeur, des niveaux de prise en charge proposés par les OPCA...

Idée force n°3 : Les listes de certifications éligibles au CPF et l'offre de formation disponible se sont progressivement rapprochées : la certification, condition de financement par le CPF, devient un enjeu de positionnement sur le marché pour une partie des organismes de formation.

Effets sur l'offre de formation

Dès la création du Compte, un système d'éligibilité a été voulu pour garantir aux personnes l'accès à des formations se traduisant par une reconnaissance des compétences qu'ils acquièrent. Ce système de listes de certifications éligibles a fait l'objet de nombreuses critiques en étant souvent qualifié de « complexe » voire « d'usine à gaz ». Effectivement, il conduit dans les faits à la superposition de plusieurs niveaux de listes (LNI, listes de branches, listes régionales pour les salariés, listes régionales pour les personnes en recherche d'emploi), qui induisent, par ailleurs, des ruptures d'égalité entre les individus en fonction de leur statut (demandeur d'emploi / salarié), de leur territoire régional de résidence, et de leur branche d'appartenance – pour les salariés.

Ces listes ont d'abord agi comme un frein à la montée de la prise en charge du CPF. Elles se sont ensuite largement étoffées, à la faveur de différents mouvements : révisions successives de la LNI, appropriation de la logique de listes par les branches professionnelles et les COPAREF, augmentation des demandes de recensement à l'inventaire de la part des certificateurs - afin d'offrir la possibilité à certaines certifications d'être reprises sur liste... Aujourd'hui, pour reprendre les termes de l'IGAS, « le contenu des listes [...] est en réalité un reflet de l'offre de formation plus que le fruit d'une vision stratégique des besoins en compétences »⁴³.

⁴³ Voir le rapport IGAS « Bilan d'étape du déploiement du Compte Personnel de Formation », Op-Cit.

Le déploiement du CPF, lié aux listes d'éligibilité et au principe de la certification, a eu des effets inégaux sur l'offre proposée par les organismes de formation, en fonction de leur degré d'exposition actuelle au marché des particuliers et leur stratégie de développement.

Une première catégorie des organismes de formation a été faiblement impactée, tout simplement parce qu'ils ne sont pas positionnés sur le marché des « particuliers » : il s'agit des organismes **dont le chiffre d'affaires est principalement réalisé en lien avec la commande publique des Régions et de Pôle Emploi – pour lesquels le CPF semble avoir été totalement transparent** -, d'organismes de formation de branche (BTP) ou encore positionnés sur des formations règlementaires, **pour qui les entreprises restent le client direct, et les contributions obligatoires le principal financement**.

Une seconde catégorie bénéficie pleinement du marché des particuliers, soutenu par le CPF, mais n'a pas eu besoin d'ajuster son offre qui a été très rapidement éligible. Dans l'échantillon d'étude, il s'agit des organismes de formation en langues et en informatique / bureautique. C'est également au sein de ces organismes que les organisations pédagogiques les plus propices au développement des formations hors temps de travail sont repérées (cours du soir, blended learning...).

Une troisième catégorie, diversifiée (organismes de formation généralistes, positionnés sur les travaux publics, de langues vivantes, dans le secteur de l'insertion...), **a entrepris des démarches visant à « rendre éligibles » les formations proposées**, les enjeux financiers liés au CPF étant pour eux importants. Différentes stratégies ont pu être observées : partenariats avec des organismes de formation certificateurs (pour les formations en langues par exemple, achats de tests de compréhension), demandes d'agrément visant à délivrer certaines certifications (par exemple, CléA), ou encore démarches visant à inscrire une certification sur liste – les exemples rencontrés illustrant les mécompréhensions pouvant exister chez les organismes quant au fonctionnement de ces listes -, ou à faire recenser une certification à l'inventaire.

Une quatrième catégorie, composée d'organismes de formation positionnés sur des formations longues et qualifiantes de plus de 150 heures (titre professionnels, CQP, diplômes de l'Education Nationale) s'est engagée dans une restructuration de leurs formations autour des blocs de compétences. Deux axes de travail sont investis : la réingénierie pédagogique des formations, regroupant des modules existants autour des blocs de compétences identifiés ; l'adaptation de la communication, dans une approche marketing, visant à amener les clients à privilégier les formations permettant l'acquisition d'une certification partielle, et pouvoir ainsi bénéficier du CPF en tant que ligne de financement.

Le déploiement du CPF a par ailleurs réactivé les débats et réflexions sur l'individualisation des parcours, toujours pour mieux capter le marché des particuliers. La fragilité perçue de ce marché, dans un contexte de réforme de la formation professionnelle, comme la complexité des changements à opérer pour proposer une réelle individualisation et une organisation modulaire des formations, ont poussé **les organismes de formation rencontrés à se retrancher derrière une position attentiste**.

L'ambition certifiante du CPF est enfin perçue comme un outil de sécurisation des parcours pour une partie des bénéficiaires : ceux qui sont positionnés sur ou en cours de reconversion vers des métiers avec une **obligation règlementaire de formation** (dans le secteur de l'animation, de la sécurité...), ceux qui ont engagé une **Validation des Acquis de l'Expérience**, ou encore positionnés sur un **Congé Individuel de Formation**.

Idée force n°4 : Pour les personnes en recherche d'emploi, les conditions n'ont pas été réunies pour que le CPF soit un réel levier de l'autonomisation dans la définition et la réalisation des projets de formation.

Usages du CPF par les personnes en recherche d'emploi

Malgré les chiffres nationaux du CPF – indiquant qu'en 2017 la moitié des bénéficiaires sont des personnes en recherche d'emploi (avec 300 000 dossiers engagés) – il est difficile d'en discerner, pour une partie des publics mobilisés sur les actions de formation collectives, des spécificités par rapport aux autres outils de financement de Pôle Emploi ou des Régions.

Les entretiens menés auprès des bénéficiaires en recherche d'emploi comme des conseillers montrent que, s'agissant de la mobilisation du CPF, l'action de Pôle Emploi intervient « *en bout de course* », lorsque le projet de formation est déjà abouti suite à l'intervention de différents tiers (organismes de formation, proches, etc.), et principalement pour l'identification d'un organisme de formation, pour le montage administratif et financier du dossier de prise en charge. Cela fait écho au positionnement du CPF en tant que ligne de financement de la formation professionnelle au sein de l'institution.

Cette intervention de Pôle Emploi en matière d'ingénierie financière est aujourd'hui bien intégrée en tant qu'acte métier. Il s'agit pour les conseillers de mobiliser du CPF en déduction d'un financement majoritaire, pour une part restant limitée. Les pratiques décrites et la conception du CPF qui les sous-tend sont très techniques : **la dimension procédurale de la mobilisation du CPF semble avoir pris le pas sur l'esprit du CPF**, qui n'est dans ces situations pas réellement mobilisé dans une logique de parcours individuel.

Les notions de choix et d'initiative individuelle, d'autonomie, de construction d'un parcours... comme les incidences du décompte d'heures sont dans ces situations très peu abordées entre conseillers et personnes en recherche d'emploi. En conséquence, quelques mois après les formations réalisées, une partie des personnes en recherche d'emploi n'identifie toujours pas clairement le CPF. Cela est particulièrement vrai pour les projets de formation mobilisant uniquement le refinancement FPSPP (abondement de 100 heures), et interroge plus fortement pour les personnes en recherche d'emploi qui avaient déjà acquis des heures. D'ailleurs, une partie des conseillers exprime des réticences à l'idée de mobiliser le CPF de personnes en recherche d'emploi pour le financement de formations déjà prises en charge par ailleurs par Pôle emploi (dans le cadre des AFC) ou par les Régions, mobilisant des arguments proches de ceux développés par les Régions et présentés *supra*.

Les Missions Locales et les Cap Emploi ont joué de leur côté un rôle essentiellement pédagogique et d'information sur le CPF, mais le dispositif a peu mobilisé au sein de ces deux réseaux, et n'a pas soutenu l'accès à la formation des jeunes ni des personnes en recherche d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi qu'ils accompagnent.

Dans ce contexte et pour ces publics, le CPF semble avoir perdu une partie de son sens, et avoir été peu déterminant à la fois sur les pratiques d'accompagnement au sein du Service Public de l'Emploi, sur l'accès effectif à la formation des publics accompagnés, comme sur l'offre de formation destinée aux personnes en recherche d'emploi.

Le constat est différent pour les personnes en recherche d'emploi dont les projets ont bénéficié d'un cofinancement au titre de l'Aide Individuelle à la Formation et du CPF. Pour ces situations, la mobilisation du CPF a soutenu des entrées en formation correspondant à des démarches plus autonomes, en complémentarité des enveloppes AIF. Néanmoins, au niveau réglementaire, deux freins de nature à exclure une partie des projets peuvent être relevés. Dans le cadre des projets de formation cofinancés par une AIF sur fonds Pôle Emploi, il n'est pas possible pour les bénéficiaires de contribuer au financement des actions (en réponse au principe de gratuité souhaité par le niveau national de Pôle Emploi). Par ailleurs, **le taux horaire de prise en charge appliqué en lien avec la convention liant Pôle Emploi et le FPSPP (9 €) apparaît inadapté pour solvabiliser les projets financés uniquement sur le CPF, et nécessite bien souvent un cofinancement de la part de l'individu.**

Idée force n°5 : Pour les salariés, le CPF est pluriel, il est défini à l'articulation des règles de prise en charge, des stratégies d'entreprises et des usages individuels.

Usages du CPF par les salariés

En cohérence avec les orientations du législateur, les conseils d'administration de chaque OPCA se sont prononcés sur des plafonds de prise en charge dans le cadre du CPF, s'agissant des coûts pédagogiques, de la couverture du salaire, des frais annexes, et enfin des conditions d'abondement.

L'analyse des règles de financement et des taux de prise en charge montre à la fois leur variété et leur évolution sur la période d'étude. La dispersion des plafonds des coûts pédagogiques horaires s'explique en partie par les spécificités sectorielles, en lien avec les tarifs plus élevés par exemple sur des formations nécessitant la mobilisation de machines, ou dans le domaine informatique. **L'évolution de ces plafonds répond à une logique d'équilibrage budgétaire de l'enveloppe CPF au sein de chacun des OPCA : ils sont attractifs lorsque les fonds sont peu consommés, et revus à la baisse dans le cas contraire, induisant des phénomènes de stop and go.** Cet enjeu de maîtrise de l'enveloppe « 0,2 % » se lit également à travers les conditions d'abondement différenciées et évolutives qui ont été définies, plus ou moins généreuses, permettant ici de soutenir des parcours complets, ou induisant là des restes à charge si les heures acquises ne couvrent pas l'intégralité de la durée de la formation – ce qui peut mener à des abandons de projet.

Les entreprises ont adopté des stratégies différenciées vis-à-vis du CPF. **Lorsque le CPF est perçu comme une « usine à gaz » ou comme un « droit à la main du salarié », les entreprises (notamment parmi les entreprises de moins de 11 salariés) ont fait le choix de ne pas s'en saisir, n'apportant aucun appui spécifique à leurs salariés.** Lorsque l'intérêt pour l'outil est plus manifeste, elles s'en saisissent de manière plus ou moins affirmée et les entretiens menés auprès des salariés comme des entreprises révèlent **un gradient des appuis proposés par les entreprises, allant d'une simple information sur le CPF, à une validation d'un projet soumis par un salarié (acceptant alors que la formation se déroule sur le temps de travail) jusqu'à une forte incitation à utiliser ses heures acquises.**

Les salariés bénéficiaires, de leur côté, poursuivent des finalités classiques à travers la formation en financée par leur CPF : allier développement professionnel et personnel (formations en langue notamment), valider des acquis, renforcer ou développer ses compétences métiers, se reconverter – par exemple en créant sa propre activité. Pour les projets de reconversion, plus rares, les démarches sont en général réalisées sans en avertir l'employeur, et les salariés sollicitent un accompagnement dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle – dispensé par un Fongecif ou Uniformation sur notre périmètre d'étude.

La combinaison de ces différents facteurs explique la diversité des usages du CPF repérés dans le cadre de l'étude et l'hétérogénéité des actions de formation soutenues : des projets de formation allant de quelques heures à 4 200 heures, des coûts allant de quelques dizaines d'euros à près de 70 000 €, des durées moyennes allant du simple au triple en fonction des OPCA, se manifestent derrière ce « droit » et cette ligne de financement.

Les projets de moins 100 heures restent majoritaires, les formations en langues vivantes se détachant de manière très significative, que cela soit dans le cadre du CPF dit autonome (sans intervention de l'employeur) ou du CPF co-construit entre l'employeur et le salarié. **Les formations obligatoires sont également bien représentées** (habilitations électriques, CACES...), et répondent en partie à des logiques d'incitation forte à la mobilisation du CPF par les employeurs. Le recours à la VAE ou les formations informatiques (courtes) sont en général discutées entre l'employeur et le salarié.

Enfin, **les formations longues renvoient à deux catégories de projet.** Les premiers sont co-construits et visent le développement des compétences voire l'évolution professionnelle du salarié au sein de l'entreprise ; ce sont les abondements proposés par les OPCA qui permettent de les solvabiliser. Les seconds sont confidentiels, accompagnés par les Fongecif et Opacif dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle, et ciblent une transition professionnelle, et le CPF est alors positionné en cofinancement d'un CIF.

Idée force n°6 : Pour tous, le CPF permet de soutenir les projets des individus les plus autonomes, le plus souvent sur des formations courtes liées aux langues vivantes pour les salariés, ou aux formations règlementaires pour les personnes en recherche d'emploi.

Le CPF des individus autonomes

Le croisement des données quantitatives liées aux dossiers CPF salariés et des éléments collectés au cours des entretiens permet de dresser un profil typique des bénéficiaires CPF – qui gagnerait à être développé par étude quantitative permettant de porter une appréciation sur sa représentativité. **Les salariés qui ont le plus de chance de bénéficier d'un CPF sont qualifiés ; sont déjà passés par une action de formation professionnelle et identifient ainsi l'intérêt qu'il y a à se former avec son CPF ; travaillent dans des entreprises disposant d'une fonction RH structurée.** Ils disposent par ailleurs d'une capacité à conduire les démarches par eux-mêmes, tant pour la définition de leur projet de formation (rarement accompagné) que pour l'ensemble des démarches à accomplir (identifier un organisme de formation et obtenir un devis, renseigner le dossier à remettre à l'OPCA...). Les CPF autonomes représentent d'ailleurs une part importante des parcours étudiés : pour ces salariés, le CPF a permis de soutenir financièrement des projets personnels existants (en général, des formations de langue) plus qu'il n'a été le moteur de l'initiative individuelle. Quelques situations individuelles montrent également que l'idée de disposer de droits personnels peut être un levier à l'accès à la formation, dans une logique de consommation de ses droits acquis.

Un constat proche peut être formulé en ce qui concerne les personnes en recherche d'emploi. **Les personnes en recherche d'emploi qui identifient le mieux le CPF sont les plus aguerries à la formation professionnelle, et les plus autonomes dans leurs démarches.** Leur métier leur impose des formations obligatoires qu'elles ont l'habitude de réaliser (recyclage pour le maintien à jour des certifications), ou alors leur projet de création d'activité impose de réaliser un Stage de Préparation à l'Installation. Ils sont à l'initiative de la demande de formation, et le CPF représente pour eux le moyen de la financer, en partie avec les heures qu'ils ont acquises.

Les salariés comme les personnes en recherche d'emploi de cette catégorie acceptent le cas échéant d'intervenir en cofinancement – malgré des incompréhensions pour les personnes en recherche d'emploi sur la monétisation des heures acquises par Pôle Emploi. Néanmoins, l'hypothèse peut être posée que ces restes à charge ont pu constituer des freins à la concrétisation d'une partie des projets ; une analyse du non-recours au CPF et de ses motifs permettrait d'aller plus loin sur ce point.

Idée force n°7 : Pour les salariés et personnes en recherche d'emploi ne présentant pas un tel degré d'autonomie, l'accompagnement apparaît nécessaire, mais se révèle en pratique inégal et morcelé.

Le CPF des publics moins autonomes

De l'ouverture du compte CPF jusqu'à la validation du financement d'une formation, le parcours d'un actif comporte différentes étapes : (co)-construction du projet professionnel incluant une étape de formation, information sur le CPF en tant que droit, les financements disponibles, les certifications éligibles, l'identification d'un organisme et d'une session de formation, ingénierie financière pour soutenir le projet... Les acteurs intervenant tout au long de la chaîne d'activation du CPF sont multiples, avec des capacités d'action plus ou moins profondes.

Dans le cadre de projet co-construits, **les salariés peuvent s'appuyer sur les services RH de leur entreprise – qui sont en théorie en capacité de les accompagner sur toutes les étapes, sauf la validation du financement qui relève de l'OPCA**, si elles ont fait le choix de se saisir du CPF en tant que levier de leur politique de formation professionnelle. **Certains OPCA sont progressivement devenus des interlocuteurs directs des individus, pour des projets co-construits avec l'employeur comme des projets d'initiative individuelle.** L'enquête auprès des bénéficiaires de ce type particulier

de CPF laisse toutefois poindre des marges d'amélioration, leurs retours mettant en exergue avant tout la difficulté à identifier un interlocuteur et la « *complexité* » des démarches.

Les acteurs du Service Public de l'Emploi disposent de leur côté d'une offre de services qui couvre les besoins des personnes en recherche d'emploi sur ces différentes étapes de parcours. Néanmoins, s'agissant du CPF, seul Pôle Emploi maîtrise la chaîne de bout en bout, grâce à l'interfaçage au SI évoquée *supra* – ce qui en limite l'appropriation par les Missions Locales et les Cap Emploi.

Pour tous les actifs, les organismes de formation s'imposent de plus en plus comme des acteurs de l'accompagnement vers la formation. Ils jouent un rôle pédagogique et de communication important sur le CPF, dans la mesure où ils sont sollicités en direct par les individus – notamment pour les organismes de formation en langues, voire en informatique / bureautique ou les réseaux nationaux généralistes, bien repérés -, et qu'il leur faut alors expliquer les mécanismes liés au CPF. Ils sont également de plus en plus nombreux à souhaiter se saisir du marché des particuliers, dont ils anticipent la montée en puissance, et développent à cet égard des méthodes de marketing et de communication directes, qui pourront poser la question des capacités des individus à s'en saisir avec discernement.

Enfin, **les Fongecif et Opacif se distinguent par la qualité et la profondeur des accompagnements qu'ils dispensent dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle.** Les salariés comme les personnes en recherche d'emploi accompagnés par ces acteurs identifient par ailleurs bien le CPF, à la fois en tant que financement, et comme indice de leur engagement dans le projet de formation qu'ils présentent. Ces acteurs interviennent sur l'ensemble de la chaîne du CPF, de l'ouverture du compte jusqu'à la validation du financement, dès lors que le CPF intervient en cofinancement d'un CIF, dont l'enveloppe est à leur main. Les Fongecif ont également été en capacité d'accompagner des ingénieries financières mobilisant les fonds d'autres financeurs, notamment des OPCA, lorsque cette solution de financement paraissait avantageuse pour le bénéficiaire.

6 ANNEXES

6.1 Précisions méthodologiques

6.1.1 Enquête auprès des titulaires de comptes

↳ L'échantillon initialement visé

Une réunion de travail avec les services de la DARES a permis de définir l'échantillon suivant :

Objectif cible – titulaires bénéficiaires	Critères sur lesquels s'appuyer
Personnes en recherche d'emploi (20 par région, soit 10 par bassin et 40 au total)	Sous-population : Territoire de résidence (département) + entrées en formation en 2017 + au moins 1h inscrite au compteur Répartition CSP / niveau de qualif / âge / sexe / nb heures acquises (compteur DIF + CPF) Durée formation / coût / type Situations avec cofinancement Pôle Emploi Quelques situations avec un abondement personnel
Salariés (25 par région, soit 12 ou 13 par bassin – à défaut par département, et 50 au total)	Sous population : Territoire de résidence (département) + entrées en formation depuis le second semestre 2016 + Périmètre sectoriel OPCA (un quart par OPCA) CSP / niveau de qualif / âge / sexe Durée formation / coût / type Quelques situations avec abondements employeurs Quelques situations FHT Quelques CIF + CPF (cofinancements Opacif, volumes à définir selon données SI)
Objectif cible – titulaires dont le dossier n'a pas été validé	Critères sur lesquels s'appuyer
Salarié (15 par région soit 30 au total)	Dossiers initiés sans validation (financement non accordé, projet non validé, dossier incomplet en priorité) Dossiers clôturés avant la date prévisionnelle de la formation

Les titulaires ont été identifiés dans leur très grande majorité à partir du SI CPF, et sélectionnés sur la base de ces critères de diversification. Cette source ne s'est pas révélée fiable pour la réalisation des entretiens auprès des titulaires dont le dossier était identifiés comme non validés : les échanges ont montré que la formation avait eu lieu. Ces entretiens ont été réintégrés dans l'analyse des entretiens salariés.

En complément, les Fongecif de chacune des régions investiguées ont identifié quelques bénéficiaires avec lesquels mener des échanges, leur cofinancement n'étant pas identifiable dans le SI CPF (2 entretiens en région A, et 4 en région B).

↳ Les entretiens réalisés

Les entretiens ont été réalisés à partir des coordonnées mails et téléphones disponibles dans le SI, complétées par nos soins le cas échéant (recherches à partir de l'annuaire). Trois entretiens ont été réalisés en face-à-face en B, et 4 en région A, auprès de publics en recherche d'emploi. Il n'a pas été possible de rencontrer les salariés, leur emploi du temps les amenant à préférer des échanges

téléphoniques en horaires décalés, plus souples à organiser. Les tableaux infra donnent à voir les principales caractéristiques des titulaires interrogés.

Titulaires salariés

N°	Région	Titulaires salarié	F/H	âge	Niveau initial	formation	Durée
1	B	Jean	H	28	IV	VAE	20
2	B	Juliette	F	50	III	Anglais	40
3	B	Georges	H	26	V	soigneur animalier	680
4	B	Maxime	H	25	IV	permis poids lourd	70
5	B	Lise	F	35	III	BC	24
6	B	Sophie	F	25	I	allemand	30
7	B	Julie	F	41	IV	anglais	57
8	B	Théo	H	36	V	aide soignant	180
9	B	Stéphanie	F	51	VI	VAE	24
10	B	Louis	H	31	I	allemand	60
11	B	Audrey	F	37	V	VAE	20
12	B	Clara	F	42	II	permis de conduire	35
13	B	Boris	H	28	V	permis poids lourd	100
14	B	Sophie	F	39	III	maquillage	70
15	B	Xavier	H	63	I	anglais	70
16	B	Emma	F	40	I	coaching/management	161
17	B	Anna	F	34	II	manager de projets	549
18	B	Simon	H	60	IV	anglais	80
19	B	Chloé	F	31	III	gestion du patrimoine	119
20	B	Nora	F	40	III	accompagnateur social	924
21	B	Léa	F	40	I	BC	24
22	B	Thomas	H	46	I	italien	63
23	B	Romain	H	43	IV	habilitation électrique	7
24	B	Victor	H	40	I	TOSA	21
25	B	Benjamin	H	30	III	anglais	40
26	B	Jeanne	F	50	III	parcours certifiant culture éco et social	104
27	B	Camille	F	29	I	anglais	57
28	B	Carine	F	42	IV	SPI	30
29	B	Carole	F	47	III	gestionnaire comptable	130
30	A	Mathilde	F	51	IV	anglais	15
31	A	Matthieu	H	26	IV	CIP	1231
32	A	Jean	H	35	V	entrepreneur du bâtiment	533
33	A	Carole	F	50	III	responsable RH	658
34	A	Gildas	H	66	I	anglais	120
35	A	Etienne	H	46	I	auditeur qualité	35
36	A	Mona	F	43	I	bloc de compétences RH	32
37	A	Simon	H	26	I	module DSG	30
38	A	Elena	F	26	III	anglais	43
39	A	Nazim	H	29	III	SPI	35
40	A	Pascal	H	51	IV	SPI	32
41	A	Emilie	F	26	III	CAFERUIS	400

N°	Région	Titulaires salarié	F/H	âge	Niveau initial	formation	Durée
42	A	Romane	F	36	III	gestionnaire paie	588
43	A	Rose	F	31	V	acct VAE	24
44	A	Eléonore	F	40	II	Anglais	20
45	A	Lilas	F	29	I	CAFERUIS	820
46	A	Edouard	H	44	IV	entrepreneur du bâtiment	588
47	A	Amine	H	42	III	anglais	20
48	A	Gisèle	F	51	II	langue des signes	390
49	A	Ninon	F	34	II	permis de conduire	35
50	A	Aurore	F	46	IV	VAE	24
51	A	Augustin	H	45	IV	VAE	48
52	A	Marie-Hélène	F		II	conseillère funéraire	220
53	A	Kim	F		III	MBA manager stratégie internationale+excel+anglais	
54	A	Pierre-Yves	H	42	II	anglais	24
55	A	Léon	H	31	III	TOSA	22
56	A	Clarisse	F	33	IV	VAE	24
57	A	Elisa	F	47	IV	TOSA	42
58	A	Axel	H	40	I	MBA stratégies digitales	170
59	A	Jérôme	H	46	II	anglais	40
60	A	Linda	F	42	I	Master II RH	500

Titulaires en recherche d'emploi

N°	Région	Titulaires PRE	F/H	âge	Niveau initial	Formation	Durée
1	A	Marina	F	30	IV	Titre pro designer web	1500
2	A	Diane	F	31	I	CACES	21
3	A	Anne	F	45	IV	DE accompagnement éducatif et social	1365
4	A	Ludovic	H	45	V	Titre pro agent de propreté et d'hygiène	517
5	A	Sébastien	H	38	I	CAP art et technique bijouterie/joaillerie	908
6	A	Sandrine	F	24	IV	SPI	35
7	A	Jean-Michel	H	53	NC	TOSA	32
8	A	Frédéric	H	50	V	Autocad	35
9	A	Julie	F	27	V	Bilan de compétences	24
10	A	Robert	H	45	IV	5 jours pour entreprendre + CACES	35+21
11	A	Bruno	H	39	VI	SPI	32
12	A	Alexandre	H	21	V	CQP agent de prévention et sécurité	408
13	A	Boubacar	H	34	I	Titre pro développeur logiciel	836
14	A	Amanda	F	41	I	Titre pro assistante RH	399
15	A	Elias	H	38	I	Titre pro concepteur développeur informatique	1350
16	A	Aurore	F	35	I	Titre pro CIP	910
17	A	Béatrice	F	36	III	BP responsable d'exploitation agricole	1204
18	A	Léa	F	22	V	assistante comptabilité et adm	847
19	A	Baptiste	H	38	V	CACES	35
20	A	Amélie	F	28	II	CAFERUIS	700
21	A	Justine	F	43	III	Evaluatrice immobilier	120

N°	Région	Titulaires PRE	F/H	âge	Niveau initial	Formation	Durée
22	A	Sabine	F	36	III	VAE+Titre pro formatrice	24+676
23	A	Elodie	F	45	III	B2i	21
24	B	David	H	37	I	Bulats	140
25	B	Pascal	H	57	VI	TOSA	140
26	B	Stéphane	H	50	V	SPI	40
27	B	Daniel	H	34	IV	Titre pro installateur thermique et sanitaire	1047
28	B	Virginie	F	42	V	SPI	40
29	B	Yassine	H	30	IV	BTS compta gestion	1200
30	B	Nicole	F	44	I	manager un projet	35
31	B	Thomas	H	39	V	CACES	35
32	B	Julie	F	34	IV	Titre pro développeur web	412
33	B	Victoria	F	23	IV	CAP esthétique	1095
34	B	Joséphine	F	45	IV	CQP animateur loisir sportif	158
35	B	Véronique	F	43	II	Titre pro assistante de direction	?
36	B	Amandine	F	26	IV	SSIAP	24
37	B	André	H	55	IV	PCIE	140
38	B	Philippe	H	45	V	SST	56
39	B	Bertrand	H	38	V	SPI	30
40	B	Jérémy	H	23	III	Titre pro produits phyto	14
41	B	Olivier	H	43	VI	CACES recyclage + habilitation élec	18+14
42	B	Claude	H	45	V	SPI	30
43	B	Alicia	F	30	IV	SPI	30
44	B	François	H	44	V	transport de marchandise	35
45	B	Loïc	H	37	V	SPI	30
46	B	Eric	H	43	V	Titre pro mécanicien maintenance auto	800
47	B	Damien	H	27	V	Titre pro conducteur routier	385
48	B	Didier	H	37	IV	DE aide soignant	?
49	B	Cédric	H	43	V	Animateur technique jeunesse	90

↳ Les limites

Etant donné qu'il n'a pas été possible de contacter des personnes dont les projets de formation n'ont pas abouti, les entretiens ont ciblé uniquement des titulaires pour lesquels l'accès à la formation a été effectif. L'étude n'intègre pas le point de vue des titulaires qui auraient abandonné leurs démarches chemin faisant, ni des non-recourants.

6.1.2 Enquête auprès des organismes de formation

↳ L'échantillon initialement visé, les modalités d'identification des interlocuteurs

L'échantillon ciblé était initialement composé des OF suivants :

- Réseau national (AFPA, Greta) ;
- 3 organismes fortement mobilisés sur la formation des demandeurs d'emploi ;
- 1 organisme du secteur sanitaire et social ;
- 4 organismes bénéficiant des 4 OPCA faisant partie du périmètre de la mission ;
- 1 organisme proposant des formations en langue.

En accord avec le commanditaire, les organismes de formation ont été repérés via le SI CPF, sur la base des volumes de dossiers engagés à l'échelle de chaque région. Les listes ont été soumises aux financeurs principaux en région (OPCA, Pôle Emploi) pour qu'ils puissent préciser les organismes à interroger en priorité.

↳ Les entretiens menés sur région A

Organisme de formation	Fonction
OF BTP	Directeur
OF Commande publique - divers 1 ^{er} niveau de qualification	Directrice adjointe
OF Informatique - Bureautique - management	Directeur
OF Généraliste	DR
OF Commande publique - divers 1 ^{er} niveau de qualification	Responsable développement, responsable de secteur Formation continue
OF Commande publique - Sanitaire et social	Directrice
OF Généraliste	Conseiller formation
OF Langues	Directeur

↳ Les entretiens menés sur la région B

Organisme de formation	Fonction
OF Généraliste	Direction
OF Informatique - Bureautique	Adjointe de direction
OF Généraliste	Directrice formation
OF Commande publique – divers 1 ^{er} niveau de qualification	Attachée de direction chargée de développement et d'ingénierie pédagogique
OF Langues	Directrice France, responsable formation
OF Langues	Présidente
OF Généraliste	Conseillère formation
OF Commande publique – divers 1 ^{er} niveau de qualification (dont social)	Directeur
OF BTP	Directeur Ile-de-France - Est
OF BTP	Directeur, responsable administrative

6.1.3 Enquête auprès des entreprises

↳ L'échantillon initialement visé, les difficultés rencontrées et les limites

Par région, la cible initiale était de 6 entreprises mobilisant le CPF de manière significative (couvrant le périmètre des 4 OPCA), et 2 le mobilisant peu.

Les entreprises « consommatrices » et « faiblement mobilisatrices » ont été repérées via le SI CPF (en prenant soin d'analyser les volumes de CPF mobilisés au regard des effectifs des entreprises).

Il était prévu d'identifier via les OPCA des entreprises mobilisant peu le CPF ou ayant rencontré des difficultés dans la mobilisation du CPF via les OPCA, mais il n'a pas été possible pour eux d'en

identifier. En revanche, quelques contacts visant à illustrer des « bonnes pratiques » ont été transmis.

Au total, les entreprises utilisatrices sont surreprésentées, et il n'a pas été possible d'échanger avec entreprises de moins de 50 salariés. L'échantillon interrogé ne rend sans doute pas fidèlement compte de la diversité des pratiques des entreprises s'agissant du CPF, ou des difficultés rencontrées dans son appropriation.

↳ Entreprises interrogées, région A

Entreprise	Fonction
Entreprise espaces verts (50 salariés, Uniformation)	Responsable formation
Entreprise BTP (72 salariés, Constructys)	Assistante RH et chargée de formation
Entreprise Médecine du travail (92 salariés, Agefos PME)	Responsable RH et juridique
Entreprise Mutuelle Santé Prévoyance (500 salariés, Uniformation)	DRH Adjointe en charge de la formation et du recrutement
Entreprise BTP (127 salariés, Constructys)	Gestionnaire RH
Entreprise Maintenance nucléaire (2000 salariés, Constructys)	Responsable développement RH et formation
Entreprise édition logiciels (1100 salariés, Fafiec)	Chargée de formation
Entreprise maintenance outils aéronautiques (73 salariés, Fafiec)	Assistante RH

↳ Entreprises interrogées, région B

Entreprise	Fonction
Entreprise BTP (5000 salariés, Constructys)	Responsable formation
Entreprise Etudes ingénierie (102 salariés, Fafiec)	Responsable formation
Entreprise insertion (52 salariés, Uniformation)	DRH
Entreprise études industrie (150 salariés, Fafiec)	Responsable formation
Entreprise Recherche - Transfert d'innovation (70 salariés, Fafiec)	DRH
Entreprise industrie (115 salariés, OPCA Défi)	Responsable RH
Entreprise Secteur Social (99 salariés, Uniformation)	Directrice
Entreprise logistique (90 salariés, Agefos PME)	Responsable RH
Entreprise courtage (250 salariés, Agefos PME)	DRH

6.2 Les entretiens réalisés auprès des acteurs institutionnels et de l'accompagnement

6.2.1 Entretiens réalisés au niveau national

Institution	Fonction
COPANEF	Vice- Présidence
CNEFOP	Contributions au titre de sa participation au comité de pilotage de la mission
DGEFP	Chef de projet CPF, chef de projet CEP
FPSP	Secrétaire général Adjointe au responsable du service Coordination et relation aux réseaux Responsable du service Coordination et relation aux réseaux
Fafiec	Directeur des relations institutionnelles
Constructys	Responsable du Pôle Budget actions de formation, Responsable Marketing
Unifomation	DGA
Agefos PME	Déléguée projets E/F Responsable pôle professionnalisation et gestion des dispositifs Responsable projets dispositifs Emploi / formation
Pôle emploi	Direction Programme formation
Agefiph	Direction de l'offre de services
UNML	Chargée de mission
Branches (périmètre Unifomation)	3 conseillers avec une focale sur 4 branches : sports, OPH, FSJT, Régies de quartier
Branches (périmètre Agefos PME)	3 conseillers avec une focale sur 3 branches : prestataires de services, experts comptables et commissaires aux comptes, Industries Electriques et gazières Service Observatoire, Etudes, certifications
CPNE Branches des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseil	Présidence

6.2.2 Entretiens réalisés en Région A

↳ Niveau institutionnel

Institution	Fonction
COPAREF	Présidente, Vice-Présidente
Conseil Régional	Direction formation, Animation CEP/SPRO
Direccte	Représentant de la Direccte au CREFOP
CARIF-OREF	Direction
Pôle emploi	Direction, animation opérationnelle du CEP, animation opérationnelle des dispositifs de formation
Cheops	Direction
ARML	Grand Est
Uniformation	Direction, responsable de service CEP
Fongecif	Direction, responsable de service CEP
Constructys	Direction / Délégation régionale
Fafiec	Direction / Délégation régionale
Agefos PME	Direction / Délégation régionale
Agefiph	Délégation régionale
APEC	Délégué territorial

↳ Acteurs de l'accompagnement - Territoire 1

Organisation	Fonction
Fongecif	Conseiller CEP
Uniformation	Conseiller CEP
Agefos PME	Conseiller entreprises
Constructys	Conseiller entreprises
Fafiec	Conseiller entreprises
Agence Pôle emploi	Direction, conseiller référent formation, psychologue du travail
Mission locale	Direction, conseiller
Cap emploi	Direction, conseiller référent formation
APEC	Direction, conseiller CEP

↳ Acteurs de l'accompagnement - Territoire 2

Organisation	Fonction
Fongecif	Conseiller CEP
Uniformation	Conseiller CEP
Constructys	Conseiller entreprises
Agence Pôle emploi	Direction, conseiller référent formation, psychologue du travail
Mission locale	Direction, conseiller
Cap emploi	Direction, conseiller référent formation
APEC	Direction, conseiller référent formation

6.2.3 Entretiens réalisés en région B

↳ Niveau institutionnel

Institution	Fonction
COPAREF	Présidente, Vice-Présidente
Conseil Régional	Direction formation, Animation CEP/SPRO
 Direccte	Représentant de la Direccte au CREFOP,
Pôle emploi	Direction, animation opérationnelle du CEP, animation opérationnelle des dispositifs de formation
Cheops	Direction
ARML	Grand Est
Unifformation	Direction, responsable de service CEP
Fongecif	Direction, responsable de service CEP
Constructys	Direction / Délégation régionale
Fafiec	Direction / Délégation régionale
Agefos PME	Direction / Délégation régionale
Agefiph	Délégation régionale

↳ Territoire 1

Organisation	Fonction
Fongecif	Conseiller CEP
Unifformation	Conseiller CEP
Constructys	Conseiller entreprise
Fafiec	Conseiller entreprise
Agence Pôle emploi	Direction, conseiller référent formation, psychologue du travail
Mission locale	Direction, conseiller
Cap emploi	Direction
APEC	Direction, conseiller CEP

↳ Territoire 2

Organisation	Fonction
Fongecif	Conseiller CEP
Agence Pôle emploi 1	Direction, 2 conseillers référents formation, 2 psychologues du travail
Agence Pôle emploi 2	Direction
Mission locale	Direction, 2 conseillers
Cap emploi	Direction, conseiller référent formation

6.3 Glossaire des abréviations utilisées

AFC : Action de formation Conventionnée

AFPA : Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes

AGEFIPH : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

AIF : Aide Individuelle à la Formation

APEC : Association pour l'emploi des cadres

ARIF : Aide régionale individuelle à la formation

ARML : Association Régionale des Missions Locales

BC : Bilan de compétences

BPJEPS : Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport

BTP : Bâtiment Travaux publics

BULATS (certification d'anglais) : Business Language Testing Service

CAC : Commissaire aux comptes

CACES : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité

CAFERUIS : Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle

CCP : Certificats de compétences professionnelles

CDC : Caisse des Dépôts et Consignations

CEP : Conseil en évolution professionnelle

CIF / CIF-CDD : Congé individuel de formation

CléA : Socle de Connaissances et Compétences Professionnelles

CMA : Chambre de Métiers et de l'Artisanat

CNAV : Caisse nationale d'assurance vieillesse

CNCP : Commission nationale de la certification professionnelle

CNEFOP : Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles

CPF : Compte personnel de formation

CPRDFOP : Contrat de plan régional de développement des formations et d'orientation professionnelles

CPRE : Commission paritaire régionale de l'emploi

COPANEF : Comité Paritaire interprofessionnel National pour l'Emploi et la Formation

COPAREF : Comité Paritaire interprofessionnel Régional pour l'Emploi et la Formation

CPN2A : Commissions Paritaires Nationales d'Applications de l'Accord

CPNE : Commission paritaire nationale de l'emploi

CPNEFP : Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle

CQPI : Certificat de Qualification Professionnelle Inter-branches

CREFOP : Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles

CSP (1) : Catégorie socioprofessionnelle

CSP (2) : Congé de Sécurisation professionnelle

DARES : Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques

DE : Demandeur d'emploi

DEBOE : Demandeurs d'Emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi

DEJEPS : Diplôme d'État de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport

DELE : Diplôme d'espagnol comme langue étrangère

DELFB : Diplôme d'Etudes en Langue française

DGEFP : Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle

DIF : Droit individuel à la formation

DIRECCTE : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

ELD : Equipe locale de direction

ETP : Equivalent temps plein

FAFIEC : Fonds d'Assurance Formation Ingénierie et Conseil

FCO : Formation Continue Obligatoire

FIMO : Formation Initiale Minimale Obligatoire

FLE : Français langue étrangère

FSJT : Foyers et Services pour Jeunes Travailleurs

FONGECIF : Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation

FPSP : Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels

HTT : Hors Temps de Travail

IEG : Industries électriques et gazières

IGAS : Inspection Générale des Affaires Sociales

LMS : Learning Management System

LNI : Liste Nationale Interprofessionnelle

LRI : Listes Régionales Interprofessionnelles

MILO / ML : Mission Locale

MOOC : Massive Open Online Course

NOTRe (loi) : (loi portant) Nouvelle Organisation territoriale de la République

OF : Organisme de formation

OPACIF : Organisme Paritaire Agréé au titre du Congé Individuel de Formation

OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé

OPMQ : Observatoire prospectif des métiers et des qualifications

OREF : Observatoire régional de l'emploi et de la formation

PAO : Publication assistée par ordinateur

PCIE : Passeport de compétences informatiques européen

PFE : Plan de formation de l'entreprise

PME : Petite et moyenne entreprise

PRE : Personne en recherche d'emploi

PRF : Plan régional de formation

RH : Ressources humaines

RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

SI CPF : Système d'information du Compte personnel de formation

SPE : Service public de l'emploi

SPI(E) : Stage de préparation à l'installation (d'une entreprise)

SST (formation) : Sauveteurs Secouristes du Travail

TOEIC (certification d'anglais) : Test of English International Communication

TOSA (certification bureautique) : Test on Software Application

TP : Titre professionnel

TPE : Très petite entreprise

VAE : Validation des acquis de l'expérience