CNAFAL
19 rue Robert Schumann
94270 Le Kremlin-Bicêtre

cnafal@cnafal.net / www.cnafal.org

09.71.16.59.05

Administrateurs du secteur consommation :

Claude Rico, Vice-Président
Patrick Charron, Administrateur

Service Juridique consommation du CNAFAL :

KarineLétang
juristeconso@cnafal.net

Rédacteur :

Karine Létang avec la participation de Sylvie Eibicht, du secrétariat pour la mise en page

L'info conso du CNAFAL
2ème trimestre 2021

Dossier central:
le Compte formation tant convoité!

Table des matières

Edito : l'été arrive avec l'espoir d'une plus grande liberté! 3
«Focus» sur les litiges en matière de voyages, toujours nombreux en 2021 ! 5
Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ? 8
Législation, Réglementation 9
Jurisprudence 10
Dossier central : Le compte formation des salariés tant convoité ! 11
Communiqué de presse 14
Base documentaire 15

© CNAFAL Avril- Mai- Juin 2021

Programme de la revue

L'Edito de la revue Info-Conso sera consacré à l'arrivée de l'été et le retour à la liberté avec notamment une note sur les voyages à l'étranger.

Le dossier central porte sur le compte formation des salariés.

Dans ce numéro, nous ferons un point sur les litiges voyages en 2021 et sur les paiements par carte bancaire.

Comme à l'accoutumée, le lecteur pourra parcourir la rubrique législative et jurisprudentielle eu encore celle intitulée base documentaire.

Nous vous rappelons que l'équipe conso est à votre disposition.

Si vous voulez réagir, n'hésitez pas à envoyer un mail à l'adresse suivante : Juristeconso@cnafal.net

Edito : l'été arrive avec l'espoir d'une plus grande liberté!

En ce début d'été 2021, **l'AG du CNAFAL a pu se tenir en présentiel le 5 juin 2021 !**

Une occasion pour tous les présents de se retrouver, enfin !

Notre secrétaire général, Patrick Belghit, ne pouvant nous rejoindre en présentiel, a pu tout de même suivre le débat et intervenir par le biais de la visioconférence qui avait été mise en place.

Une nouvelle équipe du CA pourra être mise en place avec de nouveaux administrateurs en poste !

Les masques tombent enfin en espace ouvert depuis la mi-juin et le couvre-feu est terminé depuis le 20 juin !

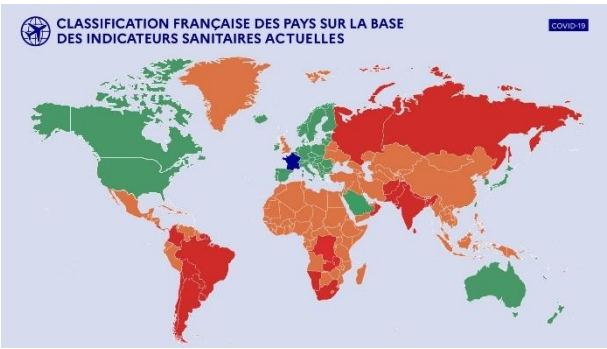
Avec ces nouvelles mesures et l'ouverture des restaurants et des espaces culturels, les Français retrouvent un peu de leur liberté, tout en maintenant les gestes barrières !

La consommation, hors internet en magasin, dans les restaurants repart de plus belle, afin de retrouver un peu de sa vie d'avant Covid !

Quid des voyages à l'étranger ?

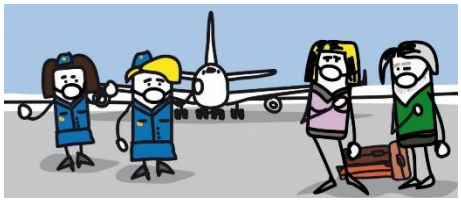
En ce début d'été et depuis le 9 juin, en principe les voyageurs peuvent circuler entre les pays, mais des adaptations ont lieu, suivant la destination choisie en fonction de l'état sanitaire de chaque pays.

Vous pouvez consulter les mesures du pays (vaccination, tests PCR négatif à présenter 72 heures, 48 heures ou 26 heures avant l'embarquement, période d'isolement à l'arrivée,..) où vous souhaitez vous rendre, sur l'onglet « Conseils aux voyageurs » du Ministère des affaires étrangères. Conseils par pays/destination - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (diplomatie.gouv.fr) ou sur l'onglet « Déplacements à l'étranger » du site gouvernemental sur le coronavirus : Info Coronavirus Covid-19 - Déplacements | Gouvernement.fr



Les pays ont été classés en trois couleurs : vert, orange, rouge selon la circulation du virus : non active (vert), active mais maîtrisée (orange), active avec la présence de variants préoccupants (rouge).

Si le voyage doit se dérouler vers un pays rouge, la circulation est restreinte et nécessite une attestation de déplacement international et un motif impérieux pour se déplacer. Attestation de déplacement et de voyage / L'actu du Ministère / Actualités - Ministère de l'Intérieur (interieur.gouv.fr).



Ce classement est défini par arrêté du Ministre chargé de la Santé et est destiné à être adapté selon la crise sanitaire.

Des nouvelles du service juridique et consommation :

Les rapports d'activité 2020 des CDAFAL sont attendus par les services de la DGCCRF.

Nous saluons aussi Anaïs, juriste du CNAFAL, qui est arrivée au CNAFAL en octobre 2019 et en est partie en mai 2021, pour prendre un nouveau poste dans l'administration.

Nous lui souhaitons une belle poursuite de carrière !

«Focus» sur les litiges en matière de voyages, toujours nombreux en 2021 !

Un constat est à déplorer dans les associations de consommateurs, des litiges sont toujours en cours au sujet des voyages annulés depuis le 1er confinement de 2020 ou lors des deux autres confinements de 2020 et 2021 !

A/ Annulation du voyage lors du premier confinement (application de l'ordonnance du 25 mars 2020)

1/ Que faire

Si un avoir a été envoyé sur le fondement de l'Ordonnance dérogatoire 2020-315 du 25 mars 2020, (voir la date de départ de l'avoir lors du 1er confinement en 2020) il faut attendre la fin de l'avoir (dont la validité est de 18 mois du fait de l'ordonnance du 25 mars 2020) pour obtenir le remboursement du prix du voyage.

Cet avoir devait être obligatoirement envoyé entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020, en vertu des dispositions de l'ordonnance.

2/ Des abus

Par contre, le voyagiste ne peut vous demander de reporter le voyage à l'infini pour éviter de rembourser le consommateur !

La date de la validité de l'avoir, né de l'ordonnance du 25 mars 2020, n'a pu être modifiée. Le remboursement est de droit et doit être total à l'expiration de l'avoir.

Dans ce cas, l'avoir devant être obligatoirement envoyé durant la période du 1er mars 2020 et au septembre 2020, ne pourra être valable qu'à une date maximale du 15 mars 2022...

3/ La Commission voyage

Comme indiqué l'année dernière et cette année (note du 25/11/2020, et revue de 2020), une Commission voyage a vu le jour pour avoir un remboursement plus rapide sans attendre le délai des 18 mois, il faut avoir une raison valable (séparation, problèmes financiers...) pour effectuer cette saisine.

Mais dans certains cas, malgré l'accord de la Commission voyage qui permet le remboursement anticipé auprès du voyagiste, certains consommateurs n'ont toujours pas reçu leur remboursement après plusieurs relances !

C'est le parcours du combattant pour le consommateur qui est toujours en quête de son remboursement !

4/ L'action devant le juge et la DGCCRF

Après l'épuisement des recours amiables, il ne reste au consommateur que d'agir devant la justice pour récupérer le montant de son avoir si la Commission voyage lui a permis un remboursement anticipé.

Ce sera de même si à l'expiration de l'avoir en 2022, le voyagiste refuse un remboursement !

Les services de la DGCCRF pourront aussi être avertis face aux manquements et abus observés dans les dossiers.

B/ Annulation pour un voyage prévu initialement lors des autres confinements

Pour les autres confinements, si vous aviez prévu de voyager et qu'un confinement a été décidé, attention, c'est le droit commun qui s'applique et non plus l'ordonnance dérogatoire !

Il conviendra alors de se reporter aux CGV du voyagiste et au Code du tourisme pour les voyages à forfait.

En effet, les voyages à forfait permettent un remboursement du voyage sous 14 jours du voyage en vertu de l'article L 211-14 III – 2°du Code du tourisme). Par contre pour les réservations simples (hôtels, campings…), sans prestation liée, le remboursement n'est pas de droit, d'autant plus que l'apparition du Covid pouvait faire craindre une annulation du voyage. Un remboursement ou un avoir peuvent tout de même être possible mais avec une perte possible...l'analyse du dossier et des CGV s'avère alors essentiel !

Point sur l'actualité sur les paiements par carte bancaire

De nombreux consommateurs sont confrontés à des problèmes et des litiges bancaires.

Ce d'autant plus qu'avec internet et durant la crise sanitaire, le nombre de fraudes à la carte bancaire ou suite au paiement en ligne vers de faux sites a explosé ! Cette hausse est liée à la fermeture physique des magasins en 2020 et 2021 et de l'ingéniosité, toujours croissante, des fraudeurs !

A / Alerte sur les pratiques bancaires par l'ACPR !

1/ Explications :

Comme nous l'avions indiqué dans un de nos bulletins d'Infos de 2021, suite à une enquête, le gendarme du secteur financier, qu'est l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) et la Banque de France ont décrié les pratiques des banques qui fournissent des prestations de services de paiement, les PSP.

L'ACPR demande donc à cette occasion que soit opérée une amélioration de ces pratiques notamment en matière de rapidité de remboursement vers le client qui a subi une fraude sans que sa vigilance n'ai été en cause.

2/ Qui sont ces PSP et quel est leur rôle ?

Les PSP peuvent être des établissements de crédit mais aussi des établissements de paiement.

Aujourd'hui, ils jouent un rôle essentiel dans le secteur du e-commerce car ils permettent aux sites marchands d'accepter des paiements en ligne, souvent réalisés à l'aide d'une carte bancaire.
Ils sont alors rémunérés via un fixe et/ou un pourcentage de l'ensemble des transactions dont ils ont la charge.

3/ Rappels de la législation en cours :

Pour ce faire, l'ACPR a profité de cette enquête pour rappeler les règles en cas de fraude suite, à un paiement non autorisé à l'aide d'une carte bancaire.

Ces principes sont régis par plusieurs dispositions contenues dans le Code monétaire et financier (CMF).

Les demandes de remboursement doivent être instruites et le porteur de la carte remboursé **dans le délai légal d'un jour ouvrable au plus tard suivant la réception de la contestation**, sauf suspicion de fraude du client. (Ce principe est né de l'alinéa 1 et 2 de l'article L 133-18 du Code monétaire et financier)

- ✓ Le **remboursement** doit porter non seulement sur le montant de l'opération non autorisée mais également sur les frais éventuellement appliqués (Alinéa 3 de l'article L 133-18 du CMF)
- ✓ Lorsqu'il existe une présomption que l'opération contestée pourrait résulter d'un **comportement frauduleux** du client, le PSP doit la déclarer à la Banque de France et **mener une enquête dans un délai raisonnable** en vue de prendre la décision d'accepter ou de rejeter la demande de remboursement ;
- ✓ La **validation de l'opération par un code SMS-OTP**, en l'absence d'un deuxième facteur d'authentification répondant aux nouveaux standards de sécurité renforcée (authentification dite "forte"), ne permet pas au PSP de refuser la demande de remboursement sur ce seul fondement.
- ✓ La **charge de la preuve** de la négligence grave ou de la fraude du client repose uniquement sur le PSP. (Article L 133-23 du CMF)

Lien: ***20210426_communique_bdf_acpr_enquete_operations_contestees.pdf (banque-france.fr)***

© CNAFAL Avril- Mai- Juin 2021

4/ De combien de temps dispose-t-on pour solliciter le remboursement de la somme indûment prélevée ?

C'est cette fois l'article L 133-24 du CMF qui dispose que le client a un **délai de 13 mois au plus tard,** à compter du débit de son compte, pour alerter son établissement bancaire sur la fraude et en demander le remboursement.

Actualité : le passage vers l'identification forte des paiements par carte pour une plus grande protection des transactions…

1/ Pourquoi ce dispositif ?

Comme l'a annoncé l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiements en janvier 2021, la Directive européenne DSP2 va être appliquée au fil des mois en 2020 et 2021 par les établissements bancaires.

La nouvelle directive va imposer l'utilisation d'une authentification forte (avec une double authentification) pour les paiements par carte sur internet afin de sécuriser un plus grand nombre de transactions.

Légalement, seuls certaines exceptions seront permises comme par exemple lors des opérations récurrentes, pour les opérations de faible valeur (moins de 30 €) et celles considérées comme étant à risque limité.

migration_dsp2_-_preparation_des_commercants.pdf (banque-france.fr)

2/ L'Authentification forte dans la pratique :

Depuis le **15 mai et jusqu'au 12 juin,** les banques **doivent appliquer ce principe et communiquer sur cette nouvelle protection, pour les achats internet de leurs clients, pour l'accès à leurs compte bancaire.**

Aussi au mois de juin, la plupart des banques ont transmis à leurs clients des informations sur le dispositif.

Certaines banques ont choisi de transmettre un **nouveau code** afin de l'utiliser lors de leurs achats sur internet, en plus de celui transmis par SMS, afin d'assurer cette double authentification des paiements.

Ce nouveau code est donc à retenir impérativement désormais et à ne pas divulguer.

Pour aller plus loin, vous pouvez lire :

- ✓ l'article de l'INC sur le sujet : Paiements en ligne et accès aux comptes bancaires en ligne : l'authentification forte devient obligatoire | Institut national de la consommation (inc-conso.fr)
- ✓ L'article de la Banque de France : L'authentification forte des paiements : de quoi s'agit-il ? | Banque de France (abe-infoservice.fr)

Quoi de neuf au secteur conso du CNAFAL ?

Activités en cours :

Les avis, les dernières réunions, l'actualité

Le 8 avril 2021	CA de l'ULCC en visioconférence. (Karine Létang)
Le 14 avril 2021	Rencontre de l'ULCC et de la DGCCRF (Jean-Marie Bonnemayre)
Le 16 avril 2021	Réunion de l'ULCC (Retour d'expérience sur la réunion du 14/04)
Le 22 avril 2021	Présentation de la nouvelle version de Consomag (Karine Létang)
Le 26 avril 2021	Envoi de l'avis du CNAFAL sur les projets de décrets d'application sur la Loi Agec sur les matériels et équipements médicaux.
Le 29 avril 2021	Envoi de l'avis du CNAFAL sur le projet de décret sur le démarchage téléphonique.
Le 3 mai 2021	Préparation de la réunion du 4 mai du collège consommateur.
Le 4 mai 2021	Visioconférence n°5 - GT du CNC sur la mise à jour des allégations environnementales (Karine Létang).
Le 7 mai 2021	Visioconférence n°- GT du CNC sur l'information du consommateur sur le secteur funéraire (Karine Létang).
Le 17 mai 2021	Visioconférence avec Aprifel sur le thème des fruits, légumes et lait à l'école (Patrick Charron)
Le 21 mai 2021	AG de l'ULCC (J-M Bonnemayre, Karine Létang).
Le 1er juin 2021	Avis du CNAFAL sur la composition des membres de la Commission des Clauses abusives (Claude RICO)
Le 17 juin 2021	Réunion plénière du CNOF (Karine Létang).
Le 24 juin 2021	Candidature de Vincent Cadoret à la Commission des clauses abusives envoyée au CNC.
Le 25 juin 2021	Réunion Aprifel et Associations des consommateurs (Patrick Charron)

CONSOMAG

Un sujet de l'ULCC sur "La fin des plastiques à usage unique, c'est pour quand ?" a été diffusée en mai 2021. La fin des plastiques à usage unique, c'est pour quand ? avec l'ULCC | Institut national de la consommation (inc-conso.fr).

Un sujet du CNAFAL a été tourné début juin 2021 sur l'indice de réparabilité des produits.

Législation, Réglementation

Assurance chômage :

La réforme de l'assurance chômage rentrera en vigueur le 1er juillet prochain. Les impacts de la crise sanitaire sont largement pris en compte par le gouvernement qui est revenu sur certaines décisions comme l'allongement de la durée minimale d'affiliation qui est repoussée.

Décret n° 2021-346 du 30 mars 2021

Alcool au volant :

A compter du 1er juillet, les grandes surfaces, épiceries, cavistes et les sites internet ou tout autre magasin qui vend de l'alcool à emporter, devront également vendre des éthylotests.

C'est ce qu'indique un décret paru au Journal officiel du 7 avril 2021. Jusqu'ici seuls les établissements de nuit étaient soumis à cette règle.

Arrêté du 30 mars 2021

Marchés publics :

Suite à la publication du décret d'application du 30 mars 2021 né de la loi dite ASAP (Accélération et de simplification de l'action publique), la Direction juridique du ministère de l'Économie et des Finances, expose les changements apportés par le texte.

Publication du décret du 30 mars 2021

Handicap:

La durée de validité du certificat médical exigé lors d'une demande auprès d'un établissement spécialisé, a été rallongée de 6 mois.

Décret n° 2021- 391 du 2 avril 2021

Copropriétés:

Les Assemblées générales de syndics peuvent se tenir à distance, jusqu'au 31 juillet 2021. Ceci est légiféré par un décret en date du 9 mars dernier.

Décret n° 2021- 255 du 9 mars 2021

Concours :

En cas d'échec à l'examen au concours de la fonction publique civile et de la magistrature, pas de panique ! Il est désormais possible de se présenter autant de fois que l'on veut.

Décret n° 2021- 334 du 26 mars 2021

Réforme des APL :

Les jeunes en contrat de professionnalisation, peuvent profiter des nouvelles réformes des APL, qui prévoient notamment un abattement sur les revenus, équivalents au Smic.

Annonce du gouvernement

Décret n° 2021 - 720 du 4 juin 2021

Retraite:

L'organisation du contentieux de la Caisse nationale de l'assurance vieillesse est révélée dans une nouvelle circulaire. Cette dernière souligne notamment l'extension de l'implication de la commission médicale de recours amiable, à partir du 1er janvier 2022.

Organisation du contentieux en matière de sécurité sociale- Annule et remplace la circulaire n° 2019- 29 du 27 novembre 2019.

Retraite et Chômage:

Les périodes du chômage partiel, engendré par la pandémie, seront pris en compte dans le calcul des droits à retraite.

Arrêté du 14 mai 2021

Obligations de l'employeur :

En raison de la crise sanitaire, les entretiens professionnels obligatoires des salariés peuvent être reportés jusqu'au 30 juin 2021 en vertu de l'ordonnance 2020-1501 du 2 décembre 2020.

Ordonnance du 2/12/2020:

Jurisprudence

Accident de travail :

Un accident subi par un agent à l'intérieur de sa propriété, même s'il avait placé son véhicule sur la voie publique en vue de son départ vers son lieu de travail, ne constitue pas un accident de service. C'est ce que vient de rappeler le Conseil d'État dans son arrêt du 12 février 2021.

Conseil d'État, 5ème chambre, 12/02/2021, 430112, Inédit au recueil Lebon.

Transports :

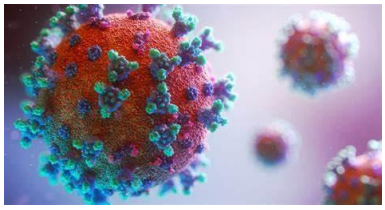
La Cour de Justice de l'Union Européenne a considéré qu'une grève organisée par un syndicat du personnel d'un transporteur aérien afin d'obtenir des augmentations de salaire ne relève pas d'une «circonstance extraordinaire» susceptible de libérer la compagnie aérienne de son obligation de payer des indemnités d'annulation ou de retard pour les vols.

Arrêt CJUE du 23 mars 2021

Covid-19 :

Une ordonnance du juge des référés du Conseil d'État a considéré que la restriction de circulation en vigueur s'appliquait aussi aux personnes vaccinées.

Ordonnance du 1er avril 2021



Achats :

La DGCCRF annonce que, suite à l'une de ses enquêtes, un Tribunal correctionnel a prononcé à l'encontre d'un gérant de laboratoire, une condamnation de 6 mois de prison ferme et à une forte amende. Dans cette affaire, durant le premier confinement, non seulement le laboratoire avait vendu 2.000 de flacons dits "hydro alcooliques" non conformes et le prix de ces produits était supérieur au prix maximum légal !

Article

Banque :

L'ACPR a sanctionné la Caisse de crédit municipal de Bordeaux et Carrefour banque, en leur infligeant un blâme et une sanction pécuniaire, au vu de manquements observés dans ces deux structures.

Commission de contrôle - Caisse de crédit municipal de Bordeaux

Commission de contrôle – Carrefour banque

Démarchage à domicile:

La Cour de cassation a considéré qu'en vertu de l'article L.121-23 du Code de la consommation, que l'annulation du contrat n'était pas encourue en l'absence de la mention du prix unitaire de chaque élément du produit vendu. En l'espèce, la Haute juridiction avait noté que «dans le bon de commande litigieux, les biens vendus étaient décrits de façon particulièrement précise et qu'étaient ainsi indiqués la marque et la puissance de chaque panneau, la marque de l'onduleur, la puissance totale de l'installation, le délai de l'étude de faisabilité ainsi que le délai d'installation et le prix global à payer».

Arrêt du 2 juin 2021, Cour de cassation, p. n° 19-22607

COUR DE CASSATION

Emploi:

Le Conseil d'État a décidé que les règles de calcul du montant de l'allocation chômage applicables normalement dès le 1er juillet ne pouvaient voir le jour en l'état notamment en raison de la situation économique actuelle.

Décision du Juge des référés, Conseil d'Etat, le 22 juin 2021:

Taxe d'enlèvement des ordures ménagères

Le Conseil d'Etat, dans une décision en date du 12 mars 2021, a réaffirmé le principe selon lequel la taxe d'enlèvement des ordures ménagères est une imposition de toute nature et non pas une, pour service rendu. Ainsi, tout propriétaire est soumis au paiement de cette taxe qu'il utilise le service de ramassage ou non.

Conseil d'État, 8ème - 3ème chambres réunies, 12/03/2021, 442583

Dossier central : Le compte formation des salariés tant convoité !

Le compte personnel de formation (CPF) permet aux salariés du secteur privé et du secteur public de se former dans leur secteur et de se reconvertir s'ils le souhaitent.

Une excellente idée pour le salarié mais les choses se compliquent dans les faits...

I. Le principe du CPF

Le salarié peut user de son CPF durant toute sa vie active : lorsqu'il travaille mais également s'il se retrouve en période de chômage. Il peut alors décider de suivre une formation qualifiante ou certifiante. La loi du 5 septembre 2018 *"pour la liberté de choisir son avenir professionnel"* a instauré le droit individuel utilisable par tout salarié, tout au long de sa vie active, y compris en période de chômage, pour suivre une formation certifiante pour les salariés du secteur privé. Le principe du CPF a été intégré dans les dispositions du Code du Travail sous les articles L 6323-10 et suivants. Pour les fonctionnaires, c'est la Loi du 13 juillet 1983 qui intègre le dispositif du CPF.

A. L'acquisition des droits

1. L'alimentation du CPF

Le CPF a remplacé l'ancien DIF : le droit individuel à la formation. Attention, comme indiqué en juin dans notre bulletin d'info, les salariés pouvaient intégrer à leurs CPF les heures acquises dans le cadre de leur Dif, jusqu'au 30 juin 2021. Ceci en effectuant un report en regardant le solde de leur DIF, comme indiqué sur leurs fiches de paye de décembre 2014 ou de janvier 2015.

Le CPF s'alimente selon le nombre d'heures et d'années travaillées. Par exemple, un salarié à temps plein accumule 500 euros par année de travail, dans la limite d'un plafond de 5 000€. En cas de travail moindre, le calcul se fait au prorata du nombre d'heures travaillées. Les congés maladie ou liés à la garde d'un enfant (parental, de paternité, de maternité) donnent aussi lieu à des droits.

2. Comment savoir quels sont mes droits ?

Pour ce faire, le salarié peut consulter les droits qu'il a acquis au cours de sa carrière sur son compte personnel via le site « Moncompteformation.fr ».

Ce service est géré par la Caisse des dépôts et consignations. Attention, certains sites internet ont un nom de domaine qui ressemble au site officiel, il faut donc être vigilent.

Le site « Moncompteformation.fr » alerte les utilisateurs sur le fait que « *Pour utiliser votre compte formation un seul site officiel moncompteformation.gouv.fr.* » pour éviter toute erreur qui pourrait être dommageable pour le salarié. Le salarié doit se créer un compte utilisateur avec un code spécifique afin de pouvoir user et consulter ses droits. Comme tout mot de passe, il ne doit pas être communiqué afin d'éviter tout risque de piratage!

B. L'utilisation du CPF

1. Un public varié

De nombreuses personnes peuvent bénéficier d'un CPF. Il s'agit non seulement des salariés du secteur privé ou public, mais également de conjoints collaborateurs, de travailleurs indépendants ou en profession libérale. Au fil du temps, le CPF s'est élargi au plus grand nombre. Mais attention, pour l'utiliser il faut bien sûr, être à jour du paiement de ses droits à la formation si on est indépendant. En matière de service public, les agents titulaires mais également les agents contractuels ou le personnel en contrat d'apprentissage peuvent utiliser leur CPF.

Récemment, la Ministre du Travail a précisé qu'une fois à la retraite, un salarié ne pouvait céder ses

droits acquis en CPF à quelqu'un d'autre. *(Question n°38828 - Assemblée nationale).*

2. Des objectifs multiples

Le CPF peut être utilisé pour acquérir de nombreuses formations qualifiantes, pour effectuer un bilan de compétences, pour valider une VAE mais aussi pour passer le permis B. L'utilisation du CPF est possible dans le cadre d'une évolution professionnelle (nouvelles compétences, nouvelles responsabilités) mais aussi pour favoriser la mobilité et la reconversion professionnelle.

Seul le salarié doit être à l'initiative de l'utilisation des heures qu'il a cumulées. Un employeur ne peut imposer à son salarié d'utiliser son CPF pour effectuer une formation.

Les abus liés au CPF

A. Des pratiques abusives en recrudescence

1. Une technique bien rodée

En 2020 et 2021, les appels se multiplient via le démarchage téléphonique au sujet de la formation professionnelle...

Cet état de fait a bien été identifié par les organismes comme la Caisse des dépôts et le site gouvernemental sur le cyber surveillance. En effet, ils ont depuis janvier 2021 alerté sur les nouvelles pratiques destinées à user de votre CPF sans votre consentement. Cybermalveillance.gouv.fr et la Caisse Des Dépôts s'associent pour lutter contre la fraude s'associent (moncompteformation.gouv.fr).

Ces abus sont souvent initiés par le démarchage téléphonique mais le contact avec la victime peut aussi se faire par le biais d'un mail.

Le stratagème est de prétendre être un organisme officiel (Pôle emploi, Ministère du travail,…) puis de solliciter le code de sécurité social du salarié et son code puis d'inscrire la victime à une formation sans qu'il en soit l'initiateur. L'organisme peut alors bénéficier du compte du salarié et être payé sans que le salarié ne le souhaite. L'organisme peut aussi prétexter d'aider le salarié dans l'utilisation de son compte pour obtenir ses données puis les utiliser. La victime est ainsi impactée par cette usurpation d'identité et cet abus de confiance !

2. Eviter les abus

Des conseils habituels peuvent être prodigués afin d'éviter de tels abus : ne pas communiquer vos données personnelles, ne pas cliquer sur des liens inconnus, faire preuve de vigilance face aux interlocuteurs, faire attention aux sites sur lesquelles vous vous rendez, utiliser des codes sécurisés et différents pour la création de vos comptes utilisateurs.

3. Comment réagir en cas d'escroquerie ?

La réaction que peut avoir la victime peut être différente si elle vient juste d'être commise ou non.

Les manœuvres de fraudes viennent juste d'être commises :

- ✓ Changer les mots de passe de vos comptes
- ✓ Vérifier l'état de votre CPF, afin de voir si vos données ont été modifiées
- ✓ Consulter votre conseiller au CPF afin d'expliquer le cas et solliciter son aide

Si l'escroquerie a été commise :

Il faut alors déposer plainte pour escroquerie auprès des services de police, se diriger vers la plateforme cybermalveillance.gouv.fr, pour dénoncer l'abus ou contacter le service Info Escroquerie (0805805817) (numéro gratuit) du Ministère de l'Intérieur.

CYBER MALVEILLANCE .GOUV.FR
Assistance et prévention en sécurité numérique

B. Vers un avenir plus serein ?

Plusieurs techniques sont mises en place et envisagées afin s'assainir le système. La Caisse des dépôts et consignation affirme travailler en étroite collaboration avec les services de cybersécurité et une réflexion est menée sur la base des points qui favorisent la fraude.

1. Vers une plus grande protection de l'utilisateur du CPF pour éviter les fraudes

Cette protection passe par plusieurs leviers : agir sur le délai de rétractation pour s'inscrire en formation et éviter les abus nés du démarchage téléphonique.

Le délai de rétractation est voué à être augmenté afin de permettre à l'utilisateur de réfléchir plus longuement pour s'inscrire à la formation. Car bien souvent l'organisme va tenter de valider l'inscription au plus vite en arguant qu'une perte de droits est possible si la formation n'est pas validée, discours basé sur de fausses informations mais qui est destiné à presser l'utilisateur.

Selon la CDC, il est aussi envisagé d'interdire le démarchage téléphonique pour ce type de prestation comme cela existe pour le secteur de la rénovation énergétique. Cette solution nécessite bien sûr l'action du législateur et l'application stricte de cette éventuelle interdiction.

2. Assainir le marché des prestataires de formations

Jusqu'à présent, la certification Datadock était en vigueur, mais elle était considérée comme insuffisante au vu des constats observés par la CDC.

L'idée est aussi de faire mettre en place à compter du 1er janvier 2022 une nouvelle habilitation des organismes de formation via la certification nommée « Qualiopi ». Cette certification doit être délivrée via France compétences et est destinée à garantir une qualité plus grande des formations. La mise en place de cette certification a été repoussée d'un an et est née de la loi du 5 septembre 2018 citée en introduction et de l'ordonnance 2020-387 du 1er avril 2020.

Gageons que ces dispositifs seront suffisants pour protéger les consommateurs et salariés prêts à s'investir dans un projet de formation et à y consacrer du temps.

Pour aller plus loin :

- ✓ Le site du Portail de la Fonction publique
- ✓ Numéro de 60 millions de consommateurs sur le sujet (Juin 2021) (p.44 et 45)

Communiqué de presse

Familles Laïques » LE MOUVEMENT CONSOMMATEUR OUBLIE ET MALTRAITE PAR LE GOUVERNEMENT ! (cnafal.org)

UNION LAÏQUE ET CITOYENNE DES CONSOMMATEURS

LE MOUVEMENT CONSOMMATEUR OUBLIE ET MALTRAITE PAR LE GOUVERNEMENT !

6 MOIS APRÈS LE VOTE DU BUDGET PAR LE PARLEMENT, LES SERVICES DE L'ÉTAT N'ONT TOUJOURS PAS ANNONCÉ LE MONTANT DES SUBVENTIONS ATTRIBUÉ AUX ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS, À L'INC, AUX CTRC.

Ce silence assourdissant montre le peu de considération faite à tous ceux dont la fonction est de défendre les consommateurs dans l'ensemble des territoires de la République.

Qu'il s'agisse du pouvoir d'achat, de la qualité des biens et des services, de la santé ou des enjeux de la transition énergétique, des arnaques de toutes sortes, les consommateurs ont besoin de services publics efficaces, prévenant et contrôlant les dérives éventuelles, et d'associations agréées soutenues financièrement par l'État pour assurer leur défense et leur protection au quotidien.

Nous constatons malheureusement que depuis 4 ans les subventions allouées aux diverses associations par l'État ont baissé de 40%. Une nouvelle baisse ne pourra être aujourd'hui acceptée car elle mettrait en péril les associations nationales de défense des consommateurs, et leurs associations locales qui, au quotidien, sont au contact des consommateurs et luttent contre les abus et inégalités.

L'INC, établissement public (qui publie notamment « 60 millions de consommateurs »), les CTRC, qui font un travail utile d'information et de formation dans les régions, ne doivent pas être oubliés.

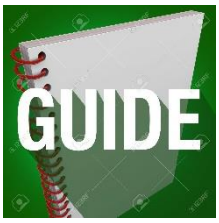
Nous lançons donc un appel solennel au maintien et au soutien de ce mouvement associatif vivant et dynamique, à qui l'on demande toujours plus dans un contexte de crise, et qui s'avère réellement indispensable pour faire vivre la citoyenneté tout en protégeant sur le terrain les publics les plus fragiles, ainsi qu'aux services publics dédiés DGCCRF et services déconcentrés.

L'ADEIC, L'ALLDC et le CNAFAL, membres de l'ULCC.

© CNAFAL Avril- Mai- Juin 2021

Base documentaire

Énergie :



Le guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel 2021 est présenté par l'INC. En deux parties, il explique le rôle des différents acteurs du secteur et met en lumière les obligations des différents opérateurs.

Guide pratique des marchés de l'électricité et du gaz naturel

Environnement:

En avril, l'Ademe a publié son rapport d'activité 2020, à travers 52 histoires illustrant la transition écologique.

Rapport annuel 2020 de l'ADEME - La librairie ADEME

Rappels de produits :

Le site RappelConso, cité à plusieurs reprises dans nos publications, destiné aux rappels de produits est utilisable par les consommateurs depuis le 1er avril 2021.

Site

Assurance :

La Fédération Française des as

surances, parle de l'épargne à l'aide de l'assurance vie et publie son dernier guide sur le sujet.

Épargner avec l'assurance vie.

Communications électroniques :

L'INC nous parle de la présentation du rapport d'activité 2020 de la Médiatrice des communications électroniques. Une hausse de dossiers de 13% par rapport à 2019 est relevée, expliquée par la crise sanitaire et l'utilisation plus importante des outils numériques, avec les visioconférences nombreuses des salariés, lycéens et étudiants.

Rapport annuel 2020 Médiatrice des communications électroniques

Données numériques :

La CNIL fait état de la nouvelle réglementation liée aux traceurs ou "cookies" présents sur les sites internet.

Nouvelles règles pour les cookies et autres traceurs

Objets trouvés:

La Préfecture de police vient de mettre en ligne une nouvelle plateforme recensant les objets perdus à Paris et dans les trois départements qui constituent la petite couronne.

Une plateforme en ligne pour retrouver un objet perdu en Île-de- France

Médiation :

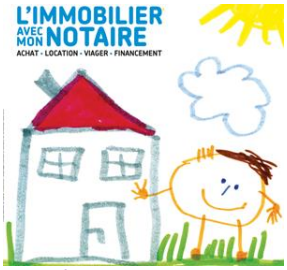
En juin, la DGCCRF a fait le point sur la médiation de la consommation.

Question de la semaine

Données personnelles :

L'INC profite des 3 ans de l'entrée en vigueur du RGPD pour faire le point sur le règlement au niveau Européen.

Communiqué



Immobilier :

Le site des notaires de France analyse le marché de l'immobilier en 2020, à travers un article et des graphiques.

Marché immobilier : tendance et évolution des prix de l'immobilier

Etiquetage alimentaire :

En vigueur depuis 2017, le nutri-score permet aux distributeurs et aux industriels du secteur alimentaire, de rendre compte de la qualité nutritionnelle des produits. L'observatoire de l'alimentation en collaboration avec Santé publique France, a publié le bilan de ce dispositif après un peu plus de trois ans de mise en place.

Evaluation à trois ans du logo nutritionnel nutri-score

La revue Info-Conso, un outil de référence à votre service. Destinée à être pour vous une source de références, la revue-info conso est prête à évoluer, grâce à vos suggestions. Vos contributions en font un outil interactif et proche de vos préoccupations. N'hésitez donc surtout pas à nous suggérer des améliorations.
Le secteur conso du CNAFAL