

**CONDITIONS PARTICULIERES**  
**ORGANISMES DE FORMATION**

<b>ARTICLE 1 – SERVICES ACCESSIBLES AUX ORGANISMES DE FORMATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 – MODALITES D'INSCRIPTION SUR L'ESPACE PROFESSIONNEL .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION REFERENCES.....</b>	<b>4</b>
3.1 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATIONS RELATIFS A LEURS CONDITIONS DE REFERENCEMENT : .....	4
3.2 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS A LA PUBLICATION DES OFFRES DE FORMATION .....	5
3.3 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS AUX CONDITIONS D'EXECUTION DES ACTIONS DE FORMATION : .....	5
<b>ARTICLE 4 – MANQUEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION A LEURS OBLIGATIONS ET MESURES     PRISES PAR LA CDC.....</b>	<b>6</b>
4.1 TYPES DE MANQUEMENTS ET DE MESURES PRISES PAR LA CDC .....	6
4.2 SPECIFICITES LIEES A CERTAINES MESURES PRISES PAR LA CDC.....	11
4.2.1 MESURES DE SAUVEGARDE.....	11
4.2.2 DEREFERENCEMENT .....	11
4.3 REINSCRIPTION ET REOUVERTURE DE L'ACCES AU SERVICE.....	11
<b>ARTICLE 5 – MODALITES DU CONTROLE DE SERVICE FAIT ET EVALUATION DE LA FORMATION PAR     LE STAGIAIRE .....</b>	<b>12</b>
5.1 VERIFICATION DE L'EXECUTION DE LA FORMATION .....	12
5.1.1 INFORMATION SUR L'ENTREE ET LA SORTIE EFFECTIVE DU STAGIAIRE DE LA FORMATION .....	12
5.1.2 PIECES ATTESTANT LE SERVICE FAIT.....	12
5.1.3 MODALITES COMPLEMENTAIRES DE VERIFICATION DU SERVICE FAIT .....	13
5.2 EVALUATION DES FORMATIONS PAR LE STAGIAIRE .....	13
5.3 CONTROLE DE LA QUALITE DES FORMATIONS .....	13
<b>ARTICLE 6 – CONDITIONS FINANCIERES.....</b>	<b>13</b>
6.1 CONDITIONS DE REGLEMENT PAR LA CDC .....	13
6.2 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ANNULATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	14
6.2.1 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE 7 JOURS OUVRES OU PLUS AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	14
6.2.2 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE MOINS DE 7 JOURS AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	14
6.3 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ABSENCES DU STAGIAIRE PENDANT LA FORMATION.....	14
6.3.1 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS DE NON PRESENTATION DU STAGIAIRE A LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION .....	14
6.3.2 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS D'INTERRUPTION OU D'ABANDON DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE .....	14
6.4 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'ANNULATION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION.....	15
6.5 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'INTERRUPTION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION.....	15
6.6 DONNEES DE FACTURATION .....	15
6.7 DELAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT .....	16

6.8	MODALITES DE REGLEMENT.....	16
6.9	PENALITE DE RETARD .....	16

## **ARTICLE 1 – SERVICES ACCESSIBLES AUX ORGANISMES DE FORMATION**

La CDC met à la disposition des Organismes de formation les services suivants :

- création d'un Espace professionnel ;
- mise en ligne et vente des Actions, Sessions ou Modules de formation éligibles au CPF ou au Compte élu, de l'organisme référencé ;
- mise en partage du dossier de formation du Stagiaire ;
- espace de saisie permettant de rendre compte de l'assiduité du Stagiaire et de la formation réalisée ;
- saisie et justification du service fait ;
- enregistrement des données de facturation ;
- appel à facture pour paiement des Organismes de formation ;
- paiement des Actions de formation ;
- fourniture d'un tableau de suivi des règlements ;
- signalement des incidents de paiement ;
- tableau de bord des dossiers et de leur état
- accès aux évaluations des Actions de formation par les Stagiaires.

Un Guide d'utilisation et de saisie relatif à l'usage par les Organismes de formation de leur Espace professionnel est mis à leur disposition via cet espace.

Il est rappelé que, conformément à la réglementation et tel que précisé dans les CG, la CDC met en relation les Organismes de formation et les Stagiaires, sans intervenir dans la relation entre eux.

Dans le cas d'un abondement en droits complémentaires par Pôle emploi, Pôle emploi peut être amené à entrer en relation avec l'Organisme de formation et procéder à des visites de cet organisme, avec ou sans rendez-vous.

## **ARTICLE 2 – MODALITES D'INSCRIPTION SUR L'ESPACE PROFESSIONNEL**

Tous les Organismes de formation souhaitant être référencés sur l'Espace professionnel doivent être au préalable identifiés sur le portail "Mes démarches emploi et formation" du Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion » ([www.mesdemarches.emploi.gouv.fr](http://www.mesdemarches.emploi.gouv.fr)).

Tout Organisme de formation inscrit sur l'Espace professionnel peut publier des Offres de formation sous sa raison sociale.

## **ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION REFERENCES**

### **3.1 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATIONS RELATIFS A LEURS CONDITIONS DE REFERENCEMENT :**

Les Organismes de formation souhaitant être référencés par la CDC sur l'Espace professionnel s'engagent, préalablement à leur inscription, à respecter les CG (Conditions Générales) et les présentes CP (Conditions Particulières).

Les Organismes de formation référencés sur l'Espace professionnel s'engagent à n'utiliser que cet espace créé sous leur numéro de déclaration d'activité\* (qui peut concerner plusieurs établissements).

\*Ne sont pas exemptés de cette obligation les Organismes de formation appartenant à un groupe d'entreprises de formation : lorsque l'Organisme de formation est une filiale d'un groupe ou membre d'un réseau d'entreprises, il crée un Espace professionnel dédié à son établissement (SIRET).

Dans les cas de co-traitance, et lorsque le co-traitant est un organisme de formation, il devra posséder un numéro de déclaration d'activité, respecter la réglementation en vigueur ainsi que les engagements souscrits au titre des CG et des présentes CP.

Dans les cas de sous-traitance, l'Organisme de formation donneur d'ordre reste intégralement responsable des agissements de son sous-traitant.

Il se porte fort (i) du respect par son sous-traitant, y compris lorsque celui-ci est un centre d'appel, des dispositions du code de la consommation et met en place toute mesure utile visant à prévenir la mise en œuvre par son sous-traitant de pratiques commerciales interdites à l'encontre des Titulaires de compte.

Il se porte fort (ii) du respect par le sous-traitant dispensant l'Action de formation de la réglementation applicable, notamment la possession d'un numéro de déclaration d'activité lorsque le sous-traitant dispense une Action de formation, et (iii) que celui-ci dispense un enseignement de qualité conforme au Référentiel national qualité<sup>1</sup>. L'Organisme de formation prendra toute disposition pour interdire à son sous-traitant d'avoir lui-même recours à la sous-traitance.

Conformément aux dispositions de l'article R. 1221-21-1 du CGCT et de l'arrêté du 12 juillet 2021 portant diverses mesures applicables au droit individuel à la formation des élus locaux, un Organisme de formation agréé par le Ministre chargé des collectivités territoriales à dispenser une formation liée à l'exercice du mandat des élus locaux peut sous-traiter à un Organisme de formation agréé l'organisation ou la réalisation d'une formation liée à l'exécution du mandat d' élu local dans la limite d'un plafond fixé à 20% du montant total hors taxes des frais pédagogiques de la formation. Aucune formation liée à l'exercice du mandat d' élu local ne peut faire l'objet d'une sous-traitance de second rang.

Il est précisé que l'Organisme de formation agréé par le Ministre chargé des collectivités territoriales à dispenser une formation liée à l'exercice du mandat des élus locaux ne peut pas sous-traiter, en tout ou partie, à un Organisme de formation non agréé l'organisation ou la réalisation d'une formation liée à l'exécution du mandat d' élu local. Il peut cependant recourir à un formateur extérieur à l'organisme pour dispenser une formation. Le formateur est alors seul cosignataire du contrat qui le lie à l'Organisme de formation pour cette intervention.

### **3.2 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS A LA PUBLICATION DES OFFRES DE FORMATION**

Conformément aux dispositions des articles L. 121-2 à L. 121-5 du code de la consommation, tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme s'engage à ne pas recourir à des pratiques commerciales trompeuses dans le cadre de la promotion des offres de formation qu'il a publiées sur la Plateforme Mon Compte Formation.

S'agissant du référencement des offres de formation, il est de la responsabilité de l'Organisme de formation de s'assurer de l'éligibilité des Actions de formation affichées sur son catalogue.

Toute Action de formation ne répondant pas aux critères d'éligibilité rappelés aux articles 4.1 et 4.2 des CG ne pourra être financée au titre du Compte personnel de formation ou du Compte élu. A ce titre, toute Action de formation non éligible affichée au catalogue est imputable à l'Organisme de formation qui s'expose à des mesures prises à son encontre pour publicité trompeuse conformément à l'article 7.2 des CG.

Il est interdit aux Organismes de formation de publier des Offres de formation pour le compte d'un organisme non référencé.

Tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme s'engage à respecter les conditions de publication des offres de formation mentionnées dans le Guide d'utilisation et de saisie relatif à l'usage par les Organismes de formation de leur Espace professionnel.

### **3.3 ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION RELATIFS AUX CONDITIONS D'EXECUTION DES ACTIONS DE FORMATION :**

---

<sup>1</sup> Cf. critère 6 indicateur 27 du Référentiel national Qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du code du travail « Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel ».

Tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme Mon Compte Formation s'engage à respecter les dispositions du chapitre 1er du titre II du Livre 1er du code de la consommation et de l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques.

En particulier, tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme s'engage à respecter les dispositions des articles L. 121-6 à L. 121-7 du code de la consommation.

L'Organisme de formation s'engage ainsi à ne pas se livrer à des pratiques commerciales de nature notamment à contraindre le Titulaire de compte à activer son compte ou à procéder à l'achat d'une formation.

Il est rappelé que les Organismes de formation ne peuvent pas se substituer à un Titulaire pour l'activation de son compte sur la Plateforme Mon Compte Formation ni agir en son nom via son espace personnel (inscription en formation, déclaration de sortie de formation ...). A ce titre, tout Organisme de formation référencé sur la Plateforme s'engage à ne pas demander au Titulaire de compte, dans le cadre du démarchage effectué, son numéro de sécurité sociale, ses données d'authentification à Mon Compte Formation ou à France Connect ou toute autre information personnelle qui ne serait pas strictement nécessaire pour la vente de l'Action de formation ou son inscription à une Action de formation.

Toute pratique commerciale interdite constatée sera systématiquement signalée à l'autorité compétente.

Lorsqu'il est sollicité par un Titulaire de compte à des fins d'activation de son compte, il appartient à l'Organisme de formation d'informer le Titulaire qu'un guide de connexion est disponible sur la Plateforme et qu'une assistance technique peut l'accompagner par téléphone dans ses démarches.

Les Organismes de formation référencés sur l'Espace professionnel s'engagent à proposer des formations de qualité et à s'inscrire dans une démarche continue d'amélioration de leurs actions de formation. Les Organismes de formation référencés participent également au processus d'amélioration de l'Espace professionnel et des prestations qui y sont offertes. Ils s'engagent à informer la CDC de toute réclamation de la part des Titulaires de compte concernant le fonctionnement de la Plateforme ou relative à ses Conditions d'Utilisation.

Dans le cas d'une demande d'inscription faite par un Titulaire de compte inscrit à Pôle emploi, l'Organisme de formation est informé qu'il est tenu de renseigner dans sa proposition de commande, avant validation de la demande d'inscription :

- la durée totale de la formation exprimée en heures ;
- l'intensité hebdomadaire de la formation exprimée en heures.

Ces données permettent à Pôle emploi de traiter les dossiers de formation et les dossiers de rémunération des Titulaires de compte inscrits à Pôle emploi, selon les règles en vigueur.

Dans le cas d'une demande d'abondement en droits complémentaires par un Titulaire de compte à Pôle emploi selon les modalités décrites à l'article 4 des CP Titulaires, l'Organisme de formation en est informé. Dès lors, l'Organisme de formation est tenu de réserver la place au Titulaire pendant un délai maximum de 12 (douze) jours ouvrés supplémentaires à compter de cette date d'information. Ce délai permet à Pôle emploi de traiter la demande d'abondement en droits complémentaires effectuée par le Titulaire de compte.

## **ARTICLE 4 – MANQUEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION A LEURS OBLIGATIONS ET MESURES PRISES PAR LA CDC**

### **4.1 TYPES DE MANQUEMENTS ET DE MESURES PRISES PAR LA CDC**

De manière générale et conformément à la grille présentée ci-dessous, tout manquement constaté aux CG et aux présentes CP peut faire l'objet de mesures prises en dehors de toute procédure contradictoire et de sanctions prises à l'issue de la procédure contradictoire mentionnée à l'article 13 des CG.

Ces mesures et sanctions peuvent notamment être les suivantes :

- Rappel à l'ordre : mesure visant à rappeler à un Organisme de formation ses obligations contractuelles ou légales ;

- Mise en demeure : mesure visant à enjoindre un Organisme de formation à mettre un terme à une situation en contradiction avec ses obligations contractuelles ou légales sous un délai fixé librement par la CDC ;
- Dépublication des offres concernées : sanction visant à la suppression de tout ou partie de l'offre de formation d'un Organisme de formation ;
- Avertissement : sanction visant à notifier à un Organisme de formation un manquement aux obligations contractuelles ou légales, qui n'est pas assortie d'une sanction de déréférencement ou financière. La notification d'un avertissement constitue en cas de réitération du manquement une circonstance aggravante ;
- Déréférencement : sanction entraînant l'exclusion de l'Organisme de formation de la plateforme Mon Compte Formation ;
- Signalement : procédure engagée par la CDC afin de signaler à une autorité compétente un comportement répréhensible au titre de la législation en vigueur.

Ces mesures et sanctions sont appliquées de manière proportionnée : elles tiennent compte de la nature du manquement et de sa gravité ainsi que de son caractère réitéré. Elles pourront être appliquées de manière cumulative, sans préjudice de poursuites pénales ou civiles.

Les sanctions pourront être précédées de mesures prises à titre conservatoire conformément à l'article 4.2.1 des présentes CP.

En outre, la CDC effectuera tout signalement utile des manquements qu'elle constate auprès des services de l'Etat compétents.

Il est précisé que la grille présentée ci-dessous est complétée par un tableau, disponible en annexe des présentes CP, détaillant pour chaque catégorie de manquement, différents exemples d'agissements pouvant constituer un manquement.

Catégorie de manquement	Références juridiques	Mesures pouvant être prises en dehors de la procédure contradictoire (de manière unitaire ou cumulative)	Sanctions pouvant être prises à l'issue de la procédure contradictoire (de manière unitaire ou cumulative)
<b>Non-respect des obligations légales et contractuelles permettant à l'OF d'être référencé sur la Plateforme</b>	L. 6316-1 du code du travail L. 6351-1 du code du travail L. 1221-3 du code général des collectivités territoriales (CGCT) R. 6113-16 du code du travail 3.1 des CG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel à l'ordre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépublication des offres concernées</li> <li>Déréférencement de l'OF</li> <li>Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> <li>Non-paiement des actions de formation</li> <li>Remboursement des sommes indument perçues</li> </ul>
<b>Non-respect des obligations légales du sous-traitant</b>	L. 6351-1 et s. du code du travail 3.1 des CG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel à l'ordre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépublication des offres concernées</li> <li>Déréférencement de l'OF</li> <li>Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> <li>Non-paiement des actions de formation</li> <li>Remboursement des sommes indument perçues</li> </ul>
<b>Manquement relatif aux certifications professionnelles proposées aux stagiaires</b>	R. 6113-16 du code du travail L. 6323-6 du code du travail 3.1 et 4 des CG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel à l'ordre</li> <li>Mise en demeure de modifier la ou les actions de formations inéligibles et/ou d'archiver ces actions de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépublication des offres concernées</li> <li>Déréférencement de l'OF</li> <li>Non-paiement des actions de formation inéligibles</li> <li>Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> <li>Remboursement des sommes indument perçues</li> </ul>
<b>Non-conformité de la formation référencée, réalisée et financée par l'intermédiaire de Mon Compte Formation (Compte personnel de formation ou Compte élu)</b>	L. 6323-6 du code du travail R. 2123-22-1-A, R. 3123-19-1, R. 4135-19-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel à l'ordre</li> <li>Mise en demeure de modifier la ou les actions de formations inéligibles et/ou d'archiver ces actions de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépublication des offres concernées</li> <li>Déréférencement de l'OF</li> <li>Non-paiement des actions de formation inéligibles</li> </ul>

	1, R. 7125-25-1, R. 7227-25-1 du CGCT 4 des CG		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalement aux services de l'Etat</li> <li>• Remboursement des sommes indument perçues</li> </ul>
<b>Non-respect des conditions financières de la Plateforme</b>	D.6353-1 III du code du travail 6.1 des CP OF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappel à l'ordre</li> <li>• Ouverture d'un contrôle de service fait ou de qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement</li> <li>• Déréfèrement de l'OF</li> <li>• Non-paiement des actions de formation</li> <li>• Remboursement des sommes indument perçues</li> </ul>
<b>Non-respect des conditions de publication des offres sur la Plateforme</b>	14.1 des CG 3.2 des CP OF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en demeure de mettre fin à l'irrégularité dans un délai déterminé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement</li> <li>• Dépublication des offres concernées</li> <li>• Déréfèrement de l'OF</li> </ul>
<b>Non-respect des conditions d'inscription et d'exécution des formations</b>	L. 6316-3 du code du travail (dans sa version applicable au 1 <sup>er</sup> janvier 2022) D. 6313-3-1 du code du travail 5.1.2 des CP OF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappel à l'ordre</li> <li>• Mise en demeure de mettre fin à l'irrégularité dans un délai déterminé</li> <li>• Ouverture d'un contrôle de service fait ou de qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement</li> <li>• Déréfèrement de l'OF</li> <li>• Suspension des paiements</li> <li>• Non-paiement des actions de formation</li> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> </ul>
<b>Non-respect de la propriété intellectuelle</b>	L.716-4 et suivants, L. 716-10 et suivants et L. 717-2 du code de la propriété intellectuelle 14.1 des CG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en demeure de mettre fin à l'irrégularité dans un délai déterminé</li> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement</li> <li>• Déréfèrement de l'OF</li> <li>• Dépôt d'une plainte pénale</li> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> </ul>
<b>Manceuvre frauduleuse</b>	202 du code de procédure civile 441-6 du code pénal 313-1 du code pénal 10 des CG 4.1 des CP OF 5.1.1 des CP OF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déréfèrement de l'OF</li> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> <li>• Non-paiement des actions de formation</li> <li>• Dépôt d'une plainte pénale</li> <li>• Remboursement des sommes indument perçues</li> </ul>

<p><b>Usurpation d'identité</b></p>	<p>226-4 et 323-3 du code pénal 2.1 et 2.3 des CP Titulaires 3 des CP OF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déréférencement de l'OF</li> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> <li>• Non-paiement des actions de formation</li> <li>• Dépôt d'une plainte pénale</li> <li>• Remboursement des sommes indument perçues</li> </ul>
<p><b>Pratiques commerciales interdites</b></p>	<p>L.121-1 à L121-24 du code de la consommation 3.1 des CG 3.2 et 3.3 des CP OF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déréférencement de l'OF</li> <li>• Signalement de l'irrégularité aux services de l'Etat</li> <li>• Non-paiement des actions de formation</li> <li>• Dépôt d'une plainte pénale</li> <li>• Remboursement des sommes perçues</li> </ul>

## **4.2 SPECIFICITES LIEES A CERTAINES MESURES PRISES PAR LA CDC**

### **4.2.1 MESURES DE SAUVEGARDE**

Afin de protéger les Usagers et à des fins de prévention de la fraude, la CDC se réserve la possibilité, lorsqu'un Organisme de formation fait l'objet d'une enquête par ses services ou les services de contrôles de l'Etat, notamment :

- de suspendre la publication d'Offres de formation ;
- de geler les demandes de réservation ;
- de suspendre les règlements à l'Organisme de formation ;
- de suspendre le référencement de l'Organisme de formation sur l'Espace professionnel.

Ces mesures sont déterminées par la CDC de manière proportionnée. Conformément à l'article R.6333-8 du code du travail (dans sa rédaction issue du décret n°2021-1708 du 17 décembre 2021), ces mesures sont appliquées de manière immédiate et sont maintenues jusqu'à la notification de la décision précisant les suites données au contrôle au terme de la période contradictoire prévue à l'article 13 des CG.

### **4.2.2 DEREFERENCMENT**

Lorsque la CDC constate des manquements répétés ou graves aux CG et aux présentes CP, elle peut suspendre le référencement de l'Organisme de formation.

Cette mesure, proportionnée au manquement constaté, est prise après application d'une procédure contradictoire, conformément à l'article 13 des CG.

Le déréférencement est prononcé au terme de la période contradictoire et après consultation d'une commission ad hoc, chargée de donner un avis motivé.

L'Organisme de formation est informé par tout moyen physique ou dématérialisé des suites données à la procédure engagée, notamment la durée de déréférencement appliquée.

La durée du déréférencement peut s'étendre d'une semaine (7 jours) à 1 (un) an, selon la nature du ou des manquements.

Lorsque des manquements sont constatés, notamment en cas de fraude ou lorsque ces manquements sont d'une particulière gravité, la CDC informe France Compétences, la DGEFP et/ou le Ministre chargé des collectivités territoriales des procédures de déréférencement en cours et alerte les services compétents de l'Etat en vue d'un contrôle, sur place et sur pièces, des Actions de formation en cours ou passées.

Dans le cas d'abondements en droits complémentaires de Pôle emploi, lorsque Pôle emploi est informé de manquements graves et répétés d'un Organisme de formation aux CG et présentes CP, il en informe la CDC.

## **4.3 REINSCRIPTION ET REOUVERTURE DE L'ACCES AU SERVICE**

Tout Organisme de formation pourra réintégrer l'Espace professionnel au terme de la période d'exclusion qui lui aura été notifiée, sous réserve :

- de remplir les conditions définies à l'article 3 des CG ;
- d'apporter la garantie de la cessation des agissements pour lesquels il avait été déréférencé de la Plateforme Mon Compte Formation et de la mise en œuvre des diligences nécessaires pour empêcher leur réitération ;
- de ne pas faire l'objet d'une interdiction d'exercer la fonction de prestataire de formation professionnelle.

A l'échéance de la période d'exclusion et sous couvert des conditions définies au premier alinéa, l'Organisme de Formation pourra de nouveau être référencé sur l'Espace professionnel. Sur demande de la CDC, il adresse une demande de réinscription, accompagnée de pièces justificatives pouvant la motiver. Après examen de ces pièces, la CDC adressera à l'Organisme de formation par tout moyen physique ou dématérialisé permettant d'en garantir la date de réception sa décision. L'organisme de formation, dont la demande de référencement n'a pas reçu une suite favorable, peut exercer un recours conformément aux modalités prévues à l'article 17.1 des Conditions générales.

## **ARTICLE 5 – MODALITES DU CONTROLE DE SERVICE FAIT ET EVALUATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE**

Dans le cadre de sa mission, la CDC s'assure de l'exécution effective des formations, de leur conformité aux dispositions légales dans le cadre d'un contrôle de service fait et participe à contrôler la qualité des formations.

### **5.1 VERIFICATION DE L'EXECUTION DE LA FORMATION**

#### **5.1.1 INFORMATION SUR L'ENTREE ET LA SORTIE EFFECTIVE DU STAGIAIRE DE LA FORMATION**

Conformément à l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2019-1386 du 17 décembre 2019 relatif à l'information des organismes financeurs de la formation professionnelle par les organismes de formation sur les entrées et les sorties de formation, l'Organisme de formation dispose à compter du début de la formation de 3 (trois) jours ouvrés, pour informer la CDC, via l'Espace professionnel <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive> de l'entrée effective du Stagiaire en formation\*. Il dispose également de 3 jours ouvrés à l'issue de la formation pour informer la CDC de la sortie effective du Stagiaire.

\* Concernant les formations en ligne, il est à noter que l'envoi des modalités de connexion par l'organisme de formation, ainsi que les tests de connexion réalisés par le titulaire, ne constituent pas une entrée effective en formation. La date d'entrée effective en formation correspond à la date à laquelle le stagiaire a démarré sa formation en ligne.

L'Organisme de formation est également tenu de déclarer le taux de réalisation de la formation par le Stagiaire. Il indique si le Stagiaire a suivi la formation intégralement ou partiellement et saisit le taux de réalisation du Stagiaire en pourcentage de l'unité d'œuvre choisie (heure, journée, demi-journée).

L'indication par l'Organisme de formation des dates d'entrée et de sortie de formation, ainsi que celle du taux de réalisation de la formation tiennent lieu de déclaration du service fait. Elle donne lieu à la production d'une attestation dématérialisée d'entrée en formation et d'un certificat de réalisation de la formation par le Stagiaire.

Lorsque le Stagiaire a le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi, et qu'il a obtenu un abondement en droits complémentaires de Pôle emploi, l'Organisme de formation est informé de ce statut. Il est tenu de déclarer l'assiduité du Stagiaire au sein du système d'information de Pôle emploi dénommé "KAIROS", selon les dispositions en vigueur, notamment celles prévues par le décret n° 2017-1019 du 9 mai 2017 tel que modifié par le décret n° 2019-1386 du 17 décembre 2019.

#### **5.1.2 PIECES ATTESTANT LE SERVICE FAIT**

Lorsqu'il en reçoit la demande, l'Organisme de formation dispose d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés pour transmettre les pièces justificatives demandées. La CDC peut notamment demander à l'Organisme de formation, à tout moment pendant une période de 4 (quatre) ans à compter de l'exécution de la formation, toutes pièces justifiant la réalisation de la formation, l'accompagnement du Stagiaire, ou bien la mise en œuvre des moyens nécessaires à la réalisation de la formation.

Les pièces suivantes pourront notamment être produites par les organismes de formation pour justifier de l'exécution des prestations :

- les documents relatifs à la formation remis au Stagiaire ;
- les évaluations organisées ;
- les logins de connexion pour les formations ouvertes ou à distance ;

- les relevés de fréquentation pour les formations en ligne rendant compte des durées et horaires de connexions ;
- les justificatifs permettant d'attester de la réalisation de travaux à distance ;
- les justificatifs permettant d'attester d'un accompagnement pour les formations à distance ou en ligne (relances pour inciter le stagiaire à se connecter, preuves de l'information du stagiaire des travaux à mener...) ;
- les justificatifs rendant compte de la mise en œuvre d'une assistance technique et pédagogique dans le cadre de la formations ;
- l'attestation de passage de la certification (ou à défaut l'attestation de réussite de la certification) ;
- les feuilles de présence ou toutes pièces attestant la réalisation de l'action.

En l'absence de transmission de pièces justificatives, la CDC notifie à l'Organisme de formation l'impossibilité d'effectuer le contrôle de service de fait et la suspension du paiement. Il reviendra à l'Organisme de formation d'effectuer toutes les diligences nécessaires pour adresser les pièces demandées en réponse à cette notification.

### 5.1.3 MODALITES COMPLEMENTAIRES DE VERIFICATION DU SERVICE FAIT

En outre, les modalités de vérification du respect par les Organismes de formation de leurs engagements dans l'exécution des formations pourront également prendre les formes suivantes : enquête téléphonique ou par mail auprès de l'Organisme de formation, ou auprès le cas échéant des formateurs ; enquête de satisfaction, téléphonique ou par mail auprès des bénéficiaires de formation, contrôle sur le site de l'OF. La CDC se réserve le droit de déléguer à un tiers le contrôle du service, y compris les audits sur site.

## 5.2 EVALUATION DES FORMATIONS PAR LE STAGIAIRE

La formation dispensée par l'Organisme de formation peut faire l'objet d'une évaluation par le Stagiaire selon les modalités et conditions précisées à l'article 11 des Conditions Générales.

L'évaluation de la formation est affichée sur la Plateforme et est visible lors de la recherche d'une formation par les Titulaires de compte.

En fonction des notes attribuées, la CDC peut solliciter l'Organisme de formation concerné pour recueillir des éléments d'analyse complémentaires.

## 5.3 CONTROLE DE LA QUALITE DES FORMATIONS

La CDC contribue au contrôle de la qualité des Actions de formation en collaboration avec les Financeurs de la formation professionnelle. A cette fin, elle peut déléguer les contrôles relatifs à la qualité des Actions de formation à un prestataire sélectionné.

Dans le cadre des abondements en droits complémentaires par Pôle emploi, elle peut réaliser les contrôles relatifs à la qualité des formations pour lesquelles Pôle emploi a abondé le compte d'un titulaire ayant le statut de demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi.

La CDC effectue tout signalement utile relatif à la qualité des Actions de formation auprès des services compétents de l'Etat, de France compétences et des organismes certificateurs.

## ARTICLE 6 – CONDITIONS FINANCIERES

### 6.1 CONDITIONS DE REGLEMENT PAR LA CDC

Le règlement du prix de la formation tel qu'indiqué par l'Organisme de formation dans sa commande est effectué exclusivement par la CDC. Aucun règlement supplémentaire ne peut être réclamé par l'Organisme de formation au Titulaire de compte au titre de la formation exécutée.

Le règlement intervient à l'issue de la validation du service fait et cela sur transmission :

- des données de facturation produites par l'Organisme de formation ;
- de la confirmation par le Stagiaire de l'exécution du service, si elle est disponible ;
- des pièces justificatives, le cas échéant.

Le règlement du prix de la formation par la CDC est conditionné à la validation par le Titulaire de compte de la proposition de Commande adressée par l'Organisme de formation avant son inscription et son entrée en formation, conformément aux dispositions de l'article 5.4 des Conditions Générales.

## **6.2 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ANNULATION DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

### **6.2.1 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE 7 JOURS OUVRES OU PLUS AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

Toute annulation d'inscription par le Stagiaire, intervenant 7 (sept) jours ouvrés ou plus avant la date de début de la formation ne donne lieu à aucune indemnité d'annulation pour l'Organisme de formation.

### **6.2.2 ANNULATION DE L'INSCRIPTION PAR LE STAGIAIRE MOINS DE 7 JOURS AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

Toute annulation d'inscription par le Stagiaire, intervenant moins de 7 (sept) jours ouvrés avant la date de début de la formation, donne lieu à un versement d'indemnités d'annulation à l'Organisme de formation, d'un montant égal à 5% (cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande.

Lorsque l'annulation de l'inscription par le Stagiaire intervient pendant son délai de rétraction ou qu'elle est justifiée par un cas de force majeure, elle ne donne lieu à aucune indemnité d'annulation pour l'Organisme de formation.

## **6.3 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES AUX CAS D'ABSENCES DU STAGIAIRE PENDANT LA FORMATION**

### **6.3.1 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS DE NON PRESENTATION DU STAGIAIRE A LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

La non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation, sans annulation préalable, donne lieu à un versement d'indemnités d'annulation à l'Organisme de formation d'un montant égal à 5% (cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande, à l'exception des cas suivants :

- lorsque l'Organisme de formation a déclaré à tort l'entrée en formation du Stagiaire ;
- lorsque la non-présentation du Stagiaire à la date de début de la formation est justifiée par un cas de force majeure.

### **6.3.2 CONSEQUENCES FINANCIERES EN CAS D'INTERRUPTION OU D'ABANDON DE LA FORMATION PAR LE STAGIAIRE**

Toute interruption ou abandon de la formation, par le Stagiaire après son commencement donne lieu à un versement d'indemnités d'annulation à l'Organisme de formation\* dont le montant est calculé comme suit :

- En cas d'assiduité du Stagiaire inférieure à 25% (vingt-cinq pour cent), une indemnité forfaitaire correspondant à 25% (vingt-cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande est versée à l'Organisme de formation.

- En cas d'assiduité du Stagiaire comprise entre 25% (vingt-cinq pour cent) et 80% (quatre-vingt pour cent), le prix payé est calculé au prorata de l'assiduité du Stagiaire.

- En cas d'assiduité du Stagiaire strictement supérieure à 80% (quatre-vingt pour cent), la formation effectuée par l'OF est considérée comme entièrement réalisée et 100% (cent pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande est versé à l'Organisme de formation.

Il est précisé que les absences régulières d'un Stagiaire constatées par l'Organisme de formation, rendant la réalisation de la formation impossible, sont considérées comme un abandon de la formation par le Stagiaire.

L'interruption ou l'abandon de la formation par le Stagiaire justifiée par un cas de force majeure donne lieu à un paiement de l'organisme de formation dont le montant est calculé au prorata de l'assiduité du Stagiaire.

\*Le versement des indemnités d'annulation est soumis aux conditions suivantes :

- Présenter un indicateur de suivi de la prestation correspondant à un taux d'abandon inférieur à 10% des stagiaires présents à moins de 25% (vingt-cinq pour cent) de la formation ;
- Attester d'un système de relance des Stagiaires, en cas d'assiduité partielle des stagiaires ;

Lorsque l'Organisme de formation ne respecte pas les conditions requises pour être éligible au versement d'indemnités d'annulation, la CDC se réserve le droit d'appliquer les mesures suivantes, telles que prévues à l'article 4 des présentes :

- perte du bénéfice octroyé par le régime des avances mentionné à l'article 6.7 (dès lors, la facturation s'opère sur la base du taux d'assiduité effectif et l'Organisme de formation est payé au prorata temporis) ;
- contrôle renforcé du service fait (demande de transmission systématique des pièces justificatives) ;

Un taux d'abandon des formations inférieur à 10% (dix pour cent) sur deux mois consécutifs permet à l'Organisme de formation de redevenir éligible aux modalités de service fait simplifiées et de bénéficier du régime des avances.

#### **6.4 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'ANNULATION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION AVANT LA DATE DE DEBUT DE LA FORMATION**

L'annulation effectuée par l'Organisme de formation avant la date de début de la formation ne donne lieu à aucun règlement de l'Organisme de formation.

#### **6.5 CONSEQUENCES FINANCIERES LIEES A L'INTERRUPTION DE LA FORMATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION**

Lorsque l'Organisme de formation interrompt la formation en cours de Session et propose au Stagiaire une Session complémentaire, il est payé au prorata de la formation réalisée, déduction faite de l'acompte de 25% (vingt-cinq pour cent) versé pour les formations de plus de 3 mois. A défaut de proposition d'une session complémentaire au Stagiaire, il n'est procédé à aucun règlement de l'Organisme de formation et l'acompte de 25 % versé pour les formations de plus de 3 mois est remboursé par l'Organisme de formation.

Lorsque l'Organisme de formation interrompt la formation pour un motif de force majeure, il en informe la CDC, qui après contrôle de la légitimité de ce motif, peut payer l'Organisme de formation au prorata de la formation réalisée, déduction faite de l'acompte de 25% (vingt-cinq pour cent) versé pour les formations de plus de 3 mois.

#### **6.6 DONNEES DE FACTURATION**

Toute exécution d'une Action de formation fait l'objet d'une facturation sur l'Espace professionnel <https://www.of.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive>.

A l'issue de la déclaration en ligne par l'Organisme de formation du service fait conformément à l'article 5 des Présentes, un appel à facture est généré sur l'Espace professionnel.

L'Organisme de formation peut compléter la facture générée en saisissant des données de facturation complémentaires ou corriger le montant indiqué en cas de désaccord. Lorsque le montant indiqué est différent au coût calculé par l'Organisme de formation, celui-ci se rapproche de la CDC en utilisant le formulaire de contact mis à disposition dans l'Espace professionnel. Il sera procédé au contrôle du montant de la facture.

L'Organisme de formation s'assure que toutes les informations générées ou produites sont exactes et conformes à la formation effectuée.

## **6.7 DELAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le règlement s'effectue après exécution de la prestation, sauf pour les formations d'une durée supérieure à 3 (trois) mois, pour lesquelles une avance égale à 25% (vingt-cinq pour cent) du prix de la formation indiquée sur la Commande sera versée : dans le cas d'espèce, le premier versement est effectué à compter de la déclaration d'entrée en formation du Stagiaire effectuée par l'Organisme de formation sur l'Espace professionnel.

La CDC procède au règlement des sommes dues à l'Organisme de formation dans un délai qui ne peut dépasser 30 (trente) jours calendaires à compter de la date de réception complète des données de facturation et des éventuelles pièces justificatives demandées sous réserve que la demande de paiement soit conforme, c'est-à-dire après la validation du service fait par la CDC.

La CDC se réserve le droit, après notification, de suspendre le versement des sommes dues à l'Organisme de formation en cas de non-transmission des données de facturation ou des pièces justificatives éventuellement demandées, visées dans les CG aux fins de vérifier l'exécution effective de l'Action de formation. La CDC peut, en cas de sommes indument versées à l'Organisme de formation, procéder au recouvrement de ces sommes indues en déduction de prochains règlements.

## **6.8 MODALITES DE REGLEMENT**

Le règlement de la formation s'effectue par virement bancaire. Afin de permettre à la CDC de procéder au règlement, l'Organisme de formation transmet ses coordonnées bancaires et s'assure qu'elles sont à jour et correspondent à celles issues de son Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

Lorsque les données transmises correspondent au compte d'un affactureur, l'Organisme de formation s'assure que la raison sociale de l'affactureur est bien renseignée dans le champ réservé à cet effet.

Lorsque les données transmises correspondent au compte d'une personne physique, l'Organisme de formation s'assure que ledit compte est un compte professionnel et que le destinataire est bien autorisé, eu égard à ses fonctions, à percevoir la somme versée.

Seuls les comptes bancaires domiciliés en France (format SEPA FR) sont éligibles au règlement.

Toute modification par l'Organisme de formation de ses coordonnées bancaires nécessitera un délai supplémentaire de traitement de 15 (quinze) jours qui ne pourra en aucun cas donner lieu à l'application d'une pénalité de retard.

## **6.9 PENALITE DE RETARD**

En cas de retard de paiement par la CDC, des pénalités de retard sont exigibles par l'Organisme de formation. Une indemnité est calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (quarante euros).

Le Directeur des Politiques Sociales  
de la Caisse des Dépôts

Michel YAHIEL

## ANNEXE : TABLE DES MANQUEMENTS AUX CGU DE MON COMPTE FORMATION

Cette table présente les différentes catégories de manquements aux CGU de Mon Compte Formation et les principaux types d'agissements sanctionnables à ce titre. Elle ne serait être exhaustive.

<b>Non-respect des obligations légales et contractuelles permettant à l'OF d'être référencé sur la Plateforme</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- absence de déclaration d'activité ;</li><li>- non-respect des obligations légales d'exercice ;</li><li>- défaut d'habilitation ou d'agrément à former ou certifier ;</li><li>- détention de l'habilitation à former au nom d'un sous-traitant ;</li><li>- non-détention de la certification qualité (Qualiopi) par l'OF ;</li><li>- non-détention de la certification qualité par l'OF mais détention par le sous-traitant.</li></ul>
<b>Non-respect des obligations du sous-traitant</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- absence de déclaration d'activité du sous-traitant ;</li></ul>
<b>Manquement relatif aux certifications professionnelles proposées aux stagiaires</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- défaut d'habilitation de l'OF par l'organisme certificateur porteur de l'enregistrement de ladite certification professionnelle à France Compétences ;</li><li>- publication d'une offre de formation non conforme dans son objectif/contenu à la certification visée ;</li><li>- publication d'une offre de formation non conforme dans son objectif/contenu aux conditions légales encadrant les bilans de compétence, les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, les Actions de formation d'accompagnement et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises ayant pour objet de réaliser leur projet de création ou de reprise d'entreprise et de pérenniser l'activité de celle-ci ;</li><li>- vente d'un module non prévu par la certification : module non éligible.</li></ul>
<b>Non-conformité de la formation référencée, réalisée et financée par l'intermédiaire de la plateforme Mon Compte Formation</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- formation non éligible à Mon Compte Formation (non éligible au compte personnel de formation ou au compte élu) ;</li><li>- formation dont l'objet est, en tout ou partie, sans rapport avec l'exercice du mandat d'élu local notamment lorsque cette formation est rattachée :<ul style="list-style-type: none"><li>o à la préparation de l'élu à une nouvelle candidature aux élections locales ou à sa campagne électorale ;</li><li>o à des manifestations (événements ou voyages) à caractère culturel, sportif, politique, festif, religieux, touristique et/ou personnel.</li></ul></li></ul>
<b>Non-respect des conditions financières de la Plateforme</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- demande de chèque de caution ou de paiement anticipé aux titulaires de compte ;</li><li>- demande de paiement au Stagiaire d'indemnités (ex : demande de remboursement en cas de refus de paiement par la CDC de l'OF) ;</li><li>- proposition d'une contrepartie, notamment financière ou matérielle (ex : cadeau) au Stagiaire en échange de son inscription ;</li><li>- proposition d'un paiement en partie réalisé sur la Plateforme et en partie réalisé en direct avec l'OF (hors Plateforme).</li></ul>

**Non-respect des conditions d'inscription et d'exécution des formations**

- absence de réponse aux demandes d'inscription aux sessions de formation ;
- réponses hors délai aux demandes d'inscription effectuées ;
- non-respect du délai obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de la proposition de Commande et la date de début de la formation mentionnée dans la proposition ;
- absence d'information des stagiaires en amont de la formation ;
- inexécution de la prestation de formation, sans motif reconnu ;
- entrave du stagiaire au passage de sa certification ;
- absence manifeste de suivi pédagogique (absence d'accompagnement, absence de dispositif d'évaluation...)
- défaut de qualité de la formation ;
- absence d'accompagnement vers le passage de la certification (notamment absence d'information du stagiaire sur les dates de passage des examens permettant d'être certifié à l'issue de la formation) ;
- absence d'accès du stagiaire aux tests et examens lui permettant d'être certifié ;
- absence de déclaration du service fait ;
- absence de pièces justificatives transmises dans les délais dans le cadre du contrôle de service fait ;
- déclaration hors délai de l'entrée ou de la sortie du stagiaire ;
- taux d'abandon des stagiaires (calculé selon les conditions définies à l'article 6.3.2) ;
- taux d'annulation des OF à moins de 7 (sept) jours supérieur à 10% des Sessions réalisées.

**Non-respect des conditions de publication des offres sur la Plateforme**

- duplication d'offres de formation équivalentes ou similaires sur la Plateforme ;
- non-respect des conditions marketing de publication de l'offre de formation définies dans le guide de rédaction ;
- utilisation non conforme de la charte graphique de Mon Compte Formation.

**Non-respect de la propriété intellectuelle**

- contrefaçon de la marque Mon Compte Formation ;
- contrefaçon de la marque CDC ;
- contrefaçon de toute marque appartenant à l'Etat ;
- contrefaçon de de tout contenu publié sur la Plateforme.

**Manœuvres frauduleuses**

- fausse déclaration d'entrée et de sortie de formation ;
- fausse déclaration relative au taux de réalisation ;
- déclaration frauduleuse ;
- surfacturation des prestations notamment par la majoration du nombre d'heures réellement effectuées ou par l'intégration des frais de déplacement et de séjour engagés par le Titulaire de compte dans les frais pédagogiques de l'OF ;
- production et usage de faux (ex : fourniture de fausses pièces justificatives) ;
- facturation d'une prestation de formation non exécutée.

**Usurpation d'identité**

- substitution à un Titulaire de compte pour l'activation et l'utilisation de son compte ;
- inscription du Titulaire de compte en formation à son insu ;
- vol de données à caractère personnel du Titulaire de compte.

**Pratiques commerciales interdites**

- démarchage répété et non consenti du Titulaire de compte ;
- publicité trompeuse ou la fourniture d'informations trompeuses sur l'éligibilité de la formation au CPF, sur les contenus de l'action de formation ou les qualifications/certifications auxquelles la formation donne droit ;
- vente forcée (inscription et acceptation de l'entrée en formation du Stagiaire en l'absence de validation par ce dernier de la proposition de Commande adressée par l'Organisme de formation) ;
- abus de faiblesse ;
- manque de transparence sur le prix de la formation - frais cachés (ex : introduction de frais annexes non compris dans le prix de la formation) ;
- prétendre détenir un partenariat avec la CDC ou tout autre entité publique (Ministère du travail, Ministère de l'intérieur ...).

