

## Actualités consommation

### Alerte à la fraude du Compte Personnel de Formation



Le compte personnel de formation (CPF) est un dispositif de financement public de formation continue dont la gestion est assurée par la *Caisse des dépôts et consignations*. Depuis 2019, un nouveau site a été mis en place pour en faciliter l'accès : [Moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr) (qui remplace le DIF, droits individuels à la formation\*). Une fois son profil personnel activé, il est possible d'accéder à une ou plusieurs formations de son choix, dans la limite de 5 000 € par titulaire.

Depuis plusieurs mois, le dispositif est la cible d'arnaques. Des escrocs contactent des personnes en se faisant passer pour un organisme officiel (comme *Pôle Emploi*) ou prétendant appartenir à « Mon compte formation ». Leur objectif est de prendre le contrôle du compte formation d'un titulaire et de l'inscrire à une formation à son insu pour récupérer les fonds. Selon Jean-Jacques Latour, expert en cybersécurité pour la plateforme [Cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr) : « *C'est un fonctionnement mafieux* », rendu possible grâce à la complicité de certaines entités bien organisées capables de créer un faux site, de démarcher les victimes et d'encaisser les sommes.

La *Caisse des dépôts* évalue le montant de la fraude signalée à 12 millions d'euros. Mais pour Jean-Jacques Latour, le préjudice est sans doute bien plus élevé car pendant plusieurs mois, il était possible d'activer des profils d'utilisateurs sans leur accord. Depuis décembre 2020, la sécurité du site a été renforcée. Il est désormais nécessaire d'utiliser le dispositif de connexion aux services publics *France Connect* (en utilisant les identifiants de son compte Ameli ou du service des Impôts) pour valider l'achat d'une formation. Cela a permis de faire baisser le nombre des victimes. Toutefois, le démarchage téléphonique intempestif est toujours en vigueur.

Pour éviter les arnaques, le site officiel du CPF conseille :

- de ne jamais communiquer son numéro de sécurité sociale ou son mot de passe,
- de changer immédiatement le mot de passe de son compte CPF s'il a été communiqué,
- d'utiliser des mots de passe différents et complexes,
- d'être vigilant en remplissant des formulaires d'inscription, des bons de commande ou en participant à des jeux concours.

En cas d'activité suspecte ou de tentative d'arnaque, il est possible de faire un signalement en contactant le service d'assistance via son profil. La *Caisse des dépôts* mènera une enquête auprès de l'organisme incriminé qui pourra être sanctionné (la sanction pouvant aller jusqu'au déréfèrement définitif de la plateforme). Les victimes peuvent quant à elles voir leurs droits reconstitués, à l'issue de l'enquête.

\*A noter que les personnes ayant travaillé entre 2004 et 2014 ont acquis des droits individuels à la formation (DIF), exprimés en heures. Le solde de ces heures doit être saisi sur la plateforme [Moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr) avant le 30 juin 2021 afin qu'il soit converti en euros. Après cette date, ces heures seront perdues.

#### A retenir :

- Le compte personnel de formation (CPF) remplace le Droit individuel à la formation (DIF) depuis 2019
- Des escrocs tentent de récupérer les fonds des CPF en démarchant les titulaires par téléphone
- La Caisse des dépôts, qui gère le dispositif, estime que le préjudice s'élève à 12 millions d'euros
- Il est conseillé de ne jamais communiquer ses identifiants et d'être vigilant face au démarchage téléphonique
- En cas de tentative d'arnaque, il est possible de faire un signalement sur son espace personnel du site officiel [Moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr)
- Après enquête, les organismes de formation incriminés peuvent être sanctionnés et les bénéficiaires récupérer les montants débités.

### Vacances d'été : prudence avec les plateformes de réservation en ligne

Les plateformes en ligne sont très utilisées pour les réservations de chambres d'hôtels, de gîtes et autres hébergements locatifs. Toutefois, la *DGCCRF* (Répression des fraudes) met en garde sur le manque de transparence de certaines d'entre elles qui, parfois, ne respectent pas toutes les règles relatives à la protection du consommateur. Elle donne quelques points de vigilance, parmi lesquels la nécessité de comparer les offres sur plusieurs plateformes. En effet, même si les plateformes offrent déjà un comparatif de centaines d'offres, il peut y avoir des disparités d'un site à l'autre, notamment en termes de tarifs et de disponibilité. La *DGCCRF* invite le consommateur à être « véritablement attentif aux détails de l'offre proposée ». Une offre pour un même hôtel peut sembler plus attractive sur une plateforme plutôt qu'une autre, mais certaines prestations peuvent ne pas être incluses, comme le petit déjeuner ou la taxe de séjour par exemple.

La *Répression des fraudes* conseille également de contacter directement l'hôtel pour comparer ses offres à celles présentées sur les plateformes. Certaines indiquent très souvent des mentions comme « plus qu'une chambre disponible » ou « x autres personnes regardent cette offre », incitant le consommateur à réserver au plus vite. Elles affichent aussi parfois des prix barrés avec des tarifs fantaisistes. Or, mieux vaut ne pas se précipiter mais prendre le temps d'étudier les offres pour savoir si elles s'accompagnent réellement d'économies. En contactant directement le professionnel, le consommateur peut vérifier s'il n'y a pas d'autres offres disponibles, éventuellement plus intéressantes.

Quant aux avis clients, là encore, la *DGCCRF* recommande de les comparer sur plusieurs plateformes pour avoir une vision globale. Car même s'il s'agit d'un bon indicateur, la notation peut être biaisée afin d'inciter à la réservation dans un établissement plutôt qu'un autre. Enfin, elle invite le consommateur à bien vérifier les informations saisies au moment de la réservation et à conserver tous les courriels de validation, de réservation et de paiement.

## « Coiffure en lutte » : le collectif qui milite pour plus d'égalité dans les salons

Allons-nous bientôt en finir avec l'affichage des tarifications « homme-femme » dans les salons de coiffure ? C'est ce que souhaite Laura Morandi, coiffeuse dans les Hauts-de-Seine, qui a créé le collectif « Coiffure en lutte » via Instagram, appelant ses collègues à moderniser la profession. Cette dernière souhaite en effet ne plus faire de différence entre homme et femme mais adapter ses tarifs à la longueur des cheveux et au temps de travail que demandent les coupes.

À l'heure actuelle, quand nous franchissons les portes d'un salon mixte, ce n'est pas la coupe qui détermine le prix à la caisse mais le sexe des client.es. Via cette démarche, elle voudrait lutter contre ce qu'elle appelle la taxe rose, c'est-à-dire le fait que « pour une même coupe, une femme paiera toujours plus cher qu'un homme ». Elle propose notamment un barème plus juste, avec les mentions « coupe courte, mi-longue ou longue ». Une revendication très bien accueillie sur les réseaux sociaux, notamment de la part de femmes aux cheveux courts.

Aujourd'hui, le collectif regroupe plusieurs professionnels de la coiffure, mais également des clients, dont certains atteints de pathologies comme l'alopecie (chute des cheveux) ou ayant des textures différentes (cheveux bouclés, frisés ou crépus). Car en plus de la question des tarifs genrés, le collectif souhaite s'attaquer aux défauts de la formation des coiffeurs, qui ne prennent pas en considération la nature même des cheveux. Laura Morandi explique au HuffPost : « Globalement, il n'y a pas eu de gros changements depuis 18 ans. Je sais qu'il y a toujours 4h de permanente, quelque chose que l'on fait vraiment très peu en salon et à côté de ça, ils n'ont pas d'heure de coupe sur cheveux bouclés ». Or les cheveux texturés ont des besoins spécifiques, qui n'ont rien à voir avec ceux réservés aux cheveux lisses. De nombreuses clientes (car il s'agit majoritairement de femmes) sont souvent déçues des prestations des salons de coiffures et craignent même parfois de s'y rendre. Une crainte que ce collectif souhaite balayer en faisant évoluer la profession. « Dans l'ensemble, les salons de coiffure actuels ne correspondent plus aux besoins et attentes des client.es (...) Les codes de la coiffure doivent évoluer vers une liberté, une diversité et une inclusivité de tous les types de client.es et collaborateurs.rices ».

### À voir à la télévision et sur Internet

#### Grands reportages - Escroquerie sur la Toile

Magazine – **Samedi 5 juin 2021** à 13h40 sur TF1

De l'arnaque sentimentale aux faux investissements en passant par la location de vacances imaginaires ou le véhicule d'occasion trafiqué, les malfaiteurs redoublent d'imagination sur le Web.

#### Reportages découverte - Système D pour vacances au bout du monde

Magazine – **Samedi 5 juin 2021** à 14h50 sur TF1

Les vacances représentent un budget important pour les Français. Pourtant, ils sont de plus en plus nombreux à voyager à petit prix. Fini le temps où il fallait casser sa tirelire pour s'offrir des vacances de rêve !

#### Merguez, chipolatas - À vos grils et périls

Documentaire – **Dimanche 6 juin 2021** à 20h50 sur France 5

Avec plus de 24 tonnes vendues chaque année, la chipolata est la grillade star. On en trouve de toutes les sortes, dans les boucheries comme dans les supermarchés.

#### Maïs : pour le meilleur et pour l'épi

Documentaire – **Dimanche 6 juin 2021** à 21h45 sur France 5

Quand on pense maïs, on pense d'abord boîte de conserve, pop-corn, farine ou polenta. Pourtant, ce sont quelque 500 produits de consommation courante qui en contiennent de manière très transformée.

#### Xenius - Comment bien entretenir nos dents

Magazine – **Mercredi 9 juin 2021** à 17h45 sur Arte

Depuis que les scientifiques ont mis en évidence l'incidence du diabète, les praticiens commencent à prendre en compte l'état de santé général de leurs patients.

#### Xenius - Le livre papier, loin d'être obsolète !

Magazine – **Jeudi 10 juin 2021** à 17h45 sur Arte

On ne lit pas moins qu'autrefois, mais le support de lecture a changé. Le cerveau fait-il une différence lorsqu'il lit une information sur un écran ou sur du papier ? En quoi le papier demeure-t-il indispensable ?

#### Envoyé spécial

Magazine – **Jeudi 10 juin 2021** à 21h05 sur France 2

« Très chers colis ! » - Le e-commerce permet de recevoir ses colis d'un clic. Vous êtes insatisfait ? Le « retour produit » vous permet de les renvoyer, mais ce service a un coût écologique. / « La malédiction du pangolin ».

#### Xenius - Tiny Houses

Magazine – **Vendredi 11 juin 2021** à 17h45 sur Arte

Les toutes petites maisons ont la cote. Mais dans quelle mesure le minimalisme résidentiel est-il écologique ?

