

# « REFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE : QUELLES (R)EVOLUTIONS POUR LA FORMATION LINGUISTIQUE ? »



**MISE EN PERSPECTIVE de la conférence  
du 16 octobre 2014 à Paris, avec les résultats  
de l'enquête nationale réalisée auprès des  
entreprises en septembre et octobre 2014**

# PREAMBULE

La conférence organisée conjointement par Berlitz et Telelangue, s'est déroulée le 16 octobre 2014 à Paris. Elle a permis de croiser les avis du Centre Inffo, du Garf, de l'OPCA Intergros et des organismes de formation.

L'objectif, permettre aux entreprises de cerner l'impact de la réforme sur leur stratégie de formation et la manière de la mettre en place avec l'ensemble des acteurs. L'ambition, que les responsables formation et dirigeants repartent avec des actions/recommandations pour mener à bien la réforme en 2015.

La conférence s'est appuyée sur les résultats de l'enquête nationale menée du 11 septembre au 8 octobre 2014 auprès des responsables de formation, DRH et chefs d'entreprises sur le thème : «*Comment les entreprises se préparent-elles à la réforme de la formation professionnelle ?*».

Nous remercions tous nos partenaires d'avoir participé à la réussite de cet évènement :

- Maryline Gesbert, Responsable du service Observatoire-études, Centre Inffo
- Pierre-François Tallet, Juriste Expert, chargé d'études à la Direction Juridique-Observatoire, Centre Inffo
- Dominique Bonnot, Responsable formation Université Safran et membre du Garf
- Jean-Marc Delzors, Délégué Régional, OPCA Intergros
- Sandrine Baslé, Consultante, Qualiview

# Repères méthodologiques de l'enquête

## 1. Contexte et objectifs de l'enquête

- Connaître le ressenti des responsables formation sur les tendances actuelles et les évolutions prévisibles suite à la réforme en cours du 5 mars 2014
- Recueillir les besoins des entreprises en matière de formation professionnelle
- Permettre aux organismes de formation d'adapter leur offre de services aux attentes des entreprises, en particulier pour les formations linguistiques et à distance
- Préciser les attentes des entreprises vis-à-vis des autres acteurs de la formation professionnelle

## 2. Repères méthodologiques

1. Enquête quantitative : consultation par voie d'un questionnaire en ligne sur la période du 11 septembre au 08 octobre 2014. 295 personnes en charge de la formation au sein des entreprises ont répondu au questionnaire d'enquête.
2. Enquête qualitative : sur la base de 12 entretiens téléphoniques avec des responsables RH ou responsables formation, réalisés entre le 2 et le 9 octobre 2014 par Sandrine Baslé, consultante Qualiview. Les éclairages de l'étude qualitative apparaissent par ce symbole ☎

## 3. Descriptif du panel interrogé

La grande majorité des répondants occupe les fonctions de responsable formation ou responsable des ressources humaines (68%), ou de direction (direction générale, direction administrative et financière) pour 16%. Les deux secteurs d'activité les plus représentés sont les services aux entreprises (27%) et l'industrie (24%). L'échantillon présente une répartition équilibrée entre les principaux segments : 36% pour les entreprises de moins de 50 salariés, 30% pour les entreprises entre 50 et 300 salariés, et 34% pour les entreprises de plus de 300 salariés. Une forte majorité des entreprises de l'échantillon exerce une activité à l'international (71%). Elles sont donc très majoritairement concernées par les enjeux de la formation linguistique.

## 4. Précautions méthodologiques sur l'interprétation des résultats de l'enquête

En septembre et octobre 2014, les répondants ne disposent pas encore de tous les éléments juridiques (décrets en attente de parution, négociations paritaires en cours...).

# SOMMAIRE

---

1. Quels impacts la réforme aura-t-elle sur la stratégie de financement des formations dans les entreprises ? ..... page 5
2. Quelles sont les priorités d'achat des entreprises en matière de formations linguistiques et sur quels critères choisir des organismes partenaires ? ..... page 8
3. Vers une plus grande professionnalisation des acteurs de la formation professionnelle ? ..... page 14
4. 12 recommandations pour préparer la réforme ..... page 17

## Partie 1 : Quels impacts la réforme aura-t-elle sur la stratégie de financement des formations dans les entreprises ?

### Rappel sur les nouvelles règles de financement

Les entreprises doivent s'acquitter d'une contribution unique de 1% de la masse salariale au lieu de 1,6% (entreprise de plus de 10 salariés). La nouvelle contribution est à calculer sur les rémunérations 2015 et s'applique à la collecte recouvrée en 2016. Le fléchage passe de trois sections (DIF/plan de formation/CIF) à cinq sections (plan de formation/CIF/fond paritaire/CPF/professionnalisation). Le DIF disparaît au 1er janvier 2015. Le CPF sera opérationnel à la même date et plafonné à 150h. Le solde du nombre d'heures de DIF sera intégré dans le CPF et utilisable jusqu'au 31/12/2020. Le reliquat d'heures sera précisé par l'entreprise aux salariés le 31/01/2015 au plus tard. Les employeurs pourront s'exonérer partiellement de l'obligation de versement du CPF en gardant la quote-part de 0,2% pour financer eux-mêmes le CPF de leurs salariés. Deux conditions à cette dérogation : la signature d'un accord d'entreprise et l'utilisation de ces fonds dans les trois ans suivant la signature de l'accord. Si ces contreparties ne sont pas respectées, le 0,2% du CPF est versé à l'OPCA.

### Les Tendances de l'enquête

#### **En 2015, les entreprises continuent leurs efforts de formation malgré un impact de la réforme**

Pour 63% des répondants, la disparition de l'obligation fiscale n'aura pas d'impact sur leur budget de formation et, pour 46%, ce dernier restera constant.

#### **Le budget pour les formations en langues suit la même tendance et reste un axe de formation stratégique**

Pour 46%, le budget global restera également constant en 2015. Les formations linguistiques seront un axe de formation majeur (60%) et feront partie des formations stratégiques (70%).

### Les entreprises en parlent

#### **☎ Pour les entreprises ayant un budget important, les formations en langues « seront basculées du DIF au plan de formation » en attendant d'être fixées sur le CPF : « parce qu'on est prudents »**

Ceci ne veut pas dire que le budget va automatiquement augmenter mais plutôt que l'entreprise s'adapte en attendant d'être fixée. En effet, même pour ces plus « riches », les managers qui vont récupérer les formations en langues dans le plan, « vont d'abord prévoir les formations obligatoires et, s'il reste du budget, programmer des formations en langues ».

#### **☎ La réforme ne va pas changer le poids des langues par rapport à son poids avant la réforme**

Elles resteront stratégiques si c'était le cas avant la réforme et, dans ce cas, elles seront plutôt dans le plan de formation.

En revanche, si l'apprentissage des langues n'était pas considéré comme stratégique avant la réforme, il y a plus de chance qu'elles aient été intégrées au DIF. Dans ce cas, les salariés pourront bénéficier de formations en langues si celles-ci figurent sur la liste des formations CPF.

## Partie 1 : Quels impacts la réforme aura-t-elle sur la stratégie de financement des formations dans les entreprises?

### Les Tendances de l'enquête

**Le financement du plan de formation se fera principalement à égalité par les OPCA et par les entreprises (65% en cumulé).**

**Toutefois, le manque de visibilité sur les dispositifs financiers et le CPF pourrait modifier en profondeur leur stratégie.**

63% des répondants s'estiment insuffisamment informés sur la réforme. Certains pensent que cela risque d'influer sur la répartition de leur budget entre le CPF et le plan de formation.

#### **Une communication interne en attente**

85% des répondants n'ont pas encore communiqué sur la réforme. Ils l'envisagent lorsqu'ils seront fixés sur les modalités manquantes, telles que la liste des formations éligibles, le fonctionnement, le financement et les certifications.

#### **Pas d'accord d'entreprise sur le CPF en 2015**

Seulement 6% le prévoient.

### 📞 Les entreprises en parlent

📞 Cette attente d'informations n'est pas satisfaisante pour les entreprises qui la subissent. Elles envisagent de communiquer en interne sur la réforme et ses conséquences, en fin d'année, uniquement quant elles seront fixées, en particulier sur :

- La liste des formations éligibles
- Le fonctionnement et le financement : « *Déjà il faudra que je communique sur le process ; aujourd'hui ils demandent un DIF, c'est clair car j'ai mis des formulaires en place, ça n'existait pas quand je suis arrivée ; et j'ai sélectionné des organismes spécifiques pour le DIF, dans 3 mois, on verra...* »
- La durée des formations
- Le déroulé administratif : « *J'espère que ce sera plus facile de déclencher une formation* »
- Les certifications

# Partie 1 : Quels impacts la réforme aura-t-elle sur la stratégie de financement des formations dans les entreprises?

## Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

### 1- Les perspectives sur le budget formation des années à venir

#### Centre Inffo – Pierre-François Tallet, Juriste Expert, chargé d'études à la Direction Juridique-Observatoire

Avec la disparition de l'obligation fiscale, les entreprises peuvent être tentées de baisser leur budget de formation mais cela avec un risque social et juridique. Car rappelons que sur la contribution unique de 1% nous passons d'une obligation fiscale à une obligation de former.

#### OPCA Intergros – Jean-Marc Delzors, Délégué Régional

Avec les nouvelles règles de financement, il y aura une baisse sensible des collectes, donc moins de fonds dans les OPCA. Si les entreprises

veulent espérer une réversion, nous leur conseillons de travailler avec l'OPCA de leur branche métier même si la participation est libre.

#### Garf : Dominique Bonnot, Responsable formation Université Safran et membre du Garf

Les entreprises qui savent que la formation est un investissement ne baisseront pas leur budget. Par ailleurs, une plus grande liberté est laissée au choix des modalités de formation, ce qui peut motiver à effectuer des achats pertinents et plus efficaces.

### 2- Quelle stratégie de financement appliquer aux formations linguistiques ?

#### Centre Inffo - Pierre-François Tallet

Deux sources de financement sont possibles, le plan de formation et le compte professionnel de formation. Le CPF sera mobilisable à condition que les formations linguistiques soient éligibles dans le socle commun de connaissances et de compétences (S3CP), ou dans l'inventaire, ce qui pourrait être le cas dans la mesure où la formation en langues fait appel à des compétences transversales indispensables. La liste sera publiée d'ici la fin de cette année. Il reste toutefois à définir dans quelle catégorie elles s'inscrivent, soit en catégorie 1 (adaptation au poste de travail) ou en catégorie 2 (maintien dans l'emploi et développement des compétences).

#### Garf - Dominique Bonnot

Pour les entreprises dont la formation en langues est stratégique, les heures de DIF seront intégrées au Plan. En revanche, ce qui va disparaître temporairement, c'est l'initiative du salarié qui va basculer à nouveau vers l'initiative de l'entreprise.

#### Berlitz/Telelangue – Laurent Hayat, Directeur du Développement

Les entreprises pourraient être tentées de baisser leur budget. Pour les grandes entreprises, en 2015, cela ne changera pas car elles ont pour la plupart déjà fait leur plan et leur budget. Mais dès la fin de l'année prochaine, Les directions financières attendront des justifications de retours sur investissement sur la base d'indicateurs de performance. Cette attitude devrait être favorable à la FOAD, qui bénéficie d'un rapport qualité/prix avantageux, et à l'émergence de système de formation plus riche intégrant l'apprentissage informel avec ses pairs, *on the job...*

## Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat des entreprises en matière de formation linguistique et sur quels critères choisir les organismes partenaires ?

### Focus : les implications de la réforme sur l'offre de formation

#### La notion d'action de formation évolue

- **La FOAD** (Formation Ouverte A Distance) est désormais prise en compte : « En fonction des besoins de la personne ou des contraintes de l'entreprise, la formation peut être continue ou séquencée, présentielle ou à distance, de durée variable et encadrée ou non par un formateur ».
- Les **pré-requis dans le programme de formation sont généralisés**: « Les actions de formation professionnelle sont réalisées conformément à un programme pré-établi qui, en fonction des objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre, ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats ».
- Le **temps de production du stagiaire entre les cours** est pris en compte.
- Période de professionnalisation : « La durée minimale est fixée à 70 heures, réparties sur une période maximale de douze mois calendaires. »

#### Les certifications / qualifications rattachées au CPF

Les formations éligibles au CPF sont issues des « sources » suivantes :

- Socle commun de connaissances et de compétences (S3CP)
- Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)
- Certificats de Qualification Professionnelle des branches ou interprofessionnelle (CQP)
- Inventaire des certifications et habilitations correspondant à des compétences transversales exercées en situation professionnelle. Cet inventaire sera livré par la commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) pour la fin de l'année 2014.

#### La qualité des formations

« La loi prévoit que les services de l'Etat disposeront d'outils plus efficaces pour contrôler le bien-fondé des dépenses d'apprentissage et de formation professionnelle. Les OPCA devront s'assurer de la qualité des formations sur la base de critères partagés. »

## Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat des entreprises en matière de formation linguistique et sur quels critères choisir les organismes partenaires ?

### Les Tendances de l'enquête

#### **Une demande de formations plus adaptées, ciblées et flexibles**

57% attendent des formations sur mesure. Par ailleurs, 62% veulent des formations flexibles, et adaptées au poste de travail pour 49%.

#### **Une nette évolution vers des formations mixtes, aux dépens du présentiel**

46% des personnes interrogées souhaitent évoluer vers des formations mixtes avec du présentiel ou du distanciel. Le 100% présentiel ne remporte plus que 8% des suffrages.

#### **Une timide demande de certification**

38% des répondants ne se prononcent pas, car ils n'ont pas encore une vision claire de la certification. Cependant, moins de 35% manifestent leur intérêt pour une certification sur l'atteinte de niveau et/ou sur l'atteinte des compétences.

### Les entreprises en parlent

☎ Les entreprises accordent une importance accrue à la capacité d'adaptation des organismes de formations aux besoins réels de l'entreprise et de chaque apprenant. Ils prévoient des formules en fonction des besoins pré-définis selon les différents types de salariés.

#### **☎ Leur choix des méthodes (blended, e-learning, présentiel...) est indépendant de la réforme**

Cela peut dépendre du contexte de l'entreprise : par exemple, la formation peut être programmée « à l'extérieur » pour que les « salariés ne soient pas happés par leur quotidien » ou « cela peut dépendre de la localisation du site », etc.

Ensuite, tout dépend du profil de l'apprenant : « c'est un accompagnement différent pour chaque personne », « nous avons créé une typologie de profils pour mieux répondre aux besoins », qui est caractérisée par le niveau, la fonction (notamment sédentaire, itinérant), les objectifs, le niveau d'urgence.

Pour certains, tout est obligatoirement en *blended*, car il n'est plus pensable de n'être que présentiel ou que e-learning (« les nouvelles méthodes sont toutes des dispositifs *blended* »).

☎ **La définition d'une formation certifiante n'est pas claire dans leur esprit** : par exemple, certaines entreprises donnent une certification (non officielle) au salarié après chaque formation. Dans tous les cas, « c'est aux décrets de définir ce qu'on entend par certifiante ou qualifiante ».

☎ **Les évaluations, c'est un sujet important mais la solution n'est pas encore trouvée car « c'est compliqué »**. En pratique, aucun n'a de solution vraiment satisfaisante au sujet de « l'impact sur la performance de la tenue du poste ».

## Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat des entreprises en matière de formation linguistique et sur quels critères choisir les organismes partenaires ?

### Les Tendances de l'enquête

#### **Pratiques d'achat : les entreprises restent fidèles à leurs prestataires en 2015**

67% des répondants continuent de travailler avec leurs prestataires actuels, indépendamment des critères de certification et de qualité. 33% effectueront une mise en concurrence par des appels d'offres et 29% privilégieront des achats négociés par les OPCA.

#### **Les critères différenciateurs dans le choix d'un partenaire : les coûts horaires et un engagement sur les résultats**

Pour 75%, le coût horaire reste une préoccupation majeure des responsables de formations. Ce critère est à mettre en perspective avec l'exigence d'un engagement sur les résultats pour 63% d'entre eux.

#### **Un conseil/accompagnement à toutes les étapes d'un projet**

Les entreprises recherchent une facilité de gestion/suivi (51%) et un conseil/accompagnement adapté aux besoins spécifiques de l'entreprise (44%).

### Les entreprises en parlent

#### **La réforme ne va pas changer les pratiques d'achat**

Certains mentionnent le rôle grandissant des achats : pour « *mettre en concurrence et obtenir le meilleur prix* ». Lorsqu'ils effectuent un appel d'offres, la plupart appellent les organismes de formation qu'ils connaissent déjà et ils ne veulent pas multiplier le nombre de prestataires.

#### **Les critères essentiels dans le choix d'un prestataire sont le sérieux de la mise en place, la capacité d'adaptation, l'efficacité, le prix :**

- L'écoute et le « **sérieux de la mise en place** », « *faire passer un test très long, quelque chose de très sérieux pour vraiment fixer le niveau et les objectifs afin de bien définir la formation, le format et le formateur* », « *On est à la limite de l'organisation et du management* », « *On reçoit des besoins et on cible des nécessités pour **développer des compétences*** ».
- **La réactivité et la proximité** dans la réalisation : par exemple, ne pas avoir à demander si un salarié n'assiste pas aux formations.
- **L'efficacité des formations** : « *ce qui m'intéresse c'est le résultat* ».
- **Le prix** : « *L'idéal serait que l'organisme nous donne directement le bon prix sans qu'on ait à quémander* ».

#### **Les entreprises semblent vouloir déléguer bon nombre de leurs prestations**

« *C'est leur métier* »..., « *ils sauront mieux définir les besoins que nous* »..., « *cela représente un gain de temps...j'aimerais idéalement n'avoir qu'un seul interlocuteur pour tout le territoire* ».

Un autre point essentiel est de décharger l'entreprise de la partie administrative et la mise en œuvre ; « *que je n'ai pas à m'en occuper jusqu'à la réception de la feuille de présence* ».

## Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat des entreprises en matière de formation linguistique et sur quels critères choisir les organismes partenaires ?

### Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

#### 1- Les priorités d'achat

##### Garf - Dominique Bonnot

Aujourd'hui, Il est nécessaire de proposer des formations sur-mesure et rattachées à des compétences métiers. Pour cela, une réflexion en amont est à conduire entre les entreprises, les organismes de formation et les OPCA pour inscrire la compétence linguistique dans le référentiel des emplois. Comme dans une GPEC linguistique, il s'agit de définir de manière précise une cartographie des compétences linguistiques par poste, de comprendre les objectifs réels d'une formation demandée, et mettre en place le parcours le mieux adapté. Dans ce sens, je pense que le multimodal peut être adapté car il se modélise en fonction du profil et permet d'accéder à l'enseignement facilement. Une réflexion en aval est également nécessaire car le salarié est, avec la réforme, au centre d'une problématique de qualification et de certification en lien avec l'exercice de son métier. La formation doit se traduire par un résultat mesurable au travers d'une certification qui prend en compte le niveau et les compétences en lien avec son contexte professionnel.

##### OPCA - Intergros - Jean-Marc Delzors

L'OPCA qui devient un acheteur de formation, recherche à optimiser au maximum les coûts, tout en apportant des formations de qualité. Nous demandons à un organisme de formation d'intervenir dès l'amont avec une analyse des besoins, des conseils en ingénierie et pas uniquement de vendre de la formation standard. Le fléchage des financements et des fonds mutualisés sera tourné vers ces organismes de formation que nous référencerons. Par ailleurs, en tant que garant de la qualité des formations, nous considérons que la labellisation devient un critère important. Sont à mettre en œuvre des outils d'évaluation mois par mois pendant le parcours. L'évaluation mesurera notamment la capacité de mise en application sur le poste de travail afin de permettre au salarié de développer ses compétences et de répondre aux exigences de l'entreprise par rapport à un poste de travail donné.

## Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat des entreprises en matière de formation linguistique et sur quels critères choisir les organismes partenaires ?

---

### Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

#### 1- Les priorités d'achat (*suite*)

##### Berlitz/Telelangue - Laurent Hayat

Pour répondre aux besoins de nos clients, nous renforcerons des services d'amont en aval, et notre rôle de conseil en GPEC linguistique :

- Définir les objectifs de l'entreprise, favoriser la mise en place d'une cartographie métier dédiée à l'entreprise définissant clairement les objectifs d'opérationnalité et les objectifs des formations rattachées. C'est un vrai investissement pouvant représenter 10 à 20% du budget formation mais qui permettrait d'obtenir un meilleur ROI ;
- Viser l'opérationnalité, enrichir nos programmes ciblés et contenus métiers
- Mettre en place en amont et en aval des outils d'évaluation des compétences *on the Job*. Nous disposons déjà d'un *Audit Online* auquel nous avons rajouté une nouvelle brique orale. L'idée serait d'évaluer le stagiaire en situation : définir le temps, l'acuité et la performance dans une situation précise (Exemple rédiger un compte rendu de réunion, faire une présentation...) et ce en amont et en aval de la formation.
- Proposer des modalités adaptées aux besoins du moment. Ces modalités seront synchronisées pour les rendre interopérables et feront appel à tous les canaux afin que la formation arrive au bon moment, c'est ce que nous appelons le Live Learning.

## Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat des entreprises en matière de formation linguistique et sur quels critères choisir les organismes partenaires ?

---

### Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

#### 2- Les services et les critères différenciants dans le choix d'un partenaire

##### **Garf - Dominique Bonnot**

Le choix d'un prestataire se fait sur la confiance. Celle-ci se mesure à la capacité de comprendre les problématiques et à proposer des solutions adaptées tout en tenant compte des contraintes de prix et des dispositifs possibles à mettre en place. Elle se mesure aussi à la précision des programmes proposés et la capacité de proposer un résultat tangible en un minimum de temps.

##### **OPCA - Intergros - Jean-Marc Delzors**

Sachant que nous proposons des achats de formation « clés en main » pour éviter que les responsables de formation perdent du temps et que nous voulons fournir des formations de qualité, nous avons les exigences en rapport. Nous souhaitons des services en ligne pour simplifier la gestion administrative et des indicateurs de performance pour tracer le bon déroulement.

##### **Berlitz/Telelangue - Laurent Hayat**

Pour gagner cette confiance, nous avons conscience qu'un organisme de formation se démarquera en devenant une société de conseil et non un offreur de formation.

Il devra être un intégrateur/assembleur de l'ensemble des services : proposer une offre globale et innovante de formation ; offrir un accompagnement à 360° dans le déploiement et le transfert vers des modes d'apprentissage plus efficace, renforcer l'accompagnement et suivi des stagiaires individuellement. Simplifier la gestion par la GED pour les OPCA et les entreprises. Mesurer le ROE/ROI : cette démarche vise à une garantie de résultats et non plus à une garantie de moyens. En amont, cela permettra d'orienter les stagiaires, et de ne pas accepter d'inscriptions si le besoin et l'objectif ne sont pas suffisamment clairs, réfléchir avec les branches sur la qualification et la certification. En aval, il s'agit bien sûr de dresser un bilan sur les résultats obtenus au regard du budget investi.

## Partie 3 : Vers une plus grande professionnalisation des acteurs de la formation professionnelle ?

### Un nouveau rôle à inventer pour tous les acteurs de la formation professionnelle

#### Les Tendances de l'enquête

##### **Un rôle multiple pour les entreprises : orienter, négocier, créer et piloter**

Les responsables de formation auront un rôle plus stratégique dans la négociation du budget (32%), d'orienteur pour les salariés (69%), et technique dans l'ingénierie de formation (31%).

##### **L'OPCA, un intermédiaire de plus en plus incontournable pour informer, simplifier, financer et accompagner les entreprises en assurant un rôle de conseil**

Il assurera également un rôle d'acheteur de formation et de garant de la qualité des informations. A ce titre, la moitié des entreprises a déjà contacté un OPCA et une grande majorité privilégie son OPCA de branche (88%).

29% des répondants privilégieront des achats de formation auprès des organismes référencés par les OPCA.

#### ☎ Les entreprises en parlent

##### **☎ Ils se renseignent sur la réforme, surtout auprès des OPCA et des représentants des branches professionnelles**

**L'OPCA a une place stratégique : certains en attendent beaucoup :** « Sur la réforme, je vais écouter d'abord l'OPCA de branche, bien sûr », « D'ailleurs, in fine, quand la réforme sera en place, je pense que la plupart des entreprises vont laisser l'OPCA gérer le CPF, même si elles ont la possibilité de le gérer elles-mêmes ».

## Partie 3 : Vers une plus grande professionnalisation des acteurs de la formation professionnelle ?

### Un nouveau rôle à inventer pour tous les acteurs de la formation professionnelle

#### Les Tendances de l'enquête

**Professionnalisation renforcée pour les organismes de formation, et créativité recherchée en particulier pour les formations linguistiques**

Il leur faudra créer de nouvelles offres et devenir des experts dans le conseil, l'accompagnement et l'ingénierie de formation.

46% des entreprises souhaitent acheter des formations mixtes avec du présentiel ou du distanciel.

**Les prestataires de formation devront proposer des certifications toujours plus adaptées aux besoins opérationnels et spécialisés des entreprises**, mais aussi pour proposer une évaluation du niveau linguistique (23%) et/ou de l'acquisition de compétences (21%) à chaud et à froid, en faveur d'un label qualité (35%).

#### ☎ Les entreprises en parlent

☎ **Il est conseillé aux organismes de formation d'être en contact direct avec l'OPCA :**

- « Il faudrait qu'ils se renseignent sur les priorités de la branche ; est-ce que cela peut être payé par les OPCA ? Et au besoin qu'ils reformulent leur offre ».
- En amont, il est important de se faire connaître auprès des OPCA, avec un vrai travail de lobbying : « L'organisme de formation fera ses propositions à l'OPCA plutôt qu'à l'entreprise ».

En effet, ils ne savent pas si les OPCA pourront choisir tel organisme plutôt que tel autre. Dans tous les cas, les organismes de formation doivent se rapprocher des OPCA s'ils veulent adresser le marché du CPF.

## Partie 3 : Vers une plus grande professionnalisation des acteurs de la formation professionnelle ?

### Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

#### OPCA Intergros : Jean-Marc Delzors

Pour l'OPCA Intergros, ses missions principales sont :

- Accompagner les branches pour les professionnaliser dans la démarche ;
- Former ses propres équipes pour gérer les formations de manière simple et développer des outils de simplification de la gestion par la dématérialisation ;
- Acheter des formations pour les mutualiser ;
- Contrôler des entreprises qui mettraient en place des accords au titre du CPF avec des outils qui seront transmis aux entreprises.

#### Garf : Dominique Bonnot

Pour le Garf, il faut que les responsables de formation au sein des entreprises soient en contact avec leur OPCA et être en veille sur les décrets. Ils doivent informer les salariés. Mettre en place les entretiens professionnels en unissant la connaissance métier dans son évolution, et l'histoire de la personne dans son parcours professionnel afin d'identifier des projets. Il faudra pour cela accompagner les managers par la mise en place de nouveaux outils RH (entretiens, état des lieux tous les 6 ans...). Il faut également développer une stratégie de développement des compétences dans l'entreprise via des actions de formation pertinentes.

#### Berlitz/Telelangue : Laurent Hayat

Les organismes de formation devront :

- Ne pas rester arc-boutés sur une seule modalité de formation et développer des offres pédagogiques permettant d'immerger l'apprenant dans son environnement avec des solutions de type « live learning »
- Elargir leur offre de service et travailler en collaboration avec les OPCA/OF/entreprises pour simplifier la gestion
- S'engager sur les résultats et mesurer le ROE/ROI pour faire de la formation un investissement et pas une dépense
- Développer une logique métier pour les actions de formation
- Co-construire une offre certifiante avec les évaluateurs actuels
- Nouer des partenariats transversaux avec des sociétés de formation en management, bureautique, métiers, etc.. afin de proposer des parcours plus longs mais qui englobent une brique de chaque compétence-clé
- Adapter leur stratégie marketing et commerciale afin de :
  - Faire des OPCAS de véritables partenaires ;
  - Présenter une offre différenciée pour les grands groupes encadrée par un accompagnement à 360°, apporter du conseil et des modules sur étagère aux TPE;
  - Adopter une stratégie de partenariat pour les particuliers, les chômeurs...afin de construire des parcours en lien avec l'AFPA, Pôle Emploi, etc...

Tout comme le salarié sera acteur de sa formation, nous devons être acteurs de cette réforme

## Partie 4 : 12 recommandations pour préparer la réforme

---

### Les recommandations pour se préparer à la réforme de la formation professionnelle

#### Se rapprocher de son OPCA de branche

Les responsables de formation doivent **se rapprocher de leur OPCA de branche** pour **connaître le choix des formations éligibles** dans le compte personnel de formation. Ensemble, ils pourront **définir les différents scénarios possibles de financement**. Il est conseillé de travailler avec un seul OPCA, même pour la partie libre, si vous souhaitez une réversion.

#### Mobiliser la direction de l'entreprise à poursuivre l'investissement dans la formation

Il faut se préparer à aller vendre la formation en interne et **valoriser la formation en tant qu'investissement**. Pour cela, travailler en amont avec votre prestataire sur des indicateurs de performance permettant de mesurer au final le ROI des formations.

#### Préparer les managers à l'entretien professionnel

**Dès maintenant**, les managers doivent être préparés à **appréhender l'entretien professionnel rénové** qui est devenu **obligatoire**. Il est assorti d'un **état des lieux** qui doit être effectué **tous les 2 ans**. Il faudra **faire apparaître** dans son contenu au moins **2 des 3 indicateurs de la progression salariale ou professionnelle**, sinon un abondement correctif sera appliqué.

#### Communiquer en interne sur la réforme

- Dès maintenant et, **au plus tard, avant fin novembre**, communiquer aux salariés le fait qu'ils puissent utiliser **leur DIF**.
- **Avant fin décembre, communiquer** sur **les grandes lignes** de la réforme, notamment sur le CPF afin d'**orienter les salariés**.
- Informer les salariés au plus tard au 31 janvier 2015 sur leur solde DIF.

#### Mettre en place un programme d'accompagnement pour le salarié

Prévoir un processus d'accompagnement à destination des salariés **sur l'auto-saisine de leur droit sur le site de la Caisse des Dépôts**.

#### Co-construire la formation avec les organismes de formation et les OPCA

Pour fixer des objectifs de formation et demander que **l'évaluation** fasse partie intégrante du **parcours pédagogique**.

## Partie 4 : 12 recommandations pour préparer la réforme

---

### Les recommandations pour bien diagnostiquer les besoins et optimiser ses achats en matière de formations linguistiques

#### Optimiser sa procédure d'achat

Un **travail de réflexion** est à réaliser au sein des entreprises **pour optimiser la procédure d'achat via un schéma directeur**. Pourquoi souhaitons-nous former ? Pour acheter tel type de formation, pour qui, quand ? Quels sont les résultats opérationnels attendus ? Quels indicateurs **mettre en avant** ?

#### Diagnostiquer ses prestataires de formation

Avec vos prestataires habituels, demander des bilans précis pour mesurer le ROI des formations et inciter à de nouvelles propositions plus innovantes. Avec des prestataires potentiels, les mettre en concurrence au travers d'appels d'offres. Le but étant **d'être au plus près des pratiques pédagogiques qui évoluent rapidement**.

#### Déléguer un certain nombre d'actions à l'organisme de formation

Travailler avec des organismes spécialisés pour leur déléguer un certain nombre d'actions :

- Partie diagnostic, car à **chaque contexte et niveau correspond une pédagogie optimale**
- Pédagogie
- Déploiement et suivi, notamment avec l'utilisation de la GED (gestion électronique de documents), qui vous apportera un gain temps.

#### Définir les compétences « métier » à atteindre

Bien définir les **objectifs « business » de la formation en langues** (exemples : « tenir une réunion », « répondre au téléphone », « rédiger des documents ») et qu'il soit possible **d'évaluer l'efficacité de la formation *in fine***.

#### Intégrer des modalités en *Blending learning* pour un apprentissage des langues plus efficient

Eviter de se contenter du présentiel, mettre en place une **partie en ligne ou par téléphone**, qui **allège le dispositif**, le rend **plus agile** et **oblige l'apprenant à contribuer activement à l'apprentissage de la langue**.

#### Centrer l'apprentissage sur les compétences « *on the job* »

Accompagner la formation d'une **mise en situation réelle par le salarié** (au niveau de ses fonctions) **par rapport à ses objectifs « business »** (éviter les formations décorrélées de la mise en situation).