

PREAMBULE

La conférence organisée par Berlitz-Telelangue, s'est déroulée le 24 novembre 2015 à Paris. Elle a permis de faire un premier bilan de la réforme et du CPF pour les formations en langues, d'échanger les bonnes pratiques et d'analyser les stratégies possibles pour 2016. Elle a croisé les avis du Centre Inffo, du groupe Zodiac Aerospace, d'Opcalia et de Berlitz-Telelangue.

La conférence s'est appuyée sur les résultats de l'enquête nationale menée du 01 octobre au 10 novembre auprès de 220 responsables de formation, DRH et chefs d'entreprises sur le thème : « Quel Bilan 2015 de la réforme et du CPF pour les formations en langues ? Quelles stratégies pour 2016 ? ».

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

Maryline Gesbert, Responsable du service Observatoire-études, Centre Inffo

Valérie Michet : Juriste expert, Centre Inffo

Sophie Neuville : Chargée de mission emploi et formation, ZODIAC Aerospace :

Olivier Gauvin : Directeur offre de formation, Opcalia

Sandrine Baslé, Consultante, Qualiview



REPERES METHODOLOGIQUES DE L'ENQUETE

1. Contexte et objectifs de l'enquête

- Connaître le ressenti des responsables formation sur les tendances actuelles et les évolutions prévisibles pour 2016 suite à la réforme.
- 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 01 octobre au 10 novembre 2015. 220 personnes en charge de la formation au sein des entreprises ont répondu au questionnaire d'enquête.
2. Enquête qualitative via des entretiens téléphoniques avec des responsables RH ou responsables formation, réalisés entre le 06 novembre et le 17 novembre 2015 par la société Qualiview. Les éclairages de l'étude qualitative apparaissent par ce symbole ☎

3. Descriptif du panel interrogé

La 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 21%. Tous les secteurs d'activité sont représentés. L'échantillon présente une répartition équilibrée entre les principaux segments : 36% pour les entreprises de moins de 50 salariés, 27% pour les entreprises entre 50 et 300 salariés, et 37% pour les entreprises de plus de 300 salariés. Une forte majorité des entreprises exerce une activité à l'international (72,53%). Elles sont donc très majoritairement concernées par les enjeux de la formation linguistique.

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

Forte proportion d'entreprises ayant une activité à l'international (72,53 %) => représentativité relative de l'échantillon par rapport à l'ensemble du tissu économique français.

SOMMAIRE

1. Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015 et quelles perspectives pour 2016? p 5
2. Quelles sont les priorités d'achat des entreprises et les services attendus en matière de formations linguistiques? p 8
3. Vers une professionnalisation croisée des acteurs de la formation professionnelle? p 18



THEME 1

Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015, quelles perspectives pour 2016 ?



Partie 1 : Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015 et quelles perspectives pour 2016 ?

Etat des lieux et chiffres de la réforme

- Décret qualité paru le 1^{er} Juillet 2015
- Texte attendu sur l'abondement du CPF pour les travailleurs en situation d'handicap en poste dans les services d'aide par le travail
- Texte attendu sur l'abondement du CPF par le compte C3P, compte personnel de prévention de la pénibilité
- Texte attendu sur la mobilisation du CPF pour l'accompagnement VAE sachant que le 1^{er} CPF a pourtant été mobilisé dans ce cadre
- Texte attendu sur l'obligation pour les régions d'accompagner les individus sans qualification à un premier niveau de qualification. Ce droit sera probablement saisi par le compte personnel d'activité CPA.
- 101 738 dossiers CPF validés au 1er novembre 2015. dont 75% concernent les demandeurs d'emploi.
- Durée moyenne des formations financées = 160h. Ce qui signifie que les dispositifs d'abondement sont déjà effectifs
- Le TOEIC et le BULATS principalement mobilisés par les salariés

Les tendances de l'enquête

En 2015, un budget qui reste constant pour 40% des répondants, en baisse pour 24% et en hausse pour 22%

Parmi ceux dont le budget est constant, certains déclarent que la diminution risque de se concrétiser en 2016 avec les nouvelles règles de financement

Une baisse plus marquée pour les formations en langues.

La baisse est plus importante et supérieure de 17 points aux prévisions de l'étude de 2014 (26,70% contre 10,61%).

Une répercussion sur les dépenses de formation.

Diminution des dépenses pour 26% des entreprises, augmentation des formations internes pour 34% et recherche de financements complémentaires pour 32%

☎ Les entreprises en parlent

☎ « Avec la réforme, les entreprises ne dépenseront pas toujours moins mais les responsables formation savent que c'est désormais possible :

« La diminution de l'obligation est négative, puisque les patrons dépenseront parfois moins. »
« Il ya le risque de diminution du budget surtout au sein des petites entreprises. » « 2015 a été une année blanche, le temps de mise en place de la réforme, en attendant d'obtenir les financements mutualisés de 2016 ». « A force d'attendre pour savoir à quoi s'en tenir, c'est trop tard pour le plan ». « Nous avons augmenté le budget de 3% pour maintenir le niveau de dépense ».

☎ Les responsables formation interrogés tentent d'intégrer le CPF dans une stratégie globale de formation.

Ils essaient de récupérer ce financement du CPF dans le cadre général du plan de formation, afin de ne pas « perdre la main » : « Le CPF est un financement, et on fait une globalité ».

Partie 1 : Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015 et quelles perspectives pour 2016 ?

Les tendances de l'enquête

Une tendance liée à la complexité de la réforme, la baisse des financements et la lente mise en route du CPF

28% des répondants invoquent la complexité de la réforme ; 27% la baisse des forfaits de remboursement, 18% la disparition de l'obligation fiscale. Concernant le CPF, près de 75% des entreprises regrettent la lenteur de parution des formations, 68% les difficultés de mise en place, 59% le manque de clarté concernant l'articulation des financements, 50% des formations inadaptées à leurs besoins, 33% le rallongement des délais de prise en charge.

Une gestion du CPF au fil de l'eau en attendant les débloquages.

53% des répondants ont une stratégie d'attente se manifestant par une gestion du CPF au fil de l'eau. Ce sont en partie ces mêmes entreprises qui ont gelé les formations non prioritaires anciennement Dif. D'autres ont basculé une partie des formations en langues dans le plan mais aimeraient pouvoir les transférer dans le CPF en 2016 si les processus de gestion sont finalisés.

Les entreprises en parlent

☎ La mise en œuvre de la réforme est complexe, pour plusieurs raisons.

Ils ne sont pas tous bien informés : « Mon rôle est d'accompagner les salariés mais ils ne s'adressent pas à moi car ils ne savent pas. Et moi-même je ne sais pas. » De plus, la mise en place de formations éligibles au CPF est compliquée car ils n'ont plus la main. C'est désormais le salarié qui doit s'en occuper, mais celui-ci est découragé et ne trouve souvent pas d'aide chez les responsables formation. Les listes de formations éligibles au CPF sont trop limitées. Cela complique la mise en œuvre du CPF. Cela est aussi renforcé par des freins administratifs : les délais sont longs et l'organisation chaotique. Enfin, le CPF est un mode de financement qui échappe aux responsables formation. Pour ces derniers, c'est frustrant, car ils perdent de la marge de manœuvre. La mise en œuvre du CPF est donc cherchée dans une optimisation de leurs budgets par rapport au cadre légal.

☎ Le choix est souvent fait de « mettre les langues dans le CPF » afin d'économiser cet argent sur le plan de formation : « Je ne veux plus d'anglais dans le plan : l'anglais, ça doit être dans le CPF. Je ne veux pas perdre cet argent. » (Comprendre : l'argent versé à l'OPCA) ; « On est davantage financés si on fait passer les langues dans le CPF que si on les fait passer dans le plan. »

Partie 1 : Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015 et quelles perspectives pour 2016 ?

Les tendances de l'enquête

Peu de CPF entrepris. Néanmoins les dossiers en cours ont démarré

Seulement 50% des entreprises répondantes ont entrepris des formations CPF. Aucun salarié ou – de 1% ont demandé une formation CPF. 80% des dossiers en cours sont validés et ont démarré car la gestion des demandes commence à se rôder.

Une formation CPF sur deux est une formation en langues.

Les certifications en langues ont été éligibles bien avant d'autres disciplines et 30% des formations anciennement DIF étaient des formations en langues

Des actions d'accompagnement sur le CPF

Outre des actions de communication interne pour 62 % des personnes interrogées, 33% sont allés plus loin en guidant les salariés dans leurs inscriptions ou en les mettant en relation avec leur OPCA même s'ils ne sont pas censés s'occuper du CPF hors temps de travail.

Les entreprises en parlent

 **Si le CPF est utilisé en grande majorité pour les formations en langue, cela est souvent dû à un manque de formations dans d'autres domaines.** La plupart des formations éligibles au CPF ne correspondent pas aux besoins des entreprises : « À mes salariés surdiplômés, qu'est-ce que je peux leur faire faire comme formation certifiante, mis à part des langues ? ». Les autres domaines cités sont : les certifications bureautiques/Microsoft, et la VAE, mais de manière très minoritaire par rapport aux langues.

 **Les responsables formation n'ont pas, en théorie, à s'occuper de leurs formations CPF.** Cependant, devant la difficulté de mise en œuvre, les entreprises interrogées ont mis en place un accompagnement plus ou moins poussé des salariés, allant de la simple information par de la communication sur les grandes lignes de la réforme, à l'organisation de conférences, de points RH avec les managers, de tutoriels étape par étape. Ils considèrent que c'est dans leur intérêt et dans l'intérêt de l'entreprise de conseiller les salariés dans leur choix et de les accompagner.

Partie 1 : Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015 et quelles perspectives pour 2016 ?

Les tendances de l'enquête

Une stratégie d'attente qui se poursuit en 2016.

Les entreprises interrogées ne prévoient pas d'accord d'entreprise ou d'accord avec leur OPCA, ni d'internaliser le CPF (0,2%), ou encore d'entamer une politique d'abondement car ils appréhendent les conséquences de la fin de l'imputabilité ou bien ils disent ne pas savoir.

Des améliorations attendues concernant la simplification des process et l'optimisation de l'offre éligible au CPF.

Meilleure visibilité des formations mentionnée par 66% des entreprises, simplification des process (58%), élargissement de l'offre à des formations ciblées métiers et de plus courte durée (56%), coordination OPCA/Caisse des dépôts (32%), réduction des délais de prise en charge.

Les entreprises en parlent

Les responsables formation interrogés ne prévoient pas d'accord formel avec leur OPCA mais considèrent que renforcer les liens avec eux est essentiel, d'autant plus avec la réforme, car leur rôle s'est accru.

Ils considèrent surtout qu'un lien fort entre l'OPCA et les organismes de formation devrait se créer pour faciliter l'accès aux formations éligibles au CPF : « Il faut que les organismes de formation soient en phase avec les OPCA et prennent contact avec eux ».

Les listes de formations éligibles au CPF sont trop limitées selon les entreprises

Ils souhaiteraient y trouver davantage de formations utiles pour leurs salariés en plus des langues. Par exemple, une personne interrogée dans la branche courtage/assurance confirme que « mes salariés sont dans des services haut de gamme et n'ont pas besoin de qualifications en plus. Donc il n'y a que les langues. ». Ils sont donc en attente d'autres formations éligibles au CPF, mais aussi d'une meilleure visibilité des formations éligibles

Partie 1 : Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015 et quelles perspectives pour 2016 ?

Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

1. L'impact de la réforme sur le budget de formation, les optimisations financières possibles

Centre Inffo - Valérie Michelet, Juriste expert

Avec la réforme, l'acte formatif est à réinventer du point de vue financement. Le conseil que je donne est de penser formation en tant qu'investissement, réfléchir à « de quoi ai-je besoin ? » et seulement après penser financement en se faisant accompagné par son OPCA. Il faut oublier les boîtes, l'important est la stratégie ! Bien sûr, les entreprises de plus de 10 salariés peuvent continuer sur une logique de consommation. Néanmoins, ce que permet la réforme avec la disparition de l'imputabilité, est de passer à une logique d'investissement en se détachant du produit formation pour se concentrer sur le résultat. D'autres entreprises vont percevoir la fin de l'imputabilité comme une libération mais rappelons que l'accès aux fonds mutualisés reste néanmoins conditionné par la notion d'éligibilité.

Zodiac Aerospace - Sophie Neuville, Chargée de mission emploi et formation

Le budget est globalement stable en 2015 et 2016 car notre entreprise a toujours formé bien au-delà de l'obligation légale. Notre stratégie est d'intégrer les formations en langues prioritaires dans le plan et les formations non prioritaires dans le CPF mais cela n'est pas facile car comment faire pour prévoir un CPF ? Comment être sûr que le salarié va bien faire sa formation même s'il l'annonce ? L'idéal serait d'internaliser le 0,2 mais c'est trop risqué pour le moment. Nous utilisons également d'autres financements pour les langues, comme la période de professionnalisation et c'est intéressant car cela permet d'organiser des parcours plus longs et de faire passer les tests TOEIC ou Bulats dans de bonnes conditions. Une autre piste d'optimisation financière est de faire au maximum des actions collectives dans le plan, ce qui n'empêche pas d'organiser des formations individuelles car les niveaux de langues sont très hétérogènes d'un salarié à l'autre

Opcalia - Olivier Gauvin, Directeur offre formation

En 2015, le budget est resté stable. Pour 2016, les entreprises qui investissaient beaucoup vont continuer et vont plutôt être libérées. Celles qui étaient dans une logique de consommation du 0,9 vont devoir convaincre. Néanmoins, l'investissement formation risque de baisser en 2016, mais cela dépendra de la typologie des entreprises, de leurs pratiques et du degré d'accompagnement OPCA. Nous n'avons pas eu de difficulté pour financer les formations CPF. 4 093 CPF engagées au 19 novembre dont 30% sont des formations en langues et notre plafond horaire est de 50€. Outre le CPF, d'autres fonds existent dans le cadre des appels à projets du FPSPP, du FSE, des EDEC, etc...c'est pourquoi il y a une différence notable entre la collecte d'Opcalia (600 millions €) et son engagement (750 millions d'€). Je conseille aussi aux entreprises de commencer par poser le projet et seulement ensuite d'aborder le financement avec l'OPCA, pas l'inverse.

Telelangue-Berlitz - Laurent Hayat, Directeur du développement

La fin de l'année 2014 était excellente car beaucoup d'entreprises avaient utilisé le DIF ne sachant pas ce qu'allait devenir 2015. A contrario, les budgets de formations ont été quasiment gelés sur le 1er trimestre 2015 car les entreprises étaient attentistes. En mars, les formations prioritaires ont commencé à être mises en œuvre sur le plan puis cet été les formations non prioritaires ont commencé à décoller avec le CPF. Nous avons 30% de formations au titre du DIF contre 5% au titre du CPF mais nous pensons que cela va se développer dans les mois à venir. De ce fait, cette année les budgets ont baissé car tout n'a pas été transféré sur le plan. En revanche le coût horaire n'a pas été impacté par la réforme.

Partie 1 : Quelles stratégies de financement ont été déployées en 2015 et quelles perspectives pour 2016 ?

Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

2. La mise en œuvre des formations CPF et les process d'optimisation possibles

Telelangue-Berlitz – Laurent Hayat, Directeur du développement

La mise en œuvre du CPF est lente et lourde à mettre en place mais ce que nous demandent les entreprises est clairement une capacité à accompagner aussi bien leurs salariés qu'eux-mêmes dans la gestion des demandes, le parcours pédagogique à préconiser, les process de facturation et aussi une veille d'informations sur les évolutions des décrets afin d'être réactif et de pouvoir adapter notre offre en temps réel. Par exemple nous avons récemment inséré de nouvelles langues comme le chinois et l'italien avec le test Bright. De ce fait, il nous faut aujourd'hui 3 heures pour monter un dossier contre 1 heure auparavant. Nous menons des campagnes d'informations via des webinars et des Kits d'utilisation évoluant en continu, également des concours pour sensibiliser les salariés à s'approprier la réforme. Du point de vue tarifaire, nous avons choisi de ne pas monter nos prix malgré l'alourdissement de la gestion car les financements ne sont pas non plus extensibles. Les entreprises nous demandent aussi des conseils sur l'articulation possible des financements, mais sur ce point, nous préférons orienter le demandeur vers l'OPCA dont c'est le cœur de métier.

Opcalia – Olivier Gauvin, Directeur offre de formation

Les décrets se sont succédé, c'est pourquoi nous avons eu besoin d'un temps d'appropriation. Le CPF devrait entrer dans une logique de co-construction. Pour optimiser la mise en œuvre des formations, nous sommes actuellement en train de réfléchir avec les organismes de formation à un système de fluidification et de gestion en nombre des demandes de CPF pour faire gagner du temps aux entreprises.

Centre Inffo – Valérie Michelet, Juriste Expert

Les difficultés de mise en œuvre du CPF comme les problèmes d'accès au système d'inscription ont eu un impact. Les problèmes ont été signalés à la CNIL et des préconisations d'évolution ont été faites pour rendre le système plus maniable. Je devine que certaines entreprises souhaiteraient avoir une stratégie CPF, mais cela est impossible. Il s'agit d'avoir une stratégie plan et ensuite d'y inclure des actions CPF ou non. Quant à la question, « si j'abonde le CPF, peut-il compter dans le projet de formation des salariés ? » Rien n'est stipulé dans le code du travail. Mais je pense que c'est en effet une argumentation à valoriser.

Zodiac Aerospace – Sophie Neuville, Chargée de mission emploi et formation

Concernant le CPF, nous avons une politique volontariste de communication avec les salariés comme nous l'avons fait pour le DIF. Nous avons organisé des réunions collectives pour montrer comment s'inscrire et gérer une demande. En échange, c'est aux salariés de se prendre en main pour s'inscrire, ça a bien fonctionné. C'est du donnant donnant, nous les guidons, ils font l'effort de s'inscrire. Nous sommes même entrés dans un cercle vertueux : les salariés échangent leurs pratiques, s'entraident et se stimulent les uns les autres.

THEME 2

Les priorités d'achat et les services attendus en matière de formations en langues



Partie 2 : Les priorités d'achat et services attendus en matière de formations en langues

Les tendances de l'enquête

Les formations en langues, toujours un axe de formation majeur pour 57% des répondants

À égalité avec les formations métiers. Les formations en management sont en troisième position.

Pratiques d'achat : 60% des entreprises restent fidèles à leurs prestataires en 2016 s'ils incluent dans leur offre des formations éligibles au CPF.

Les entreprises ne changent donc pas leurs pratiques d'achat sinon qu'ils demandent à leurs prestataires d'inclure des formations CPF dans leur offre. 30% effectueront une mise en concurrence

Forte évolution vers des formations Blended Learning (e-learning + professeur à distance ou en face à face)

Cette tendance déjà visible dans la précédente étude s'accroît. Cette progression est en adéquation avec la volonté de la réforme d'ouvrir la formation à la FOAD. De plus, certaines entreprises constatent que le Blended learning permet de proposer des formations en langues plus longues et pensent que cela est nécessaire pour assurer une meilleure progression du stagiaire dans le cadre d'un parcours avec passage de certification.

☎ Les entreprises en parlent

☎ **Les prestataires déjà en place sont majoritairement les plus utilisés. Mais ils s'attendent à ce que ces prestataires s'adaptent à la réforme**, en proposant des formations « qui rentrent dans les cases ». Ils souhaitent donc que les organismes de formation montent des formations directement éligibles au CPF, mais aussi les aident sur la partie administrative : « Ils pourraient aider en faisant les devis et les conventions par exemple » ou « en allant chercher les formulaires spécifiques à chaque OPCA ».

☎ « C'est une bonne chose que la réforme ait permis de s'ouvrir à toutes les méthodes à distance et le Blended learning »

Les formations 100% en e-learning ne sont pas privilégiées. Cependant, les formations avec une partie en e-learning et une partie en présentiel sont de plus en plus fréquemment utilisées. Le contact et l'échange restent importants et une partie en e-learning permet aussi de baisser le prix de la formation.

« Le Blended learning permet de répondre à tous les profils et les besoins : le niveau, la fonction, le niveau d'urgence, le rythme de travail, la compétence linguistique à acquérir ».

Partie 2 : Les priorités d'achat et services attendus en matière de formations en langues

Les tendances de l'enquête

Certification TOEIC privilégiée par 62, 42% des répondants pour les formations CPF Langues

Une tendance qui n'est pas surprenante au regard de sa notoriété en France. Cependant 22% disent ne privilégier aucune certification.

Peu d'exigence pour une labellisation qualité des organismes de formation (14,50% des entreprises)

Peu d'évolution sur le choix de formations pendant ou hors temps de travail

Les critères dans le choix d'un partenaire : les coûts horaires, la spécialisation métiers des formations et les compétences des formateurs.

Face aux impacts de la réforme, la recherche de tarifs très compétitifs est la principale préoccupation de 79% des entreprises interrogées (6 points de plus que l'étude 2014). Suivent des critères qui sont indépendants de la réforme : des formations ciblées sur les compétences métier, des modalités adaptées aux besoins des apprenants et un haut niveau de compétences des formateurs comme par exemple dans les langues où il est de plus en plus souvent recherché une double expertise métier + secteur d'activité. Egalement l'accessibilité des formations et la mesure du suivi.

Les entreprises en parlent

Le fait que ces formations soient diplômantes leur donne une valeur plus importante.

« L'idée de certification me plaît car cela rend les formations plus légitimes et c'est plus vendeur sur le marché du travail. Cela récompense le travail des salariés.

Les responsables formation les plus impliqués dans l'accompagnement de leurs salariés pour le CPF privilégient les formations pendant le temps de travail,

car ces formations servent à l'entreprise directement, en étant reliées au « business », puisqu'elles ont été choisies par le salarié en accord avec le responsable formation. Celui-ci a ainsi davantage la main sur le choix des formations.

 Le programme de la formation est important pour le choix, notamment de par la méthode qu'il propose : « Des méthodologies innovantes, interactives ». « Egalement on choisit l'organisme de formation en fonction des profils des formateurs car il y a de grandes disparités entre les formateurs ». Certains éléments sont particulièrement appréciés : l'échange créé par le formateur ; la qualité de la théorie et de sa mise en application avec la pratique. Il faut une relation inscrite dans la durée avec les formateurs, car la durée crée de l'attachement et de l'engagement : « Avec les formateurs, il faut que la relation s'installe. Sinon, c'est un échec. »

La durée doit aussi permettre de faire des liens entre les sessions et de vraiment s'adapter au niveau du stagiaire.

De nombreux autres paramètres entrent en compte pour choisir une formation en langue : la qualité, que les besoins soient remplis, les thèmes abordés, le rythme, la souplesse, à plusieurs ou seuls... Il faut que s'installe un partenariat fort entre le responsable formation et les organismes de formation.

Partie 2 : Les priorités d'achat et services attendus en matière de formations en langues

Les tendances de l'enquête

Un accompagnement à toutes les étapes et des services sur mesure sont demandés aux organismes de formation

Les entreprises recherchent chez leurs partenaires une capacité à les accompagner à toutes les étapes de l'ingénierie de formation, depuis la réflexion des besoins (38,16% des répondants) jusqu'à l'évaluation et la mesure du ROI (50% des répondants). C'est pourquoi 56,5 % des entreprises attendent un service sur mesure leur permettant de se dégager au maximum de la gestion des formations. Les répondants attendent également une assistance dans la mise en place des formations (43,51%) et souhaitent que les organismes de formation soient en contact direct avec les OPCA pour assurer une bonne gestion des demandes CPF (42,75%)

Les entreprises en parlent

 Même si, avec le CPF, les salariés sont théoriquement maîtres de leur formation, un organisme de formation qui a un partenariat fort avec un responsable formation sera d'autant plus choisi pour des formations CPF par le salarié qui se sera adressé à son responsable formation. Les organismes de formations en la.

 **Les responsables formation sont en attente d'une aide administrative de la part des organismes de formation pour la mise en œuvre des formations,** mais aussi d'un lien avec les OPCA pour leur faciliter le travail. Ils attendent également l'apport de formations « sur-mesure », adaptées à leur contexte et à leur activité, pour augmenter l'efficacité de ces formations.

Enfin, ils souhaiteraient une aide sur la mesure du ROI : « Il y a des indicateurs qui existent. C'est aux organismes de formation de nous les proposer. » ; « à présent, il faut prouver l'impact positif, d'autant que l'obligation financière a diminué. »

Partie 2 : Les priorités d'achat et services attendus en matière de formations en langues

Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

1. Les priorités d'achat

Centre Inffo - Valérie Michelet, Juriste expert

La réglementation a assoupli les règles d'utilisation de la FOAD. Pour rendre cela possible, les textes demandent à présent une justification des travaux réalisés par le stagiaire afin d'avoir une visibilité sur son assiduité. Le Blended learning permet une meilleure individualisation et des formations moins chères. Autre point, la réforme ne rend pas tout certifiant et cette notion n'est pas la même selon qu'il s'agit du CPF, du contrat de professionnalisation, de la période de professionnalisation, etc.

Opcalia - Olivier Gauvin, Directeur offre de formation

Le Blended learning croît mais il ne représente encore que 20% des ventes. Quant à la demande de certification, celle-ci est liée à la réforme et au financement par l'OPCA. L'évaluation ne se réduit pas au passage du TOEIC ou du Bulats. Elle commence avant la formation pour fixer les objectifs d'apprentissage, puis il s'agit d'évaluer les compétences au poste de travail et pour cela il faut impliquer le manager.

Telelangue-Berlitz - Laurent Hayat, Directeur du développement

Nous étions déjà très avancés sur le sujet de la formation mixte. Depuis l'origine, nous répondons aux exigences avec une offre de formations tutorées, un suivi continu, des professeurs qualifiés. De même, concernant l'individualisation, nous la poussons jusqu'au métier, voire même au secteur d'activité. Tout ce qui est lié au blended a une tendance de fond plus importante. Mixte sur l'accompagnement du coaching ou individualisation avec formateur et l'autre partie avec la plateforme qui est « friendly user » avec un contenu adapté aux besoins de l'entreprise. Concernant les certifications, auparavant seulement 5% des entreprises les demandaient mais elles étaient mises en place à la fin d'un parcours de 60h à 80h par exemple. On ne peut pas passer une certification après 20h de formation, c'est trop court.. Il vaut mieux proposer un passage de test tous les 2/3 ans via un parcours plus long sinon perte de temps, d'argent. 20h, c'est bien pour progresser sur des compétences précises. Nous proposons aujourd'hui de passer les trois certifications TOEIC, Bulats et Bright dans nos 50 centres en France. Sinon, nous réfléchissons aussi à de nouveaux modèles tels que des blocs de compétences certifiants en langues s'inscrivant dans des parcours globaux de management ou dans des parcours métiers.

Zodiac Aerospace - Sophie Neuville, Chargée de mission emploi et formation

Le Blended learning est vraiment adapté aux besoins en termes de flexibilité d'organisation et d'efficacité pédagogique. Exemple, vous pouvez associer le collectif et l'apprentissage individualisé et ainsi vous bénéficiez du meilleur des deux mondes. C'est bien également pour passer le TOEIC car vous avez le temps de progresser alors qu'une séance de regroupement c'est un peu court pour cet objectif. Si les formations peuvent être plus longues qu'auparavant, il faut du coup que le prestataire accompagne l'entreprise pour alléger et fluidifier le suivi. Les formations CPF ont lieu en majorité pendant le temps de travail, notamment par téléphone, après s'ils souhaitent en faire un peu en hors temps de travail pourquoi pas, c'est ce que permet la FOAD. En général, la peur de la formation à distance se dissipe très rapidement car c'est plus un réflexe inconscient de vouloir un professeur en face à face. Il suffit souvent d'expliquer les avantages qu'ils pourront en tirer. La notion de certification n'est pas indispensable mais néanmoins elle prend son sens pour une reconnaissance de l'employabilité.

Partie 2 : Les priorités d'achat et services attendus en matière de formations en langues

Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

2. Les services attendus, les critères pour choisir un prestataire

Centre Inffo – Valérie Michelet, juriste expert

Parmi les nouveaux critères de sélection, le label qualité. Le décret qui entre en vigueur en janvier 2017 n'est pas clair : Parle t'on de la qualité de l'acte formatif ou de l'organisme de formation. En tout état de cause, ne pas avoir de label qualité est un repère mais n'engendre pas de pénalité.

Zodiac Aerospace – Sophie Neuville, Chargée de mission emploi et formation

On ne peut changer tout le temps de partenaire mais il faut faire appel à de nouveaux prestataires si les offres proposées ne sont plus en adéquation avec nos nouveaux besoins ou si de nouvelles offres font leur apparition. Le 1er critère que nous demandons à notre partenaire est sa capacité à comprendre notre besoin et de le transformer en action formative. Dans le cadre de la réforme, nous avons apprécié les organismes de formation et les OPCA qui sont arrivés à anticiper nos besoins dans l'accompagnement au changement. Nous cherchons un accompagnement à de nombreuses étapes : au niveau de l'analyse des besoins, une réactivité dans la mise en place, la gestion administrative, les process de facturation, et savoir rassurer un salarié s'il a des doutes sur les cours par téléphone.

Opcalia – Olivier Gauvin, Directeur offre de formation

Les critères sont multiples sur les appels à projet. Nous conseillons les entreprises à faire la veille sur les organismes de formation, leurs lieux de formation possibles, les tarifs, la connaissance du secteur d'activité de votre entreprise, l'accessibilité Handicap. Nous avons mis en place un outils en ligne de sélection multicritères pour aider les entreprises à faire leur choix. Quant au critère qualité, seulement 12 000 organismes de formation sont labellisés sur les 25 000, donc pour le moment nous ne pouvons pas nous en référer. Néanmoins, le critère qualité va obliger les prestataires à réfléchir à leurs process. Nous avons donc décidé de les accompagner vers la labellisation. .

Telelangue-Berlitz – Laurent Hayat, Directeur du développement

Avec la réforme, nos services se sont étendus. Nous avons recruté des personnes dédiés à former nos équipes, à faire de la veille, à adapter notre offre et nos process au fil de la parution des textes et des nouvelles certifications éligibles. Nous ne sommes plus juste des offreurs de formations mais des conseillers sur l'analyse des besoins, des accompagnateurs dans l'ingénierie financière aussi, à savoir être capable de mettre en place des indicateurs de performance pour les entreprises, pour pouvoir évaluer la performance des actions de formations. Egalement alléger les process, le suivi par la numérisation de la gestion, le tout numérisable pour plus de rapidité mais aussi plus de transparence. Concernant la démarche qualité, nous en sommes en cours vers l'obtention OPQF. Il y a quelques années, nous avons déjà mis en place des certifications lors de la création de nos filiales à l'international. En France ça n'était pas encore demandé.

THEME 3

Vers une professionnalisation croisée des acteurs de la formation professionnelle



Partie 3 : Vers une professionnalisation croisée des acteurs de la formation professionnelle ?

Les tendances de l'enquête

De fortes attentes vis-à-vis des OPCA dans la mise en place de la réforme et un rôle multiple à la convergence du conseiller, de l'acheteur, du financeur et du contrôleur qualité

Un rôle de veille d'information sur la réforme (70%), une aide au montage financier (64%), un conseil dans le montage des dossiers (61%), une accélération de la mise en place des formations (58%), une augmentation des financements (50%), une harmonisation des politiques et pratiques entre OPCA (33%).

Pour les organismes de formation, un rôle de conseil dans l'analyse des besoins, un novateur, un accompagnateur dans la mise en place des formations et de la réforme, un facilitateur du suivi et du calcul ROI.

Les entreprises ont un rôle stratégique grandissant tout en faisant office de guide des salariés sur l'appropriation du CPF

📞 Les entreprises en parlent

📞 Le rôle de l'OPCA a changé avec la réforme. Il est passé d'un gestionnaire, enregistreur de formations à un conseiller en formation. Les responsables formation ont par conséquent de fortes attentes vis-à-vis des OPCA. Notamment de l'aide en support d'informations légales et sur l'évolution : « Aujourd'hui, c'est grâce à l'OPCA qu'on a intégré la réforme. »
« M'aider à optimiser les financements » :
« J'attends de la part de mon OPCA plus de conseil en optimisation de financements. »
« Par exemple, ils nous contactent régulièrement pour proposer des prestataires et des prestations, mais ils nous proposent des formations qui ne vont pas avec notre société. Il faut qu'ils élargissent leur proposition de formations afin qu'elles soient adaptées à nous. »
Par conséquent, ils souhaitent que l'OPCA leur facilite la tâche en tant qu'acheteur.

📞 Les organismes de formation, les entreprises et les OPCA doivent s'entre-aider dans la mise en œuvre des formations éligibles au CPF, surtout dans cette phase de transition et de mise en place de la réforme.
Par exemple, de manière très pratique : « Comme le salarié, l'organisme et le manager doivent recevoir l'attestation de prise en charge, dès que l'un le reçoit, il le fait circuler aux 2 autres, on gagne du temps. » Mais ils peuvent également partager des bonnes pratiques, et des informations concernant la réforme. Cela contribuera à installer la réforme et les CPF, jusque-là très peu nombreux, dans l'intérêt des trois acteurs.

Partie 3 : Vers une professionnalisation croisée des acteurs de la formation professionnelle ?

Ce qu'en pensent les acteurs de la formation professionnelle

Telelangue-Berlitz – Laurent Hayat, Directeur du développement

Une relation triangulaire commence à s'instaurer entre les trois types d'acteurs pour accélérer la mise en œuvre. Nous organisons de plus en plus souvent entre le client, l'OPCA et nous même des réunions pour définir des modes opératoires permettant de simplifier l'organisation et d'accélérer les délais de traitement. J'espère dans un avenir proche de pouvoir imaginer une digitalisation complète de mise en place, suivi et règlement des formations. Nous aimerions avoir des ponts numériques entre nos systèmes d'informations et les leurs. Le mieux serait même de pouvoir construire un contrat tripartite entre les 3 acteurs fixant des règles du jeu et des dispositifs simplifiant la gestion des formations.

Opcalia – Olivier Gauvin, Directeur offre de formation

Opcalia est par exemple en train de réfléchir avec les organismes de formation à un système de gestion en nombre des demandes CPF pour faire gagner du temps aux entreprises.