



Réforme et CPF Langues Quel bilan 2015 pour les entreprises ? Quelle stratégie pour 2016 ?



SYNTHESE des premiers résultats de l'enquête en cours

Contact : Sylvie Pételot, Responsable communication, Telelangue
spetelot@telelangue.com - Tél : 01 43 90 48 37

1. Contexte et objectifs de l'enquête

Objectifs :

- Connaître le ressenti des responsables formations sur le bilan 2015 et les évolutions prévisibles pour 2016 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

Démarche

1. Enquête quantitative conduite par Berlitz/Telelangue : consultation par voie d'un questionnaire en ligne sur la période du 01 octobre au 10 novembre 2015.
2. Enquête qualitative réalisée par la société Qualiview sur la base de 10 entretiens (par téléphone) avec des responsables RH ou responsables formation, réalisés entre le 06/11/2015 et le 17/11/2015. Les éclairages de l'étude qualitative apparaissent par le symbole ☎

3. Descriptif du panel interrogé

220 personnes en charge de la formation au sein des entreprises ont répondu au questionnaire d'enquête.

Tous les secteurs d'activité sont représentés

| Choix de réponses | Réponses |
|---------------------------------------|----------|
| Aérospatiale, aéronautique et défense | 3,85% |
| Agro-alimentaire | 2,75% |
| Assurance, Banque et Finance | 6,59% |
| Automobile | 2,20% |
| BTP / immobilier | 1,10% |
| Commerce de gros | 5,49% |
| Conseil / RH / Juridique | 4,95% |
| Distribution, Biens de consommation | 4,95% |
| Education/Formation | 10,44% |
| Energie/environnement | 2,75% |
| Industrie | 10,99% |
| Informatique et SSII | 7,14% |
| Luxe et Cosmétique | 0,55% |
| Médias et Communication | 3,85% |
| Organismes Publics | 1,10% |
| Pharmacie / Santé / Chimie / | 7,69% |
| Services | 7,14% |
| Télécommunications | 1,10% |
| Tourisme / Hôtellerie / Loisirs | 2,75% |
| Transport et logistique | 1,65% |
| Autre (veuillez préciser) | 10,99% |

Taille des entreprises

L'échantillon présente une répartition équilibrée entre les principaux segments : 36,26% 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 (en augmentation de 3 points versus enquête 2014 sur la préparation à la réforme)

| Choix de réponses | Réponses |
|-----------------------|----------|
| Moins de 10 salariés | 17,03% |
| De 11 à 49 salariés | 19,23% |
| De 50 à 300 salariés | 26,92% |
| De 301 à 500 salariés | 11,54% |
| Plus de 500 salariés | 25,27% |

Activité internationale

Une forte majorité des entreprises de l'échantillon exerce une activité à l'international (72,53%). Elles sont donc très majoritairement concernées par les enjeux de la formation linguistique.

Effectifs formés

| Choix de réponses | Réponses |
|-------------------|----------|
| < 10% | 22,09% |
| Entre 10 et 20% | 14,53% |
| Entre 21% et 30% | 10,47% |
| Entre 31 et 50% | 20,35% |
| > Supérieur à 50% | 32,56% |

Les entreprises qui ont répondu sont en majorité actives ou très actives dans leurs actions de formation pour leur personnel (53% forment plus de 30% de leur personnel chaque année).

La fonction des répondants

| Choix de réponses | Réponses |
|--|----------|
| Directeur général / Gérant | 16,04% |
| Directeur des ressources humaines | 3,74% |
| Responsable des ressources humaines / Assistant(e) RH... | 14,44% |
| Responsable formation / Chargé(e) de formation / Assistant(e) formation... | 33,69% |
| Learning and development, Talent management | 5,88% |
| DAF / Comptable / Finance... | 4,81% |
| Autre (veuillez préciser) | 21,39% |

Majorité de Responsables formation (33,69 %) et Directeurs généraux (16%). Ensuite Learning Développement et RH (20%), finance (5%), DRH (4%), autres (20%)

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

L'échantillon des répondants

- Forte proportion d'entreprises à l'activité internationale (72,53%)
=> représentativité relative de l'échantillon par rapport à l'ensemble du tissu économique français
- Entreprises très impliquées dans la formation (53% forment plus de 30% de leur personnel chaque année)
=> sur-représentation des entreprises les plus actives sur le sujet.

SOMMAIRE

Partie 1 : Quelles stratégies de financement et d'ingénierie de formation sont déployées dans le cadre de la réforme ? **Page 06**

Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat et les services attendus en matière de formations en langues ? **Page 14**

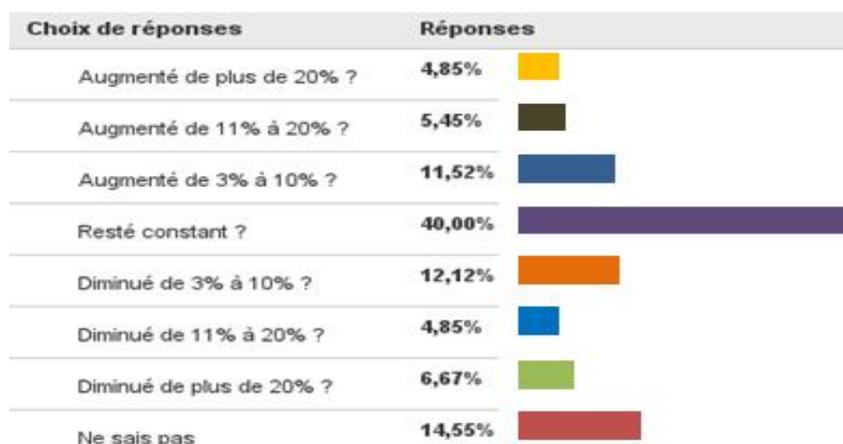
Partie 3 : Vers une professionnalisation croisée des acteurs de la formation professionnelle ? **Page 20**

Partie 1 : Quelles stratégies de financement et d'ingénierie de formation sont déployées dans le cadre de la réforme ?

➔ UN BUDGET QUI RESTE CONSTANT POUR LA MAJORITE MAIS EN BAISSÉ POUR UN QUART DES REpondANTS

La réforme a eu un impact sur le budget formation pour 35,15% des répondants et aucun impact pour 46,67 % d'entre eux versus l'étude d'octobre 2014 qui révélait que la réforme n'aurait aucun impact pour 62,45% des répondants.

Le budget de formation est resté constant pour 40% des répondants mais a diminué pour 23,64%. Cette baisse est supérieure de 6,5 points aux prévisions de notre étude précédente (17,15%). Pour ceux qui ont gardé un budget équivalent, certains avancent que « la diminution risque de se concrétiser en 2016 avec la mise en application des nouvelles règles de financement ». Parallèlement, près de 22% des répondants disent en revanche avoir augmenté leur budget



➔ UNE BAISSÉ PLUS MARQUEE POUR LES FORMATIONS EN LANGUES

Le budget de formation est resté constant pour seulement 36 % alors que la prévision était de 46,12% dans notre précédente étude de 2014. La diminution concerne 26,70 % des répondants. Cette baisse est supérieure de 17 points aux prévisions de l'étude 2014 (10,61%). Parallèlement, 21,60% des répondants disent avoir augmenté leur budget.

📞 Étude qualitative :

Avec la réforme, les entreprises ne dépenseront pas toujours moins mais les responsables formation savent que c'est désormais possible : « Pour moi, la diminution de l'obligation est négative, puisque les patrons dépenseront parfois moins. »

En ce qui concerne ce budget, il n'a pas toujours bougé suite à la réforme, mais il y a le risque de diminution, surtout au sein des petites entreprises :

« J'ai eu une légère baisse de budget. »

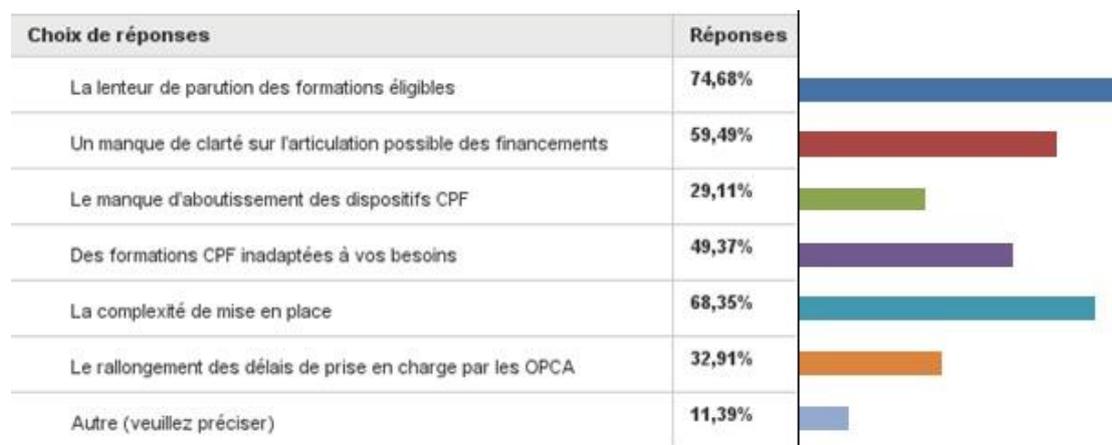
Partie 1 : Quelles stratégies de financement et d'ingénierie de formation sont déployées dans le cadre de la réforme ?

➔ UNE TENDANCE LIEE A LA COMPLEXITE DE LA REFORME ET A LA DIMINUTION DES FINANCEMENTS

- 28% des répondants invoquent la complexité de mise en œuvre de la réforme, 27% la baisse des forfaits de remboursement, 18% la disparition de l'obligation fiscale (27% des répondants ne se prononcent pas).



- Concernant le CPF à proprement dit, 68% % des entreprises disent rencontrer d'importantes difficultés de mise en place. Parmi celles-ci, 75% regrettent la lenteur de parution des formations éligibles, 59,5% le manque de clarté concernant l'articulation des financements, 49,37% l'inadaptation des formations, 33% le rallongement des délais de prise en charge, 29% le manque d'aboutissement des dispositifs ;



Commentaires :

« Obligé d'attendre le milieu d'année pour savoir à quoi s'en tenir. Trop tard pour le plan de formation ».

« 2015 a été une année blanche, le temps de la mise en place de la réforme, en attendant d'obtenir les nouveaux financements mutualisés 2016 »

« Nouveau dispositif de l'OPCA suite à la réforme professionnelle : aucune prise en charge acceptée outre des formations de langues dans le cadre du CPF ».

« Nous avons été obligés d'augmenter le budget de 3% si on veut garder le même niveau de dépense. Cela est dû à l'augmentation masquée de l'obligation fiscale »

📞 Étude qualitative :

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

Tout d'abord, 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. »

Ils ne s'occupent pas de tous les aspects de la réforme directement (par exemple, le 0,2% est plutôt géré par l'expert comptable et non par eux).

Ils ont besoin de davantage d'informations sur la réforme afin de pouvoir la mettre en œuvre. 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 qui eux-mêmes n'ont pas assez d'informations.

Les listes de formations éligibles au CPF sont selon eux trop limitées : dans beaucoup de domaines (l'innovation technologique par exemple), il n'y a pas de formation éligible au CPF. Cela complique la mise en œuvre du CPF.

Cette difficulté de mise en œuvre est renforcée par des freins administratifs : les délais sont longs et l'organisation chaotique (on parle de dossiers CPF qui sont « fastidieux »).

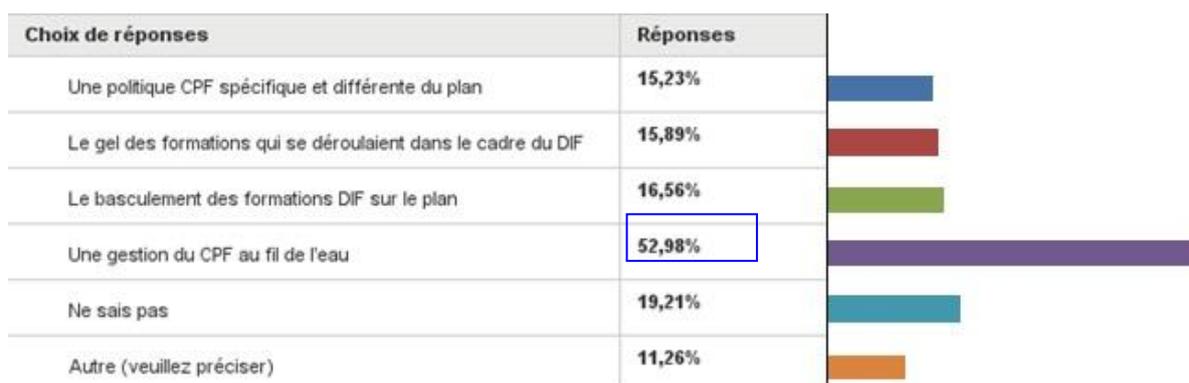
Enfin, le CPF est un mode de financement qui échappe – au moins théoriquement – aux responsables formation. Pour ces derniers, c'est frustrant, car ils perdent de la marge de manœuvre.

La mise en œuvre du CPF est donc cherchée dans une optimisation de leurs budgets par rapport au cadre légal.

Partie 1 : Quelles stratégies de financement et d'ingénierie de formation sont déployées dans le cadre de la réforme ?

➔ UNE REPARTITION PRUDENTE DES BUDGETS ET UNE GESTION DU CPF AU FIL DE L'EAU EN ATTENDANT LES DEBLOCAGES

53% des répondants ont une stratégie d'attente qui s'est concrétisée par une gestion du CPF au fil de l'eau pour s'essayer, pour ne pas prendre de risque vis-à-vis d'un dispositif pour le moment incertain. Ce sont en partie ces mêmes entreprises qui ont choisi de geler les anciennes formations DIF qui étaient non prioritaires. Pour les entreprises qui en ont les moyens, celles-ci ont basculé les formations DIF prioritaires dans le plan. 15,20% des répondants disent avoir mené une politique spécifique du plan qui s'est concrétisée soit par un accompagnement sur des formations CPF pendant le travail, soit plus rarement par un co-investissement dans la formation.



📞 Étude qualitative :

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 et d'ingénierie de formation sont déployées dans le cadre de la réforme ?

Néanmoins, pour 2016, 50% des entreprises souhaitent que tout ou partie des formations linguistiques rebasculent du plan vers le CPF. Voir ci-après comparatif des dispositifs mis en place en 2015 avec les dispositifs envisagés en 2016. Il est également à noter l'intérêt grandissant des répondants pour l'articulation possible de plusieurs dispositifs.

Dispositifs mis en place en 2015

| Choix de réponses | Réponses |
|---|----------|
| Plan | 56,74% |
| CPF | 37,59% |
| Périodes de professionnalisation | 11,35% |
| Articulation de plusieurs dispositifs | 12,06% |
| Actions collectives gérées par les OPCA | 13,48% |
| Autre (veuillez préciser) | 13,48% |

Dispositifs envisagés pour 2016

| Choix de réponses | Réponses |
|---|----------|
| Plan | 43,17% |
| CPF | 49,64% |
| Périodes de professionnalisation | 14,39% |
| Articulation de plusieurs dispositifs | 22,30% |
| Actions collectives gérées par les OPCA | 10,07% |
| Ne sais pas | 20,86% |
| Autre (veuillez préciser) | 6,47% |

📞 Étude qualitative :

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. »

UN IMPACT SUR LES DEPENSES DE FORMATIONS

34,55% des répondants disent rechercher des financements complémentaires, 32,12% augmentent leurs formations internes, 26% baissent leurs achats de formation et 22% augmentent le digital learning. Egalement une négociation plus ferme sur les tarifs est l'option choisie par 4 répondants.

| Choix de réponses | Réponses |
|--|----------|
| La recherche de financements complémentaires | 34,55% |
| Une hausse du digital learning | 21,82% |
| Une augmentation des formations internes | 32,12% |
| Une baisse des achats de formation | 26,06% |
| L'augmentation des achats de formation | 4,24% |
| Aucune répercussion | 26,67% |
| Autre (veuillez préciser) | 9,09% |

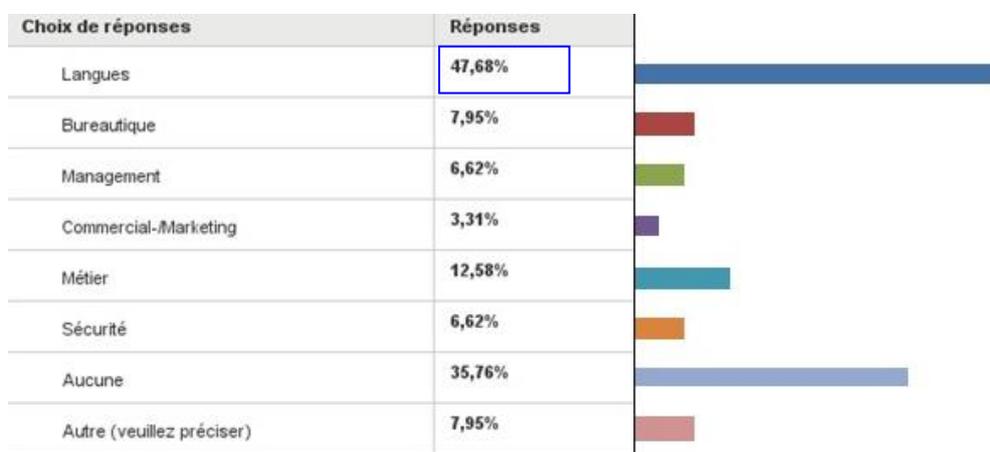
Partie 1 : Quelles stratégies de financement et d'ingénierie de formation sont déployées dans le cadre de la réforme ?

➔ PEU DE FORMATIONS CPF DEMANDEES MAIS LES DOSSIERS EN COURS ONT DEMARRE

- **Aucun salarié ou - de 1% ont demandé une formation CPF à leur service RH**
- **Mais 81,70 % des CPF qui ont été entrepris sont validés et ont démarré**
Tendance qui s'explique par le fait que les CPF en langues commencent à être mieux gérés par les OPCA, d'où une appropriation montante par les entreprises
- **82% des sociétés ayant fait plus de 10 CPF ont un effectif > 300 salariés**

➔ UN CPF SUR DEUX EST UNE FORMATION EN LANGUES

Les langues dominent largement pour 47,68% des répondants. Dans « autre choix » apparaissent des formations diplômantes (3 fois citées) et formations VAE (2 fois citées) Trois raisons possibles à la prédominance des langues dans le CPF : elles ont été éligibles bien avant d'autres disciplines ; 30% du DIF étaient des formations en langues ; 70% des entreprises interrogées ont une activité à l'international



📞 Étude qualitative :

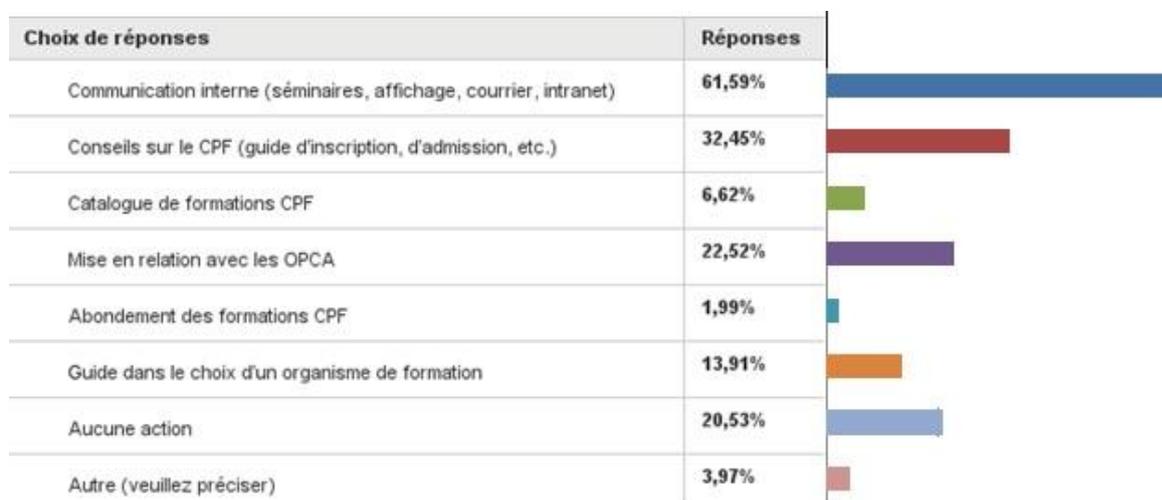
Le CPF est utilisé en grande majorité pour les formations en langue. Cela est souvent dû à un manque de formations CPF dans d'autres domaines. En effet, la plupart des formations éligibles au CPF ne correspondent pas aux besoins des entreprises interrogées : « À mes salariés surdiplômés, qu'est-ce que je peux leur faire faire comme formation certifiante, à part des langues ? » ; « Dans ce qui est proposé au niveau du CPF, pour moi, il n'y a que les langues qui sont intéressantes. »

Les autres domaines cités dans lesquelles ils ont utilisé le CPF sont : les certifications bureautiques/Microsoft, et la VAE, mais de manière très minoritaire par rapport aux langues.

Partie 1 : Quelles stratégies de financement et d'ingénierie de formation sont déployées dans le cadre de la réforme ?

➔ DES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS SUR LE CPF PLUS OU MOINS IMPORTANTES SELON LES ENTREPRISES

Domine un accompagnement du strict minimum : la communication interne a été la principale action pour 61,60% des répondants et pour 20,50% aucune action n'a été menée. Néanmoins, 32,45 % des répondants sont allés plus loin en guidant les salariés dans leurs inscriptions et 22,50% les ont aidés à les mettre en relation avec leur OPCA.



📞 Étude qualitative :

Le CPF est différent du DIF notamment en ce que les salariés sont désormais maîtres de leur formation. 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 (toutes les 2 semaines), de tutoriels étape par étape expliquant comment monter son dossier CPF.

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 :

« Avec le DIF, j'accompagnais totalement les salariés. J'essaie maintenant de garder la même règle, c'est-à-dire de m'occuper moi-même de leurs formations. »

➔ UNE STRATEGIE D'ATTENTE QUI SE POURSUIT EN 2016

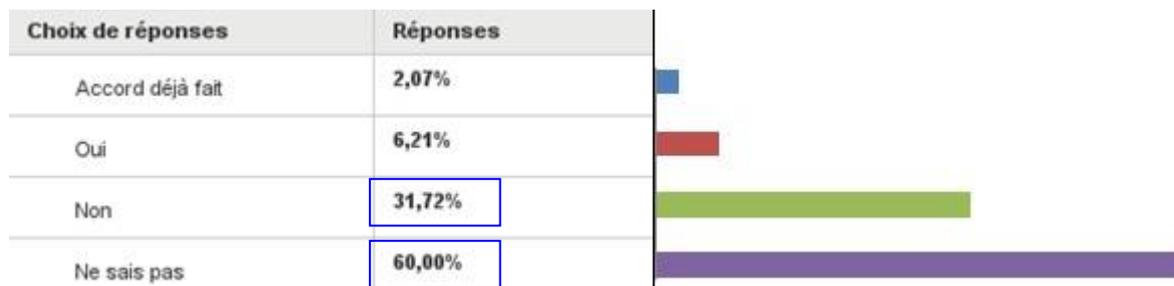
Pour 2016, peu de répondants envisagent un accord d'entreprise en lien avec la réforme ou bien ils disent ne pas savoir. Ils ne prévoient pas non plus d'internaliser le 0,2. Pas de progression non plus dans la politique d'abondement ni de souhait d'élaboration d'un catalogue de formation



Egalement peu d'entreprises prévoient de passer un partenariat avec leur OPCA ou bien disent ne pas savoir ce qu'ils feront. Les quelques répondants qui l'envisagent sont intéressés par l'opportunité de pouvoir articuler le CPF avec d'autres dispositifs.

Il est clair que les entreprises ont du mal à s'approprier la réforme et ont peu confiance dans le dispositif CPF tant qu'il n'est pas finalisé.

Prévision d'un accord avec son OPCA en lien avec le CPF ?



📞 Étude qualitative :

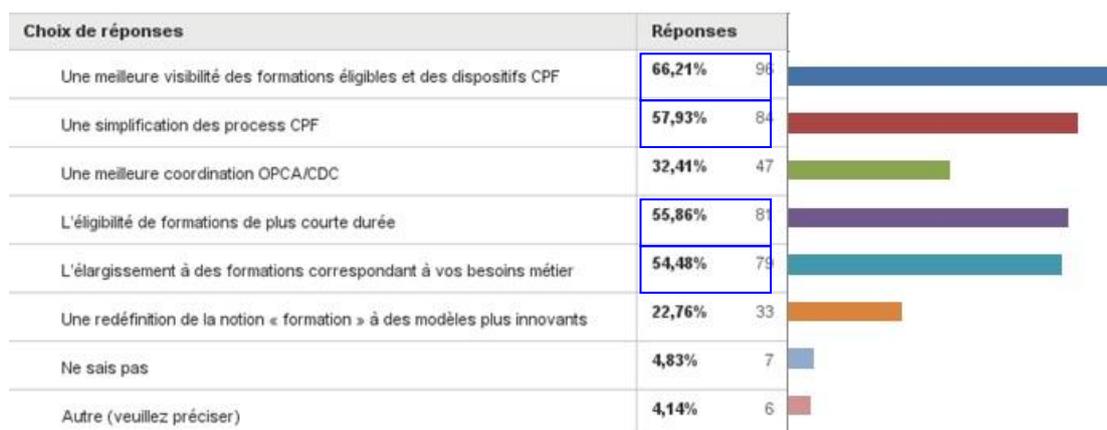
Les responsables formation interrogés ne prévoient pas d'accord formel avec leur OPCA mais considèrent que renforcer les liens avec l'OPCA est essentiel, d'autant plus avec la réforme, car leur rôle s'est accru.

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 éligibles au CPF et prennent contact avec les OPCA pour faire en sorte que ce soit simple. »

Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat et les services attendus en matière de formations en langues ?

➔ UNE ATTENTE FORTE D'ELARGISSEMENT DE L'OFFRE ELIGIBLE ET DE SIMPLIFICATION DES DISPOSITIFS DE LA REFORME

- Le souhait d'une meilleure visibilité des formations CPF est mentionné par 66% des répondants ; la simplification des process pour 58% ; l'élargissement de l'offre CPF à des formations plus adaptées aux besoins de l'entreprise pour 56%, une meilleure coordination OPCA/CDC pour 32%. Sont également souhaités des délais de prise en charge plus courts.
- Il est à noter que 55,93% des répondants souhaitent des formations de plus courte durée. Il s'agit notamment des formations pour les disciplines transverses dont l'éligibilité au CPF n'existe pour le moment que sous la forme de parcours diplômants, cela en attendant la finalisation de l'inventaire



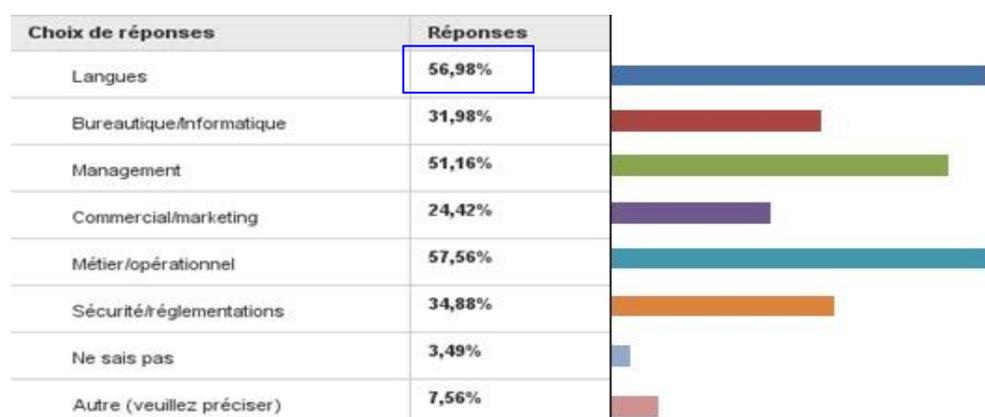
📞 Étude qualitative :

Les listes de formations éligibles au CPF sont trop limitées selon eux. Ils souhaiteraient y trouver davantage de formations utiles pour leurs salariés, à part les langues. Par exemple, une personne interrogée dans la branche courtage/assurance dit : « 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. Ce rôle est donné aux organismes de formation, qui devraient leur proposer directement des formations éligibles en lien avec leur activité et leur entreprise.

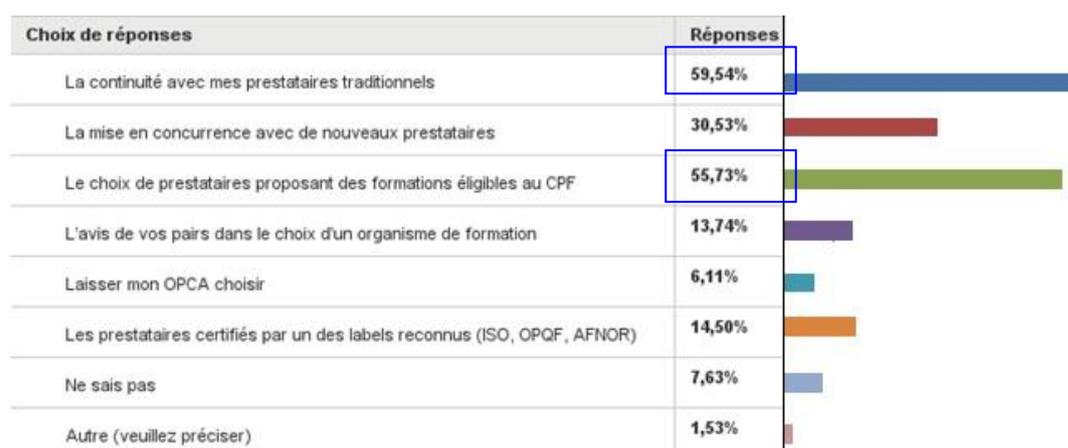
➤ LES LANGUES, TOUJOURS UN AXE DE FORMATION MAJEUR

- Pour 57 % des répondants, les formations en langues sont toujours un axe de formation majeur à égalité avec les formations métiers. Les formations au management sont en troisième position.



➤ LES ENTREPRISES RESTENT FIDÈLES À LEURS PRESTATAIRES À CONDITION DE PROPOSER DES FORMATIONS ÉLIGIBLES AU CPF

- Même tendance qu'en 2014, 60% des répondants souhaitent en 2015 continuer à travailler avec leurs partenaires traditionnels. Ils 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 avec de nouveaux prestataires.
- La labellisation qualité est un critère bien moins recherché (14,50% des répondants)

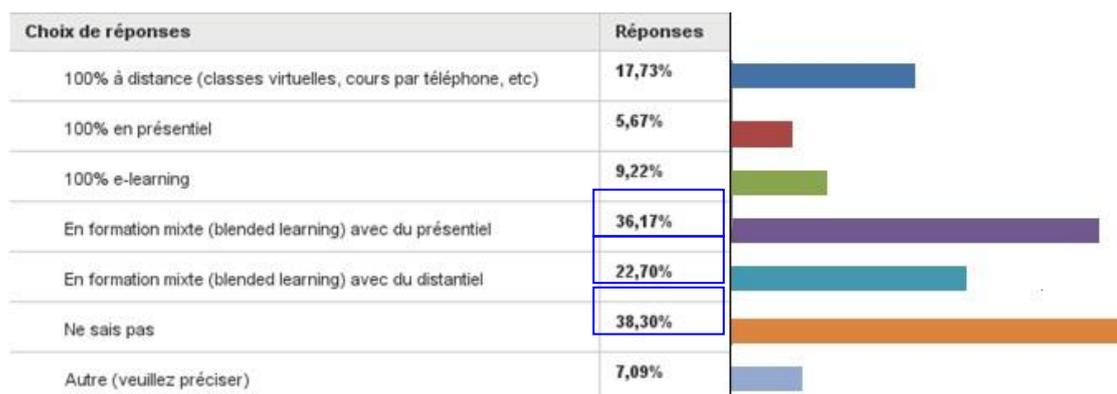


📞 Étude qualitative :

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. »

➔ FORTE EVOLUTION VERS DES FORMATIONS BLENDED LEARNING

- Cette tendance déjà visible dans la précédente étude s'accroîtra en 2016. 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.

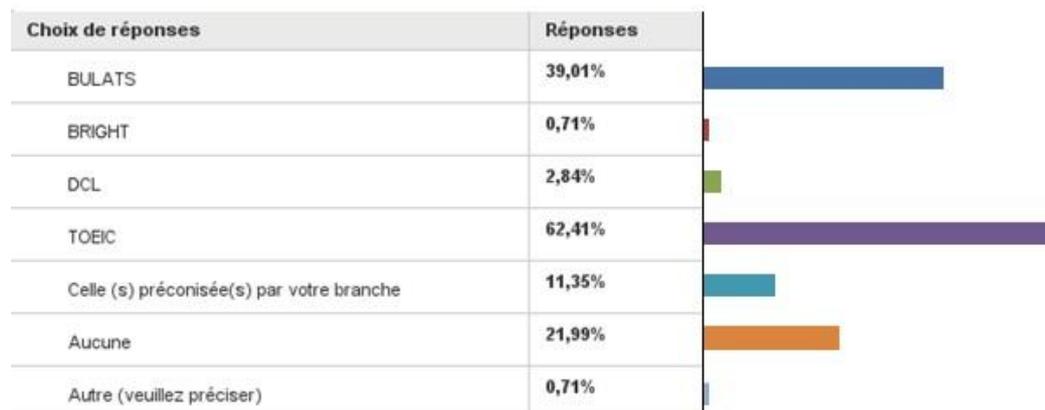


📞 Étude qualitative :

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, mais une partie en e-learning leur permet aussi de baisser le prix de la formation. Le blended learning est donc de plus en plus utilisé.

➔ CERTIFICATION TOEIC PRIVILEGIEE DANS LE CADRE DES ACHATS DE FORMATIONS CPF EN LANGUES

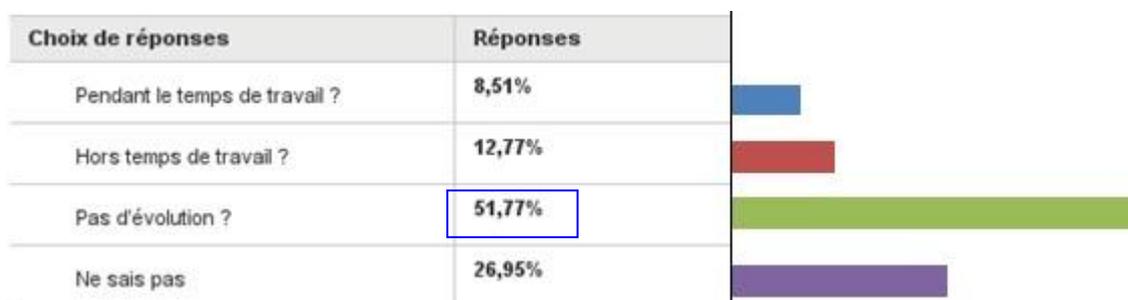
- 62,42% des répondants choisissent la certification TOEIC. Une tendance qui n'est pas surprenante compte tenu de sa notoriété auprès des entreprises françaises. Cependant il est à noter que 22% des personnes interrogées ne privilégient aucune certification.



Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat et les services attendus en matière de formations en langues ?

➔ PEU D'EVOLUTION SUR LE CHOIX DE FORMATIONS PENDANT OU HORS TEMPS DE TRAVAIL

- Les entreprises ne prévoient pas d'évolution ou disent ne pas savoir ce qu'elles feront en 2016. Néanmoins, nous constatons que les entreprises qui accompagnent les salariés dans leurs démarches CPF acceptent assez facilement le déroulement de ces formations pendant le temps de travail.



📞 Étude qualitative :

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.

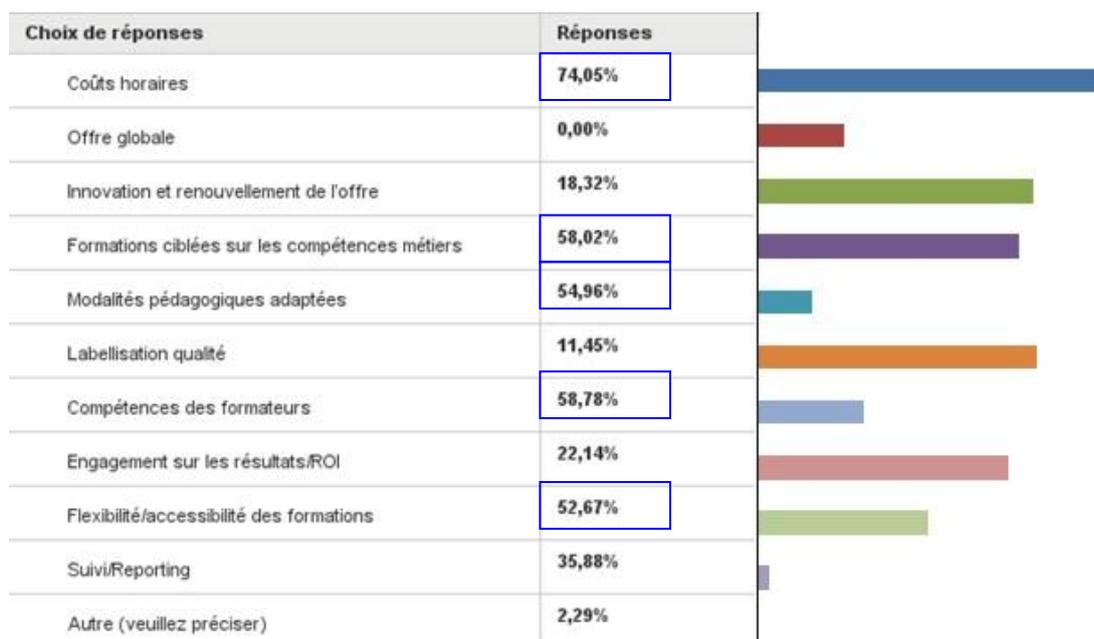
➔ PAS DE CHANGEMENT DANS LA DUREE DES FORMATIONS EN LANGUES

- La réforme n'a pas non plus d'impact sur un éventuel changement de durée des formations en langues. Certains répondants notent qu'une formation linguistique doit être suffisamment longue pour permettre de progresser et passer une certification.

Partie 2 : Quelles sont les priorités d'achat et les services attendus en matière de formations en langues ?

➤ LES TROIS PRINCIPAUX CRITERES DE CHOIX D'UN PRESTATAIRE : LES TARIFS HORAIRES, LA SPECIALISATION METIERS DES FORMATIONS ET LE NIVEAU DE COMPETENCES DES FORMATEURS

- Face aux impacts de la réforme sur le budget de formation, 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 : le souhait de trouver des formations ciblées sur leurs 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.



📞 Étude qualitative :

Le programme de la formation est important pour le choix, notamment de par la méthode qu'il propose : « Des méthodologies innovantes, interactives ».

Il y a de grandes disparités entre les formateurs, et la satisfaction vis-à-vis d'une formation dépend en grande partie du formateur : « On choisit l'organisme de formation en fonction des profils des formateurs. »

L'appréciation du formateur reste évidemment subjective, mais certains éléments sont particulièrement appréciés :

- L'échange créé par le formateur : une formation interactive, vivante
- 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.

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. Enfin, les organismes de formations en langue doivent s'adapter à l'organisation de l'entreprise à laquelle ils s'adressent.

➤ UNE DEMANDE DE SERVICES SUR MESURE ET L'ACCOMPAGNEMENT A TOUTES LES ETAPES

- Globalement 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 (35,11% des répondants) jusqu'à l'évaluation et la mesure du ROI (52% des répondants). C'est pourquoi 54,20 % 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% des répondants)



📞 Étude qualitative :

Comme dit précédemment, les responsables formation sont en attente d'une aide administrative de la part des organismes de formation pour la mise en œuvre des formations en langues, mais aussi d'un lien avec les OPCA pour leur faciliter le travail.

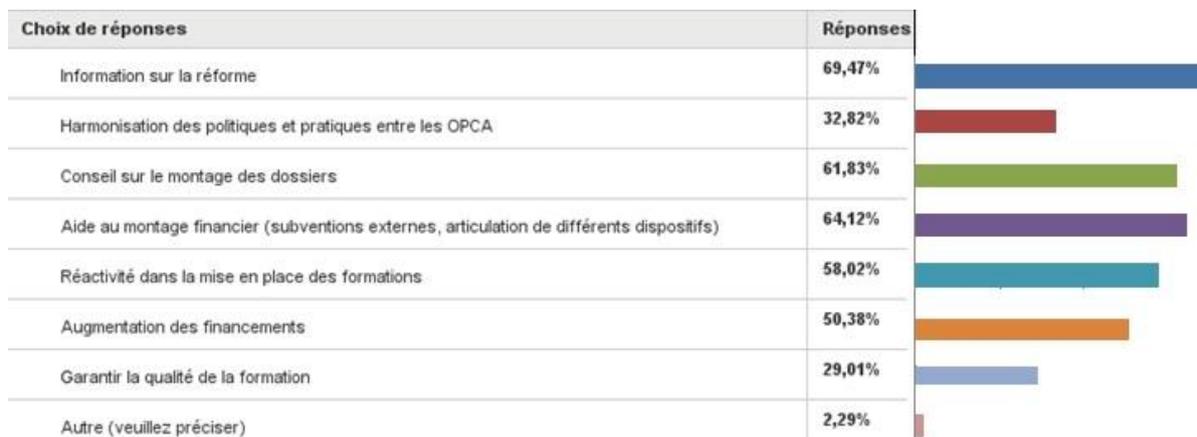
Ils attendent également l'apport de formations « sur-mesure », adaptées à leur contexte et à leur activité, pour augmenter l'efficacité de ces formations.

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. » ; « On va devoir avoir un ROI car, par rapport aux dépenses financières, il faut prouver l'impact positif, d'autant plus maintenant que l'obligation financière a diminué. ».

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



LES OPCA, UN ROLE DE PLUS EN PLUS STRATEGIQUE



- Les entreprises ont de fortes attentes vis-à-vis des OPCA : une aide au montage financier (64%), une accélération de la mise en place des formations (58%), une augmentation des financements (50%), une harmonisation des politiques et pratiques entre OPCA (33%).
- Les entreprises souhaitent également que l'OPCA joue le rôle de veille d'information sur la réforme (70%), soit un conseil dans le montage des dossiers (61%), Si l'on y ajoute le fait qu'il devient aussi un acheteur de formation et un garant de la qualité des formations, nous voyons que les attributions de l'OPCA s'étendent sur une grande partie de la chaîne de la formation, réclamant vraisemblablement de nouvelles compétences à acquérir en interne.

📞 Étude qualitative :

Le rôle de l'OPCA a changé avec la réforme. En effet, l'OPCA 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 en termes de conseils sur la formation et notamment le CPF.

L'OPCA les aide parfois 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.

➤ UN RÔLE TRIANGULAIRE A METTRE EN PLACE ENTRE ORGANISMES DE FORMATION, ENTREPRISES ET OPCA ?

Les entreprises souhaitent que les organismes de formation soient en contact direct avec les OPCA pour être en adéquation avec les priorités de branches, répondre aux critères qualité et appliquer les procédures demandées. Il leur est aussi demandé un accompagnement RH et salarié dans la gestion du CPF. Quant aux Responsables formation des entreprises, certains affirment assurer aussi un rôle de guide de la réforme auprès de leurs salariés même si le 0,2 n'est pas internalisé. Ils se demandent d'ailleurs si le CPF pourrait exister sans cet accompagnement. Concernant l'OPCA, celui-ci est à la convergence de différents rôles de conseiller, acheteur, financeur et contrôleur qualité. Dans ce contexte et face à une réforme qui peine à se finaliser, certaines entreprises, OPCA et organismes de formation commencent à voir un intérêt commun à croiser leurs compétences et co-construire des projets de formation pouvant contribuer à rendre ce nouveau modèle pérenne.

📞 Étude qualitative :

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 ; pour gagner du temps 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 entités.