



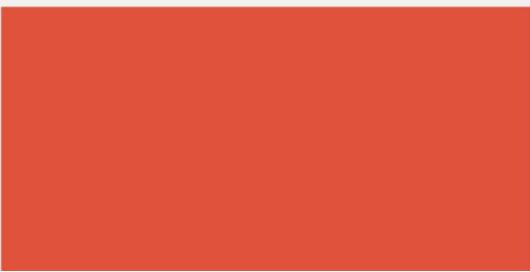
**Cambridge Assessment  
English**



## **Les organismes de formation linguistique à l'heure de la réforme de la formation professionnelle et de la crise du coronavirus**

**Avril 2020**

En collaboration avec Andrew Wickham Training & Consulting





## LES ORGANISMES DE FORMATION LINGUISTIQUE À L'HEURE DE LA REFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA CRISE DU CORONAVIRUS

En 2019-2020, le secteur de la formation professionnelle a connu deux bouleversements importants : la réforme de la formation professionnelle, avec notamment l'introduction d'une application CPF pour les bénéficiaires en novembre 2019, et la crise du coronavirus à partir de mars 2020.

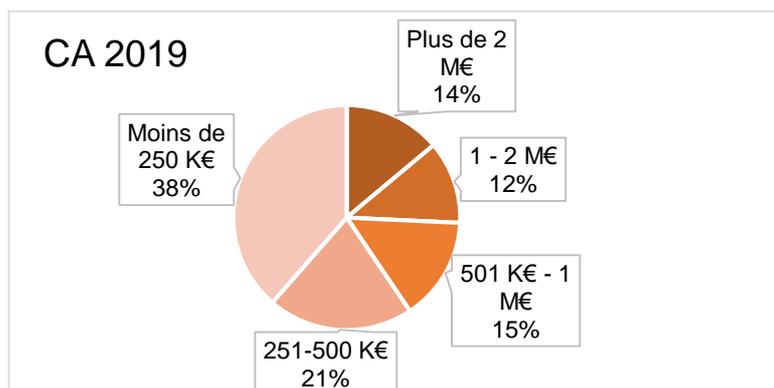
Quels ont été les conséquences de ces événements sur l'activité des organismes de formation ? Quelles sont leurs perspectives pour le deuxième trimestre 2020 ? Dans quel état d'esprit sont-ils ?

Pour apporter des éléments de réponses à ces questions, nous avons mené une enquête en ligne sous forme de questionnaire à laquelle ont participé 130 organismes de formation spécialisés en langues en avril 2020. Voici un compte-rendu des résultats de cette consultation.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Profil des organismes de formation interrogés</b>  | <b>3</b>  |
| <b>L'impact de la réforme de la formation professionnelle</b>                                     | <b>4</b>  |
| L'importance du CPF dans l'activité des organismes de formation linguistique en France            | 4         |
| Réception de la nouvelle application CPF par les organismes de formation                          | 4         |
| L'impact de la réforme de la formation professionnelle sur l'activité des organismes de formation | 6         |
| L'attitude des entreprises face à la réforme professionnelle avant le confinement                 | 6         |
| <b>Les conséquences de la crise du coronavirus</b>  | <b>7</b>  |
| La formation professionnelle en France : prédominance des formations en présentiel                | 7         |
| Les conséquences dramatiques de la crise sur l'activité des organismes de formation               | 7         |
| Les préoccupations et priorités des organismes de formation                                       | 8         |
| Etat d'esprit : pessimisme et incertitudes  | 9         |
| <b>CONCLUSIONS</b>  | <b>11</b> |

# Profil des organismes de formation interrogés

- **130 organismes** de formation linguistique français sont représentés dans cette étude. Nous avons reçu un total de 182 contributions, 52 d'entre elles ont été écartées car incomplètes, hors population cible, ou manifestement fausses.
- **Taille** des organismes de formation représentés :



- **Périmètre** des organismes de formation représentés :
  - 41 % local
  - 25 % régional
  - 5 % sur plusieurs régions
  - 21 % national
  - 8 % international
- **Représentativité** : cet échantillon est assez représentatif du marché de la formation linguistique car environ la moitié des OFL (organismes de formation spécialisés en langues) de plus de 2 M€ de chiffre d'affaires ont répondu, ainsi que :
  - un tiers des OFL ayant un CA entre 1 et 2 M€
  - un quart des OFL entre 500 K€ et 1 M€
  - un quart des OFL entre 250 et 500 K€
  - un tiers des OFL entre 100 et 250 K€

# L'impact de la réforme de la formation

## L'IMPORTANCE DU CPF DANS L'ACTIVITE DES ORGANISMES

Le Compte Personnel de Formation (CPF) représente une part importante de l'activité et des revenus des organismes de formation linguistiques :

- Pour 64 % des organismes interrogés, le CPF représente plus de la moitié du chiffre d'affaire 2019
- Pour 23 % des organismes interrogés, la dépendance au CPF est encore plus importante, et le CPF représente de 75 à 100 % du chiffre d'affaire généré en 2019.
- En moyenne en 2019, 50 % du chiffre d'affaires des organismes de formation représentés provenait du CPF. Si l'on ajoute les financements des OPCO pour les autres dispositifs (Plan de Formation, Période Pro, etc.), il est clair que jusqu'à présent, la formation linguistique était surtout financée par les fonds paritaires. Aujourd'hui, en attendant la mise en place du cadre réglementaire permettant aux entreprises d'abonder les CPF de leurs salariés, le CPF autonome est le seul vecteur de financement des formations (hors fond propre des entreprises et particuliers). Sera-t-il suffisant pour maintenir le chiffre d'affaires du marché ? Les entreprises et les particuliers combleront-ils l'écart ?

## OPINIONS CONCERNANT LA NOUVELLE APPLICATION CPF

L'application CPF, qui permet aux bénéficiaires de s'inscrire directement à la formation de leur choix, a été lancée en novembre 2019. Nous avons demandé aux organismes leur avis sur cette application. (cf. tableau ci-dessous).

Les points positifs :

- **Les modalités financières** : le module de facturation (43 % des organismes de formation satisfaits contre 25 % d'insatisfaits) et les délais de règlement (52 % satisfaits)
- **La simplicité** (53 % satisfaits) et **l'ergonomie** (43 % satisfaits) de l'application

Les points négatifs :

- Le **moteur de recherche** (48 % « peu ou pas du tout satisfaits »)

« L'application CPF ne permet pas aux clients potentiels de trouver mon organisme facilement au vu des résultats de recherche qui ne privilégient pas le vrai "local" »

« [On] nous l'avait présenté comme un "booking.com de la formation", et on se retrouve avec un site pas de tout interactif [...] et complètement inondé par des centaines de milliers d'offres (dans le XX<sup>ème</sup> arrondissement de Paris : 123 000 rien qu'en anglais) émanant de sociétés inconnues jusqu'à novembre 2019. De plus, même si cela s'est amélioré un peu depuis, publier une offre est un peu le parcours du combattant »

La **communication des autorités publiques** (45 % insatisfaits : 16 % « pas du tout satisfaits », 29 % « peu satisfaits »)

« La communication envers les sociétés est peu développée, chacun se retrouve donc confronté à un dispositif que personne ne maîtrise »

« Beaucoup de personnes ne connaissent toujours par le CPF. S'ils en ont entendu parler, ils ne savent pas comment l'utiliser ou quels sont leurs droits de formation »

- **Le manque de réactivité de l'assistance en ligne** : ce point non proposé dans le questionnaire initial a été mentionné plusieurs fois dans les commentaires libres. Certains organismes signalent un délai de réponse de six semaines pour recevoir une réponse.

### Niveau de satisfaction des organismes de formation avec le nouveau CPF



|                                       | Pas du tout satisfait | Peu satisfait | Ni satisfait ni insatisfait | Assez satisfait | Très satisfait |
|---------------------------------------|-----------------------|---------------|-----------------------------|-----------------|----------------|
| Moteur de recherche                   | 48 %                  | 27 %          | 7 %                         | 15 %            | 3 %            |
| Module de facturation                 | 10 %                  | 15 %          | 32 %                        | 32 %            | 12 %           |
| Ergonomie                             | 12 %                  | 25 %          | 19 %                        | 40 %            | 3 %            |
| Simplicité                            | 9 %                   | 22 %          | 16 %                        | 36 %            | 16 %           |
| CVG                                   | 9 %                   | 19 %          | 37 %                        | 28 %            | 6 %            |
| Délais de règlement                   | 15 %                  | 15 %          | 19 %                        | 29 %            | 23 %           |
| Procédure de certification            | 5 %                   | 12 %          | 39 %                        | 33 %            | 11 %           |
| Communication des autorités publiques | 16 %                  | 29 %          | 26 %                        | 25 %            | 4 %            |

## L'IMPACT DE LA REFORME SUR L'ACTIVITE DES ORGANISMES

Globalement, l'introduction de l'application CPF a été accompagnée par une croissance de l'activité des organismes de formation.

### Evolution de l'activité CPF entre le lancement de l'application CPF en novembre 2019 et le confinement début mars 2020

44 % en hausse :

- 6 % en forte hausse (> 25 %)
- 14 % en hausse (de + 10 à + 25 %)
- 22 % en hausse légère : (de + 1 à + 9 %)

22 % stable

35 % en baisse :

- 8 % en légère baisse (de - 1 à - 9 %)
- 15 % en forte baisse (de - 10 à - 24 %)
- 8 % en chute (de - 25 à - 49 %)
- 4 % en chute accélérée (> - 50 %)

L'activité des organismes au premier trimestre 2020 a été davantage soutenue par la hausse des commandes de 2019 que par un boom d'activité due à l'application CPF, sauf pour certains prestataires distanciels. Hors abondement d'entreprises et sans compter le choc économique dû au confinement, il reste à voir si ce niveau d'activité sera maintenu tout au long de l'année.

### L'attitude des entreprises face à la réforme professionnelle avant le confinement

|  | Aucun | Quelques-uns | Bon nombre | La majorité | Tous |
|--|-------|--------------|------------|-------------|------|
| Attentisme   | 11 %  | 42 %         | 30 %       | 14 %        | 2 %  |
| Indifférence   | 38 %  | 44 %         | 12 %       | 3 %         | 2 %  |
| Curiosité  | 12 %  | 44 %         | 28 %       | 13 %        | 3 %  |
| Incompréhension                                      | 23 %  | 39 %         | 24 %       | 13 %        | 1 %  |
| Volonté de l'utiliser et d'accompagner les salariés  | 8 %   | 47 %         | 28 %       | 14 %        | 2 %  |
| Volonté de laisser les salariés se débrouiller seuls | 10 %  | 42 %         | 21 %       | 23 %        | 4 %  |

Avant le confinement, les entreprises n'étaient pas indifférentes face au nouveau CPF et bon nombre étaient curieuses et souhaitaient l'utiliser pour accompagner leurs salariés. En revanche, la plupart attendaient de voir le cadre réglementaire, en particulier concernant les abondements, et une partie d'entre elles préféraient laisser les salariés se débrouiller seuls avec leur CPF.

Malgré des insatisfactions sur certaines modalités du nouveau CPF, et malgré l'attentisme de certains clients, les effets de la réforme ont été majoritairement positifs pour l'activité des organismes de formation. Cependant, la crise du coronavirus et la mise en place du confinement en mars 2020 a changé la donne. Nous avons interrogé les organismes de formation sur l'impact de cette crise sur leur activité, et sur leurs préoccupations actuelles.

# Les conséquences de la crise du coronavirus



## LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN FRANCE : PREDOMINANCE DES FORMATIONS EN PRESENTIEL

Le secteur de la formation linguistique en France a été directement impacté par le confinement, dans la mesure où la majorité des organismes proposent principalement des formations en présentiel. 75 % des organismes interrogés proposent une offre de formation à 75 % ou plus en présentiel.

### **Avant le confinement : part des formations en ligne et à distance**

|                     | 100 % | 75 % | 50 % | 25 % | < 10 % | TOTAL |
|---------------------|-------|------|------|------|--------|-------|
| En présentiel       | 23 %  | 52 % | 17 % | 4 %  | 4 %    | 100 % |
| Par téléphone       | 1 %   | 0 %  | 3 %  | 21 % | 75 %   | 100 % |
| Par visioconférence | 6 %   | 2 %  | 7 %  | 21 % | 64 %   | 100 % |
| En e-learning       | 1 %   | 3 %  | 11 % | 16 % | 70 %   | 100 % |
| En immersion        | 3 %   | 0 %  | 0 %  | 10 % | 87 %   | 100 % |

## LES CONSEQUENCES DRAMATIQUES DE LA CRISE SUR L'ACTIVITE DES ORGANISMES DE FORMATION

Les conséquences du confinement sur l'activité des organismes de formation ont été importantes. 89 % des organismes interrogés reportent une baisse de leur CA depuis mars 2020, et 65 % parlent même d'une forte baisse.

### **Evolution du chiffre d'affaires depuis le début du confinement en mars 2020**

5 % en hausse :

- 2 % en forte hausse (> 10 %)
- 3 % plutôt en hausse (de + 1 à 10 %)

6 % stable

89 % en baisse, 65 % en forte baisse

- 6 % en légère baisse (de - 1 à - 9 %)
- 18 % en baisse (de - 10 à - 33 %)
- 23 % en forte baisse (de - 31 à - 50 %)
- 28 % en chute (de - 51 à - 75 %)
- 14 % en arrêt (> - 75 %)

Cette baisse est due à la fois à l'arrêt ou au report des formations en cours (certains organismes évoquent des démarrages de parcours repoussés de 5 à 6 mois) pour des raisons pratiques et/ou financières, mais aussi à une baisse des nouvelles demandes.

## LES PREOCCUPATIONS ET PRIORITES DES ORGANISMES

Nous avons demandé aux organismes de formation de partager leurs préoccupations actuelles par ordre d'importance (réponses libres). Une fois les réponses traitées, voici les thématiques les plus fréquentes :

### Les préoccupations actuelles des organismes de formation

#### 1. Maintenir l'activité avec les outils de formation à distance



Les organismes de formation se reportent sur leurs activités à distance pour survivre. Les organismes de formation qui ne proposaient pas ou très peu de cours à distance franchissent le pas, et mettent en place avec plus ou moins de succès une offre de formation distancielle.

#### 2. Gérer sa propre trésorerie, évaluer l'impact financier de la crise sur ses clients



Il s'agit à la fois de la gestion de sa propre trésorerie, mais aussi de l'évaluation des conséquences de la crise pour ses clients (entreprises et particuliers). Pour les clients professionnels, le budget formation se réduit ou parfois l'activité entière de l'entreprise est menacée.

#### 3. Motiver les apprenants



Un organisme de formation formule ainsi ce défi : « Permettre à nos clients de se former à une période où, pour certains, ils n'ont plus le temps ou la tête à la formation »

#### 4. Motiver les équipes



Au sein des organismes de formation, les inquiétudes sont aussi là. Pour nombre d'entre eux, le défi est aussi « que [leur] équipe garde le moral ».

Pour faire face à la situation et sauvegarder leur activité, les organismes de formation mettent en place différentes stratégies. Voici parmi une liste de propositions les trois priorités des organismes de formation pendant la crise par ordre d'importance :

### Les priorités des organismes de formation

#### 5. Rechercher des financements



En lien avec la préoccupation financière précédemment exprimée, l'action prioritaire pour la majorité des organismes de formation interrogés est la recherche de financement pour compenser la perte de revenu.

#### 6. Investir en équipement et formation à distance



Comme nous l'avons vu, les organismes de formation en France proposaient majoritairement de la formation en présentiel. Pour pouvoir maintenir une activité pendant le confinement, la priorité était d'acquérir et/ou de développer l'offre de formation à distance pour pouvoir poursuivre les formations en cours et vendre de nouveaux parcours de formation.

#### 7. Investir en moyens commerciaux



Pour pouvoir trouver leur clientèle dans un contexte a priori peu propice, les organismes de formation investissent dans des actions commerciales pour remobiliser leurs clients et en démarcher de nouveaux.

## ETAT D'ESPRIT : PESSIMISME ET INCERTITUDES

Nous avons demandé aux organismes de formation d'exprimer leur niveau de confiance vis-à-vis de leur activité professionnelle en 2020 avant et après la crise du coronavirus.

| AVANT             |             | APRES             |             |
|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| Très optimiste    | <b>16 %</b> | Très optimiste    | 1 %         |
| Plutôt optimiste  | <b>52 %</b> | Plutôt optimiste  | 14 %        |
| Incertain         | 20 %        | Incertain         | <b>49 %</b> |
| Plutôt pessimiste | 11 %        | Plutôt pessimiste | <b>26 %</b> |
| Très pessimiste   | 1 %         | Très pessimiste   | <b>18 %</b> |

---

« Cela dépend de bon nombre d'inconnues comme la date du déconfinement, ses conditions (notamment pour les groupes), une éventuelle 2ème vague, le redémarrage de l'économie, l'attitude des entreprises par rapport à la formation à la rentrée, l'insouciance nécessaire à la relance de la consommation chez les particuliers, le changement (temporaire ou pérenne?) quant à la modalité (présentiel vs distanciel), etc. »

Les résultats sont sans appel : si 68 % d'entre eux se déclaraient optimistes avant la crise, ils sont maintenant 44 % à se dire pessimistes (18 % « très pessimistes »), et la moitié d'entre eux (59 %) sont dans l'incertitude.



## CONCLUSIONS

Les organismes de formation ont dû s'adapter rapidement aux changements induits par la réforme de la formation professionnelle et par le nouveau CPF. Malgré des critiques adressées au nouveau dispositif, l'impact sur l'activité depuis l'introduction de l'application CPF en novembre 2019 est globalement positif selon les estimations des organismes de formation, et leurs prévisions pour 2020 étaient optimistes.

La crise du coronavirus et le confinement sont venus bousculer de nouveau le secteur. Les organismes de formation, majoritairement tournés vers les formations en présentiel, étaient peu préparés pour faire face à la fermeture des lieux de formation. Les défis à relever sont nombreux (trouver des financements, s'équiper et se former pour enseigner à distance, motiver équipes et apprenants), et l'impact immédiat sur le chiffre d'affaire est très marqué.

Les mesures prises par le gouvernement aideront-elles les organismes de formation à surmonter la crise ? Le dispositif FNE-Formation permet aux employés en chômage partiel de se former sans frais et sans mobiliser leur CPF. Cette opportunité, en association avec le dispositif de chômage partiel finançant les salaires, pourrait permettre aux organismes de toucher un nouveau public et de compenser en partie la baisse brutale de leur chiffre d'affaires.

Avec le déconfinement, l'étau devrait se desserrer un peu pour les prestataires présentsiels, mais les règles strictes pour l'accueil du public dans les organismes et la probabilité que peu d'entreprises accepteront d'accueillir les formateurs sur site risquent d'affecter l'activité présenteielle de manière durable.

Les organismes qui dépendent principalement du présentiel vont ainsi devoir très rapidement maîtriser la formation à distance et convaincre leurs clients de la qualité de leur offre comparée à celle de leurs concurrents distanciels, sous peine de disparaître à courte échéance. Ceux en revanche dont le distanciel est le principal produit verront leur activité dopée considérablement. Il est à prévoir qu'à moyen terme, la proportion entre le distanciel et le présentiel, aujourd'hui d'un tiers de distanciel contre deux tiers de présentiel, s'inversera au profit du distanciel.

Par ailleurs, nombreux sont les signes d'un resserrement des budgets de formation des entreprises à partir de la rentrée et surtout l'année prochaine, car elles anticipent une crise économique d'ampleur et risquent de réduire leurs fonds propres dédiés à la formation linguistique. Tous les organismes de formation risquent donc d'être impactés en 2021, comme à chaque fois que l'économie subit une crise. Ils devront ainsi se concentrer en priorité sur les financements publics pour éviter une baisse trop forte de leur activité.