



Ce projet est cofinancé par l'union européenne.
L'Europe s'engage en France avec le programme national FSE « EMPLOI ET INCLUSION » 2014-2020

Analyse de l'offre de formation numérique mobilisée par les branches

Septembre 2018





Sommaire

- 1 **Objectifs et méthode**
- 2 **Diagnostic des besoins prioritaires**
- 3 **Analyse de l'offre de formation
en 8 principaux constats**

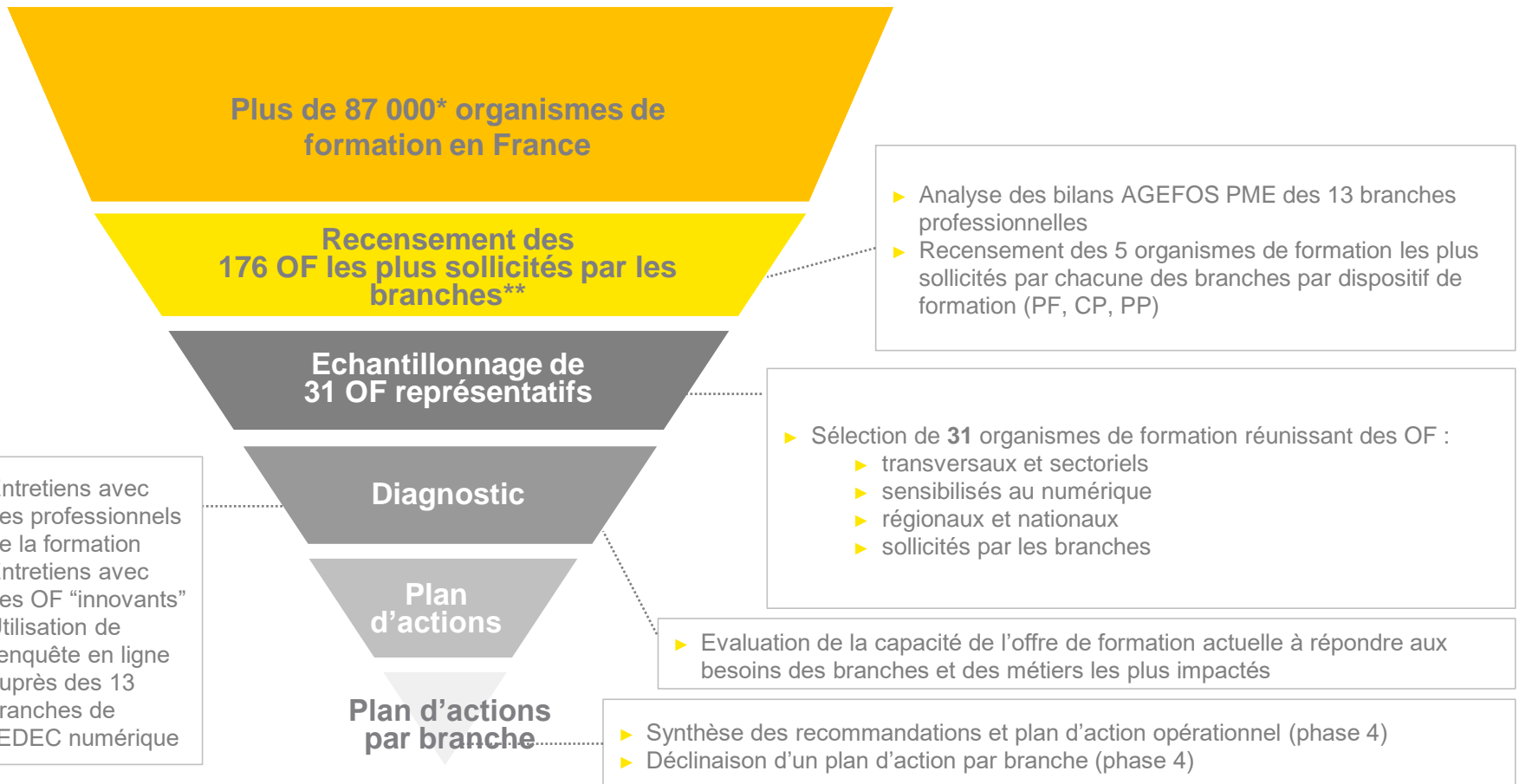
Les objectifs de l'analyse de l'offre de formation prévue dans le cadre de la Phase 3 de l'étude sur l'impact du numérique au sein de 13 branches professionnelles*

- 1 Identifier les organismes de formation les plus mobilisés par les branches
- 2 Evaluer la capacité de l'offre actuelle de formation à répondre aux besoins de développement en compétences numériques
- 3 Evaluer l'accessibilité et la lisibilité de l'offre de formation sur les thématiques numériques
- 4 Caractériser le niveau de digitalisation de l'offre de formation et identifier les axes d'amélioration
- 5 Mettre en évidence les principales carences en terme de formations numériques, par famille de métiers et par branche, afin de dessiner un plan d'action

* Pour mémoire, les 13 branches professionnelles concernées par l'étude sont :



L'analyse de la couverture des besoins en formation a été ciblée sur un échantillon représentatif des OF les plus sollicités par les branches



*Source : Data.gouv.fr

** Source : Bilans de branche 2016 AGEFOS PME

31 organismes de formation ont été retenus dans l'échantillon de façon à couvrir l'ensemble des branches concernées par l'étude...

ORGANISMES SELECTIONNES	BRANCHES PROFESSIONNELLES CONCERNEES	
ADEC	1	Répartition pharmaceutique
AF2A	1	Courtage
AFPA	3	PSST – Ports de plaisance – OT
AT PATRIMOINE	1	Gardiens
ARFEC	1	Experts comptables
AS FOREF	1	Experts comptables
AZUR FORMAZUR CONSEIL	1	Hôtellerie de plein air
BOOSTER ACADEMY	1	Expertises industrielles et commerciales
CCI	1	Hôtellerie de plein air
CEECA	1	Experts comptables
CEGOS SA	2	Courtage
EDUGROUPE	1	Papeterie
ENI SERVICE	1	Papeterie
ESTRELLA	1	Gardiens
EVOLUTION CARRIERE	1	Chaussures
FORMATION STRATEGIQUE	1	Ports de plaisance
FRANCE LANGUES COMMUNICATION	1	Ports de plaisance
FROTSI PACA	1	OT
IB FORMATION	1	Papeterie
IFGPE	1	Courtage
INSTITUT FRANCAIS RIERA	1	Ports de plaisance
LOGITOURISME	1	OT
MOPA-MONA AQUITAINE	1	OT
MVO	2	Habillement – Chaussure
OR FORMATION SERVICES	2	Habillement – Papeterie
ORSYS FORMATION SAS	1	Courtage
PROMEO AFPI 8002	2	Experts comptables - PSST
TELEPERFORMANCE FRANCE ACADEMY	1	PSST
UDOTSI SAVOIR	1	OT



Sommaire

- 1 Objectifs et méthode
- 2 **Diagnostic des besoins prioritaires**
- 3 Analyse de l'offre de formation
en 8 principaux constats

L'analyse des métiers et des compétences, ainsi qu'une enquête en ligne, avaient permis d'identifier 6 grands besoins et les familles de métiers prioritaires

	Professionnels des branches ayant exprimé un besoin*	Familles de métiers concernées**		
1	Mettre en place une stratégie de communication numérique cohérente avec les objectifs de l'entreprise et ses enjeux commerciaux	29%	Vente Marketing Merchandising Relation client	Management Accueil orientation Conciergerie
2	Automatiser les activités à valeur ajoutée réduite notamment la gestion administrative et la gestion des processus (gestion des documents, comptabilité, gestion des stocks)	19%	Vente Management Conseil Accueil administratif	Accueil orientation Logistique Conciergerie
3	Utiliser la donnée client afin de personnaliser le service ou le produit vendu	19%	Vente Marketing Merchandising Relation client Management Conseil Accueil administratif	Accueil orientation Analyse usager Analyse comptable Logistique Conciergerie
4	Organiser la collecte et héberger l'information ou les données clients de façon sécurisée	16%	Vente Relation client Conseil Analyse usager	Analyse comptable Logistique Conciergerie
5	Maîtriser l'équipement informatique et un socle de connaissances de base notamment les outils bureautiques	10%	Tous	
6	Adapter l'organisation et les processus de l'entreprise dans une logique collaborative afin de garantir le meilleur service client possible	8%	Management Vente Relation client Conseil	Accueil administratif Logistique Maintenance Conciergerie

*D'après l'enquête en ligne menée par EY en 2017, sur une base de 1097 réponses retraitées pour une exclusion des réponses vides/hors périmètre

**D'après les travaux d'analyse d'impacts sur les métiers réalisés par EY en 2018

Ces besoins impliquent de repenser l'accompagnement des professionnels et des entreprises via la formation

1 Mettre en place une stratégie de communication numérique cohérente avec les objectifs de l'entreprise et ses enjeux commerciaux	► La transformation digitale a modifié les moyens de communication de l'entreprise avec ses clients passant d'une communication essentiellement descendante à une communication interactive, demandant une maîtrise professionnelle des outils du quotidien (mails, réseaux sociaux...) et des compétences sur les méthodes de marketing digital.
2 Automatiser les activités à valeur ajoutée réduite notamment la gestion administrative et la gestion des processus	► De nombreuses activités quotidiennes de gestion sont particulièrement chronophages au sein des TPE et PME : des solutions digitales vont permettre une réallocation du temps vers des tâches à plus forte valeur ajoutée en automatisant d'autres (gestion des documents, comptabilité, gestion des stocks).
3 Utiliser la donnée client afin de personnaliser le service ou le produit vendu	► Le digital a placé le client au cœur des processus de l'entreprise et sa satisfaction est l'un des premiers éléments de rétention commerciale : l'utilisation des données clients permet de mettre en place des campagnes de fidélisation, des stratégies commerciales ciblées, d'animer des communautés, de proposer des produits ou des services complémentaires suite à un achat...
4 Organiser la collecte et héberger l'information et les données client de façon sécurisée	► L'évolution des technologies permet aujourd'hui de récolter un grand nombre d'informations clients : comportements d'achats, caractéristiques socio-économiques... Ces données sont aujourd'hui un prérequis du marketing digital. L'apprentissage de la collecte et de l'hébergement de ces données permet de constituer une mine d'informations indispensable pour résister à la concurrence des méga-plateformes.
5 Maîtriser l'équipement informatique et un socle de connaissances de base notamment les outils bureautiques	► La transformation digitale a multiplié l'utilisation de solutions digitales, basiques ou complexes. Leur bonne utilisation nécessite une remise à niveau de certains professionnels sur les compétences socles du digital : maîtrise de la suite bureautique, utilisation d'applications sur tablette, gestion de boîtes mails... En particulier lorsque des professionnels qui n'avaient pas à utiliser des postes informatiques vont être de plus en plus sollicités par le digital (ex : maintenance, conciergerie...)
6 Adapter l'organisation et les processus de son entreprise dans une logique collaborative	► La transformation digitale impose une adaptation de l'ensemble d'une organisation : les pratiques de travail s'orientent alors autour de la « vision client ». Pour y parvenir, une entreprise doit bien souvent se réorganiser et s'adapter en dé-silotant ses différentes activités impliquant pour ses collaborateurs de développer des méthodes de travail plus collaboratives

L'évaluation de la capacité actuelle de l'appareil de formation à répondre aux besoins des professionnels s'articule en 3 axes

1 Accessibilité : la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux parcours individuels et aux réalités des professionnels

90% des entreprises concernées par cette étude sont des TPE où le nombre de salariés se situe entre 0 et 10 entraînant de profondes difficultés pour les salariés à **se rendre disponible pour des formations longues traditionnelles**. Le développement d'une logique d'individualisation des parcours impose à l'offre de formation de proposer des cursus modulaires et personnalisés, adaptés aux besoins de chacun.

2 Contenu : l'intégration dans les programmes de formation des thématiques nouvelles liées au numérique

La phase 2 a illustré le besoin de développer des blocs de compétences digitales sur un champ large de métiers. Les organismes de formation doivent développer des cursus de formation spécifiques sur ces compétences à destination des salariés et des chefs d'entreprise.

3 Modalités pédagogiques : la prise en compte des modalités pédagogiques innovantes permettant le développement de compétences numériques

Le numérique implique un apprentissage permanent et impacte directement les organismes de formation dans leurs méthodes pédagogiques : accès à distance, nouvelles modalités pédagogiques, utilisation de solutions innovantes... Ce sont autant d'opportunités pour les OF de proposer des formations adaptées aux besoins des professionnels.

Source : Ateliers et entretiens qualitatifs de phase 2

Pour chacun des axes, nous avons défini des critères d'évaluation

CRITERES

ACCESSIBILITE



L'offre de formation est-elle accessible facilement ? De n'importe quel endroit ? Pour n'importe quelle branche ? A n'importe quel moment ?

CONTENU

Le contenu des formations disponibles permet-il de former les métiers prioritaires ? Sur les besoins prioritaires ?

MODALITES PEDAGOGIQUES

Les modalités pédagogiques sont-elles innovantes ? Suffisamment flexibles pour s'adapter aux contraintes des professionnels ?

ACCESSIBILITE			CONTENU		MODALITES PEDAGOGIQUES				
Géographique	Sectorielle	Temporelle	Couverture des métiers	Couverture des besoins prioritaires identifiés	 E-learning/ M-learning	 Serious games	 Classes virtuelles	 Moc	 Spoc
Nationale	Branches	Parcours long	Vente	Maîtriser un socle de connaissances informatiques de base	Parcours et modules de formation en ligne ou sur mobile	Jeux vidéos interactifs servant une thématique de formation.	Formateur et participants à distance (avec support en ligne) pouvant échanger en direct	Formations en ligne, ouvertes à tous, délivrées par un expert sous forme de vidéo.	Moc fermé où la taille du groupe est limitée permettant un suivi plus individuel par un formateur
Régionale	Familles de métiers	Parcours court	Marketing	Automatiser la gestion administrative					
			Merchandising	Mettre en place une stratégie de communication digitale	 Formation immersive	 Social learning	 Adaptive learning	 Reverse mentoring	Formation des cadres et dirigeants aux outils du numériques par les juniors digital natives
			Relation clients	Collecter et héberger et la donnée					
			Management	Analyser les données client	Formation où l'apprenant est en situation concrète d'application via la réalité virtuelle	Apprentissage par le biais des communautés en ligne	Personnalisation de l'apprentissage pour chaque individu en fonction de ses interactions (clics, questions)		
			Conseil	Adapter l'organisation et les processus de son entreprise					
			Accueil administratif						
			Accueil orientation						
			Analyse comptable						
			Analyse usager						
			Logistique						
			Maintenance						
			Conciergerie						



Sommaire

- 1 Objectifs et méthode
- 2 Diagnostic des besoins prioritaires
- 3 **Analyse de l'offre de formation
en principaux 8 constats**

L'analyse de l'offre de formation s'articule en 8 principaux constats

ENJEUX	CONSTATS
CONTENU	1 Les métiers identifiés comme les plus impactés par la transition numérique des 13 branches professionnelles sont déjà en partie couverts par les OF principalement sollicités par les branches
	2 Les besoins de base (informatique « socle » et stratégie commerciale) sont couverts mais leur couverture reste à adapter au regard des besoins prioritaires de formation des branches
	3 Les besoins de formation sont encore très partiellement couverts pour la mise en œuvre opérationnelle de la transformation numérique
ACCESSIBILITE	4 L'absence de lisibilité de l'offre de formation existante, sur la base de critères qualitatifs communs aux branches, ne permet pas aux entreprises et aux salariés de choisir la formation numérique la plus adaptée à leurs besoins
MODALITE PEDAGOGIQUES	5 Des formations courtes qui se développent selon de nouvelles modalités numériques pour s'adapter aux contraintes des entreprises
	6 Une offre de formation qui peut encore se digitaliser pour s'adapter aux besoins spécifiques à chaque métier
EVOLUTION DE L'OFFRE	7 Le paysage des OF se transforme pour appréhender les besoins spécifiques de certains publics en matière de méthodes et d'outils digitaux
	8 Des besoins de formation restent à appréhender dès la formation initiale avec une priorité sur l'alternance

Les métiers identifiés comme les plus impactés par la transition numérique des 13 branches sont largement couverts par les OF sollicités par les branches

Familles de métiers identifiés comme prioritaires par l'étude	OF sollicités par les branches couvrant ces familles de métiers
Management	81%
Vente	55%
Relation clients	48%
Accueil Administratif	48%
Accueil orientation	48%
Marketing	45%
Analyse comptable	45%
Merchandising	39%
Conseil	35%
Analyse usager	32%
Maintenance	29%
Logistique	26%
Conciergerie	13%

- ▶ **61% des OF de l'échantillon proposent une offre pouvant intéresser les 13 familles de métiers prioritaires identifiées par l'étude même si certaines familles restent plus couvertes que d'autres:**
 - ▶ **81%** des OF de l'échantillon proposent une offre de formation au métier de **manager**
 - ▶ **55%** des OF de l'échantillon proposent une offre de formation aux métiers de la **vente**
 - ▶ **13%** des OF de l'échantillon proposent une offre de formation aux métiers de la **conciergerie**
- ▶ L'échantillon des formations sollicitées par les branches montre qu'il existe de **nombreuses formations transversales permettant de s'adresser aux métiers identifiés comme prioritaires** et ce sur plusieurs branches.
- ▶ Il existe un **enjeu de mutualisation** pour les branches au vu de l'existence de besoins communs en matière de formation digitale pour un même métier qui permettrait de **créer des passerelles entre les branches** et de **co-construire des programmes de formation** :
 - ▶ En particulier pour les branches intéressées par les métiers de la **conciergerie** (Concierges et gardiens d'immeuble – Ports de plaisance – Hôtellerie de plein air)
 - ▶ En particulier pour les branches concernées par les métiers de la **logistique** et de la **maintenance** (Répartition pharmaceutique – Miroiterie – Ports de plaisance)

Sources : Analyse EY

*Résultats issus de l'échantillonnage d'OF

Les besoins de base (informatique « socle » et stratégie commerciale) sont couverts, mais leur contenu reste à adapter au regard des besoins prioritaires de formation des branches

Couverture partielle		
Besoins prioritaires identifiés par l'étude	Taux de couverture estimé des OF de l'échantillon*	Branches les plus concernées
Maîtriser l'équipement informatique et un socle de connaissances de base notamment les outils bureautiques	65%	Commerce de détail de l'habillement et de la chaussure Concierges et gardiens d'immeubles Miroiterie
Mettre en place une stratégie de communication numérique cohérente avec les objectifs de l'entreprise et ses enjeux commerciaux	55%	Commerce de détail de l'habillement et de la chaussure Hôtellerie de plein air Organismes de tourisme Ports de plaisance Courtage
Organiser la collecte et héberger l'information ou les données clients de façon sécurisée	42%	Courtage Experts comptables Prestataires de service du secteur tertiaire Expertise industrielle et commerciale

- ▶ **Les besoins en matière de maîtrise des équipements informatiques et d'un socle de connaissances de base est identifié par les OF.**
65% des OF étudiés proposent des formations sur le sujet mais le besoin reste fortement présent pour 10% des professionnels interrogés toutes branches confondues** posant la question de l'adéquation des contenus de formation actuels au besoin et/ou de la connaissance des entreprises de l'offre de formation existant sur ce besoin.
- ▶ **Les besoins en matière de communication numérique sont aussi largement intégrés mais partiellement couverts.**
Les formations étudiées dans l'échantillon (ex. AFPA) incluent principalement les thématiques de site internet, gestion des réseaux sociaux et e-réputation mais excluent les thématiques liées au marketing inversé (inbound marketing), la publicité en ligne ou l'emailing
- ▶ **La formation en matière d'analyse de données est également traitée par les OF même si des lacunes existent.**
Les formations existent mais ne couvrent pas l'ensemble du spectre du sujet (ex. thématiques de la cybersécurité).

*Top 5 des OF sollicités par les 13 branches professionnelles concernées par l'étude

**Enquête en ligne EY menée en janvier 2018 auprès de 3000 répondants

Les besoins de formation sont encore très partiellement couverts pour la mise en œuvre opérationnelle de la transformation numérique

Couverture insuffisante

Besoins prioritaires identifiés par l'étude	Taux de couverture estimé des OF de l'échantillon*	Branches les plus concernées
Adapter l'organisation et les processus de l'entreprise dans une logique collaborative afin de garantir le meilleur service client possible	29%	Prestataires de services du secteur tertiaire Organismes de tourisme
Automatiser les activités à valeur ajoutée réduite notamment la gestion administrative et la gestion des processus (gestion des documents, comptabilité, gestion des stocks)	29%	Papeterie Commerce de détail de la chaussure et de l'habillement Concierges et gardiens d'immeuble Ports de plaisance Hôtellerie de plein air Courtage Experts comptables Expertise industrielle et commerciale
Utiliser la donnée client afin de personnaliser le service ou le produit vendu	23%	Expertises industrielles et commerciales Courtage Prestataires de services du secteur tertiaire Hôtellerie de plein air Organismes de tourisme

► **La formation aux méthodes de travail collaboratives n'est pas complètement intégrée aux parcours de formation comme un enjeu de la gestion d'entreprise.**

Les méthodes collaboratives sont abordées par certains OF de l'échantillon (ex. Orsys) mais sont davantage orientées vers les systèmes d'information que sur le fonctionnement interne de l'entreprise (notamment pour la famille des métiers du management).

► **Les outils et méthodes de l'administration digitale pourraient faire l'objet de formations plus approfondies.**

Ce sujet concerne à la fois les sujets des métiers de la **logistique** (automatisation de bout en bout de la chaîne de production tout en proposant un suivi client transparent) mais aussi les métiers de la **vente** notamment pour les branches du commerce de détail et du tourisme (mise en place d'outils métiers tels que des boutiques en ligne ou des plateformes de réservation). De façon plus générale, il peut aussi concerner l'ensemble des fonctions back office de l'entreprise (ex. gestion des stocks et des paiements) afin de pouvoir libérer du temps pour des activités plus centrées sur la relation client.

► **Personnalisation du produit ou du service.**

Si ces besoins sont couverts sur des sujets comme le CRM, la logique de formation des organismes sollicités ne permet pas encore d'apprendre à gérer la donnée dans un objectif de personnalisation très fine des produits ou services proposés au client comme on pourrait l'imaginer dans des domaines allant du courtage d'assurance (assurance sur mesure) aux organismes de tourisme (parcours individualisés)

Sources : Analyse EY

* Top 5 des OF sollicités par les 13 branches professionnelles concernées par l'étude

L'absence de lisibilité de l'offre de formation existante, sur la base de critères qualitatifs communs aux branches, ne permet pas aux entreprises et aux salariés de choisir la formation numérique la plus adaptée à leurs besoins

pix



Évaluez et développez les compétences numériques dans votre organisation

56 000

utilisateurs

7 000

certifications délivrées

200

collèges et lycées pionniers

70

établissements d'enseignement supérieur pionniers

6 Millions

d'épreuves passées

- ▶ Groupement d'intérêt public (GIP) créé en avril 2017 sous forme d'une start-up d'état ayant vocation à appuyer le développement de compétences numériques à l'école, il s'est ensuite développé à destination des professionnels qui avaient besoin d'évoluer en matière de compétences digitales
- ▶ Construction de **compétences numériques** :
 - ▶ A maîtriser parmi 5 grands domaines de compétences :
 - ▶ Informations et données
 - ▶ Communication et collaboration
 - ▶ Création de contenu
 - ▶ Protection et sécurité
 - ▶ Environnement numérique
 - ▶ Permettant d'acquérir une **certification reconnue au niveau national** des compétences numériques obtenues

Sources : Entretien Pix, analyse EY

- ▶ **Le système de formation actuel est complexe.** De nombreux dispositifs de formation existent, de nombreuses modalités permettent d'y recourir ne nécessitant pas forcément de remplir les mêmes critères et pouvant rendre difficile l'orientation du professionnel.
- ▶ De façon générale, on constate **un manque de lisibilité sur les formations au digital** pouvant s'expliquer pour plusieurs raisons :
 - ▶ l'absence de labellisation claire
 - ▶ l'absence de critères de référence dans l'évaluation de la qualité d'une formation numérique
 - ▶ L'usage de termes et méthodes nouvelles ne permettant pas à un non-expert de s'assurer de la qualité d'une formation
- ▶ Ce contexte de formation digitale entraîne 2 constats :
 - ▶ La difficulté de trouver **une formation pertinente en regard des besoins numériques identifiés** sur les familles de métiers prioritaires
 - ▶ Un **manque de lisibilité sur les compétences** précises à acquérir et sur la valeur de la certification numérique
 - ▶ La difficulté à **mesurer son évolution** dans l'acquisition de compétences digitales
- ▶ Des enjeux existent donc autour :
 - ▶ De plateformes permettant d'**encadrer le processus de certification numérique** par la reconnaissance de compétence (cf. PIX)
 - ▶ D'outils permettant d'**évaluer la qualité des formations numériques disponibles**

Des formations courtes qui se développent selon de nouvelles modalités numériques pour s'adapter aux contraintes des entreprises

Modalités pédagogiques innovantes



% d'OF proposant cette modalité pédagogique au sein de l'échantillon *

Sources : Analyse EY, entretiens qualitatifs avec des experts de la formation
*Au sein de l'échantillon d'OF sélectionné par EY

- ▶ **90% des entreprises concernées par cette étude sont des TPE dont les salariés ne peuvent se rendre disponibles pour des périodes de formation longue :**
 - ▶ **93,5%** des parcours proposés par les OF sont des **parcours d'une durée inférieure à 1 semaine** répondant ainsi aux contraintes des entreprises
 - ▶ Pour autant, cette durée reste estimée **trop contraignante** par de nombreuses entreprises et salariés
- ▶ **74% des OF ont pris note du besoin de flexibilité des entreprises et proposent une offre de formation mixte alliant présentiel et digital.**
 - ▶ **64%** proposent le *e-learning* dans leur offre de formation en faisant la modalité pédagogique digitale la plus généralisée
 - ▶ **45%** proposent des *MOOC* ou des *classes virtuelles* en faisant des modalités pédagogiques en cours d'appropriation
- ▶ **La transformation numérique a profondément transformé la façon d'apprendre et d'enseigner mais :**
 - ▶ Ces modalités pédagogiques digitales fonctionnent principalement sur un mode de relation **unilatéral** enseignant/apprenant
 - ▶ Les méthodes plus **interactives** telles que les *serious games*, le *social learning* ou la *formation immersive* restent des modalités émergentes dans l'offre aujourd'hui proposée par les OF*
- ▶ **L'enjeu est double pour répondre aux contraintes de formation exprimées par les branches à l'heure du digital :**
 - ▶ **Adapter** leur contenu aux modalités pédagogiques émergentes
 - ▶ **Se positionner** face à de nouveaux acteurs en maîtrise de ces modalités sur le marché de la formation (ex. plateforme d'hébergement de contenus vidéos)

Une offre de formation qui peut encore se digitaliser pour s'adapter aux besoins spécifiques à chaque métier

	Vente	Marketing	Merchandising	Relation clients	Conseil	Management
Branches concernées	Courtage Papeterie Répartition pharmaceutique Habillement Chaussure Miroiterie Hôtellerie de plein air Ports de plaisance	Courtage Papeterie Habillement Chaussure Organismes de tourisme PSST Hôtellerie de plein air Miroiterie	Papeterie Habillement Chaussure PSST Organismes de tourisme	Courtage Expertise industrielle et commerciale Organisme de tourisme Experts comptable PSST	Courtage Expertise industrielle et commerciale Experts comptables PSST Organismes de tourisme	Courtage Expertise industrielle et commerciale Papeterie Répartition pharmaceutique Organismes de tourisme Experts comptable PSST
Modalités pédagogiques mobilisées par les OF majoritairement sollicités par les branches*	E-learning Classes virtuelles	E-learning Classes virtuelles MOOC	E-learning Classes virtuelles	E-learning Classes virtuelles	E-learning Classes virtuelles MOOC	E-learning Classes virtuelles Serious games
% des OF sollicités par les branches proposant uniquement des formations en présentiel*	23%	7%	17%	20%	18%	16%

- ▶ Les modalités pédagogiques digitales mobilisées par les OF sollicités par les branches sont essentiellement **unilatérales** (de l'enseignant vers l'apprenant) recréant dans un contexte virtuel des modalités pédagogiques traditionnelles.
- ▶ Le développement de modalités pédagogiques numériques plus interactives permettrait de gagner en **vitesse d'apprentissage** et en **efficacité de la formation** notamment en ce qui concerne l'acquisition de savoir-faire ou savoirs techniques liés au numérique
- ▶ Les *serious games* se démocratisent notamment au sein de la formation des **managers** ouvrant la possibilité pour d'autres corps de métiers de se former via des modalités plus **interactives** dans un contexte de programmes de formation alliant présentiel et digital (ex. la réalité virtuelle pour la famille des métiers de la maintenance)

Source : Analyse EY, Gilbert Renaud, « Les conditions d'apprentissage confrontées aux nouveaux habits de la formation »

*Au sein de l'échantillon réalisé par EY

Une offre de formation courte s'adapte aux contraintes des entreprises, mais peut encore se digitaliser pour s'adapter aux besoins spécifiques à chaque métier (2/2)

	Accueil administratif	Accueil orientation	Analyse usager	Analyse comptable	Logistique	Maintenance	Conciergerie
Branches concernées	Courtage Experts comptables PSST Concierges et gardiens d'immeuble	Hôtellerie de plein air Concierges et gardiens d'immeubles PSST Ports de plaisance	Courtage Expertises industrielles et commerciales Prestataires de services du secteur tertiaire Organismes de tourisme	Experts comptables Courtage Expertise Habillement Chaussures Papeterie Répartition pharmaceutique Miroiterie PSST Hôtellerie de plein air Ports de plaisance		Répartition pharmaceutique Papeterie Ports de plaisance Miroiterie	Hôtellerie de plein air Concierges et gardiens d'immeubles Ports de plaisance
Modalités pédagogiques mobilisées par les OF majoritairement sollicités par les branches*	E-learning Classes virtuelles		E-learning Classes virtuelles MOOC	E-learning Classes virtuelles Serious games		E-learning Classes virtuelles	E-learning Classes virtuelles
% des OF sollicités par les branches proposant uniquement des formations en présentiel*	27%	0%	0%	0%	25%	11%	25%

- ▶ Les métiers les plus concernés par la formation en présentiel uniquement sont les métiers de l'**accueil administratif**, de la **conciergerie** et de la **maintenance** :
 - ▶ Les métiers de l'**accueil administratif** et de la **logistique** nécessitent historiquement une présence physique de chargés d'accueil ou logistique : à l'heure du développement des bureaux virtuels et télé-accueils, les activités de ces métiers ont évolué ainsi que les outils utilisés.
 - ▶ Les métiers de la **conciergerie** incluent notamment la branche des *Concierges et gardiens d'immeuble* : cette branche est moins mature sur le digital que d'autres branches concernées par l'étude dans ses activités impliquant une acculturation moindre au digital de ses membres et une offre de formation toujours ancrée dans le présentiel.
- ▶ Il existe un enjeu fort d'**acculturation** au numérique de certaines populations notamment dans la branche des concierges et gardiens d'immeuble ou du commerce de détail afin de permettre le développement de modalités pédagogiques innovantes et susceptibles d'optimiser la formation dans ces métiers.








Sources : Analyse EY, entretiens qualitatifs auprès de professionnels de la formation

*Au sein de l'échantillon réalisé par EY

Le paysage des OF se transforme pour appréhender les besoins spécifiques de certains publics en matière de méthodes et d'outils digitaux

CEGID

un éditeur de solutions dont les actions de formation sont sollicitées par les branches professionnelles

<p>Ouvrir les possibles dans votre métier</p>	<p> Comptabilité et gestion commerciale de la TPE Découvrir</p>	<p> Gestion intégrée de la PME Découvrir</p>	<p> Finance et fiscalité de l'entreprise Découvrir</p>
<p> Paie et gestion des talents Découvrir</p>	<p> Retail & fashion Découvrir</p>	<p> Secteur public Découvrir</p>	<p> Experts comptables Découvrir</p>

- ▶ Une labellisation d'organisme de formation via Datadock lui permettant de proposer des **certifications** qui labellent les compétences acquises par les professionnels
- ▶ Le développement de **modalités pédagogiques digitales** via une plateforme pédagogique Saas permettant aux professionnels de se former à distance
- ▶ Une **adaptation** de la formation proposée aux besoins des collaborateurs selon leur niveau de compétences
- ▶ L'inclusion de modules liés à l'**actualité légale** liée au développement des solutions proposées en tant qu'éditeur et en lien avec les enjeux métiers des professionnels qui les sollicitent (ex. RGPD)

Sources : Analyse EY, Entretien qualitatifs Hubware, Vidéo Telling, Site internet CEGID

- ▶ L'arrivée de nouveaux outils permettant la digitalisation de l'entreprise s'est accompagnée de **l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché de la formation** au travers notamment :
 - ▶ des éditeurs spécialisés en logiciels (CRM, outils de productivité, outils d'analyse de la donnée)
 - ▶ de start-up spécialisées dans certains sujets intégrant le numérique à leur offre (ex. Hubware)
 - ▶ des plateformes d'hébergements de contenus ou de vidéos en ligne (ex. YouTube, VideoTelling...)
- ▶ L'arrivée de ces nouveaux acteurs permet de mettre en lumière la demande des professionnels en matière d'apprentissage concret, rapide et opérationnel.
- ▶ L'offre proposée par ces nouveaux acteurs de la formation peut ainsi couvrir **3 des besoins prioritaires des entreprises via la mise à disposition d'outils et de méthodes prêtes à l'emploi et innovantes** :
 - ▶ Utiliser la donnée client afin de personnaliser le service ou le produit vendu
 - ▶ Organiser la collecte et héberger l'information et les données clients de façon sécurisée
 - ▶ Automatiser les activités à valeur ajoutée réduite dont la gestion administrative et la gestion des processus

Les employeurs utilisateurs des contrats d'apprentissage dans le secteur privé

Les employeurs utilisateurs des contrats d'apprentissage dans le secteur privé* En %

	2012	2015	2016	Évolution des nouveaux contrats 2015/2016
Flux de nouveaux contrats enregistrés	306 185	272 077	275 258	1,2
Secteur d'activité de l'entreprise**				
Agriculture, sylviculture, pêche	3,0	3,5	3,4	-2,7
Industrie	21,2	22,1	22,4	2,5
Dont :				
industries extractives, énergie, eau, gestion des déchets et dépollution	1,6	1,5	1,4	-1,7
fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac	9,5	10,6	10,9	3,4
fabrication d'équipements électriques, électroniques, informatiques ; fabrication de machines	1,9	1,8	1,8	4,3
fabrication de matériels de transport	2,0	2,2	2,3	3,5
métallurgie et fabrication des pièces métalliques sauf machines	1,6	1,7	1,7	-0,1
fabrication d'autres produits industriels	4,6	4,3	4,3	1,5
Construction	19,7	15,9	15,7	0,0
Tertiaire	56,2	58,4	58,4	1,2
Dont :				
commerce, réparation d'automobiles et de motos	18,8	20,1	20,3	2,3
transport et entreposage	2,8	2,8	2,9	6,3
hébergement et restauration	11,5	12,0	11,2	-5,0
information et communication	2,6	2,5	2,6	3,6
activités financières et d'assurance	2,8	3,2	3,3	4,3
activités immobilières	0,6	0,6	0,7	18,1
soutien aux entreprises	7,7	8,0	8,3	4,1
enseignement, santé humaine et action sociale, administration publique	1,7	1,7	1,8	5,0
coiffure, soins de beauté	5,8	5,7	5,4	-3,5
autres activités de services	1,7	1,8	1,9	6,2
Taille de l'entreprise				
De 0 à 4 salariés	39,0	38,0	36,8	-2,1
De 5 à 9 salariés	17,3	17,8	17,8	1,6
De 10 à 49 salariés	18,9	17,9	18,2	2,9
De 50 à 199 salariés	7,5	7,3	7,5	4,6
De 200 à 250 salariés	1,3	1,3	1,3	2,9
Plus de 250 salariés	16,0	17,7	18,3	4,4

* Les répartitions sont estimées sur la base d'environ 96 % des contrats enregistrés.

** Nomenclature agrégée fondée sur la Naf rév.2 : le soutien aux entreprises couvre les secteurs des activités scientifiques et techniques et de services administratifs et de soutien. Lecture : en 2016, 3,4 % des nouveaux apprentis ont signé un contrat dans le secteur de l'agriculture soit 2,7 % de moins qu'en 2015.

Champ : secteur privé ; France entière.

Source : DARES, base de données issue du système Ari@ne de gestion informatisée des contrats d'apprentissage et tableau de bord des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle.

Les branches les plus dynamiques de l'étude en matière de recrutement d'apprentis sont :

- ▶ Le courtage d'assurance
- ▶ Les prestataires de service
- ▶ La miroiterie

Les entreprises les plus dynamiques depuis 2016 en matière de recrutement d'apprentis sont les **entreprises de plus de 50 salariés**.

En 2017, **500** nouvelles formations en alternance ont été proposées notamment dans les secteurs de la **logistique** et de **l'industrie**.

Sources : DARES, CIDJ, Analyse EY, entretiens qualitatifs avec des professionnels de la formation, ateliers avec des professionnels

- ▶ La loi pour la liberté de construire son avenir professionnel du 5 septembre 2018 place l'apprentissage **au cœur de l'action des branches professionnelles** qui auront d'en charge de co-construire le contenu des diplômes avec l'Etat et deviennent ainsi de véritables pilotes de l'alternance.
- ▶ **En parallèle, les professionnels de la formation et les professionnels en activité observent que :**
 - ▶ les méthodes et les outils de travail sont en passe de devenir obsolètes de plus en plus rapidement
 - ▶ l'automatisation des tâches touche des métiers de plus en plus nombreux et de plus en plus complexes dont certains des métiers considérés comme prioritaires par l'étude (ex. vente, maintenance, logistique, accueil)
- ▶ **Cela implique 2 enjeux de long terme en matière de formation initiale :**
 - ▶ Le développement de modalités permettant de se former en continu afin de rester en phase avec les besoins prioritaires de formation
 - ▶ La nécessité d'apprendre à apprendre afin de pouvoir s'adapter à des évolutions rapides des organisations et des modes de travail
- ▶ **L'alternance** constitue une réponse à ces enjeux en permettant aujourd'hui d'apprendre un métier en alternant périodes pratiques en entreprise et périodes de formation en CFA avec l'obtention d'un diplôme reconnu par l'état
 - ▶ Pour autant, seuls **7%** des jeunes de 16 à 25 ans sont en apprentissage aujourd'hui
 - ▶ En parallèle, près de **3/4** des entreprises jugent que le coût de l'apprentissage est compensé par sa valeur ajoutée