

EXTRAITS D'UNE
ÉTUDE DE LINGUAID*

L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN ANGLAIS DANS LES ENTREPRISES FRANÇAISES

* LA PUBLICATION DE CES EXTRAITS A ÉTÉ AUTORISÉE PAR LE COMMANDITAIRE DE L'ÉTUDE

CONTEXTE ET OBJECTIFS

- ▶ Le marché de l'évaluation de l'anglais pour les besoins en formation des entreprises françaises connaît actuellement d'importantes évolutions. La réforme de la formation professionnelle lancée en janvier 2015, qui rend obligatoire la délivrance d'une certification en fin de formation lorsque le financement est assuré par les fonds paritaires, a boosté les ventes des tests accrédités par les organismes paritaires, notamment celles du TOEIC et du BULATS, reconnus au niveau national par le COPANEF.
- ▶ Les objectifs de cette étude étaient de déterminer l'impact sur l'évaluation en anglais de ces changements et d'acquérir une meilleure compréhension des besoins et des attentes des acteurs.
- ▶ L'étude comprend une enquête quantitative, des entretiens téléphoniques qualitatifs et des focus groups auprès de deux populations : **services de formation des entreprises et organismes de formation linguistique**. Les résultats de cette enquête ont également été corrélés avec les données de Linguaïd recueillies lors des études de marché précédentes

INTRODUCTION

- ▶ Les langues représentent 10% des budgets de formation
- ▶ 38% des entreprises considèrent la formation linguistique comme un enjeu stratégique
- ▶ 35% des modalités pédagogiques en langues sont à distance
- ▶ Les responsables de formation sont à la recherche d'offres compétitives, adaptées au métier spécifique de l'apprenant et motivantes pour maintenir l'intérêt de l'apprenant
- ▶ Les responsables de formation veulent évaluer les compétences professionnelles plus que le niveau linguistique
- ▶ Le marché de l'évaluation linguistique a été fortement impacté par la réforme de la formation professionnelle, et les tests standardisés sont en croissance forte
- ▶ De nombreux organismes développent leurs propres tests de langues, dont la plupart sont en ligne et gratuits



L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN ANGLAIS DANS LES ENTREPRISES FRANÇAISES

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

ENQUÊTE PARMİ LES RESPONSABLES DE FORMATION EN ENTREPRISE

MÉTHODOLOGIE

105 questionnaires quantitatifs validés, des responsables de formation travaillant dans les moyennes et grandes entreprises ayant besoin de l'anglais ont été effectués en 2016.

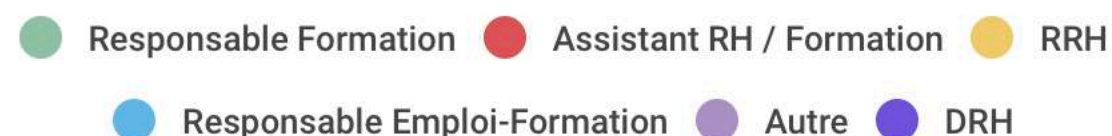
20 entretiens qualitatifs d'une demi-heure en moyenne ont été réalisés par téléphone.

2 focus groups ont été organisés: un à Paris avec 4 responsables de formation et un par webconférence avec 4 responsables de formation.

Parmi les répondants :

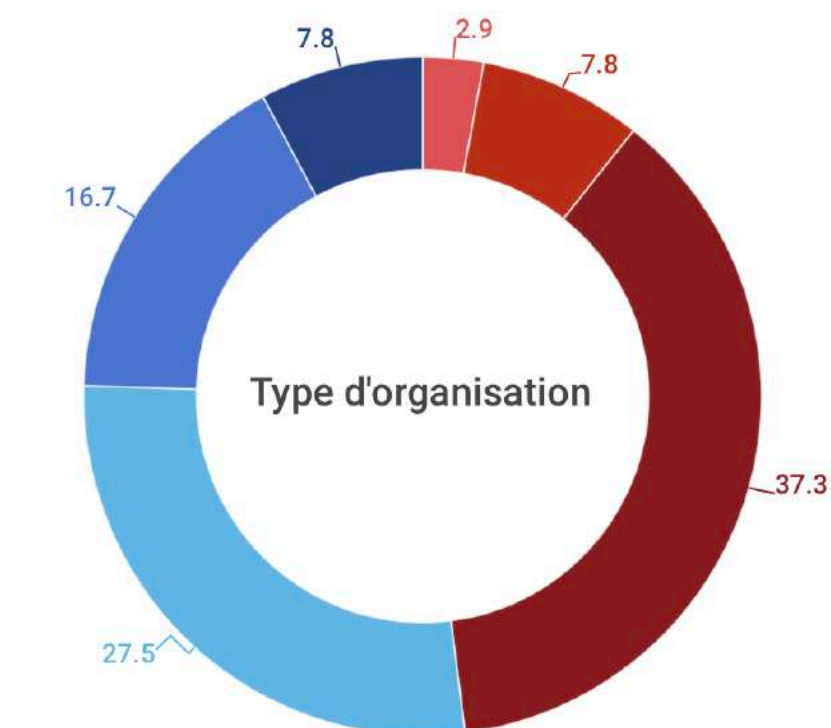
Lacoste, Agence France Presse, Bristol Myers Squibb, Saulnier Duval, BMW, Automobiles Alpine, Valeo, Sogefi, Vallourec, Thyssen Krupp, Saint-Gobain, Kronofrance, Diversey, Laboratoires Servier, Tata Steel, IBM, Lafarge Groupe, Carlson Wagonlits Travel, Drouot Enchères, CMA CGM, Groupama Banque, Crédit Agricole, BNP Paribas, Allianz, SFR, Orange, Veolia, Accenture, Price Waterhouse Cooper, Eras, Sodexo, Accor Hôtels, Eurodisney, Conseil de l'Europe, Eurométropole de Strasbourg.

Profil des répondants



MÉTHODOLOGIE

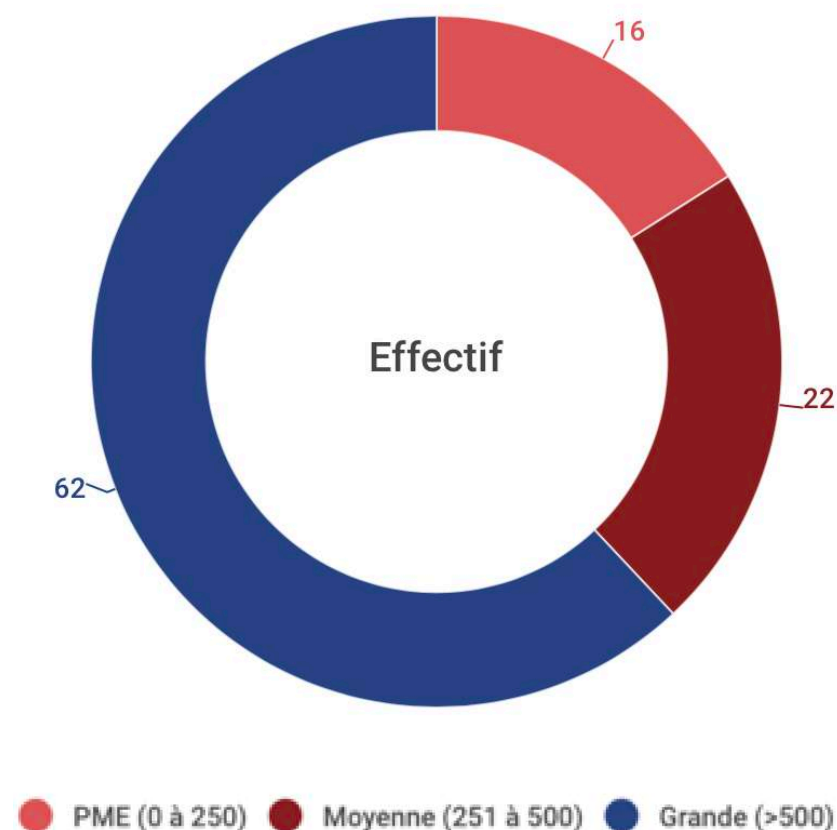
Pour quel type
d'organisation travaillez-vous ?



● Etat ● Secteur Public ● Entreprise française non cotée
● Entreprise française cotée ● Origine Étrangère ● Autre

- ▶ Entreprises privées françaises : 65%
- ▶ Secteur public : 11%
- ▶ Entreprises d'origine étrangère 17%

Quel est l'effectif
de votre organisation ?



● PME (0 à 250) ● Moyenne (251 à 500) ● Grande (>500)

- ▶ 62% des répondants appartiennent à des grandes entreprises, dont 25% de plus de 2000 salariés

A close-up photograph of a person's hand, wearing a white shirt, holding a stream of various international flags. The flags are fanned out, showing a variety of colors and patterns, including the Union Jack, the Swiss flag, the German flag, and the Brazilian flag. The background is blurred, focusing attention on the hand and the flags.

L'ÉVALUATION DES
COMPÉTENCES EN ANGLAIS
DANS LES ENTREPRISES
FRANÇAISES

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

ENQUÊTE PARMIS LES
ORGANISMES DE
FORMATION
LINGUISTIQUE

MÉTHODOLOGIE

Les 54 répondants représentent environ 20% des 250 organismes de formation linguistique professionnelle avec un chiffre d'affaires de plus de 100 K €.

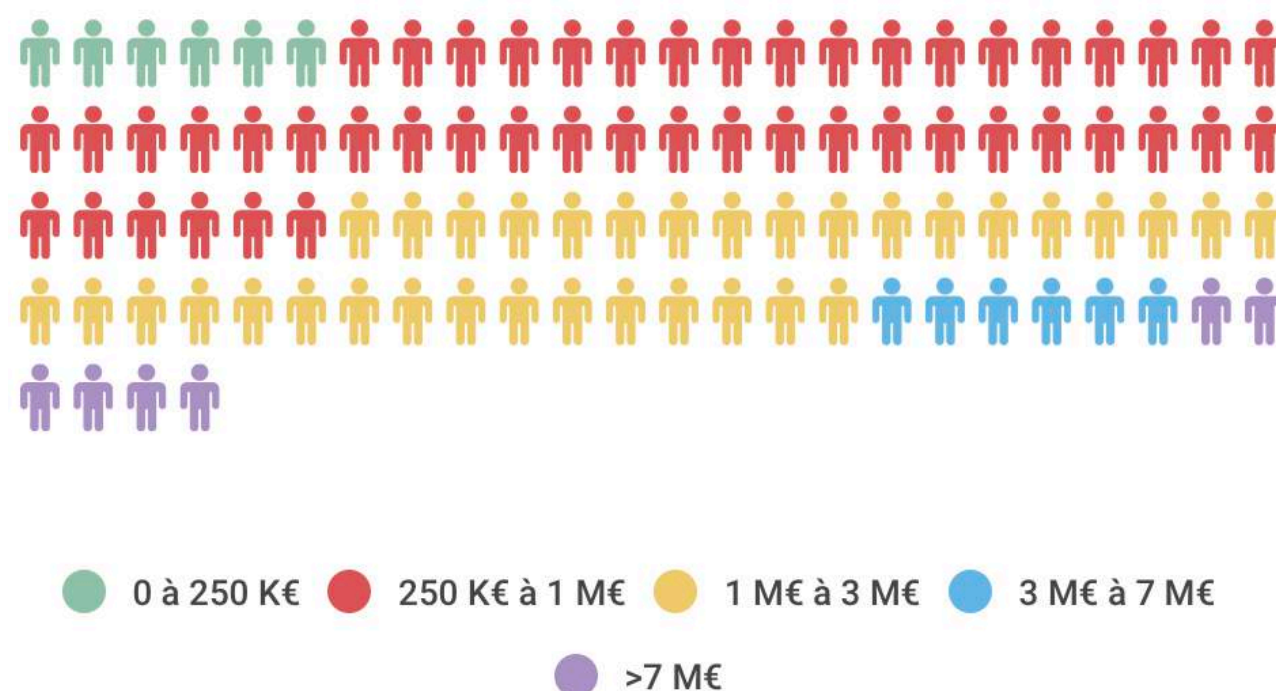
Ils représentent également 30% du chiffre d'affaires du marché professionnel (105 M € sur un marché de 350 M €).

1 focus group avec 5 représentants a été réalisé ainsi que 5 entretiens téléphoniques d'une demi-heure.

Parmi les répondants :

canSpeak, le réseau des CEL, le Comptoir des Langues, inlingua®, Infolangues, Nova Performance, LIC Formation, Citylangues, Westmill International, Berlitz & Télélange, Explora Langues, BTL Formation, 7Speaking, ILC France, Speexx, Le Challenge des langues, Groupe MBR, Lingueo, Qual D'Orsay Language Center, Victoria's English, Cambridge Training Institute, Transfer, Adiscos, American Teachers, Universal Communications, EF Education First, AFS France, Linguarama, Ecsplcité, Learnship Networks...

Profil des répondants



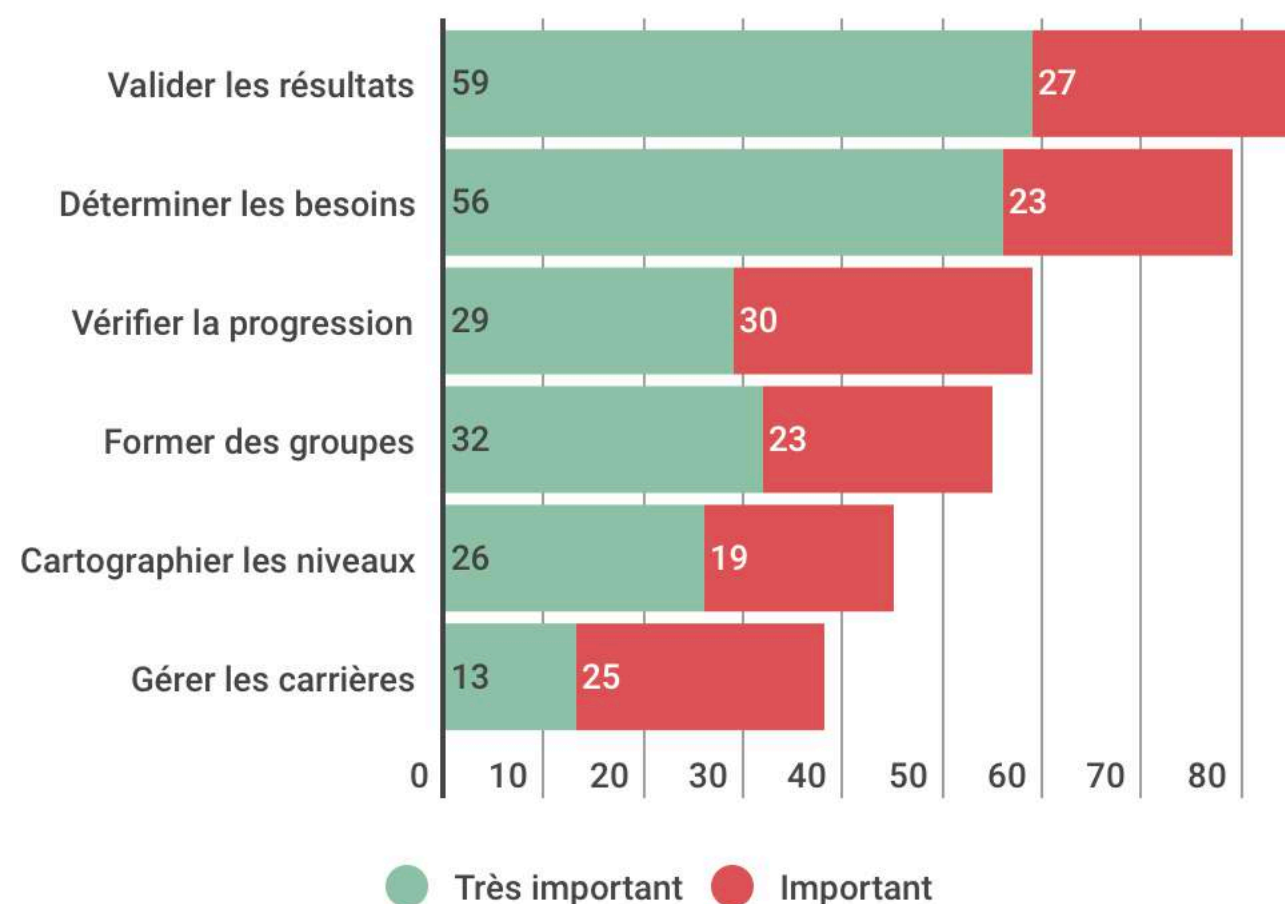
L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN ANGLAIS
DANS LES ENTREPRISES FRANÇAISES

EXTRAITS DES RÉSULTATS

OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

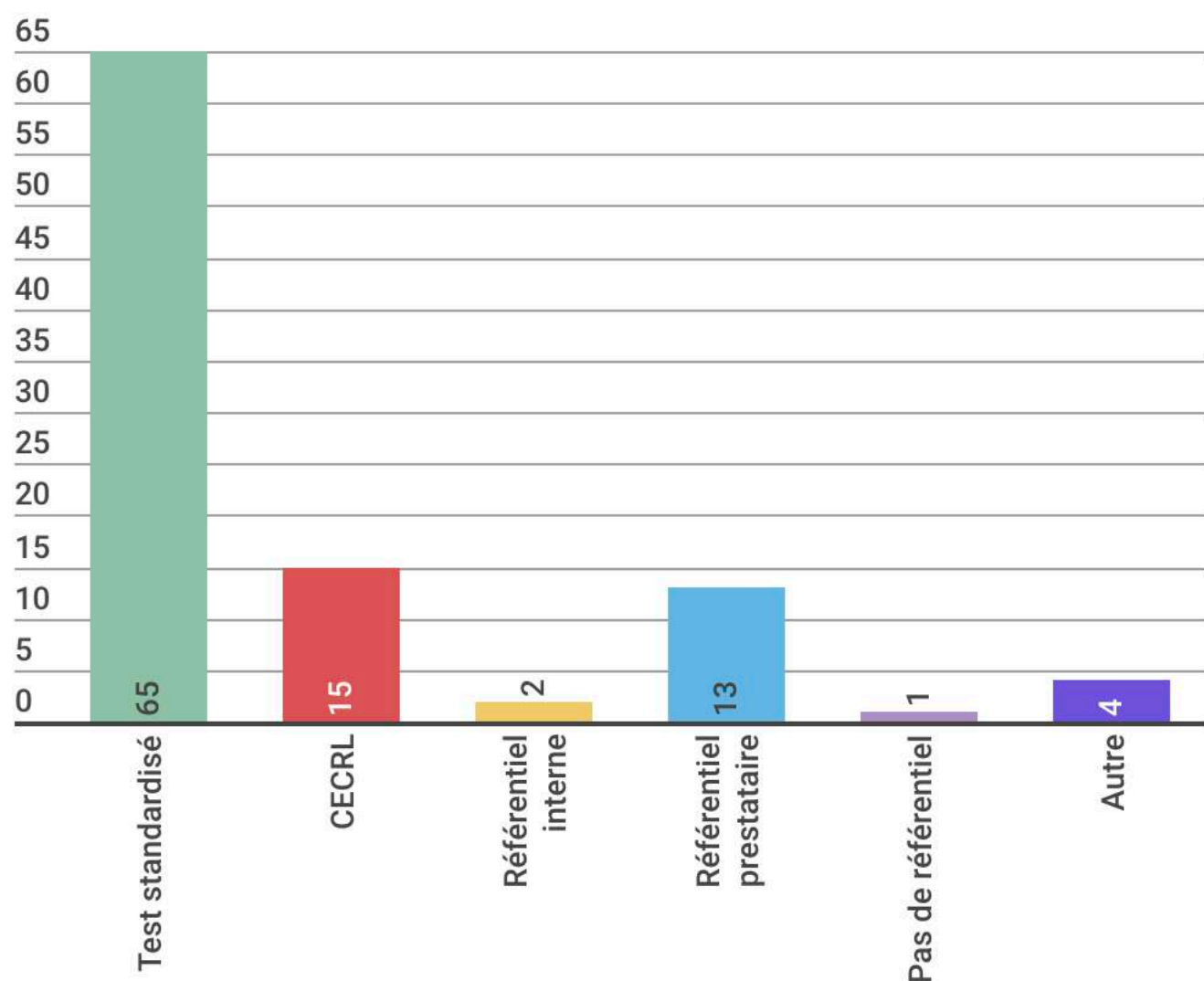
- ▶ Les principaux objectifs des tests d'anglais dans le contexte de la formation en entreprise est de valider les résultats de la formation (86% des répondants) et de déterminer les besoins (79%).
- ▶ Dans une moindre mesure, les tests sont utilisés pour vérifier les progrès en cours et pour former des groupes
- ▶ Ce résultat montre que la question clé aujourd'hui est la preuve de l'efficacité de la formation et du retour sur investissement.
- ▶ Avec des budgets de formation sensiblement réduits à la suite de la réforme de 2015, il y a une pression accrue, notamment dans les PME et ETI, pour réserver les budgets aux formations stratégiques (gestion, sécurité, technique ...) et pour réduire le coût de la formation linguistique ou la financer grâce aux fonds publics (le CPF et la Période de Professionnalisation).

R.F. : Lesquels des objectifs d'évaluation ci-dessous sont les plus importants ?



ÉCHELLE DE L'ÉVALUATION UTILISÉE (R.F.)

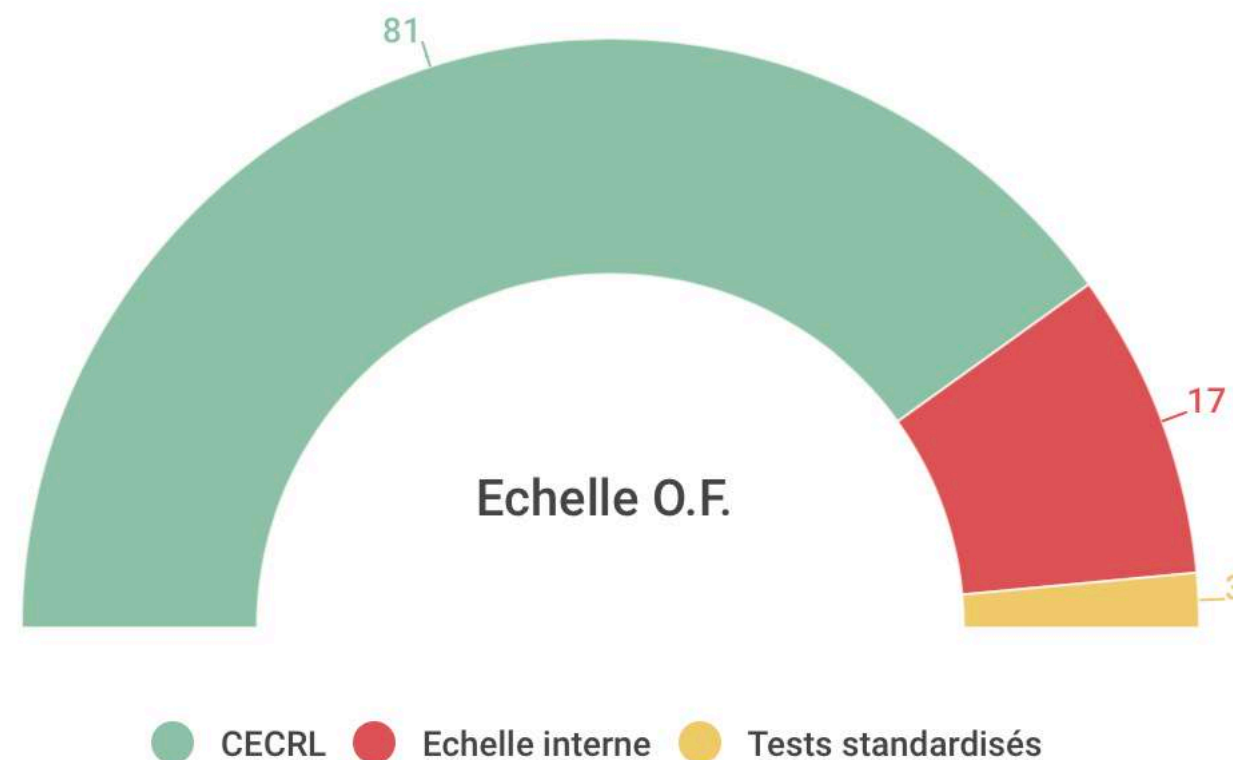
R.F. : Quelle échelle de niveau utilisez-vous ?



- ▶ Bien que les prestataires de formation aient largement adopté l'échelle du CECR et l'utilisent dans leurs documents, **seulement 15% des entreprises** (parmi lesquelles les plus grandes) de cet échantillon l'utilisent dans leurs dispositifs de formation linguistique.
- ▶ Les deux tiers s'appuient sur les résultats des tests standardisés, tels que les scores TOEIC®.

ÉCHELLE DE L'ÉVALUATION UTILISÉE (O.F.)

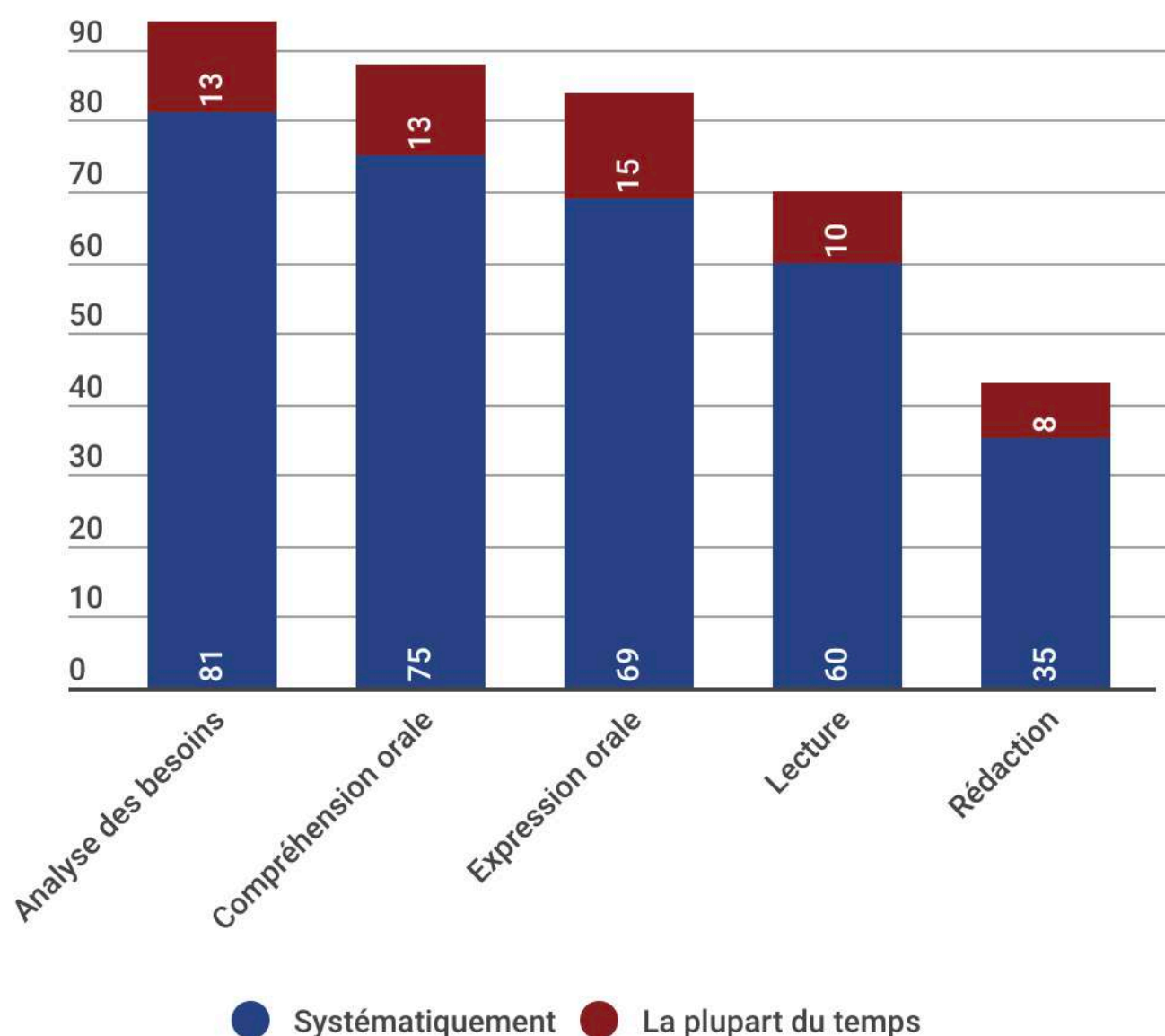
- ▶ 81% des écoles de langue préfèrent aujourd'hui utiliser le CECRL. Dans l'étude de marché Linguaïd de 2008, ce chiffre était de 55%, ce qui indique que le cadre européen commun est devenu la norme du marché. Une des raisons est que les organismes ont abandonné leurs propres référentiels (36% en 2008, 17% aujourd'hui), principalement parce qu'il est utile en interne d'avoir un cadre commun reconnu pour comparer les différents scores de test (Bright, BULATS, TOEIC®), mais aussi parce qu'il est moins confus et plus professionnel pour les clients.
- ▶ Cependant, comme nous avons vu, seuls 15% des responsables de formation interrogés utilisent le cadre européen (30% pour les très grandes entreprises de plus de 2000 salariés). Il semble donc que le message passe très lentement. Pour les clients, la référence continue à être un score de test standardisé, dans la plupart des cas le TOEIC®.



O.F. : Quelle échelle de niveau utilisez-vous?

COMPOSANTES D'UNE EVALUATION

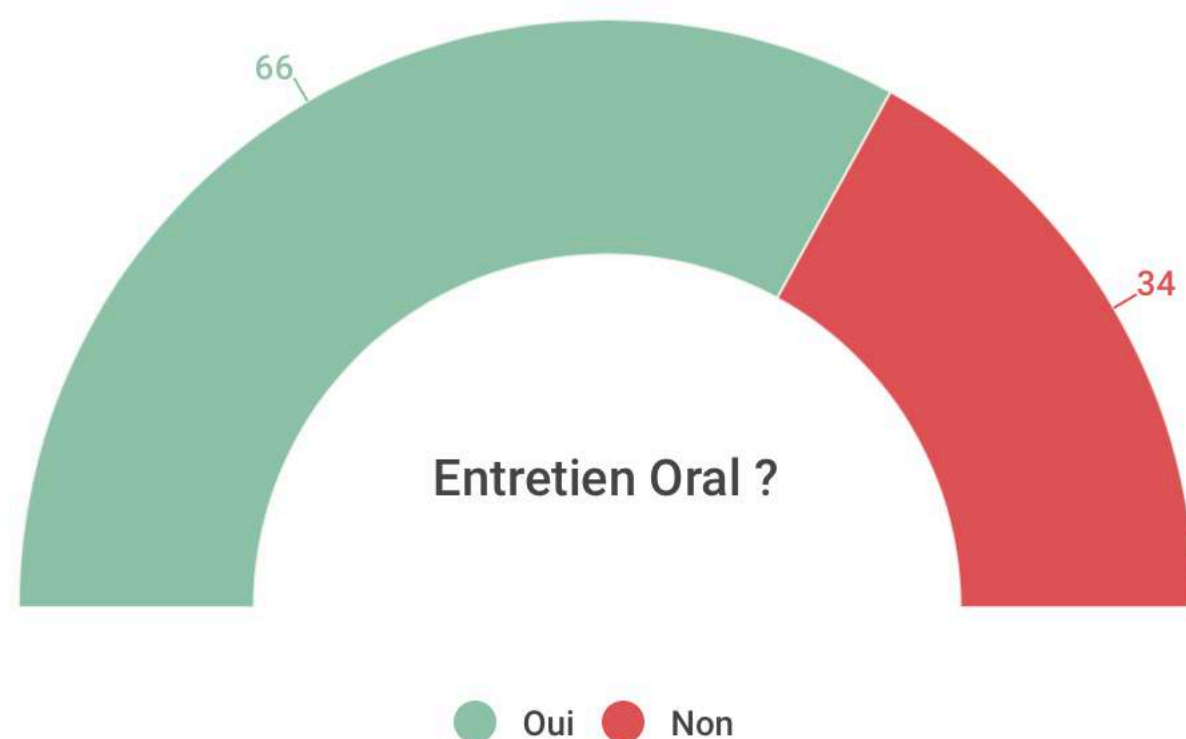
O.F. : Quelles sont les composantes de votre dispositif d'évaluation?



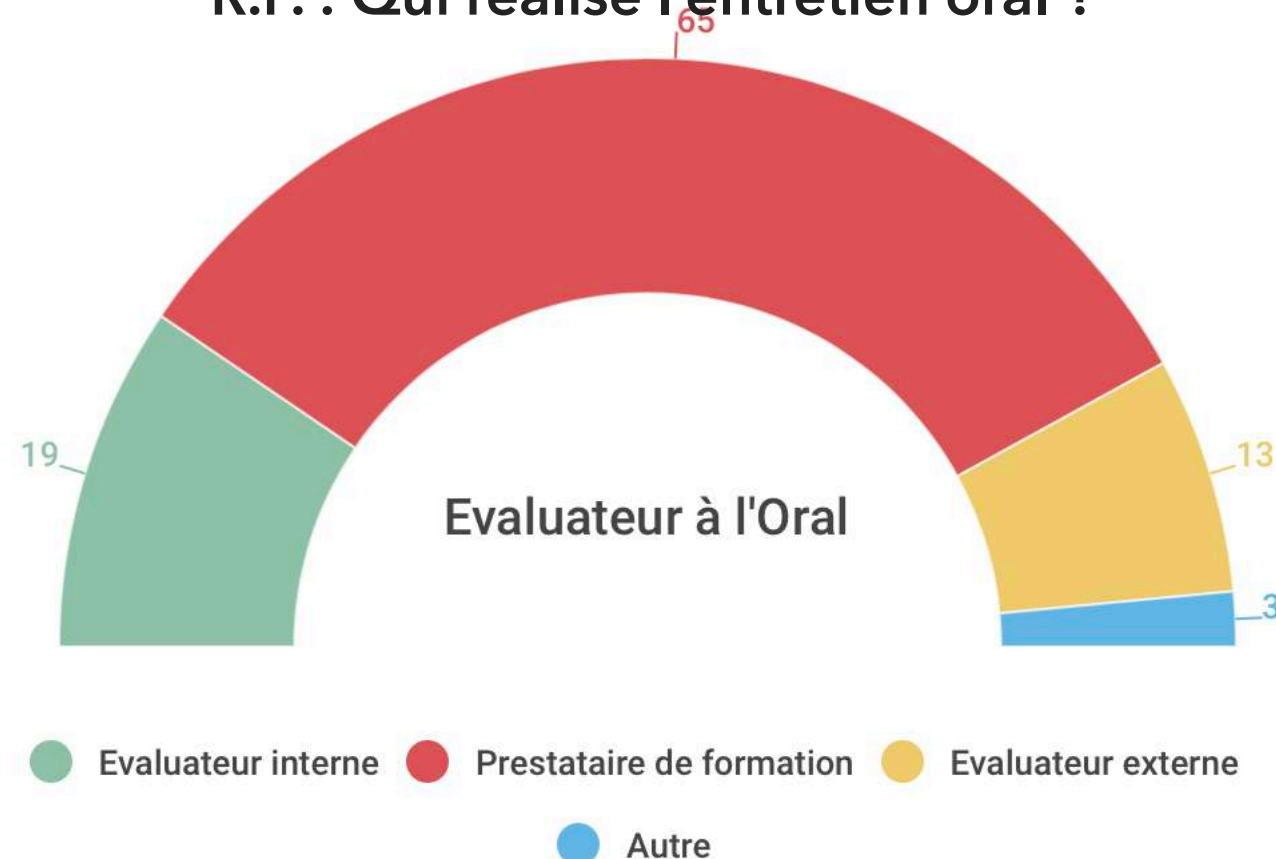
- ▶ 94% des organismes proposent habituellement une analyse des besoins (un questionnaire pour évaluer les besoins et la faisabilité de la formation) au cours de l'évaluation. L'analyse des besoins est donc un élément indispensable de l'évaluation pour les organismes.
- ▶ Les compétences orales sont plus fréquemment évaluées que la lecture et surtout la rédaction.
- ▶ 96% de l'évaluation de l'expression orale est effectuée par un être humain (en face à face ou à distance).
- ▶ En moyenne, plus de 50% des évaluations sont maintenant effectuées à distance (par un évaluateur à distance ou un questionnaire en ligne).

L'ENTRETIEN ORAL

R.F. : Demandez-vous aux stagiaires de passer un entretien oral en anglais ?



R.F. : Qui réalise l'entretien oral ?

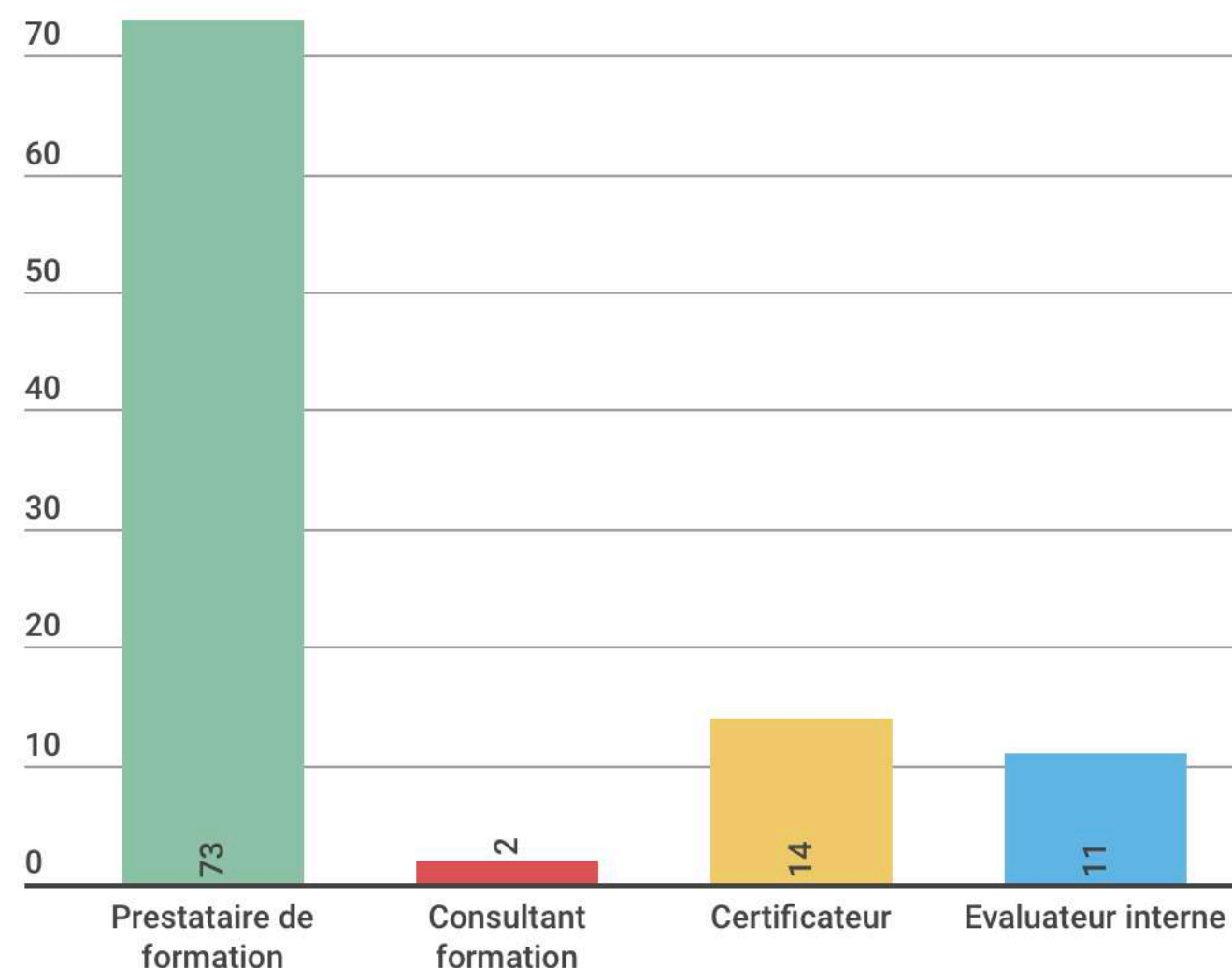


- ▶ Deux tiers (66%) des répondants incluent une évaluation orale dans leur processus d'évaluation.
- ▶ 65% de ceux-ci demandent à leur prestataire de formation d'effectuer l'évaluation.
- ▶ 19% utilisent un évaluateur interne (responsable langues, formateur interne).
- ▶ 10% utilisent un évaluateur externe (un consultant ou un service d'externalisation).

RESPONSABILITÉ DE L'ÉVALUATION

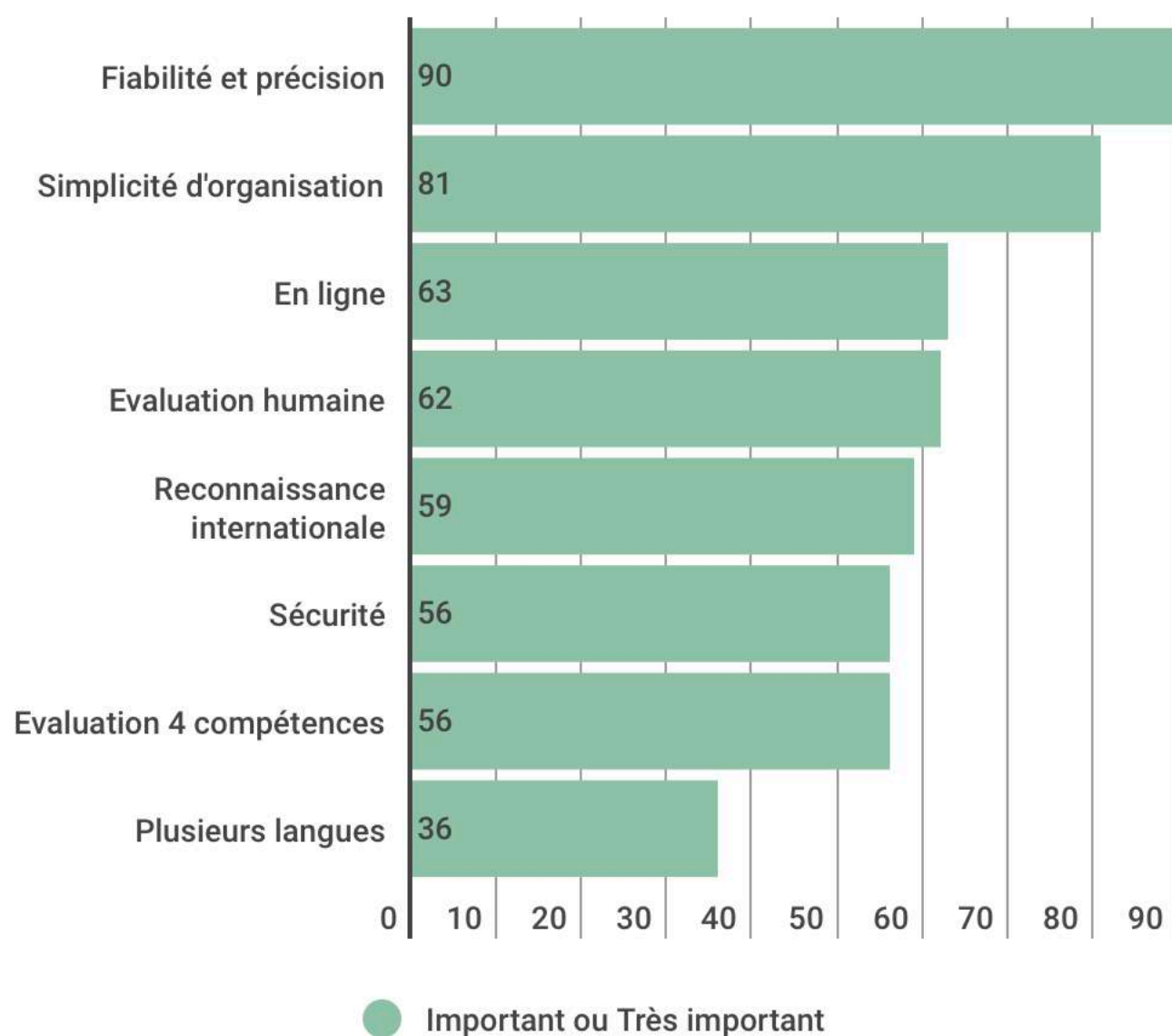
- ▶ Près des trois quarts des entreprises interrogées délèguent l'organisation des tests d'anglais à leur prestataires de formation.
- ▶ Un quart des répondants (25%) organisent les tests directement avec un fournisseur de tests ou un évaluateur interne

R.F. : Qui est en charge de l'évaluation de l'anglais ?

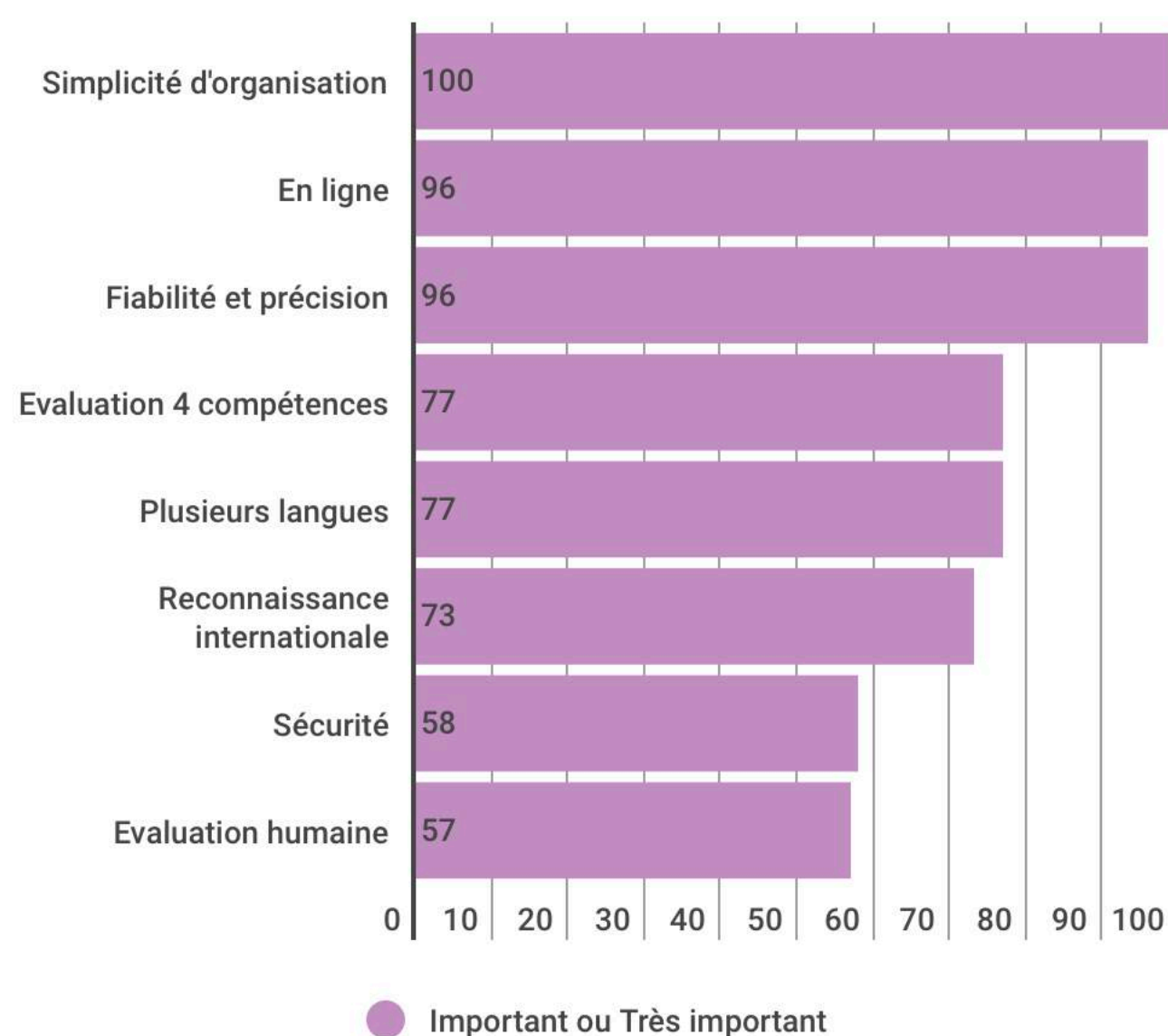


CRITÈRES CLÉS POUR UNE EVALUATION EFFICACE

Pour les entreprises



Pour les organismes de formation



CRITÈRES CLÉS POUR UNE EVALUATION EFFICACE

Pour les entreprises

- ▶ Pour les gestionnaires de formation, l'évaluation linguistique dans un processus de formation doit être :
 - 1. Précis et fiable (90%)**
 - 2. Simple à organiser (81%)**
 - 3. En ligne (63%)**
- ▶ Moins importants sont la sécurité, la capacité à tester plusieurs langues, la capacité à tester les 4 compétences et la reconnaissance internationale.
- ▶ Inclure une évaluation humaine pour les compétences orales et écrites (62%)

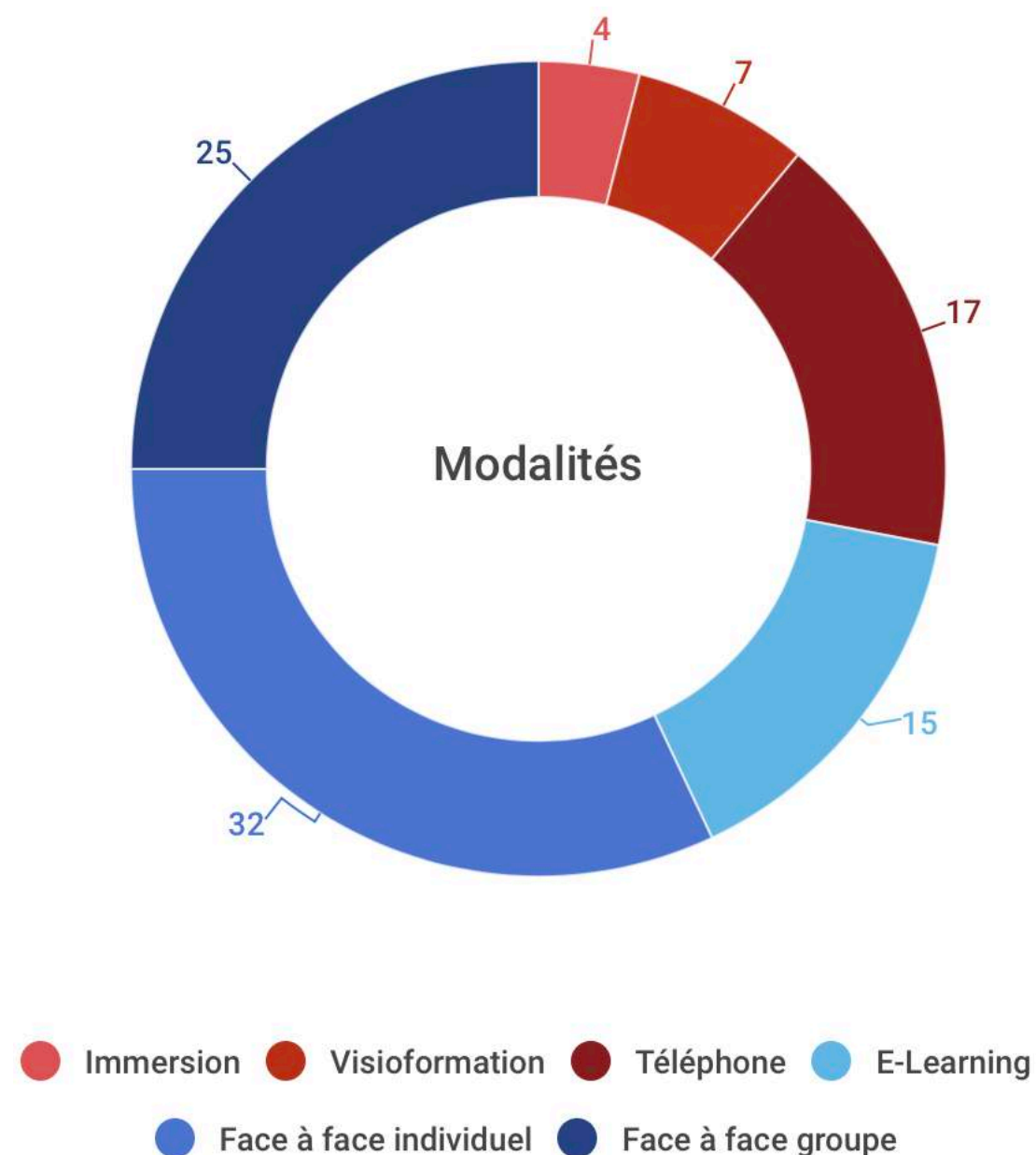
Pour les organismes de formation

- ▶ Les répondants ont exprimé leur préférence pour un test simple à organiser.
- ▶ 96% souhaiteraient un test en ligne.
- ▶ En cette période de faibles profits et de croissance négative, les organismes réduisent les coûts.
- ▶ Tout ce qui prend trop de temps, est administrativement complexe ou cher est un obstacle, et ils sont constamment à la recherche d'une meilleure efficacité.
- ▶ Il est significatif que la sécurité soit le critère le moins important.

MODALITÉS

- ▶ La formation à distance représente aujourd'hui près de 40% des modalités de formation linguistique (en volume d'heures) dans les entreprises.
- ▶ Elle représentait 20% des modalités en 2008. Cette part a donc doublé en 8 ans.
- ▶ La part du distanciel dans les plans de formation est ainsi en croissance constante.
- ▶ Le le e-learning en autonomie est remplacé par l'apprentissage blended multimodal, de sorte que les différences entre les modalités sont de plus en plus floues et que la quantification est de plus en plus difficile à faire.

R.F. : Quelles modalités pédagogiques utilisez-vous pour l'apprentissage de l'anglais ?



MODALITÉS

Les changements significatifs dus à la réforme de la formation professionnelle que ces résultats reflètent sont :

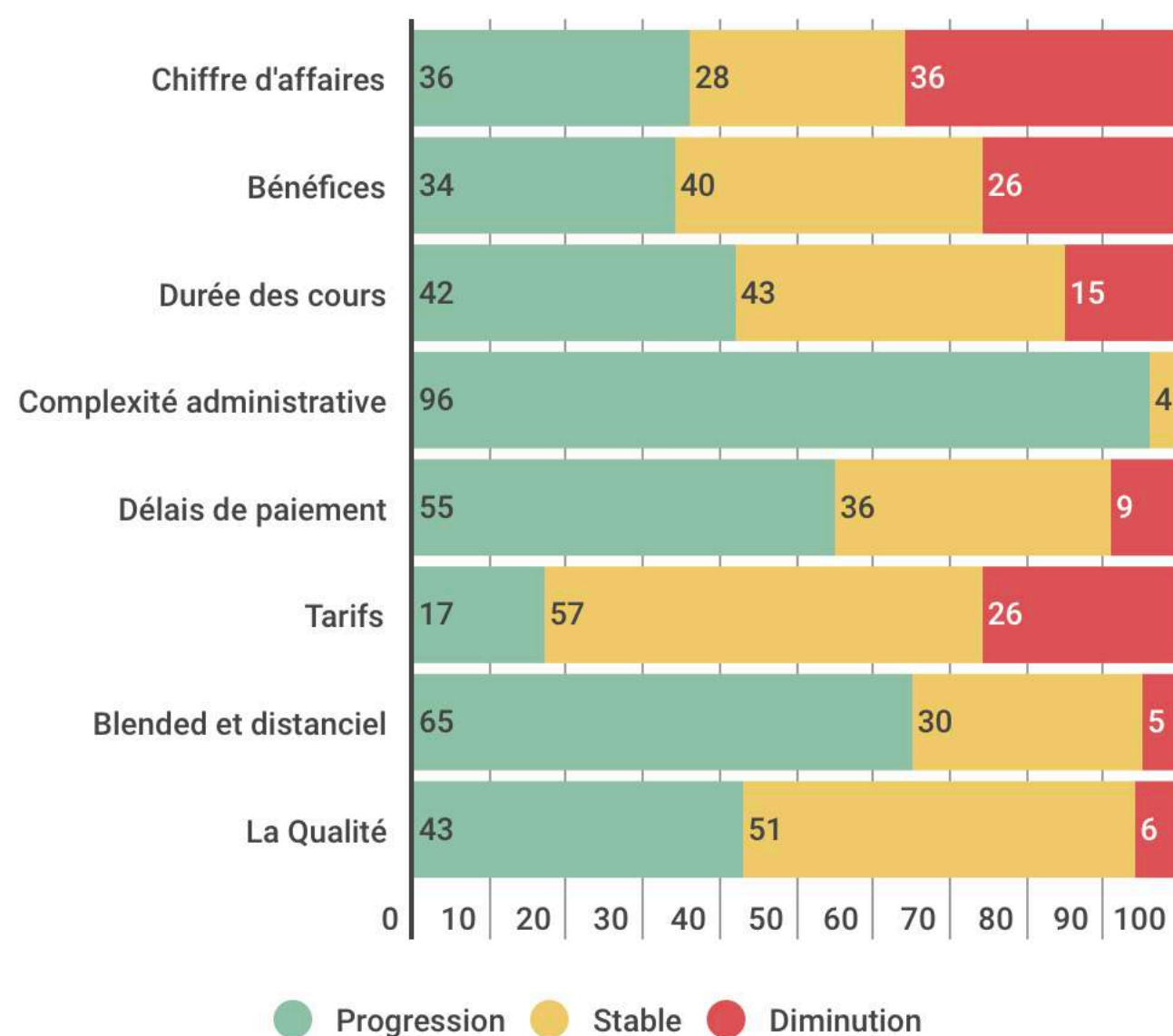
- ▶ L'augmentation des cours individuels (+18%) et la réduction des cours en groupe (difficiles à organiser avec le CPF)
- ▶ L'augmentation importante du e-learning due à la nécessité de créer des cours « blended » avec le CPF afin de tenir compte des taux de prise en charge variables des différents OPCA

Modalité	2014	2016	% changement
Cours individuels en face à face	27%	32%	+18%
Cours collectifs en face à face	38%	25%	-34%
Téléphone / Visiformation	23%	24%	+4%
E-Learning	8%	15%	+87%
Immersion	5%	4%	-20%

A noter : avant la réforme, la tendance de fond indiquait un recul des cours individuels et e-learning stable ou en déclin. La réforme a donc (temporairement?) renversé la tendance.

IMPACT DE LA RÉFORME

O.F. : Quel impact de la réforme sur votre activité ?

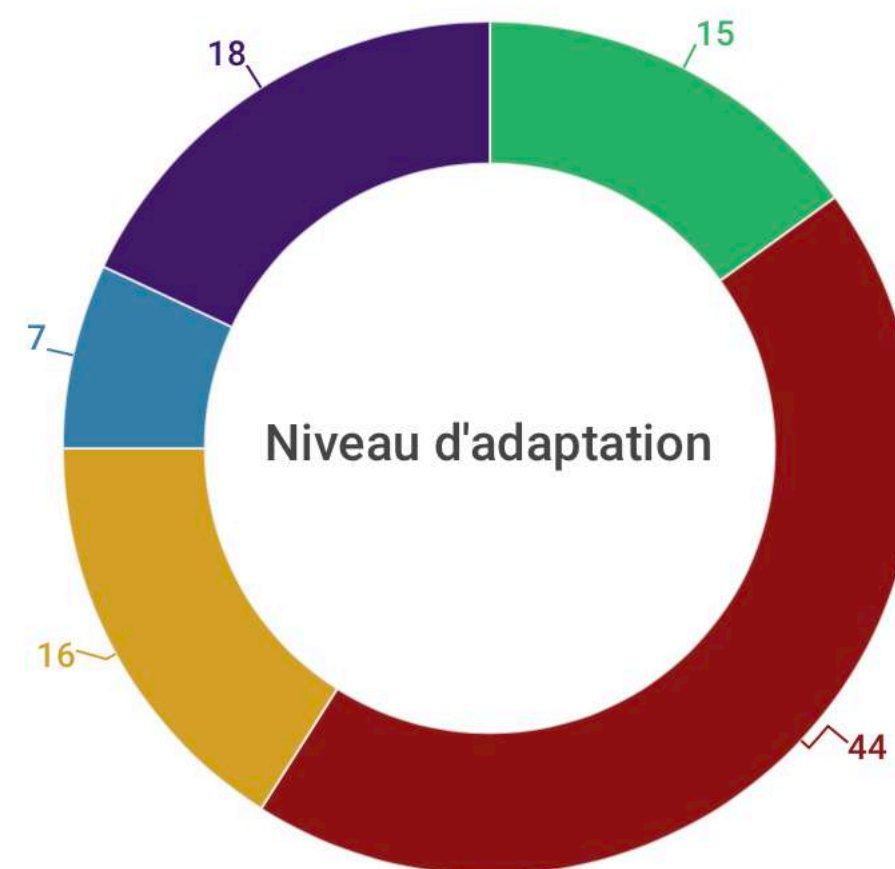


- ▶ Ces réponses reçues en 2016 reflètent un retour de balancier après la forte chute de chiffre d'affaires constatée en 2015 (-10 à -15% en moyenne).
- ▶ 96% des organismes déclarent que la complexité administrative a bondi et 55% affirment que les délais de paiement ont augmenté depuis la réforme. C'est pourquoi l'efficacité, la simplicité et la rapidité de l'évaluation est de plus en plus important pour eux. Le blended learning et la durée des cours sont également en progression.
- ▶ Selon S, propriétaire d'une école de langue à Paris: *"Il n'y a pas d'harmonisation des règles des OPCA, ce qui est scandaleux. Ils sont tous différents, certains de ces cours ont une durée assez longue et nous avons constamment peur que l'état change la loi et nous laisse bloqués. Nous ne sommes pas faits pour être les trésoriers de l'Etat!"*

IMPACT DE LA RÉFORME

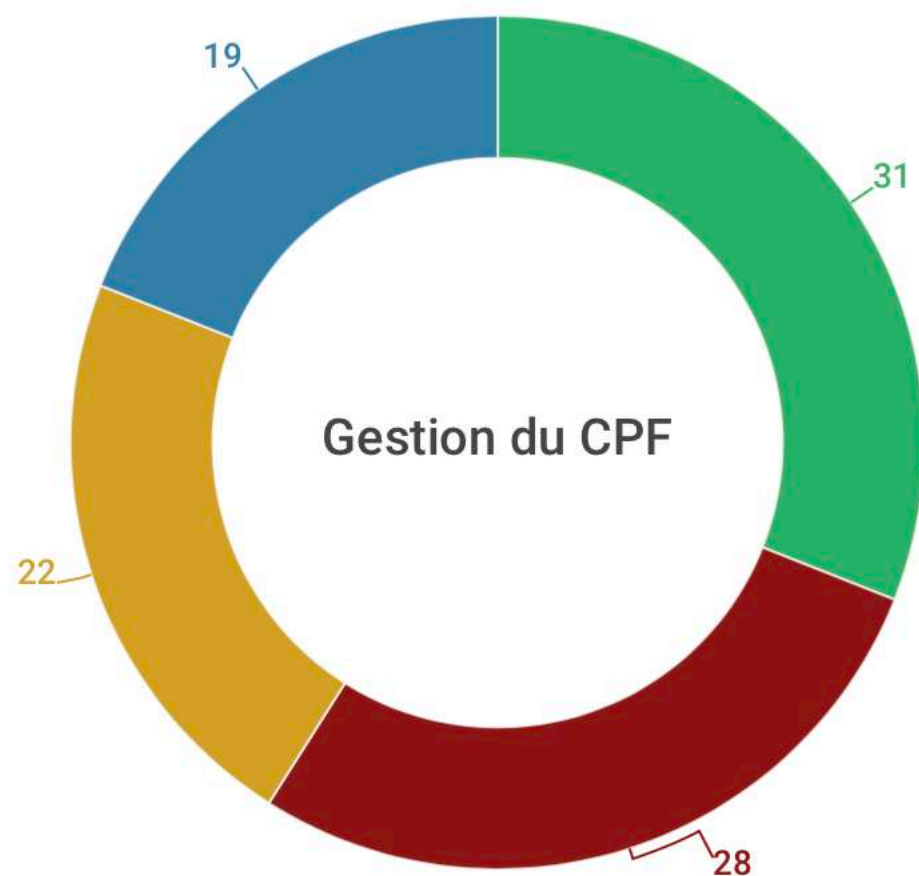
R.F. : Est-ce que le dispositif CPF s'adapte à vos besoins ?

- ▶ 59% des répondants estiment que le CPF est très bien ou assez bien adapté à leurs besoins de formation, une forte augmentation par rapport aux sondages précédents (voir Etude Linguaid 2015).
- ▶ 18% n'utilisent pas le CPF du tout (ce sont pour la plupart les entreprises qui laissent leurs employés gérer le CPF sans leur accorder un soutien).
- ▶ 23% des responsables de la formation ne pensent pas que le CPF est utile.



IMPACT DE LA RÉFORME

R.F. : Comment gérez-vous le CPF ?



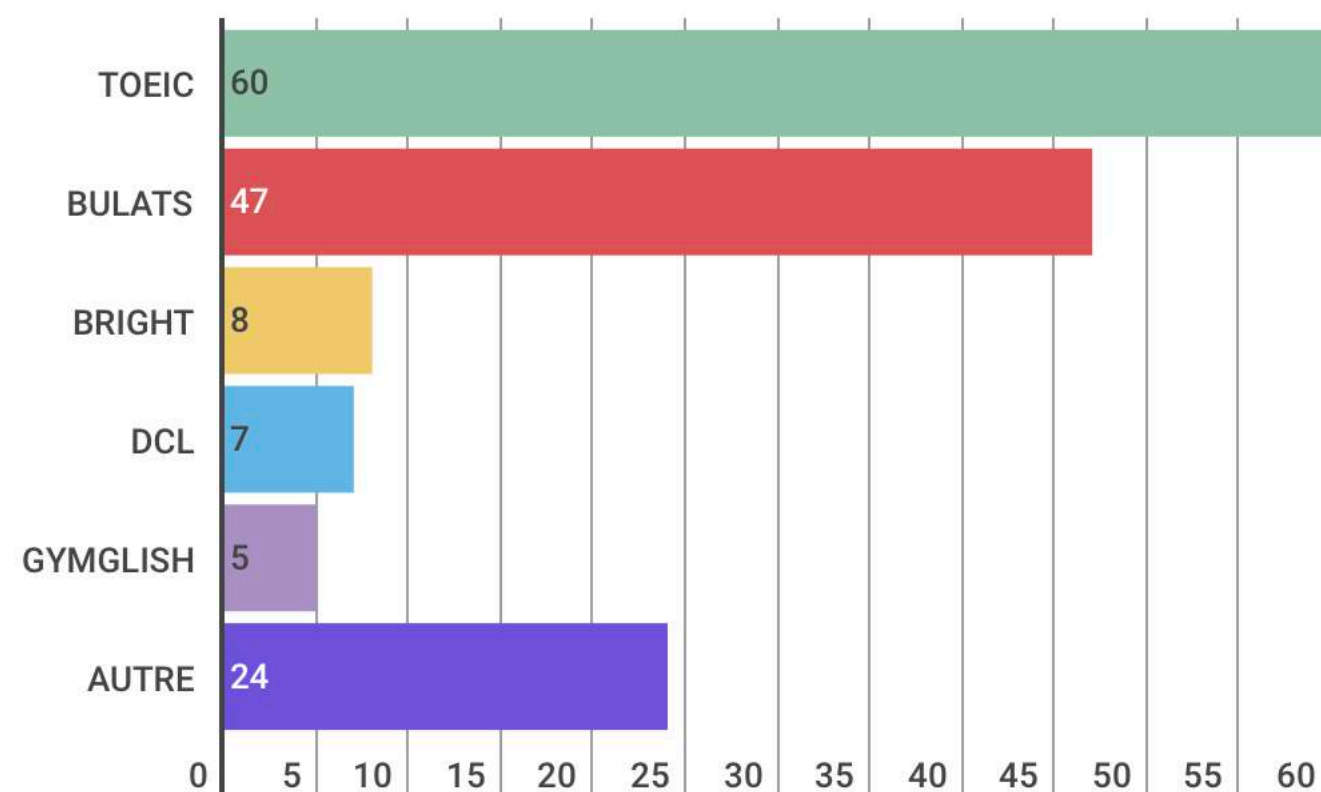
● Géré en interne ● Délégué à un OPCA ● Géré par le salarié ● Autre

- ▶ Ces chiffres montrent que la plupart des responsables de formation préfèrent laisser aux salariés, aux OPCA ou aux prestataires le soin de mettre en place le CPF.
- ▶ Seulement 31% gèrent activement le CPF - 50% des répondants préfèrent soit que leur OPCA traite les dossiers directement, soit que les salariés le gèrent eux-mêmes.
- ▶ Ce manque d'engagement des entreprises est en partie lié à la complexité du système, et en partie à l'attitude de l'organisme de financement dont ils dépendent, qui varie beaucoup d'une branche à l'autre.

IMPACT DE LA RÉFORME

R.F. : Quels tests utilisez-vous pour les formations CPF ?

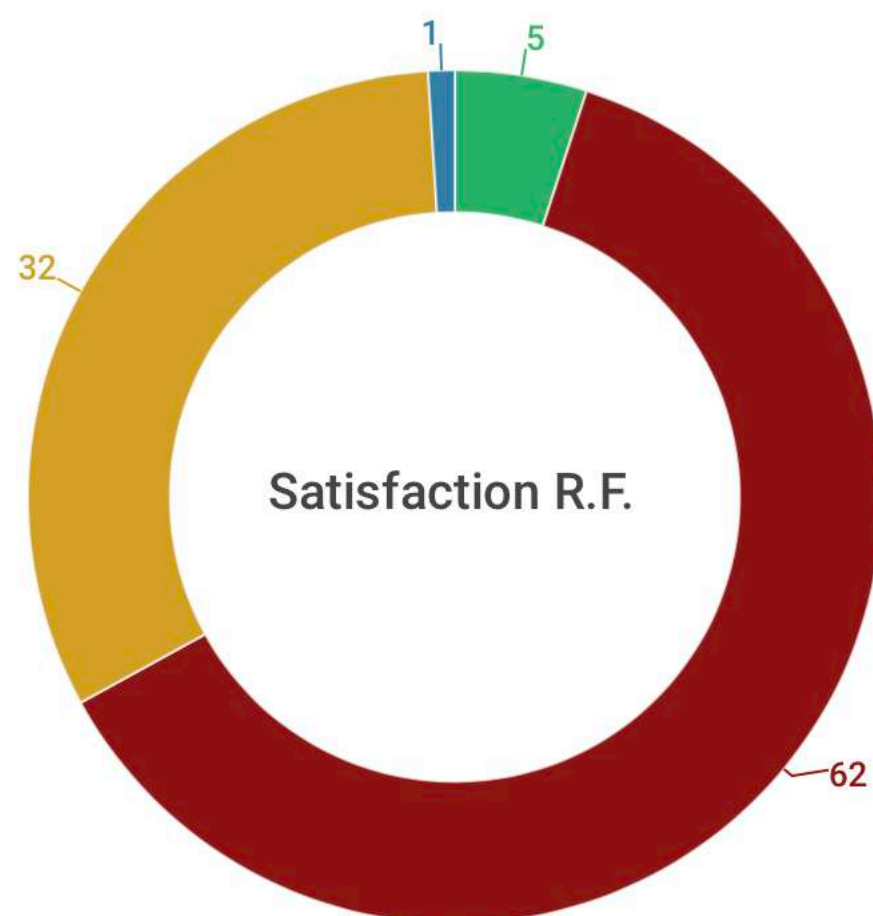
- ▶ Les employés du secteur public ont accès au CPF depuis le 1er janvier 2017. Les indépendants et les employeurs y auront accès à partir de 2018.
- ▶ Le test TOEIC®, le premier test utilisé par les entreprises (35%), domine également le marché de la certification CPF. BULATS le talonne d'assez près et en fin d'année 2016, l'a dépassé dans le collège des salariés.
- ▶ Ce constat est confirmé par les chiffres publiés dans le rapport parlementaire de la FPSPP de Juillet 2016, ainsi que les chiffres publiés en fin d'année par le Ministère.



CHOIX DES TESTS DES PRESTATAIRES

- ▶ Pour le CPF, plus de 85% des écoles proposent le TOEIC® et le BULATS.
- ▶ Le choix du test est souvent fait selon le type de financement (chaque OPCA finance le CPF différemment), le niveau souhaité, les considérations pratiques et la marge accordée à l'organisme.
- ▶ **L, directrice d'un organisme parapublic en région parisienne :**
"Habituellement, c'est nous qui choisissons le test. Nous pouvons avoir une demande de l'OPCA, mais généralement l'OPCA et même Pôle Emploi ne savent pas que d'autres tests existent. C'est là que nous jouons notre rôle et nous les amenons à notre test préféré. "
- ▶ Hors CPF, les organismes proposent un test standardisé dans un processus d'évaluation hybride - qui combine une évaluation du prestataire (évaluation formative) et un test externe (évaluation sommative). En effet, les tests standardisés ne proposent pas dans la plupart des cas ni un diagnostic de besoins ni une évaluation orale, indispensable pour la formation de groupes.

SATISFACTION AVEC DISPOSITIF ACTUEL



● Pas satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait ● Autre

- ▶ Près des deux tiers des répondants sont relativement satisfaits de leur système d'évaluation, géré dans la majorité des cas par leur prestataire de formation.
- ▶ Le dispositif associe souvent un test standardisé et un bref entretien téléphonique.
- ▶ 5% des répondants sont insatisfaits de leur système d'évaluation.
- ▶ Ces données suggèrent qu'un changement de leur système actuel n'est pas une préoccupation stratégique pour les gestionnaires de formation, à moins qu'ils ne trouvent un produit qui répond à tous leurs critères clés.



L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN ANGLAIS DANS LES ENTREPRISES FRANÇAISES

CONCLUSIONS

UNE RÉFORME QUI A TOUT CHAMBOULÉ

- ▶ Les formations linguistiques financées par le CPF doivent obligatoirement être suivies par un test certifiant, ce qui a fortement boosté le marché de l'évaluation de l'anglais en entreprise (+51% entre 2014 et 2017)
- ▶ La réforme a également eu comme conséquence une augmentation des formations individuelles et de l'e-learning, renversant ainsi (temporairement) la tendance de fond
- ▶ Autre conséquence pour les organismes : une hausse considérable de travail administratif et de délais de paiement
- ▶ Les entreprises ont tendance à laisser leurs prestataires ou leur OPCA organiser le CPF. Les prestataires deviennent ainsi le principal prescripteur des tests.



BESOINS EN EVALUATION LINGUISTIQUE

- ▶ Pour les organismes et leurs clients, l'objectif de l'évaluation est principalement d'organiser et d'évaluer leurs formations linguistiques. Elle doit donc être centrée sur les compétences professionnelles opérationnelles (principalement orales), être déployable à grande échelle, simple à organiser, en ligne, certifiante et, dans la mesure du possible, objective.
- ▶ Les tests standardisés sont objectifs et certifiants, mais ne sont pas destinés à évaluer les compétences en contexte professionnel, analyser les besoins de formation, tester l'expression orale, former des groupes ou évaluer les résultats de la formation et le retour sur investissement.
- ▶ De leur côté, les tests proposés par les organismes prestataires ne sont ni standardisés, ni objectifs, ni certifiants.
- ▶ C'est pourquoi le marché a développé un système hybride, comprenant un test standardisé formel (TOEIC®, BULATS, BRIGHT...) et/ou un test de positionnement réalisé par le prestataire de formation linguistique (souvent en ligne, avec un diagnostic des besoins), presque systématiquement accompagné d'une entretien oral de 10 à 15 minutes, généralement au téléphone.
- ▶ Les prestataires souhaitent maintenir ce système, car il leur permet de mieux organiser la formation, orienter le stagiaire et confirmer son profil et ses besoins.



- ▶ Quant aux entreprises, elles y trouvent leur compte : le niveau de satisfaction avec leur dispositif actuel est élevé (62% assez satisfaits, 32% très satisfaits). En revanche, le marché n'a pas, pour l'instant, trouvé une solution permettant d'évaluer objectivement les résultats et les acquis de la formation et une manière fiable de mesurer le R.O.I.

IMPACT DE LA DIGITALISATION

- ▶ 63% des responsables de formation et 96% des organismes préfèrent un système d'évaluation en ligne, afin de réduire les coûts et simplifier le déploiement.
- ▶ L'évaluation linguistique se fait à plus de 55% à distance aujourd'hui. La formation à distance, quant à elle, représente plus d'un tiers du volume global en heures.
- ▶ De nombreux organismes proposent déjà ou sont en train de développer leurs propres tests en ligne, dont certains ont été certifiés par le CNCP



AUTEURS DE L'ÉTUDE



Andrew Wickham

- ▶ Ancien formateur, directeur pédagogique et fondateur-gérant de l'école de langues (Nexus 1989 - 2004), chef de projet de blended learning pour Renault (2004-2006), Andrew est auteur de l'étude de marché de la formation en langues étrangères (2009, 2012, 2015). Il a également dirigé le Centre de Formation Langues de la société TOTAL SA en 2013, et poursuit aujourd'hui son activité avec des organismes de formation, des OPCA, des investisseurs et des acheteurs. Il intervient en tant que formateur dans le cadre de l'enseignement universitaire (Université de Nantes, CNAM, Sup de Pub). Andrew a animé des dizaines de débats, de présentations et de webinars sur le marché des langues ainsi qu'un service de veille (Linguid Market Watch).



Joss Frimond

- ▶ Joss a plus de 17 ans d'expérience dans le secteur de la formation professionnelle dans le domaine de la commercialisation des organismes de formation professionnelle en langues étrangères. Créateur de Linguid en 2006, une de ses premières missions était de créer puis marketer le réseau cansPeak (2006-2010). Il a formé plus de 300 conseillers de formation linguistique. Il est également facilitateur Kirkpatrick - un de 36 au monde - le modèle leader de l'évaluation de la formation professionnelle. Aujourd'hui, il anime des formations et réalise des missions de conseil et de consulting pour les acteurs du marché de la formation professionnelle partout en Europe.

LA MISSION DE LINGUAID : CONTRIBUER À LA PROFESSIONNALISATION DU MARCHÉ DE LA FORMATION LINGUISTIQUE. RENDEZ-VOUS SUR NOTRE SITE POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR NOS ACTIVITÉS D'ÉTUDES, DE CONSEIL ET DE FORMATIONS POUR LES SERVICES FORMATIONS ET LES ÉCOLES DE LANGUES :

>> WWW.LINGUAID.NET/FR