

Comment se préparer à l'Application CPF ? Par Natanael Wright de Wall Street English



BARBARA PASQUIER

Il y a 4 jours 0 77

L'application CPF (Compte personnel de formation) qui doit entrer en fonction à l'automne 2019 va transformer l'équilibre entre les organismes de formation et les acheteurs de formation.

Le marché des particuliers devient stratégique. Pour se préparer, les organismes de formation doivent prendre toute la mesure du basculement du BtoB (Business to Business) au BtoC (Business to Client). Interview de Natanael Wright, Président-Fondateur de Wall Street English France, qui participe au groupe de travail de préfiguration de l'application du CPF.



Le CPF marque une réorientation du marché de la formation du BtoB au BtoC : pourquoi ?

Il était possible jusqu'à présent de faire tourner un organisme de formation avec quelques gros clients en entreprise. Cela sera demain de moins en moins le cas avec l'évolution du CPF qui donne une place prépondérante aux formations à destination du grand public.

Nous constatons chez Wall Street English que 95 % de nos clients CPF demandent à ce que leur entreprise ne soit pas mise au courant de leurs formations, même si ceci suppose de se former en dehors de son temps de travail. Ceci signifie que l'individu veut absolument rester maître de son parcours sans que son entreprise ne s'en mêle. On assiste là à une véritable révolution où le client final décide de prendre le pouvoir.

Il faut donc se féliciter de la liberté donnée par la nouvelle loi par la Ministre Muriel Pénicaud car elle répond clairement aux souhaits des Français d'être maîtres de leur destin.

Comment Wall Street English s'est-il adapté au marché BtoC ?

Le marché de Wall Street English a toujours été celui du particulier et ce dans les 27 pays dans lesquels nous sommes présents. En France, jusqu'en 2015, nous avons dû redéfinir notre concept pour nous adapter à une vente B2B. Dorénavant le marché devient ce qu'il aurait toujours dû être, un marché où le client final est le seul décisionnaire, et la demande s'envole.

Désormais, les intermédiaires qu'étaient les entreprises, les partenaires sociaux ou Pôle emploi auront moins de poids. L'individu veut choisir seul et l'application voulue par la Ministre va lui permettre de le faire facilement.

Va-t-on vraiment vers un achat de formation en un clic ?

Pas tout à fait et heureusement. L'application Mon Compte Formation, qui sera accessible sur mobile et sur le web, devrait permettre soit de pré-sélectionner plusieurs organismes de formation avec lesquels l'apprenant pourra entrer en contact, soit un achat en un clic.

Notre expérience de 40 ans sur le marché des particuliers nous incite à penser que les clients voudront plutôt prendre un rendez-vous pour recevoir des explications les différents concepts avant d'engager leur budget CPF. Nous parlons tout de même de 3 240€ pour un client bénéficiant de tous ses droits.

Si l'achat en un clic s'impose, alors ce sont les marques connues qui seront les grandes bénéficiaires.

De quelle manière se déroulera le référencement sur l'application ?

Les modalités de référencement seront dévoilées à l'automne par le gouvernement, et nous sommes très attentifs à ce que Mon Compte Formation permette aisément à l'individu d'effectuer une recherche sur la base du type de formation souhaitée, de l'aire géographique et surtout de la marque commerciale de l'organisme, et non uniquement de sa raison sociale. Nous n'avons aucune garantie sur ce dernier point, ce qui pourrait compliquer considérablement les recherches des particuliers. Qui sait par exemple que la raison sociale de Wall Street English Opéra est VH GREEN ?

Les stagiaires pourront ensuite évaluer les formations à leur terme, ce qui permettra également de distinguer les organismes les plus performants et d'éclairer les autres actifs dans leur décision future. À l'ère des avis sur une foultitude de services, c'est une avancée intéressante. Mais il faudra garantir l'authentification rigoureuse de tous les avis publiés sur l'application.

Quand et comment la Caisse des dépôts et consignations va-t-elle rémunérer les organismes de formation ?

La Ministre a cherché à accélérer le système de facturation des organismes de formation en les autorisant à facturer 25 % en début de formation lorsque celle-ci dure plus de 3 mois. Pour mémoire, les Opca qui avaient la possibilité de régler 30 % en début de formation ne le faisaient quasiment jamais. En revanche, il est prévu que le solde, soit 75%, soit payé en fin de prestation.

Il serait préférable de rémunérer les organismes de formation au fur et à mesure de la prestation, ou, si l'on veut réduire les tâches administratives, par tiers ou par quarts. Car on ne peut pas décemment imaginer qu'un organisme puisse former une personne pendant un an, par exemple, avec un simple acompte de 25 % puis plus rien pendant 11 mois. Dans notre activité, la masse salariale représente 90 % des coûts, donc il y a un vrai problème.

Si ce point n'est pas revu, un grand nombre d'organismes de formations qui doivent déjà s'adapter au B2C mettront la clé sous la porte, c'est inévitable.

Pourra-t-on créer un chemin direct entre son offre de formation et l'application CPF ?

À chaque formation (menant à une certification éligible au CPF) d'un organisme, sera associé un QR code, reproductible sur ses supports de communication. Un lien hypertexte conduira également les personnes du site internet de l'organisme de formation vers l'application web. C'est une excellente solution ! Simple et efficace.

Quel est l'impact de la TVA pour le CPF ?

Les organismes de formation ont la possibilité d'opter pour le régime classique (facturation en HT, et récupération de la TVA sur les achats et investissements), ou un régime net de TVA comme celui des banques par exemple (facturation en net de TVA et pas de récupération de la TVA sur les achats et investissements).

Les budgets CPF ayant été annoncés en TTC, les organismes de formation sont en train de basculer en net de TVA afin de ne pas perdre 20 % de leur chiffre d'affaires.

Mais ils ne pourront plus récupérer la TVA sur les achats et investissements, qui se renchériront de 20%.

Cela risque de poser une difficulté majeure au moment où on demande aux organismes de formation d'investir massivement pour ouvrir des centres partout en France, et notamment dans des zones périphériques.

En effet, avec l'absence de la possibilité de récupérer la TVA, l'ouverture d'un centre Wall Street coûte 420 000 €, contre 350 000 € si nous évoluons dans un régime hors taxe.

Pour éviter une telle situation, il est souhaitable de permettre aux organismes de formation de traiter avec la Caisse des dépôts comme c'est le cas aujourd'hui avec les Opco, en hors taxe ou en net de TVA selon le système qu'ils ont choisi. De plus, ça ne changerait rien pour les usagers pour qui le système resterait parfaitement transparent.

Les avis des consommateurs montent en puissance sur le marché de la formation : comment décrocher les précieuses étoiles ?

Les notations Google sont actuellement les plus déterminantes.

D'une part des étoiles s'affichent sur la fiche Google My Business de l'organisme de formation, et parfois de ses différents établissements. Une note globale des avis laissés s'affiche à droite dans les résultats de Google. Une personne qui veut laisser un avis doit être connectée avec un compte Google. L'organisme a la possibilité de répondre aux avis en ligne.

D'autre part, l'organisme de formation peut collecter des avis directement auprès de ses participants. C'est une démarche différente de l'évaluation à chaud, à effectuer dans un mail séparé. Il est possible de faire certifier ces avis par une société extérieure. À partir de 150 avis collectés et authentifiés, la note globale obtenue peut être mise en avant sur ses différents supports de communication, et notamment dans les résultats de recherches Google.

L'important à comprendre c'est que l'achat de formation se rapproche d'un acte de consommation classique. La recommandation par ses pairs, qui est devenue stratégique pour les restaurants ou les hôtels, va également bouleverser la formation. Le but n'est pas seulement d'obtenir le plus d'étoiles, mais d'entendre ce qui est dit dans le contenu des avis pour coller toujours plus aux attentes.

Que doivent faire les organismes de formation qui n'ont pas (ou peu) de formations associées à des certifications éligibles ?

On sait depuis 2013 que le CPF va transformer l'écosystème de la formation. Il est urgent d'accélérer les démarches pour ceux qui n'ont pas encore pris le train en marche. Depuis 2019, France Compétences est en charge de l'enregistrement des certifications, diplômes, titres et habilitations. Une [procédure dématérialisée](#) facilite les dépôts de demande d'enregistrement au RNCP et au Répertoire spécifique (ex-Inventaire). La loi avenir professionnel suscite un choc de simplification en matière de certification et les organismes de formation doivent saisir cette opportunité.

Mais France Compétences doit aller plus loin dans ses procédures de certification. Est-il normal qu'un organisme de formation soit certifié sur 6 points et qu'aucun de ces points ne concerne le contenu de sa formation ? C'est assez surprenant non ? Les organismes de formation, comme c'est le cas à Wall Street English, doivent être capables de démontrer l'efficacité de leurs programmes.

Natanael Wright

Natanael Wright est le président en France du réseau Wall Street English. Il est aussi le co-fondateur de l'association « Parrainer la croissance ».

Né en Angleterre et ayant vécu dans des environnements aussi différents que Tokyo ou le Kenya, le parcours de Natanael Wright démontre une faculté de passer d'un monde à l'autre.

Diplômé de HEC Paris en 1989, il débute sa carrière dans le Conseil en Stratégie et dans le secteur bancaire, en tant que banquier au Kenya.

En 1993, à l'âge de 26 ans, il prend la succession de son père à la tête de Wall Street Institute en France.

En l'espace de 17 ans, le chiffre d'affaires passe de 700 000 euros à près de 40 millions d'euros et le nombre de centres de 2 à plus de 50. L'entreprise se spécialise d'abord dans les cours d'anglais destinés aux agences de publicité, puis diversifie ses clients, des entreprises aux particuliers.

En 2011, il lance le concept de Franchise Participative Reconductible, en investissant à hauteur de 20 % dans le capital de ses franchisés.

En 2014, il fut membre de la Mission de Simplification Administrative Employer et Former dans le cadre du « Choc de Simplification », en charge de la simplification de la relation entre Organismes de Formation, OPCAs, Administrations et Entreprises.



Barbara Pasquier

Conseil en visibilité, notoriété et attractivité des acteurs de la formation professionnelle et des RH. D'abord journaliste pour la presse spécialisée RH et Formation, je co-construis maintenant avec les prestataires RH leur prise de parole pour que celle-ci révèle et démontre leur expertise. Ce qui fait la différence doit pouvoir s'exprimer clairement.