



Dépêche n° 626510

Social / RH - Formation professionnelle

Par: Christophe Marty - Publiée le 23/04/2020 à 12h12

[Lien dépêche](#)

🕒 6 min de lecture

"Certains organismes de formation vont devoir se réinventer très vite" (Natanael Wright, Wall Street English)

"Il risque d'y avoir beaucoup de casse parmi les acteurs de la formation dans les prochains mois, notamment à cause du Covid-19 [...] et des conséquences du basculement du B2B au B2C avec le CPF", estime Natanael Wright, le président de Wall Street English, dans un entretien accordé à AEF info. Pour passer ce cap, il considère qu'un certain nombre de prestataires de formation devront "se réinventer très vite", en particulier pour franchir le pas de la digitalisation de leur offre. Son organisme, qui a dû anticiper la mise en place d'une plateforme de formation en ligne, a vu sa fréquentation considérablement progresser depuis le début du confinement. Un constat qui ouvre des perspectives et interroge l'avenir. Au vu des dernières semaines, il juge par ailleurs que le modèle économique français de la formation a plutôt eu un effet d'amortisseur de la crise pour les prestataires.

AEF info : Comment Wall Street English s'est-il organisé pour faire face à la crise sanitaire du Covid-19 ?

Natanael Wright : Notre priorité a été d'assurer la sécurité de nos collaborateurs et de maintenir la continuité pédagogique pour nos stagiaires. Normalement, tous les organismes de formation avaient, le 16 mars, des formations vendues et encore à réaliser. Nous nous sommes focalisés là-dessus avec une réponse de nos stagiaires qui nous a étonnés : le rythme de formation moyen que nous réalisons normalement en quatre mois est passé à moins de deux mois depuis la mi-mars. Les stagiaires se forment deux fois plus vite depuis le confinement. Ces résultats sont liés au fait que nous sommes passés au "online" pur depuis mi-mars.

AEF info : Qu'entendez-vous par du "online" pur ?

Natanael Wright : Il faut faire attention lorsqu'on parle de formation à distance. Il y a du "online" géré par ordinateur, du "online" géré par un ordinateur avec un tuteur qui appelle de temps en temps et, enfin, du "online" avec de véritables professeurs mais qui interviennent à distance via divers types d'outils numériques (Zoom, Skype...). Nous nous inscrivons dans cette dernière catégorie avec, en plus, le fait que nous travaillons avec notre plateforme dédiée.

AEF info : Cette plateforme existait déjà ?

Natanael Wright : Elle devait être lancée fin avril mais nous avons accéléré le processus pour pouvoir l'utiliser dès le mois

de mars. Elle a été développée par Wall Street monde et est utilisée par tous nos centres dans le monde puisqu'ils sont tous fermés à l'heure actuelle.

AEF info : Comment se passent ces formations à distance ?

Natanael Wright : En temps normal, nous fonctionnons en "flip blended learning", ce qui veut dire qu'une part de travail personnel est nécessaire pour atteindre un niveau permettant d'avoir accès au cours avec le professeur. Ça nous permet d'avoir des groupes de 3-4 personnes qui ont le même niveau, les mêmes acquis. Cette partie de préparation individuelle, qui représente les deux-tiers de notre activité, est déjà à distance.

Il fallait donc que nous basculions également à distance les cours avec professeurs. Notre plateforme permet désormais à nos stagiaires de faire un cours en ligne avec un professeur qu'ils connaissent, et non un professeur enseignant depuis un pays étranger à bas coût. Nous avons mis en place des groupes de quatre stagiaires avec un professeur et notre plateforme permet de diviser le groupe en deux sous-groupes de deux stagiaires qui permet de personnaliser le travail et de créer de la dynamique.

AEF info : Cette bascule vers la formation à distance a eu un impact sur le "remplissage" de vos sessions ?

Natanael Wright : Les cours sont pleins. La première semaine, nous avons commencé avec 2 500 stagiaires et quelques retards à l'allumage... Nous n'avions pas prévu de basculer si vite et nous avons dû réagir dans l'urgence. Le premier jour, par exemple, les stagiaires ont rencontré des difficultés de connexion mais il y a eu une extraordinaire bienveillance de leur part. La deuxième semaine nous sommes passés à 6 000 stagiaires et aujourd'hui nous en sommes à 8 000 stagiaires, ce qui représente notre capacité maximale. Tous les pays Wall Street sont aujourd'hui exclusivement sur la plateforme !

AEF info : Pour ce qui est de vos formateurs, tous ont basculé sur ces formations à distance ?

Natanael Wright : Nous constatons avec les formations à distance que nous avons besoin de beaucoup moins de professeurs pour servir le même nombre de stagiaires. Aujourd'hui, les cours en ligne sont pleins alors qu'en présentiel, ce n'est jamais le cas. Après, le biais du confinement est trop important pour en tirer des conclusions sur l'avenir : peut-être aussi que les cours sont pleins parce que les gens ont du temps à y consacrer du fait du confinement.

AEF info : Pensez-vous que la situation actuelle, avec le développement des formations à distance, va transformer le marché de la formation professionnelle ?

Natanael Wright : À mon avis, il va y avoir un gros chamboulement avec les trois types de "online" comme je l'ai détaillé. Il faudra aussi que les acheteurs comprennent qu'une formation à distance avec juste une machine derrière, ce n'est pas la même chose que si on a un professeur. Ce n'est pas le même produit et ça n'a pas le même prix.

Pour notre part, nous allons offrir au stagiaire un choix supplémentaire : il pourra, en fonction de ses besoins et de son emploi du temps, soit venir dans les écoles, soit suivre la formation à distance, soit les deux. Il ne s'agit pas de remplacer le cours traditionnel. Pour un groupe comme le nôtre, c'est une évolution qui sera très positive. D'une part, nous aurons besoin d'écoles moins grandes et, d'autre part, nous pourrons plus facilement répondre à la demande, quelle qu'elle soit. Le gouvernement nous demande d'être présents dans des zones moins peuplées et là, nous pourrons aller chercher des villes plus petites où il y a un risque actuellement de monter des écoles pour nous. Dans la mesure où nous constituons des groupes de 3-4 stagiaires ayant les mêmes acquis, leur composition peut varier d'une semaine sur l'autre en fonction de la rapidité d'acquisition de chacun. Nous prenons donc le risque de nous retrouver avec un seul stagiaire en formation. Avec la solution "online", nous pouvons plus facilement constituer des groupes dans le "village France".

AEF info : Vous n'avez pas rencontré de difficultés à faire adhérer les stagiaires à ces formations à distance ?

Natanael Wright : Sur 1 600 cours donnés par semaine, pour 8 000 stagiaires, nous devons rencontrer une quinzaine de problèmes techniques. Ils sont en général identifiés au début des sessions, le temps que tout le monde s'adapte au fonctionnement de la plateforme.

AEF info : Combien de formateurs/professeurs avez-vous en France ? Sont-ils tous occupés aujourd'hui ?

Natanael Wright : En France, nous avons 300 professeurs qui ne sont pas tous occupés du fait des taux de remplissage plus élevés de nos sessions. Pour un cours, qu'il y ait un ou quatre stagiaires, vous avez toujours besoin d'un seul professeur. Comme nous sommes passés d'une moyenne de 1,7 à 2 stagiaires par cours avant le confinement, à quatre stagiaires aujourd'hui, le nombre de professeur dont nous avons besoin est moins important.

AEF info : Peut-on en déduire que vous aurez besoin de moins de formateurs à l'avenir ?

Natanael Wright : Le modèle va radicalement changer mais pour autant, là où nous allons perdre des professeurs du fait du développement des formations à distance, nous aurons aussi de nouveaux besoins grâce aux nouvelles écoles qui pourront être ouvertes. Je ne pense pas que nous ayons besoin de moins de formateurs à l'avenir par contre, il y aura certainement un redéploiement de nos ressources.

AEF info : Vos formateurs sont tous basés en France ?

Natanael Wright : Oui. Nos professeurs sont tous basés et paient leurs taxes en France. Il n'y en a aucun aux Philippines, en Inde ou à l'île Maurice... Avec le "online", c'est une vraie question qu'il faudra se poser car nous sommes sur des budgets de formation continue qui, parfois, avec d'autres organismes de formation, sont envoyés dans des pays où les contraintes ne sont pas du tout les mêmes. C'est un sujet qu'il faudra mettre sur la table.

AEF info : À partir des retours que vous avez au niveau de Wall Street monde, comment jugez-vous la manière dont réagissent les différents marchés de la formation continue ?

Natanael Wright : Tous nos centres sont fermés mais l'activité continue. Globalement, dans les pays asiatiques notamment, c'est toutefois compliqué. Finalement, c'est la loi qui nous interdit de facturer à la vente qui fait la différence en France. Du fait de ce retard qu'on nous impose, nous sommes protégés, au moins pour les formations longues. Il joue un rôle tampon et nous allons pouvoir facturer ce mois-ci.

Après, tous les organismes de formation ne pourront pas en profiter dans la mesure où la plupart n'ont pas (ou très peu) entamé leur digitalisation. Il va falloir que certains de nos confrères se réinventent très vite. Au final, il risque quand même d'y avoir beaucoup de casse parmi les acteurs de la formation dans les prochains mois, à la fois à cause du Covid-19, mais aussi des suites des mouvements sociaux (gilets jaunes et réforme des retraites) qui avaient déjà impacté l'activité des OF franciliens et des conséquences du basculement du B2B au B2C avec le CPF.

AEF info est un **groupe de presse professionnelle numérique et organisateur d'évènements**. AEF info produit tous les jours une information de haute qualité qui mobilise une équipe de **80 journalistes** spécialisés permanents à Paris et en régions.

C'est un outil de travail, d'aide à la décision, d'information et de documentation utilisé tous les jours par plus de **20 000 professionnels et 2 000 organisations abonnées** (médias, institutions, collectivités territoriales, entreprises, fédérations, syndicats, associations).

5 SERVICES D'INFORMATION, 18 DOMAINES ET 2 HEBDOS

Les cinq services d'information spécialisés d'AEF info diffusent (Social RH, Enseignement Recherche, Développement durable, Habitat & urbanisme, Sécurité Globale) à leurs abonnés un service d'information continue par courrier électronique et via l'application mobile. Être abonné à ces services, c'est avoir l'assurance d'être informé rapidement, précisément et objectivement des faits essentiels.

[Cliquez ici pour tester gratuitement les services d'information AEF info](#)
