



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



Les entreprises et la e.formation en France « coûts et retours sur investissements »

15 juin 2001

PRICEWATERHOUSECOOPERS 
PwC GLOBAL LEARNING

FORMATION OUVERTE ET RÉSEAUX




Résultats de l'enquête OFEM



Coûts et retours sur investissements
de la e.formation

Méthodologie

Méthodologie

Signalétique

Pratique

Coûts

Retours sur
investissements

L'OFEM a été créé par la Direction de l'Enseignement de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, afin d'analyser et d'anticiper les évolutions affectant l'articulation entre la formation et l'emploi.

Conçu comme un outil ouvert de veille et de réflexion prospective, l'OFEM développe ses interventions à destination des entreprises ou de leurs groupements, des pouvoirs publics et des collectivités territoriales, de partenaires scientifiques ou d'autres observatoires.

Une enquête quantitative, réalisée par l'OFEM du 27 février au 15 mars 2001 par téléphone, auprès de 193 entreprises françaises, qui potentiellement, étaient susceptibles d'utiliser la e.formation.

Les partenaires de l'étude ont mis à disposition de l'OFEM des fichiers d'entreprises qui ont été repérées comme pratiquant la e.formation ou investissant dans la e.formation.

Un fichier de grandes entreprises a également été utilisé.



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS





La signalétique des entreprises interrogées



Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Signalétique des entreprises interrogées

Q5 : « Votre entreprise est-elle mono-site ou multi-sites ? » (52 répondants)

Q6 : « Votre entreprise est-elle nationale ou multinationale ? » (52 répondants)

Méthodologie

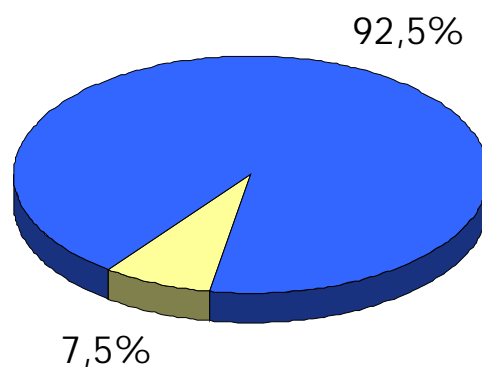
[Signalétique](#)

Pratique

Coûts

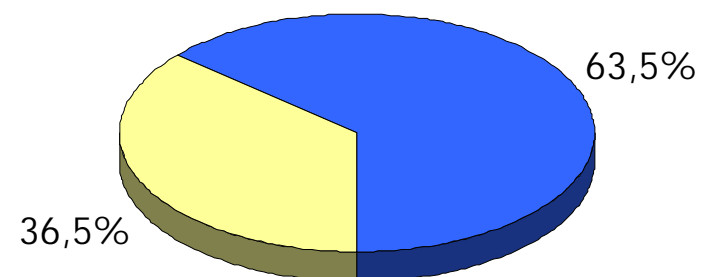
Retours sur investissements

Répartition des entreprises par type de site



■ Mono site ■ Multi site

Répartition des entreprises par type de nationalité



■ Nationale ■ Multinationale





Coûts et retours sur investissements
de la e.formation

Signalétique des entreprises interrogées

Q7 : « Quel est le nombre de salariés de votre entreprise ? » (52 répondants)

Q43 : « A quel secteur d'activité appartient votre entreprise ? » (153 répondants)

Méthodologie

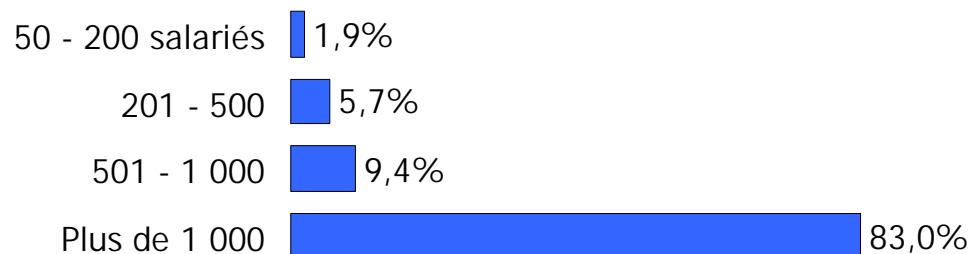
[Signalétique](#)

Pratique

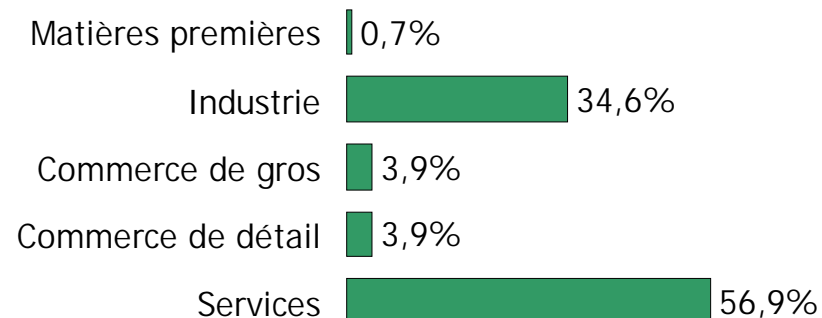
Coûts

Retours sur
investissements

Répartition des entreprises par tranches d'effectif



Répartition des entreprises par secteurs d'activité





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Signalétique des entreprises interrogées



Q8 : « Quelle est votre fonction ? » (52 répondants)

Q9 : « A quelle direction ou département êtes-vous rattaché ? » (52 répondants)

Méthodologie

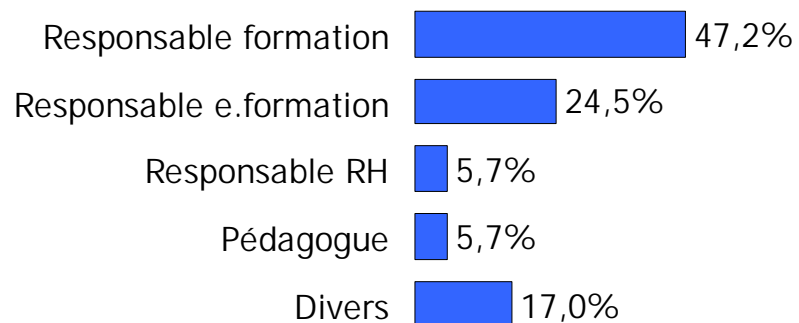
[Signalétique](#)

Pratique

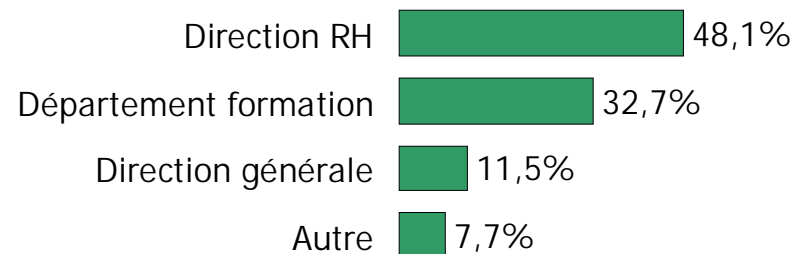
Coûts

Retours sur investissements

Fonction des répondants



Direction de rattachement





La pratique de la e.formation



Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q2 : « Utilisez-vous la e.formation pour former les salariés de votre entreprise ? » (193 répondants)
Q11 : [Si Non à la Q2] Avez-vous réfléchi à l'introduction de la e.formation dans votre entreprise ? » (141 répondants)

Méthodologie

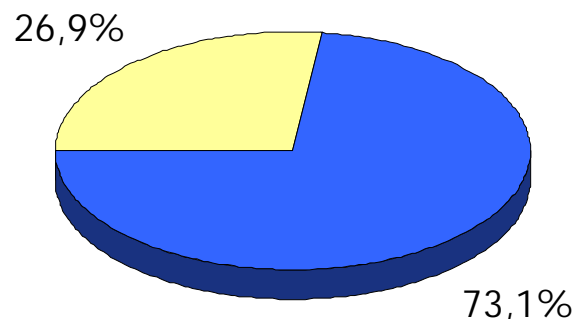
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

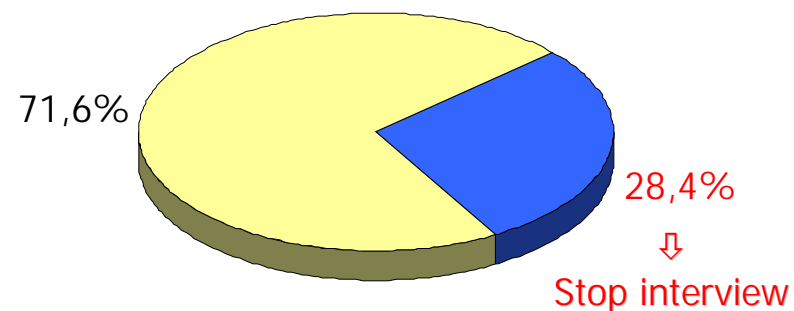
Retours sur investissements

Utilisez-vous la e.formation ?



■ Oui ■ Non

Vous n'utilisez pas la e.formation, avez-vous réfléchi à son introduction ?



■ Oui ■ Non





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q13 : « A destination de quel public la e.formation est-elle dispensée dans votre entreprise ? » (59 répondants)

Méthodologie

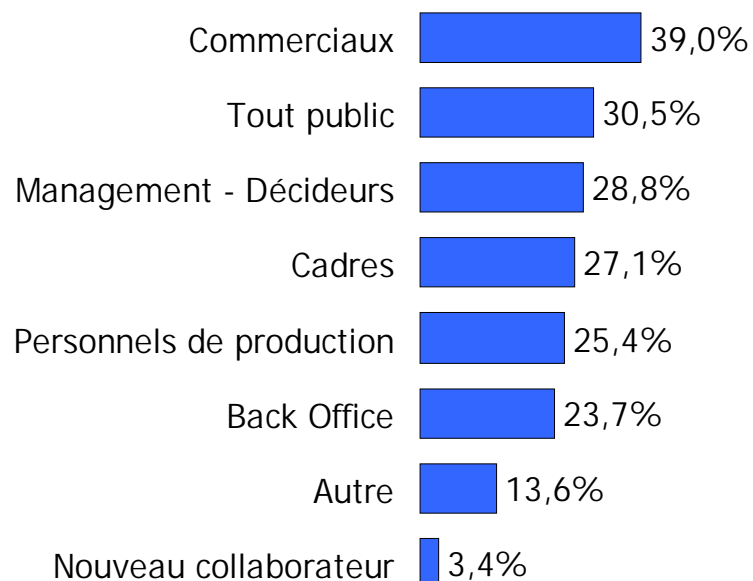
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur investissements

Le public de la e.formation





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q15 : « Combien de collaborateurs environ ont pu bénéficier de ce mode de formation en 2000 ? » (46 répondants)

Q17 : « Environ combien d'heures de e.formation ont été suivies, tous programmes confondus, dans votre entreprise en 2000 ? » (24 répondants)

Méthodologie

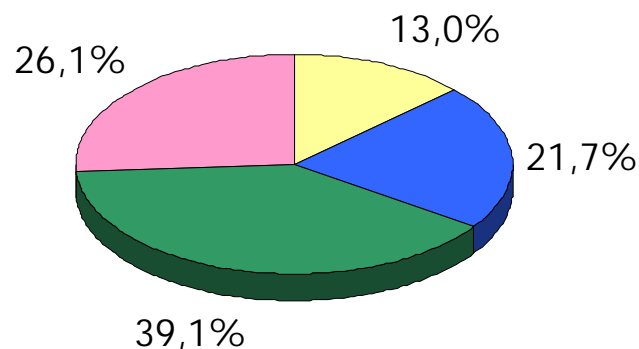
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur investissements

Nombre de collaborateurs ayant suivi de la e.formation en 2000



Une moyenne de 550 salariés

- De 1 à 10 salariés
- De 11 à 50
- De 51 à 500
- Plus de 500 salariés

Heures de e.formation en 2000

Une moyenne de 5 300 heures de e.formation suivies en 2000





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q18 : « Dans quels domaines la e.formation est-elle principalement utilisée dans votre entreprise ? » (60 répondants)

Méthodologie

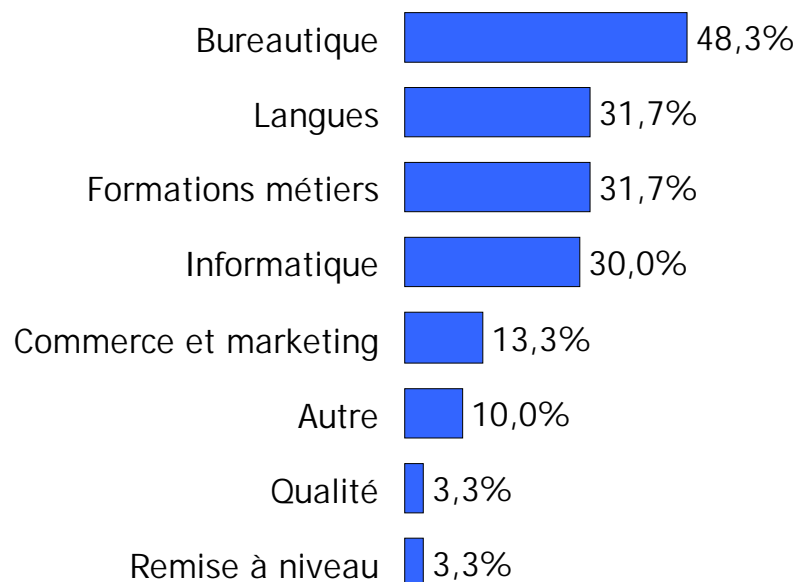
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur investissements

Domaines d'utilisation de la e.formation




CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS


Observatoire
de la Formation
de l'Emploi
en France (OFEM)


Le Préau
Les technologies de l'information
et de la communication
au service de l'éducation
et de la formation


PRICEWATERHOUSECOOPERS
PwC GLOBAL LEARNING


FORMATION OUVERTE ET RÉSEAU
algora



Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q20a : « Les ressources pédagogiques sont principalement conçues en interne ou achetées à l'extérieur ? » (58 répondants)

Méthodologie

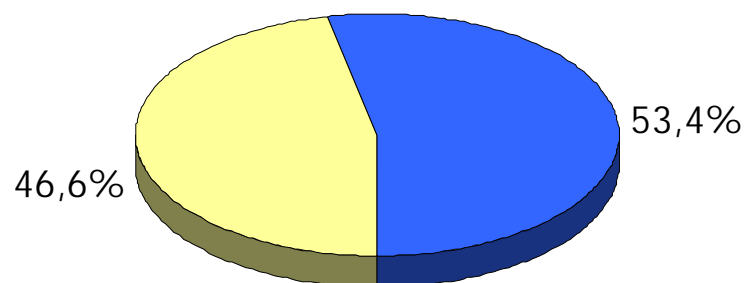
Signalétique

Pratique

Coûts

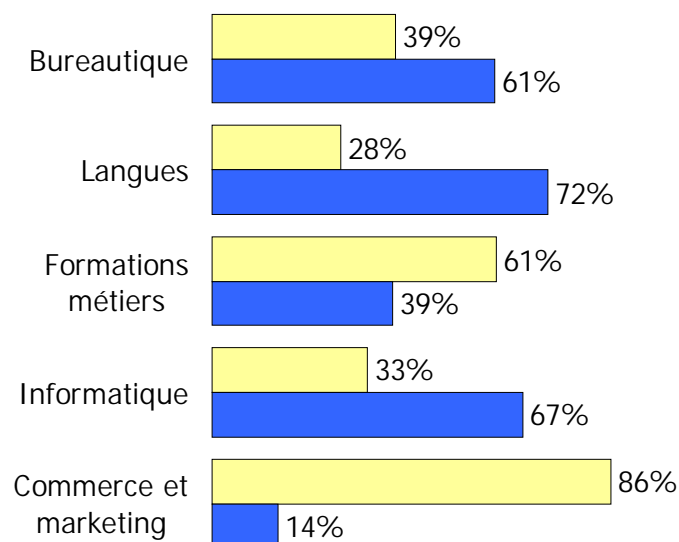
Retours sur investissements

Les ressources pédagogiques



- Conçues en interne
- Achetées à l'extérieur

Les ressources pédagogiques pour les principaux domaines d'utilisation





Coûts et retours sur investissements
de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q20b : « Le dispositif technique est développé principalement en interne ou en externe ? » (58 répondants)

Méthodologie

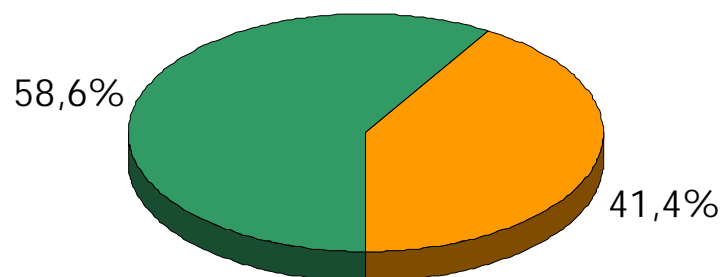
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur investissements

Le dispositif technique



■ En interne ■ En externe



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements
de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q21 : « Dans votre société, la e.formation est principalement dispensée ? » (49 répondants)

Méthodologie

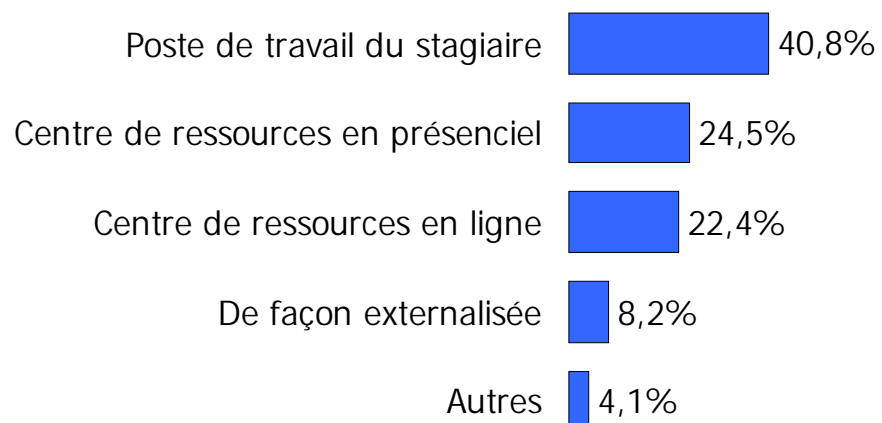
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur
investissements

Lieu de réception de la e.formation



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q23 : « Lorsque la e.formation est majoritairement accessible depuis les postes de travail, elle fait appel principalement à ? » (58 répondants)

Méthodologie

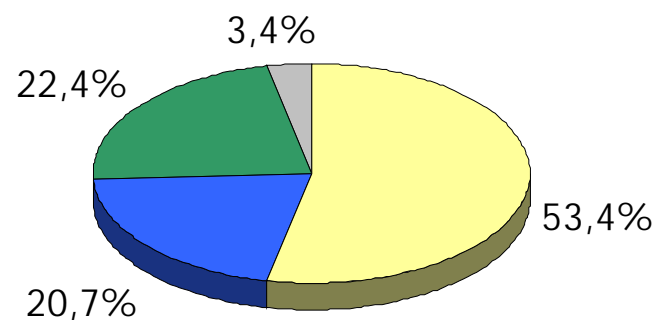
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur investissements

Mode de dispense de la e.formation



- Intranet
- Internet
- Mixte (on et off line)
- Ne sait pas



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q25 : « Votre dispositif utilise-t-il le tutorat ? » (60 répondants)

Q26 : [Si Oui en Q25] « Qui se charge d'assurer le tutorat ? » (43 répondants)

Méthodologie

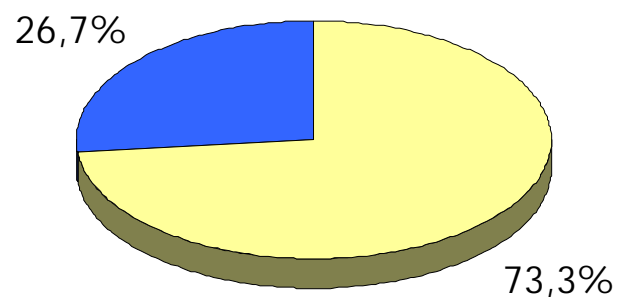
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

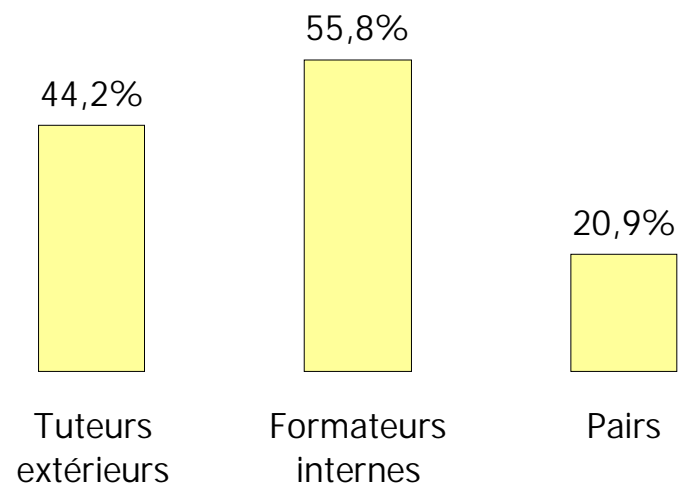
Retours sur investissements

Utilisation du tutorat



■ Oui ■ Non

Prise en charge du tutorat





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation

Q24 : « La e.formation est-elle par rapport à la formation en présentiel ? » (59 répondants)

Méthodologie

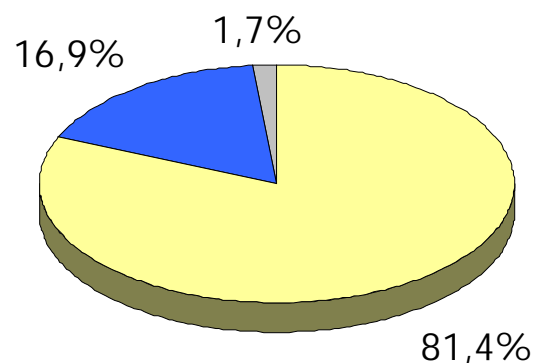
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur investissements

Position vis à vis de la formation en présentiel



■ Complémentaire ■ Exclusive ■ Ne sait pas



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Pratique de la e.formation



Quel pourcentage représente la e.formation dans le total des heures de formation dispensées dans votre entreprise :
Q28 « pour l'année 2000 ? » (32 répondants) / Q30 « pour l'année 2001 ? » (88 répondants)

Méthodologie

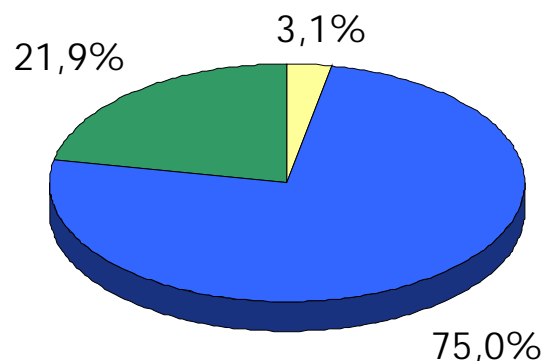
Signalétique

[Pratique](#)

Coûts

Retours sur investissements

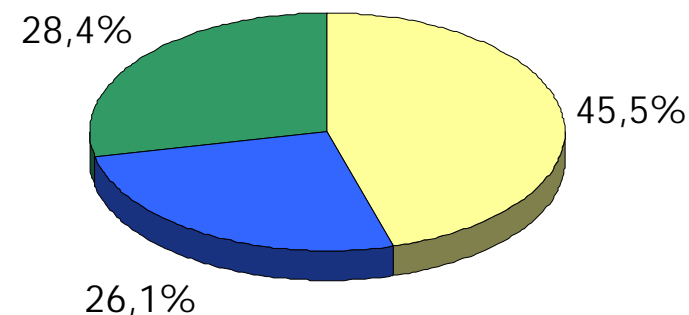
Poids de la e.formation en 2000



■ Aucun ■ De 1 à 5 % ■ Plus de 5 %

Une moyenne de 4 %

Poids de la e.formation en 2001



■ Aucun ■ De 1 à 5 % ■ Plus de 5 %

Une moyenne de 5 %



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC GLOBAL LEARNING





Les coûts de la e.formation



Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Coûts de la e.formation

Q31 : « Évaluez-vous le coût global de la e.formation dans votre entreprise ? » (153 répondants)

Méthodologie

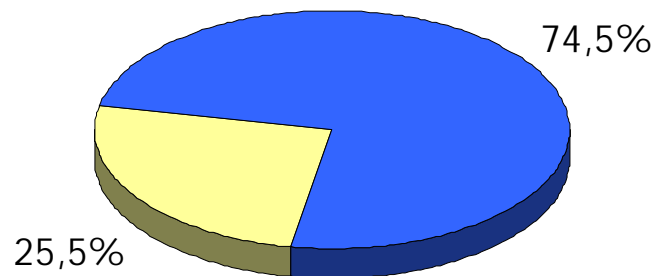
Signalétique

Pratique

Coûts

Retours sur investissements

Évaluation du coût global de la e.formation



■ Oui ■ Non



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Coûts de la e.formation

Q32 : [Si Oui en Q31] « Quelles sont les différentes composantes de ces coûts ? » (37 répondants)

Méthodologie

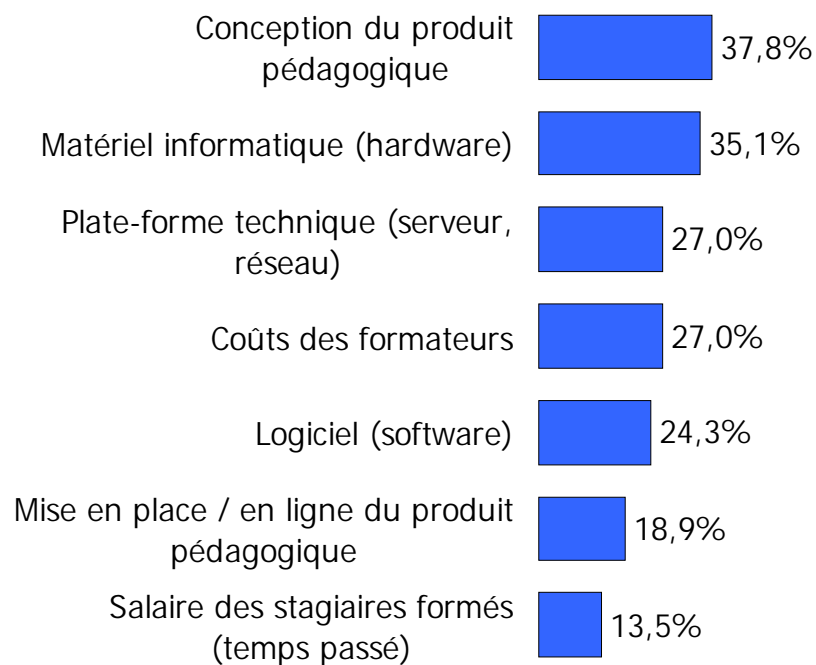
Signalétique

Pratique

Coûts

Retours sur investissements

Composantes des coûts de la e.formation



Autres citations :

- Prestataire externe
- Achat de la formation
- Centre de ressources
- Frais de maintenance
- Frais de déplacement
- Formation des formateurs
- Traduction pour usage multi-langues
- Support technique (hot line)
- Coûts téléphoniques
- Mobilier de bureau
- Investissements immobiliers





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Coûts de la e.formation

Q35 : « Parmi les différentes composantes de ces coûts, quelles sont celles qui vont augmenter dans les 5 ans à venir ? » (133 répondants)

Méthodologie

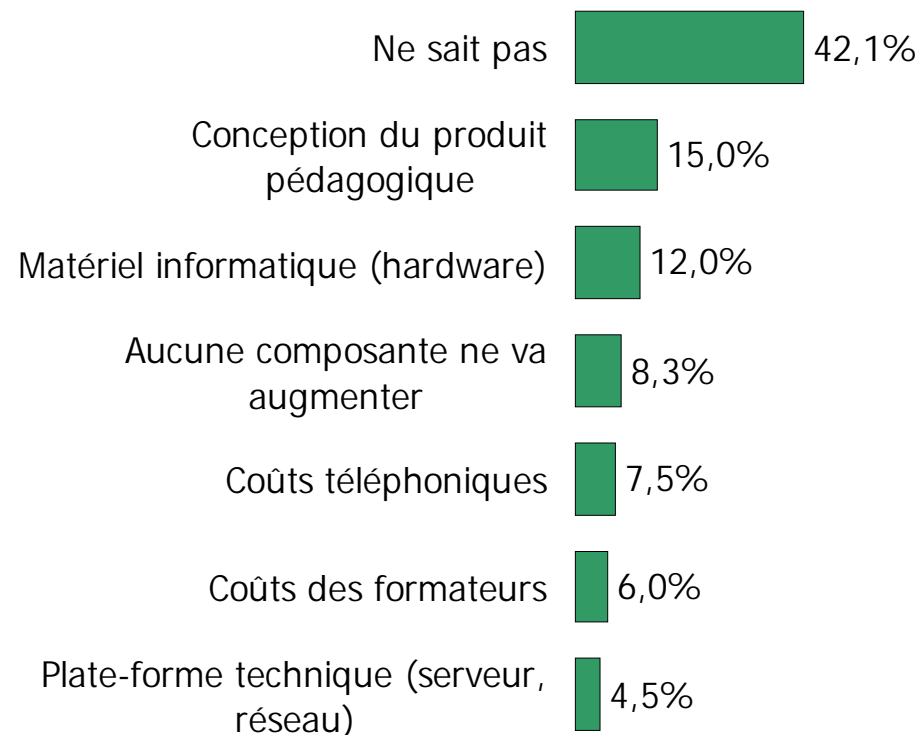
Signalétique

Pratique

Coûts

Retours sur investissements

Composantes en augmentation





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Coûts de la e.formation



Q33 : « Quelle méthode de calcul utilisez-vous pour déterminer le prix de l'heure stagiaire en e.formation dans votre entreprise ? » (143 répondants)

Méthodologie

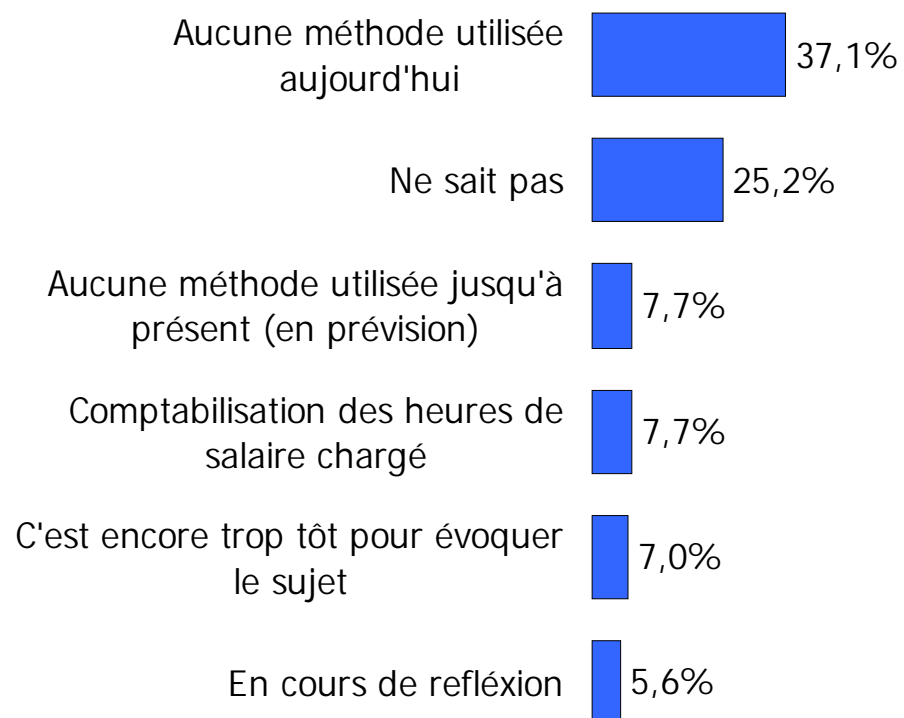
Signalétique

Pratique

Coûts

Retours sur investissements

Méthode de calcul de l'heure stagiaire en e.formation





Les retours sur investissements



Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation

Q36 : « Quels retours sur investissement attendez-vous de la e.formation dans votre entreprise ? »
(147 répondants)

Méthodologie

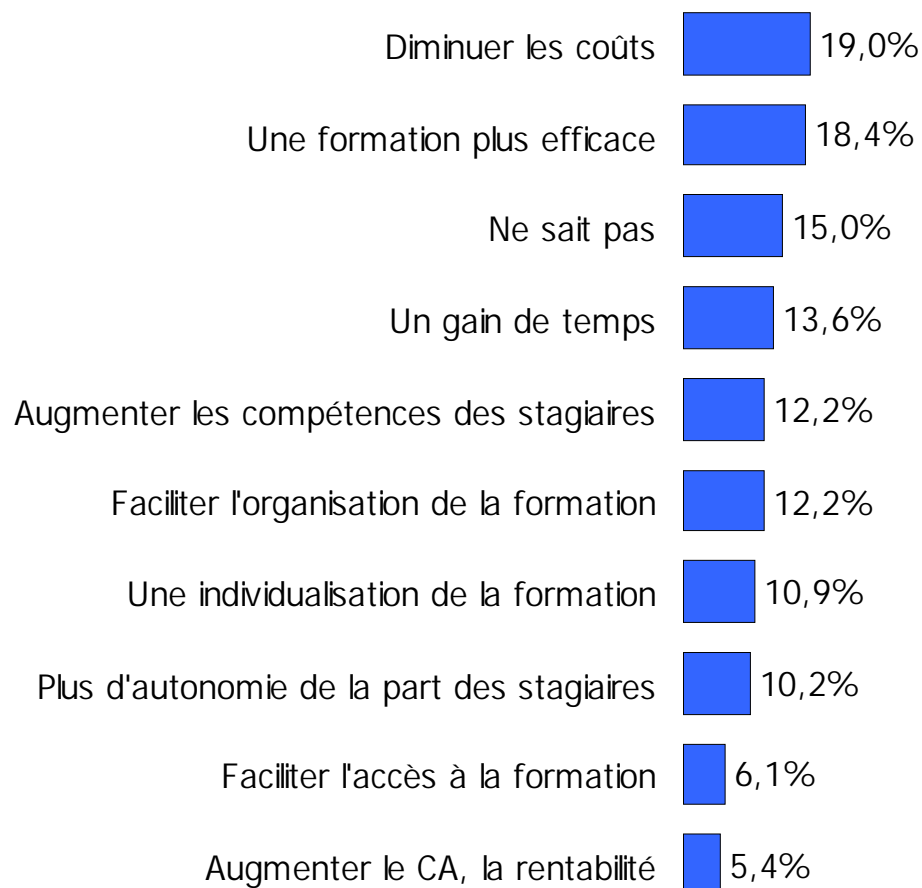
Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Les retours sur investissements de la e.formation



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation

Q36 : « Quels retours sur investissement attendez-vous de la e.formation dans votre entreprise ? »
(147 répondants)

Méthodologie

Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Autres citations :

Travailler en réseau

Un complément à la formation en présentiel

Augmenter l'offre de formation

Contrôler et mesurer les résultats de la formation

Aucun retour sur investissement attendu

Les mêmes retours sur investissements que la formation en présentiel

La disponibilité d'accès à la formation

Toucher le plus grand nombre de stagiaires

Optimiser le temps passé en formation en présentiel

Acquérir un réflexe de formation

Améliorer l'acquisition de compétences

Une meilleure prise en compte de la formation



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation

Q37 : « Disposez-vous d'outils permettant de mesurer les retours sur investissements ? » (152 répondants)

Méthodologie

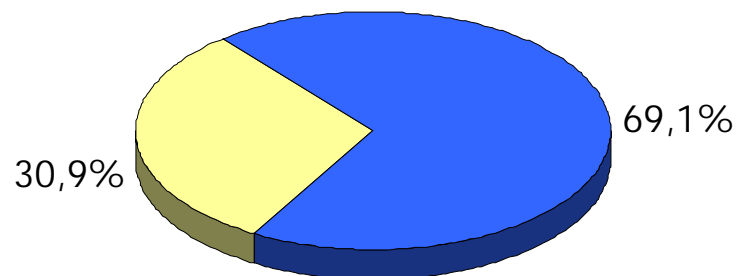
Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Outils pour mesurer les retours sur investissements



■ Oui ■ Non



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





Coûts et retours sur investissements
de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation

Q38 : [Si Oui en Q37] « De quels outils disposez-vous pour les mesurer ? » (46 répondants)

Méthodologie

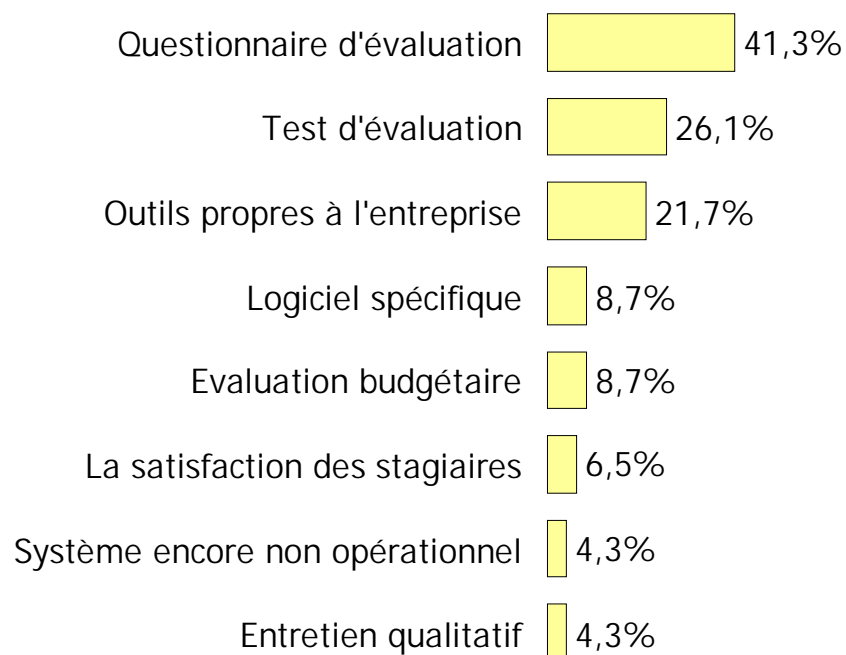
Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Outils de mesure utilisés





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation

Q39 : [Si Non en Q37] « Pourquoi ne disposez-vous pas d'outils pour les mesurer ? » (101 répondants)

Méthodologie

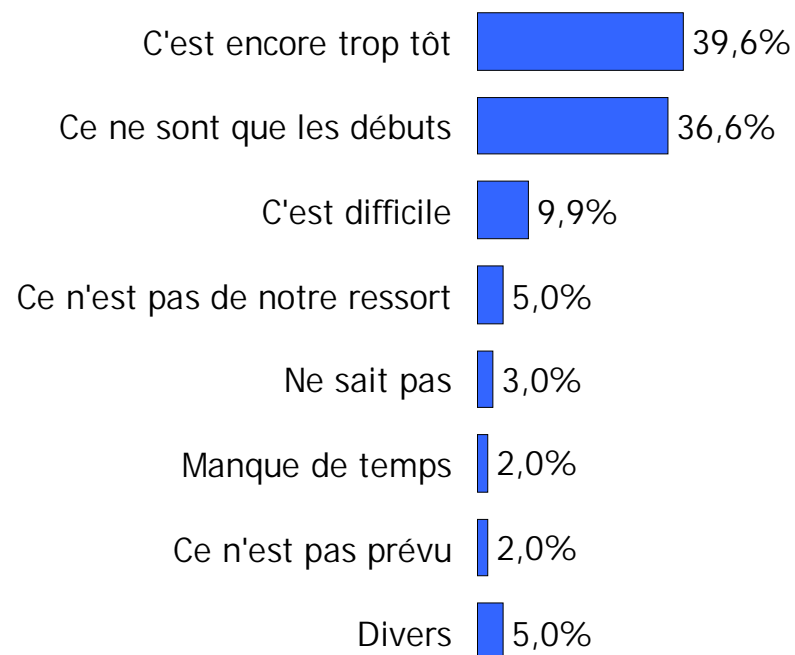
Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Raisons de non utilisation d'outils de mesure





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation

Q40 : « Auprès de qui les résultats de ces mesures sont-ils communiqués ? » (138 répondants)

Méthodologie

Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Publics destinataires des résultats



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation

Q41 : « Selon vous, auriez-vous pu obtenir ces mêmes retours sur investissements avec d'autres méthodes que la e.formation ? » (152 répondants)

Méthodologie

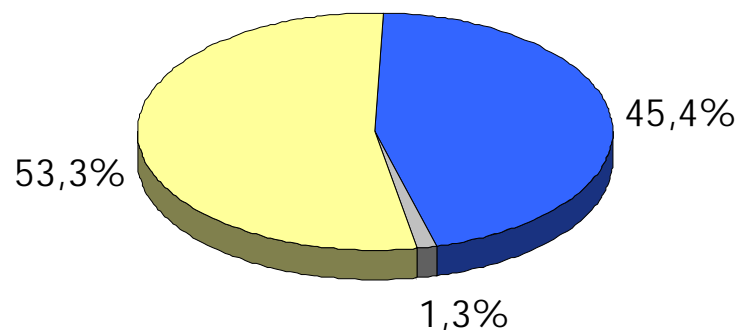
Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Retours sur investissements identiques sans la e.formation



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

Rappel des principaux retours sur investissements :

- Diminution les coûts
- Une formation plus efficace
- Un gain de temps
- Augmenter les compétences des stagiaires
- Faciliter l'organisation de la formation
- Une individualisation de la formation





Coûts et retours sur investissements de la e.formation

Retours sur investissements de la e.formation



Q42 : [Si Non en Q41] « Pourquoi et comment ? » (62 répondants)

Méthodologie

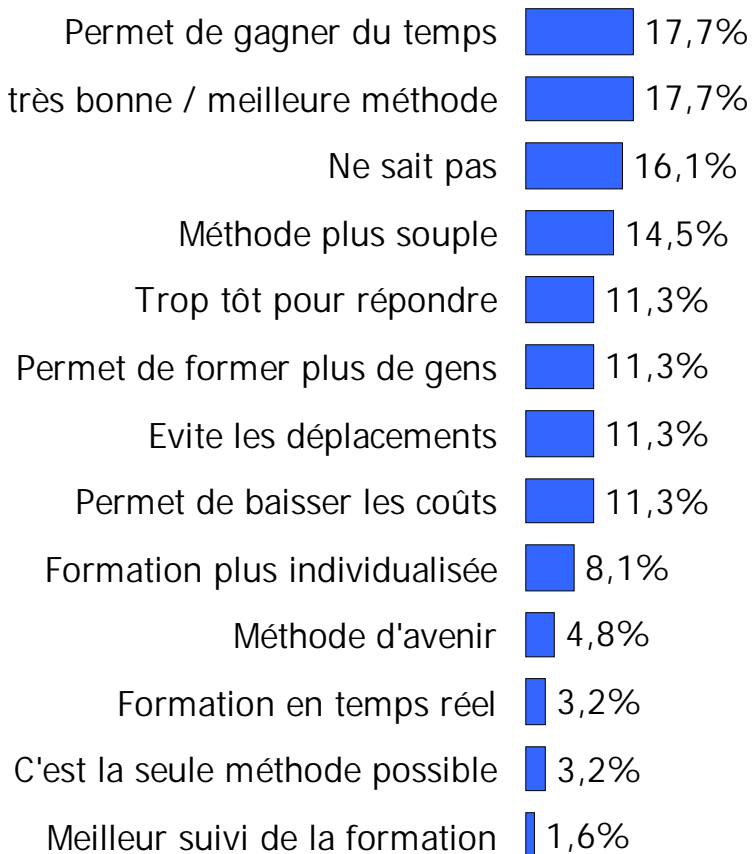
Signalétique

Pratique

Coûts

[Retours sur investissements](#)

Les avantages de la e.formation



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC
PwC GLOBAL LEARNING





CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



Les entreprises et la e.formation en France « coûts et retours sur investissements »

15 juin 2001

PRICEWATERHOUSECOOPERS 
PwC GLOBAL LEARNING

FORMATION OUVERTE ET RÉSEAUX




Une présentation de ces résultats est disponible, dès le 18 juin, sur les sites des partenaires de l'étude.



www.preau.asso.fr



www.ofem.ccip.fr



www.pwcgloballearning.com



www.algora.org