

Communiqué de presse

Avec 91% d'entreprises satisfaites de ses prestations, le Forco confirme son rôle central dans l'accompagnement de ses adhérents et de ses branches

L'OPCA du Commerce et de la Distribution est ainsi conforté dans ses choix de proposer des services performants et innovants à ses adhérents et de renforcer ses actions auprès de ses branches professionnelles. Il s'inscrit résolument dans l'accompagnement et la prospective dans un secteur en constante évolution.

Paris, le 20 septembre 2013 - Dans une enquête menée en juillet dernier par le cabinet d'études Règle de Trois, 91% des entreprises adhérentes interrogées (1) se disent satisfaites des prestations fournies par l'OPCA du Commerce et de la Distribution. Ce taux confirme le choix stratégique du Forco de développer et de proposer une gamme de services innovants et performants, facilitant ainsi leur gestion de la formation. Avec un niveau de satisfaction de premier plan, le Forco se félicite de ces résultats qui coïncident avec les objectifs du plan stratégique Forco 2015 dont l'un des axes majeurs est la politique de développement des e-services.

Les réponses des entreprises sur leur perception de l'OPCA montrent que le Forco a su prendre le virage attendu par la réforme de la formation professionnelle de 2009. En effet, 80% d'entre elles font appel au Forco pour « le conseil dans la gestion du plan de formation », 71% pour « l'optimisation financière des dépenses de formation », 82% pour « la gestion administrative des actions de formation », 38% pour « l'accompagnement et le recrutement en alternance ». Pour toutes ces activités, le niveau de satisfaction des entreprises est élevé, particulièrement concernant l'optimisation du plan de formation. Cette mission permet aux entreprises de capitaliser et de bénéficier d'un retour sur investissement de l'entreprise sur l'ensemble des prélèvements liés à la formation.

Par ailleurs, les entreprises plébiscitent la réactivité et l'offre de services de l'OPCA en adéquation avec leurs besoins : 57% le trouve « disponible », 47% « compétent », 27% « proche des entreprises », 26% « réactif », 23% « communiquant ». Ces réponses montrent que le Forco est plus proche des entreprises et répond à leurs attentes et à leurs besoins. L'image de l'OPCA a évolué dans

le sens voulu par la réforme et la dimension conseil est de plus en plus perceptible par ces entreprises.

Reste, selon elles, à poursuivre certains changements parmi lesquels : « davantage de communication et d'informations », « plus de rapidité dans le traitement des dossiers », « un allègement des procédures », autant de sujets sur lesquels le Forco a déjà fortement évolué.

Les entreprises ont également été interrogées sur l'utilisation du portail Web Forco Net. Ce service, fer de lance de la politique de l'OPCA, est un espace privatif destiné à faciliter la gestion de la formation. Le portail présente la totalité de l'offre de services du Forco et propose un compte personnalisé permettant de saisir directement leurs demandes de prise en charge et les contrats de professionnalisation, et de verser leur contribution formation.

Un OPCA numérique « facilitateur »

Depuis 2011, le Forco s'inscrit résolument dans une politique volontariste de développement des services aux entreprises. Avec la création de E-services, l'OPCA montre en effet son souci de proposer toujours plus de facilité pour plus d'efficacité dans la gestion des compétences et de la formation de ses adhérents. Le déploiement du plan stratégique « Forco 2015 », qui a conduit à des changements profonds au sein même du Forco, a permis la dématérialisation d'un certain nombre d'outils qui facilitent aujourd'hui le travail de ses conseillers et, par conséquent, renforcent l'accompagnement dont bénéficient les entreprises du Commerce et de la Distribution.

Les e-services ont concouru au positionnement de l'OPCA comme un « facilitateur » : le portail Forco Net, par exemple, simplifie considérablement la gestion du plan de formation de l'entreprise. Cet espace privatif présente la totalité de l'offre de services du Forco et propose un compte personnalisé propre à chaque entreprise qui peut saisir directement sa demande de prise en charge, ses contrats de professionnalisation et procéder au versement de sa contribution formation. La première collecte réalisée en 2012 a été un succès puisque 77% des entreprises de 10 salariés ont saisi leur BV en ligne. Ainsi, l'OPCA a pu augmenter de 5% le montant de sa collecte en 2012 grâce à ce service en ligne, tout en restant en-dessous du plafond des frais de gestion imposé par la COM.

Globalement, 91% des entreprises sont satisfaites de ce service personnalisé. Forco Net apporte une grande plus-value aux entreprises et correspond au souhait d'un OPCA Forco réactif, facilitateur et simplificateur. Parmi les services proposés, trois séduisent particulièrement les entreprises : l'accès aux services en ligne « collecte », la saisie directe des demandes de formation et le suivi des budgets plan de formation et professionnalisation. Elles sont également de plus en plus nombreuses à utiliser le service Forco Fil qui leur permet d'inscrire directement leurs salariés à des sessions de formation.

Un OPCA au service des branches

Le Forco confirme sa position d'OPCA des entreprises du Commerce et Distribution et de partenaire emploi-formation des 15 branches professionnelles qui le mandatent et avec lesquelles il a renforcé les liens. Il a ainsi créé en novembre 2011 le poste de « Conseiller branches », afin qu'elles aient un interlocuteur unique et attitré au sein de l'OPCA. Des Conseillers branches ont été recrutés dans l'objectif de renforcer la disponibilité, l'écoute et la qualité de l'appui du Forco auprès de ses branches constitutives.

Les Conseillers Branches, point d'entrée des branches professionnelles dans l'OPCA, ont en effet pour objectifs de faciliter la présentation des projets et des partenariats portés par le Forco. Ils apportent surtout un appui particulier aux membres des sections paritaires : les conseillers leur fournissent toutes les analyses financières par type de dispositif de formation au sein des branches. Ils constituent ainsi une aide et un pilotage des décisions financières prises lors de réunions paritaires.

L'OPCA Forco a décidé par ailleurs de développer un nouveau portail dédié : Forco Net Branches. Sur le même modèle que Forco Net, ce portail permettra aux branches professionnelles du Commerce et de la Distribution de bénéficier d'un service personnalisé. Son ambition est de renforcer l'accompagnement des branches dans l'optimisation et le développement de leur politique de formation.

Véritable lien entre les branches et l'OPCA, ce nouveau portail web mettra à disposition des partenaires sociaux un espace sécurisé et personnalisé où ils retrouveront notamment, des espaces documentaires sur l'OPCA, son actualité et son offre de services, des outils de pilotage en temps réel des fonds de professionnalisation et une rubrique dédiée aux études menées dans le cadre de l'Observatoire Prospectif du Commerce.

Un OPCA en prise directe avec l'évolution du secteur

Par ailleurs, l'OPCA Forco travaille sur un projet de grande ampleur : la création d'un e-Observatoire en ligne du Commerce et de la Distribution, véritable outil de prospective « temps réel » pour un secteur en constante évolution.

L'OPCA s'est d'ores et déjà engagé sur cette voie de l'anticipation, puisqu'en parallèle des Repères et Tendances, propres à chaque branche, et des diagnostics territoriaux, réalisés pour répondre aux sollicitations des acteurs locaux emploi-formation (conseils régionaux, Pole emploi, Direccte...), il réalise des études sectorielles. La dernière en date concerne le E-commerce dans le cadre du CEP (contrat d'étude prospective) signé avec les fédérations professionnelles de la vente à distance. D'autres études sont en cours sur les thèmes de la promotion sociale dans le Commerce et la Distribution, le temps partiel, les nouveaux comportements des consommateurs, les contrats de génération. Autant de projets qui montrent la volonté de l'OPCA Forco d'être en prise directe avec les attentes des branches au regard des nouveaux modes de distribution et d'être le partenaire des branches professionnelles dans l'anticipation de leurs besoins en matière d'emploi et de formation.

Un OPCA plus proche des petites entreprises et toujours mobilisé sur l'emploi

Enfin, le Forco a choisi de recentrer son appui sur son cœur de cible, les entreprises du Commerce et de la Distribution, puisqu'à partir du 1^{er} janvier 2014, les entreprises du recyclage ne lui verseront plus leur contribution formation.

Dans une logique de cohérence et de proximité, l'OPCA renforce par ailleurs l'accompagnement des entreprises les plus petites qui constituent 80% de ses adhérentes, en adéquation avec les orientations prises par le ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme.

En matière de GPEC par exemple, le Forco déploie depuis la rentrée un plan destiné à accompagner les entreprises dans l'anticipation, la préparation et l'organisation de leur projet à travers un appui personnalisé, intégralement financé par l'OPCA et réalisé par un cabinet spécialisé qu'il a sélectionné.

Le Forco s'engage par ailleurs très fortement dans le « Plan d'urgence 30 000 » qui mobilise, à la demande de l'Etat, les préparations opérationnelles à l'emploi (POE), que l'OPCA a été le premier à développer et porter auprès de ses entreprises et de ses branches professionnelles. Des projets voient actuellement le jour en collaboration avec les conseils régionaux sur la mise en place de plateformes Forco Codis, lesquelles permettent le recrutement et la formation de demandeurs d'emploi pour des besoins identifiés par le Commerce et la Distribution. Soutenue par le FSE et le FPSPP, la Délégation Paris-Ile-de-France s'apprête ainsi à engager plus de 10 M€ pour la formation de 4000 demandeurs d'emploi en mobilisant la POEI et la POEC.

Selon Yves Georgelin, Délégué général, « l'OPCA Forco entre dans la troisième phase de son plan stratégique 2015 engagé par le Conseil d'administration en 2012. Après deux années de transformations profondes d'abord internes, puis de l'offre de services, le partenaire emploi-formation du Commerce et de la Distribution consolide aujourd'hui ses missions de conseil, telles que prévues par la COM (convention d'objectifs et de moyens). En poursuivant cette démarche, il se prépare aux évolutions qui se profilent au travers de la négociation du nouvel ANI et du projet de loi sur la formation professionnelle. Le Forco sera donc prêt en 2014 pour accompagner les entreprises quels que soient les changements, qui toucheront notamment les plus petites d'entre elles. L'OPCA poursuivra également ses actions envers les publics prioritaires et en faveur du développement de l'alternance. Fort de la reconnaissance de ses adhérents clients et Branches, l'OPCA poursuit donc activement sa mue ».

(1) 1 589 entreprises adhérentes ont été interviewées par le cabinet d'études

Contact presse :

Sandrine Guédon, Responsable des relations presse

sguedon@forco.org, 01 55 37 41 42 ou 06 86 66 75 84