

Lexique

Assiette de l'enquête : Rapport entre le nombre de salariés des « structures-employeurs » ayant répondu à l'enquête et le nombre de salariés de la branche.

Catégorie du plan de formation :

Catégorie 1 : Adaptation au poste de travail,

Catégorie 2 : Évolution et maintien dans l'emploi,

Catégorie 3 : Développement des compétences.

Catégorie professionnelle : Employé, Agent de maîtrise, Cadre.

CEREQ : Centre d'Etudes et Recherches sur les Qualifications.

CFP Agirc Arrco : Centre de Formation Professionnelle Agirc Arrco.

CIF : Congé Individuel de Formation.

Compétence : Ensemble de connaissances, de savoir-faire techniques et de savoir-faire relationnels nécessaires à la tenue d'un emploi ou à l'exercice d'un métier.

Coût de l'heure de formation : Rapport entre le montant des dépenses de formation et le nombre d'heures de formation effectuées dans l'année.

DGEFP : Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle.

Déclaration 2483 : Formulaire 2483 intitulé « Participation au développement de la formation professionnelle continue » issue de la DGEFP.

Dépense annuelle moyenne par salarié en formation : Rapport entre le montant des dépenses « effectivement consenties au titre de la formation professionnelle continue » et le nombre de salariés formés.

Dépense annuelle moyenne par salarié : Rapport entre le montant des dépenses « effectivement consenties au titre de la formation professionnelle continue » et le nombre de salariés du panel de l'enquête.

Dépenses effectivement consenties au titre de la formation professionnelle continue :

Ces dépenses comprennent :

- dépenses de formations internes,
 - dépenses de formations externes,
 - rémunérations des bénéficiaires des formations, de bilans de compétences, de VAE,
 - allocations de formations versées,
 - versements à un OPCA au titre du CIF, de la professionnalisation et du DIF,
 - versements complémentaires à un OPCA au titre du CIF,
 - autres versements à un OPCA (plan de formation),
 - autres versements, financements ou dépenses.
- A ces dépenses, sont soustraites les subventions publiques effectivement perçues au cours de l'année.

Lexique

DIF : Droit Individuel à la Formation.

Domaine de formation : Thématique de formation sur un champ d'activités et de compétences données.

Durée moyenne de formation : Rapport entre le nombre d'heures de formation dispensées au cours de l'année et le nombre de salariés formés.

Durée moyenne d'un stage : Rapport entre le nombre de stagiaires et le nombre d'heures de formation dispensées.

Genre : Homme, femme.

GPPS : Groupe Paritaire de Protection Sociale.

OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé.

Population des salariés du panel de référence : Effectifs salariés des « structures-employeurs » ayant répondu à l'Enquête Formation 2008.

Salarié formé : Salarié ayant bénéficié d'au moins une formation au cours de l'année. S'il a suivi plusieurs stages de formation au cours de l'année, un salarié formé représente plusieurs stagiaires.

Situation administrative particulière : Congé parental, congé maternité, congé création d'entreprise, congé sabbatique, congé sans solde, accident du travail, invalidité, longue maladie, CET (utilisation du Compte Épargne Temps), pré-retraite, autres (non précisé, dispense d'activité, CIF).

Stagiaire : Personne ayant participé à un stage de formation.

Structures-employeurs : groupes paritaires de protection sociale, GIE informatiques, institutions d'outre mer, institutions de prévoyance relevant de la CCN de la retraite complémentaire du 09 décembre 1993 et autres organismes associés.

Taux d'accès : Rapport entre le nombre de salariés formés au cours de l'année et le nombre de salariés du panel de référence.

Taux de participation financière : Rapport entre les dépenses « effectivement consenties au titre de la formation professionnelle continue » et la masse salariale.

Taux de réponse : Rapport entre le nombre de « structures-employeurs » ayant répondu à l'enquête et le nombre total de « structures-employeurs » sollicitées.

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience.

Domaines de formation

Domaines de formation	Définition des domaines de formation
Retraite	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation de la Retraite complémentaire - ce domaine concerne les formations <u>métier-outils</u> en Retraite suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé.
Prévoyance	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation de la Prévoyance 1 / ce domaine concerne les formations <u>métier-outils</u> en Prévoyance suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, 2/ ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un parcours de formation commerciale.
Santé	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation de la Santé 1 / ce domaine concerne les formations <u>métier-outils</u> en Santé suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, 2/ ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un parcours de formation commerciale.
Action sociale	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation de l'Action Sociale 1 / ce domaine concerne les formations <u>métier-outils</u> en Action sociale suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, 2/ ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un parcours de formation commerciale.
Commercial et marketing	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation du commercial et du marketing - ce domaine concerne tous types de formations métiers-outils en commercial et marketing tant en technique de vente qu'en produits (prévoyance, santé, dépendance, épargne-assurance individuelle), - si c'est de la formation "technique" alors c'est de la retraite, de l'épargne-assurance individuelle, de la prévoyance, de la santé ou de la dépendance.
Epargne - Assurance individuelle	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation de l'Epargne - Assurance Individuelle - ce domaine concerne tous types de formation métiers-outils en Epargne-Assurance individuelle (Assurance Vie) suivie par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, - Ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprise dans un parcours de formation commerciale.
Informatique	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation des systèmes d'information et aux outils bureautique - la bureautique concerne le "tout public".
Communication	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation de la communication et aux formations "technique relationnelle" - ce domaine concerne les formations métiers-outils de la Communication y compris aux logiciels spécialisés (exemple : flash, java), + les formations "relationnel" : prise de note et compte-rendu, prise de parole en public, réussir ses réunions...
Gestion de la relation client	relatif aux activités, aux métiers, aux outils et à la réglementation de la gestion de la relation client - ce domaine concerne toutes les formations <u>métier-outils de relation client</u> : techniques d'accueil physique et téléphonique, technique de supervision pour les plateformes, (exemple : Optimiser l'entretien avec le futur retraité, gérer les interlocuteurs difficiles) et les "services à la clientèle", + les formations <u>pour tout public</u> destinées à : optimiser la qualité des <u>courriers</u> avec les entreprises - actifs - retraités, à améliorer la rédaction des mails, à optimiser la relation client au <u>téléphone</u> , à favoriser le rebond sur appel entrant, à améliorer la communication avec les clients difficiles...
Développement personnel	toute action de formation concernant le développement personnel et/ou l'apprentissage des langues - ce domaine comprend les formations portant des besoins individuels d'optimisation de son organisation personnelle, de sa capacité à travailler en équipe, de sa confiance en soi, ainsi que des formations individuelles ou collectives de conduite et l'adaptation au changement... - stage de préparation à la retraite.
Environnement professionnel	toute action de formation concernant l'environnement professionnel - ce domaine comprend les journées d'intégration : présentation des métiers du groupe ou jeux de rôle autour des 3 grands métiers d'un groupe paritaire de protection sociale, - Il comprend également les formations liées au paritarisme, à la connaissance des clients, des produits et des métiers de la protection sociale.