

# ENQUÊTE FORMATION 2009

# Table des matières

---

<b>Introduction</b>	<b>page 3</b>
<b>Chapitre 1 : Vue synoptique</b>	<b>page 4</b>
<b>Chapitre 2 : Les salariés formés</b>	<b>page 6</b>
2.1 Données générales	
2.2 Analyse des salariés formés par genre	
2.3 Analyse des salariés formés par catégorie professionnelle	
2.4 Analyse des salariés formés par âge	
2.5 Analyse des salariés formés par ancienneté	
2.6 Analyse des salariés formés par famille professionnelle	
<b>Chapitre 3 : Les dispositifs de formation</b>	<b>page 13</b>
3.1 Le plan de formation	
3.2 Le droit individuel à la formation (DIF)	
3.3 Les périodes de professionnalisation	
3.4 Les autres dispositifs	
<b>Chapitre 4 : Les domaines de formation</b>	<b>page 18</b>
4.1 Les stagiaires par domaine de formation	
4.2 Les heures de formation par domaine	
4.3 Durée moyenne des stages par domaine	
<b>Chapitre 5 : Les dispensateurs de formation</b>	<b>page 22</b>
5.1 Les heures de formation par dispensateur	
5.2 Les heures de formation par domaine et par dispensateur	
<b>Chapitre 6 : Les familles professionnelles</b>	<b>page 25</b>
<b>Chapitre 7: Investissements financiers 2009</b>	<b>page 33</b>
<b>Annexes</b>	<b>page 34</b>
Notice méthodologique	
Panel de l'Enquête Formation 2009	
Lexique	
Domaines de formation	

# Introduction

---

Dans le cadre des enquêtes annuelles menées par la branche, l'Enquête Formation 2009 est l'étude relative à l'effort de formation professionnelle.

Cette étude, dont la réalisation technique a été confiée à l'Observatoire des métiers et des qualifications, complète les données effectifs du Profil de branche 2010.

L'Enquête Formation 2009 vise à mieux connaître la manière dont s'organise et se réalise la formation professionnelle au sein de la branche professionnelle.

Cette étude a aussi pour vocation de fournir des éléments de constat et d'analyse utiles aux partenaires sociaux et aux groupes paritaires de protection sociale en vue d'aider à la réflexion en matière de gestion et de développement des ressources humaines.

L'Enquête Formation 2009 est constituée de 7 chapitres :

- Le premier chapitre permet de donner au travers d'indicateurs clés une vision synoptique de l'effort de formation professionnelle.
- Le deuxième chapitre met en lumière la répartition des salariés formés en fonction de leurs caractéristiques : âge, catégorie professionnelle, genre, ancienneté, famille professionnelle...
- Le troisième chapitre est consacré aux différents dispositifs de formation professionnelle : Plan, DIF, Période de professionnalisation...
- Le quatrième chapitre présente la répartition des stagiaires et des heures de formation par domaine de formation.
- Le cinquième chapitre est consacré à la répartition des heures de formation par dispensateur de formation.
- Le sixième chapitre présente des éléments d'analyse par famille professionnelle : genre, catégorie professionnelle, âge, ancienneté et sous famille.
- Le septième chapitre concerne l'investissement financier en matière de formation professionnelle continue.

# 1. Vue synoptique de l'effort de formation

**703 867 heures**  
heures de formation

**33 heures :**  
Durée moyenne au plan de formation

**Taux de participation financière (\*) : 4,66%**

## Les dispositifs de formation :

Plan		Période de professionnalisation		DIF	
Nombre d'heures	679 997	Nombre d'heures	25 880	Nombre d'heures	23 870
Nombre de salariés formés	20630	Nombre de salariés formés	397	Nombre de salariés formés	712
Durée moyenne (en heures)	33,0	Durée moyenne (en heures)	65,2	Durée moyenne (en heures)	33,5

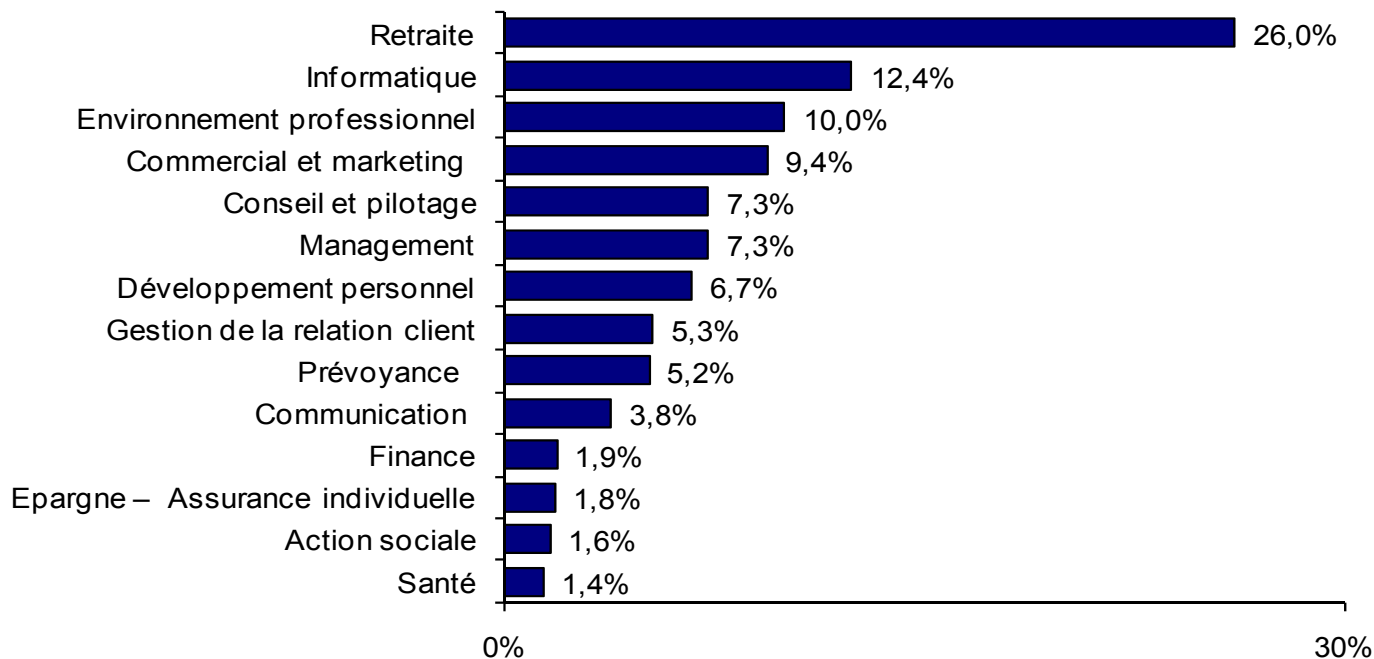
  

CIF CDI		Bilan de compétence		VAE	
Nombre d'heures	32 927	Nombre d'heures	2 588	Nombre d'heures	236
Nombre de salariés formés	64	Nombre de salariés formés	107	Nombre de salariés formés	15
Durée moyenne (en heures)	514,5	Durée moyenne (en heures)	24,2	Durée moyenne (en heures)	15,8

## Répartition des heures par catégorie du plan de formation :

Adaptation au poste de travail	Evolution et maintien dans l'emploi	Développement des compétences
437 514	177 759	64 723
64,3%	26,1%	9,5%

## Répartition des heures par domaine de formation :



Voir lexique page 38

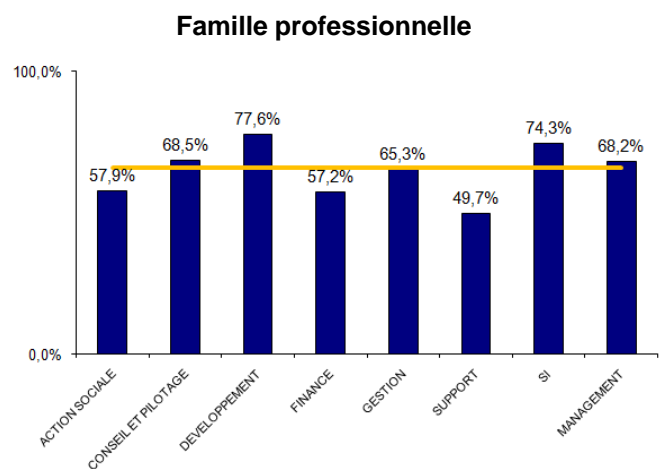
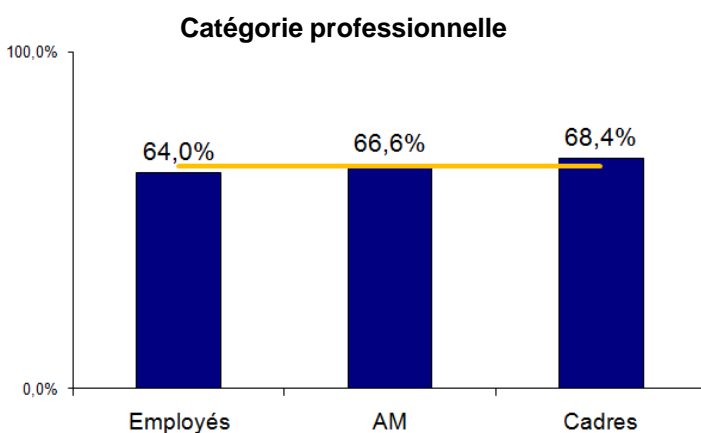
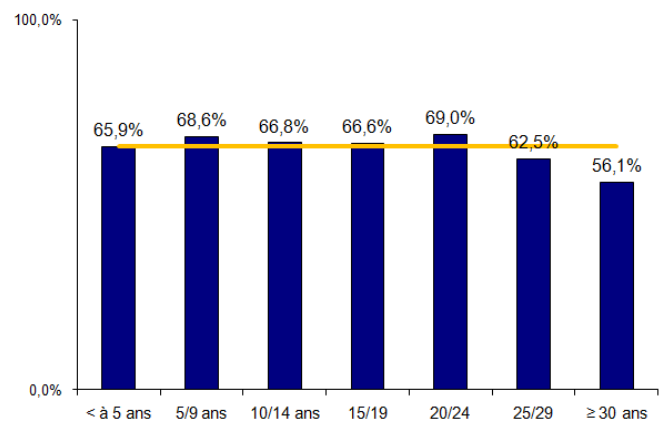
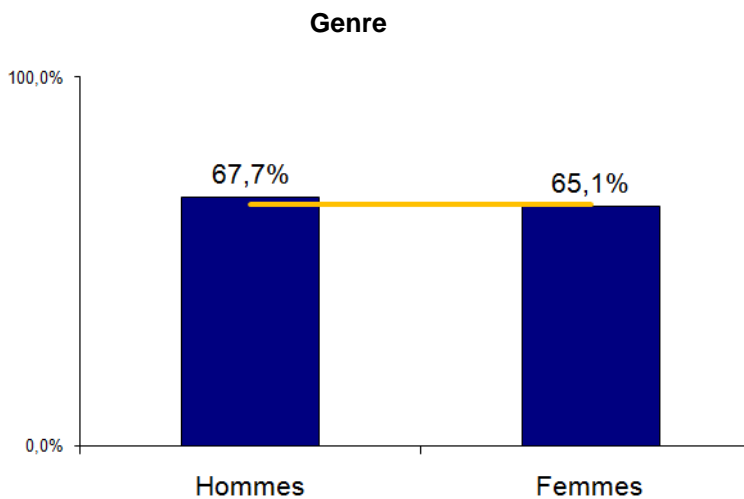
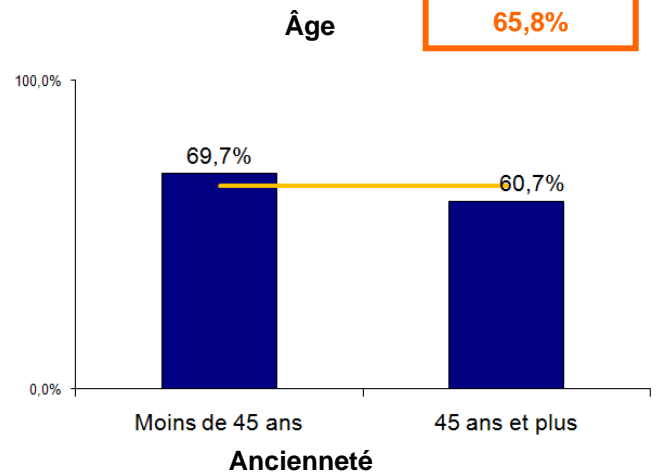
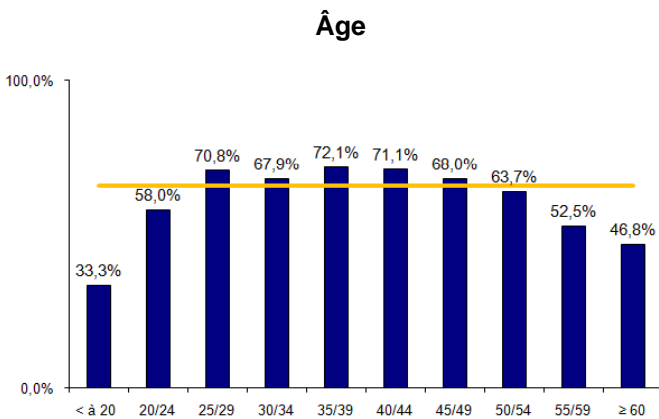
# 1. Vue synoptique de l'effort de formation

20 844 salariés formés

65,8% de taux d'accès (\*)

Taux d'accès par caractéristiques socio-professionnelles :

Taux d'accès  
branche  
65,8%

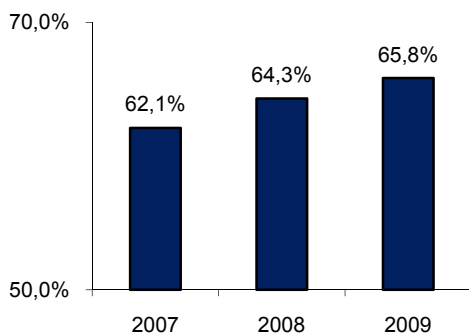


Voir lexique page 38

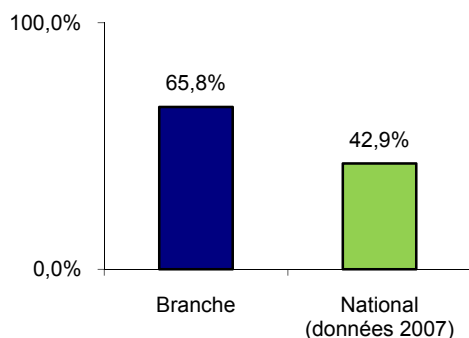
## 2. Les salariés formés

Près de 2  
salariés sur 3  
ont bénéficié  
d'une formation

Evolution 2007 – 2009 du taux  
d'accès branche



Taux d'accès branche



### 2.1 Données générales

Au 31/12/2009, les « structures-employeurs » ayant répondu à l'Enquête Formation représentent un effectif de 31 662 salariés tout type de contrats de travail confondus, soit 98,1% des salariés de la branche.

Au cours de l'année, 20 844 salariés ont participé à une ou plusieurs actions de formation soit 415 salariés formés de plus qu'en 2008. Le taux d'accès à la formation s'élève à 65,8% en 2009, soit une progression de 1,5 points comparativement à 2008 et une progression de 3,7 points par rapport à 2007.

En 2008, le taux d'accès à la formation est de 75,1%, dans le secteur des assurances, de 75,6% dans le secteur de la banque et de 60,9% pour les salariés du régime général de Sécurité sociale (source : UCANSS)

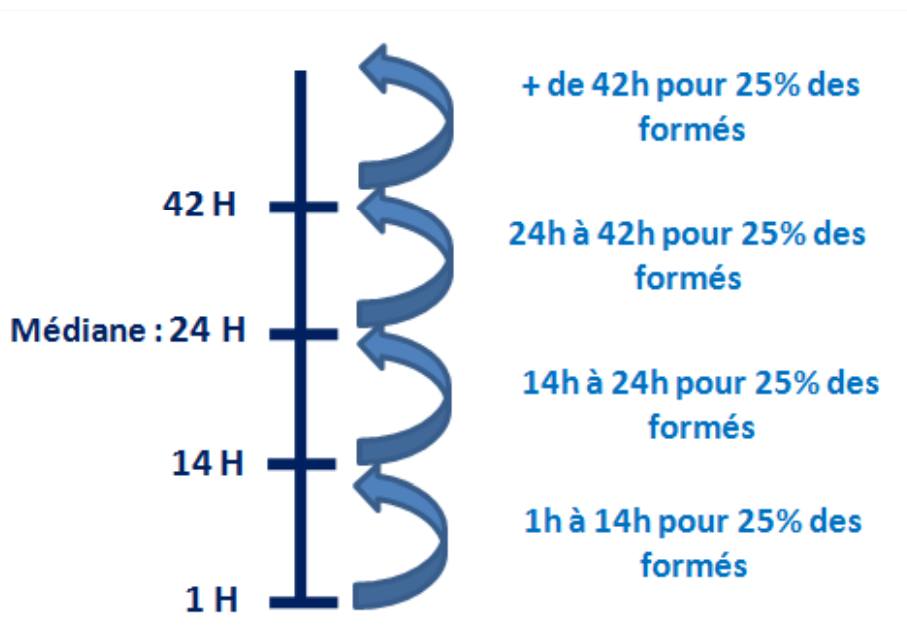
En 2007, au niveau national, le taux d'accès à la formation est de 42,9% (source : CEREQ).

La durée moyenne de formation est de 33,8 heures en 2009 comme en 2008.

En 2008, la durée moyenne de formation est de 42,2 heures dans le secteur des assurances, de 36,2 heures dans le secteur de la banque et de 29 heures pour les salariés du régime général de Sécurité sociale (source : UCANSS).

En 2007, au niveau national, la durée moyenne de formation est de 30,1 heures.

#### Heures de formation : analyse par quartile

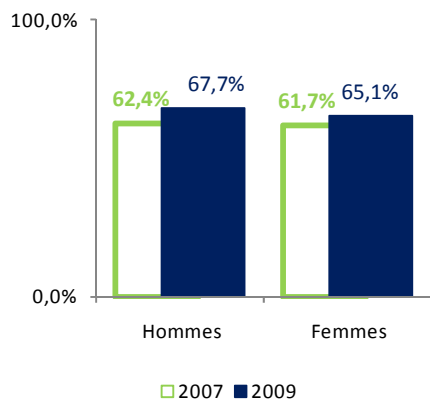


## 2. Les salariés formés

### 2.2 Analyse des salariés formés par genre

#### Répartition des salariés formés par genre

Evolution du taux d'accès  
2007 – 2009 par genre



Répartition des salariés formés par genre

	Population salariés formés	Population branche	Taux d'accès
Hommes	28,9%	28,1%	67,7%
Femmes	71,1%	71,9%	65,1%

Total des salariés formés : 20 844 dont 14 826 femmes et 6 018 hommes

La part des hommes et des femmes au sein de la population des salariés formés est sensiblement à l'image de leur proportion au sein de la population des salariés de la branche.

La durée moyenne de formation pour les hommes est de 35 heures et celles pour les femmes est de 33,3 heures.

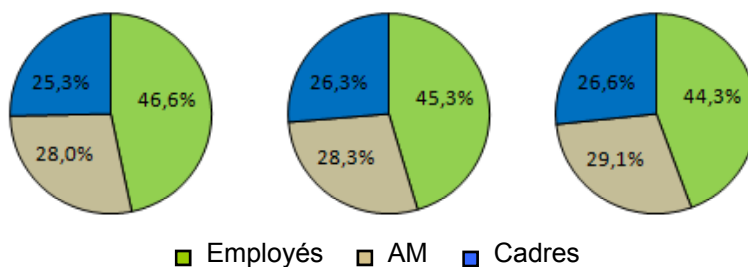
Entre 2007 et 2009, le taux d'accès des hommes et des femmes a augmenté respectivement de 5,3 points et de 3,4 points.

Pour toutes les catégories professionnelles, le taux d'accès à la formation progresse entre 2007 et 2009

### 2.3 Analyse des salariés formés par catégorie professionnelle

#### Répartition par catégorie professionnelle

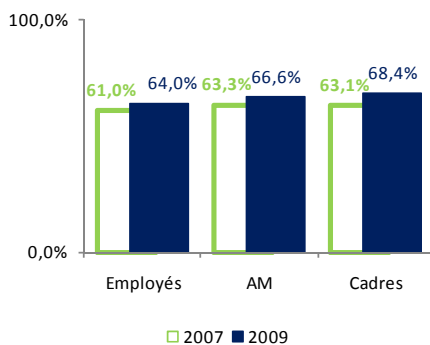
Population des salariés du branche    Population formée    Heures de formation



Les **employés** représentent 46,6% des effectifs de la branche et 45,3% des salariés formés. Ils totalisent 44,3% des heures de formation et leur taux d'accès à la formation est en augmentation de 3 points entre 2007 et 2009.

Quant aux **agents de maîtrise**, ils représentent 28% des effectifs de la branche et 28,3% des salariés formés. Ils totalisent 29,1% des heures de formation et leur taux d'accès à la formation est en progression de 3,3 points comparativement à l'année 2007.

Evolution du taux d'accès  
2007 – 2009 par CP



## 2. Les salariés formés

Concernant les **cadres**, ils représentent 25,3% des effectifs de la branche et 26,3% des salariés formés. Ils totalisent 26,6% des heures de formation et leur taux d'accès à la formation est en progression de 5,3 points entre 2007 et 2009.

Entre 2007 et 2009, toutes catégories professionnelles confondues, le taux d'accès à la formation est en augmentation. Les groupes paritaires de protection sociale répondent notamment aux besoins de compétences liés au développement de la relation client, du renforcement des savoir-faire en matière d'analyse-audit, d'organisation et de pilotage-reporting.

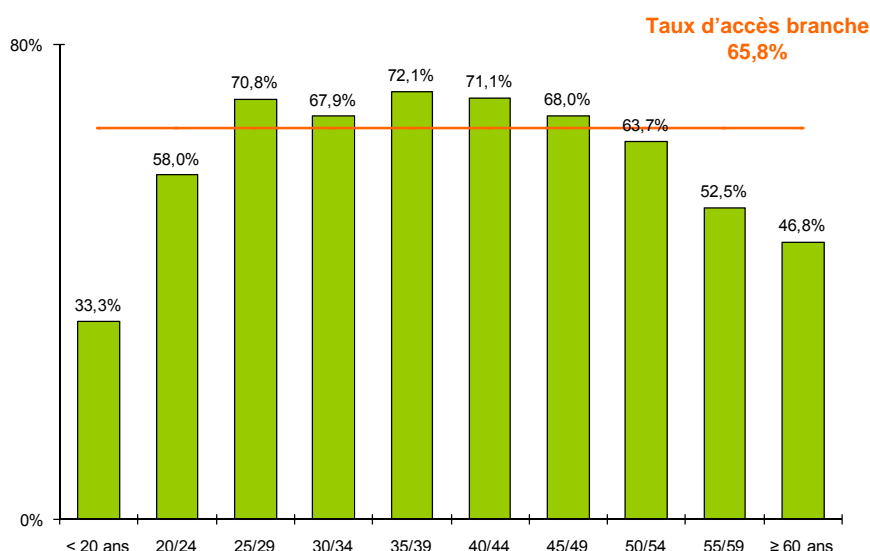
Ils poursuivent également leurs actions de professionnalisation de leur force commerciale, et du management en matière de conduite de projets transverses.

### Durée de formation par catégorie professionnelle

	Nombre d'heures	Durée moyenne (heures)	Durée moyenne (jours)
Employés	311 744	33,0	4,7
AM	204 484	34,6	4,9
Cadres	187 524	34,2	4,9

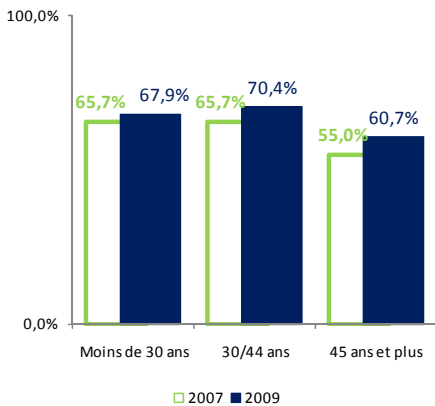
## 2.4 Analyse des salariés formés par âge

### Taux d'accès par classe d'âge

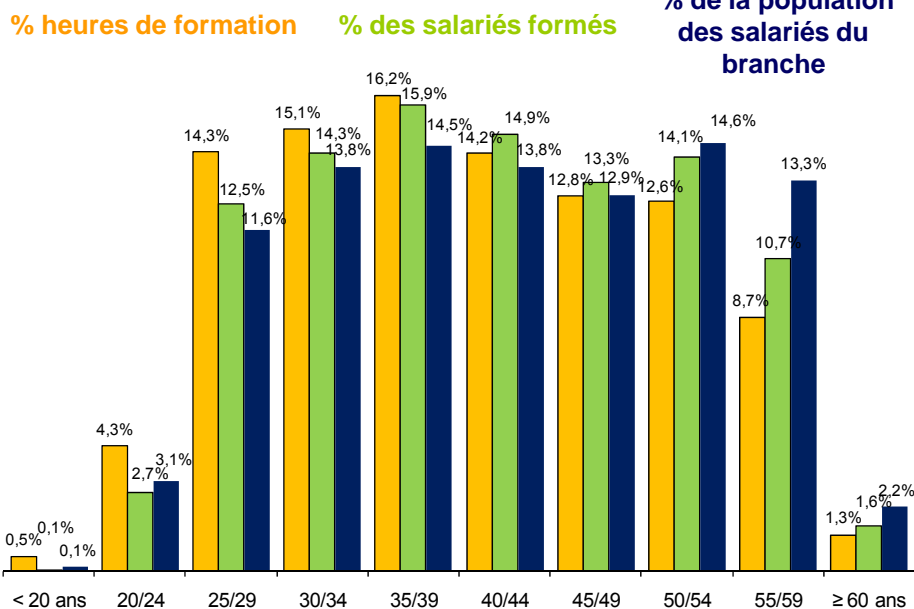


## 2. Les salariés formés

Evolution du taux d'accès  
2007 – 2009 par âge



Entre 2007 et 2009, toutes classes d'âge confondues, le taux d'accès à la formation est en augmentation. Ce sont les salariés âgés de 45 ans et plus qui connaissent la plus importante augmentation de leur taux d'accès (+5,7 points).



### 2.4.1 Les moins de 30 ans :

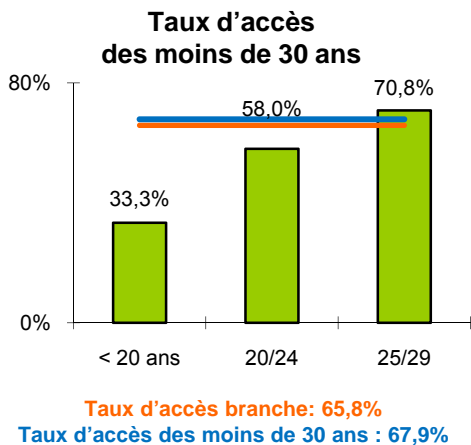
- Les **moins de 20 ans** représentent 0,1% des salariés formés et 0,1% de la population des salariés de la branche. Leur taux d'accès à la formation est de 33,3%.

Ce taux d'accès est à mettre en relation avec la nature des contrats de travail des moins de 20 ans : 15,4% d'entre eux sont en CDD et 79,5% sont en alternance (\*).

- Les **20/24 ans** représentent 2,7% des salariés formés et 3,1% de la population des salariés de la branche. Leur taux d'accès est de 58%. Pour rappel, 37,1% des salariés de cette tranche d'âge sont en CDD et 16,9% en alternance (\*).

Bien que leur taux d'accès à la formation soit inférieur à celui de la branche, les salariés âgés de moins de 25 ans ont un volume d'heures de formation supérieur à leur poids au sein des salariés formés.

- Les **25/29 ans** ont un taux d'accès à la formation de 70,8%. Il est à noter que les salariés de cette tranche d'âge représentent près de 30% des recrutements en CDI de l'année 2009 (\*) et que l'investissement de formation dont ils bénéficient est en partie lié à leur phase d'intégration.



(\*) Source : Base de données Profil de branche 2010

## 2. Les salariés formés

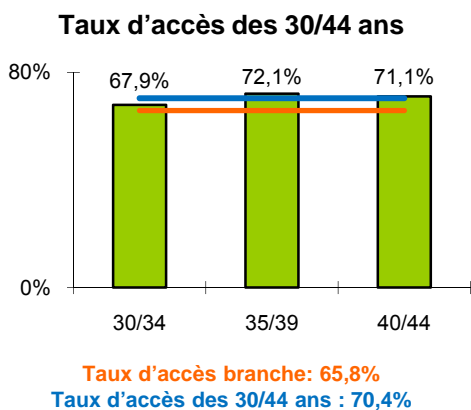
### 2.4.2 Les 30/44 ans:

Le taux d'accès des **30/34 ans** est de 67,9%. Cet accès important à la formation est probablement à mettre en relation avec une augmentation du champ de responsabilités qui s'opère à cette période de la carrière et au volume des recrutements dans cette classe d'âge (18,7% des recrutements en CDI en 2009).

En 2009, les **35/39 ans** ont le taux d'accès le plus élevé (72,1%).

71,1% des **40/44 ans** ont eu accès à la formation.

L'effort de formation réalisé pour les salariés âgés de 30 à 44 ans est probablement à mettre en rapport avec le besoin de consolidation des compétences de ces salariés en milieu de leur carrière. Pour cette classe d'âge, le volume des embauches en 2009 (43,1% des embauches en CDI) et celui des changements de catégorie professionnelle (55,4%) peuvent également expliquer l'effort de formation réalisé pour ces salariés (\*).

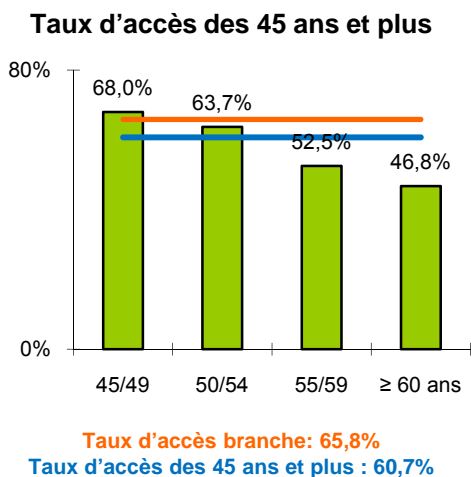


### 2.4.3 Les 45 ans et plus :

**Les 45/49 ans** ont un taux d'accès à la formation s'élevant à 68%. Il s'agit du taux d'accès le plus élevé au sein de la population des 45 ans et plus.

**A partir de 50 ans**, le taux d'accès à la formation baisse et se situe en dessous du taux d'accès moyen de la branche.

Pour les salariés de cette classe d'âge, la participation aux actions de formation est probablement liée à des promotions, à une prise de responsabilité en matière d'animation de formation et de tutorat ainsi qu'à la préparation du départ en retraite.



(\*) Source : Base de données Profil de branche 2010

## 2. Les salariés formés

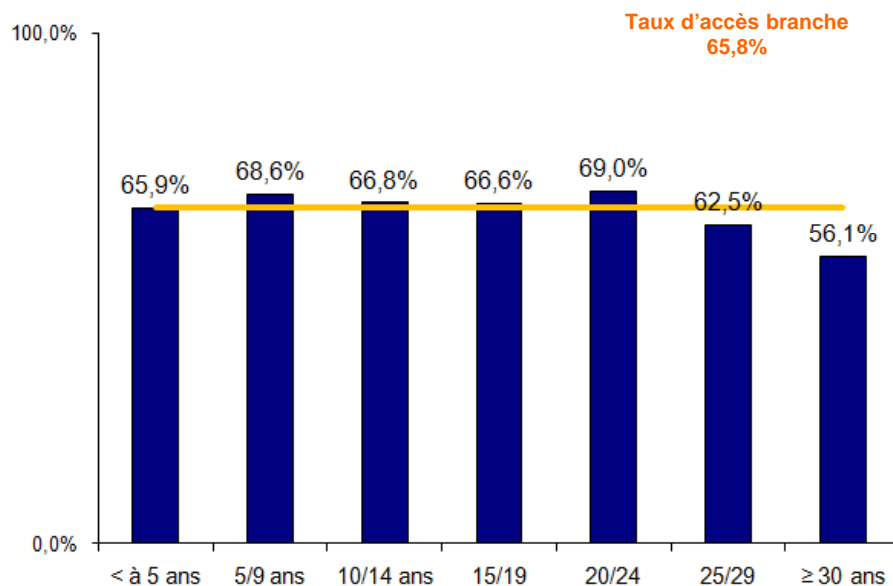
Ancienneté moyenne  
des salariés de la  
branche : 13,4 ans

Ancienneté moyenne  
des salariés formés :  
12,8 ans

### 2.5 Analyse des salariés formés par ancienneté

Les salariés formés ont une ancienneté moyenne de 12,8 ans, légèrement inférieure à l'ancienneté moyenne de la branche (13,4 ans).

#### Taux d'accès par classe d'ancienneté



Hormis pour les salariés ayant 25 ans d'ancienneté et plus, quelque soit la classe d'ancienneté, le taux d'accès à la formation est supérieur au taux d'accès de la branche (65,8%).

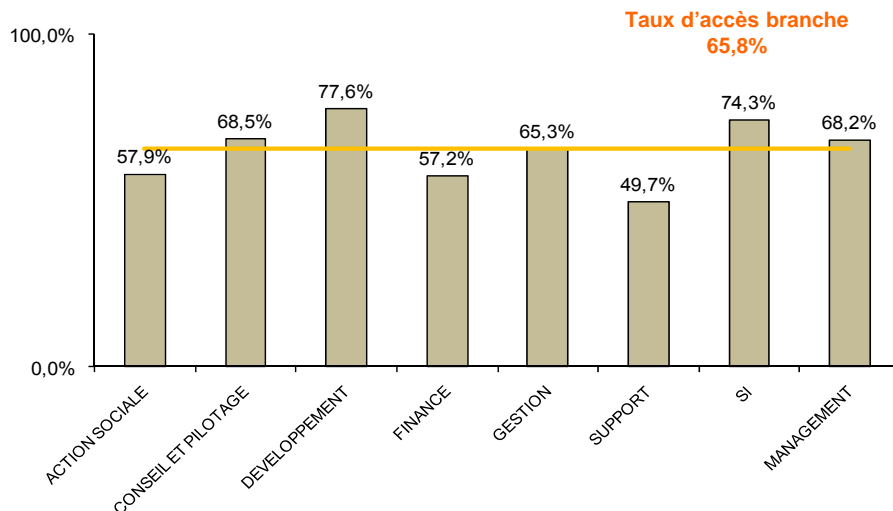
## 2. Les salariés formés

### 2.6 Analyse des salariés formés par famille professionnelle

#### Taux d'accès par famille professionnelle

Evolution du taux d'accès  
2008 – 2009 par famille

	2008	2009	Evo.
ACTION SOCIALE	60,7%	57,9%	↘
CONSEIL ET PILOTAGE	68,3%	68,5%	↔
DEVELOPPEMENT	75,6%	77,6%	↗
FINANCE	55,2%	57,2%	↗
GESTION	63,6%	65,3%	↗
SUPPORT	47,2%	49,7%	↗
SI	71,1%	74,3%	↗
MANAGEMENT	66,3%	68,2%	↗

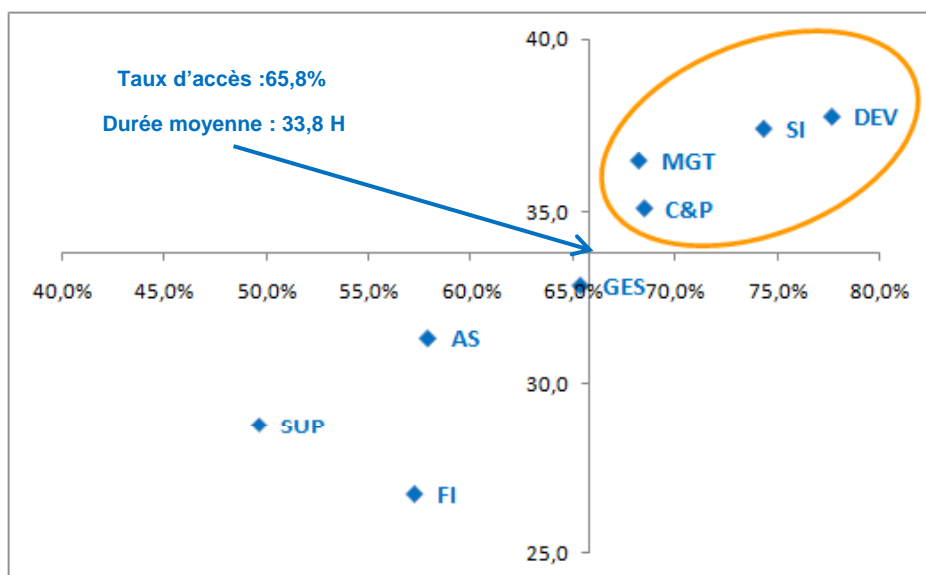


Toutes familles professionnelles confondues, les taux d'accès des familles Développement, Systèmes d'information, Conseil et pilotage et Management sont supérieurs au taux d'accès de la branche. Leurs taux d'accès sont également en progression par rapport à 2008. Pour ces familles les durées moyennes de formation sont supérieures à la moyenne de la branche.

Au sein de ces mêmes familles, l'investissement formation réalisé confirme la volonté des groupes paritaires de protection sociale de répondre à l'élévation du niveau d'expertise que requiert aujourd'hui leurs métiers.

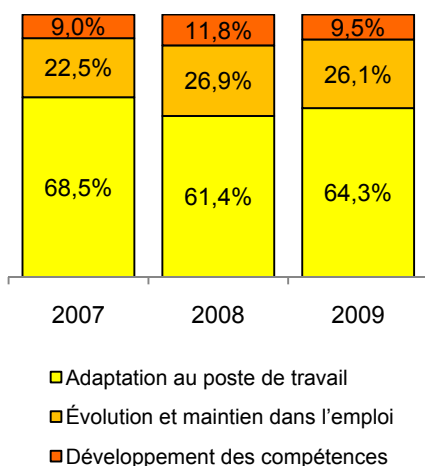
#### Taux d'accès et durée moyenne par famille professionnelle

ACTION SOCIALE	AS
CONSEIL ET PILOTAGE	C&P
DEVELOPPEMENT	DEV
FINANCE	FI
GESTION	GES
SUPPORT	SUP
SI	SI
MANAGEMENT	MGT



## 3. Les dispositifs de formation

Evolution 2007 – 2009 de la part des heures de formation par catégorie du plan



### 3.1 Le plan de formation

En 2009, le nombre d'heures au plan de formation a augmenté de 20 370 heures comparativement à 2008, soit une augmentation de 3,1%.

#### Plan de formation par catégorie



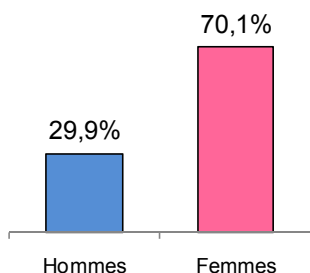
En 2009, **64,3%** des heures du plan de formation relèvent de la catégorie 1, « Adaptation au poste de travail ».

**26,1%** des heures du plan de formation relèvent de la catégorie 2, « Évolution et maintien dans l'emploi ».

La catégorie 3, « Développement des compétences » représente **9,5%** des heures du plan de formation.

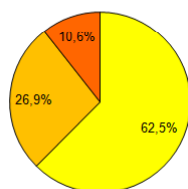
Au-delà des variations annuelles depuis 2007, les actions de formation au titre de la catégorie 1 représentent à peu près les deux tiers des heures de formation du plan. Les actions de formation réalisées au titre de la catégorie 2 représentent plus ou moins un quart des heures du plan. Il est à noter qu'elles sont en progression depuis 2007. Enfin les actions de formation réalisées au titre de la catégorie 3 représentent plus ou moins 10% des heures du plan de formation.

Répartition des heures de formation par genre

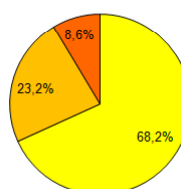


#### Répartition des heures du plan de formation par catégorie professionnelle :

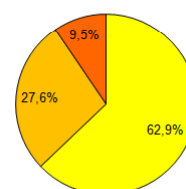
Employés : 44,7%



AM : 29,2%



Cadres : 26,0%



■ Adaptation au poste de travail    ■ Évolution et maintien dans l'emploi    ■ Développement des compétences

Un peu moins de la moitié des heures du plan de formation ont concerné les employés, près de 30% les agents de maîtrise et plus d'un quart d'entre elles les cadres.

### 3. Les dispositifs de formation

**DIF :**  
**712 salariés**

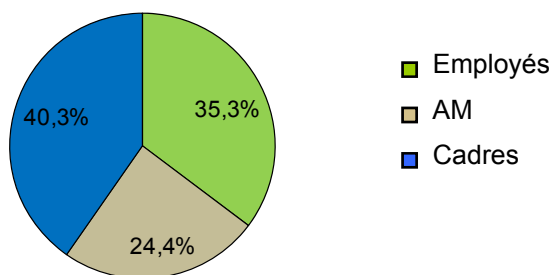
#### 3.2 Le droit individuel à la formation (DIF)

En 2009, 712 salariés ont bénéficié d'une formation au titre du DIF, soit 437 salariés de plus comparativement à 2007. Ils représentent 3,4% des salariés formés.

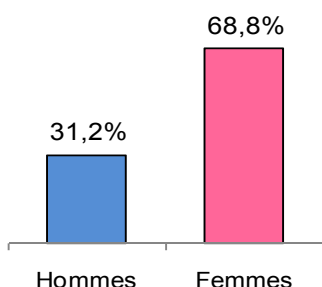
Evolution 2007 – 2009 des principaux indicateurs du DIF

	2007	2009	Evo.
Nombre	275	712	↗
Durée moyenne	26,8 H	33,5H	↗
Employés	47,6%	35,3%	↘
AM	21,5%	24,4%	↗
Cadres	30,9%	40,3%	↗

Répartition des salariés du DIF par catégorie professionnelle



Répartition des salariés du DIF par genre



En 2009, les cadres représentent plus de 40% des salariés ayant bénéficié d'une formation au titre du DIF, les employés 35,3% et les agents de maîtrise, près d'un quart (24,4%). Comparativement à 2007, la part des agents de maîtrise et des cadres est en augmentation au sein des salariés ayant bénéficié d'un DIF.

La durée moyenne d'une formation au titre du DIF est de 33,5 heures, soit une progression de 6,7 heures par rapport à 2007.

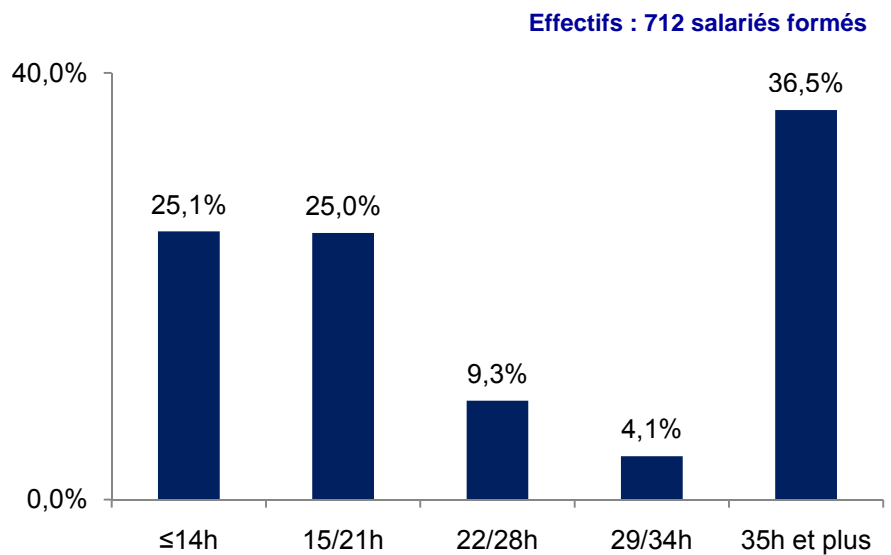
Répartition des salariés du DIF par classe d'âge et par catégorie professionnelle

	Employés	AM	Cadres
Moins de 20 ans	0,0%	0,0%	0,0%
20/24	0,8%	0,0%	0,0%
25/29	17,5%	8,6%	4,5%
30/34	17,1%	14,4%	8,4%
35/39	14,7%	12,6%	16,7%
40/44	12,0%	15,5%	18,1%
45/49	12,7%	10,9%	16,4%
50/54	13,1%	17,2%	13,9%
55/59	10,0%	17,2%	16,7%
60 ans et plus	2,0%	3,4%	5,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Selon les catégories professionnelles, les classes d'âge des salariés ayant bénéficié d'un DIF sont distinctes.

### 3. Les dispositifs de formation

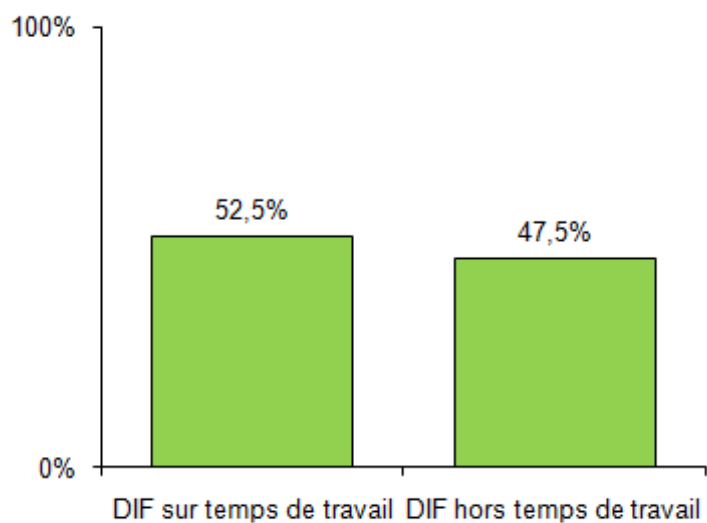
#### Répartition des salariés du DIF par durée de formation



50,1% des formations réalisées au titre du DIF ont une durée inférieure ou égale à 21 heures soit 3 jours de formation (\*). Plus d'un tiers des salariés ont bénéficié au titre du DIF d'une formation d'une durée égale ou supérieure à 5 jours.

Selon les données 2009 d'Uniformation, il semble que plus de 50% des formations réalisées au titre du DIF sont dans le domaine du Développement personnel et notamment dans l'apprentissage des langues étrangères. Plus d'un cinquième des formations réalisées au titre du DIF sont dans le domaine de la Bureautique.

#### Répartition des salariés du DIF sur et hors temps de travail



(\* ) Une journée de formation égale 7 heures

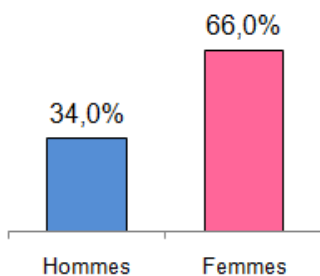
## 3. Les dispositifs de formation

Période de  
professionnalisation :  
397 salariés

Evolution 2007 – 2009 des  
principaux indicateurs de la période  
de professionnalisation

	2007	2009	Evo.
Nombre	281	397	↗
Durée moyenne	72,9 H	65,2H	↘
Employés	53,7%	46,3%	↘
AM	42,7%	15,9%	↘
Cadres	3,6%	37,8%	↗

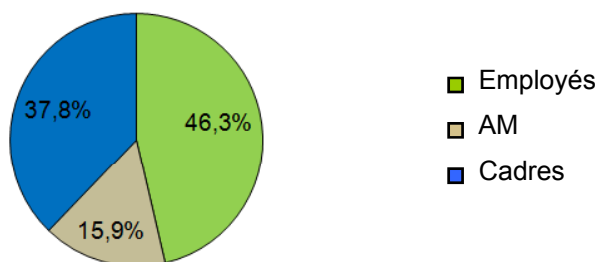
Répartition des salariés en période de  
professionnalisation par genre



### 3.3 Les périodes de professionnalisation

En 2009, 397 salariés ont bénéficié d'une période de professionnalisation soit 116 salariés de plus comparativement à 2007. Ils représentent 1,9% des salariés formés.

Répartition des salariés en période de professionnalisation par catégorie professionnelle



Les employés représentent 46,3% des salariés partis en période de professionnalisation, les cadres plus du tiers (37,8%) et les agents de maîtrise 15,9%.

La durée moyenne d'une période de professionnalisation est de 65,2 heures de formation en 2009. Elle était de 59,3 heures en 2008.

Comparativement à 2007, la part des cadres chez les salariés ayant bénéficié d'une période de professionnalisation augmente.

Répartition des salariés en période de professionnalisation par classe d'âge et par catégorie professionnelle

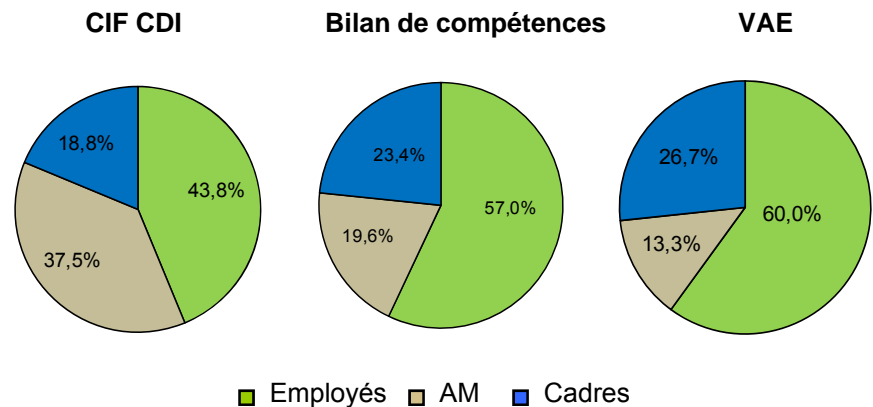
	Employés	AM	Cadres
Moins de 20 ans	2,7%	0,0%	0,0%
20/24	16,8%	9,5%	0,7%
25/29	20,7%	6,3%	2,0%
30/34	17,9%	9,5%	6,0%
35/39	19,6%	23,8%	15,3%
40/44	6,5%	17,5%	23,3%
45/49	6,5%	23,8%	17,3%
50/54	6,5%	4,8%	16,7%
55/59	2,7%	4,8%	14,7%
60 ans et plus	0,0%	0,0%	4,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

## 3. Les dispositifs de formation

### 3.4 Les autres dispositifs

Répartition des salariés en CIF CDI, en Bilan de compétences, en VAE par catégorie professionnelle :

64 CIF CDI  
107 BC  
15 VAE



Au regard de l'effort de formation professionnelle déjà consenti au travers du plan de formation, il semble que les salariés ont pour l'instant moins recours au CIF CDI, au bilan de compétences et à la validation des acquis de l'expérience.

Il est vrai que la démarche d'analyse que sous-tendent le bilan de compétences et la validation des acquis de l'expérience requiert un investissement personnel et de la disponibilité.

Comparativement au DIF et à la période de professionnalisation qui sont en progression, les dispositifs de CIF CDI, de Bilan de compétences et de VAE restent peu utilisés.

## 4. Les domaines de formation

En 2009 :  
49 750 stagiaires

### 4.1 Les stagiaires par domaine de formation

Au total, le nombre de stagiaires (\*) est de 49 750.

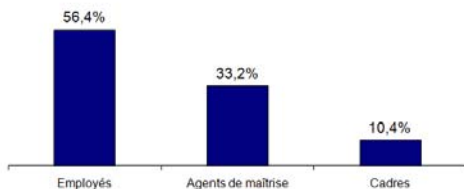
Initialement au nombre de six en 2006, puis de treize en 2007, la ventilation des stagiaires s'effectue depuis 2008 à travers quatorze domaines de formation.

#### Répartition des stagiaires par domaine de formation :

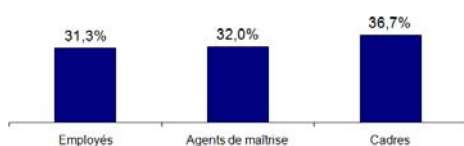


#### Répartition des stagiaires par domaine et par catégorie professionnelle

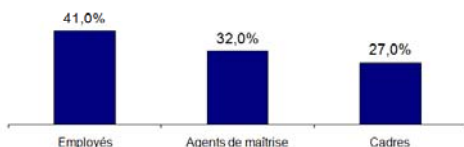
##### Retraite (25,9%)



##### Informatique (13%)



##### Environnement professionnel (9,6%)



La **Retraite** concerne 25,9% des stagiaires de l'année. 56,4% des stagiaires de ce domaine de formation sont des employés, 33,2% des agents de maîtrise et 10,4% des cadres.

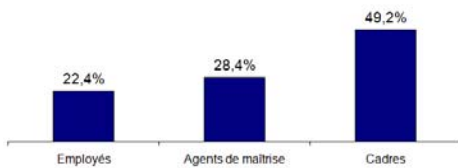
Au regard des chantiers actuels d'optimisation des systèmes d'information tant en Retraite qu'en Assurance de personnes, il est légitime de trouver l'**Informatique** en deuxième position avec 13% des stagiaires de l'année. Cet effort de formation est sensiblement réparti de façon homogène entre les 3 catégories professionnelles.

L'**environnement professionnel** concerne 9,6% des stagiaires de l'année. Les employés sont les salariés qui se sont le plus formés dans ce domaine. Il comprend les journées d'intégration, les formations liées au paritarisme, à la connaissance des clients, des produits et des métiers de la protection sociale.

(\*) Voir lexique page 38

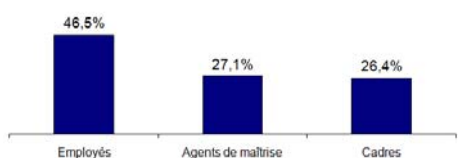
## 4. Les domaines de formation

### Conseil et Pilotage (9,3%)



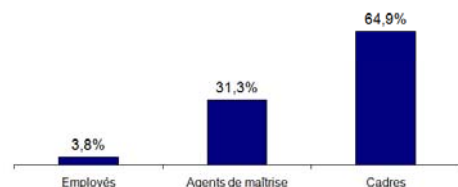
Le **Conseil et Pilotage** représente 9,3% des stagiaires de l'année. Les cadres sont les salariés qui se sont le plus formés dans ce domaine notamment en matière d'analyse-audit, d'organisation-méthode et de pilotage-reporting.

### Commercial et Marketing (8,2%)



Le **Commercial et Marketing** représente 8,2% des stagiaires de l'année. Les employés représentent 46,5% des stagiaires de ce domaine, les agents de maîtrise, 27,1% et les cadres 26,4%. Toutes catégories professionnelles confondues, cet effort de formation confirme la volonté des groupes paritaires de protection sociale de continuer à accroître les compétences de leurs forces commerciales.

### Management (7,9%)



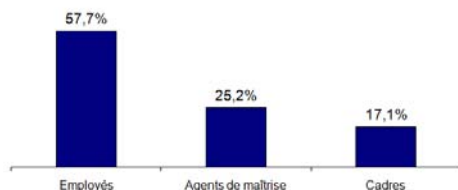
Le **Management** représente 7,9% des stagiaires de l'année. Les cadres représentent plus de la majorité des stagiaires de ce domaine et les agents de maîtrise 31,3%.

### Gestion de la relation client (5,7%)



La **Gestion de la relation client** représente 5,7% des stagiaires de l'année. Les actions de formation ont pour finalité d'améliorer la qualité de la relation client notamment en matière d'usage du téléphone, de courrier et de gestion des relations difficiles. Les employés représentent près des trois quarts des stagiaires (74,5%).

### Prévoyance (5,3%)



La **Prévoyance** concerne 5,3% des stagiaires de l'année. Plus de la moitié des stagiaires sont des employés (57,7%), les agents de maîtrise et les cadres représentant respectivement 25,2% et 17,1% des stagiaires de ce domaine.

Les domaines de formation **Développement personnel, Communication, Epargne – Assurance individuelle, Santé, Finance et Action sociale** représentent respectivement moins de 5% des stagiaires de l'année.

## 4. Les domaines de formation

26% des heures de formation dans le domaine Retraite

12,4 % des heures de formation dans le domaine Informatique

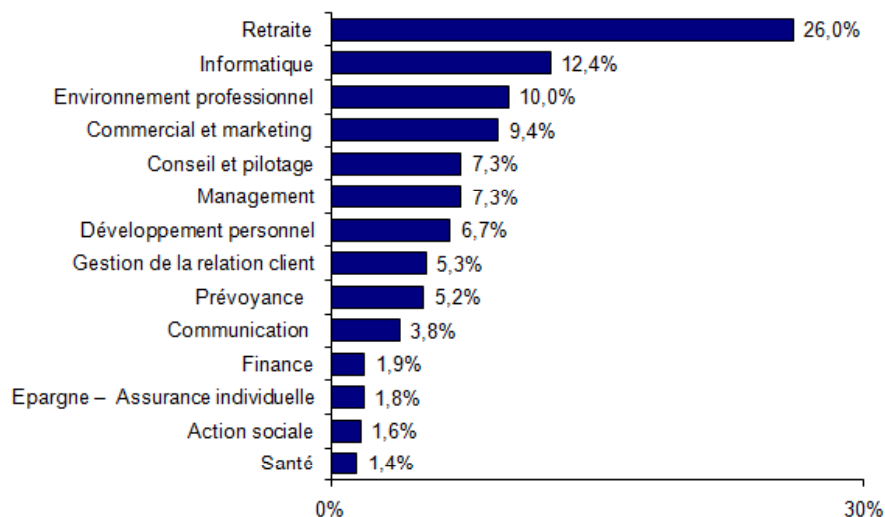
10,0% des heures de formation dans le domaine Environnement professionnel

9,4% des heures de formation dans le domaine Commercial et marketing

### 4.2 Les heures de formation par domaine

Le nombre d'heures de formation dispensées au cours de l'année 2009 s'élève à 703 867 heures.

Répartition des heures par domaine de formation :



Comme en 2007 et en 2008, la Retraite et l'Informatique sont en 2009 les deux premiers domaines de formation en terme de volume horaire.

Comparativement à 2008, le domaine Retraite est en progression de 3 points.

En 2009, l'Environnement professionnel (10%) et le Commercial et marketing (9,4%) sont les troisième et quatrième domaines de formation en terme de volume horaire.

Comparativement à 2008, il est à noter que le domaine Commercial et marketing est en progression de 3,3 points.

## 4. Les domaines de formation

Durée moyenne d'un stage

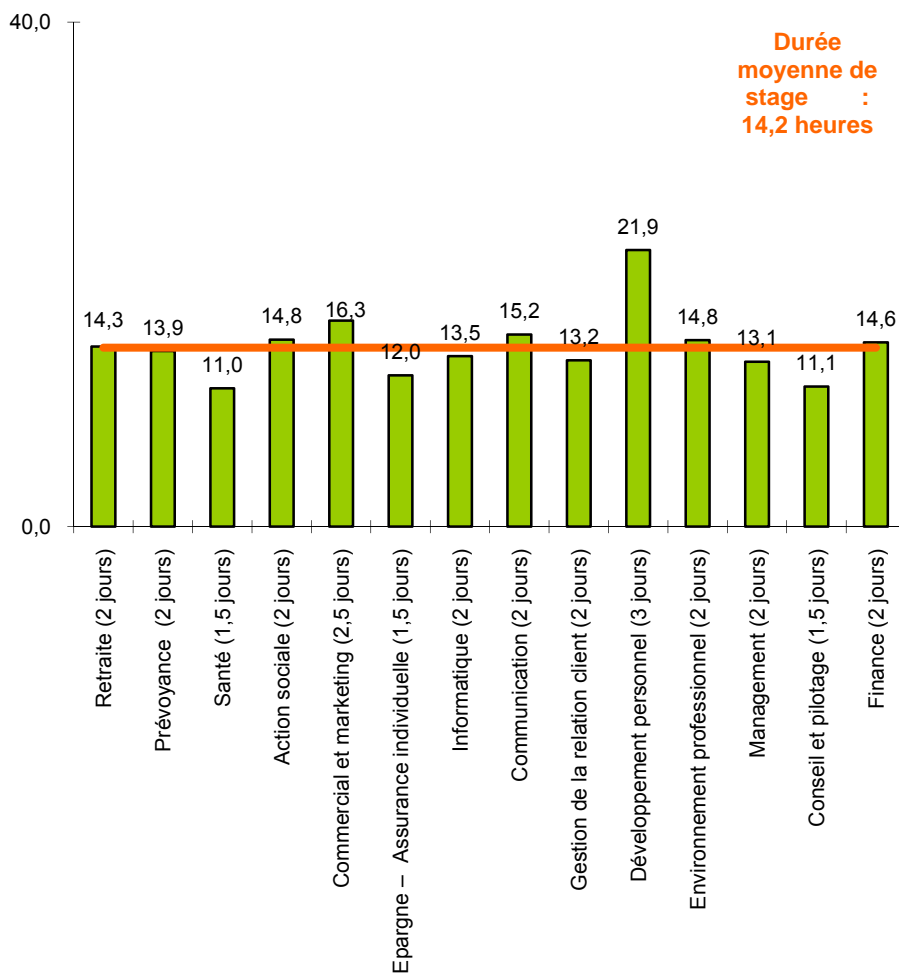
2008 : 15,6 heures

2009 : 14,2 heures

### 4.3 Durée moyenne des stages par domaine

En 2009, la durée moyenne d'un stage de formation est de 14,2 heures.

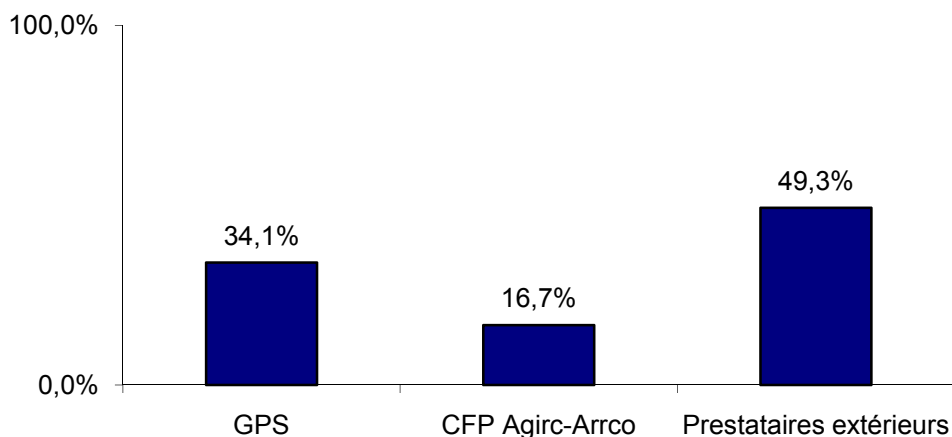
Durée moyenne des stages par domaine :



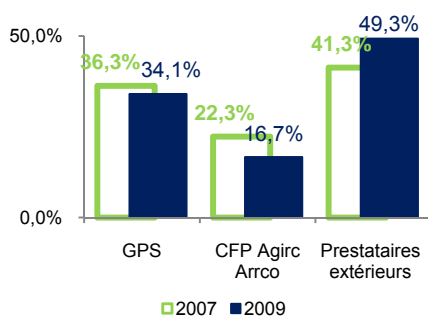
## 5. Les dispensateurs de formation

### 5.1 Les heures de formation par dispensateur

Répartition des heures de formation par dispensateur :



Evolution 2007 – 2009  
des heures de formation par  
dispensateur :



Entre 2007 et 2009 la part des heures de formation interne effectuées au sein des groupes paritaires de protection sociale est en baisse (-2,2 points). Elle représente un peu plus d'un tiers des heures de formation effectuées.

La part des heures de formation effectuées par le Centre de formation professionnelle Agirc Arrco diminue (-5,6 points). Elle représente moins d'un cinquième des heures de formation effectuées.

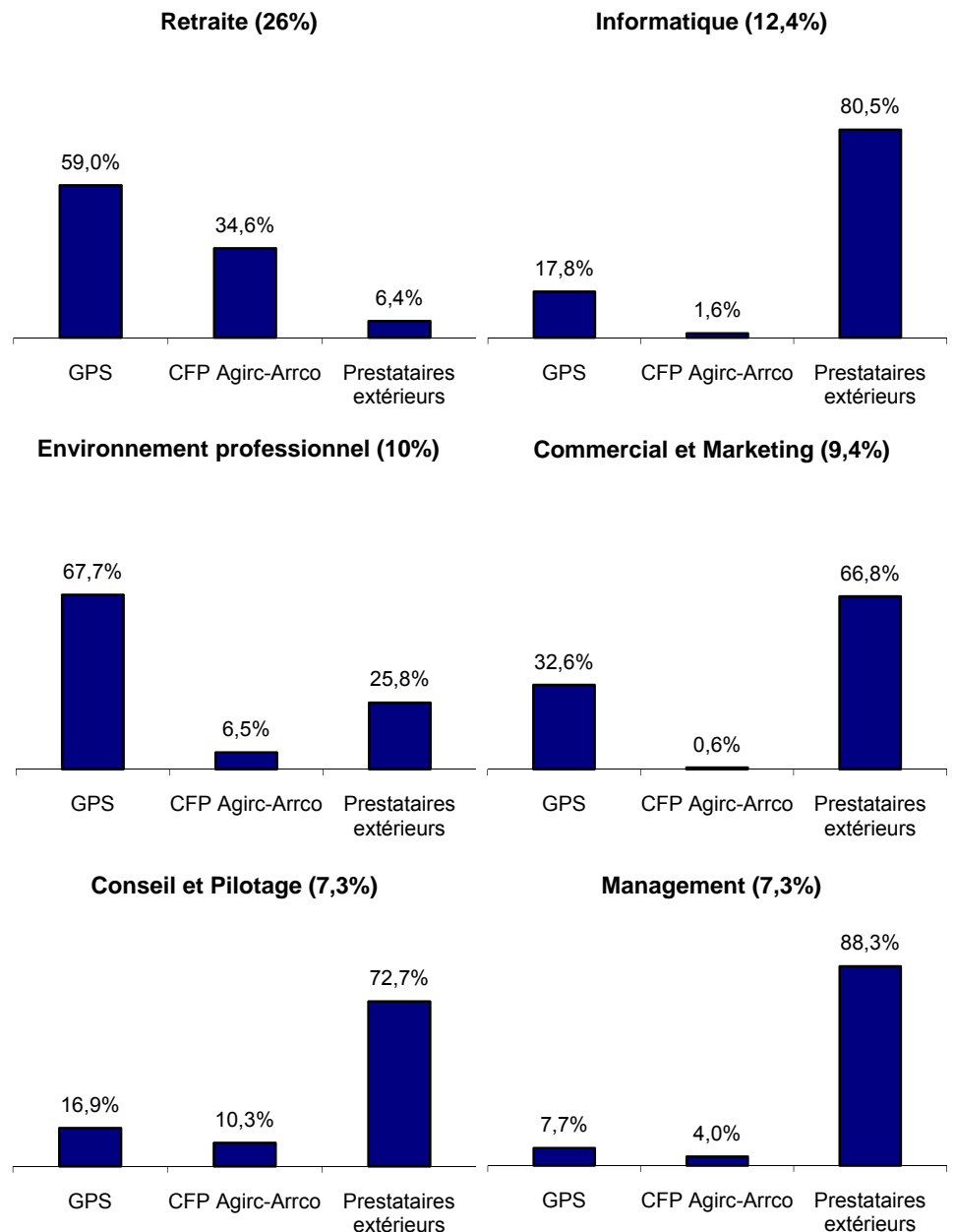
Le Centre de formation professionnelle Agirc Arrco continue notamment à être l'interlocuteur privilégié des groupes paritaires de protection sociale pour former leurs salariés aux fondamentaux des métiers de la Retraite, de l'Assurance de personnes et de l'Action sociale.

La part des heures de formation effectuées par les prestataires extérieurs représente près de la moitié des heures de formation effectuées (49,3%). Elle est en augmentation de plus de 8 points. Par l'analyse croisée de la part des heures de formation par domaine et du poids des heures de formation par dispensateur, il apparaît que ce sont les domaines du Management, des Systèmes d'information, du Conseil et pilotage et du Commercial et marketing pour lesquels les groupes paritaires de protection sociale font principalement appel à des prestataires extérieurs.

## 5. Les dispensateurs de formation

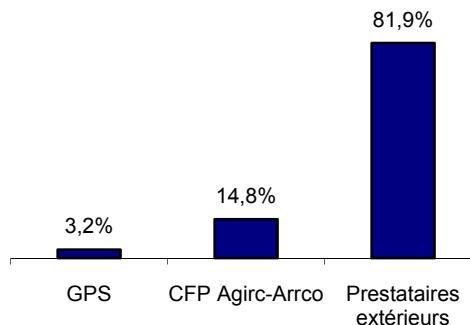
### 5.2 Les heures de formation par domaine et par dispensateur

Répartition des heures de formation par domaine et par dispensateur :

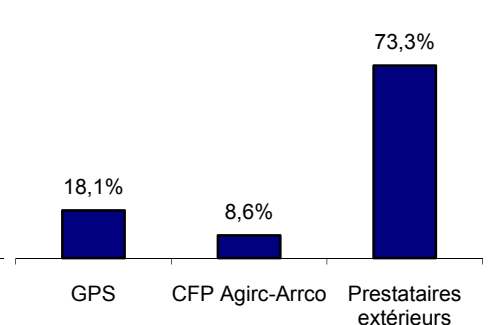


## 5. Les dispensateurs de formation

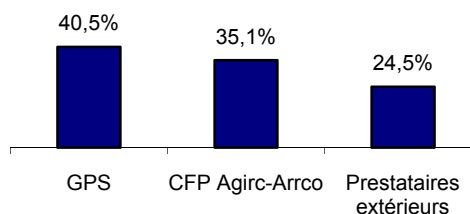
**Développement personnel (6,7%)**



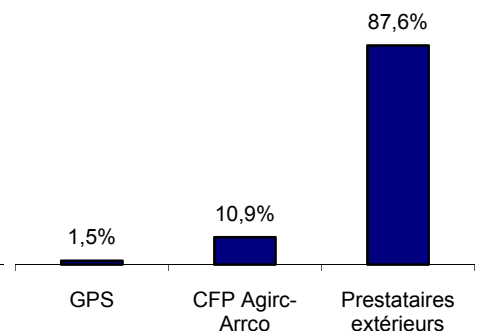
**Gestion de la relation client (5,3%)**



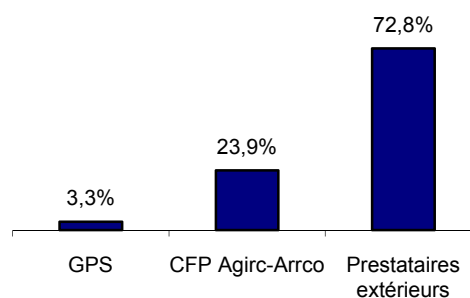
**Prévoyance (5,2%)**



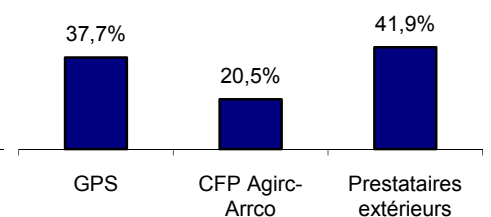
**Communication (3,8%)**



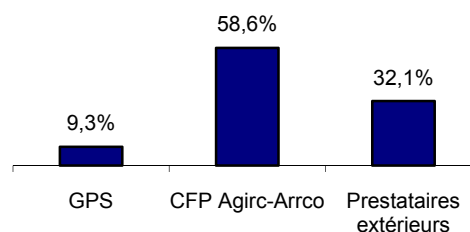
**Finance (1,9%)**



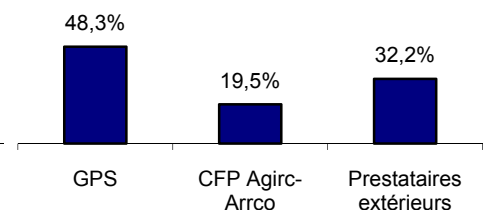
**Epargne - Assurance individuelle (1,8%)**



**Action sociale (1,6%)**



**Santé (1,4%)**



# 6. Les familles professionnelles : Action sociale

Taux d'accès famille 57,9%

### Les effectifs

Effectifs famille 1161  
Salariés formés de la famille 672

Taux d'accès par catégorie professionnelle  
Employés 57,6%  
AM 58,9%  
Cadres 57,1%

Taux d'accès par genre  
Hommes 51,8%  
Femmes 59,1%

Taux d'accès par classe d'âge  
< 30 ans 62,9%  
30/44 ans 62,2%  
45 ans et + 54,4%

Taux d'accès par ancienneté  
< 5 ans 53,7%  
5 ans et + 59,3%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille 21044 H  
% des heures de formation famille / branche 3,0%  
Durée moyenne de formation 31,3 H

### Les dispositifs de formations

Plan de formation : répartition des heures par catégorie  
Adaptation au poste de travail 64,9%  
Évolution des emplois et maintien 23,5%  
Développement des compétences 11,6%

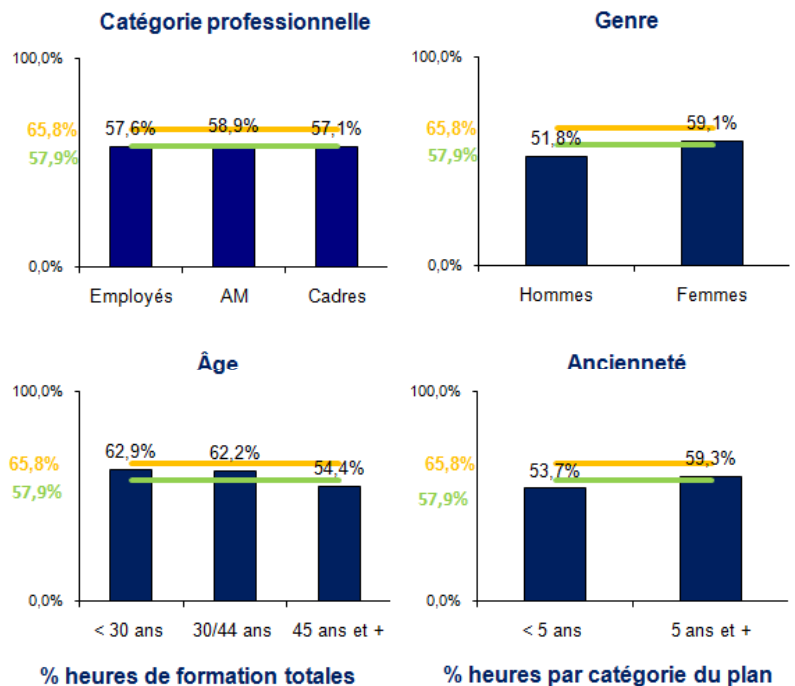
DIF  
Effectifs 22  
% DIF / Branche 3,1%

Période de professionnalisation  
Effectifs 10  
% Période Pro. / Branche 2,5%

### Les principaux domaines de formations

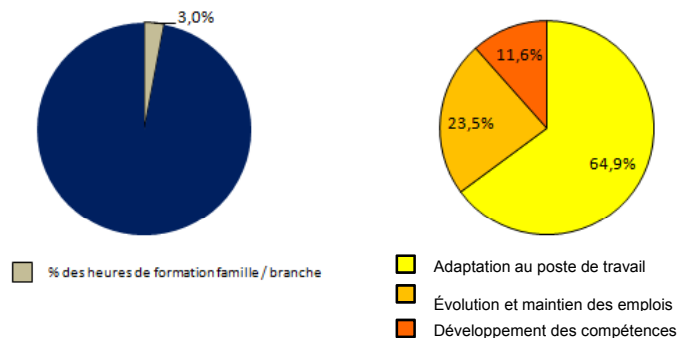
ACTION SOCIALE 25,7%  
RETRAITE 17,5%  
INFORMATIQUE 12,7%  
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 11,7%  
CONSEIL ET PILOTAGE 9,8%  
MANAGEMENT 6,4%

### Taux d'accès par critères

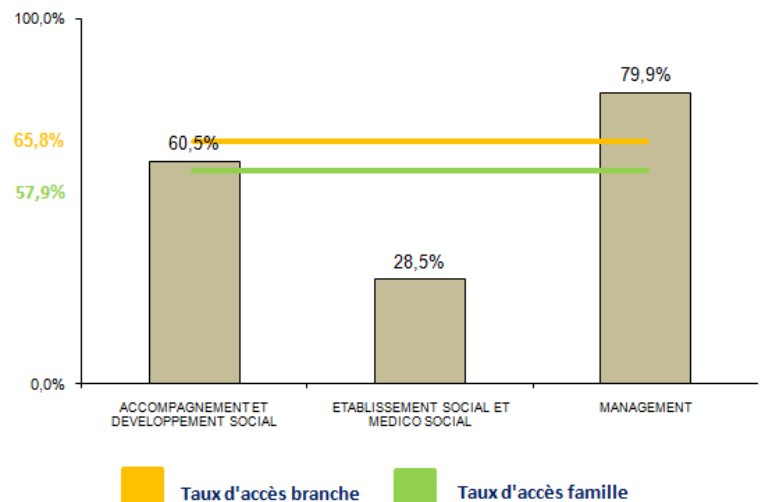


% heures de formation totales

% heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



# 6. Les familles professionnelles : Conseil et pilotage

Taux d'accès famille 68,5%

### Les effectifs

Effectifs famille 2979  
Salariés formés de la famille 2040

Taux d'accès par catégorie professionnelle  
Employés 79,4%  
AM 64,9%  
Cadres 69,1%

Taux d'accès par genre  
Hommes 68,8%  
Femmes 68,3%

Taux d'accès par classe d'âge  
< 30 ans 69,9%  
30/44 ans 73,1%  
45 ans et + 61,8%

Taux d'accès par ancienneté  
< 5 ans 70,5%  
5 ans et + 67,5%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille 71590 H  
% des heures de formation famille / branche 10,2%  
Durée moyenne de formation 35,1 H

### Les dispositifs de formations

Plan de formation : répartition des heures par catégorie  
Adaptation au poste de travail 57,8%  
Évolution des emplois et maintien 32,2%  
Développement des compétences 10,0%

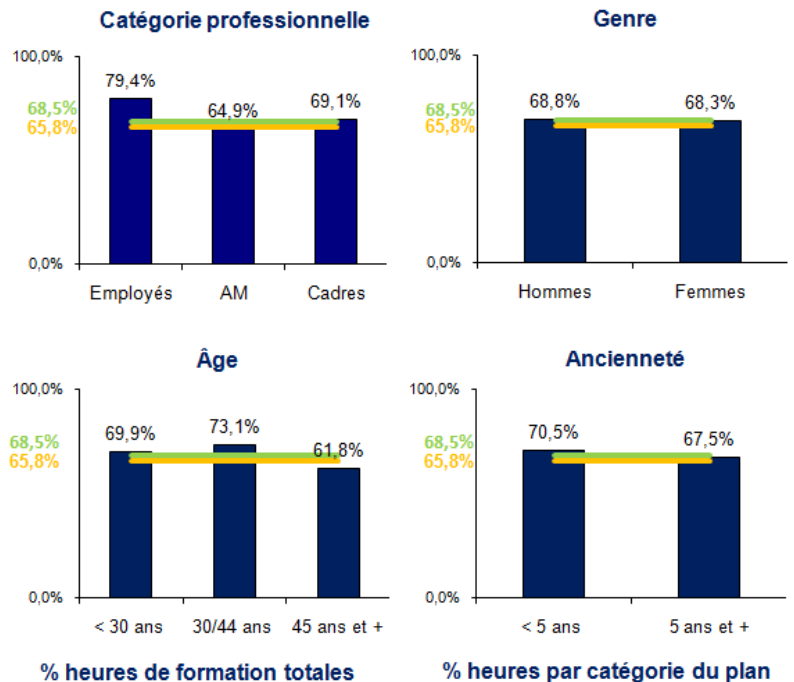
DIF  
Effectifs 100  
% DIF / Branche 14,0%

Période de professionnalisation  
Effectifs 55  
% Période Pro. / Branche 13,9%

### Les principaux domaines de formations

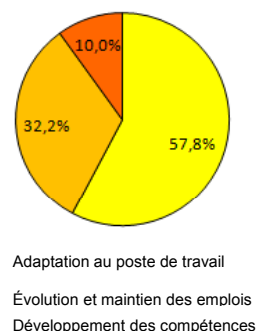
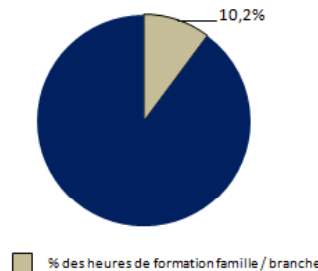
CONSEIL ET PILOTAGE 19,8%  
INFORMATIQUE 17,0%  
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 14,8%  
MANAGEMENT 10,6%  
RETRAITE 10,5%  
DEVELOPPEMENT PERSONNEL 5,7%

### Taux d'accès par critères

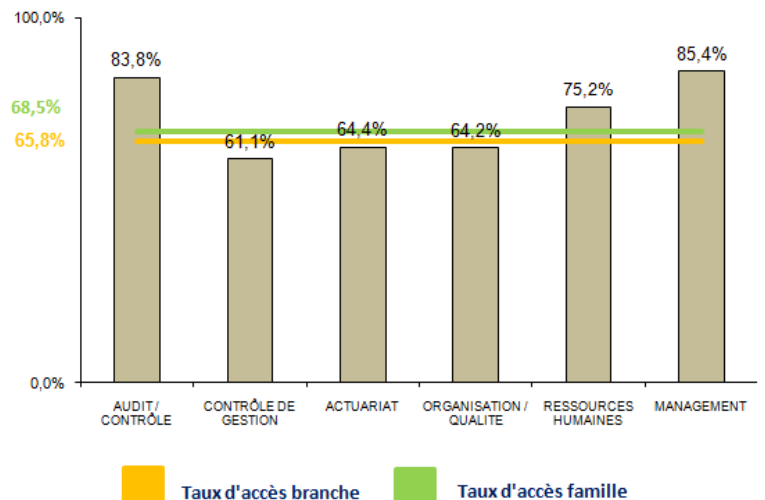


% heures de formation totales

% heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



# 6. Les familles professionnelles : Développement

## Taux d'accès par critères

Taux d'accès famille 77,6%

### Les effectifs

Effectifs famille 4173  
Salariés formés de la famille 3240

### Taux d'accès par catégorie professionnelle

Employés 80,0%  
AM 74,5%  
Cadres 77,0%

### Taux d'accès par genre

Hommes 81,7%  
Femmes 76,0%

### Taux d'accès par classe d'âge

< 30 ans 77,6%  
30/44 ans 80,9%  
45 ans et + 73,0%

### Taux d'accès par ancienneté

< 5 ans 78,4%  
5 ans et + 77,1%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille 122331 H  
% des heures de formation famille / branche 17,4%  
Durée moyenne de formation 37,8 H

### Les dispositifs de formations

**Plan de formation : répartition des heures par catégorie**  
Adaptation au poste de travail 74,0%  
Évolution des emplois et maintien 18,8%  
Développement des compétences 7,2%

### DIF

Effectifs 69  
% DIF / Branche 9,7%

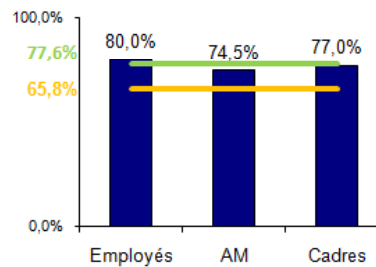
### Période de professionnalisation

Effectifs 150  
% Période Pro. / Branche 37,8%

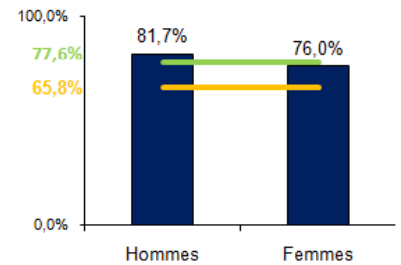
### Les principaux domaines de formations

COMMERCIAL & MARKETING 38,2%  
RETRAITE 11,9%  
PREVOYANCE 8,9%  
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 6,6%  
EPARGNE / ASSURANCE INDIVIDUELLE 6,1%  
CONSEIL ET PILOTAGE 6,1%

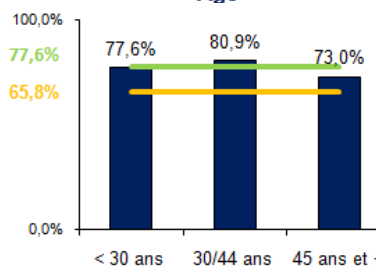
### Catégorie professionnelle



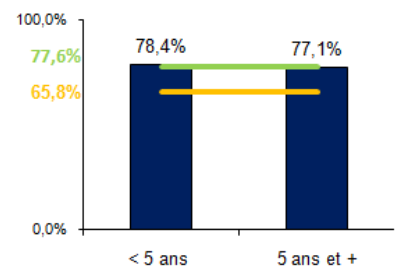
### Genre



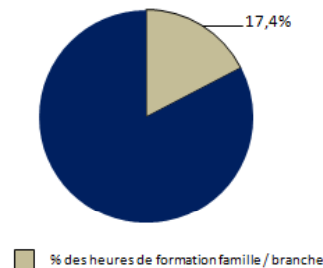
### Âge



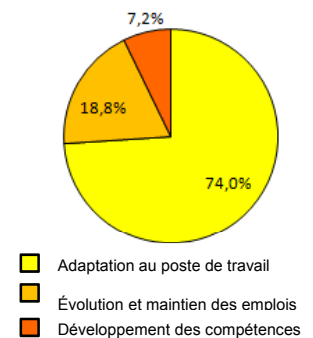
### Ancienneté



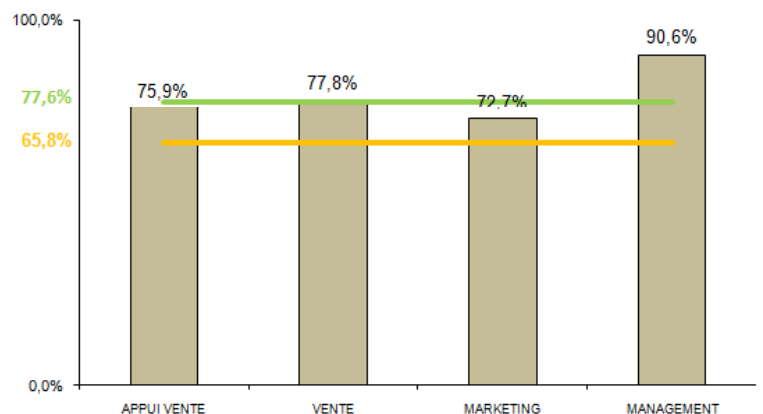
### % heures de formation totales



### % heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



Taux d'accès branche (yellow line)      Taux d'accès famille (green line)

# 6. Les familles professionnelles : Finance

Taux d'accès famille **57,2%**

### Les effectifs

Effectifs famille **1057**  
Salariés formés de la famille **605**

Taux d'accès par catégorie professionnelle  
Employés 55,8%  
AM 56,4%  
Cadres 59,7%

Taux d'accès par genre  
Hommes 61,3%  
Femmes 55,2%

Taux d'accès par classe d'âge  
< 30 ans 59,3%  
30/44 ans 59,4%  
45 ans et + 54,0%

Taux d'accès par ancienneté  
< 5 ans 57,8%  
5 ans et + 56,9%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille 16266 H  
% des heures de formation famille / branche 2,3%  
Durée moyenne de formation 26,9 H

### Les dispositifs de formations

Plan de formation : répartition des heures par catégorie  
Adaptation au poste de travail 62,7%  
Évolution des emplois et maintien 31,1%  
Développement des compétences 6,2%

DIF  
Effectifs 28  
% DIF / Branche 3,9%

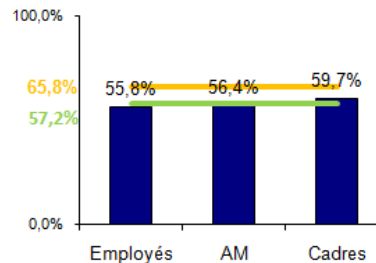
Période de professionnalisation  
Effectifs 10  
% Période Pro. / Branche 2,5%

### Les principaux domaines de formations

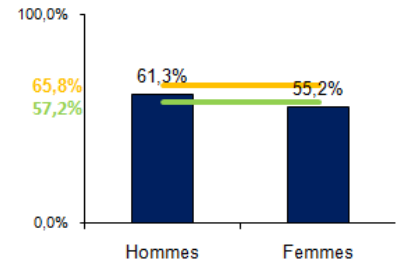
FINANCE 26,7%  
INFORMATIQUE 23,3%  
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 13,9%  
CONSEIL ET PILOTAGE 13,3%  
MANAGEMENT 8,7%  
DEVELOPPEMENT PERSONNEL 3,8%

### Taux d'accès par critères

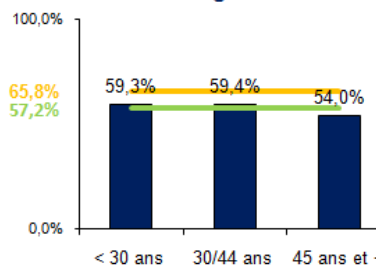
#### Catégorie professionnelle



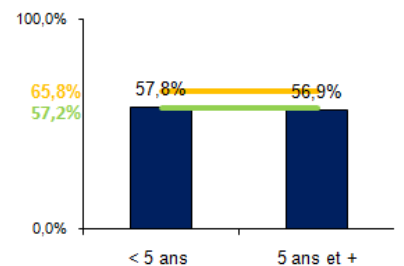
#### Genre



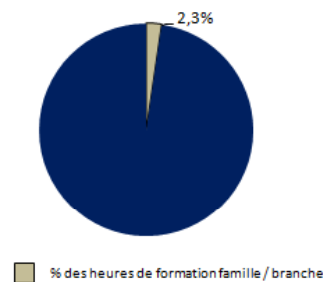
#### Âge



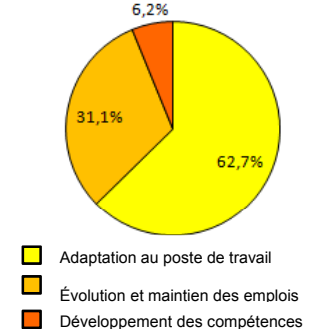
#### Ancienneté



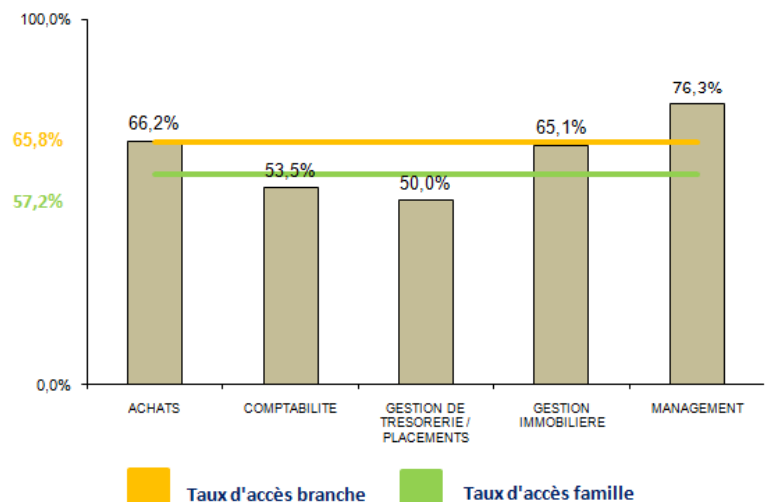
#### % heures de formation totales



#### % heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



# 6. Les familles professionnelles : Gestion

Taux d'accès famille 65,3%

### Les effectifs

Effectifs famille 13678  
Salariés formés de la famille 8938

Taux d'accès par catégorie professionnelle  
Employés 64,6%  
AM 66,4%  
Cadres 72,6%

Taux d'accès par genre  
Hommes 68,5%  
Femmes 64,7%

Taux d'accès par classe d'âge  
< 30 ans 66,3%  
30/44 ans 67,3%  
45 ans et + 63,1%

Taux d'accès par ancienneté  
< 5 ans 62,7%  
5 ans et + 66,1%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille 293597 H  
% des heures de formation famille / branche 41,7%  
Durée moyenne de formation 32,8 H

### Les dispositifs de formations

Plan de formation : répartition des heures par catégorie  
Adaptation au poste de travail 64,7%  
Évolution des emplois et maintien 25,9%  
Développement des compétences 9,4%

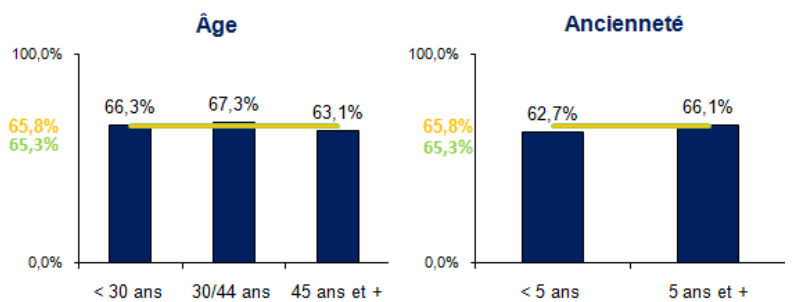
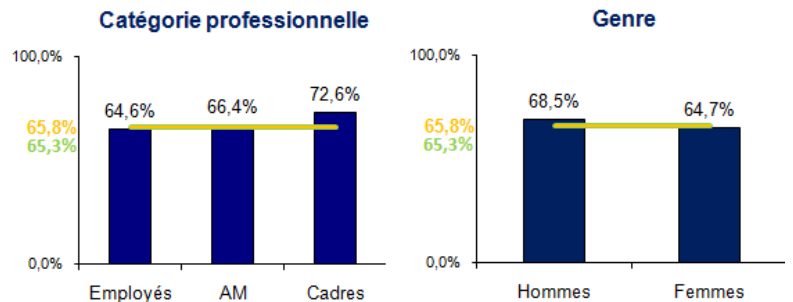
DIF  
Effectifs 222  
% DIF / Branche 31,2%

Période de professionnalisation  
Effectifs 132  
% Période Pro. / Branche 33,2%

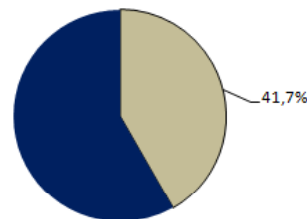
### Les principaux domaines de formations

RETRAITE 43,1%  
GESTION RELATION CLIENT 9,1%  
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 8,5%  
INFORMATIQUE 8,4%  
PREVOYANCE 6,0%  
CONSEIL ET PILOTAGE 5,8%

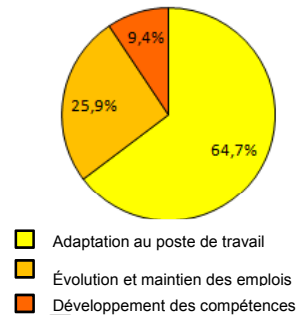
### Taux d'accès par critères



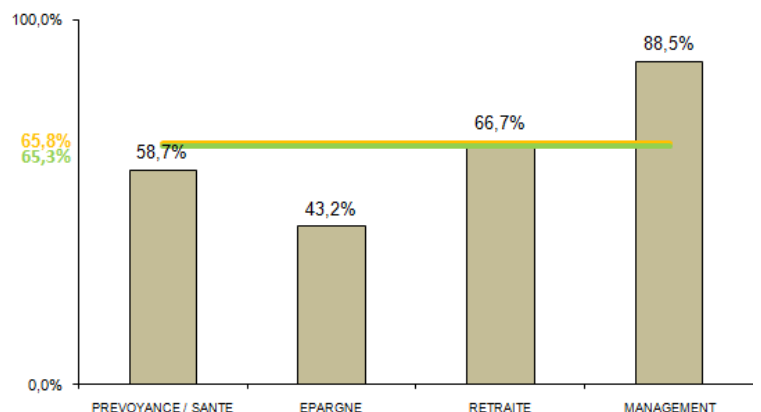
### % heures de formation totales



### % heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



Taux d'accès branche (orange)      Taux d'accès famille (vert)

## 6. Les familles professionnelles : Support

Taux d'accès famille 49,7%

### Les effectifs

Effectifs famille 3917  
Salariés formés de la famille 1945

### Taux d'accès par catégorie professionnelle

Employés 44,4%  
AM 54,7%  
Cadres 59,6%

### Taux d'accès par genre

Hommes 47,0%  
Femmes 50,7%

### Taux d'accès par classe d'âge

< 30 ans 50,1%  
30/44 ans 57,6%  
45 ans et + 43,5%

### Taux d'accès par ancienneté

< 5 ans 51,8%  
5 ans et + 48,8%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille 55932 H  
% des heures de formation famille / branche 7,9%  
Durée moyenne de formation 28,8 H

### Les dispositifs de formations

#### Plan de formation : répartition des heures par catégorie

Adaptation au poste de travail 57,9%  
Évolution des emplois et maintien 31,8%  
Développement des compétences 10,3%

#### DIF

Effectifs 89  
% DIF / Branche 12,5%

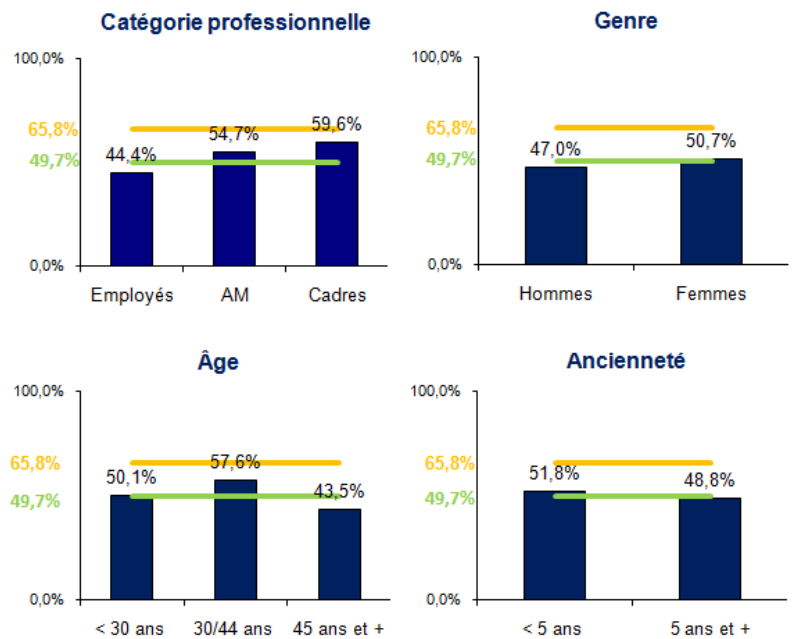
#### Période de professionnalisation

Effectifs 17  
% Période Pro. / Branche 4,3%

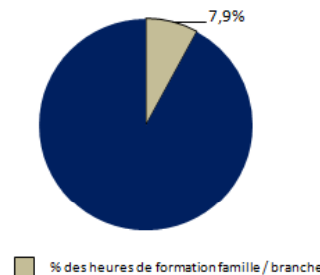
### Les principaux domaines de formations

INFORMATIQUE 20,9%  
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL 16,0%  
CONSEIL ET PILOTAGE 15,9%  
RETRAITE 12,7%  
COMMUNICATION 8,9%  
DEVELOPPEMENT PERSONNEL 7,3%

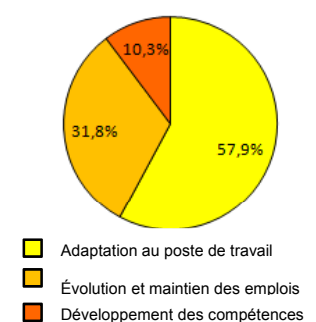
### Taux d'accès par critères



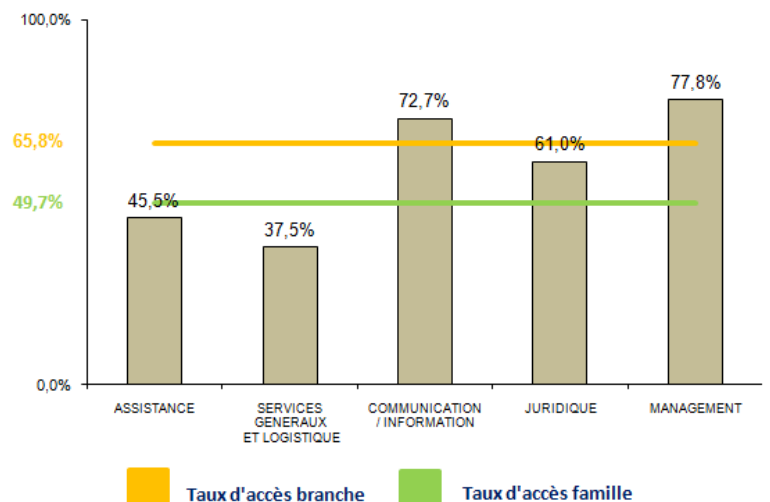
### % heures de formation totales



### % heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



# 6. Les familles professionnelles : Systèmes d'information

## Taux d'accès par critères

Taux d'accès famille 74,3%

### Les effectifs

Effectifs famille 2129  
Salariés formés de la famille 1582

Taux d'accès par catégorie professionnelle

Employés	76,6%
AM	84,4%
Cadres	71,4%

Taux d'accès par genre

Hommes	74,1%
Femmes	75,0%

Taux d'accès par classe d'âge

< 30 ans	75,2%
30/44 ans	78,3%
45 ans et +	68,4%

Taux d'accès par ancienneté

< 5 ans	77,1%
5 ans et +	72,9%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille 59183 H  
% des heures de formation famille / branche 8,4%  
Durée moyenne de formation 37,4 H

### Les dispositifs de formations

Plan de formation : répartition des heures par catégorie

Adaptation au poste de travail	51,1%
Évolution des emplois et maintien	41,9%
Développement des compétences	7,0%

DIF

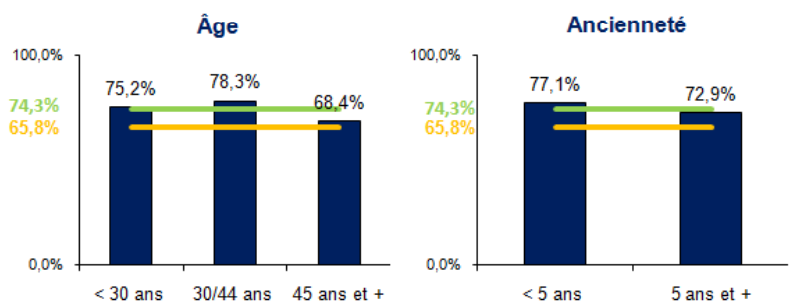
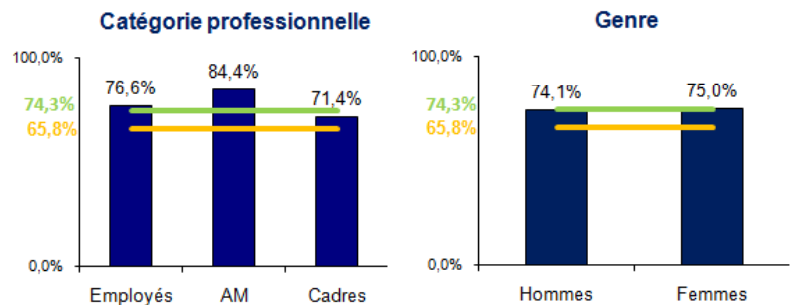
Effectifs	101
% DIF / Branche	14,2%

Période de professionnalisation

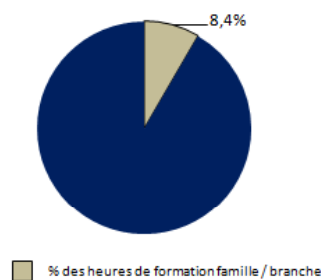
Effectifs	18
% Période Pro. / Branche	4,5%

### Les principaux domaines de formations

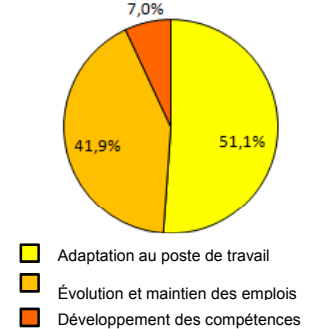
INFORMATIQUE	47,1%
CONSEIL ET PILOTAGE	14,8%
MANAGEMENT	13,6%
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	12,6%
DEVELOPPEMENT PERSONNEL	4,4%
COMMUNICATION	2,9%



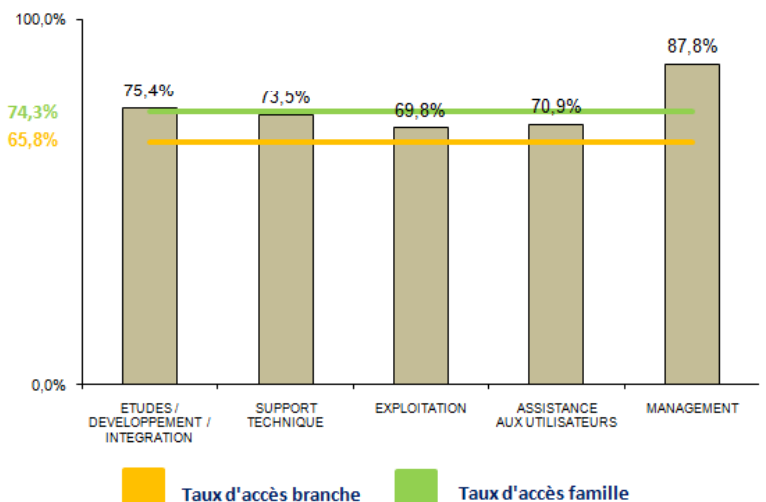
### % heures de formation totales



### % heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



# 6. Les familles professionnelles : Management

## Taux d'accès par critères

Taux d'accès famille	68,2%
----------------------	-------

### Les effectifs

Effectifs famille	2415
Salariés formés de la famille	1647

Taux d'accès par catégorie professionnelle	
Employés	0,0%
AM	76,4%
Cadres	63,1%

Taux d'accès par genre	
Hommes	63,6%
Femmes	71,7%

Taux d'accès par classe d'âge	
< 30 ans	100,0%
30/44 ans	76,1%
45 ans et +	62,7%

Taux d'accès par ancienneté	
< 5 ans	62,9%
5 ans et +	69,3%

### Les heures de formation

Nombre d'heures de formation de la famille	60081 H
% des heures de formation famille / branche	8,5%
Durée moyenne de formation	36,5 H

### Les dispositifs de formations

Plan de formation : répartition des heures par catégorie	
Adaptation au poste de travail	68,7%
Évolution des emplois et maintien	15,0%
Développement des compétences	16,4%

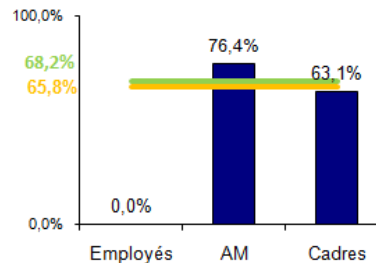
DIF	
Effectifs	77
% DIF / Branche	10,8%

Période de professionnalisation	
Effectifs	2
% Période Pro. / Branche	0,5%

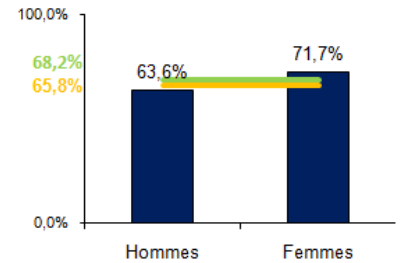
### Les principaux domaines de formations

RETRAITE	27,6%
MANAGEMENT	24,5%
CONSEIL ET PILOTAGE	10,4%
INFORMATIQUE	9,9%
DEVELOPPEMENT PERSONNEL	5,6%
ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	4,9%

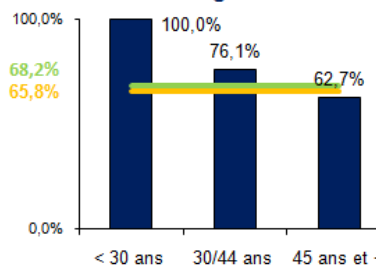
### Catégorie professionnelle



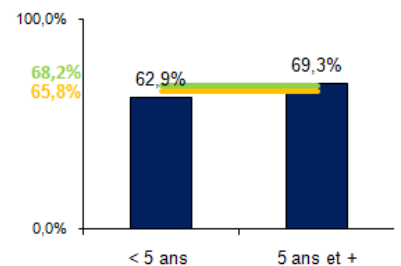
### Genre



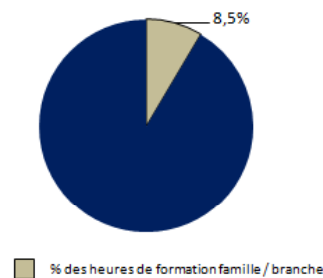
### Âge



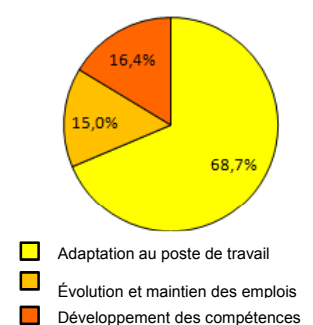
### Ancienneté



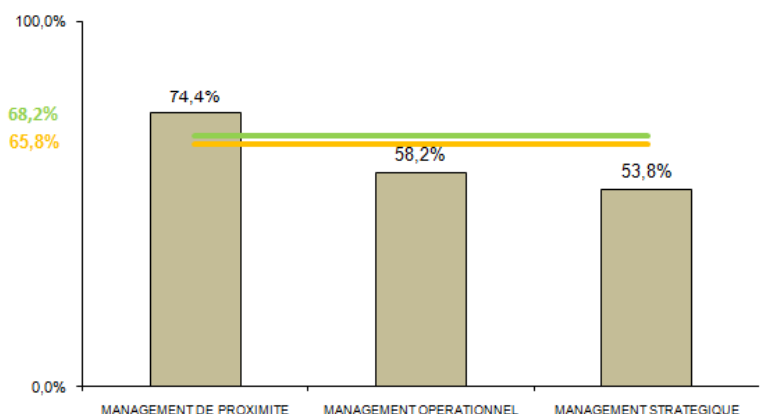
### % heures de formation totales



### % heures par catégorie du plan



### Taux d'accès par sous famille professionnelle



■ Taux d'accès branche ■ Taux d'accès famille

## 7. Investissements financiers 2009

Les données financières ci-dessous sont extraites de la page 2 de la déclaration fiscale 2483 relative au financement de la formation professionnelle continue.

Taux de participation financière :

4,66%

Dépense annuelle moyenne par salarié en formation :

2576,79 €

Dépense annuelle moyenne par salarié :

1701,56 €

Coût de l'heure de formation:

76,52€

	2007	2008	2009 (*)
	(en milliers d'euros)		
Montant des salaires versés	1 077 750	1 103 979	1 139 739
Montant des dépenses de formation	48 641	50 959	53 167
Taux de participation financière	4,51%	4,62%	4,66%
Financement du 0,5% professionnalisation et DIF	5370	6 001	5 638
Versements au titre du congé individuel de formation	2144	2 401	2 255
Pourcentage des salaires affecté au plan de formation	3,82%	3,85%	3,97%

En 2009, le taux de participation financière est de 4,66%.

En 2009, le taux de participation financière est de 4,10% dans le secteur de la banque et de 5,04% pour le régime général de Sécurité sociale (source : UCANSS).

Selon les données nationales 2007 du CEREQ, les dépenses consenties par les entreprises au titre de la formation professionnelle continue ont représenté un taux de participation financière de 2,88% de leur masse salariale.

(\*) Hors 2 « structures-employeurs » n'ayant pas transmis leur déclaration financière 2483 soit 211 salariés formés

---

# ANNEXES

# Notice méthodologique

---

**Assiette de l'enquête :  
98,1%  
des salariés de la  
branche**

L'Enquête Formation 2009 est réalisée grâce à une collecte de données fournies par les «structures-employeurs», complétées à l'aide de la déclaration fiscale 2483 relative au financement de la formation professionnelle continue.

Les données sont consolidées et les résultats de l'étude sont mis en forme de juillet à octobre.

L'assiette de l'Enquête Formation 2009 prend en compte 98,1% des salariés de la branche professionnelle soit 31 662 salariés tout type de contrats de travail confondus.

Seules 7 des 45 « structures-employeurs » sollicitées n'ont pas répondu à l'enquête. Il s'agit d'institutions de prévoyance ne faisant pas partie de ces groupes paritaires de protection sociale (la liste exhaustive des entités ayant répondu à l'étude est disponible page 36).

L'Observatoire des métiers et des qualifications est assisté dans les travaux d'exploitation et de formalisation des résultats de l'étude par un groupe de travail intitulé « Groupe Enquête Formation 2009 ».

Ce groupe est constitué de 18 responsables de formation issus de groupes paritaires de protection sociale et des membres de l'équipe technique de l'Observatoire des métiers et des qualifications.

A titre de comparaison, les dernières données nationales disponibles issues du CEREQ, celles de l'Observatoire des métiers de l'Assurance ainsi que de l'Association française des banques et de l'UCANSS ont été utilisées.

## Panel de l'Enquête Formation 2009

L'Observatoire des métiers et des qualifications tient à remercier les « structures-employeurs » et leurs responsables formation ayant contribué à l'Enquête Formation 2009 :

<b>AG2R</b>	<b>B2V</b>	<b>ICIRS MICIRS</b>	<b>OCIRP</b>
<b>AGRICA</b>	<b>CAPSSA</b>	<b>IGRC</b>	<b>PREMALLIANCE</b>
<b>ALCIRE</b>	<b>CGRR</b>	<b>IPECA</b>	<b>PRO BTP</b>
<b>APICIL</b>	<b>CRC</b>	<b>IRCEM</b>	<b>REUNICA</b>
<b>APRIONIS</b>	<b>CREPA</b>	<b>IRP AUTO</b>	<b>SI2M</b>
<b>ARAMICE</b>	<b>CTIP</b>	<b>LA VERRIERE</b>	<b>SYGEPREV</b>
<b>ARIES</b>	<b>D&amp;O</b>	<b>LOURMEL</b>	<b>SYSTALIANS</b>
<b>ARPBTPAG</b>	<b>GICR</b>	<b>MALAKOFF MEDERIC</b>	<b>VAUBAN HUMANIS</b>
<b>ARPEGE</b>	<b>GIE AGIRC ARRCO</b>	<b>MORNAY</b>	
<b>AUDIENS</b>	<b>GNP</b>	<b>NOVALIS TAITBOUT</b>	

L'Observatoire des métiers et des qualifications remercie plus particulièrement les membres du « Groupe Enquête Formation 2009 » ayant contribué à la réalisation de cette étude :

<b>AG2R La Mondiale</b>	Chrystèle DEBRAY	<b>APICIL</b>	GAULTIER Sophie	<b>MORNAY</b>	GLOGOVIC David
<b>AG2R La Mondiale</b>	Alexandra LANGE	<b>AUDIENS</b>	Estelle FONDEUR	<b>MALAKOFF MEDERIC</b>	Carole RIOTTE
<b>AG2R La Mondiale</b>	Sébastien Houlière	<b>AUDIENS</b>	Virginie RIDEL	<b>MALAKOFF MEDERIC</b>	Martine FRADET
<b>AG2R La Mondiale</b>	Cécile DAVID	<b>B2V</b>	Serge MATEO	<b>PROBTP</b>	Isabelle DUMONT
<b>AGRICA</b>	Sarah ZAOUÏ	<b>GIE AGIRC ARRCO</b>	Sophie LESAGE	<b>REUNICA</b>	Jean-Hugues GODON
<b>APICIL</b>	Mireille FASSLER	<b>IRP AUTO</b>	Karine LALOI	<b>VAUBAN HUMANIS</b>	Aminata FLAMANT

# 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 formation interne,
  - dépenses de formation externe,
  - 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.

**GPS** : Groupe paritaire de Protection Sociale.

**OPCA** : Organisme Paritaire Collecteur Agréé.

**Population des salariés de la branche** : Effectifs salariés des « structures-employeurs » ayant répondu à l'Enquête Formation 2009 et au Profil de branche 2010 - données 2009.

**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 de la branche.

**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	Exemples de formation
Retraite	relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de la Retraite complémentaire - ce domaine concerne les formations <u>Retraite</u> suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé.	Réglementation Agirc et ARRCO : cumul emploi-retraite Réversion des droits à retraite Constitution des dossiers de retraite Ircantec Constituer et ouvrir le dossier de retraite pour les nouveaux liquidateurs
Prévoyance	relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de la Prévoyance - ce domaine concerne les formations <u>Prévoyance</u> suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, <b>Attention</b> : ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un cursus de formation commerciale.	Tarifier et provisionner le risque incapacité/invalidité en prévoyance Prévoyance complémentaire : résolution de cas pratiques Périodes d'incapacité : invalidité, accidents du travail, maladies Connaître et appréhender le Code de la Sécurité sociale.
Santé	relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de la Santé - ce domaine concerne les formations <u>Santé</u> suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, <b>Attention</b> : ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un cursus de formation commerciale.	Gestion des prestations dentaires en prévoyance complémentaire Echanges informatiques entre la Sécurité sociale et les organismes Frais médicaux Le téléconseiller santé
Action sociale	relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de l'Action Sociale 1 / ce domaine concerne les formations <u>Action sociale</u> suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, <b>Attention</b> : ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un cursus de formation commerciale.	Action et aide sociale envers les familles Mettre en œuvre la procédure EHPAD Conseiller le maintien à domicile ou l'hébergement collectif
Commercial et marketing	relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation du Commercial et du marketing - ce domaine concerne tous types de formations <u>Commercial et marketing</u> tant en technique de vente qu'en produits (prévoyance, santé, dépendance, épargne-assurance individuelle) suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, <b>Attention</b> : 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.	Evaluer son potentiel commercial Gérer son portefeuille de clients (prévoyance, santé, épargne) Produits de prévoyance individuelle Vendre l'épargne salariale et la retraite par capitalisation à l'entreprise Négocier dans une relation gagnant-gagnant
Epargne Assurance individuelle	relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de l'Epargne - Assurance Individuelle (Assurance Vie) 1/ ce domaine concerne tous types de formation <u>Epargne-Assurance individuelle</u> (Assurance Vie) suivie par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, <b>Attention</b> : Ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprise dans un cursus de formation commerciale.	Epargne salariale : PEE, intéressement, participation Epargne et entreprise : résolution de cas pratiques Les produits de retraite supplémentaire
Informatique	relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation des Systèmes d'information et aux outils bureautique 1 / ce domaine concerne les formations <u>Systèmes d'information</u> suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé, 2/ Il comprend également les formations bureautique "tout public". <b>Attention</b> : Ne concerne pas les formations aux logiciels spécialisés en communication (exemple : flash, java).	Développer avec le framework RADJA Installation et maintenance des systèmes et des outils réseaux Office : Word-Works-Excel-PowerPoint Macros et VBA dans Excel

# Domaines de formation

Domaines de formation	Définition des domaines de formation	Exemples de formation
Communication	<p>relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de la Communication et aux formations "technique relationnelle"</p> <p>1/ ce domaine concerne les formations <u>Communication</u> y compris aux logiciels spécialisés (exemple : flash, java),</p> <p>2/ les formations "technique relationnelle" : prise de note et compte-rendu, prise de parole en public, réussir ses réunions...</p>	<p>Prise de parole en public</p> <p>Structurer et formaliser une présentation</p> <p>Animer une réunion</p>
Gestion de la relation client	<p>toute action de formation concernant les activités, les méthodes et les outils de la Gestion de la relation client</p> <p>ce domaine concerne :</p> <p>1/ les formations <u>Gestion de la 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",</p> <p>2/ les formations destinées à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- optimiser la qualité des courriers avec les entreprises - participants - retraités,</li> <li>- améliorer la rédaction des mails,</li> <li>- optimiser la relation client au téléphone,</li> <li>- favoriser le rebond sur appel entrant, à améliorer la communication avec les clients difficiles...</li> </ul>	<p>Conduire efficacement un entretien téléphonique</p> <p>Répondre à une réclamation</p> <p>Le service client : défis et atouts</p> <p>Le rebond commercial sur appel entrant</p>
Développement personnel	<p>toute action de formation concernant le Développement personnel et/ou l'apprentissage des langues</p> <p>1/ ce domaine comprend les formations portant des <u>besoins individuels d'optimisation</u> 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...</p> <p>2/ stage de <u>préparation à la retraite</u>.</p>	<p>Gérer son stress</p> <p>Se présenter et valoriser son parcours professionnel</p> <p>S'adapter au bureau sans papier</p> <p>Stage de préparation à la retraite</p>
Environnement professionnel	<p>toute action de formation concernant l'Environnement professionnel</p> <p>1/ ce domaine comprend les <u>journées d'intégration</u> : présentation des métiers du groupe ou jeux de rôle autour des trois grands métiers d'un groupe de protection sociale,</p> <p>2/ Il comprend également les <u>formations liées au paritarisme</u>, à la connaissance des clients, des produits et des métiers de la protection sociale.</p>	<p>Se situer et s'intégrer dans un groupe de protection sociale</p> <p>Le paritarisme de gestion de la protection sociale</p> <p>Régimes de retraite : Sécurité Sociale, Agirc, Arrco</p>
Management	<p>toute action de formation concernant l'animation et l'encadrement d'équipe (concepts, méthode, outils)</p> <p>- ce domaine recouvre les formations en <u>management et coaching opérationnel</u>, tous métiers confondus,</p> <p><b>Attention : il ne concerne pas le management de projet qui est inclus dans le domaine Conseil et pilotage.</b></p>	<p>Techniques de management</p> <p>L'encadrement, un savoir faire, un savoir être</p> <p>Sortir de l'urgence : quelles priorités pour le manager</p> <p>Anticiper les besoins et développer les compétences au sein de son équipe</p>
Conseil et pilotage	<p>relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation du conseil et pilotage</p> <p>1/ ce domaine comprend les formations en <u>Actuariat</u> (dont tarification), <u>Audit</u>, <u>Contrôle de gestion</u>, <u>Organisation</u>, <u>Qualité</u>, <u>RH</u>, <u>Services généraux</u> (Hygiène et Sécurité / logistique), <u>Sécurité informatique et financière</u>, <u>Juridique</u> (y compris législation du travail et de la formation / le recouvrement contentieux),</p> <p>2/ il comprend également les formations "<u>conduite de projets</u>" et "<u>participer à un projet</u>", les formations des <u>métiers MOA</u> (méthode, outils).</p>	<p>Prévoyance et retraite : principes de calculs actuariels</p> <p>Concepts et principes du contrôle de gestion</p> <p>Conduire une mission d'audit</p> <p>Organiser la qualité dans son service</p> <p>Hygiène et Sécurité : droits et devoirs de l'entreprise</p> <p>Législation de la formation professionnelle</p> <p>Les démarches et les procédures du recouvrement à l'amiable</p> <p>Missions et champs d'intervention de la maîtrise d'ouvrage</p>
Finance	<p>relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de la Finance</p> <p>- ce domaine comprend les formations <u>Achats</u>, <u>Comptabilité</u>, <u>Trésorerie</u>, <u>Placement et gestion de patrimoine immobilier</u>.</p>	<p>Prise en main du plan comptable.</p> <p>Interaction de la comptabilité analytique et du contrôle de gestion.</p> <p>Optimisation de sa politique d'achats.</p> <p>Gestion anticipée de sa trésorerie.</p> <p>Gestion immobilière : concepts et outils.</p>



Observatoire des métiers et des qualifications

<http://obsmetiers.rcp-pro.fr/>

