

## 4. Les domaines de formation

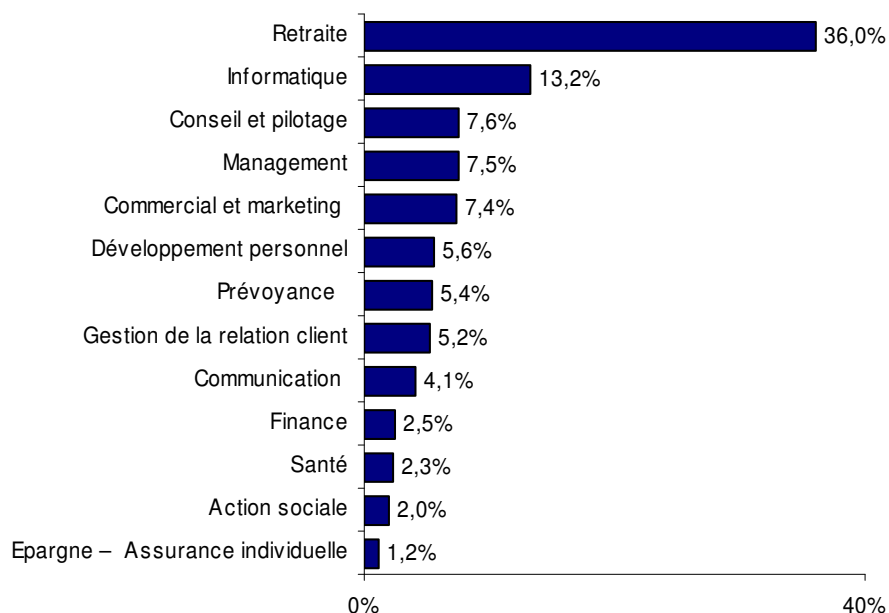
En 2007 :  
35 733 stagiaires

### 4.1 Les stagiaires par domaine de formation

Au total, le nombre de stagiaires (\*) est de 35 733.

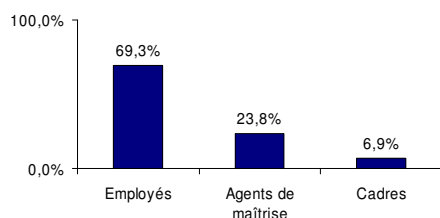
Initialement au nombre de six en 2006, la ventilation des stagiaires s'effectue au travers de treize domaines de formation en 2007.

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

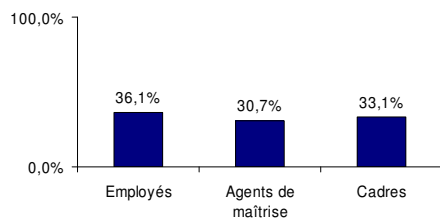


#### Répartition des stagiaires par domaine et par catégorie professionnelle

##### Retraite (36%)



##### Informatique (13,2%)



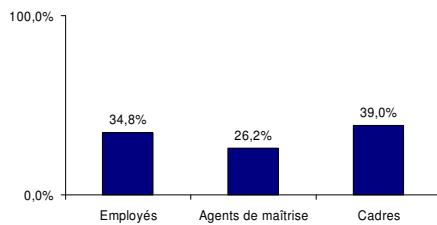
La **Retraite**, concerne 36% des stagiaires de l'année. 69,3% des stagiaires de ce domaine de formation sont des employés, 23,8% des agents de maîtrise et 6,9% des cadres.

Au regard des chantiers actuels d'optimisation des systèmes d'information au sein des groupes de protection sociale, il est légitime de trouver l'**Informatique** en deuxième position avec 13,2% des stagiaires de l'année. Cet effort de formation est sensiblement réparti de façon homogène entre les 3 catégories professionnelles.

(\*) Cf. : lexique page 29

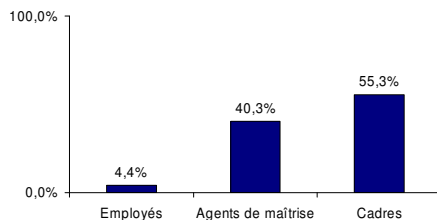
## 4. Les domaines de formation

### Conseil et Pilotage (7,6%)



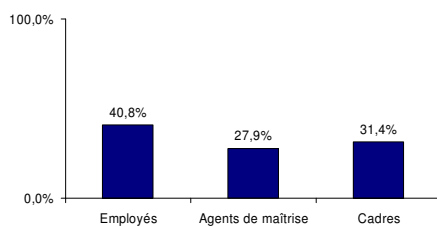
Le **Conseil et Pilotage** représente 7,6% des stagiaires de l'année. Près de 40% d'entre eux sont des cadres, plus d'un tiers sont des employés (34,8%) et plus d'un quart sont des agents de maîtrise (26,2%). Ce domaine couvre une diversité de formation autour des métiers de l'actuariat, de l'audit, de l'organisation-qualité et des ressources humaines.

### Management (7,5%)



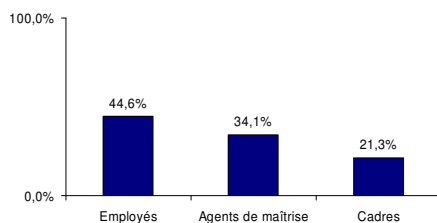
Le **Management** représente 7,5% des stagiaires de l'année. Les cadres représentent 55,3% des stagiaires de ce domaine et les agents de maîtrise 40,3%. Ces actions de formation au management répondent probablement à des besoins d'homogénéisation des pratiques, des outils et des méthodes de management au sein des groupes de protection sociale.

### Commercial et Marketing (7,4%)



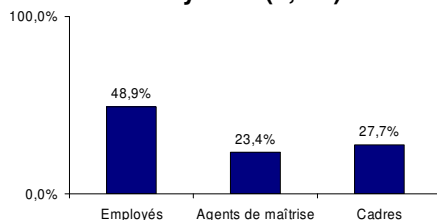
Le **Commercial et Marketing** représente 7,4% des stagiaires de l'année. Les employés représentent 40,8% des stagiaires de ce domaine, les agents de maîtrise, 27,9% et les cadres 31,4%. Cet effort de formation sur ces trois catégories professionnelles semble traduire une volonté de consolider les compétences de l'appui-vente et de l'approche client ainsi que celles de la vente et du management des actions commerciales.

### Développement personnel (5,6%)



Le **Développement personnel** représente 5,6% des stagiaires de l'année. Près de la moitié des stagiaires de ce domaine sont des employés (44,6%), plus d'un tiers des agents de maîtrise (34,1%) et près d'un cinquième des cadres (21,3%). Ces actions de formation répondent à des besoins de compétences en matière d'organisation personnelle, de travail en équipe et de capacité d'adaptation au changement.

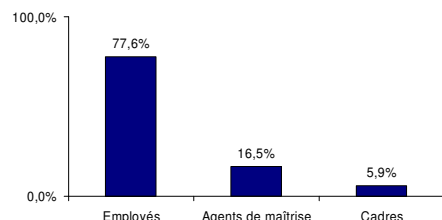
### Prévoyance (5,4%)



La **Prévoyance** concerne 5,4% des stagiaires de l'année. Près de la moitié des stagiaires sont employés (48,9%), les agents de maîtrise et les cadres représentant respectivement 23,4% et 27,7% des stagiaires de ce domaine.

## 4. Les domaines de formation

### Gestion de la relation client (5,2%)



La **Gestion de la relation client** représente 5,2% des stagiaires de l'année. Les actions de formation de ce domaine visent à consolider les compétences de prise en charge et de gestion de la relation client. Elles ont aussi 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 plus des trois quarts des stagiaires (77,6%).

Les domaines de formation **Communication**, **Finance**, **Santé**, **Action sociale** et **Epargne** représentent respectivement 4,1%, 2,5%, 2,3%, 2% et 1,2% des stagiaires de l'année.

Les domaines de formation **Retraite** (36%), **Informatique** (13,2%) et **Assurance de personnes** (7,7%) (\*) sont les champs prioritaires de développement des compétences sur lesquels repose l'effort de formation professionnelle des groupes de protection sociale.

(\*) **Assurance de personnes** : Prévoyance et Santé.

## 4. Les domaines de formation

32,1% des heures de formation dans le domaine Retraite

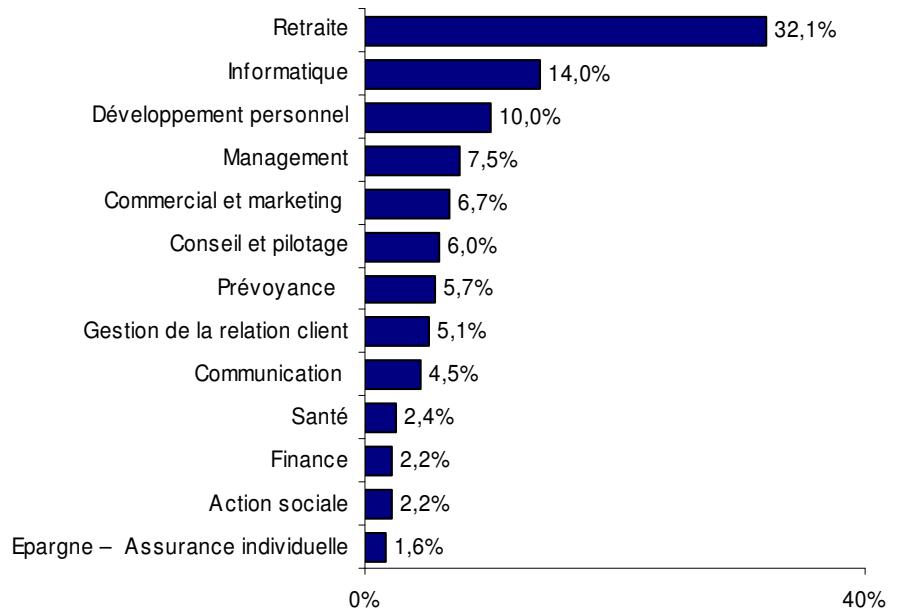
14 % des heures de formation dans le domaine Informatique

8,1% des heures de formation dans le domaine Assurance de personnes (\*)

### 4.2 Les heures de formation par domaine

Le nombre d'heures de formation dispensées au cours de l'année 2007 s'élève à 664 998 heures.

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



En 2007, la Retraite (32,1%), l'Informatique (14%), le Développement personnel (10%) et l'Assurance de personnes (8,1%) sont les quatre principaux domaines de formation en terme de volume horaire.

(\*) Assurance de personnes : Prévoyance et Santé.

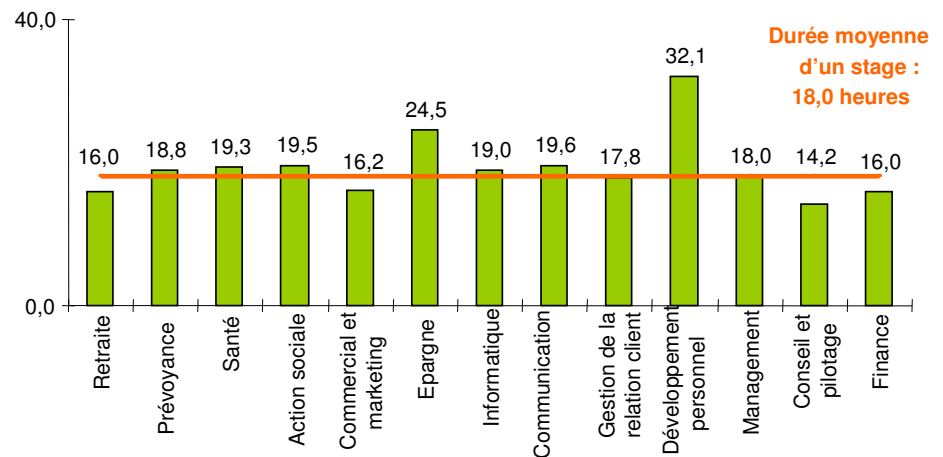
## 4. Les domaines de formation

Durée moyenne d'un stage :  
18 heures

### 4.3 Durée moyenne des stages par domaine

En 2007, la durée moyenne d'un stage (\*) de formation est de 18 heures.

#### Durée moyenne des stages par domaine :



En 2007, les stages de formation Retraite, Commercial et Marketing, Conseil et Pilotage et Finance sont les plus courts.

Par ailleurs les stages de formation en Développement personnel et en Epargne - Assurance individuelle sont les plus longs.

(\*) Cf.: lexique page 29