- Développement des compétences
- Bilan de compétences
- CIF CDI
- VAE
- Stagiaires
- DIF
- Plan de Formation
- Salariés formés
- Adaptation au poste de travail

# Enquête **formation** 2012

Retraite complémentaire et Prévoyance

Protection sociale complémentaire des SALARIÉS
OBSERVATOIRE des métiers et des qualifications

# Table des matières

**Introduction** **page 3**

**Chapitre 1 : Salariés formés** **page 4**

1.1 Données générales

1.2 Analyse des salariés formés par genre

1.3 Analyse des salariés formés par catégorie professionnelle

1.4 Analyse des salariés formés par âge

1.5 Analyse des salariés formés par ancienneté

1.6 Analyse des nouveaux entrants en CDI

2.6 Analyse des salariés formés par famille professionnelle

**Chapitre 2 : Dispositifs de formation** **page 17**

2.1 Plan de formation

2.2 Droit individuel à la formation (DIF)

2.3 Périodes de professionnalisation

2.4 Autres dispositifs

**Chapitre 3 : Domaines de formation** **page 23**

3.1 Salariés formés par domaine de formation

3.2 Heures de formation par domaine

3.3 Durée moyenne des stages par domaine

**Chapitre 4 : Dispensateurs de formation** **page 27**

4.1 Heures de formation par dispensateur

4.2 Heures de formation par domaine et par dispensateur

**Chapitre 5 : Familles professionnelles** **page 30**

**Chapitre 6 : Investissements financiers 2012** **page 38**

**Annexes** **page 39**

Vue synoptique
Notice méthodologique
Panel de l'Enquête Formation 2012
Lexique
Domaines de formation
Nomenclature des métiers

Dans le cadre des enquêtes annuelles menées par la branche, l'Enquête Formation 2012 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 2013.

L'Enquête Formation 2012 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 2012 est constituée de 6 chapitres :

• Le premier chapitre met en lumière la répartition des salariés formés en fonction de leurs caractéristiques : âge, catégorie professionnelle, genre, ancienneté, famille professionnelle…

• Le deuxième chapitre est consacré aux différents dispositifs de formation professionnelle : Plan de formation, DIF, Période de professionnalisation…

• Le troisième chapitre présente la répartition des salariés formés et des heures de formation par domaine de formation,

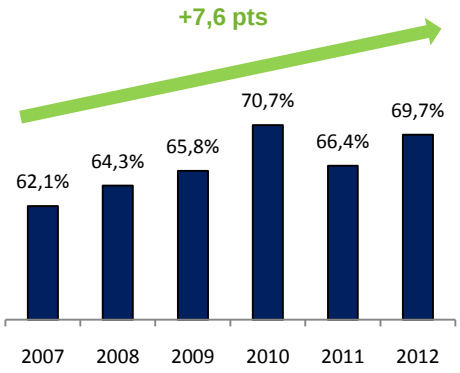
• Le quatrième chapitre est consacré à la répartition des heures de formation par dispensateur de formation,

• Le cinquième chapitre présente des éléments d'analyse par famille professionnelle : genre, catégorie professionnelle, âge, ancienneté et sous famille,

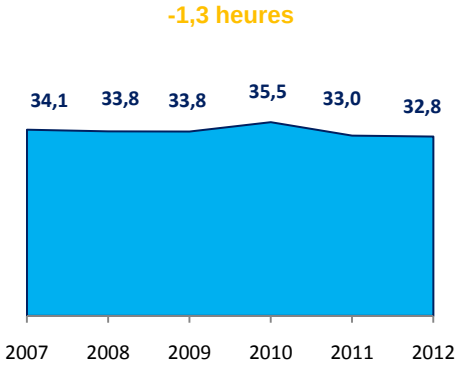
• Le sixième chapitre concerne l'investissement financier en matière de formation professionnelle continue.

**Près de 7 salariés sur 10 ont bénéficié d'une formation en 2012**

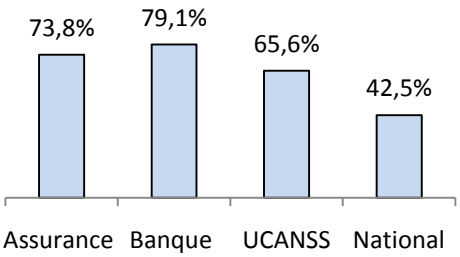
**Evolution 2007 – 2012 du taux d'accès branche**




**Evolution 2007 – 2012 de la durée moyenne de formation branche**




**Taux d'accès interbranche en 2011 (*)**




*(*) Données 2012 non disponibles*

## 1.1 Données générales

Au 31/12/2012, les « structures-employeurs » ayant répondu à l'Enquête Formation représentent un effectif de 32 244 salariés tous types de contrats de travail confondus, soit 99% des salariés de la branche. Au cours de l'année, 22 464 salariés ont participé à une ou plusieurs actions de formation, soit une augmentation du nombre de salariés formés de +5,4% par rapport à 2011 et une progression tendancielle de +15,3% comparativement à 2007.

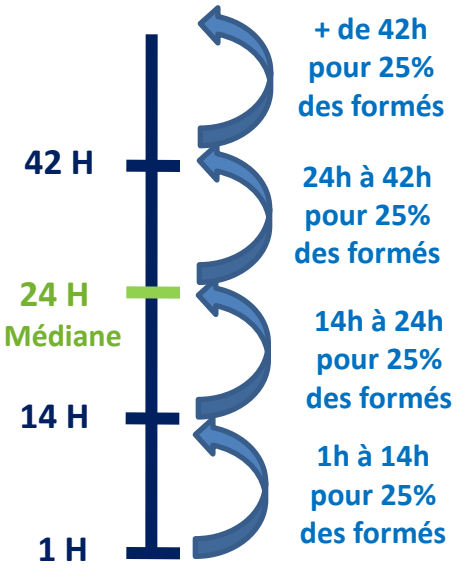
En 2012, le taux d'accès à la formation s'élève à 69,7%, soit une augmentation de +3,3 points par rapport à 2011 et une progression tendancielle de +7,6 points par rapport à 2007.

Le nombre d'heures de formation effectuées est de 737 841 heures (Plan + DIF), soit une augmentation de +4,9% par rapport à 2011 et une progression tendancielle de +11% par rapport à 2007.

| | | 2007 | 2009 | 2011 | 2012 | Evo 11-12 | Evo 07-12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Effectifs | | 31 385 | 31 662 | 32 117 | 32 244 | 0,4% | 2,7% |
| Salariés formés | | 19 482 | 20 844 | 21 311 | 22 464 | 5,4% | 15,3% |
| Nombre d'heures de formation (Plan + DIF) | | 664 998 | 703 867 | 703 660 | 737 841 | 4,9% | 11,0% |
| Durée moyenne de formation | | 34,1 | 33,8 | 33,0 | 32,8 | -0,5% | -3,8% |
| **Taux d'accès à la formation** | | **62,1%** | **65,8%** | **66,4%** | **69,7%** | +3,3 pts | +7,6 pts |
| Hommes | | 62,4% | 67,7% | 66,5% | 69,8% | +3,3 pts | +7,4 pts |
| Femmes | | 61,7% | 65,1% | 66,3% | 69,6% | +3,3 pts | +7,9 pts |
| Employés | | 61,0% | 64,0% | 66,4% | 69,4% | +3,0 pts | +8,4 pts |
| Agents de maîtrise | | 63,3% | 66,6% | 66,6% | 70,6% | +4,0 pts | +7,3 pts |
| Cadres | | 63,1% | 68,4% | 66,0% | 69,2% | +3,2 pts | +6,1 pts |
| Moins de 30 ans | | 65,7% | 67,9% | 65,6% | 66,6% | +1,0 pt | +0,9 pt |
| 30/44 ans | | 65,7% | 70,4% | 70,4% | 73,3% | +2,9 pts | +7,6 pts |
| 45 ans et plus | | 55,0% | 60,7% | 62,5% | 66,8% | +4,3 pts | +11,8 pts |
| Action Sociale (*) | | | 55,0% | 60,8% | 65,0% | +4,2 pts | +10,0 pts |
| Conseil et Pilotage (*) | | | 65,8% | 66,0% | 68,1% | +2,1 pts | +2,3 pts |
| Développement (*) | | | 76,5% | 76,4% | 77,9% | +1,5 pts | +1,4 pts |
| Finance (*) | | | 54,5% | 48,6% | 54,5% | +5,9 pts | = 0,0 pt |
| Gestion (*) | | | 64,1% | 66,7% | 70,0% | +3,3 pts | +5,9 pts |
| Support (*) | | | 47,9% | 49,4% | 53,4% | +4,0 pts | +5,5 pts |
| Systèmes d'information (*) | | | 73,3% | 61,6% | 71,0% | +9,4 pts | -2,3 pts |
| Management (*) | | | 76,5% | 76,9% | 78,7% | +1,8 pts | +2,2 pts |
| Plan de formation | Effectifs | 19 180 | 20 630 | 21 054 | 22 277 | 5,8% | 16,1% |
| | Nombre d'heures de formation | 652 368 | 679 997 | 683 840 | 718 147 | 5,0% | 10,1% |
| | Durée moyenne | 34,0 | 33,0 | 32,5 | 32,2 | -0,7% | -5,2% |
| | Catégorie 1 | 91,0% | 90,5% | 88,3% | 84,7% | -3,6 pts | -6,3 pts |
| | Catégorie 2 | 9,0% | 9,5% | 11,7% | 15,3% | +3,6 pts | +6,3 pts |
| DIF | Effectifs | 275 | 712 | 566 | 702 | 24,0% | 155,3% |
| | Nombre d'heures de formation | 7 368 | 23 870 | 19 820 | 19 694 | -0,6% | 167,3% |
| | Durée moyenne | 26,8 | 33,5 | 35,0 | 28,1 | -19,9% | 4,7% |
| Période de pro | Effectifs | 281 | 397 | 361 | 559 | 54,8% | 98,9% |
| | Nombre d'heures de formation | 20 490 | 25 880 | 23 929 | 31 159 | 30,2% | 52,1% |
| | Durée moyenne | 72,9 | 65,2 | 66,3 | 55,7 | -15,9% | -23,6% |
| Taux de participation financière | | 4,51% | 4,66% | 4,56% | 4,77% | +0,21 pt | +0,26 pt |

*(*) Mise à jour du lien emplois-métiers (LEM) 2009 -2012*

**Heures de formation : analyse par quartile**




Entrés depuis 2010 dans une gestion de l'emploi plus structurelle (cf. Profil de branche 2013), les groupes paritaires de protection sociale marquent également au travers de l'effort important de formation réalisé depuis cette période leur volonté d'associer plus étroitement le renforcement de la professionnalisation et l'accompagnement de la mobilité interne.

La recherche d'efficience des organisations, l'amélioration de la productivité et de la qualité du service, l'optimisation du contrôle, la gestion des risques et la maîtrise des coûts sont autant de champs sur lesquels il est crucial pour les GPS de consolider les compétences des collaborateurs et de développer de nouvelles expertises.

L'usage renforcé de systèmes d'information intégrés (UR, CRM/GRC…) des TIC, et de nouveaux applicatifs spécifiques à certains métiers conduit également les GPS, via la formation, à veiller attentivement à leur prise en main réussie par les collaborateurs.

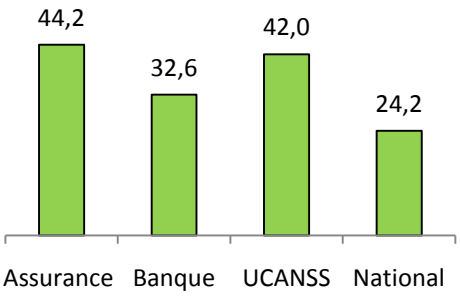
La montée de l'exigence du client, la diversification des offres de produits et de services et la concurrence vive poussent les GPS à poursuivre l'important effort de développement des savoir-faire relationnels et communicationnels de leurs collaborateurs, notamment pour ceux en charge de la relation et du conseil au client.

Les GPS réalisent également un effort important de développement des compétences managériales, tant dans leur dimension de pilotage et de suivi des activités que dans leur dimension d'animation d'équipe et de développement des ressources humaines.

Le maintien à niveau et l'actualisation des connaissances réglementaires et juridiques continue d'être un axe fort de formation notamment au regard de l'évolution quasi continuent des textes de loi et des réglementations nationales et européennes.

En croissance depuis quelques années, l'investissement formation réalisé par les GPS s'accompagne également d'une évolution des modes et des méthodes de dispensation de la formation professionnelle.

**Durée moyenne interbranche en 2011 (*)**




Plusieurs axes et finalités semblent privilégiés et recherchés :

+ la combinaison de plusieurs dispositifs de formation (ex : plan de formation + période de professionnalisation ou plan de formation + DIF…) ou le panachage entre des séances de formation en présentiel et en e-learning dans un souci d'optimisation des coûts,

+ la poursuite du développement de parcours de formation (collectifs ou individuels) appelés « parcours métiers » visant à apporter une réponse globale aux besoins de connaissances et de savoir-faire liés à l'évolution de l'environnement et de l'activité du métier exercé. Véritables dispositifs de professionnalisation et de mobilité interne, ces « parcours métiers » accompagnent le collaborateur à la prise en main de ses nouvelles activités.

+ la formation de référents qui démultiplient la formation au sein des équipes et adaptent le contenu pédagogique aux besoins spécifiques des collaborateurs,

+ des durées moyennes de stage plus courtes,

+ la consolidation des certifications professionnelles requises pour l'exercice et la pratique de certains métiers : Audit, Actuariat, Contrôle, Finance, Souscription,

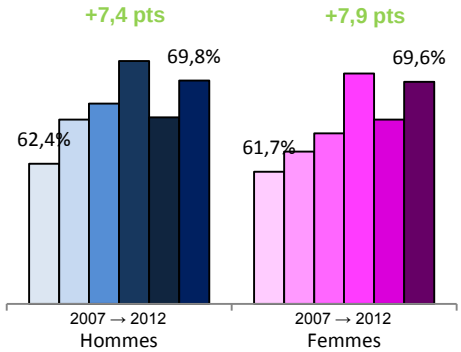
+ la mise en œuvre des accords de branche et/ou d'entreprise (Seniors, Handicap, GPEC…) qui encourage les GPS à être plus vigilants sur l'accès à la formation des collaborateurs concernés.

## 1.2 Analyse des salariés formés par genre

**Répartition des salariés formés par genre**

| | Population salariés formés | Population Panel | Taux d'accès | Durée moyenne |
|---|---|---|---|---|
| Hommes | 28,2% | 28,1% | 69,8% | 33,6 |
| Femmes | 71,8% | 71,9% | 69,6% | 32,6 |

**Evolution 2007 – 2012 du taux d'accès par genre**



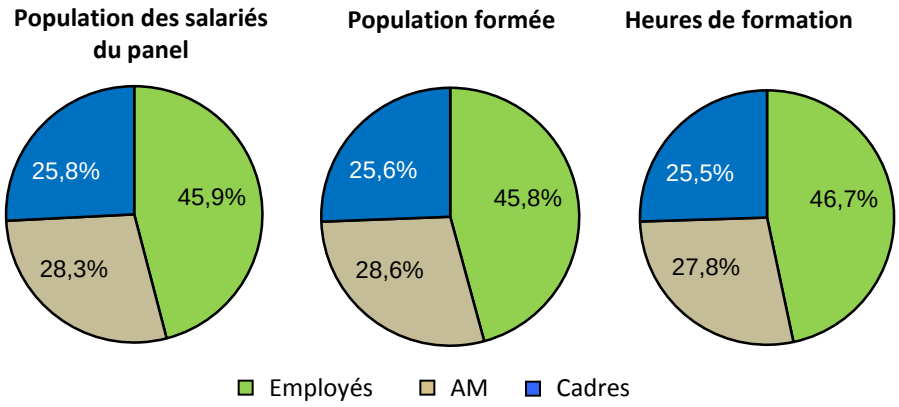

Les taux d'accès à la formation des hommes et des femmes sont quasi-similaires avec respectivement 69,8% et 69,6%.

La durée moyenne de formation des hommes s'élève à 33,6 heures et est en diminution entre 2011 et 2012. A l'inverse, la durée moyenne de la formation des femmes est restée relativement stable sur la même période, à hauteur de 32,6 heures.

*(*) Données 2012 non disponibles*

## 1.3 Analyse des salariés formés par catégorie professionnelle

### Répartition par catégorie professionnelle



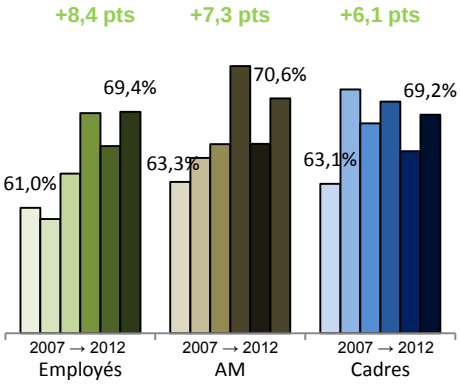

Avec un taux d'accès à la formation de 69,4% en 2012, les **employés** représentent 45,8% des salariés formés. Cette part est similaire à leur poids au sein des salariés de la branche. Leur taux d'accès connaît une croissance de 8,4 points sur la période 2007-2012.

En augmentation de 7,3 points depuis 2007, le taux d'accès des **agents de maîtrise** s'élève à 70,6%. Il s'agit de la catégorie professionnelle dont le taux d'accès est le plus important. Leur part dans la population formée (28,6%) est très légèrement supérieure à la part qu'ils occupent dans la branche (28,3%). Cependant, la durée moyenne de formation de cette catégorie professionnelle (31,9 heures) est légèrement inférieure à celles des employés et des cadres.

Les cadres présentent un taux d'accès de 69,2%, ce qui correspond à une hausse de 6,1 points sur la période 2007-2012. Ils représentent 25,6% des salariés formés et totalisent 25,5% des heures de formation.

Depuis 2007, chaque catégorie professionnelle connaît une hausse de son taux d'accès à la formation. En 2012, leurs taux d'accès sont proches, ce qui confirme la volonté des GPS d'accompagner tous leurs salariés dans les transformations profondes que connaît l'entreprise et son secteur.

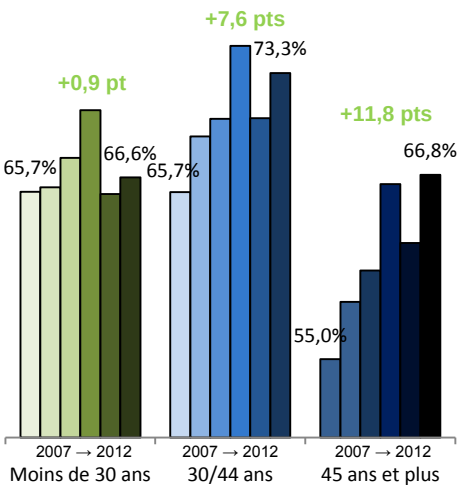
**Evolution 2007 – 2012 du taux d'accès par catégorie professionnelle**




### Durée de formation par catégorie professionnelle en 2012

| | Nombre d'heures | Durée moyenne (heures) | Durée moyenne (jours) |
|---|---|---|---|
| Employés | 344 343 | 33,5 | 4,8 |
| AM | 205 376 | 31,9 | 4,6 |
| Cadres | 188 122 | 32,7 | 4,7 |

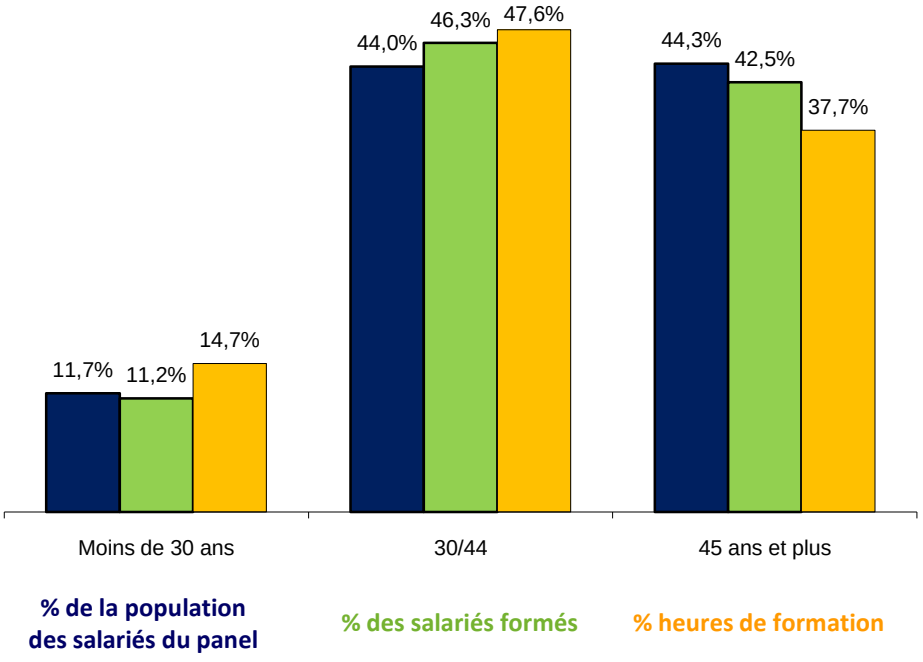
**Evolution 2007 – 2012**
**du taux d'accès par âge**




## 1.4 Analyse des salariés formés par âge

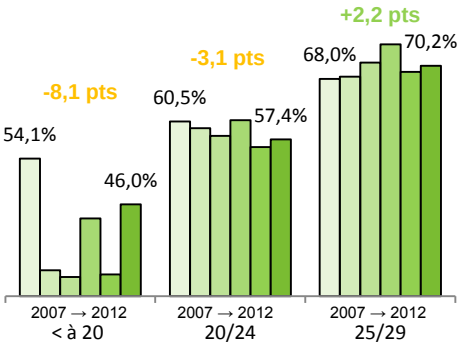
Entre 2007 et 2012, toutes classes d'âge confondues, le taux d'accès à la formation est en progression.

**Répartition des salariés formés et des heures de formation par classe d'âge en 2012**




### 1.4.1 Les moins de 30 ans :

**Taux d'accès 2007-2012**
**des moins de 30 ans**




**Taux d'accès branche 2012 : 69,7%**
**Taux d'accès des moins de 30 ans 2012 : 66,6%**

Les **moins de 30 ans** représentent 11,2% des salariés formés et 14,7% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 66,6%, en augmentation de 0,9 point par rapport à 2007.

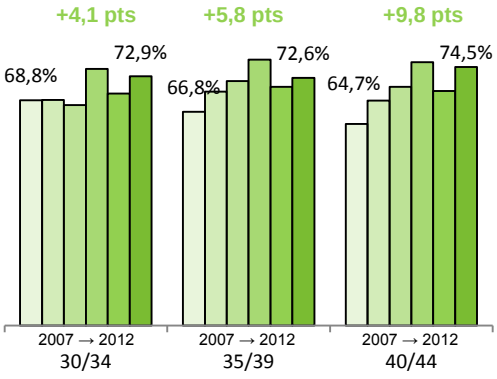
Au sein de cette classe d'âge, les salariés de moins de 25 ans présentent un taux d'accès inférieur au niveau moyen de la branche. Leur taux d'accès est à mettre en relation avec la nature des contrats de travail de cette tranche d'âge. En effet, elle représente près d'un quart des effectifs en CDD et 85,1% des alternants(*).

A l'inverse, les salariés âgés de 25 à 29 ans présentent un taux d'accès à la formation professionnelle légèrement plus élevé que la moyenne de la branche. Il est à noter que près d'un quart des recrutements en CDI de l'année 2012 ont été réalisés au sein de cette tranche d'âge.

Même si leur taux d'accès à la formation est le moins élevé par rapport aux autres classes d'âge, les salariés âgés de moins de 30 ans bénéficient généralement de formations plus longues avec une durée moyenne de 42,9 heures contre 32,8 heures pour la branche.

*(*) Source Profil de branche 2013 : données 2012*

**Taux d'accès 2007-2012 des 30/44 ans**




**Taux d'accès branche 2012 : 69,7%**
**Taux d'accès des 30/44 ans 2012 : 73,3%**

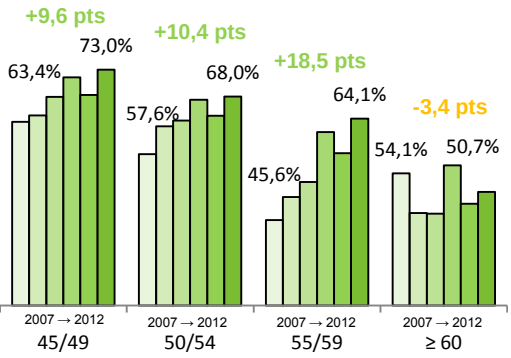
### 1.4.2 Les 30/44 ans :

Avec un taux d'accès à la formation de 73,3%, les salariés âgés de **30/44 ans** présentent le taux d'accès le plus élevé de la branche. Il est en progression de 7,6 points entre 2007 et 2012. Cette classe d'âge représente 46,3% des salariés formés et 47,6% des heures de formation.

Outre le poids de cette tranche d'âge dans les entrées en 2012(*) (45,7%), son taux d'accès à la formation peut, notamment, s'expliquer par le besoin de consolider des compétences existantes en milieu de carrière, la nécessité de prendre en main de nouveaux applicatifs et outils et de se doter de nouvelles compétences aujourd'hui attendues dans l'exercice du métier.

### 1.4.3 Les 45 ans et plus :

**Taux d'accès 2007-2012 des 45 ans et plus**




**Taux d'accès branche 2012 : 69,7%**
**Taux d'accès des 45 ans et plus 2012 : 66,8%**

Les **45 ans et plus** ont un taux d'accès à la formation de 66,8%. Il s'agit de la classe d'âge qui présente la plus forte progression de son taux d'accès depuis 2007 (+11,8 points).

Les 45/49 ans connaissent une hausse de leur taux d'accès de 9,6 points, les 50/54 ans de 10,4 points et les 55/59 ans de 18,5 points. Force est de constater que les accords seniors permettent d'améliorer l'accès des seniors à la formation professionnelle. Parallèlement, l'allongement de la durée de la vie active associé à un environnement professionnel en mouvement continu incitent les GPS à faire preuve de vigilance sur l'état du portefeuille de compétences de leurs collaborateurs.

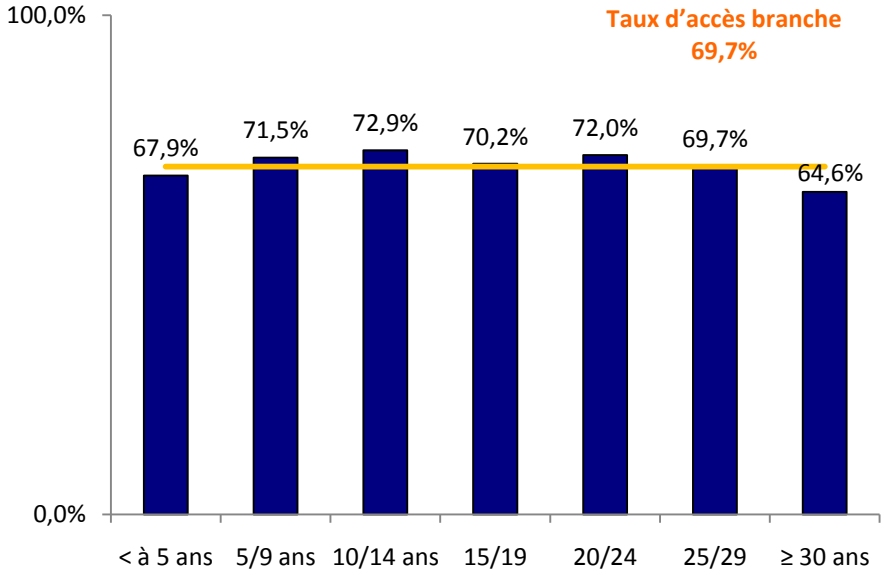
En 2012, un salarié âgé de 60 ans et plus sur deux a participé à une action de formation. Le taux d'accès des 60 ans et plus est le moins élevé au sein de la branche et diminue de 3,4 points depuis 2007.

*(*) Source Profil de branche 2013 : données 2012*

## 1.5 Analyse des salariés formés par ancienneté

L'ancienneté moyenne (*) des salariés formés est de 13,5 ans et est très similaire à l'ancienneté moyenne de la branche (13,7 ans) (*).

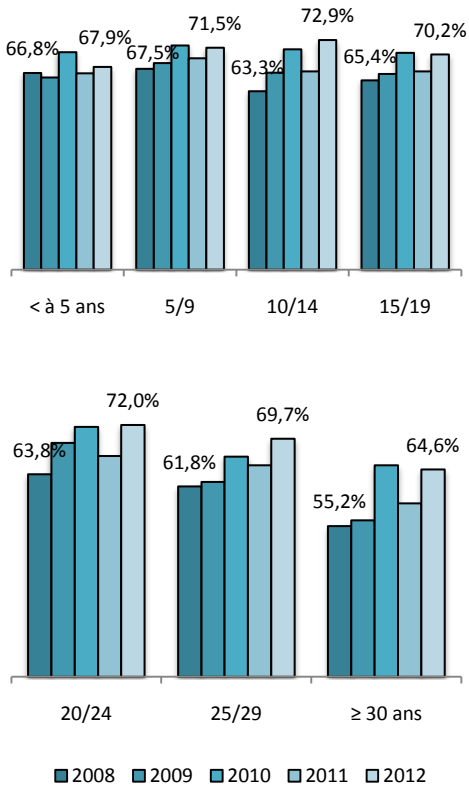
**Taux d'accès 2012 par classe d'ancienneté**




Une fois encore, les extrêmes (salariés les moins anciens et les plus anciens) sont les catégories dont les taux d'accès sont les moins élevés. A l'exception de ces deux classes d'ancienneté, le taux d'accès à la formation est égal ou supérieur au taux d'accès de la branche (69,7%) toutes classes d'ancienneté confondues.

Il est à noter, à nouveau, que l'effort de formation réalisé par les GPS se répartit de manière quasi-homogène sur l'ensemble des classes d'ancienneté.

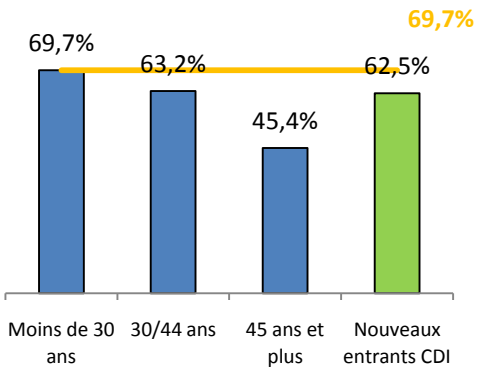
**Evolution 2008 – 2012 du taux d'accès par classe d'ancienneté (**)**



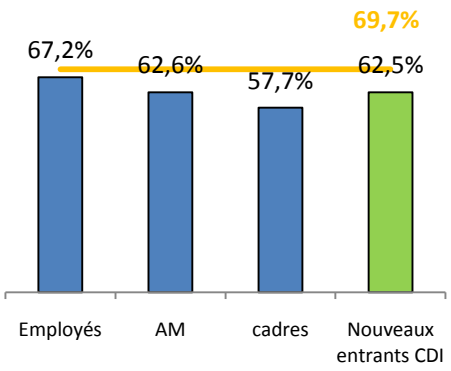

*(*) Ancienneté moyenne calculée à partir de la date de recrutement*

*(**) Données non disponibles en 2007*

**Taux d'accès des nouveaux entrants en CDI par classe d'âge**



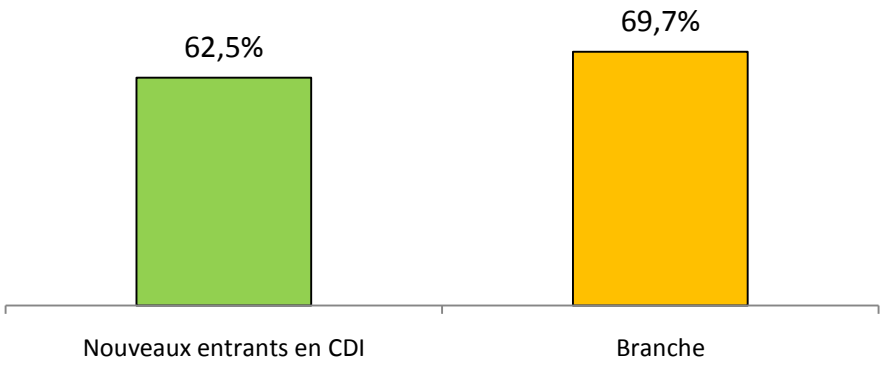

**Taux d'accès des nouveaux entrants en CDI par catégorie professionnelle**




## 1.6 Analyse des nouveaux entrants en CDI

Les nouveaux entrants en CDI sont définis par une ancienneté recrutement de moins de 18 mois. Il s'agit donc des salariés dont la date de début de contrat est postérieure à juin 2011.

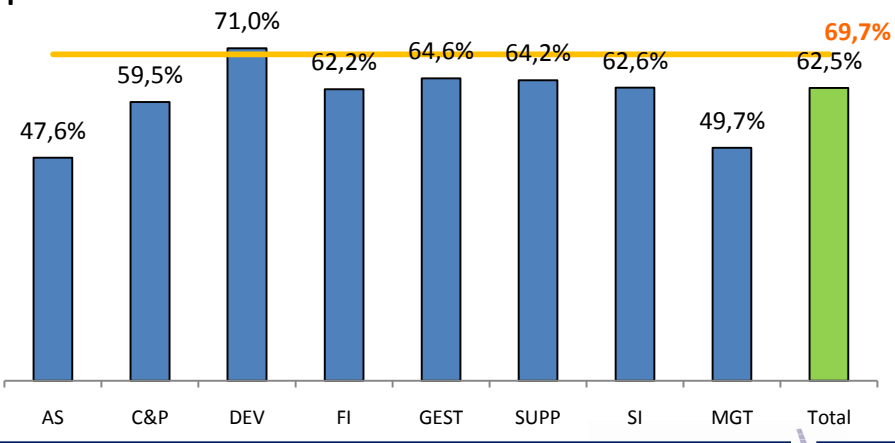
**Taux d'accès des nouveaux entrants en CDI**




Les nouveaux entrants en CDI ont un taux d'accès relativement proche de celui de l'ensemble des salariés de la branche. Ils présentent une durée moyenne de formation de 43,8 heures contre 32,8 heures au général. Cet effort de formation pour accueillir les nouveaux entrants s'inscrit souvent dans un « parcours d'intégration » comprenant la découverte de la protection sociale, du paritarisme, de la stratégie, de produits/prestations/services du groupe, de la prise en main des outils…

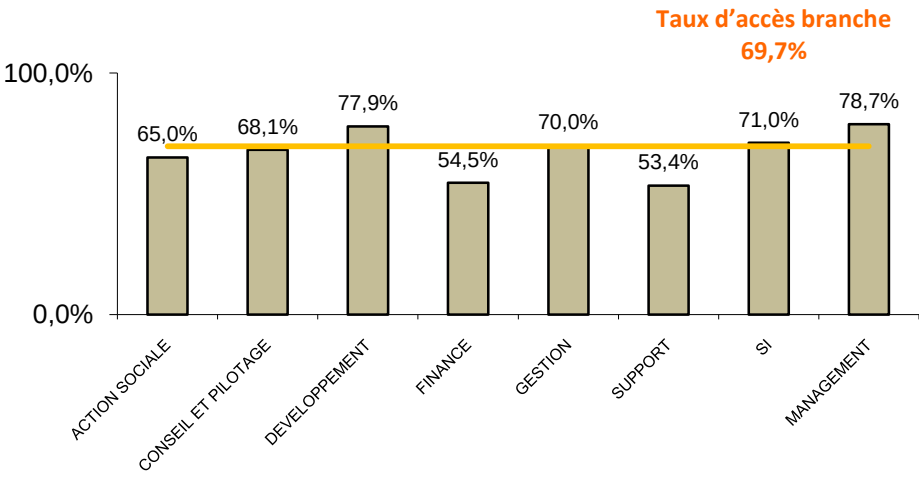
Selon le métier exercé, l'effort de formation à réaliser varie en fonction des spécificités de l'environnement professionnel. Par exemple, compte-tenu de leurs particularités, les nouveaux entrants dans les familles professionnelles Développement et Gestion ont des taux d'accès relativement élevés.

**Taux d'accès des nouveaux entrants en CDI par famille professionnelle**



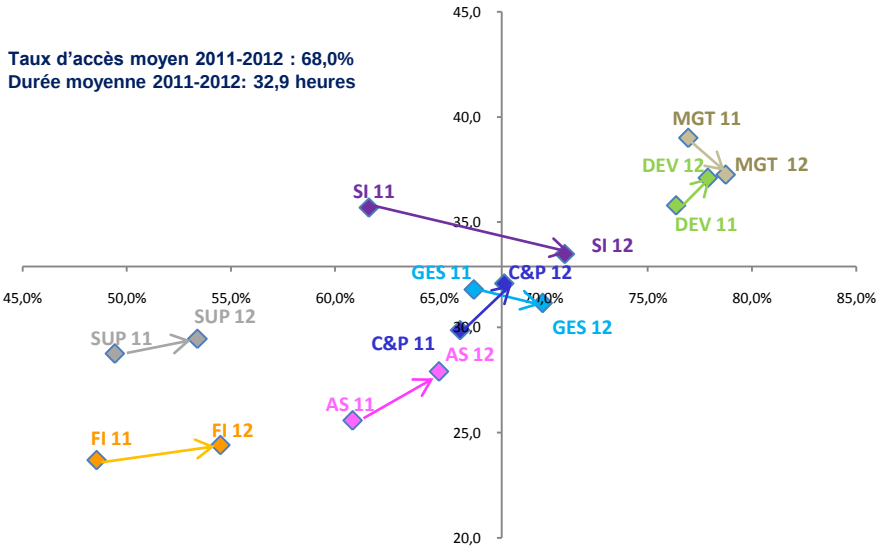
## 1.7 Analyse des salariés formés par famille professionnelle

### Taux d'accès par famille professionnelle




En 2012, les familles Management, Développement et Systèmes d'information connaissent les plus forts taux d'accès (*).

### Evolution 2011 - 2012 du taux d'accès et de la durée moyenne par famille professionnelle

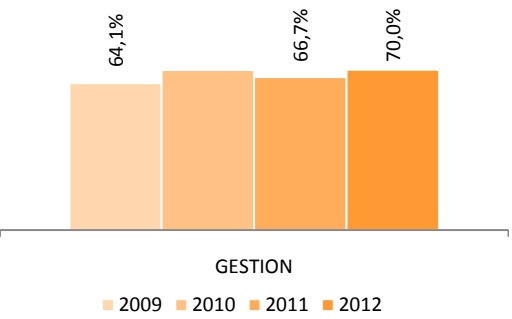



| | |
|---|---|
| ACTION SOCIALE | AS |
| CONSEIL ET PILOTAGE | C&P |
| DEVELOPPEMENT | DEV |
| FINANCE | FI |
| GESTION | GES |
| SUPPORT | SUP |
| SI | SI |
| MANAGEMENT | MGT |

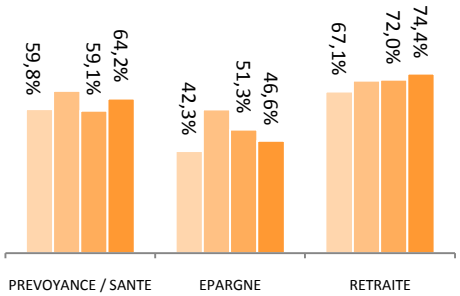
*(*) En 2013, la correspondance entre les emplois Avenant n°9 (emploi A9) des GPS et les métiers du Répertoire des métiers, autrement appelée lien emplois-métiers (LEM) a été actualisée avec l'aide des GPS. Suite à cette actualisation, l'analyse des données par métier, sous-famille et famille professionnelle porte sur la période 2009-2012, 2009 étant la première année durant laquelle les emplois Avenant n°9 ont été mis en place.*

# 1. Salariés formés

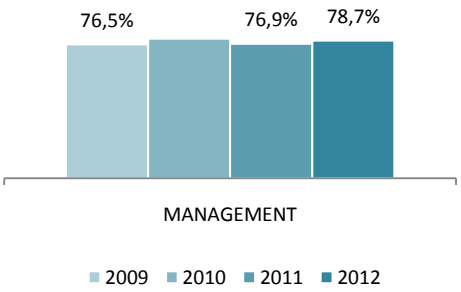
**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**



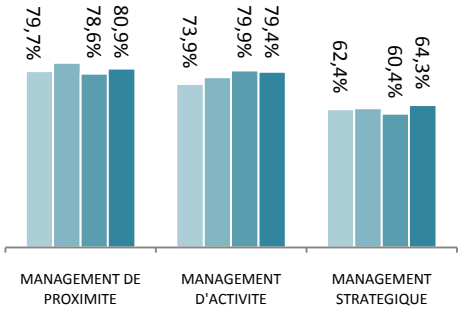

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**




**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**




**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**




Les salariés de la famille **Gestion** représentent 39,6% des salariés formés et 37,5% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 70%, en progression de +5,9 points par rapport à 2009.

Cet effort de formation toujours soutenu pour les salariés de cette famille s'articule autour de parcours de formation « métiers » tant en Retraite Complémentaire qu'en Prévoyance/Santé :

- Pour les salariés de la Retraite Complémentaire, le taux d'accès à la formation est de 74,4%, en augmentation de 7,3 points depuis 2009. L'effort de formation est principalement orienté autour de la poursuite du déploiement de l'Usine Retraite et de ses différents applicatifs. Par ailleurs, relation client, gestion des risques, contrôle interne, qualité et consolidation des connaissances réglementaires sont aussi des axes de formation privilégiés cette année au sein de cette sous-famille professionnelle.

- Le taux d'accès de la sous-famille Prévoyance/Santé est de 64,2%, en augmentation de 4,4 points depuis 2009. Gestion de la relation client, connaissance des produits et services en matière d'assurance de personnes, entrée en fiscalité des institutions de prévoyance et gestion des risques sont les principales thématiques de formation ciblées cette année pour accompagner les collaborateurs dans leur mission de gestion de contrats (collectifs/individuels) et de gestion des prestations Prévoyance/Santé.

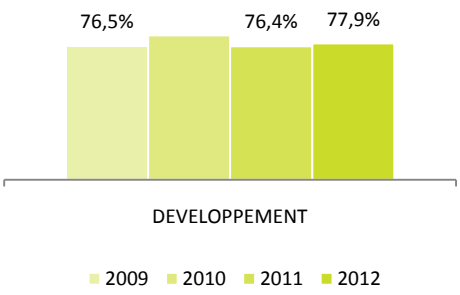
Les salariés de la famille **Management** représentent 16,8% des salariés formés et 19,1% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 78,7%, en progression de +2,2 points par rapport à 2009.

La volonté des GPS de développer une culture du management « Groupe » se décline depuis plusieurs années sous forme de « parcours métiers », du Manager stratégique au Manager de proximité. Cette politique se traduit par des taux d'accès à la formation de 80,9% pour les managers de proximité et de 79,4% pour les managers d'activité.

Outre les formations en lien directe avec la dimension d'animation et d'encadrement d'équipe, ces parcours de formation donnent aussi l'occasion aux managers de consolider et d'acquérir des compétences autour du pilotage et suivi des activités, d'élaboration et de suivi de budget et d'analyse et de suivi de la productivité. Des sujets plus transverses tels que la gestion des risques psycho-sociaux, la diversité ou encore les évolutions réglementaires du secteur sont également abordés.

# 1. Salariés formés

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**



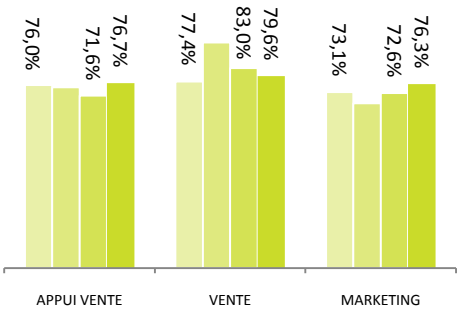

Les salariés de la famille **Développement** représentent 13,9% des salariés formés et 15,7% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 77,9%, en progression de +1,4 points par rapport à 2009.

L'effort de formation au sein de cette famille se caractérise par la poursuite du développement de parcours de formation dédiés aux métiers de Commercial Entreprises (grands comptes, PME, TPE) et de Commercial Particuliers (Particuliers, TNS). Ces parcours s'appuient sur un socle de formations portant sur la connaissance des produits, prestations et services de l'entreprise (diversification de l'offre), les nouvelles dispositions réglementaires (ANI, Solvabilité 2, lutte anti-blanchiment…) ainsi que les techniques de négociation.

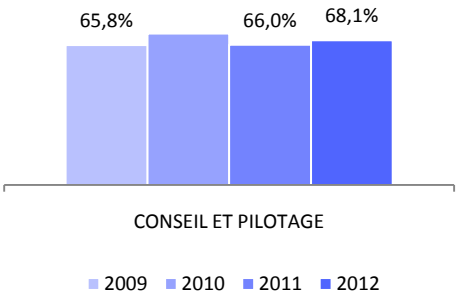
L'effort de formation vers les Assistants commerciaux se poursuit en vue de les accompagner à prendre en charge la prise de rendez-vous et la prospection commerciale.

Stratégie « multicanal », réseaux sociaux, vente en mobilité (smartphone), souscription en ligne et bases de données clients sont autant de thématiques actuelles de formation des collaborateurs du marketing en vue d'accompagner et de nourrir leur réflexion au développement du e-marketing.

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**



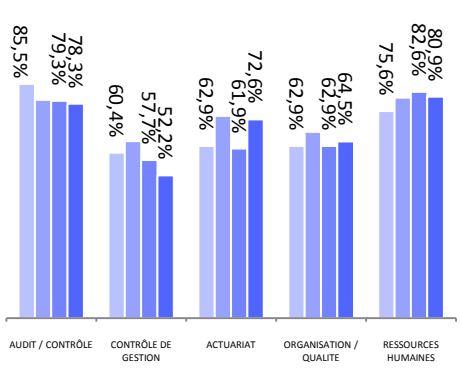

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**




Les salariés de la famille **Conseil et Pilotage** représentent 9,6% des salariés formés et 9,4% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 68,1%, en progression de +2,3 points par rapport à 2009.

La sous-famille Audit/Contrôle a un taux d'accès de 78,3%, l'Actuariat de 72,6%, l'Organisation/Qualité de 64,5% et le Contrôle de Gestion de 52,2%. Pour ces sous-familles, l'effort de formation 2012 s'est concentré à la fois sur des formations à la maîtrise des risques, aux évolutions réglementaires, à la conduite de projets et aux démarches qualité et de contrôle interne. Par ailleurs certains métiers de l'Actuariat, de l'Audit/Contrôle ou de l'Organisation/Qualité nécessitent une certification.

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**

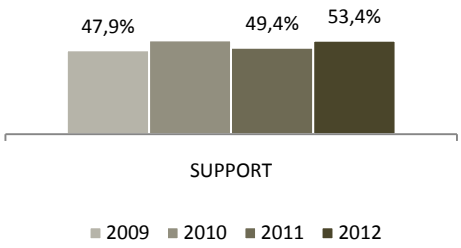



Cet effort de formation s'est également caractérisé, pour le métier de Contrôleur de gestion, par des actions de formation autour de l'acquisition de nouveaux outils, de formalisation de nouveaux tableaux de bord et de définition d'indicateurs analytiques.

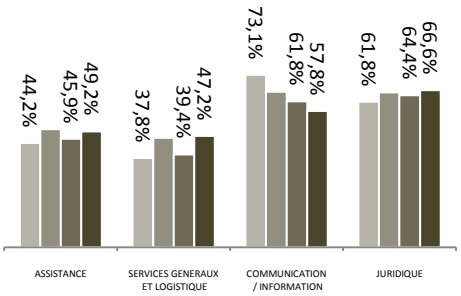
La sous-famille Ressources Humaines a un taux d'accès de 80,9% en progression de 5,3 points depuis 2009. L'investissement formation réalisé s'est essentiellement concrétisé par des actions de professionnalisation : SIRH, gestion des compétences et sécurisation de l'emploi. Des actions de formation ont été également réalisées sur la gestion des risques psycho-sociaux, la diversité et d'accompagnement « conseils RH » auprès du manager.

# 1. Salariés formés

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**



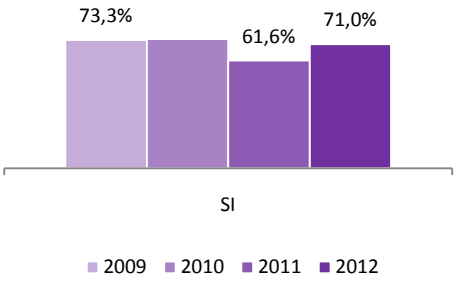

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**



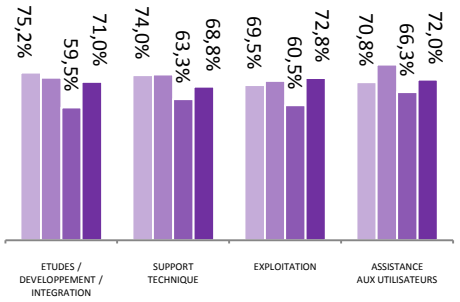

Les salariés de la famille **Support** représentent 8,5% des salariés formés et 7,7% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 53,4%, en progression de +5,5 points par rapport à 2009.

L'effort de formation réalisé se concrétise notamment par la volonté des GPS de poursuivre la professionnalisation des métiers des Services Généraux en matière de prévention/sécurité des bâtiments, de qualité de service et de maîtrise des coûts. Pour les métiers de la Communication, il s'agit principalement d'actions de formation sur l'évolution des modes de communication associés aux NTIC. L'effort de formation consacré aux métiers du Juridique se concentre essentiellement sur les évolutions législatives et réglementaires.

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**




**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**

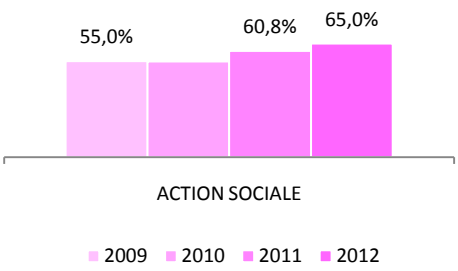



Les salariés de la famille **Systèmes d'Information** représentent 6,2% des salariés formés et 6,3% des heures de formation dispensées. Le taux d'accès de la famille Systèmes d'Information est de 71% en diminution de -2,3 points entre 2009 et 2012.

Si l'année 2011 a été caractérisée par une baisse du taux d'accès à la formation de la famille Systèmes d'Information - variation à mettre en relation avec la mise en œuvre des nouveaux GIE informatiques - l'année 2012 est plus conforme avec un taux d'accès de 71% pour cette famille professionnelle.

Les salariés de la famille Systèmes d'Information participent notamment à des formations techniques (JCL, AX-UNIX, Java, DB2…) et également des formations en matière de pilotage opérationnel de la sous-traitance et dans le cadre de l'obtention de certifications ITIL et ISO 20 000.

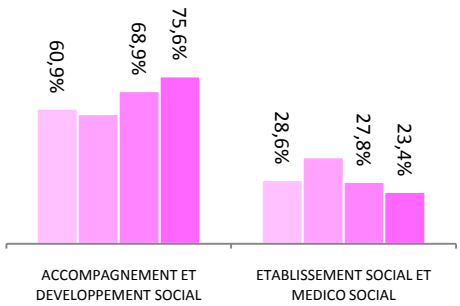
**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**



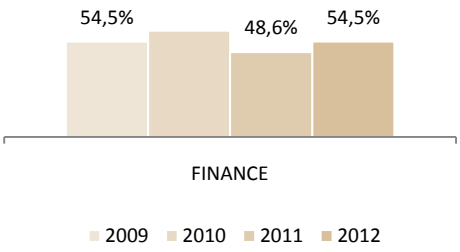

Les salariés de la famille **Action Sociale** représentent 2,9% des salariés formés et 2,4% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 65%, en augmentation de +10 points par rapport à 2009.

Cette augmentation du taux d'accès de l'Action Sociale met en lumière la volonté des GPS de répondre à de nouveaux besoins de professionnalisation liés aux évolutions légales concernant les établissements sociaux et médico-sociaux, aux besoins de consolidation des compétences en matière de gestion de projets, au développement de la qualité de service, à la maîtrise des coûts et à l'optimisation des réseaux et de l'animation partenariale.

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**



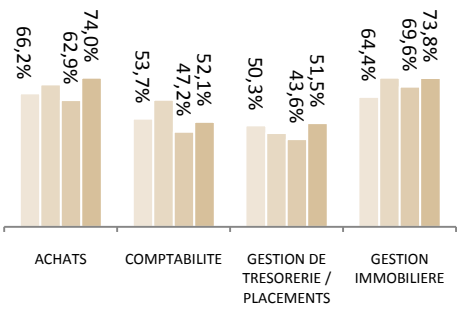

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès**




Les salariés de la famille **Finance** représentent 2,4% des salariés formés et 1,8% des heures de formation dispensées. Leur taux d'accès à la formation est de 54,5%.

L'effort de formation 2012 pour cette famille professionnelle s'est articulé autour de plusieurs axes : lutte anti-blanchiment, Solvabilité 2, entrée en fiscalité des institutions de prévoyance, comptabilité analytique/contrôle de gestion pour les métiers de la comptabilité, appels d'offre européens et méthodes d'achats responsables et durables pour les acheteurs.

**Evolution 2009 – 2012 du taux d'accès par sous famille professionnelle**



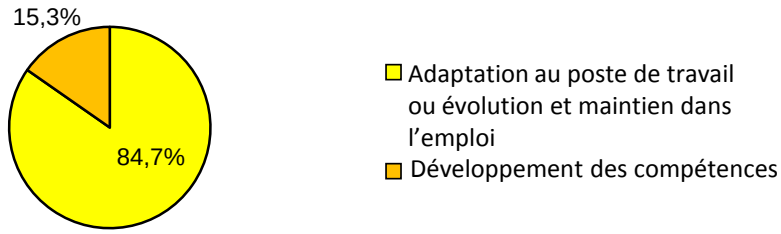
## 2.1 Plan de formation

En 2012, le volume horaire du plan de formation est de 718 147 heures.

Au delà de l'augmentation de +5% du nombre d'heures de formation entre 2011 et 2012, le nombre d'heures de formation est en progression de +10,1% entre 2007 et 2012.

*(*) En 2010, conformément aux nouvelles modalités de la déclaration fiscale 2483, la catégorie 1 « adaptation au poste de travail » et la catégorie 2 « évolution et maintien dans l'emploi » ont été regroupées pour constituer la catégorie 1* « adaptation au poste de travail ou évolution et maintien dans l'emploi »*. L'ex catégorie 3 « développement des compétences » devient la catégorie 2 portant le même intitulé.*

**Plan de formation par catégorie :**

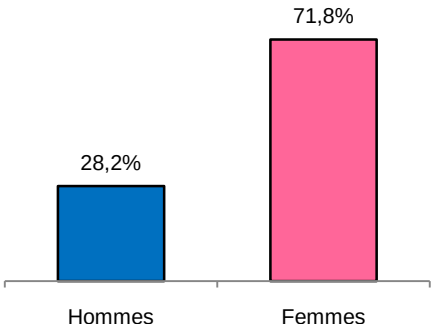



En 2012, 84,7% des heures du plan de formation relèvent de la catégorie 1 « Adaptation au poste de travail ou évolution et maintien dans l'emploi » (*).

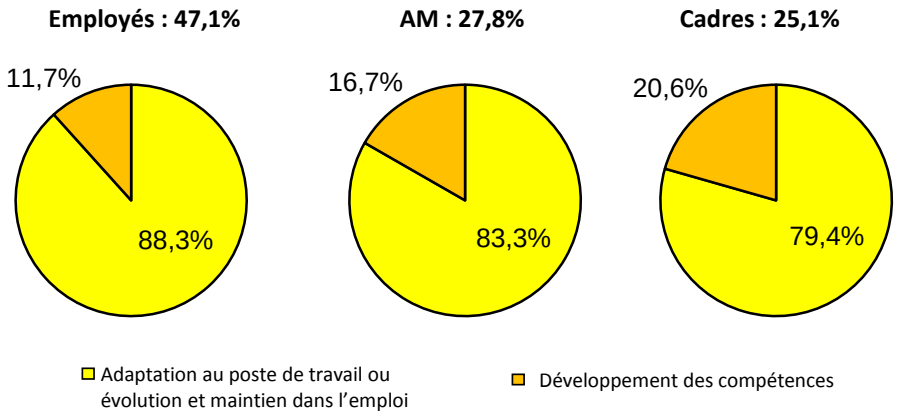
La catégorie 2 « Développement des compétences » représente 15,3% des heures du plan de formation. Elle intègre notamment les formations certifiantes et diplômantes.

Entre 2007 et 2012 la part de la catégorie 2 a augmenté de 6,3 points. Cette progression est à mettre en rapport avec la volonté des GPS d'accompagner la mobilité professionnelle de leurs salariés.

**Répartition des salariés au Plan de formation par genre**

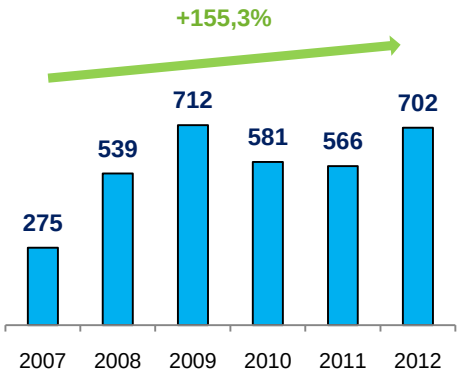



**Répartition des heures du plan de formation par catégorie professionnelle :**




47,1% des heures du plan de formation ont concerné les employés, 27,8% les agents de maîtrise et 25,1% les cadres.

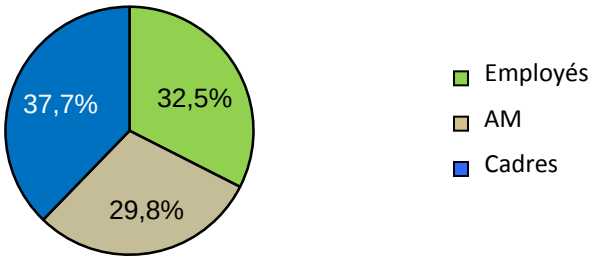
**Evolution 2007 – 2012 du nombre de salariés du DIF**




## 2.2 Droit individuel à la formation (DIF)

En 2012, 702 salariés ont bénéficié d'une formation au titre du DIF, soit une progression de 427 salariés par rapport à 2007. Ils représentent 3,1% des salariés formés.

**Répartition des salariés du DIF par catégorie professionnelle**

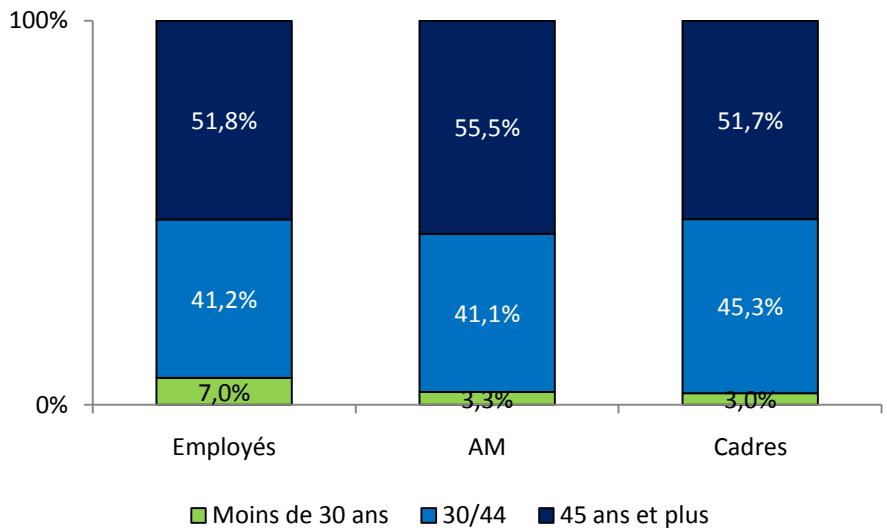



**Evolution 2007 – 2012 par catégorie professionnelle**

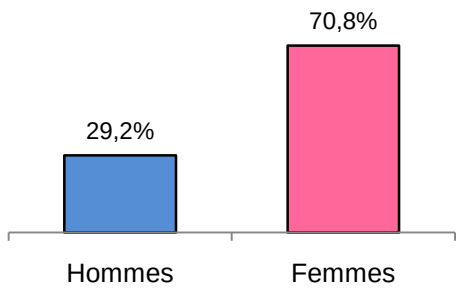
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | Evo. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Employés | 47,6% | 39,3% | 35,3% | 31,5% | 32,0% | 32,5% | ↘ |
| AM | 21,5% | 21,2% | 24,4% | 29,6% | 28,1% | 29,8% | ↗ |
| Cadres | 30,9% | 39,5% | 40,3% | 38,9% | 39,9% | 37,7% | ↗ |

En 2012, les cadres représentent 37,7% des salariés ayant bénéficié d'une formation au titre du DIF, les employés 32,5% et les agents de maîtrise 29,8%. Comparativement à 2007, la part des agents de maîtrise et des cadres est en augmentation au sein des salariés ayant bénéficié d'un DIF.

**Répartition des salariés du DIF par classe d'âge**



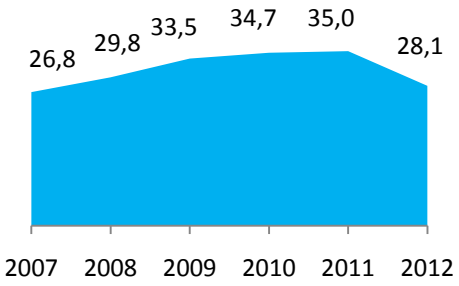

**Répartition des salariés du DIF par genre**




Toutes catégories professionnelles confondues, le DIF concerne principalement les salariés âgés de 45 ans et plus.

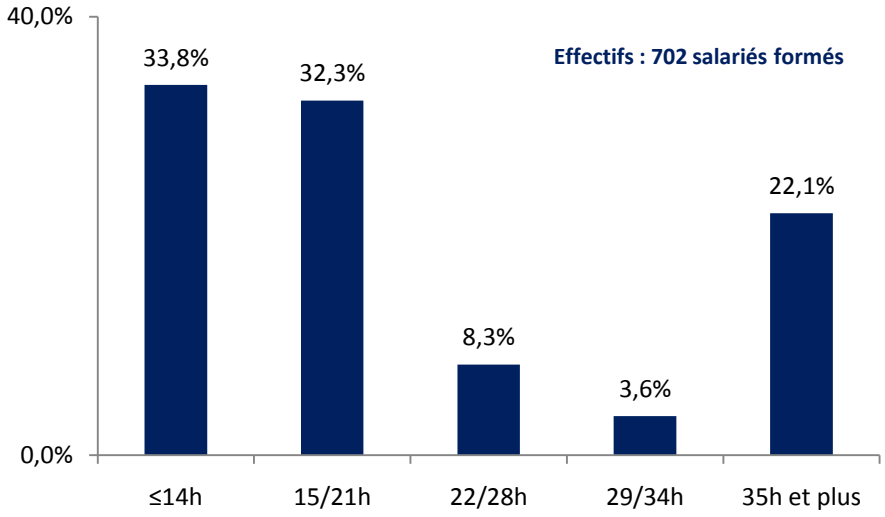
La part des hommes et des femmes au sein des salariés ayant bénéficié d'un DIF est sensiblement à l'image de leur proportion au sein de la population du panel.

**Evolution 2007 – 2012 de la durée moyenne d'un DIF**




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

La durée moyenne d'une formation au titre du DIF est de 28,1 heures, soit une progression de 1,3 heures par rapport à 2007.




66,1% des formations réalisées au titre du DIF ont une durée inférieure ou égale à 21 heures, soit 3 jours de formation(*). Plus d'un cinquième des salariés ont bénéficié au titre du DIF d'une formation d'une durée égale ou supérieure à 35 heures, soit 5 jours et plus de formation.

La baisse de la durée moyenne de formation s'explique par la prise en charge par UNIFORMATION de DIF de durée inférieure à ceux acceptés en 2011 (passage de 21 à 14 heures minimum).

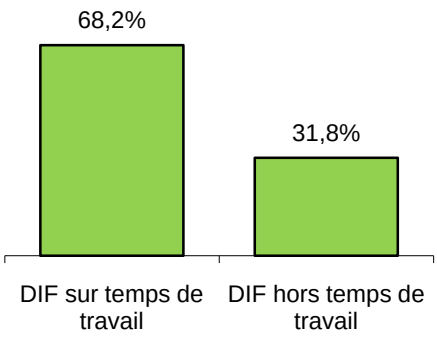
**Répartition 2009-2012 des DIF par domaine pris en charge par Uniformation :**

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | Evo 09-12 |
|---|---|---|---|---|---|
| DEVELOPPEMENT PERSONNEL | 56,1% | 45,6% | 40,5% | 48,4% | ↘ |
| COMMUNICATION | 6,8% | 15,4% | 14,0% | 13,6% | ↗ |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 5,6% | 6,5% | 8,8% | 10,0% | ↗ |
| INFORMATIQUE | 22,2% | 9,2% | 11,8% | 7,9% | ↘ |
| AUTRES (VAE, BC, reconversion…) | 2,9% | 10,1% | 4,1% | 4,8% | ↗ |
| FINANCE | 1,0% | 2,1% | 1,1% | 4,5% | ↗ |
| MANAGEMENT | 1,5% | 3,0% | 11,3% | 3,6% | ↗ |
| ACTION SOCIALE | 0,5% | 2,7% | 0,8% | 1,7% | ↗ |
| COMMERCIAL ET MARKETING | 0,0% | 0,9% | 3,3% | 1,7% | ↗ |
| EPARGNE / ASSURANCE INDIVUDUELLE | 0,2% | 0,9% | 1,1% | 1,4% | ↗ |
| ENVIRONEMENT PROFESSIONNEL | 2,0% | 2,4% | 0,3% | 1,2% | ↘ |
| PREVOYANCE | 0,8% | 0,6% | 0,8% | 1,2% | ↗ |
| RETRAITE | 0,3% | 0,9% | 1,9% | 0,0% | ↘ |

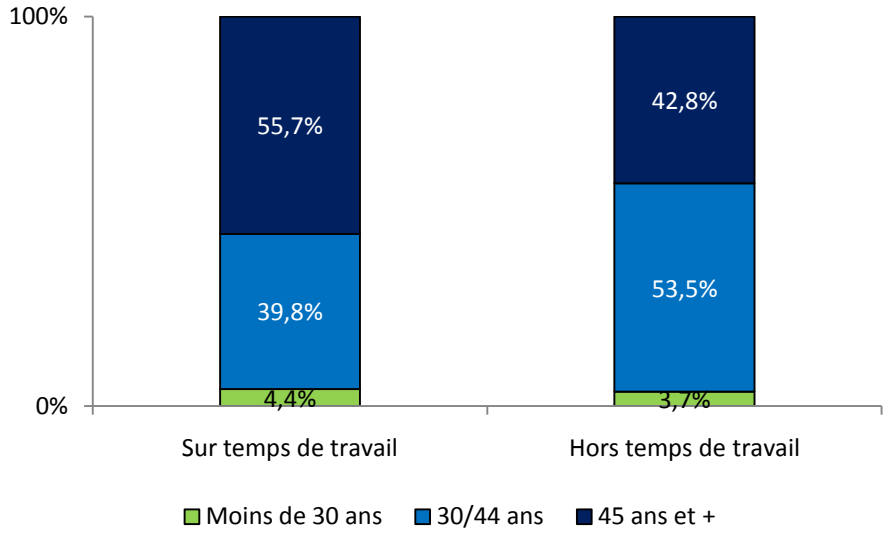
Même si cette tendance est à la baisse entre 2009 et 2012, près de la moitié des DIF sont réalisés dans le domaine du développement personnel (gestion de soi, langues…). 13,6% des DIF concernent des formations en Communication (outils et techniques) et 10,0% sont réalisés en Conseil et Pilotage (Ressources Humaines et Actuariat…).

*(*) Une journée de formation est égale 7 heures*

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




**Répartition des salariés du DIF par classe d'âge sur et hors temps de travail**



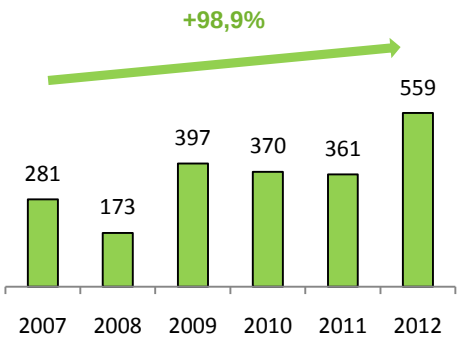

En 2012, 68,2% des DIF se réalisent sur le temps de travail dont 55,7% s'adressent à des salariés âgés de 45 ans et plus, 39,8% à des salariés âgés de 30 à 44 ans et 4,4% à des salariés âgés de moins de 30 ans.

31,8% des DIF se réalisent hors temps de travail dont 53,5% s'adressent à des salariés âgés de 30 à 44 ans, 42,8% à des salariés âgés de 45 ans et plus et 3,7% à des salariés âgés de moins de 30 ans.

Comparativement à 2009(*), la part des DIF sur le temps de travail est en progression de +15,7 points et +7,6 points entre 2011 et 2012.

*(*) Données disponibles à partir de 2009*

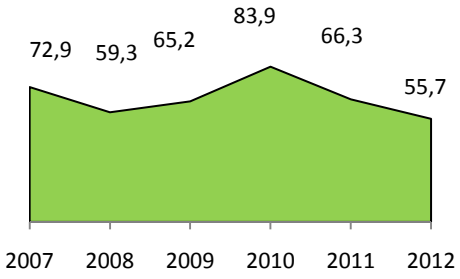
**Evolution 2007 – 2012 du nombre de salariés en période de professionnalisation**



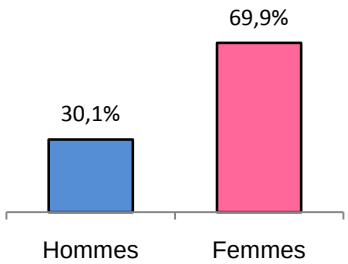

**Evolution 2007 – 2012 par catégorie professionnelle**

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Employés | 53,7% | 37,0% | 46,3% | 40,5% | 16,9% | 19,0% |
| AM | 42,7% | 11,0% | 15,9% | 28,6% | 43,2% | 44,9% |
| Cadres | 3,6% | 52,0% | 37,8% | 30,8% | 39,9% | 36,1% |

**Evolution 2007 – 2012 de la durée moyenne d'une période de professionnalisation**



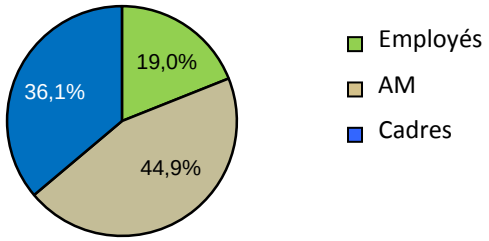

**Répartition des salariés en période de professionnalisation par genre**




## 2.3 Périodes de professionnalisation

En 2012, 559 salariés ont bénéficié d'une période de professionnalisation soit une progression de 278 salariés comparativement à 2007. Ils représentent 2,5% des salariés formés.
Il est à noter que le nombre de salariés ayant bénéficié d'une période de professionnalisation croît de 54,8% entre 2011 et 2012 et notamment pour des formations dans les domaines du Management, Conseil et pilotage et Prévoyance. Cette évolution est aussi conditionnée par l'utilisation combinée de la période de professionnalisation et celle du plan de formation pour la réalisation de parcours métier.

**Répartition des salariés en période de professionnalisation par catégorie professionnelle**




Les agents de maîtrise représentent 44,9% des salariés partis en période de professionnalisation, les cadres 36,1% et les employés 19%.

Comparativement à l'année 2011, la part des employés et celle des agents de maîtrise sont en augmentation et celle des cadres est en diminution.

La durée moyenne d'une période de professionnalisation est de 55,7 heures en 2012.

**Répartition 2009-2012 des périodes de professionnalisation par domaine pris en charge par Uniformation :**

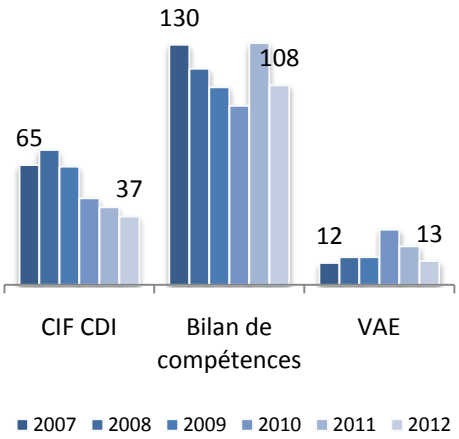
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | Evo 09-12 |
|---|---|---|---|---|---|
| MANAGEMENT | 12,6% | 36,5% | 65,7% | 50,4% | ↗ |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 11,5% | 4,4% | 3,9% | 21,5% | ↗ |
| PREVOYANCE | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 11,9% | ↗ |
| ACTION SOCIALE | 3,4% | 0,0% | 0,6% | 8,1% | ↗ |
| RETRAITE | 37,9% | 6,6% | 13,1% | 2,2% | ↘ |
| COMMERCIAL ET MARKETING | 5,7% | 0,0% | 3,3% | 1,9% | ↘ |
| INFORMATIQUE | 1,1% | 4,1% | 4,8% | 1,5% | ↗ |
| PROTECTION SOCIALE | 5,7% | 25,7% | 1,2% | 0,7% | ↘ |
| *NON RENSEIGNES* | *4,6%* | *1,7%* | *0,0%* | *0,7%* | ↘ |
| COMMUNICATION | 6,9% | 0,8% | 0,3% | 0,4% | ↘ |
| EPARGNE / ASSURANCE INDIVUDUELLE | 2,3% | 0,3% | 1,5% | 0,4% | ↘ |
| FINANCE | 3,4% | 0,3% | 0,0% | 0,4% | ↘ |
| EVOLUTION DES METIERS | 4,6% | 8,3% | 5,4% | 0,0% | ↘ |
| GESTION DE LA RELATION CLIENT | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | → |
| PARCOURS NOUVEAUX ENTRANTS | 0,0% | 11,3% | 0,0% | 0,0% | → |

**37 CIF CDI**

**108 BC**

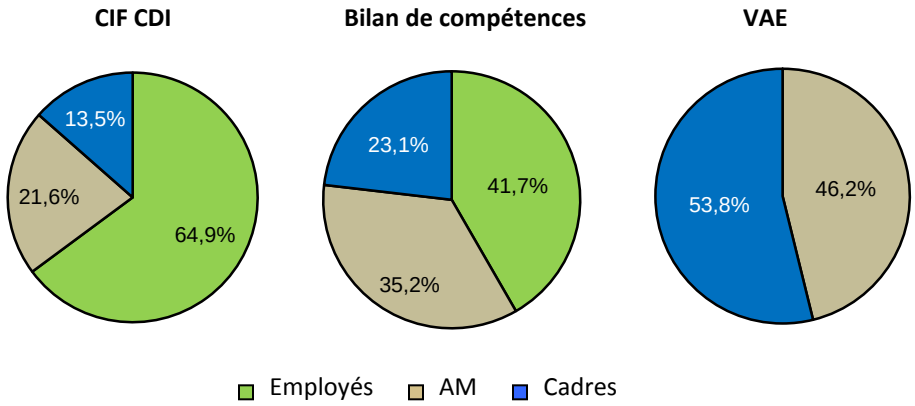
**13 VAE**

**Evolution 2007 – 2012 du nombre de salariés par dispositifs**




## 2.4 Autres dispositifs

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

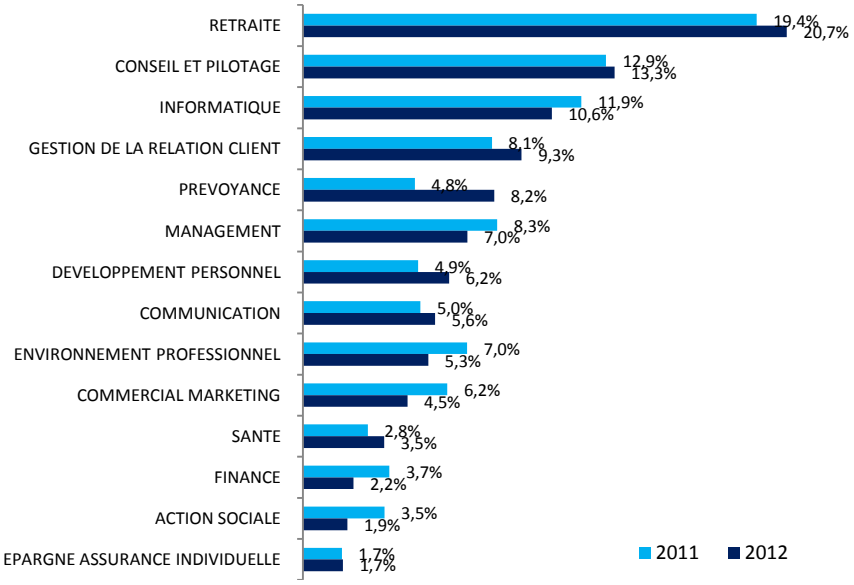



Au regard de l'effort de formation professionnelle déjà consenti au titre du plan de formation, il semble que les salariés ont moins recours au CIF CDI, au bilan de compétences et à la validation des acquis de l'expérience.

## 3.1 Salariés formés par domaine de formation

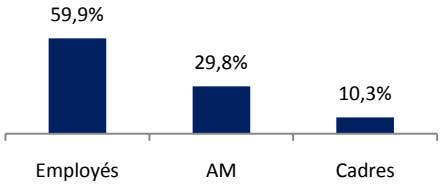
A l'instar des deux dernières publications de l'Enquête Formation, les domaines sont analysés par salariés formés (*) afin de supprimer l'effet multiplicateur de la notion de stagiaire (*).

**Répartition des salariés formés par domaine de formation :**



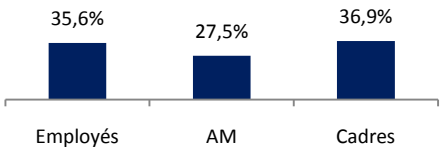

**Répartition des salariés formés par domaine et par catégorie professionnelle en 2012**

**Retraite (20,7%)**



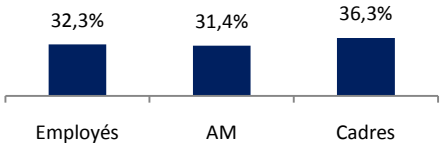

Premier domaine de formation au sein de la branche Retraite Complémentaire et Prévoyance, la **Retraite** concerne, en 2012, 20,7% des salariés formés (+1,3 points par rapport à 2011). Les employés représentent 59,9% des salariés formés sur le domaine. 29,8% et 10,3% des salariés formés sur ce domaine sont respectivement agents de maîtrise et cadres. Les principaux axes de formation sur ce domaine concernent le déploiement de l'UR et les évolutions réglementaires sur ce domaine. Il est à noter que la part prépondérante de la Retraite parmi les domaines de formation trouve sa légitimité par l'ampleur et la diversité des changements et évolutions générés.

**Conseil et Pilotage (13,3%)**




Le domaine **Conseil et Pilotage** représente 13,3% des salariés formés en 2012 (+0,4 point entre 2011 et 2012). Cet effort de formation bénéficie de manière quasi-homogène à toutes les catégories professionnelles. En effet, ce domaine concerne des formations variées telles que la gestion de projet, la lutte anti-blanchiment, la norme Solvabilité II, la qualité, la maîtrise des risques…

**Informatique (10,6%)**

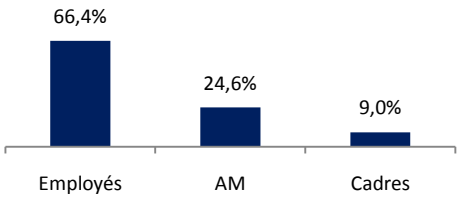



Avec 10,6% des salariés formés (-1,3 points entre 2011 et 2012), l'**Informatique** concerne presque équitablement toutes les catégories professionnelles de salariés. Les formations de ce domaine peuvent porter sur la bureautique, les applicatifs métiers (hors UR), les langages de programmation et les outils télécoms/réseaux…

*(*) Voir lexique page 44*

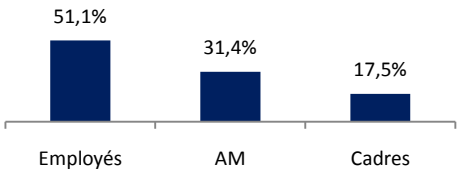
# 3. Domaines de formation

**Gestion de la relation client (9,3%)**



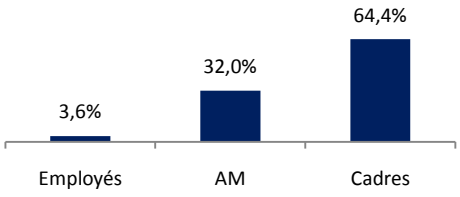

La **Gestion de la relation client** est en augmentation de 1,2 points entre 2011 et 2012 pour atteindre 9,3%. Ce domaine concerne très majoritairement les employés qui forment la catégorie professionnelle la plus en contact avec la clientèle. La hausse de ce domaine accompagne la volonté des GPS de développer une véritable posture client chez leurs salariés.

**Prévoyance (8,2%)**



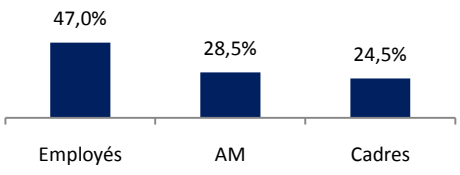

La **Prévoyance** a concerné, en 2012, 8,2% des salariés formés. Cela représente un hausse significative de 3,4 points depuis 2011. Les employés représentent plus de la moitié des salariés formés sur ce domaine. Il s'agit d'un domaine de formation en hausse sur la grande majorité des familles professionnelles.

**Management (7,0%)**




Le **Management** connaît une baisse de 1,3 points entre 2011 et 2012, pour atteindre 7,0% des salariés formés. Cette baisse peut s'expliquer par le fait que les formations managériales ont représenté un axe de formation majeur depuis plusieurs années au sein de parcours. La majorité de la population managériale est donc déjà formée à ces problématiques. Sans surprise, les employés ne pèsent que pour 3,6% parmi la population formée sur ce domaine contre près de 65% pour les cadres.

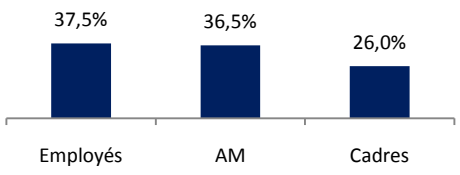
**Développement personnel (6,2%)**




Le **Développement personnel** concerne 6,2% des salariés formés sur l'année 2012 contre 4,9% en 2011, soit une hausse de 1,3 points. Alors qu'agents de maîtrise et cadres pèsent à peu près le même poids dans ce domaine, les employés sont majoritaires avec 47,0% des salariés formés. Les formations au développement personnel portent, principalement, sur la communication écrite et orale et sur la préparation à la retraite, pour les populations les plus âgées.

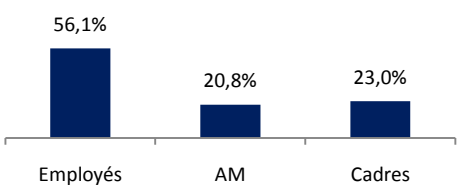
La **Communication** représente 5,6% des salariés formés pour l'année 2012, soit une hausse de 0,6 point par rapport à 2011. Ce domaine touche toutes les catégories professionnelles de salariés.

**Communication (5,6%)**




L'**environnement professionnel** équivaut à 5,3% des salariés formés en 2012 (-1,7 points entre 2011 et 2012). Il connaît une baisse continue de son importance parmi les domaine de formation qui peut être mise en lien avec la diminution des entrées sur la branche. Ce domaine concerne principalement les employés.

**Environnement professionnel (5,3 %)**




Les autres domaines de formation (**Commercial et marketing**, **Santé**, **Finance**, **Action sociale** et **Epargne/Assurance individuelle**) représentent respectivement moins de 5% des salariés formés de l'année.

Il est à noter que l'activité d'**Assurance de personnes** dont les domaines de formation associés sont la Prévoyance, la Santé et l'Epargne - Assurance individuelle représentent 13,4% des salariés formés, soit une hausse de 4,2 points par rapport à 2011.

## 3.2 Heures de formation par domaine

**26,8% des heures de formation dans le domaine Retraite**

**9,9 % des heures de formation dans le domaine Conseil et Pilotage**

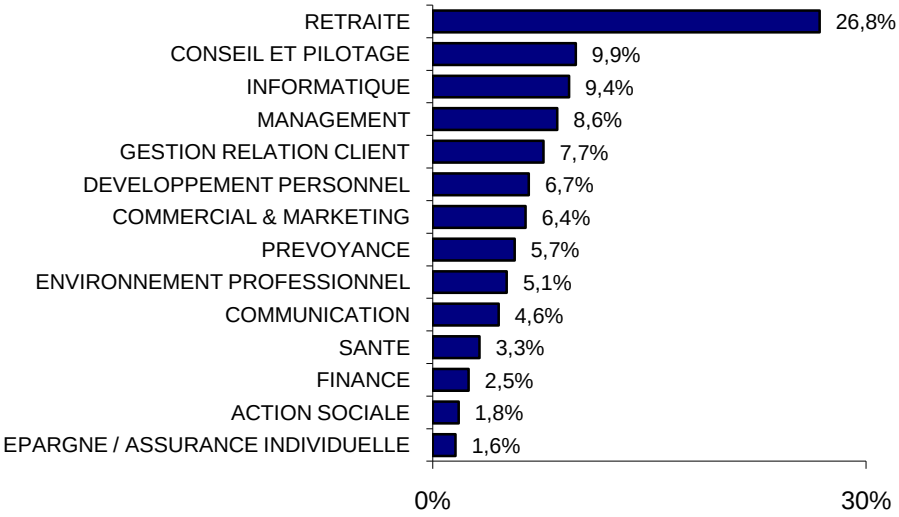
**9,4 % des heures de formation dans le domaine Informatique**

**8,6 % des heures de formation dans le domaine Management**

**10,6% des heures de formation dans les domaines Prévoyance, Santé et Epargne - Assurance individuelle**

Le nombre total d'heures de formation dispensées en 2012 (Plan + DIF) s'élève à 737 841 heures, ce qui représente une hausse de 11% sur la période 2007-2012 et de 4,9% entre 2011 et 2012.

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




Premier domaine de formation depuis 2008, la **Retraite** concentre 26,8% des heures de formation de la branche. L'augmentation de son volume horaire (+30,4% depuis 2008) se poursuit entre 2011 et 2012 avec une hausse de 7,5%.

Bien que sa part soit en diminution de 0,4 point entre 2011 et 2012, le **Conseil et Pilotage** reste le deuxième domaine de formation en termes de volume horaire. Le Conseil et Pilotage est l'un des domaines qui a connu la plus forte croissance de son nombre d'heures de formation depuis 2008 avec +59%.

Le domaine **Informatique** représentent 9,4% du volume horaire total. Ce domaine de formation est, cependant, en diminution de 20,3% sur la période 2008-2012.

Le **Management** représente 8,6% des heures de formation dispensées en 2012. Depuis 2008, son volume horaire croît de 22,6% au global, malgré une baisse de 8,4% par rapport à l'année 2011.

L'activité **Assurance de personnes** regroupe les domaines Prévoyance, Santé et Epargne - Assurance individuelle. Ils représentent 10,6% des heures de formation dispensées en 2012, ce qui correspond à une hausse de 20,3% par rapport à 2008 et de 29,9% par rapport à 2011.

**En 2012 :**

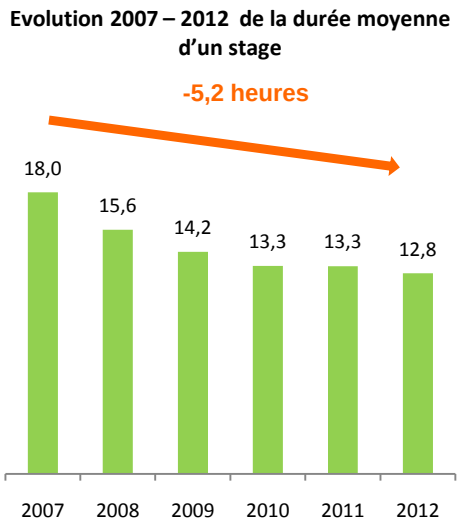
**57 999 stagiaires**

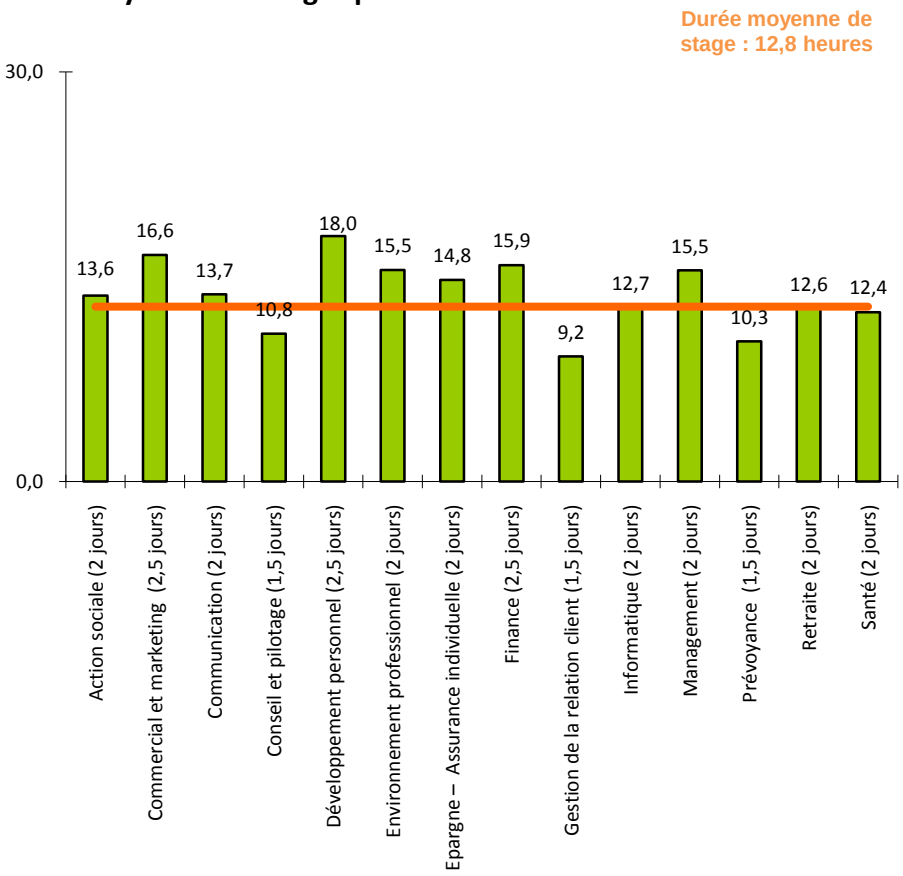
## 3.3 Durée moyenne des stages par domaine

Le nombre total de stagiaires (*) formés au titre du Plan et du DIF est de 57 999 personnes.

Après une baisse de 11,5% en 2011, le nombre de stagiaires croît de 8% entre 2011 et 2012 pour atteindre une croissance globale de 62,3% sur la période 2007-2012.

**Durée moyenne des stages par domaine :**




En 2012, la durée moyenne d'un stage de formation est de 12,8 heures, soit légèrement moins de 2 jours de formation.

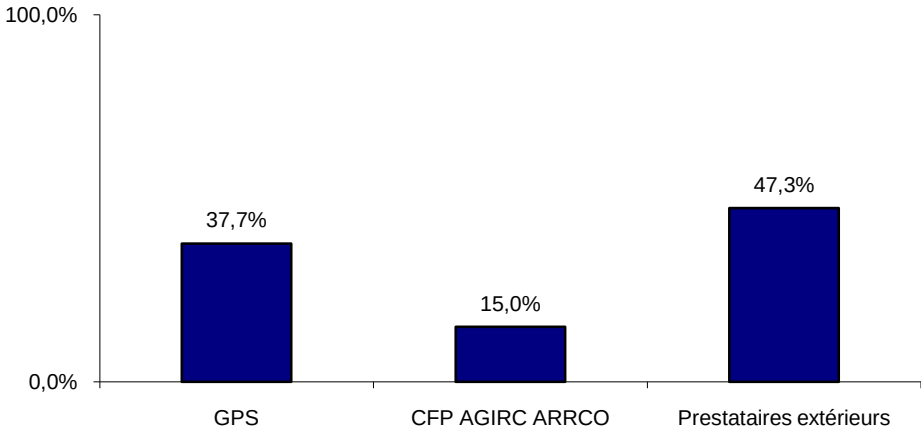
En diminution continue depuis 2007 (-5,2 heures), la durée moyenne d'un stage de formation a, encore une fois, diminué entre 2011 et 2012 (-0,5 heure).

Cette évolution est à mettre en lien avec la volonté des GPS d'optimiser l'adéquation durée/qualité/coût.

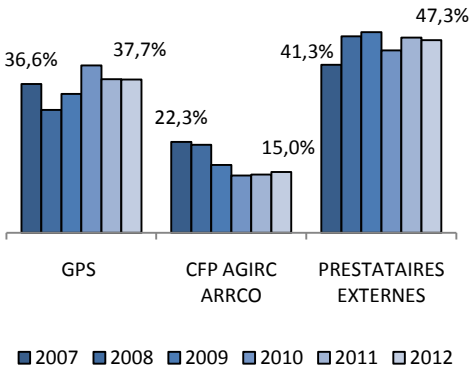
*(*) Voir lexique page 44*

## 4.1 Heures de formation par dispensateur

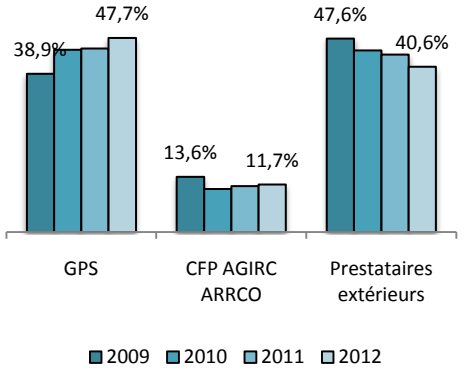
**Répartition des heures de formation par dispensateur :**



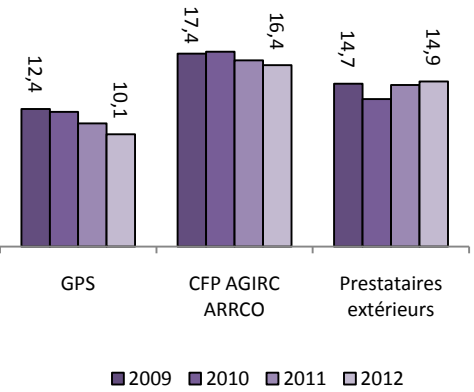

**Evolution 2007 – 2012 des heures de formation par dispensateur :**




**Evolution 2009 – 2012 de la part des stagiaires par dispensateur (*) :**




**Evolution 2009 – 2012 de la durée moyenne de stage par dispensateur(*) :**




Les **formations internes** représentent 37,7% des heures de formation dispensée en 2012. Après une période de croissance entre 2008 et 2010, cette part est en légère diminution depuis deux ans. A l'inverse, la part des stagiaires formés en interne est en constante augmentation depuis 2009 (+8,8 points). Ces deux tendances opposées témoignent de la volonté des GPS d'internaliser les stages de formation et de diminuer leur durée afin de maximiser le rapport efficacité/temps. Ainsi, la durée moyenne des stages internes est celle qui a le plus diminuée (-2,3 heures depuis 2009) parmi les différents dispensateurs pour atteindre 10,1 heures en 2012.

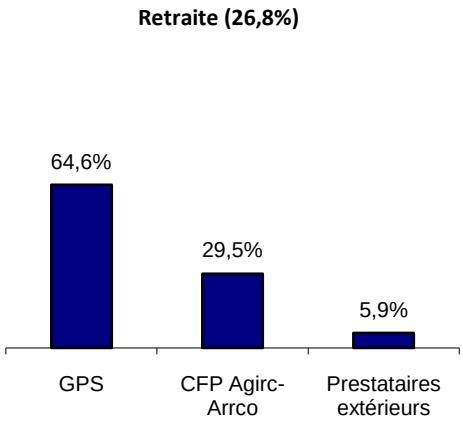
Après avoir connu une période de forte diminution jusqu'en 2010, la part des heures de formations dispensées par le **Centre de formation professionnelle AGIRC ARRCO (CFP)** connait une légère hausse (+0,7 point entre 2011 et 2012) et atteint 15% en 2012.

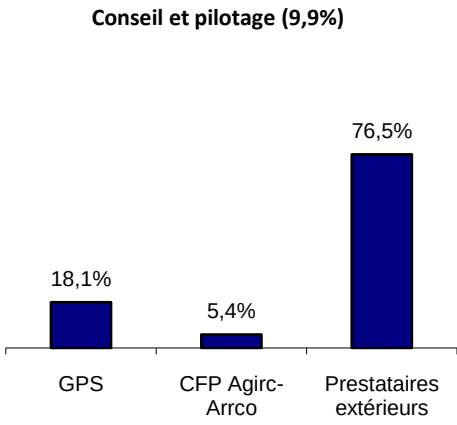
La part des heures de formation par des **prestataires extérieurs** est en augmentation depuis 2009 (+6 points) alors que la part stagiaires concernés diminue (-7 points).

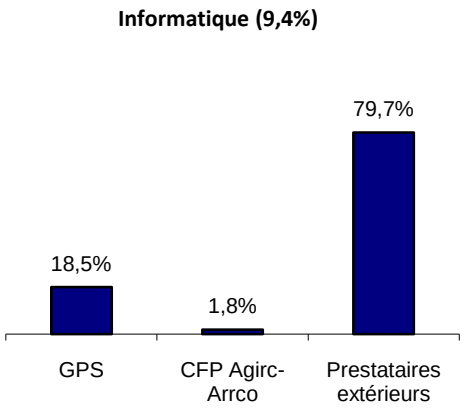
*(*) Données disponibles à partir de 2009*

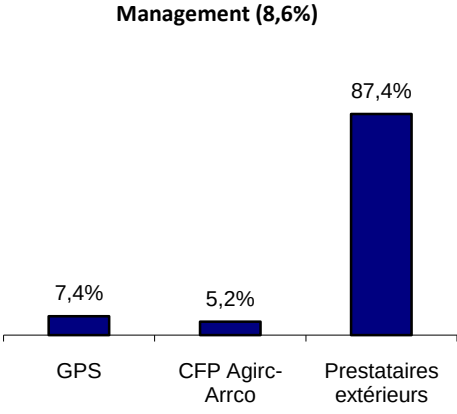
## 4.2 Heures de formation par domaine et par dispensateur

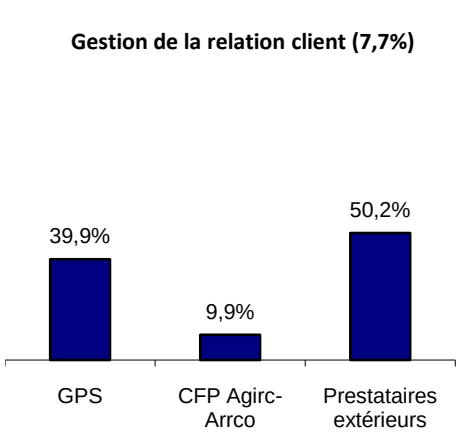
**Répartition des heures de formation par domaine et par dispensateur :**

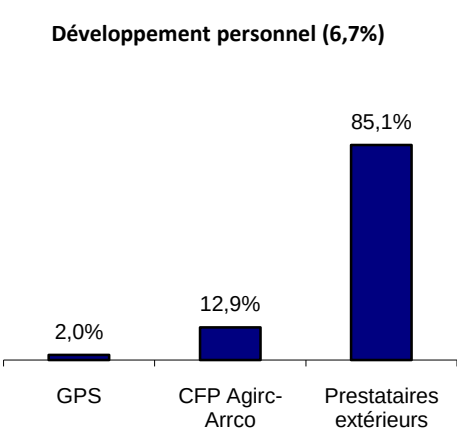


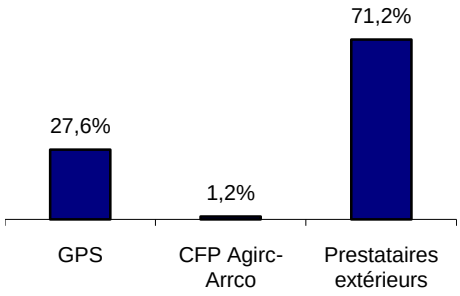



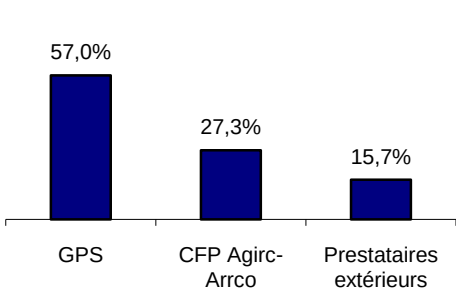



# 4. Dispensateurs de formation

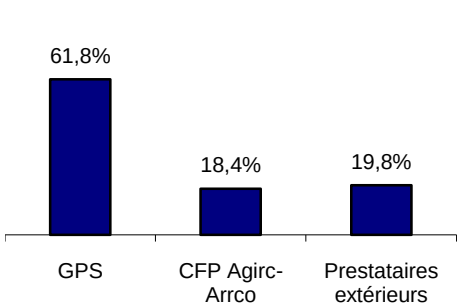
**Commercial et Marketing (6,4%)**



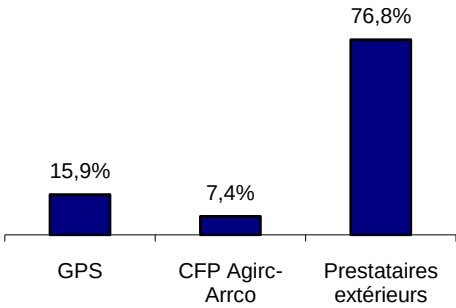

**Prévoyance (5,7%)**



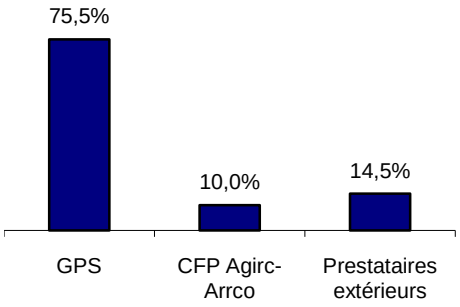

**Environnement professionnel (5,1%)**



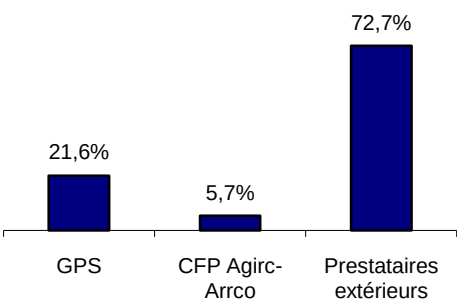

**Communication (4,6%)**



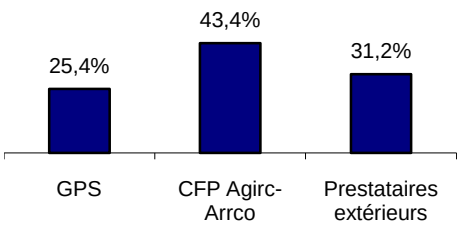

**Santé (3,3%)**



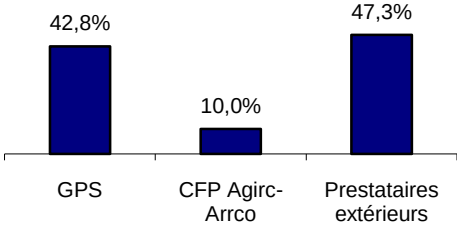

**Finance (2,5%)**




**Action sociale (1,8%)**




**Epargne - Assurance individuelle (1,6%)**



# 5. Familles professionnelles : Action sociale

| Taux d'accès famille | 65,0% |
|---|---|

## Les effectifs

| Effectifs famille | 988 |
|---|---|
| Salariés formés de la famille | 642 |

| Taux d'accès par catégorie professionnelle | |
|---|---|
| Employés | 76,8% |
| AM | 71,4% |
| Cadres | 42,4% |

| Taux d'accès par genre | |
|---|---|
| Hommes | 44,8% |
| Femmes | 68,4% |

| Taux d'accès par classe d'âge | |
|---|---|
| < 30 ans | 62,0% |
| 30/44 ans | 71,6% |
| 45 ans et + | 61,6% |

| Taux d'accès par ancienneté | |
|---|---|
| < 5 ans | 55,7% |
| 5 ans et + | 67,7% |

## Les heures de formation

| Nombre d'heures de formation de la famille | 17 914 H |
|---|---|
| % des heures de formation famille / branche | 2,4% |
| Durée moyenne de formation | 27,9 H |

## Les dispositifs de formation

| Plan de formation : répartition des heures par catégorie | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 72,2% |
| Développement des compétences | 27,8% |

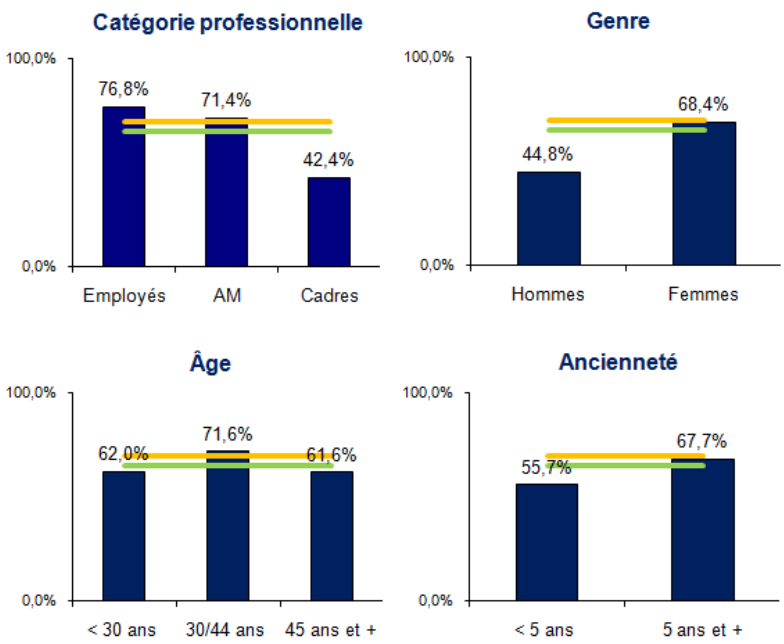
| DIF | |
|---|---|
| Effectifs | 21 |
| % DIF / Branche | 3,0% |

| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Effectifs | 23 |
| % Période Pro. / Branche | 4,1% |

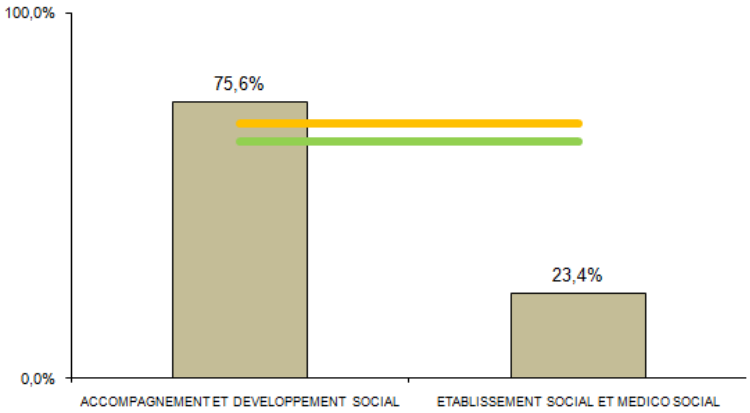
## Les principaux domaines de formation

| | |
|---|---|
| ACTION SOCIALE | 29,0% |
| RETRAITE | 14,6% |
| PREVOYANCE | 9,8% |
| INFORMATIQUE | 8,8% |
| GESTION RELATION CLIENT | 8,0% |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 7,7% |

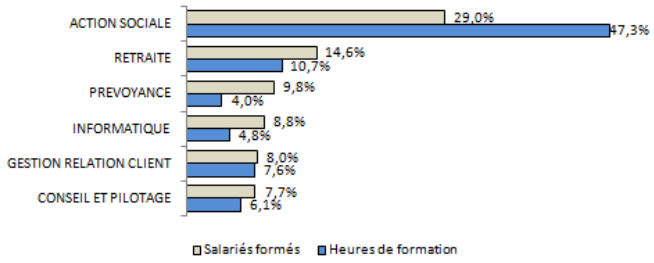
## Taux d'accès par critères




## Taux d'accès par sous famille professionnelle




## Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**65,0%** Taux d'accès famille

# 5. Familles professionnelles : Conseil et pilotage

| Taux d'accès famille | 68,1% |
|---|---|

## Les effectifs

| | |
|---|---|
| Effectifs famille | 3 164 |
| Salariés formés de la famille | 2 155 |

| Taux d'accès par catégorie professionnelle | |
|---|---|
| Employés | 85,3% |
| AM | 66,7% |
| Cadres | 67,3% |

| Taux d'accès par genre | |
|---|---|
| Hommes | 66,9% |
| Femmes | 68,7% |

| Taux d'accès par classe d'âge | |
|---|---|
| < 30 ans | 74,2% |
| 30/44 ans | 70,6% |
| 45 ans et + | 62,7% |

| Taux d'accès par ancienneté | |
|---|---|
| < 5 ans | 68,1% |
| 5 ans et + | 68,1% |

## Les heures de formation

| | |
|---|---|
| Nombre d'heures de formation de la famille | 69 162 H |
| % des heures de formation famille / branche | 9,4% |
| Durée moyenne de formation | 32,1 H |

## Les dispositifs de formation

| Plan de formation : répartition des heures par catégorie | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 73,0% |
| Développement des compétences | 27,0% |

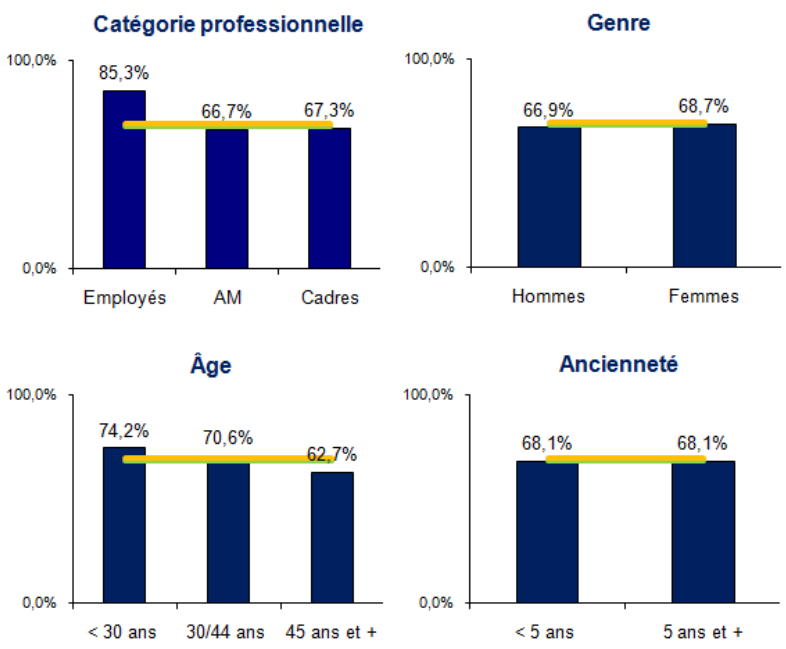
| DIF | |
|---|---|
| Effectifs | 96 |
| % DIF / Branche | 13,7% |

| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Effectifs | 33 |
| % Période Pro. / Branche | 5,9% |

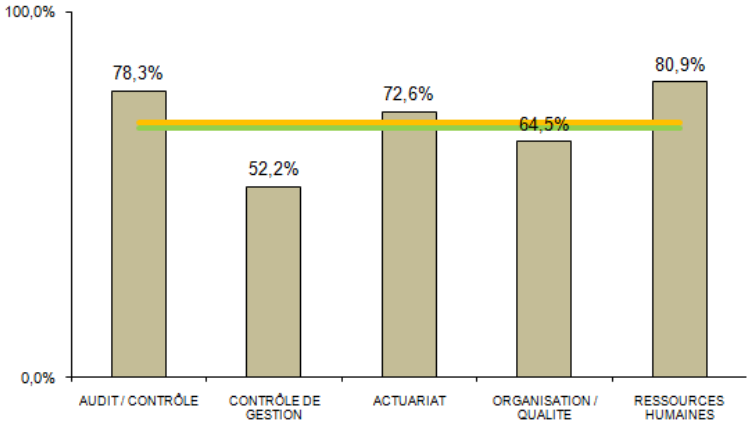
## Les principaux domaines de formation

| | |
|---|---|
| CONSEIL ET PILOTAGE | 25,4% |
| INFORMATIQUE | 15,1% |
| RETRAITE | 11,5% |
| PREVOYANCE | 9,1% |
| DEVELOPPEMENT PERSONNEL | 8,2% |
| COMMUNICATION | 6,4% |

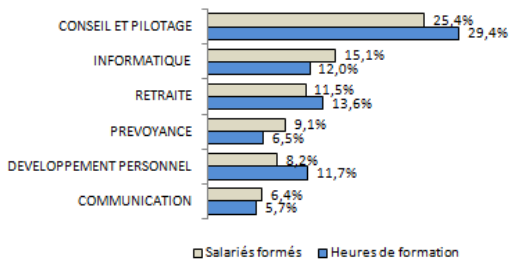
### Taux d'accès par critères




### Taux d'accès par sous famille professionnelle




### Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**68,1%** Taux d'accès famille

# 5. Familles professionnelles : Développement

| Taux d'accès famille | 77,9% |
|---|---|

## Les effectifs

| | |
|---|---|
| Effectifs famille | 4 005 |
| Salariés formés de la famille | 3 119 |

| Taux d'accès par catégorie professionnelle | |
|---|---|
| Employés | 82,3% |
| AM | 74,9% |
| Cadres | 71,6% |

| Taux d'accès par genre | |
|---|---|
| Hommes | 76,7% |
| Femmes | 78,3% |

| Taux d'accès par classe d'âge | |
|---|---|
| < 30 ans | 79,6% |
| 30/44 ans | 79,3% |
| 45 ans et + | 74,7% |

| Taux d'accès par ancienneté | |
|---|---|
| < 5 ans | 80,2% |
| 5 ans et + | 76,3% |

## Les heures de formation

| | |
|---|---|
| Nombre d'heures de formation de la famille | 115 718 H |
| % des heures de formation famille / branche | 15,7% |
| Durée moyenne de formation | 37,1 H |

## Les dispositifs de formation

| Plan de formation : répartition des heures par catégorie | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 81,4% |
| Développement des compétences | 18,6% |

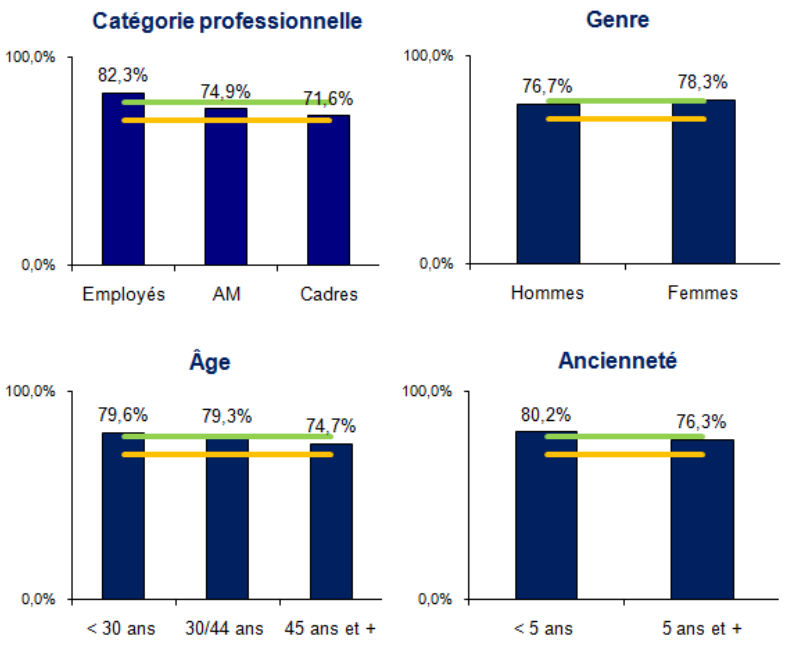
| DIF | |
|---|---|
| Effectifs | 82 |
| % DIF / Branche | 11,7% |

| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Effectifs | 18 |
| % Période Pro. / Branche | 3,2% |

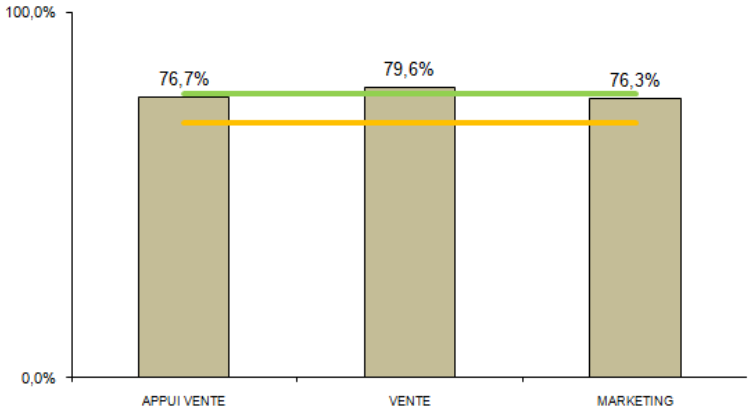
## Les principaux domaines de formation

| | |
|---|---|
| COMMERCIAL & MARKETING | 20,5% |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 13,8% |
| RETRAITE | 9,7% |
| GESTION RELATION CLIENT | 8,9% |
| COMMUNICATION | 8,5% |
| PREVOYANCE | 7,6% |

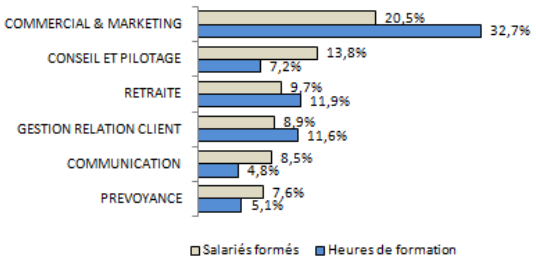
## Taux d'accès par critères




## Taux d'accès par sous famille professionnelle




## Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**77,9%** Taux d'accès famille

# 5. Familles professionnelles : Finance

| Taux d'accès famille | 54,5% |
|---|---|

## Les effectifs

| | |
|---|---|
| Effectifs famille | 980 |
| Salariés formés de la famille | 534 |

| Taux d'accès par catégorie professionnelle | |
|---|---|
| Employés | 50,0% |
| AM | 54,4% |
| Cadres | 61,2% |

| Taux d'accès par genre | |
|---|---|
| Hommes | 58,9% |
| Femmes | 52,4% |

| Taux d'accès par classe d'âge | |
|---|---|
| < 30 ans | 40,5% |
| 30/44 ans | 61,6% |
| 45 ans et + | 52,3% |

| Taux d'accès par ancienneté | |
|---|---|
| < 5 ans | 49,7% |
| 5 ans et + | 56,9% |

## Les heures de formation

| | |
|---|---|
| Nombre d'heures de formation de la famille | 13 037 H |
| % des heures de formation famille / branche | 1,8% |
| Durée moyenne de formation | 24,4 H |

## Les dispositifs de formation

| Plan de formation : répartition des heures par catégorie | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 80,9% |
| Développement des compétences | 19,1% |

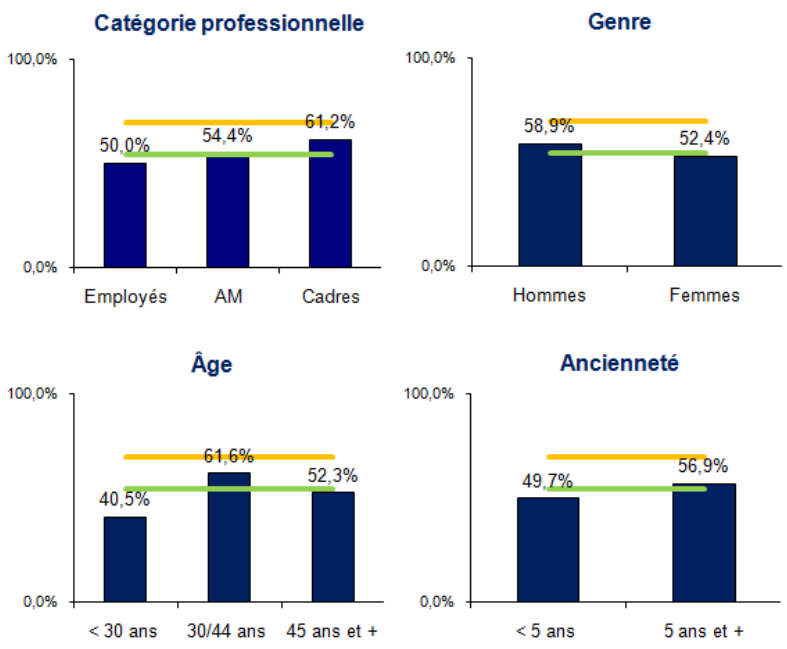
| DIF | |
|---|---|
| Effectifs | 21 |
| % DIF / Branche | 3,0% |

| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Effectifs | 12 |
| % Période Pro. / Branche | 2,1% |

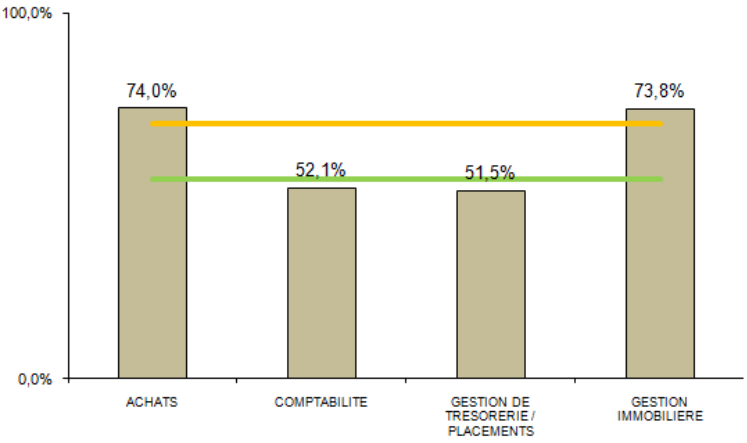
## Les principaux domaines de formation

| | |
|---|---|
| FINANCE | 26,1% |
| INFORMATIQUE | 18,8% |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 16,5% |
| DEVELOPPEMENT PERSONNEL | 8,1% |
| GESTION RELATION CLIENT | 6,5% |
| MANAGEMENT | 5,7% |

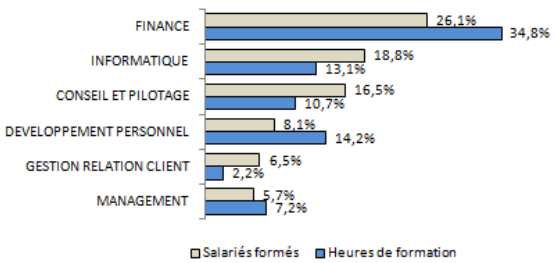
## Taux d'accès par critères




## Taux d'accès par sous famille professionnelle




## Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**54,5%** Taux d'accès famille

# 5. Familles professionnelles : Gestion

| Taux d'accès famille | 70,0% |
|---|---|

## Les effectifs

| Effectifs famille | 12 701 |
|---|---|
| Salariés formés de la famille | 8 885 |

| Taux d'accès par catégorie professionnelle | |
|---|---|
| Employés | 70,3% |
| AM | 68,7% |
| Cadres | 66,3% |

| Taux d'accès par genre | |
|---|---|
| Hommes | 71,9% |
| Femmes | 69,6% |

| Taux d'accès par classe d'âge | |
|---|---|
| < 30 ans | 66,7% |
| 30/44 ans | 72,4% |
| 45 ans et + | 68,4% |

| Taux d'accès par ancienneté | |
|---|---|
| < 5 ans | 67,5% |
| 5 ans et + | 70,7% |

## Les heures de formation

| Nombre d'heures de formation de la famille | 276 822 H |
|---|---|
| % des heures de formation famille / branche | 37,5% |
| Durée moyenne de formation | 31,2 H |

## Les dispositifs de formation

| Plan de formation : répartition des heures par catégorie | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 90,2% |
| Développement des compétences | 9,8% |

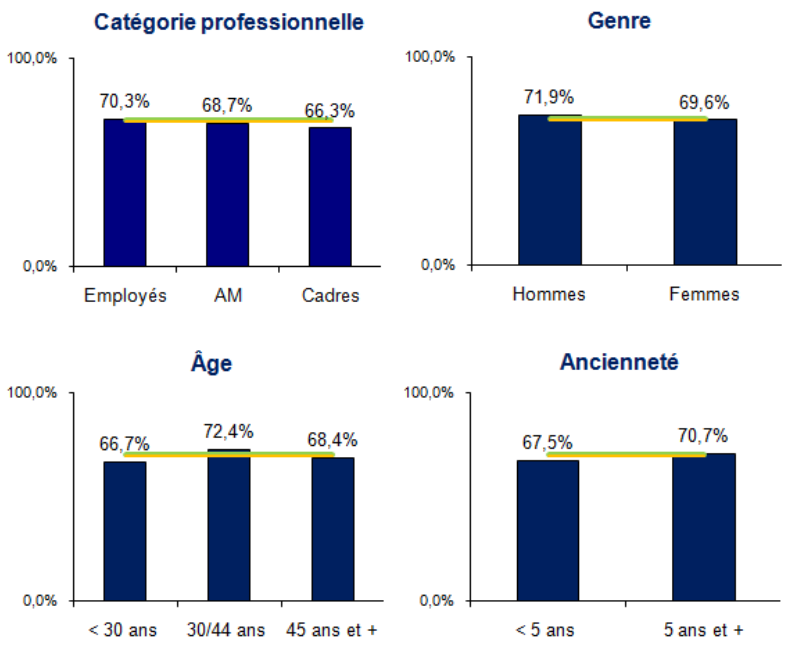
| DIF | |
|---|---|
| Effectifs | 205 |
| % DIF / Branche | 29,2% |

| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Effectifs | 86 |
| % Période Pro. / Branche | 15,4% |

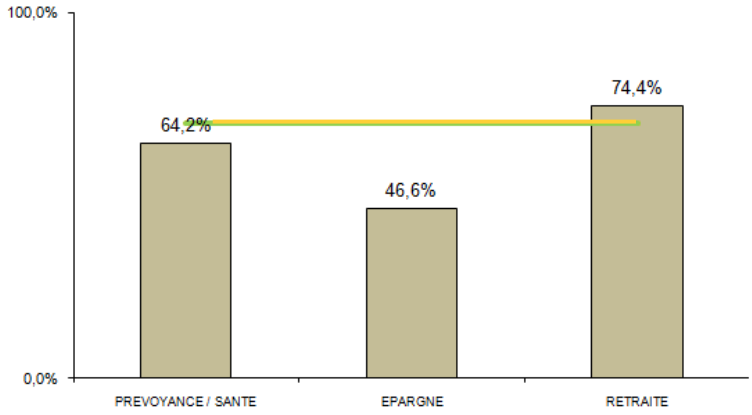
## Les principaux domaines de formation

| | |
|---|---|
| RETRAITE | 34,6% |
| GESTION RELATION CLIENT | 13,8% |
| PREVOYANCE | 11,5% |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 8,9% |
| INFORMATIQUE | 6,7% |
| DEVELOPPEMENT PERSONNEL | 6,5% |

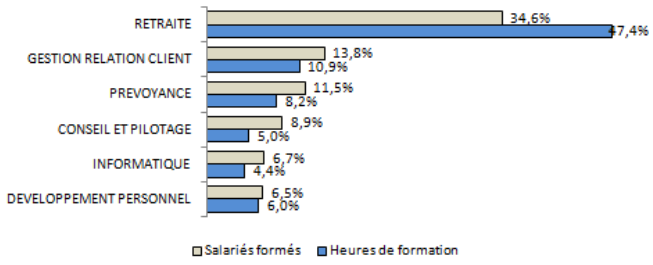
### Taux d'accès par critères




### Taux d'accès par sous famille professionnelle




### Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**70,0%** Taux d'accès famille

# 5. Familles professionnelles : Support

| Taux d'accès famille | 53,4% |
|---|---|

## Les effectifs

| | |
|---|---|
| **Effectifs famille** | **3 596** |
| **Salariés formés de la famille** | **1 920** |

| **Taux d'accès par catégorie professionnelle** | |
|---|---|
| Employés | 52,1% |
| AM | 55,3% |
| Cadres | 54,5% |

| **Taux d'accès par genre** | |
|---|---|
| Hommes | 51,9% |
| Femmes | 54,0% |

| **Taux d'accès par classe d'âge** | |
|---|---|
| < 30 ans | 51,0% |
| 30/44 ans | 60,8% |
| 45 ans et + | 48,4% |

| **Taux d'accès par ancienneté** | |
|---|---|
| < 5 ans | 52,4% |
| 5 ans et + | 53,8% |

## Les heures de formation

| | |
|---|---|
| Nombre d'heures de formation de la famille | 56 566 H |
| % des heures de formation famille / branche | 7,7% |
| Durée moyenne de formation | 29,5 H |

## Les dispositifs de formation

| **Plan de formation : répartition des heures par catégorie** | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 85,0% |
| Développement des compétences | 15,0% |

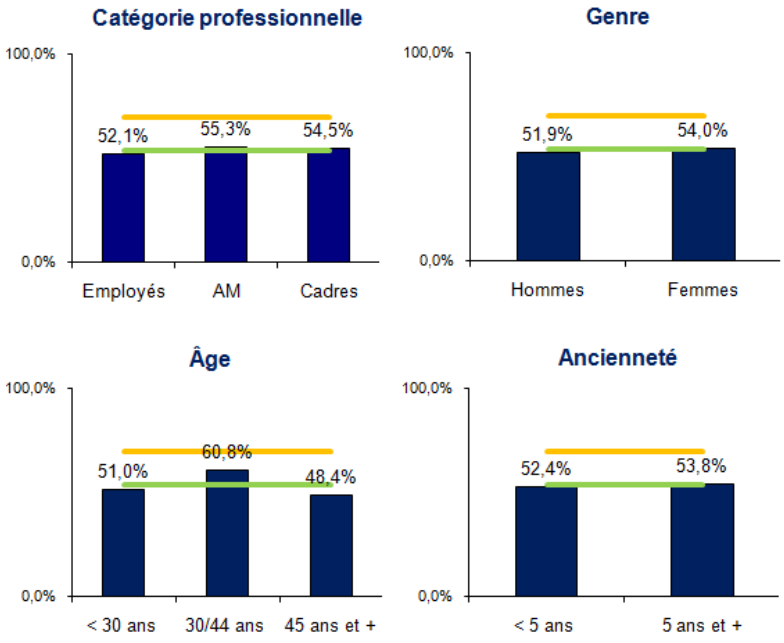
| **DIF** | |
|---|---|
| Effectifs | 71 |
| % DIF / Branche | 10,1% |

| **Période de professionnalisation** | |
|---|---|
| Effectifs | 58 |
| % Période Pro. / Branche | 10,4% |

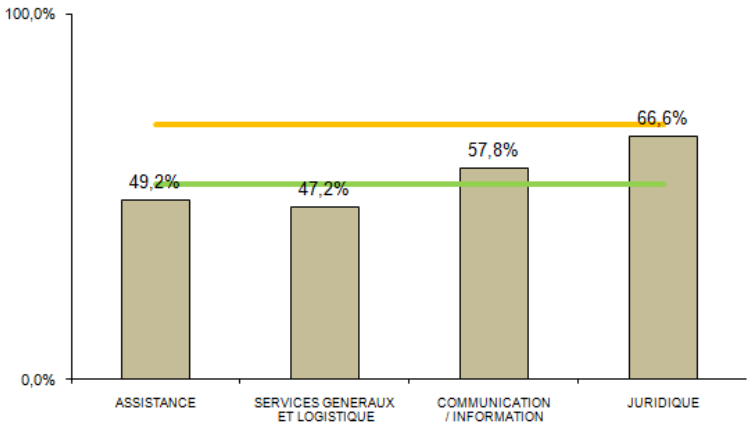
## Les principaux domaines de formation

| | |
|---|---|
| CONSEIL ET PILOTAGE | 17,1% |
| RETRAITE | 17,1% |
| INFORMATIQUE | 16,1% |
| DEVELOPPEMENT PERSONNEL | 10,9% |
| COMMUNICATION | 9,6% |
| GESTION RELATION CLIENT | 8,3% |

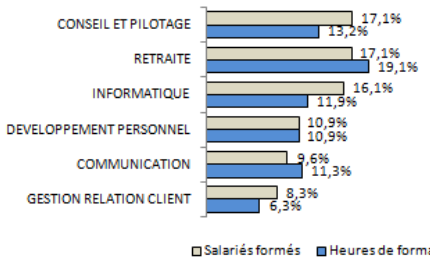
## Taux d'accès par critères




## Taux d'accès par sous famille professionnelle




## Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**53,4%** Taux d'accès famille

# 5. Familles professionnelles : Systèmes d'information

| Taux d'accès famille | 71,0% |
|---|---|

## Les effectifs

| | |
|---|---|
| Effectifs famille | 1 967 |
| Salariés formés de la famille | 1 397 |

| Taux d'accès par catégorie professionnelle | |
|---|---|
| Employés | 62,1% |
| AM | 79,5% |
| Cadres | 68,7% |

| Taux d'accès par genre | |
|---|---|
| Hommes | 71,1% |
| Femmes | 70,8% |

| Taux d'accès par classe d'âge | |
|---|---|
| < 30 ans | 60,2% |
| 30/44 ans | 77,0% |
| 45 ans et + | 64,9% |

| Taux d'accès par ancienneté | |
|---|---|
| < 5 ans | 68,7% |
| 5 ans et + | 72,4% |

## Les heures de formation

| | |
|---|---|
| Nombre d'heures de formation de la famille | 46 788 H |
| % des heures de formation famille / branche | 6,3% |
| Durée moyenne de formation | 33,5 H |

## Les dispositifs de formation

| Plan de formation : répartition des heures par catégorie | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 91,2% |
| Développement des compétences | 8,8% |

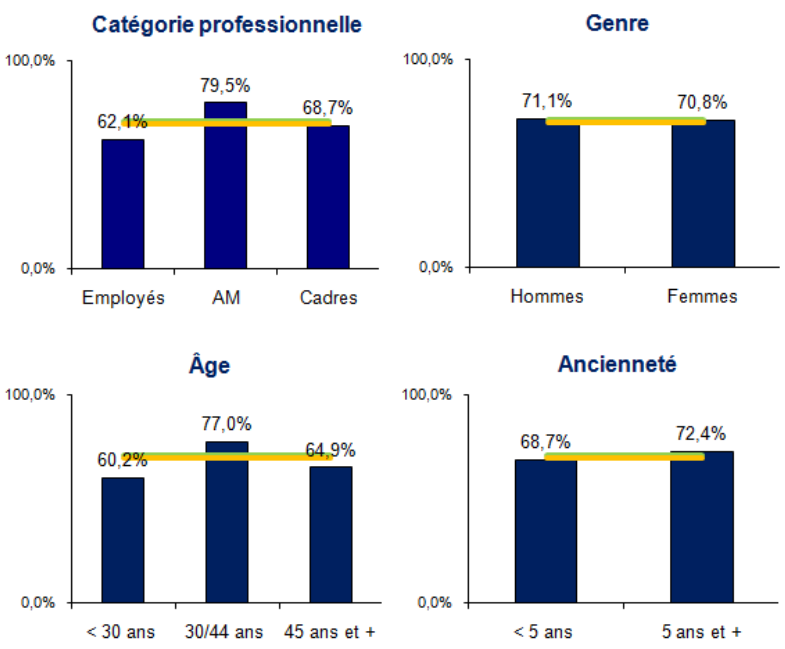
| DIF | |
|---|---|
| Effectifs | 84 |
| % DIF / Branche | 12,0% |

| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Effectifs | 27 |
| % Période Pro. / Branche | 4,8% |

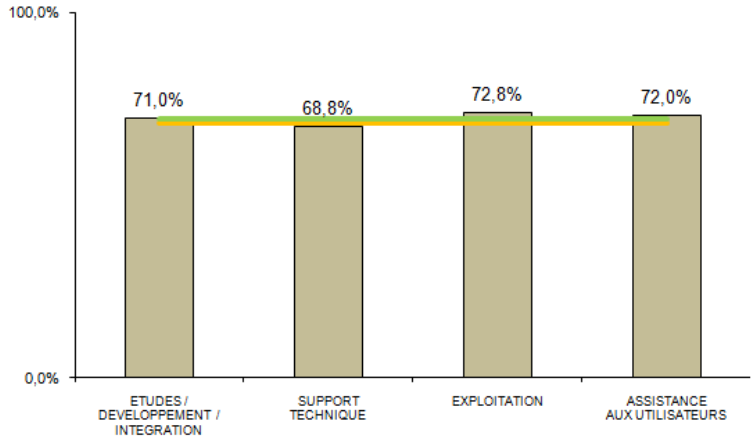
## Les principaux domaines de formation

| | |
|---|---|
| INFORMATIQUE | 46,0% |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 19,4% |
| DEVELOPPEMENT PERSONNEL | 6,6% |
| COMMUNICATION | 6,4% |
| ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL | 5,4% |
| MANAGEMENT | 5,2% |

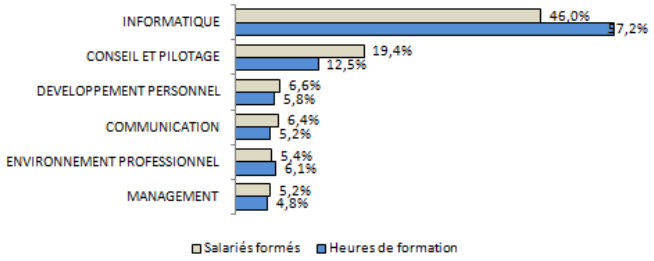
### Taux d'accès par critères




### Taux d'accès par sous famille professionnelle




### Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**71,0%** Taux d'accès famille

# 5. Familles professionnelles : Management

| Taux d'accès famille | 78,7% |
|---|---|

## Les effectifs

| | |
|---|---|
| Effectifs famille | 4 798 |
| Salariés formés de la famille | 3 778 |

| Taux d'accès par catégorie professionnelle | |
|---|---|
| Employés | 100,0% |
| AM | 87,1% |
| Cadres | 74,5% |

| Taux d'accès par genre | |
|---|---|
| Hommes | 76,2% |
| Femmes | 80,5% |

| Taux d'accès par classe d'âge | |
|---|---|
| < 30 ans | 81,5% |
| 30/44 ans | 82,9% |
| 45 ans et + | 76,2% |

| Taux d'accès par ancienneté | |
|---|---|
| < 5 ans | 73,8% |
| 5 ans et + | 79,9% |

## Les heures de formation

| | |
|---|---|
| Nombre d'heures de formation de la famille | 140 766 H |
| % des heures de formation famille / branche | 19,1% |
| Durée moyenne de formation | 37,3 H |

## Les dispositifs de formation

| Plan de formation : répartition des heures par catégorie | |
|---|---|
| Adaptation au poste de travail et évolution des emploi | 81,8% |
| Développement des compétences | 18,2% |

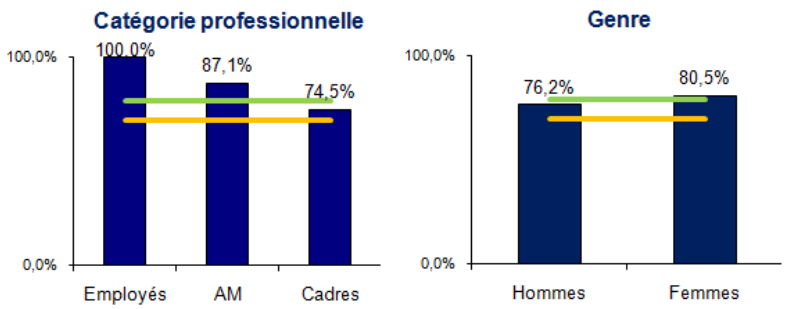
| DIF | |
|---|---|
| Effectifs | 122 |
| % DIF / Branche | 17,4% |

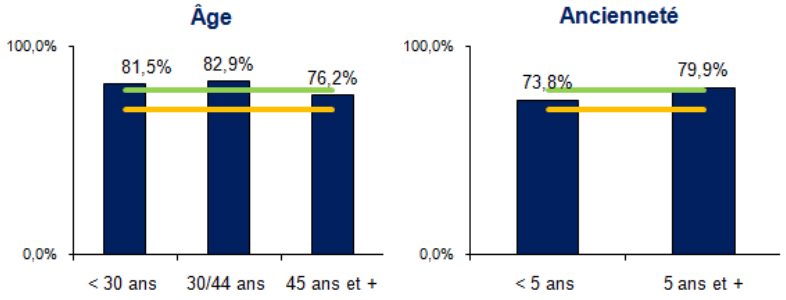
| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Effectifs | 302 |
| % Période Pro. / Branche | 54,0% |

## Les principaux domaines de formation

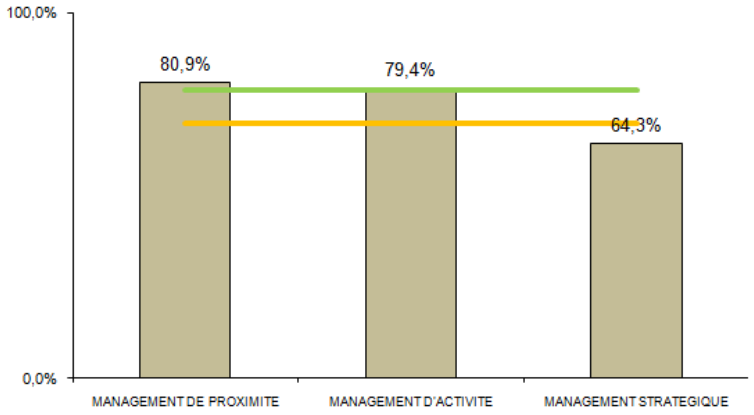
| | |
|---|---|
| MANAGEMENT | 27,7% |
| RETRAITE | 14,5% |
| CONSEIL ET PILOTAGE | 13,7% |
| INFORMATIQUE | 9,4% |
| GESTION RELATION CLIENT | 6,4% |
| PREVOYANCE | 4,9% |

### Taux d'accès par critères

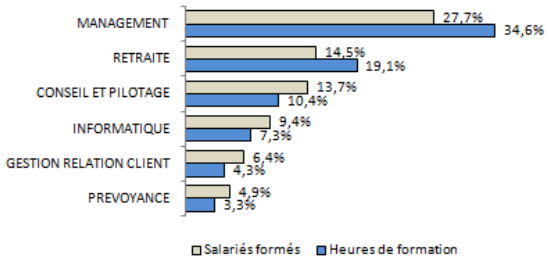



### Taux d'accès par sous famille professionnelle




### Principaux domaines de formation




**69,7%** Taux d'accès branche

**78,7%** Taux d'accès famille

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 :**

**4,77%**

**Dépense annuelle moyenne par salarié en formation :**

**2 646,4 €**

**Dépense annuelle moyenne par salarié :**

**1 843,7 €**

**Coût de l'heure de formation :**

**80,6€**

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | (en milliers d'euros) | | | | | |
| Montant des salaires versés | 1 077 750 | 1 103 979 | 1 139 739 | 1 200 607 | 1 214 021 | 1 246 996 |
| Montant des dépenses de formation | 48 641 | 50 959 | 53 167 | 58 780 | 55 417 | 59 448 |
| Taux de participation financière | 4,51% | 4,62% | 4,66% | 4,90% | 4,56% | 4,77% |
| Financement du 0,5% professionnalisation et DIF | 5 370 | 6 001 | 5 638 | 6 000 | 6 182 | 6 261 |
| Versements au titre du congé individuel de formation | 2 144 | 2 401 | 2 255 | 2 403 | 2 470 | 2 526 |
| Pourcentage des salaires affecté au plan de formation | 3,82% | 3,85% | 3,97% | 4,20% | 3,85% | 4,06% |

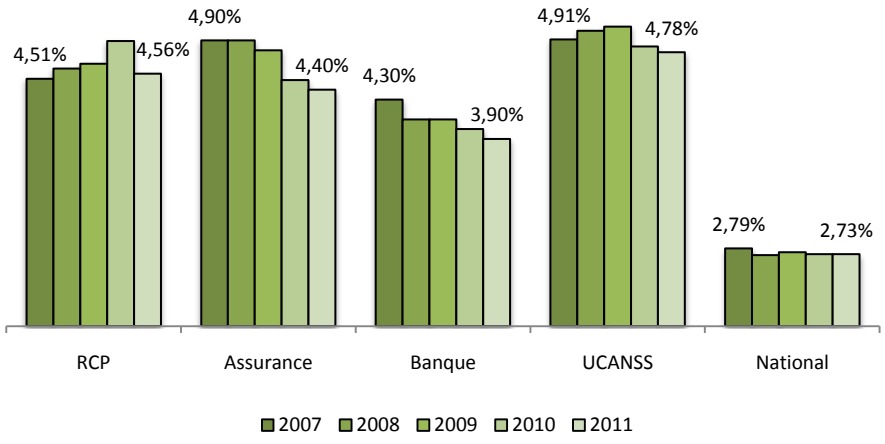
En 2012, le taux de participation financière est de 4,77%, soit une progression de 0,21 point comparativement à 2011 et 0,26 point par rapport à 2007.

En 2011, le taux de participation financière est de 3,9% dans le secteur de la banque (1), de 4,4% pour le secteur de l'assurance (2) et de 4,78% pour le régime général de Sécurité sociale (3).

Selon les données nationales 2011 du CEREQ, le taux de participation financière est de 2,73%.

En 2012, le montant des dépenses de formation est de 59 448 K€ en progression de 22,2% depuis 2007.

**Comparaison inter branche : évolution 2007-2011 du taux de participation financière**




*Sources :*

*(1) « Base de données sociales - 2012 », Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans la Banque, p.56.*

*(2) « ROMA-ROFA – 2012 », Observatoire de l'évolution des métiers de l'Assurance, p.31.*

*(3) « Rapport sur la formation professionnelle – 2012 », UCANSS.*

# ANNEXES

# Vue synoptique de l'effort de formation en 2012

**732 841 heures**
**heures de formation**
***(plan de formation + DIF)***

**32,2 heures :**
**Durée moyenne au plan de formation**

**Taux de participation financière (*) : 4,77%**

## Les dispositifs de formation :

| Plan | |
|---|---|
| Nombre d'heures | 718 147 |
| Nombre de salariés formés | 22 277 |
| Durée moyenne (en heures) | 32,2 |

| Période de professionnalisation | |
|---|---|
| Nombre d'heures | 31 159 |
| Nombre de salariés formés | 559 |
| Durée moyenne (en heures) | 55,7 |

| DIF | |
|---|---|
| Nombre d'heures | 19 694 |
| Nombre de salariés formés | 702 |
| Durée moyenne (en heures) | 28,1 |

| CIF CDI | |
|---|---|
| Nombre d'heures | 17 425 |
| Nombre de salariés formés | 37 |
| Durée moyenne (en heures) | 470,9 |

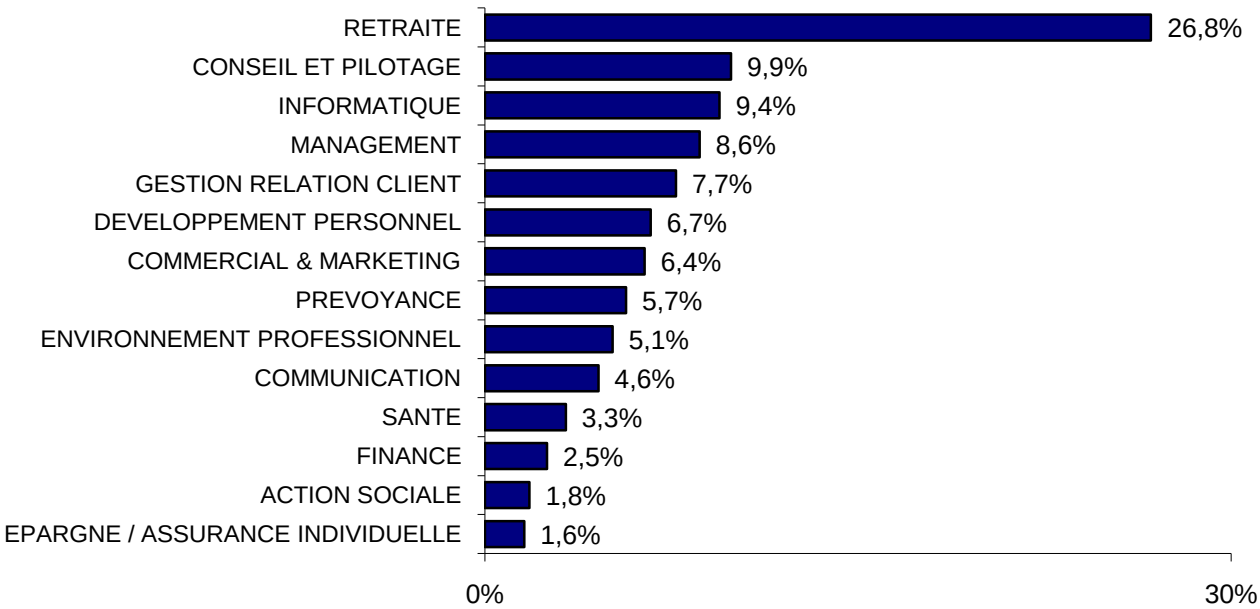
| Bilan de compétences | |
|---|---|
| Nombre d'heures | 2 619 |
| Nombre de salariés formés | 108 |
| Durée moyenne (en heures) | 24,3 |

| VAE | |
|---|---|
| Nombre d'heures | 257 |
| Nombre de salariés formés | 13 |
| Durée moyenne (en heures) | 19,8 |

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

| Adaptation au poste de travail et évolution et maintien dans l'emploi | Développement des compétences |
|---|---|
| 608 235 | 109 913 |
| 84,7% | 15,3% |

## Répartition des heures par domaine de formation :




*(*) Voir lexique page 44*

# Vue synoptique de l'effort de formation en 2012

**32 244 salariés du panel** (*)

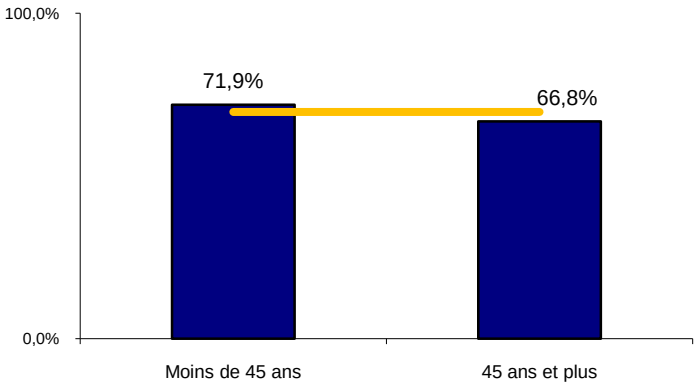
**22 464 salariés formés** (*)
**(plan de formation + DIF)**

**69,7% de taux d'accès**

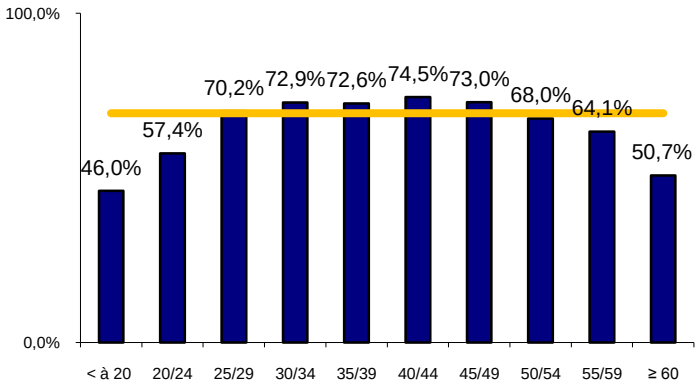
**Taux d'accès par caractéristiques socio-professionnelles :**

Taux d'accès branche 69,7%

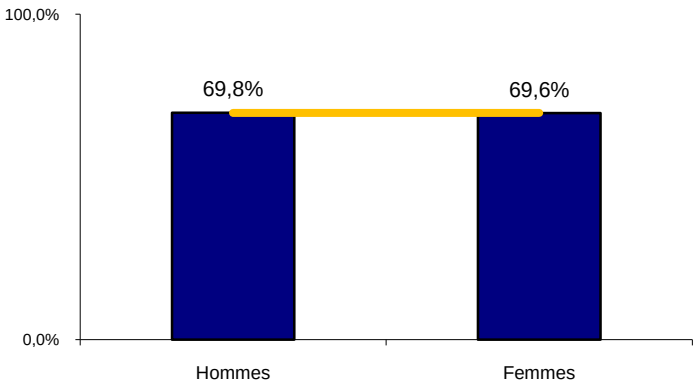
**Âge**



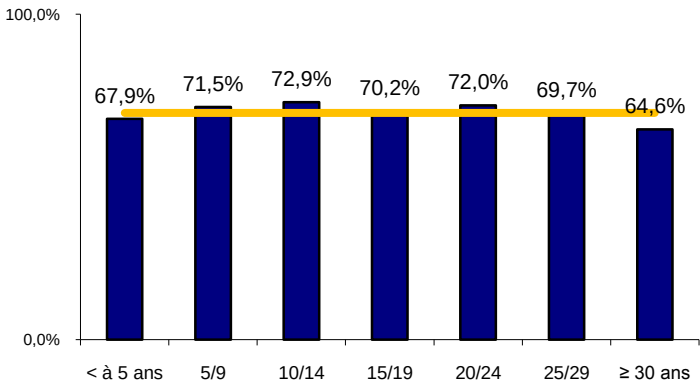

**Âge**



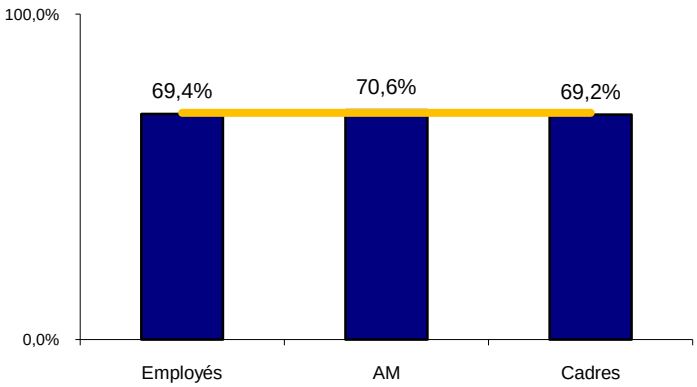

**Genre**



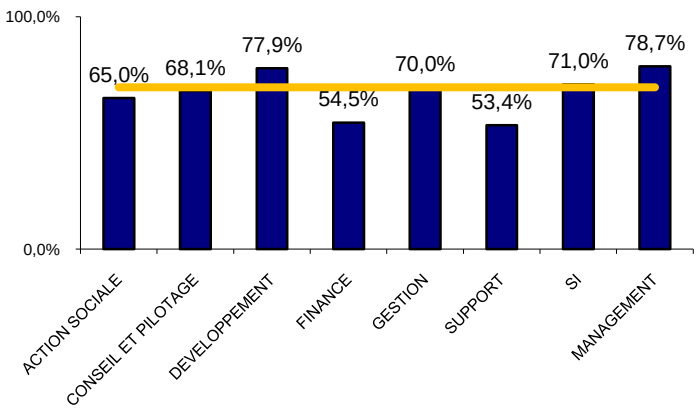

**Ancienneté**




**Catégorie professionnelle**




**Famille professionnelle**




*(*) Voir lexique page 44*

**Assiette de l'enquête : 99,0% des salariés de la branche**

L'Enquête Formation 2012 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 novembre.

L'assiette de l'Enquête Formation 2012 prend en compte 99,0% des salariés de la branche professionnelle soit 32 244 salariés tout type de contrats de travail confondus.

Seules 3 des 36 « structures-employeurs » sollicitées n'ont pas répondu à l'enquête. Il s'agit d'institutions de prévoyance ne faisant pas partie des groupes paritaires de protection sociale (la liste exhaustive des entités ayant répondu à l'étude est disponible page 43).

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 2012 ».

Ce groupe est constitué de huit 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.

L'Observatoire des métiers et des qualifications tient à remercier les « structures-employeurs » et leurs responsables formation ayant contribué à l'Enquête Formation 2012 :

| | | |
|---|---|---|
| **AG2R La Mondiale** (+ ex Premalliance) | **CRC** | **IRP AUTO** |
| **AGRICA** | **CREPA** | **KLESIA** (ex D&O et Mornay) |
| **ALCARA** (ex Alcire et Aramice + ex GICR) | **CTIP** | **LOURMEL** |
| **APGIS** | **GIE AGIRC ARRCO** (+ ex GICR) | **MALAKOFF MEDERIC + SI2M** |
| **APICIL** | **GIE PROD** (ex Alcire et Aramice + ex GICR) | **MERCURE** (ex Alcire et Aramice) |
| **ARIES** | **GNP** | **OCIRP** |
| **AUDIENS** | **HUMANIS** (ex Aprionis, ex Novalis Taitbout et ex Vauban Humanis + ex IPSEC) | **PROBTP** |
| **B2V** | **IGRC** | **REUNICA** |
| **BTPR** (ex ARPBTPAG) | **IPECA** | **SYSTALIANS** |
| **CAPSSA** | **IRCEM** | **UES PERSPECTIVES** (ex Sygeprev et ex Icirs Micirs) |
| **CGRR** | **IRCOM LA VERRIERE** | **UNIPREVOYANCE** |

L'Observatoire des métiers et des qualifications remercie plus particulièrement les membres du « Groupe de travail Enquête Formation 2012 » ayant contribué à la réalisation de cette étude :

| | | | |
|---|---|---|---|
| **APICIL** | Sophie BOURGAIN | **IRP AUTO** | Karine LALOI |
| **APICIL** | Marie-Geneviève HUTIN | **MALAKOFF/MEDERIC** | Valérie FLORIN |
| **AUDIENS** | Estelle FONDEUR | **PROBTP** | Isabelle DUMONT |
| **GIE AGIRC ARRCO** | Dan BALLARD | **REUNICA** | Jean-Hugues GODON |

Un grand merci également pour leur éclairage spécifique à :

- Hélène GAUTHIER (AG2R La Mondiale)
- Anne WALLOIS (AG2R La Mondiale)
- Muriel COURJAL (ALCARA)
- Danièle MARANGI (ALCARA)
- Marie-Laure LEGRAND (MALAKOFF MEDERIC)
- Philippe DE VAUGIRAUD (REUNICA)
- Christine DUPUY (REUNICA)
- Catherine LECLERC (REUNICA)

# Lexique

**ANI :** Accord national interprofessionnel.

**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.

**Catégories du plan de formation :**

Catégorie 1 : Adaptation au poste de travail ou évolution et maintien dans l'emploi.

Catégorie 2 : 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.

**CRM/GRC** : Outils de Gestion de la Relation Client .

**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 :**

- 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.

**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 salariés formés et le nombre d'heures de formation dispensées.

**Genre :** Homme, femme.

**GPEC :** Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

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

**Nouveaux entrants en CDI :** salariés en CDI dont la date d'ancienneté recrutement est de moins de 18 mois. Il s'agit donc des salariés dont la date de début de contrat est postérieure à juin 2011.

**OPCA :** Organisme Paritaire Collecteur Agréé.

**PME :** Petites et moyennes entreprises.

**Salariés du panel:** Effectifs salariés des « structures-employeurs » ayant répondu à l'Enquête Formation 2012 et au Profil de branche 2012 - données 2011.

**PRC :** Plateforme Retraite Complémentaire.

**Salarié formé :** Salarié ayant bénéficié d'au moins une formation soit au titre du Plan de formation et/ou du DIF au cours de l'année. S'il a suivi plusieurs stages de formation au cours de l'année, un salarié formé représente plusieurs stagiaires.

**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.

**TIC :** Technologies de l'Information et de la Communication.

**TNS :** Travailleurs non salariés.

**TPE :** Très petites entreprises.

**UR :** Usine Retraite.

**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**<br>- ce domaine concerne les formations Retraite suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé. | *Réglementation Agirc et Arrco : cumul emploi-retraite*<br>*Réversion des droits à retraite*<br>*Constitution des dossiers de retraite Ircantec*<br>*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**<br>- ce domaine concerne les formations Prévoyance suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé,<br>**Attention :** ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un cursus de formation commerciale. | *Tarifer et provisionner le risque incapacité/invalidité en prévoyance*<br>*Prévoyance complémentaire : résolution de cas pratiques*<br>*Périodes d'incapacité : invalidité, accidents du travail, maladies*<br>*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**<br>- ce domaine concerne les formations Santé suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé,<br>**Attention :** 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*<br>*Echanges informatiques entre la Sécurité sociale et les organismes*<br>*Frais médicaux*<br>*Le téléconseiller santé* |
| **Action sociale** | **relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de l'Action Sociale**<br>- ce domaine concerne les formations Action sociale suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé,<br>**Attention :** 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*<br>*Mettre en œuvre la procédure EHPAD*<br>*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**<br>- ce domaine concerne tous types de formations Commercial et marketing tant en technique de vente qu'en produits (prévoyance, santé, dépendance, épargne-assurance individuelle) suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé,<br>**Attention :** 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*<br>*Gérer son portefeuille de clients (prévoyance, santé, épargne)*<br>*Produits de prévoyance individuelle*<br>*Vendre l'épargne salariale et la retraite par capitalisation à l'entreprise*<br>*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)**<br>- ce domaine concerne tous types de formations Epargne-Assurance individuelle (Assurance Vie) suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé,<br>**Attention :** Ne concerne pas les commerciaux quand ce n'est qu'une des thématiques produits comprises dans un cursus de formation commerciale. | *Epargne salariale : PEE, intéressement, participation*<br>*Epargne et entreprise : résolution de cas pratiques*<br>*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**<br>1 / ce domaine concerne les formations Systèmes d'information suivies par les collaborateurs indépendamment de l'emploi occupé,<br>2/ Il comprend également les formations bureautique "tout public".<br>**Attention :** Ne concerne pas les formations aux logiciels spécialisés en communication (exemple : flash, jawa). | *Développer avec le framework RADJA*<br>*Installation et maintenance des systèmes et des outils réseaux*<br>*Office : Word-Works-Excel-PowerPoint*<br>*Macros et VBA dans Excel* |

# Domaines de formation

| Domaines de formation | Définition des domaines de formation | Exemples de formation |
|---|---|---|
| **Communication** | **relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de la Communication et aux formations "technique relationnelle"**<br>1/ ce domaine concerne les formations Communication y compris aux logiciels spécialisés (exemple : flash, jawa),<br>2/ les formations "technique relationnelle" : prise de note et compte-rendu, prise de parole en public, réussir ses réunions... | *Prise de parole en public*<br>*Strucutrer et formaliser une présentation*<br>*Animer une réunion* |
| **Gestion de la relation client** | **toute action de formation concernant les activités, les méthodes et les outils de la Gestion de la relation client**<br>ce domaine concerne :<br>1/ les formations Gestion de la relation client : 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",<br>2/ les formations destinées à :<br>- optimiser la qualité des courriers avec les entreprises - participants - retraités,<br>- améliorer la rédaction des mails,<br>- optimiser la relation client au téléphone,<br>- favoriser le rebond sur appel entrant, à améliorer la communication avec les clients difficiles... | *Conduire efficacement un entretien téléphonique*<br>*Répondre à une réclamation*<br>*Le service client : défis et atouts*<br>*Le rebond commercial sur appel entrant* |
| **Développement personnel** | **toute action de formation concernant le Développement personnel et/ou l'apprentissage des langues**<br>1/ 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...<br>2/ stage de préparation à la retraite. | *Gérer son stress*<br>*Se présenter et valoriser son parcours professionnel*<br>*S'adapter au bureau sans papier*<br>*Stage de préparation à la retraite* |
| **Environnement professionnel** | **toute action de formation concernant l'Environnement professionnel**<br>1/ ce domaine comprend les journées d'intégration : présentation des métiers du groupe ou jeux de rôle autour des trois grands métiers d'un groupe de protection sociale,<br>2/ Il comprend également les formations liées au paritarisme, à la connaissance des clients, des produits et des métiers de la protection sociale. | *Se situer et s'intégrer dans un groupe de protection sociale*<br>*Le paritarisme de gestion de la protection sociale*<br>*Régimes de retraite : Sécurité Sociale, Agirc, Arrco* |
| **Management** | **toute action de formation concernant l'animation et l'encadrement d'équipe (concepts, méthode, outils)**<br>- ce domaine recouvre les formations en management et coaching opérationnel, tous métiers confondus,<br>**Attention :** il ne concerne pas le management de projet qui est inclus dans le domaine Conseil et pilotage. | *Techniques de management*<br>*L'encadrement, un savoir faire, un savoir être*<br>*Sortir de l'urgence : quelles priorités pour le manager*<br>*Anticiper les besoins et développer les compétences au sein de son équipe* |
| **Conseil et pilotage** | **relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation du conseil et pilotage**<br>1/ ce domaine comprend les formations en Actuariat (dont tarification), Audit, Contrôle de gestion, Organisation, Qualité, RH, Services généraux (Hygiène et Sécurité / logistique), Sécurité informatique et financière, Juridique (y compris législation du travail et de la formation / le recouvrement contentieux),<br>2/ il comprend également les formations "conduite de projets" et "participer à un projet", les formations des métiers MOA (méthode, outils). | *Prévoyance et retraite : principes de calculs actuariels*<br>*Concepts et principes du contrôle de gestion*<br>*Conduire une mission d'audit*<br>*Organiser la qualité dans son service*<br>*Hygiène et Sécurité : droits et devoirs de l'entreprise*<br>*Législation de la formation professionnelle*<br>*Les démarches et les procédure du recouvrement à l'amiable*<br>*Missions et champs d'intervention de la maîtrise d'ouvrage* |
| **Finance** | **relatif aux activités, aux métiers, aux méthodes, aux outils et à la réglementation de la Finance**<br>- ce domaine comprend les formations Achats, Comptabilité, Trésorerie, Placement et gestion de patrimoine immobilier. | *Prise en main du plan comptable.*<br>*Interaction de la comptabilité analytique et du contrôle de gestion.*<br>*Optimisation de sa politique d'achats.*<br>*Gestion anticipée de sa trésorerie.*<br>*Gestion immobilière : concepts et outils.* |

## ACTION SOCIALE

- Accompagnement et développement social
  - Chargé de développement social
  - Chargé d'intervention sociale
- Etablissement social et médico-social
  - Chargé d'études et de suivi d'établissement social et médico-social

## CONSEIL ET PILOTAGE

- Audit/contrôle
  - Auditeur
- Contrôle de gestion
  - Contrôleur de gestion
- Actuariat
  - Chargé d'études actuarielles
  - Chargé de souscription contrats
- Organisation/qualité
  - Conseiller maîtrise d'ouvrage
  - Conseiller organisation
  - Conseiller qualité
- Ressources humaines
  - Chargé de développement ressources humaines
  - Gestionnaire ressources humaines
  - Formateur

## DEVELOPPEMENT

- Appui vente
  - Assistant commercial
- Vente
  - Commercial
- Marketing
  - Marketeur marchés/produits
  - Marketeur opérationnel

## FINANCE

- Achats
  - Acheteur
- Comptabilité
  - Comptable
- Gestion de trésorerie/placements
  - Chargé de trésorerie et de placements
- Gestion immobilière
  - Chargé d'investissements et de patrimoine immobilier

## GESTION

- Prévoyance
  - Gestionnaire de contrats collectifs
  - Gestionnaire de contrats individuels
  - Gestionnaire de prestations incapacité/décès
  - Gestionnaire de prestations santé
  - Chargé de support fonctionnel (prévoyance)
- Epargne
  - Gestionnaire épargne
- Retraite
  - Gestionnaire entreprises
  - Gestionnaire participants
  - Gestionnaire allocataires
  - Chargé de support fonctionnel (retraite)
  - Conseiller retraite Cicas

## MANAGEMENT

- Manager de proximité
- Manager d'activité
- Manager stratégique

## SUPPORT

- Assistance
  - Assistant/secrétaire
  - Gestionnaire administratif
- Services généraux et logistique
  - Gestionnaire de services généraux
  - Chargé des services généraux et logistique
- Communication/information
  - Documentaliste
  - Chargé de communication
  - Infographiste
  - Webmestre
- Juridique
  - Juriste d'entreprise
  - Chargé des instances
  - Gestionnaire recouvrement contentieux

## SYSTÈME D'INFORMATION

- Etudes/développement/intégration
  - Chef de projet MOE
  - Concepteur-intégrateur
  - Développeur
- Support technique
  - Administrateur
  - Architecte
  - Support méthode/qualité
  - Administrateur sécurité
- Exploitation
  - Intégrateur d'exploitation
  - Technicien d'exploitation
- Assistance aux utilisateurs
  - Assistant aux utilisateurs

Observatoire des métiers et des qualifications

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