ENQUÊTE FORMATION 2019

Observatoire des métiers et des qualifications

de la Retraite complémentaire et de la Prévoyance

SOMMAIRE

Chiffres clés

#1 Société de compétences

#2 Projets de branche

#3 Grandes tendances

#4 Cahier statistique

Salariés formés
Familles professionnelles
Dispositifs de formation
Domaines de formation
Dispensateurs de formation
Investissement financiers

#5 Annexes

Vers une société de compétences ?

Avec la réforme de l'assurance chômage et celle de l'apprentissage, la transformation de la formation professionnelle constitue un des piliers de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Cette loi a pour objectif affiché d'investir massivement sur le développement des compétences pour permettre à « *chacun de construire son parcours professionnel* » et d'accompagner la transformation des métiers.

Mais comment accompagner concrètement les salariés et les entreprises vers cette fameuse société de compétences ?

Depuis un an, le paysage de la formation professionnelle s'est fortement transformée en ce sens : création de France compétences, fusion des OPCA en OPCO, réaffirmation de la responsabilité sociale des entreprises, mise en œuvre du plan de développement des compétences….

Par ailleurs, ne faut-il voir dans le double mouvement de fusion des OPCA en grands secteurs professionnels et les préconisations du rapport Ramain, la préfiguration des grandes branches professionnelles de demain?

Dans ce contexte élargi, l'**approche par compétences** aussi bien au niveau de l'orientation, de la formation, de la certification et des passerelles de mobilité est indispensable pour accompagner l'évolution des collaborateurs et sécuriser les parcours professionnels.

Acteur indispensable pour accompagner les transformations, la Branche professionnelle a signé un accord pluriannuel avec l'État pour la mise en œuvre d'un plan d'action intitulé « **Dynamique compétences 2020 – 2025** » qui vise à adapter les métiers et les parcours professionnels à l'évolution de nos missions ; à accompagner les projets professionnels et la mobilité pour entrer de plein pied dans la société de compétences de demain.

Frédéric Joly
Responsable Observatoire des métiers

Chiffres clés

89,8%

Taux d'accès à la formation
Soit près de 9 salariés sur 10

69,8% **Taux d'accès en présentiel**

25,8 H
Durée moyenne

2009-2018 : diminution de 8,2 H

Taux de **participation financière**

Taux légal : 1%

4,6%

71%

Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

898
Formations **certifiantes**

Certifiée

2017-2018 : diminution de 44%

48 %

Heures de formation
Branche

GPS **37%** + CFEM **11%**

5,1 H
Durée moyenne d'un **stage**

2009-2018 : diminution de **9,1 H**

11,7 H **Durée** moyenne d'un **stage en présentiel**

354

Salariés ayant utilisé leur **CPF**

2017-2018 : augmentation **+ 9%**

#1 Société de compétences

Société de compétences

Promulguée depuis plus d'un an, la loi du 5 septembre 2018 relative à **la liberté de choisir son avenir professionnel** vise à la massification et à la simplification de l'accès à la formation. Quelles ont été les principales évolutions en 2019 ?

Création de France compétences

Créée le 1er janvier 2019 en remplacement des trois organismes décisionnels antérieurs (Copanef, Cnefop, CNCP et FPSPP), **France compétences** est l'autorité nationale de financement et de régulation de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Elle vise également l'amélioration du système de formation professionnelle et l'apprentissage.

France compétences joue également **un rôle clé dans la transformation de l'offre de formation**. En lien avec les branches professionnelles, elle participe à la construction des titres et des diplômes professionnels.

Les missions de France compétences sont :

- **Etablir et garantir la pertinence des certifications** : actualisation du Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) , des certifications et habilitations du répertoire spécifique ;
- **Réguler la qualité** des actions de formation ;
- **Réguler les coûts et les règles de prise en charge** des financeurs publics ;
- **Contribuer** au débat public ;
- **Organiser et financer** le conseil en évolution professionnelle (CÉP) ;
- **Répartir** l'ensemble des fonds de la formation professionnelle et de l'alternance.

Nouveau rôle des OPCO - ex OPCA -

Début 2019, les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) étaient agréés à titre provisoire en qualité d'opérateur de compétences (OPCO), avant l'agrément de onze opérateurs en avril 2019 par le Ministère du Travail.

Dès lors, les **Opérateurs de Compétences** (OPCO) sont chargés d'accompagner la formation professionnelle et ont notamment pour missions :

- **Financer l'apprentissage** (*contrats d'apprentissage et de professionnalisation*), au regard des niveaux de prise en charge fixés par les branches professionnelles ;
- **Apporter un appui technique** aux branches professionnelles dans le cadre :
  - De la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP),
  - De la détermination des niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage et de professionnalisation,
  - De leur mission de certification (notamment dans la construction des référentiels de certification décrivant précisément les capacités, les compétences et savoirs exigés pour l'obtention de la certification visée, et leur inscription au RNCP).

Les 11 OPCO

AFDAS - Culture, médias, loisirs, sport **:** 45 branches professionnelles

ATLAS - Services financiers et conseil : 18 branches professionnelles

Cohésion sociale - Champ social et insertion : 22 branches professionnelles

AKTO - Entreprises à forte intensité de main d'œuvre : 32 branches professionnelles

OCAPIAT - Agriculture, pêche, agroalimentaire : 49 branches professionnelles

OPCO 2I - Interindustriel : 44 branches professionnelles

Construction : 9 branches professionnelles

Mobilités - Transports, services de l'automobile et mobilité : 22 branches professionnelles

Entreprises de proximité - Artisanat, professions libérales : 54 branches professionnelles

Santé : 8 branches professionnelles

Commerce - Détail et grande distribution : 21 branches professionnelles

Uniformation, l'OPCO de la cohésion sociale rassemble 22 branches professionnelles regroupées par **section partitaire professionnelle (SPP)** et des entreprises non rattachées à une branche :

- Accompagnement social et éducatif, jeunesse et loisirs
- Aide à domicile, intervention sociale et familiale
- Emploi et insertion
- Habitat social
- Protection sociale
- Vie civile

La **SPP Protection Sociale** réunit les branches de la mutualité, du régime général de la sécurité sociale, de Pôle Emploi et notre branche retraite complémentaire et prévoyance.

Cette SPP a pour mission de réfléchir sur des actions communes en terme de formations, d'études, d'observations, d'ingénierie de certifications interbranche (CQPI).

Uniformation en 2018 :	**54 096** entreprises adhérentes	**1,111** millions de salariés couverts	**381 192** stagiaires formés	**405,2** millions de collecte (hors FPSPP)

Uniformation redéfinit ses missions d'appui technique aux branches professionnelles :

L'apprentissage : par la détermination des niveaux de prise en charge. Uniformation sera désormais en charge de l'engagement et du financement des contrats d'apprentissage en lieu et place des CCI.

Les certifications professionnelles , et notamment l'adaptation des certifications de branche (CQP) à la nouvelle réglementation (niveau de qualification, découpage en blocs). Le Département ressources d'Uniformation peut accompagner les branches dans cette démarche, de l'étude d'opportunité jusqu'au dépôt RNCP de la certification.

La **GPEC**, avec notamment l'OPCO dans un rôle de catalyseur des travaux de branches professionnelles en propre ou au sein de leur SPP, avec l'appui du Pôle Etudes et Observatoires, afin d'identifier des convergences et priorités communes pour la sécurisation des parcours professionnels des salariés. Les projets interbranches sont amenés à se multiplier sur les prochaines années.

Mélanie Hernando-Collombat, *Conseillère Branches professionnelles au sein d'Uniformation - l'OPCO de la cohésion sociale :*

Même si en 2019, l'OPCO est toujours en cours de structuration, Uniformation a néanmoins pu participer aux travaux et réflexions de la branche :

- ***Les maîtres d'apprentissage et les tuteurs du contrat pro*** *en lien avec Sophie De Rancourt, Responsable Projets transverses et partenariats ;*
- ***La rédaction d'un avenant sur la pro A et le contrat pro*** *avec Benoit Eymery, Responsable du CFEM ;*
- ***Le projet EDEC Dynamique Compétences 2020-2025.***

Réaffirmation de la responsabilité sociale des entreprises

Via la loi de 2018, le rôle de l'employeur en matière de formation professionnelle se trouve réaffirmé. Celui-ci reste en effet tenu à une obligation légale de formation et d'adaptation du salarié à son poste de travail.

A partir du 1er janvier 2019, le plan de formation est remplacé par le **plan de développement des compétences**, afin d'élargir le champ d'action des entreprises tout en permettant de moderniser ces actions.

Le plan de développement des compétences fait une distinction simple entre les **formations obligatoires** et toutes les autres formations dites non obligatoires. Les notions d'actions d'adaptation au poste de travail et d'actions de développement des compétences disparaissent.

" Les formations obligatoires sont l'ensemble des formations conditionnant l'exercice d'une activité ou d'une fonction "

A compter de 2019, et afin que les salariés puissent développer des compétences supplémentaires, autant professionnelles que pour leur développement personnel, les entreprises sont également soumises à deux principales obligations :

- **Le maintien de l'employabilité des collaborateurs** - aussi bien l'adaptation des salariés à leur poste de travail que l'obligation du maintien et de l'évolution dans l'emploi,
- **L'organisation d'entretiens professionnels** s'effectuant désormais en 2 temps : un entretien obligatoire organisé tous les 2 ans et l'obligation de délivrer une formation « non obligatoire » au moins tous les 6 ans.

MON COMPTE FORMATION

Création d'une application CPF

Depuis le 21 novembre 2019, l'application « Mon compte formation » est téléchargeable sur smartphone. Cette application permet d'ouvrir et d'utiliser son Compte Personnel de Formation (CPF), comme cela était déjà possible de le faire depuis son ordinateur dès le 1er janvier 2015. Le lancement de l'application a permis de promouvoir à nouveau le dispositif du CPF, très peu d'actifs l'ayant en effet mobilisé à ce jour - environ 2 millions sur les 29 millions d'actifs selon le Ministère du Travail.

Avec le CPF, chaque actif a la possibilité de sélectionner et payer une formation en toute autonomie (et sans passer par un intermédiaire - organismes paritaires pour les salariés et Pôle Emploi pour les chômeurs) en utilisant l'argent porté au crédit de son CPF.

Cette autonomisation des actifs est une opportunité qui doit être accompagnée par l'OPCO, les branches professionnelles et les entreprises afin de promouvoir le dispositif et d'éviter de s'enfermer dans un modèle adapté aux seuls initiés de la formation professionnelle.

#2 Projets de branche

Le Centre de Formation et des Expertises Métiers (CFEM)

Le CFEM a deux principales missions :

- **FORMER** - Le CFEM développe les compétences des collaborateurs de la branche en proposant des dispositifs de formation : actualisation des compétences réglementaires, acquisition de compétences opérationnelles des métiers, parcours personnalisé, VAE... Le CFEM associe formation à distance et formation en présentiel.
- **CERTIFIER** - Le CFEM crée des certificats de qualification professionnels (CQP) pour les métiers de la branche. Le CPQ permet aux collaborateurs de valider des compétences spécialisées dans un métier. Ce diplôme est reconnu au niveau de la branche, voire au niveau national.

Le CFEM est labellisé OPQF depuis plusieurs années, gage de la qualité de service proposé.

Les objectifs du CFEM via la formation professionnelle sont de **favoriser la mobilité professionnelle** et de **garantir l'employabilité des collaborateurs** par une actualisation, un renforcement et une acquisition de compétences nouvelles.

Benoit Eymery, *Responsable du CFEM :*

En 2018, le CFEM a poursuivi les trois grandes orientations de 2017, à savoir :

Digitalisation et personnalisation de l'offre

Certification

Qualité et service rendu au client

*L'année 2018 a été marquée par une évolution forte de l'offre **digitale**, accompagnée de la montée en compétences des équipes du CFEM au fur et à mesure des productions d'e-learnings, aussi bien sur les aspects techniques que sur les modalités de mise à disposition.*

*En parallèle de la digitalisation de l'offre, la **formation en présentiel** commence désormais à se concentrer sur **la mise en pratique de cas concrets** à partir desquels les stagiaires travaillent pour comprendre et assimiler les règles (ex : analyse des écarts pour la DSN)*

***Une des nouveautés de l'année 2018 a été la mise en place de « webinars » et de « classes virtuelles »** : en règle générale il s'agit d'un premier niveau d'information ou de sensibilisation des managers sur les changements à venir, et qui permet de rappeler quel est le rôle du manager dans le cadre de ces changements, et notamment accompagner la montée en compétences. A titre d'exemple, des classes virtuelles se sont déroulées concernant les exonérations de charges ainsi que sur le RNGD.*

3 grandes dynamiques :

1. ***L'accompagnement des équipes sur le terrain** (formation, acculturation, sensibilisation, accompagnement au changement…),*
2. ***La formation permet l'acquisition du socle de connaissances** et de compétences permettant la tenue de son poste,*
3. ***L'acculturation de tous les acteurs** (partenaires sociaux, managers, collaborateurs,…) autour de la certification professionnelle.*

Zoom sur les webinars et classes virtuelles

Depuis fin 2018, le CFEM propose deux nouvelles modalités de formations aux collaborateurs de la branche : **les webinars** et **les classes virtuelles.**

Les **webinars** correspondent à de la formation descendante dispensable à un nombre important de personnes. Ils sont très proches des téléconférences à l'exception que les webinars permettent **l'interaction formateur / formés** via le tchat.

"Plus de 250 connections simultanées pour webinar sur les allègements généraux"

Les **classes virtuelles** dispensent des formations en présentiel réalisées par écran interposé. Ce format permet de cibler notamment les personnes **éloignées géographiquement** - les Caisses d'Outre-mer tout particulièrement.

Elles s'adressent à un nombre identique de personnes qu'en présentiel, à savoir 8 à 10 personnes par séance. Néanmoins, la durée est plus courte, environ 2h / 2h30 par session : 1 journée en présentiel correspond à 2-3 sessions en classes virtuelles.

Ce format offre également la possibilité de travaux en sous-groupes ainsi que la restitution, et l'interaction entre le formateur et les formés est possible.

La réussite de la classe virtuelle repose en premier lieu sur **la qualité du matériel et de la connexion** (*webcam, micro, pc, internet,…)* : tout doit fonctionner parfaitement !

En second lieu, **l'animation d'une classe virtuelle se fait idéalement à deux** : une personne se concentre sur l'animation, tandis que la seconde intervient sur les réponses aux questions ainsi que sur les éventuels problèmes techniques rencontrés. S'agissant des questions posées en séance, une sélection est opérée pour identifier les plus pertinentes - qui seront répondues en direct -, tandis que les réponses aux autres questions seront adressées dans un court délai aux participants, post classe virtuelle.

REX

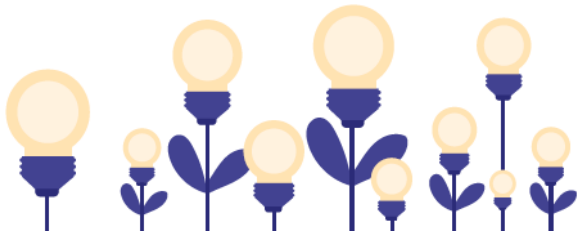
Stéphane Colin, Responsable de projets pédagogiques Entreprises au CFEM

Les classes virtuelles ont démarré en décembre 2018, les webinars un peu avant.

*En général, la classe virtuelle, ou le webinar, est **couplé avec un premier niveau d'information**, via la diffusion d'un « Clé métier » par exemple.*

Je n'ai pas été particulièrement formé dans ce cadre, j'ai surtout appris « sur le tas ». Mais c'est finalement presque faire la même chose qu'en présentiel mais derrière un écran. Actuellement, la seule limite par rapport aux possibilités du présentiel, c'est l'impossibilité du partage d'écran. Une fois franchie la barrière de l'écran et l'appropriation des nouveaux codes et repères liés aux classes virtuelles, j'ai vraiment été convaincu par ce format.

*Les classes virtuelles du début d'année 2020 devraient concerner **le RNGD** « descente aux comptes » et **la refacturation des entreprises** aux employeurs mais également **le RNE/RNA**, à destination des collaborateurs de la Martinique.*



Les certificats de qualification professionnelle

2 **certificats de qualification professionnelle (CQP)** existent au sein de la branche professionnelle :

- Le **CQP Conseiller Retraite**
- Le **CQP Gestionnaire Liquidateur Retraite**

Des CQP enregistrés - ou en cours d'enregistrement - au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), correspondant à un diplôme reconnu par l'Etat. Un niveau bac +2 a été demandé auprès de France Compétences.

Deux voies d'obtention du CQP, au choix du candidat : par les épreuves ou par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Le **renouvellement du CQP Conseiller Retraite,** ainsi que le lancement d'un nouveau CQP en 2019 - le **CQP Gestionnaire Liquidateur Retraite –** s'inscrit dans une dynamique compétences avec la volonté d'établir une homogénéité des blocs de compétences et la définition de blocs de compétences transférables d'un métier à l'autre, pour une meilleure lisibilité des compétences (*aires de mobilité, passerelles métier*…).

Le **CQP Conseiller Retraite** s'adresse à toutes les personnes souhaitant attester de leurs compétences en matière :

- D'information des clients sur la retraite
- D'animation de réunions de présentation de la retraite face à différents publics
- De conseil aux futurs retraités sur leurs droits à retraite et les dispositifs d'amélioration de leur retraite ou revenus dans le cadre de la retraite

Le **CQP Gestionnaire Liquidateur Retraite** s'adresse à toutes les personnes souhaitant attester de leurs compétences en matière :

- D'information des clients sur la retraite
- De reconstitution des carrières
- De calcul des droits avant leur mise en paiement

Compétences : la Branche s'engage

Les partenaires sociaux de la branche ont signé le 30 septembre 2014 un accord GPEC et ont acté **quatre orientations stratégiques 2019-2022** pour accompagner les entreprises et salariés de la branche :

1. **Adapter les métiers** et parcours professionnels à l'évolution des missions et accompagnement des transformations
2. **Impulser et accompagner** les projets professionnels et la mobilité
3. **Promouvoir un management fédérateur**, porteur de sens, impliquant les salariés et créateur de valeur individuelle et collective
4. **S'affirmer comme branche responsable**

Le projet EDEC - Engagement Développement et Compétences

Un EDEC est un **accord annuel ou pluriannuel conclu entre l'État et une ou plusieurs branches professionnelles** pour la mise en œuvre d'un plan d'action négocié, sur la base d'un diagnostic partagé d'analyse des besoins qui a pour objectif d'anticiper les conséquences des mutations économiques, sociales et démographiques sur les emplois et les compétences et de réaliser des actions concertées dans les territoires.

Le projet Dynamique compétences 2020 - 2025

C'est dans ce cadre que la branche a répondu à l'appel d'offres lancé par l'Etat au printemps 2018. Et sur les 40 projets déposés aux différents appels d'offres de l'Etat, 18 ont été retenus, dont celui qui a fait l'objet de l'EDEC avec la branche de la retraite complémentaire et de la prévoyance intitulé **Dynamique compétences 2020 - 2025**

Deux orientations prioritaires ont été définies :

AXE 1 :
Acculturation sur la dynamique « compétences / certifications »

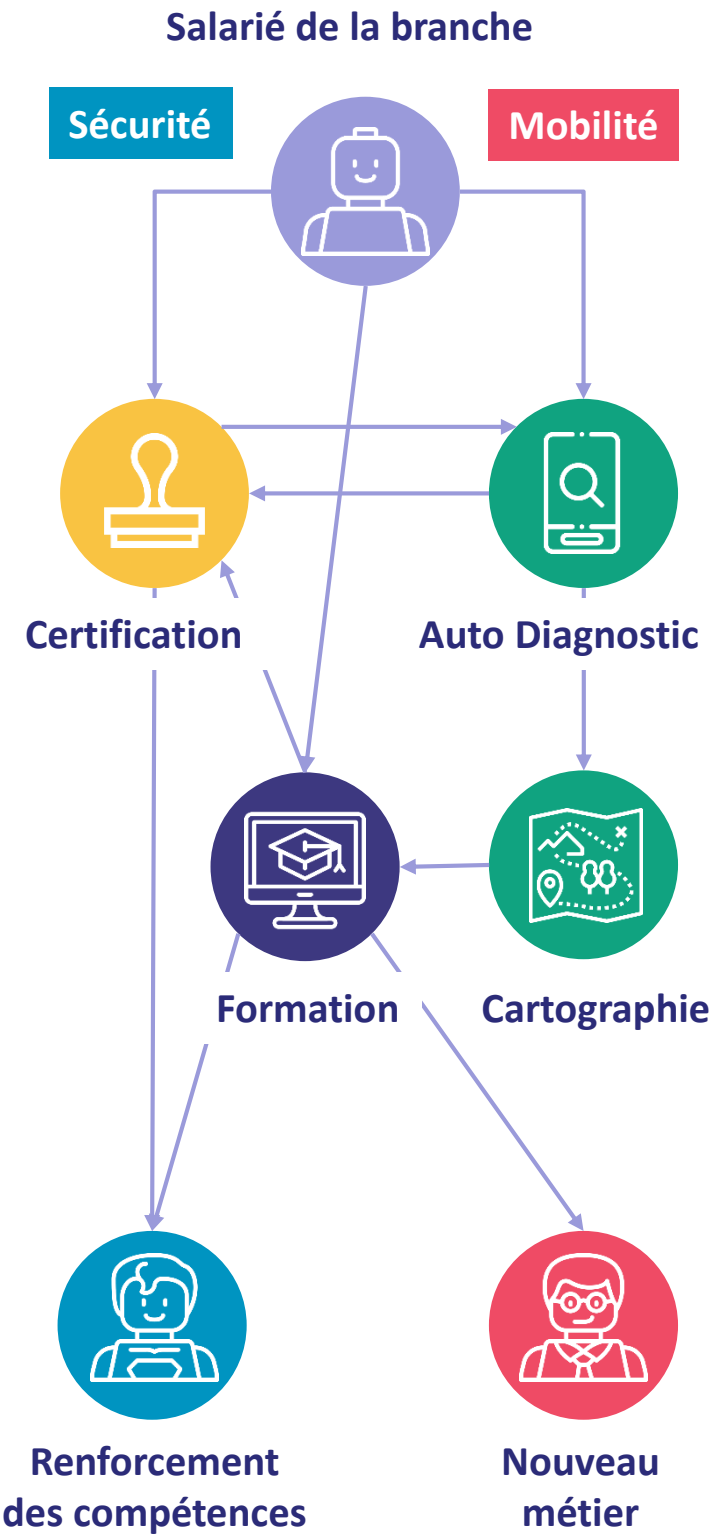
- Informer et sensibiliser sur la dynamique compétences et la certification
- Mutualiser les pratiques et recherches sur la certification et les compétences
- Cartographier les métiers et les compétences de la branche

AXE 2 :
Accompagnement des projets professionnels et de la mobilité professionnelle

- Créer un outil d'aide à l'orientation sur la base d'un autodiagnostic des compétences des collaborateurs
- Identifier et préparer les accompagnements nécessaires à des mobilités réussies

Face à un contexte où l'incertitude pèse de tout son poids, le lancement du projet Dynamique compétences 2020 - 2025, permet à la branche de proposer des dispositifs **de sécurisation des parcours professionnels** (formations, certifications…), et **d'accompagnement à la mobilité professionnelle** (auto autodiagnostic, passerelles métiers par les compétences, formation par blocs compétences….) pour l'ensemble des collaborateurs et de rentrer de plein pied dans la **société de compétences.**

Dynamique compétences 2020 - 2025 : mode d'emploi



#3 Grandes tendances

Le changement, c'est tout le temps!

Dans un environnement qui connait des changements nombreux et rapides, marqué notamment par l'industrialisation des processus de gestion, l'évolution des réglementations, l'accroissement de la concurrence ainsi que par la concentration des acteurs, la nécessité de se former en continu constitue un enjeu en matière de performance et d'employabilité encore plus important aujourd'hui pour les GPS et l'ensemble des salariés de notre Branche.

L'analyse des données formation ainsi que nos échanges avec les responsables formation des GPS, permettent de mettre en avant quelques grandes tendances en matière de formation professionnelle pour l'année 2018.

La recherche d'efficience

25,8 heures, c'est la durée moyenne de formation dans notre branche. Ce chiffre a diminué de plus de 8 heures depuis 2009. Cette tendance n'est pas propre à notre secteur professionnel et s'observe également dans d'autres branches du tertiaire comme la Banque ou l'Assurance.

Cette diminution des heures de formation est la combinaison d'une **recherche d'efficience** des stages de formation en présentiel et du recours à des modalités de formation **moins chronophages** (e-learning, blended, classes virtuelles…). Dans l'esprit de la loi « liberté de choisir son avenir professionnel », les GPS recherchent l'adéquation entre disponibilité des collaborateurs et meilleure modalité de formation en fonction des compétences clés à acquérir ou à renforcer.

72%

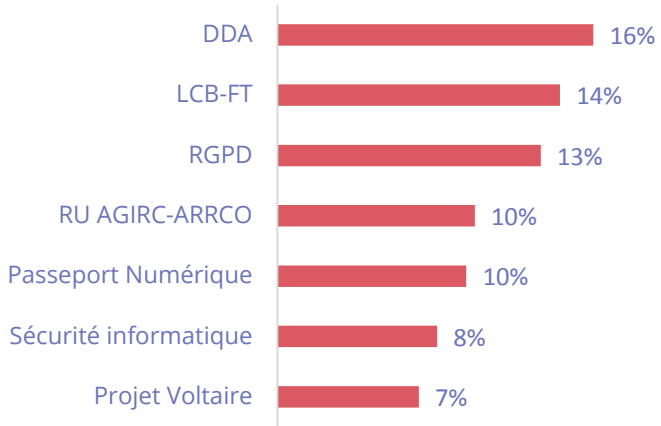
des formations suivies n'excèdent pas une journée

La recherche d'efficience se mesure notamment par le **retour sur investissement** (ROI).

Avec un taux de **participation financière de 4,67%,** les GPS de la Branche maintiennent un important effort de financement de la formation professionnelle.

En parallèle, sous l'effet de la massification et de la dématérialisation d'une partie de la formation, la dépense annuelle moyenne par salarié en formation est en diminution depuis 2012 passant de 2 646€ à 1 810€ soit une baisse de près d'un tiers (-32%).

Principaux sujets de formation en e-learning



Le e-learning à plein régime

Jamais autant de salariés n'avaient eu accès à au moins une formation au cours d'une année. **Le taux d'accès à la formation s'élève à 89,8%** soit 10 points de plus que l'année précédente.

Ce succès est lié au déploiement de nombreuses sessions de e-learning au sein des GPS sur des sujets qui touchent la totalité des collaborateurs.

Pour preuve, **71% des salariés formés ont suivi une formation en distanciel** en 2018 contre seulement 23% en 2017. Les principaux domaines de formation à distance sont liés aux **grands sujets réglementaires** de l'année 2018. 16% des heures de formation ont traité de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA), 14% concerne des parcours de sensibilisation à lutte

contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), 13% sont consacrées au Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et 10% ont pour sujet le Régime unifié Agirc-Arrco (RU).

Au-delà des sujets réglementaires, la **sécurité informatique** a été traité de nombreuses fois par le biais du e-learning : hameçonnage, rançongiciel, sensibilisation à la sécurité informatique…

Enfin, le **passeport digital** – outil d'acculturation au digital – et le **projet Voltaire** proposé par le CFEM représentent à eux deux 17% des heures de formation.

Si le e-learning permet de traiter rapidement et massivement d'importants changements réglementaires, il est également un très bon outil de sensibilisation des salariés aux problématiques aussi diverses que la sécurité informatique, l'amélioration de son orthographe ou l'acculturation au digital.

DIGITT

La mise en œuvre d'une formation certifiante sur les outils et usages digitaux a été considérée comme une action prioritaire par la branche. Le parcours DiGiTT permet aux salariés d'acquérir et de valider des compétences digitales.

Fort d'un référentiel développé et mis à jour avec les professionnels, le test DiGiTT s'articule autour de 4 dimensions clés :

Digital Literacy*

Comportemental

Opérationnel

Expertise métier

Véritable cartographie des compétences digitales, DiGiTT permet aux individus de se positionner face aux exigences numériques du monde professionnel, de relever le défi des emplois de demain et d'être dans une dynamique de formation tout au long de la vie.

**compréhension du vocabulaire spécifique*

Des indicateurs traditionnels à relativiser

Cependant, il est important de relativiser le taux d'accès à la formation comme indicateur premier pour mesurer l'effort de formation professionnelle.

En effet, cette donnée est gonflée par le e-learning et accentuée par la diminution du nombre global de salariés dans la Branche. Pour avoir une vision plus juste, nous avons souhaité le mettre en rapport avec le **taux d'accès en présentiel** qui s'élève à **69,8%** soit un taux légèrement supérieur à celui de la période 2009-2014. Il en va de même pour la durée moyenne de stage. Si le volume d'heure de formation reste globalement stable (avec même bond de 10% cette année), **la durée moyenne de stage est divisée par deux** sous l'effet des formations à distance (5,1H). Encore une fois, il est nécessaire de prendre en compte également la durée moyenne du stage en présentiel qui s'élève à 11,7 heures en 2018.

Comment évaluer l'effort de formation professionnelle ?

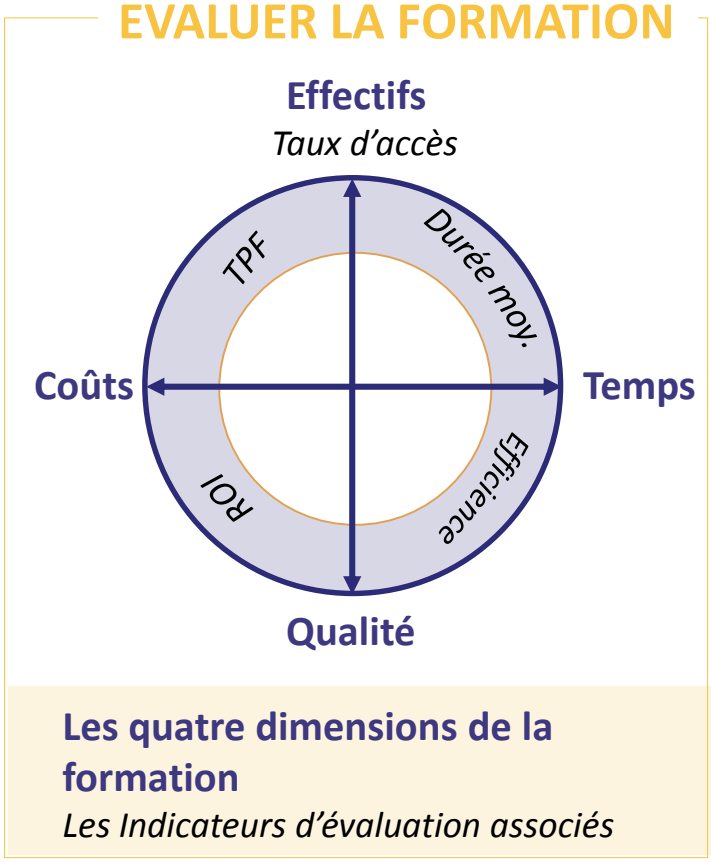
Depuis quelques années, nous assistons à une profonde mutation de la formation professionnelle. La loi « liberté de choisir son avenir professionnel » a fait passer la formation d'une obligation de moyen à une exigence de résultats en matière de développement des compétences et de sécurisation des parcours professionnels.

Cette nouvelle définition de l'action de formation rend les « indicateurs de temps » secondaires. La question de l'évaluation se pose tout au long du processus. Il s'agit désormais de rendre compte de la juste **définition des objectifs** professionnels de la formation; de mesurer le **niveau de connaissance des stagiaires** en amont; d'**évaluer les acquis** à l'issue du dispositif à chaud puis à froid. Cela permet la mesure d'efficacité du dispositif et le **retour sur investissement**.

La formation professionnelle doit être une réponse au besoin d'évolution ou d'acquisition des compétences des collaborateurs. Pour cela, elle doit prouver son efficacité.

Les indicateurs traditionnels pour évaluer l'effort de formation professionnelle sont issus de l'ex déclaration fiscale 2483 qui prévoyait la mesure de l'obligation de moyen mis en œuvre par les entreprises. Les indicateurs portaient sur le nombre de salariés (taux d'accès), la durée de formation (durée moyenne) et sur le coût de celle-ci (taux de participation financière ou TPF, coût de l'heure de formation…).

Avec le passage d'une obligation de moyen à une obligation de résultat, l'ensemble des acteurs doit amorcer une réflexion sur la qualité de la formation et décliner des indicateurs comme le **retour sur investissement** (ROI) ou une **mesure de l'efficience**.



Une autre piste de réflexion en matière d'indicateur serait de faire une distinction entre les **formations obligatoires** définies par la loi et qui s'imposent aux GPS, les formations réglementaires et les formations visant à la **montée en compétences** ou à la **sécurisation des parcours professionnels**.

Axe 1 : Expertises Métiers

32% des heures de formation ont été réalisées dans les domaines retraite et assurance de personnes (Prévoyance, Santé et Epargne).

Pour la **Retraite Complémentaire**, les formations ont porté principalement sur la réglementation ou les techniques métiers (info des actifs, CICAS, liquidation, allocataires, interlocution clients, entreprise, recouvrement...).

L'année 2018 a été très riche en matière de transformation. De **nombreux projets structurants** ont fait l'objet de formations tels que le RNGD et les différents répertoires nationaux (rectification de carrières, consultation, réversion, RNE-RNA...), la DSN (déclarations, gestion du quartier, régularisations...), le régime unifié Agirc-Arrco, le prélèvement à la source, les allègements généraux et les outils de l'éditique fédérale.

55% des formations relatives à l'**Assurance de personnes** étaient des formations Métiers (affiliation, compte, prestations, recouvrement, interlocution, produits et services...).

La DSN et les différentes réglementations (Directive sur la Distribution d'Assurances, 100% Santé, lutte contre le blanchiment et la fraude, solvabilité 2…) ont généré 16% des heures de formation en ADP.

Enfin, les **nouveaux outils de gestion** (Néo, Active Infinite, Migr'enciel...) mis en place dans certains GPS représentent 10% du volume horaire.

A noter qu'entre 8 et 9% de heures de formation ont été consacrées à la **formation de nouveaux entrants** dans la famille Conseil et Gestion par le biais de parcours d'intégration ou de découverte du métier.

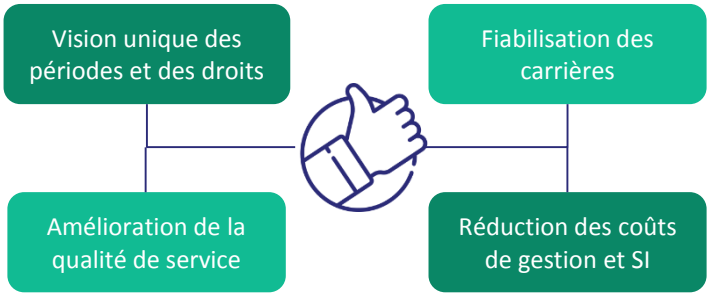
RNGD

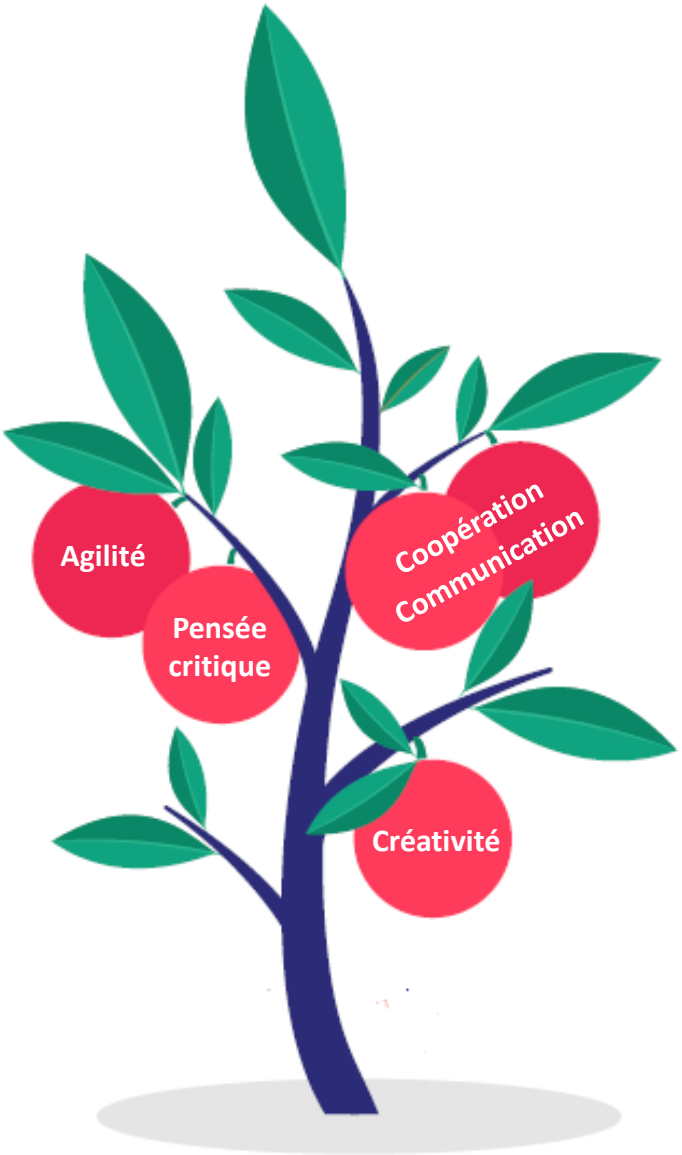
RNGD au service des assurés et de l'inter-régimes

Le référentiel national de gestion des droits (RNGD) permet aux gestionnaires de consulter et de mettre à jour – en central – les données de carrière et les droits à retraite complémentaire des salariés.

La centralisation des données permet d'être plus réactif dans les demandes de mises à jour de carrière et d'améliorer les délais de constitution et de mise en paiement du dossier de liquidation de retraite complémentaire. Chaque gestionnaire, quel que soit son GPS, peut renseigner l'assuré à tout moment et sur n'importe quelle partie de sa carrière.

LE RNGD se développe également dans le contexte de l'inter-régimes et s'inscrit dans le cadre du Répertoire Général des Carrières Unique (RGCU), future base nationale de toutes les carrières, tous régimes de retraite confondus, dont la mise en service est prévue à partir de 2021 pour l'Agirc-Arrco. Un pas de plus vers la simplification de la retraite au service des assurés.





Axe 2 : Cultivons nos Soft skills

Les soft skills ou compétences comportementales sont les qualités humaines qui facilitent l'autonomie, la créativité ou le relationnel.

Les heures de formation consacrées aux soft skills que l'on retrouve dans le domaine du développement personnel connaissent une forte progression en 2018 (9% des heures de formation).

En excluant les formations diplômantes ou certifiantes, on constate que 24% des heures de formation sont consacrées à la **gestion de soi** (assertivité, gestion des émotions...), 12% à l'**efficacité professionnelle** (gestion du temps, des priorités, s'organiser...), 8% à la **communication** (prendre la parole en public, améliorer ses écrits…).

L'**intelligence relationnelle** représente 8% des heures notamment grâce au MBTI qui est un outil d'identification et d'analyse des dominantes psychologiques. On trouve également des formations liées à la bienveillance, au **co-développement**, ou à l'efficacité relationnelle.

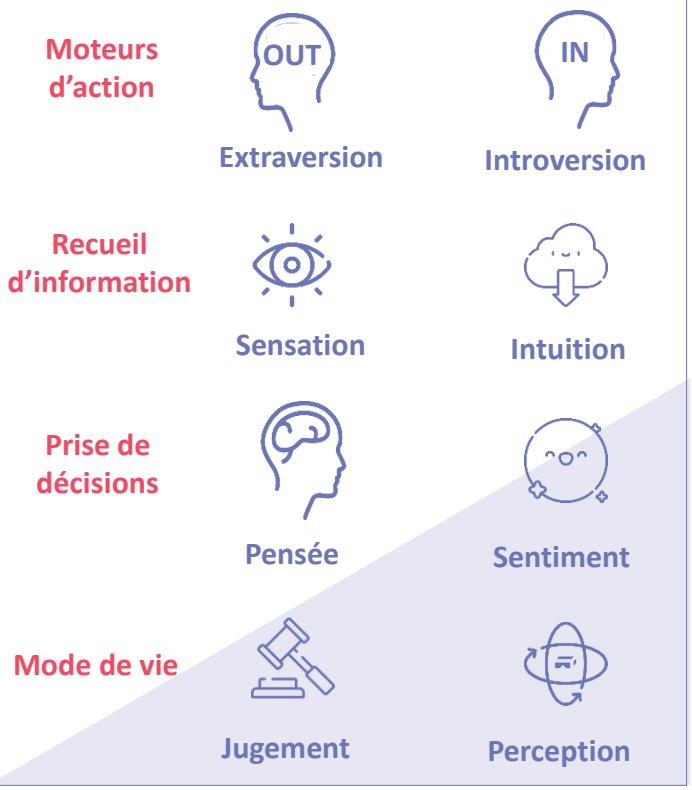
A noter que 2% des heures de formation ont été consacrées à l'**adaptabilité** (agilité, adaptabilité, bien vivre le changement...).

MTBI

Myers Briggs Type Indicator

Le Myers Briggs Type Indicator (MBTI) est un outil d'évaluation psychologique déterminant le type psychologique d'un sujet, suivant une méthode proposée en 1962 par Isabel Briggs Myers et Katherine Cook Briggs.

Il sert comme outil dans les identifications des dominantes psychologiques des personnes dans des cadres liés au management ou aux problèmes dans le cadre des relations interpersonnelles.



Axe 3 : les SI à l'heure du digital

La transformation digitale, le passage des systèmes dit « mainframe » à des technologies « open source », la transformation digitale, le traitement des données de masse et les questions de cyber sécurité nécessitent un effort important en matière de formation professionnelle.

20% des heures de formation du domaine Systèmes d'information sont notamment consacrées au **développement** et aux **nouveaux langages** de programmation (développement de logiciels, Java, SQL, Python, Typescript…), 9% au **Big Data** (Data lake, machine learning, analyse de données massives…), 7% au **système d'exploitation** (Windows 10, Linux…) et 3% aux technologies du **Cloud** (Cloud Computing, Architectures Cloud Ready, Citrix...).

Avec le digital, les modes d'organisation évoluent également. L'**agilité** et la **gestion de projet** (méthodes agiles, scrum master, gestion de projet en mode agile, Safe, Triskell…) représentent 8% des heures de formation.

Axe 4 : Manager à l'heure digitale

Depuis plusieurs années, les GPS déploient et déclinent des **parcours de formation managériale** : de l'intégration des nouveaux managers avec les basiques du management jusqu'au plus hautes strates de la pyramide managériale.

56% des heures de formations sont consacrées aux **techniques managériales** (entretiens annuels, amélioration de la performance, animation d'équipe, outils de pilotage...) et à la **posture managériale** (leadership, gestion du temps, gérer les conflits, posture feedback 180°, améliorer sa communication...).

Au cœur de la transformation digitale, les managers doivent en saisir les enjeux, maitriser les nouveaux outils et les nouveaux modes de travail pour pouvoir accompagner les équipes. 15% des heures de formation sont consacrées **au management à distance**, à l'**innovation**, la **gestion de projet** et au **change management.**

Enfin, on retrouve les **fondamentaux RH** (Droit du travail, RPS, qualité de vie aux travail, processus RH…) qui représentent 14% du volume horaire.

Axe 5 : Devoir de conseil

L'évolution de la réglementation (DDA, 100% santé, contrats responsables…) et l'intensification de la concurrence obligent les GPS à redoubler d'effort en matière de formation continue à l'intention de la force **commerciale et du marketing**.

Si 23% des heures de formation du domaine commercial et marketing sont consacrées aux **techniques de vente** (vente à distance, animation commerciale, prise de RDV, négociation, fidélisation...), 18% sont centrées sur des **questions réglementaires** avec notamment la **Directive sur la distribution d'assurances** et le devoir de conseil…

13% des heures sont consacrées aux **outils** (outils mobiles, outils de gestion commerciale, CRM...) et 10% aux produits et services (santé, prévoyance, épargne...) du groupe.

Le **Marketing** représente 9% des heures de formation : digital marketing, data marketing, stratégies marketing...

DDA

Le B.A.BA de la DDA

La Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA) est une directive européenne qui se déploie afin d'uniformiser les pratiques et rendre plus équitable la distribution d'assurances.

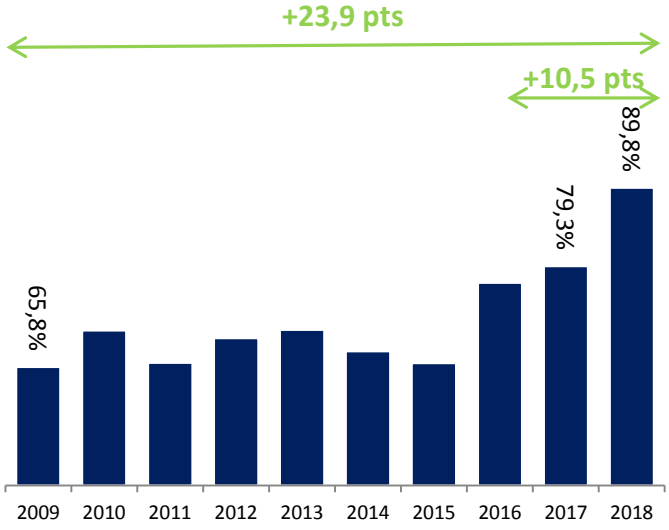
Tous les distributeurs de produits d'assurance doivent mettre à disposition de leurs prospects et clients un document normalisé qui permet de mieux comparer les différentes offres.

Le distributeur d'assurances a dorénavant un **devoir de conseil**. Pour ce faire, il restitue une analyse et donne un avis qui doit être impartial et honnête. Il doit comprendre des recommandations personnalisées, précises et pertinentes vis à vis des exigences et attentes du client.

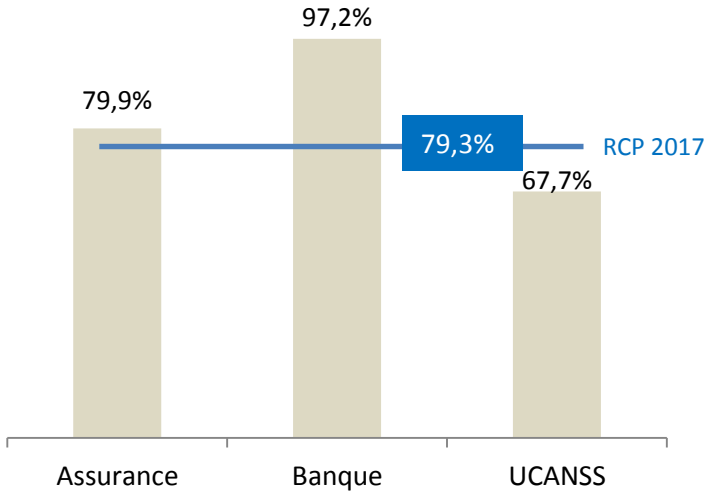
#4 Cahier statistique

Taux d'accès

Evolution 2009 – 2018

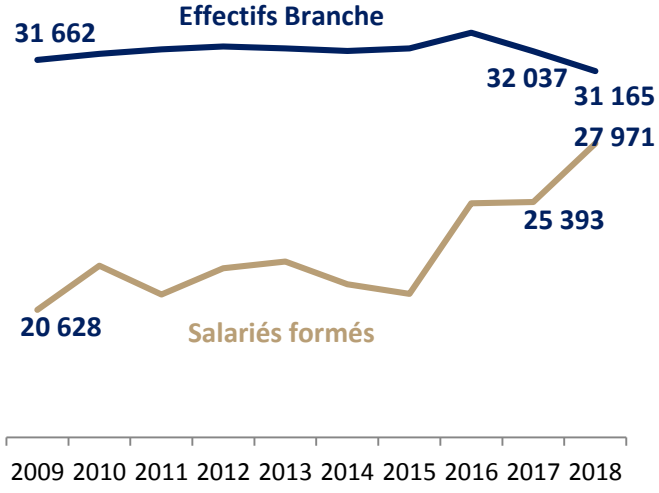


Comparaison inter secteur 2017

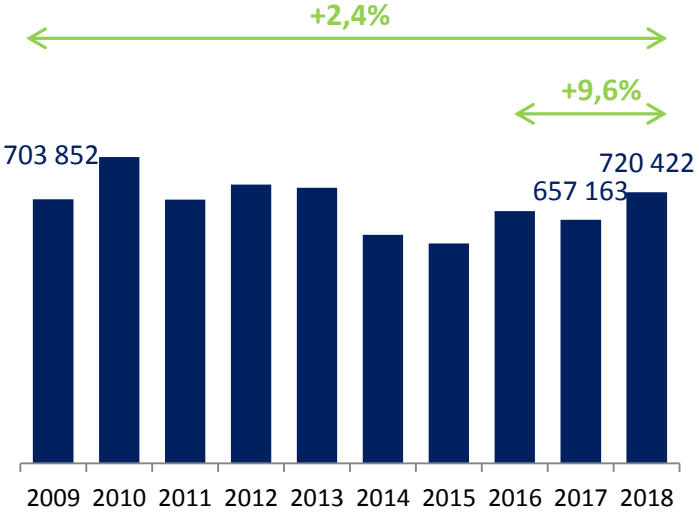


Effectifs Branche/Salariés formés

2009 - 2018

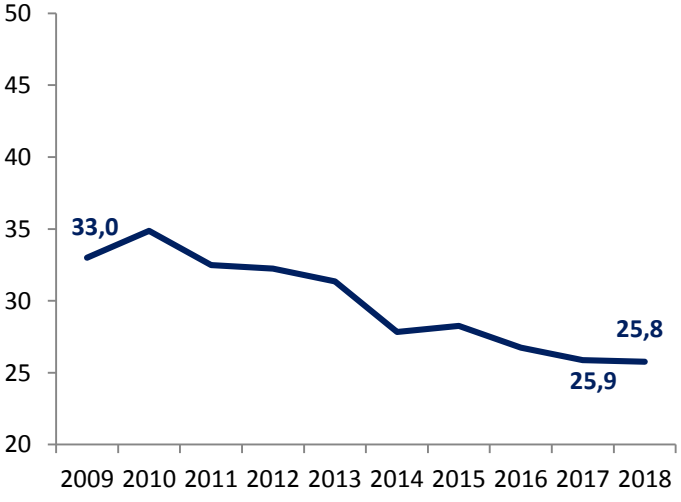


Evolution de nombre d'heures de formation 2009 - 2018

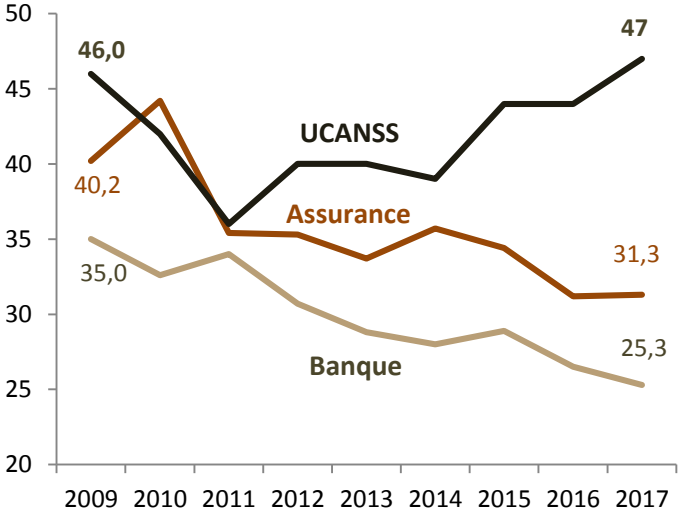


Durée moyenne de formation

2009 – 2018

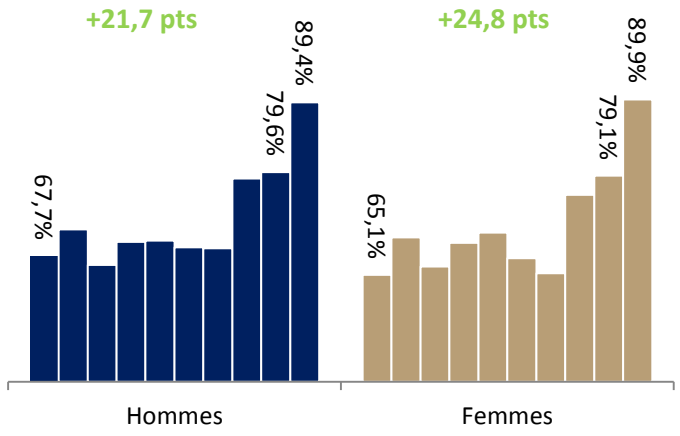


Comparaison inter secteur 2009 - 2017

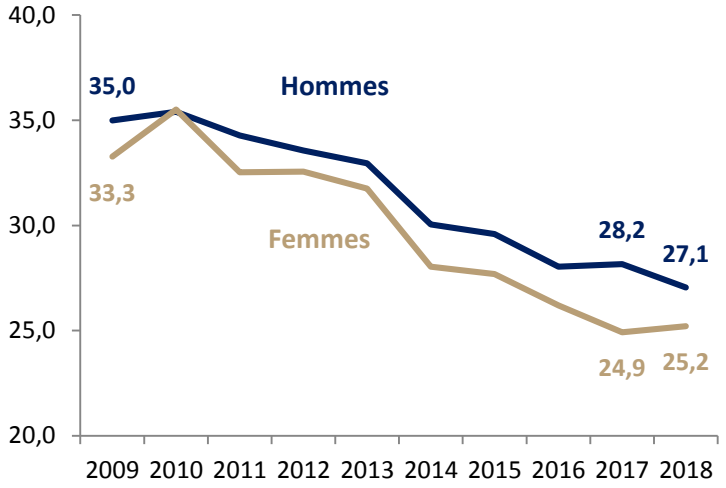


Genre

Taux d'accès 2009-2018

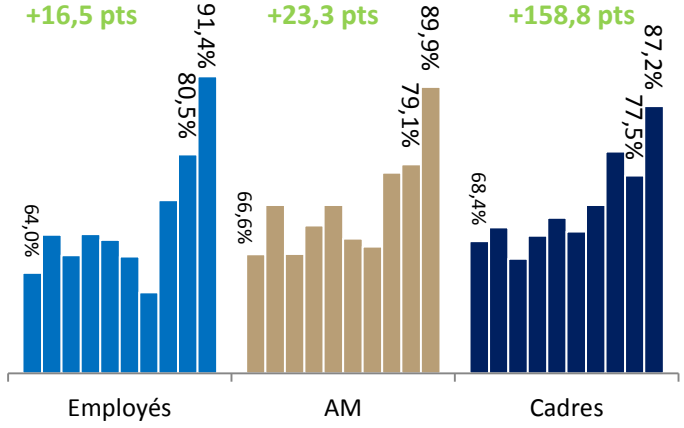


Durée moyenne 2009-2018

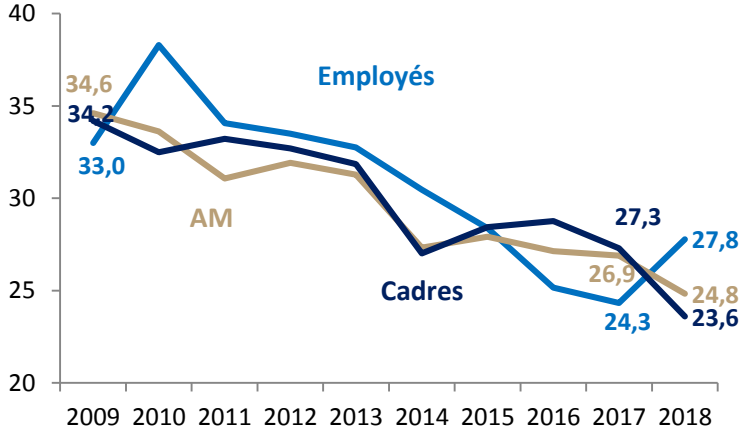


Catégorie professionnelle

Taux d'accès 2009-2018

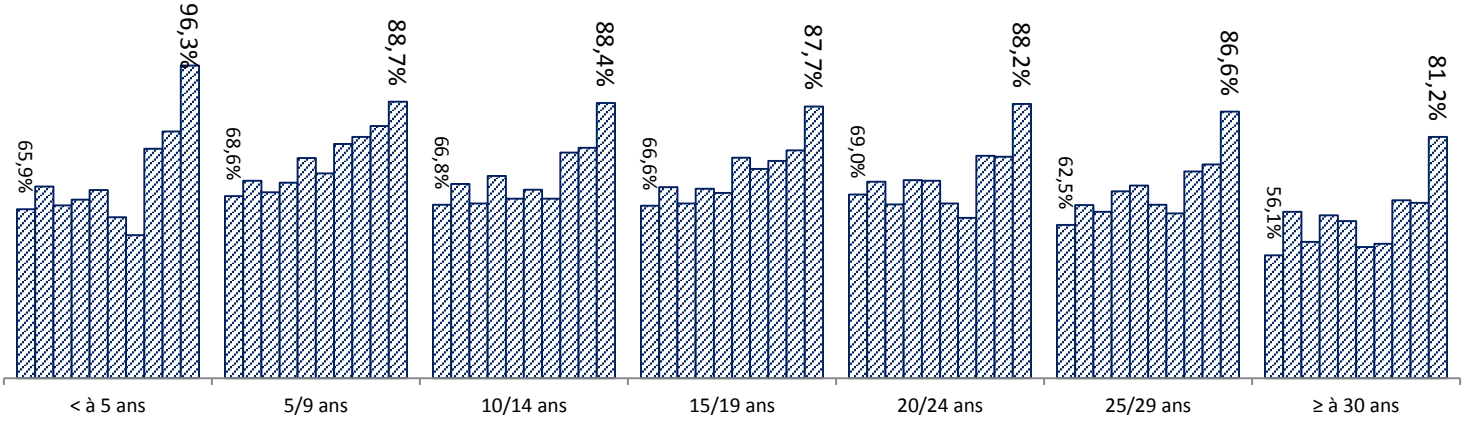


Durée moyenne 2009-2018



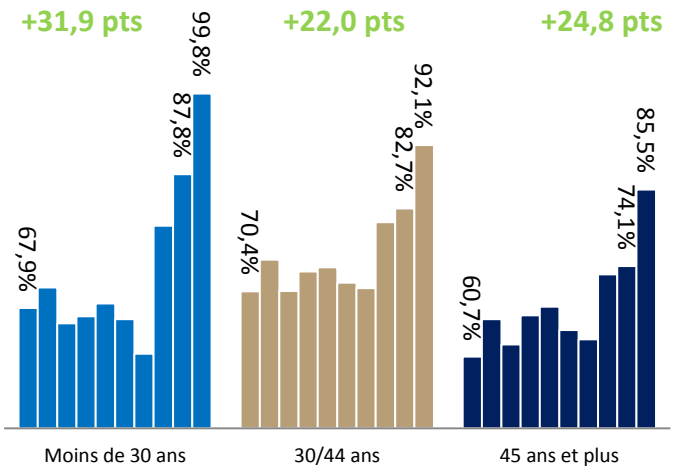
Ancienneté

Taux d'accès 2009-2018

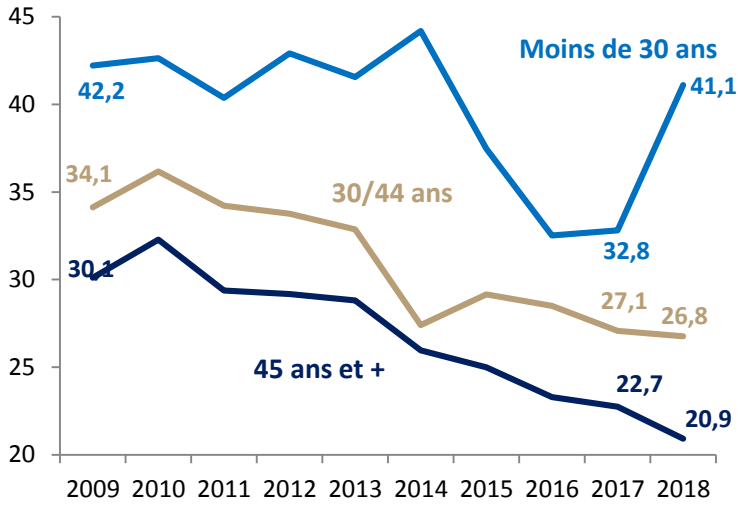


Classe d'âge

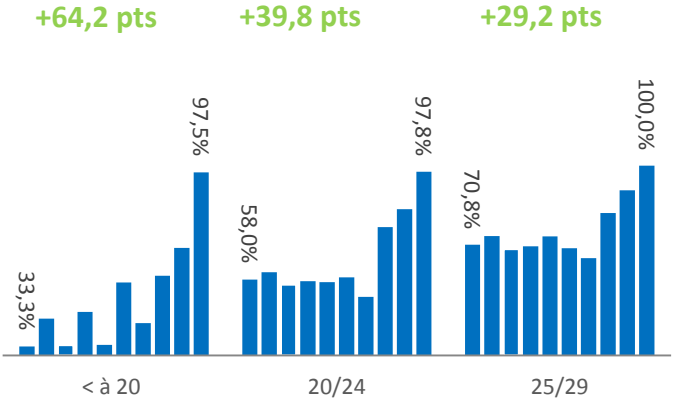
Taux d'accès 2009 – 2018



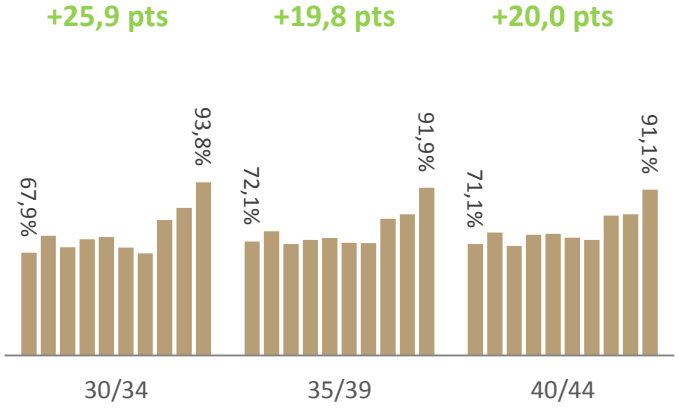
Durée moyenne 2009 – 2018



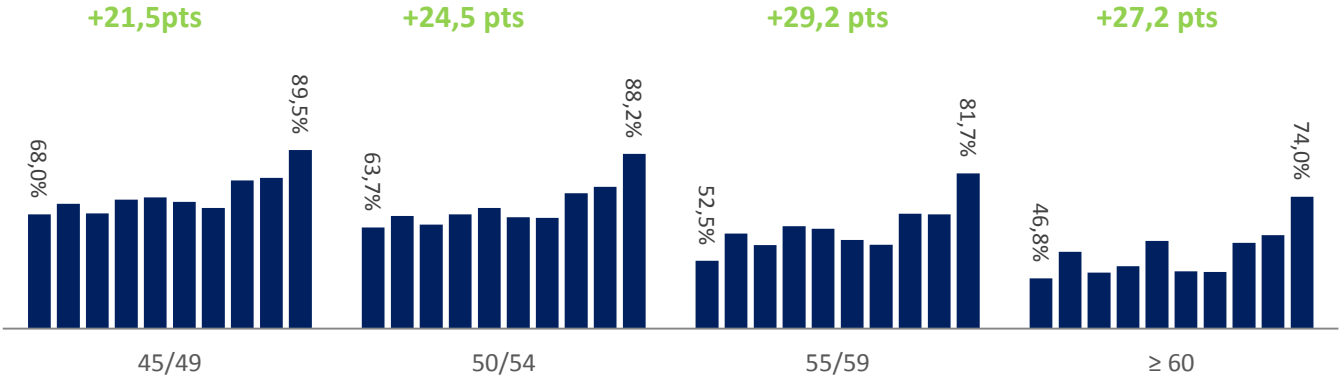
Taux d'accès 2009 – 2018 des moins de 30 ans



Taux d'accès 2009 – 2018 des 30/44 ans



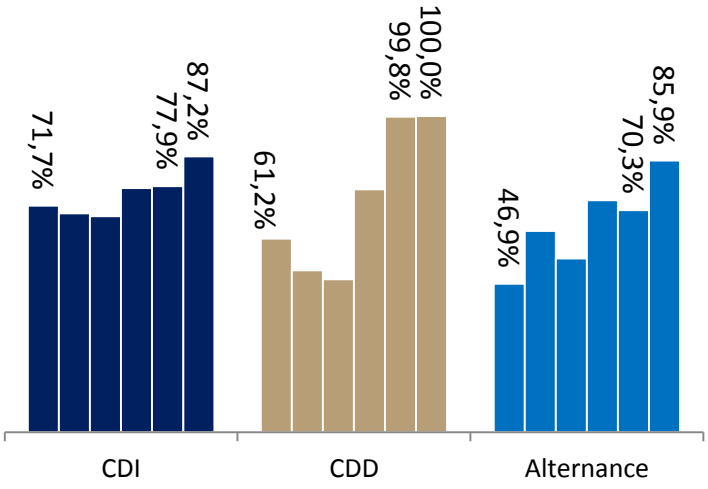
Taux d'accès 2009 – 2018 des 45 ans et plus



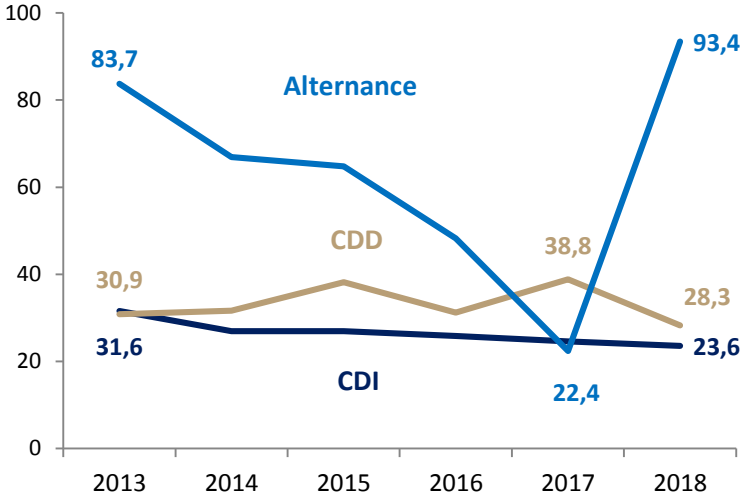
Salariés formés

Contrat de travail

Taux d'accès 2013 – 2018

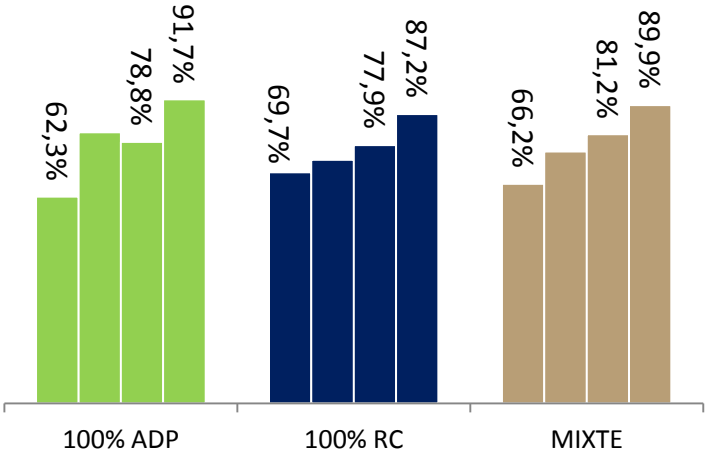


Durée moyenne 2013 – 2018

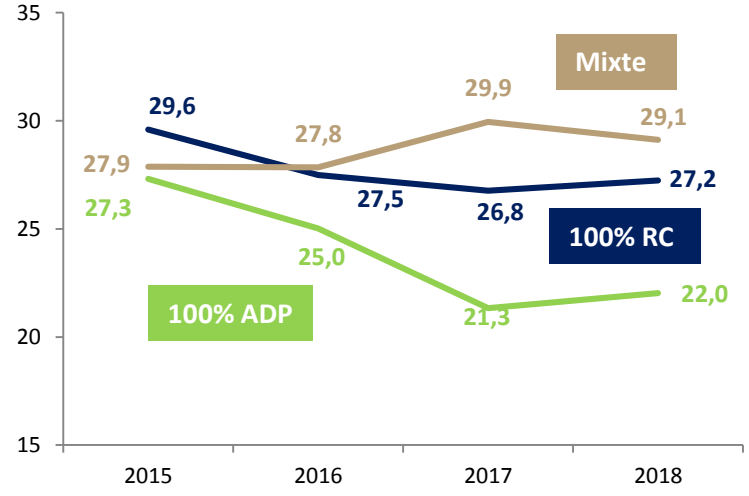


Domaine d'activité

Taux d'accès 2015 – 2018



Durée moyenne 2015 – 2018

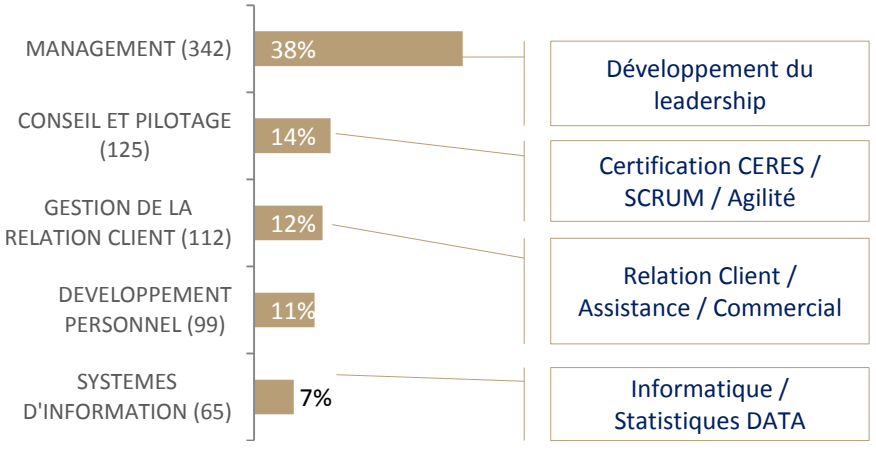


Formations certifiantes

898 formations certifiantes en 2018

soit **44%** de moins qu'en 2017

Top 5 des formations certifiantes par domaine de formation



Focus sur les populations spécifiques

20 ans et plus d'**ancienneté** **27%**

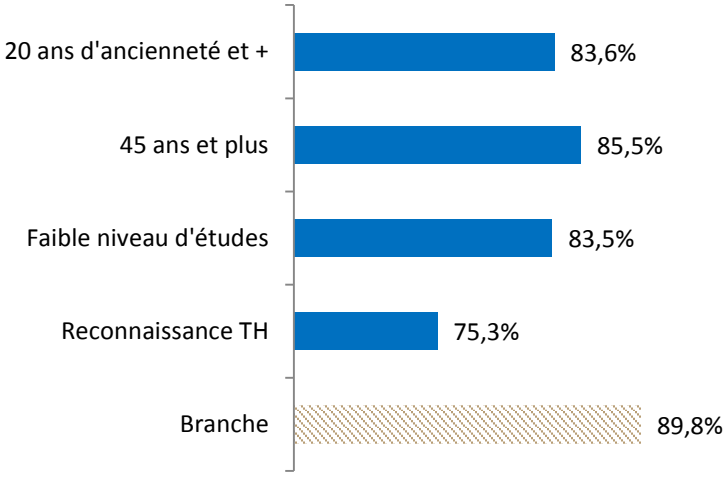
45 ans et plus **46%**

Faible niveau d'**études*** **< BAC** **7%**

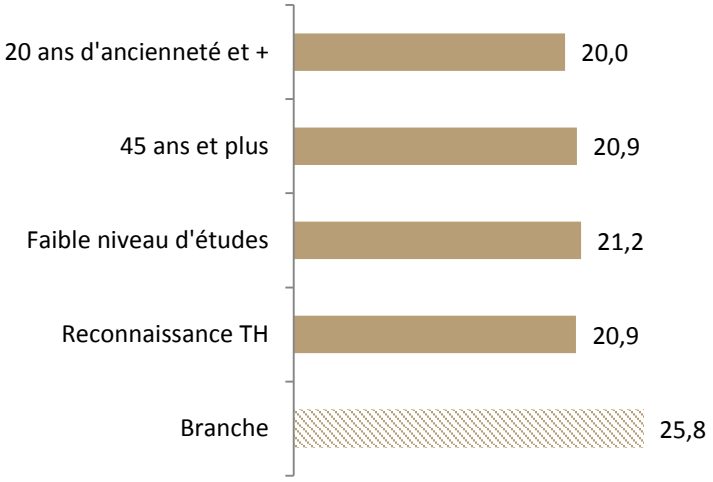
*Inférieur à BAC : Niveau VI et V

Travailleur en situation de **handicap** **5%**

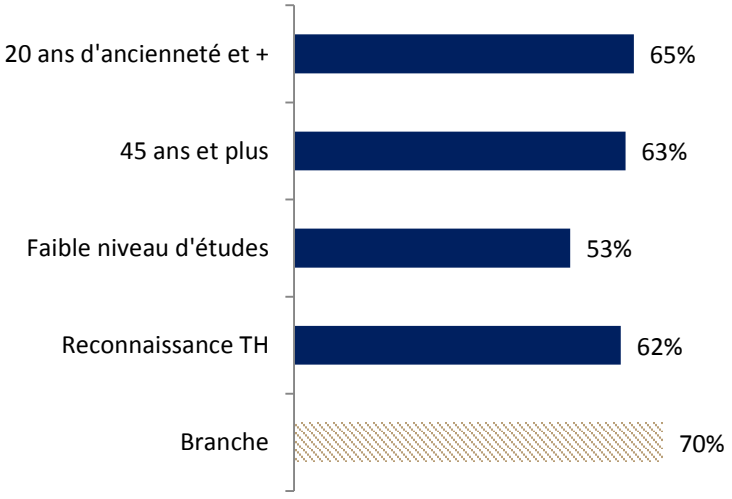
Taux d'accès à la formation 2018



Durée moyenne de la formation 2018



Formation à distance 2018

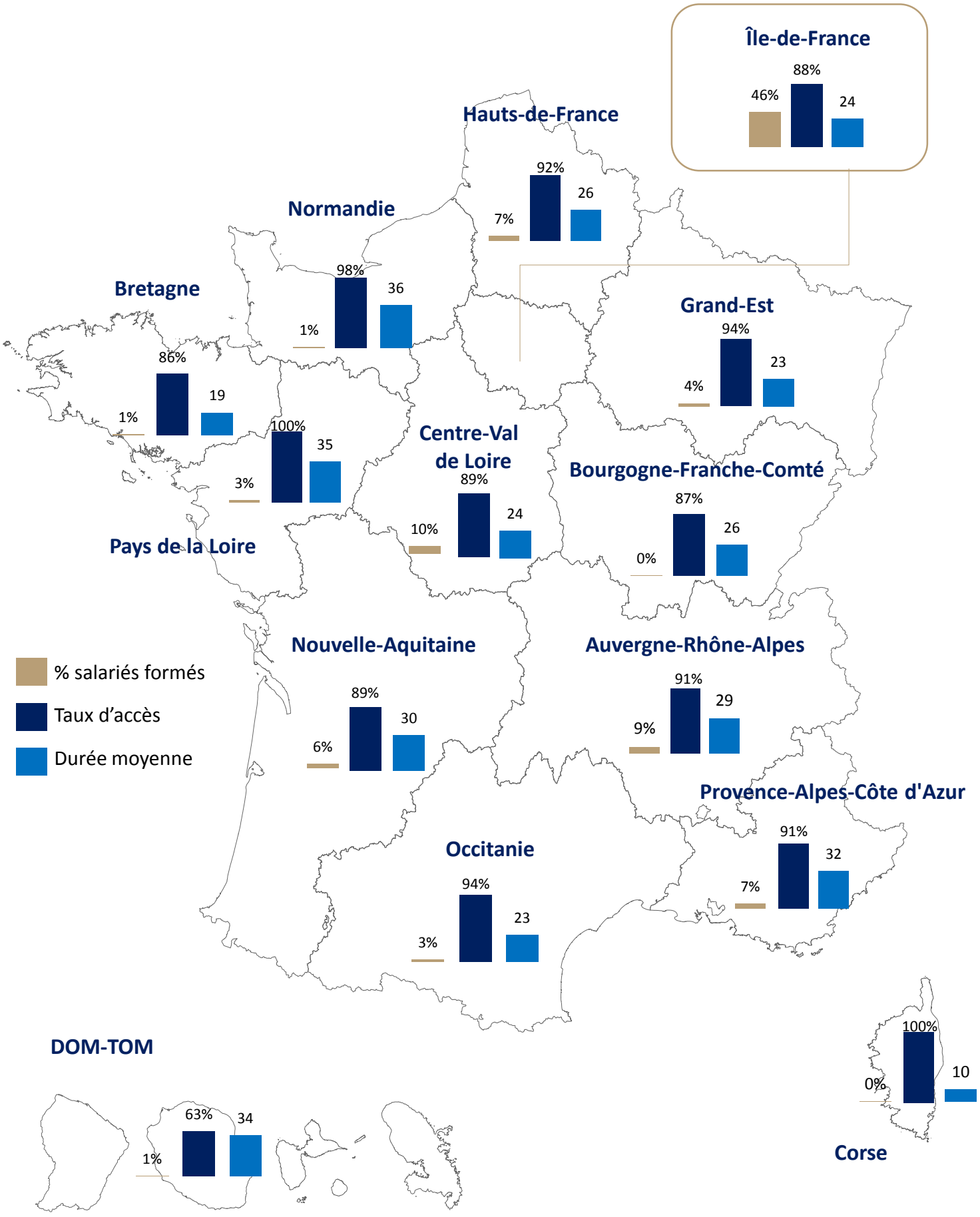


Accord de branche sur la formation professionnelle du 3 mai 2016

L'accord de branche sur la formation professionnelle du 3 mai 2016 prévoit un suivi de l'effort de formation pour les populations suivantes : salariés ayant une grande ancienneté, seniors, salariés ayant peu ou pas de qualifications, travailleurs en situation de handicap.

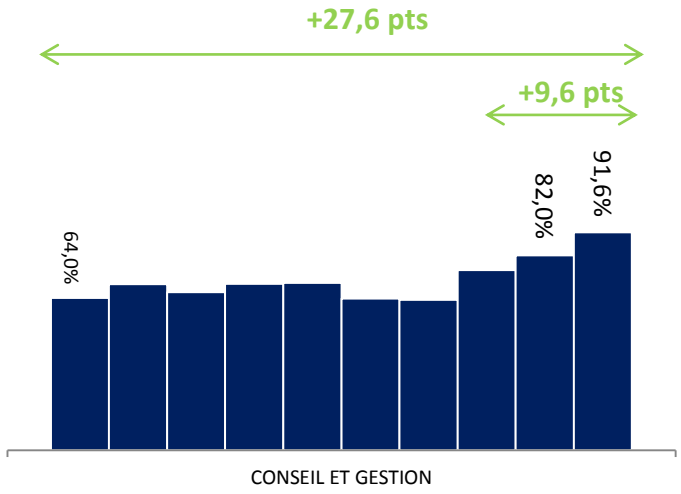
Salariés formés

Répartition géographique

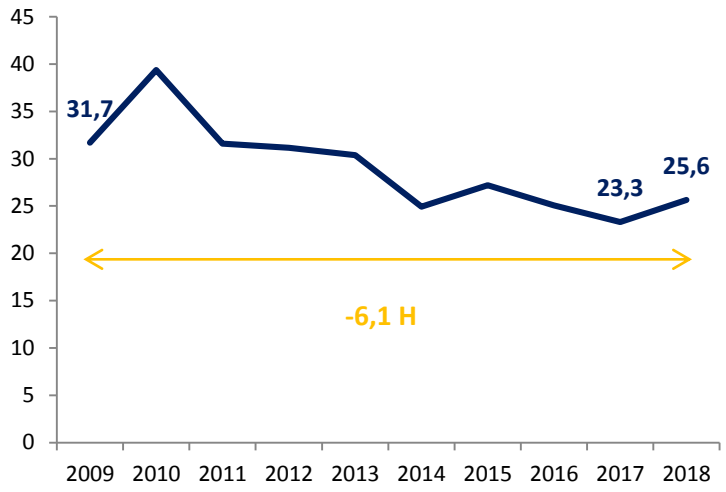


Conseil et Gestion (44% des salariés formés)

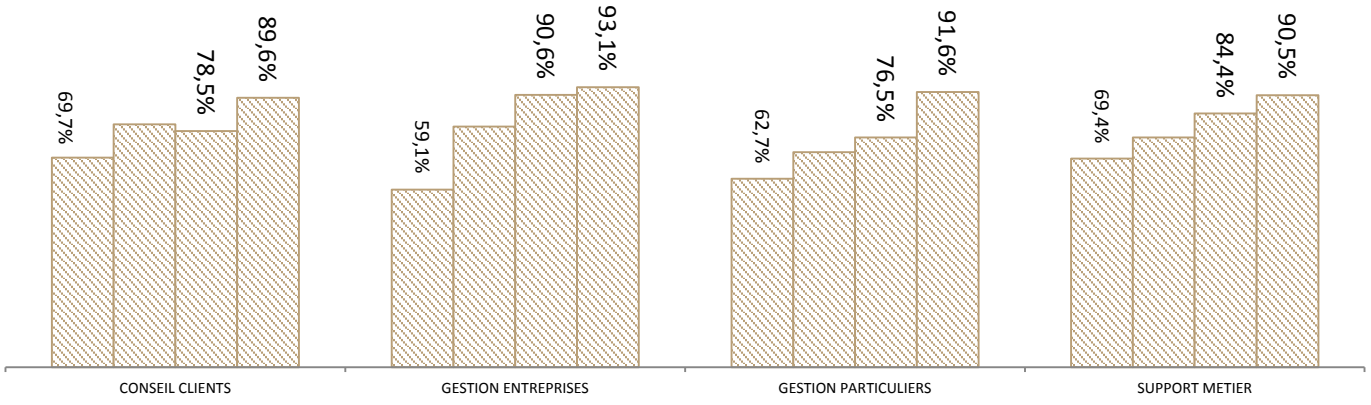
Taux d'accès 2009 – 2018



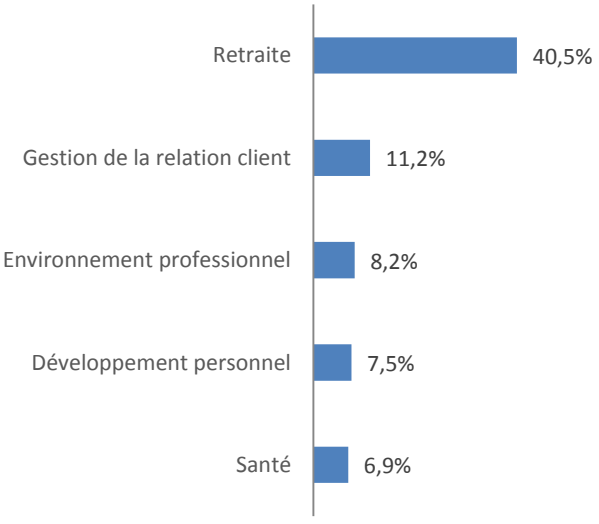
Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018



Autres indicateurs 2018

72% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

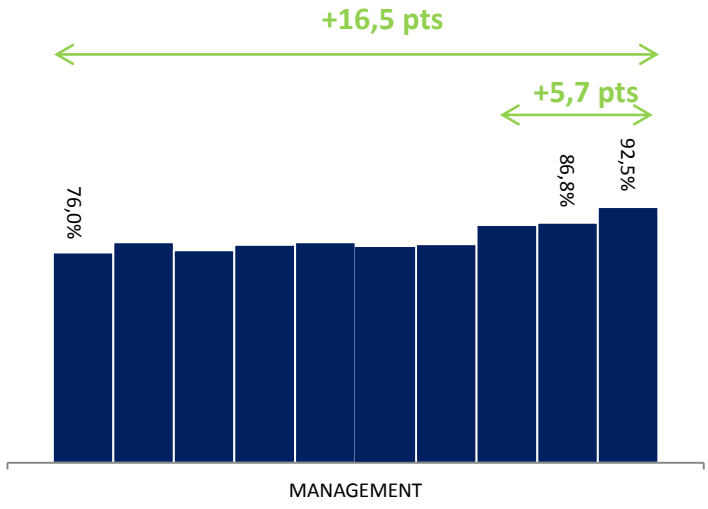
90 Formations **certifiantes**

72% Heures de **formation Branche**

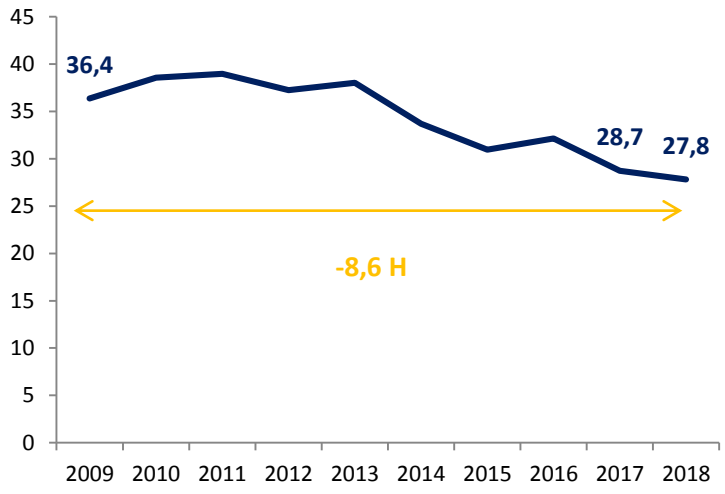
GPS 57% + CFEM 15%

Management (16% des salariés formés)

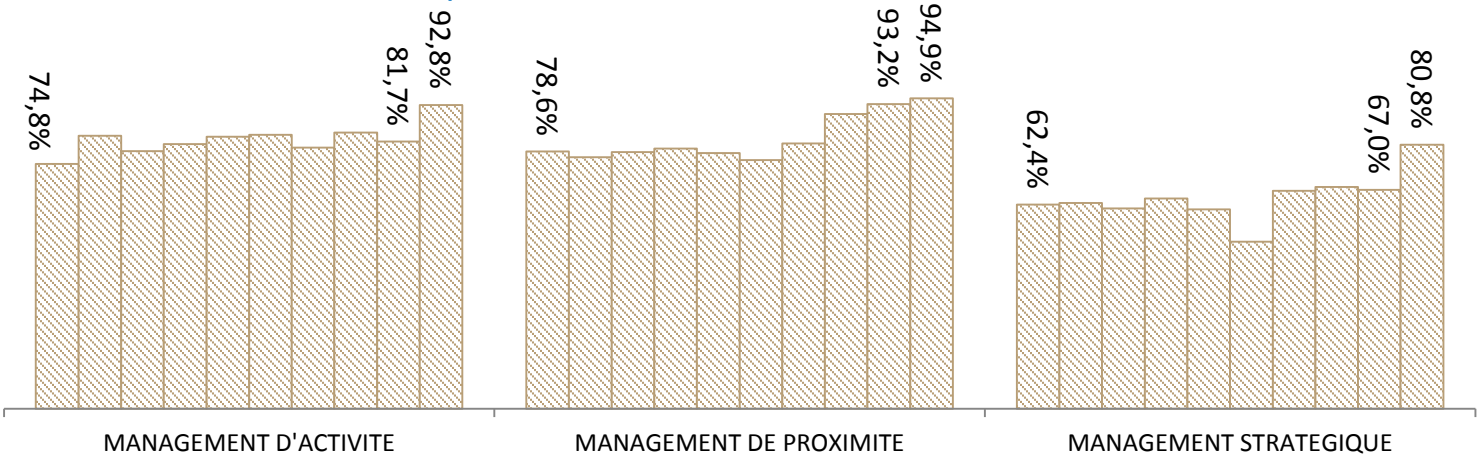
Taux d'accès 2009 – 2018



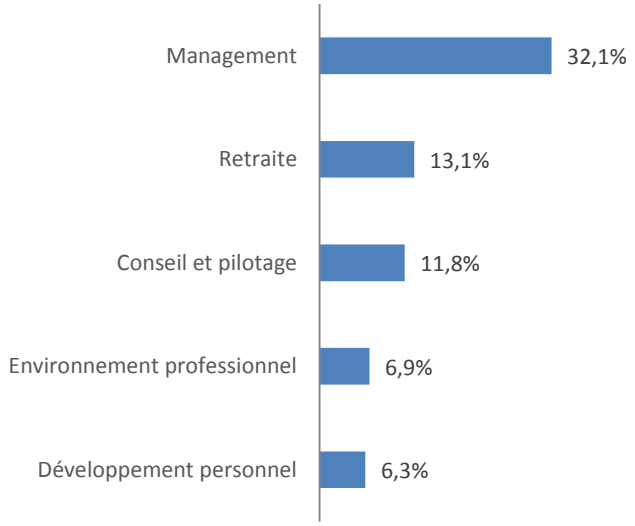
Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018



Autres indicateurs 2018

67% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

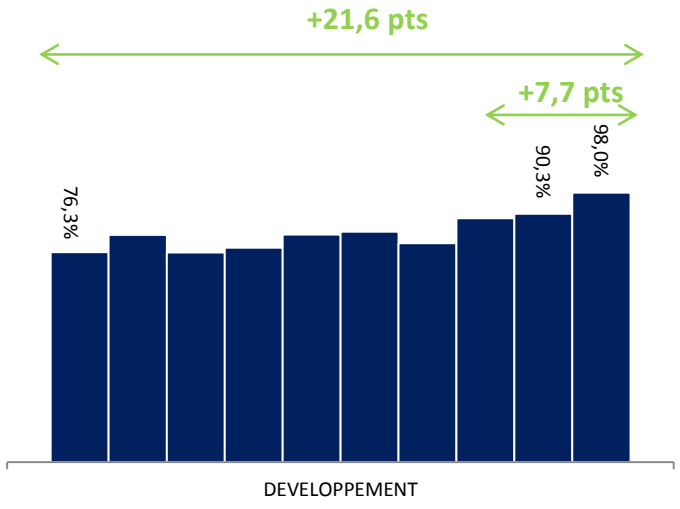
354 Formations **certifiantes**

34% Heures de **formation Branche**

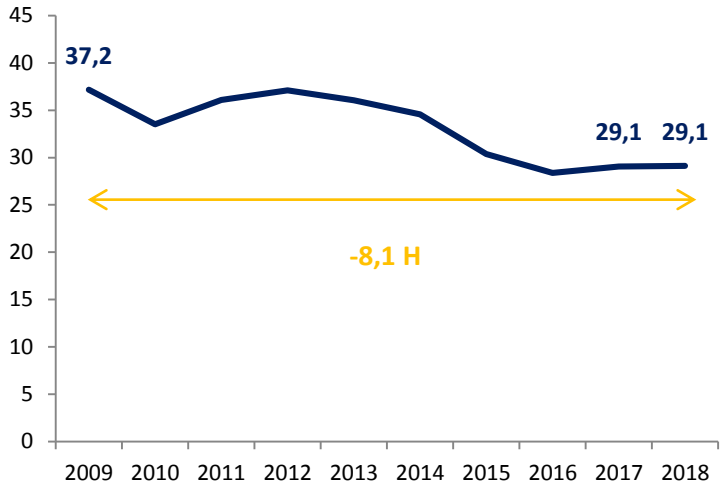
GPS 24% + CFEM 10%

Développement (12% des salariés formés)

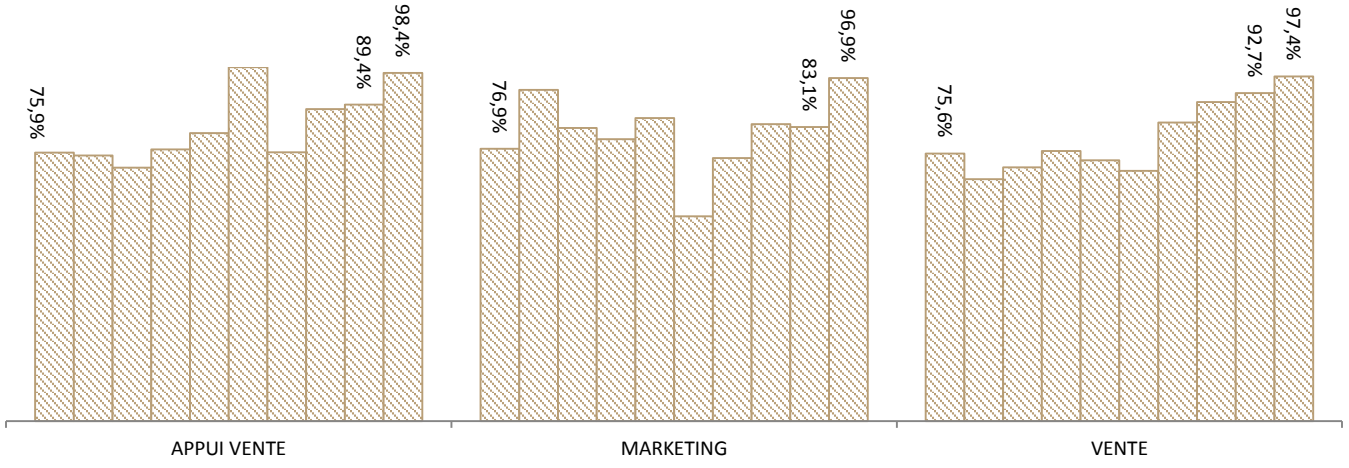
Taux d'accès 2009 – 2018



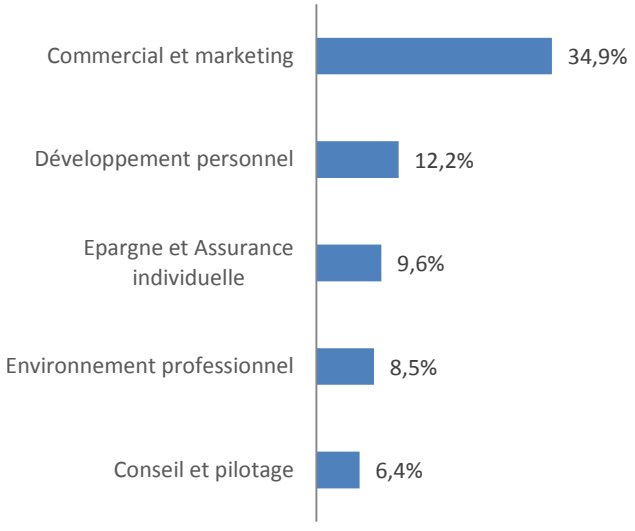
Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018



Autres indicateurs 2018

81% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

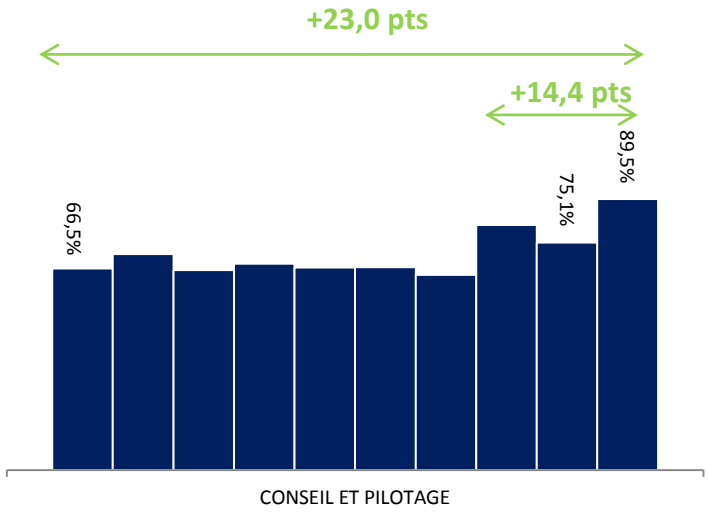
126 Formations **certifiantes**

30% Heures de **formation Branche**

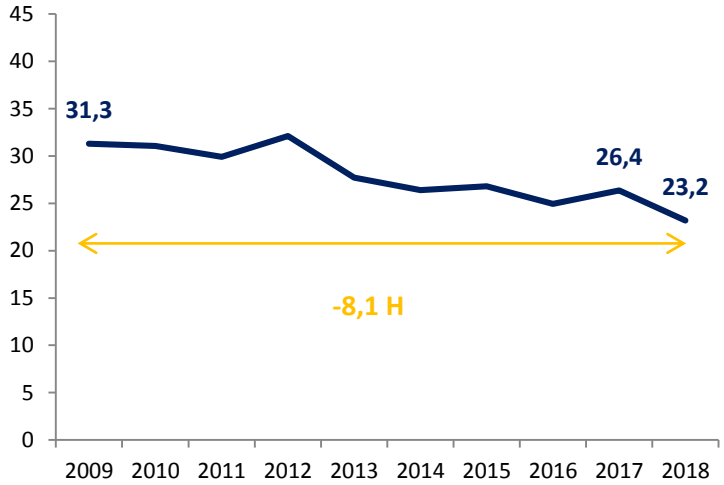
GPS 27% + CFEM 3%

Conseil et pilotage (10% des salariés formés)

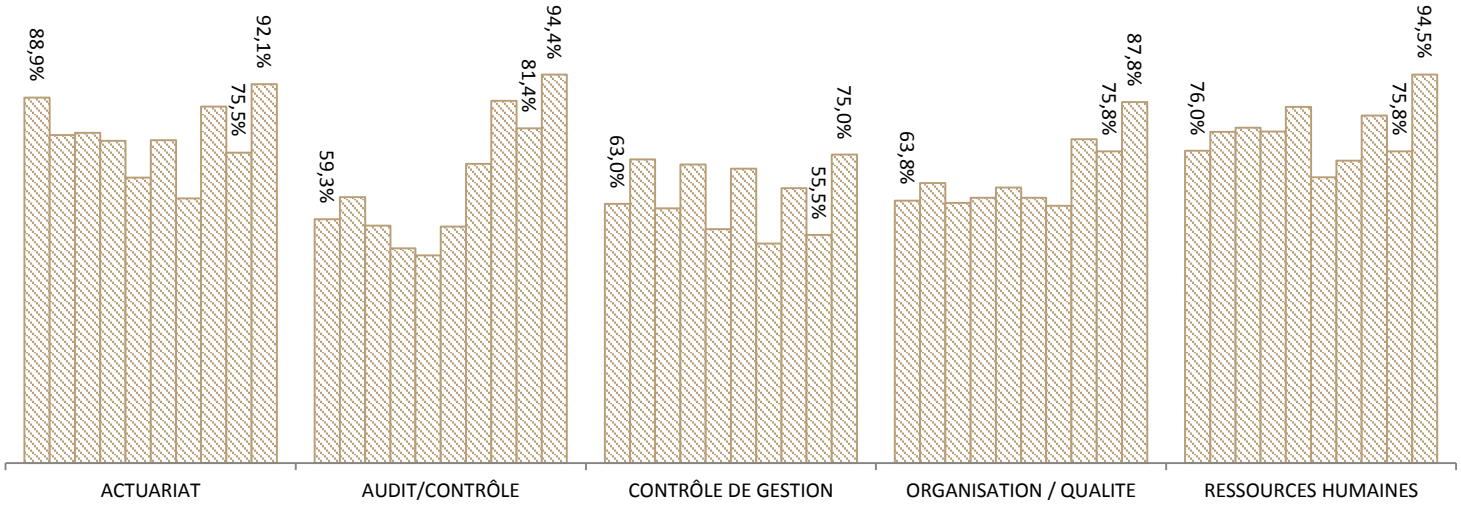
Taux d'accès 2009 – 2018



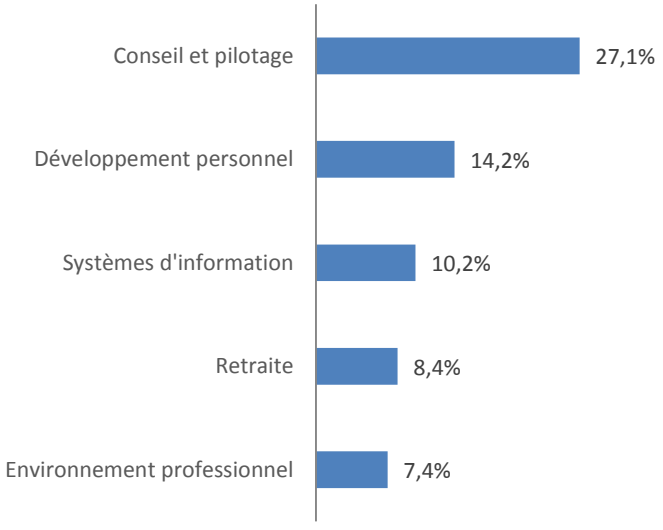
Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018



Autres indicateurs 2018

71% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

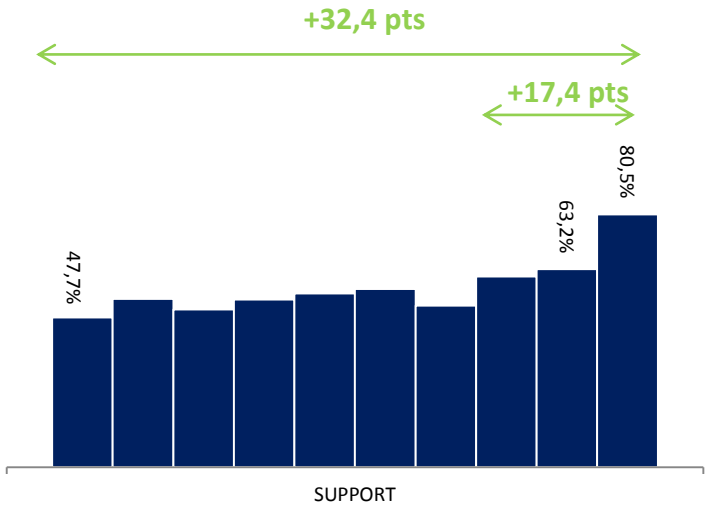
116 Formations **certifiantes**

31% Heures de **formation Branche**

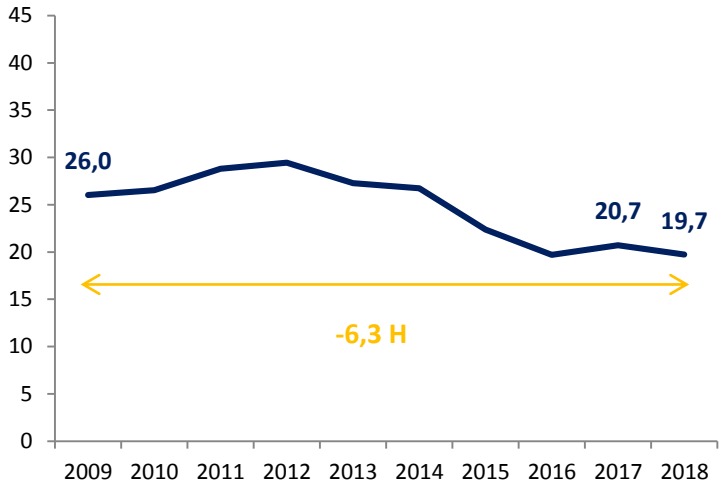
GPS 22% + CFEM 9%

Support (7% des salariés formés)

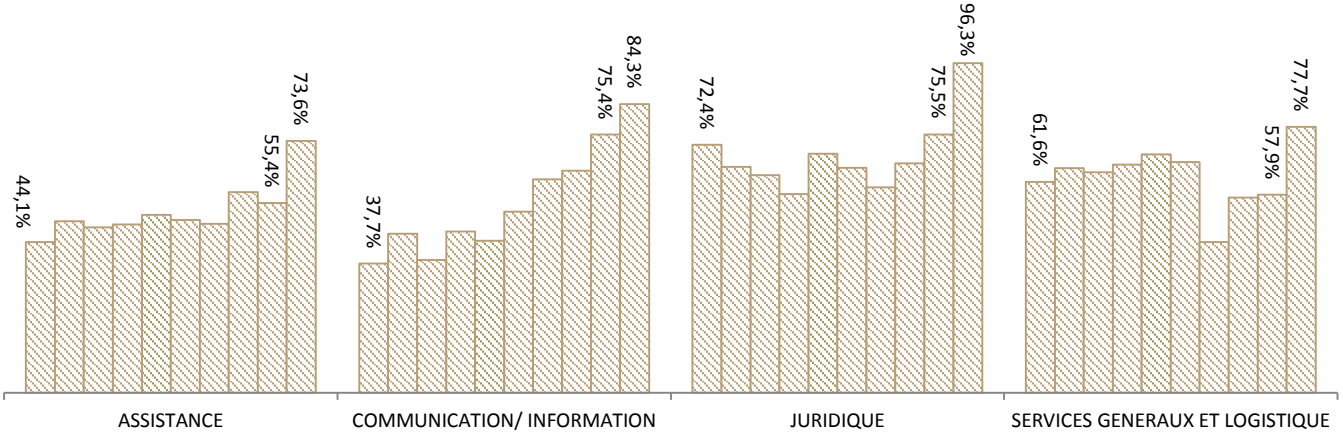
Taux d'accès 2009 – 2018



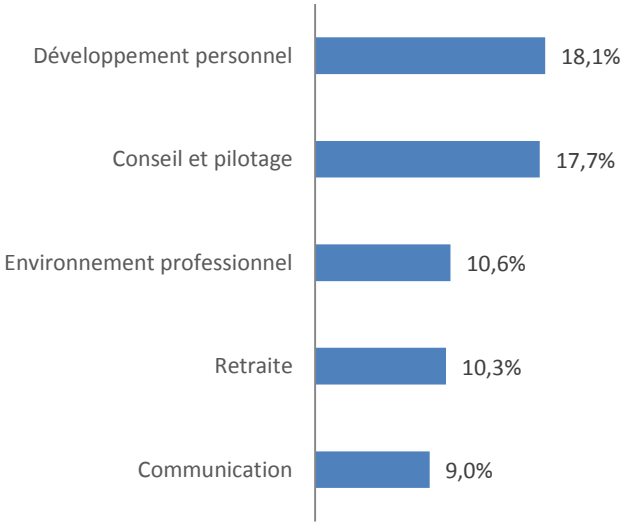
Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018



Autres indicateurs 2018

69% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

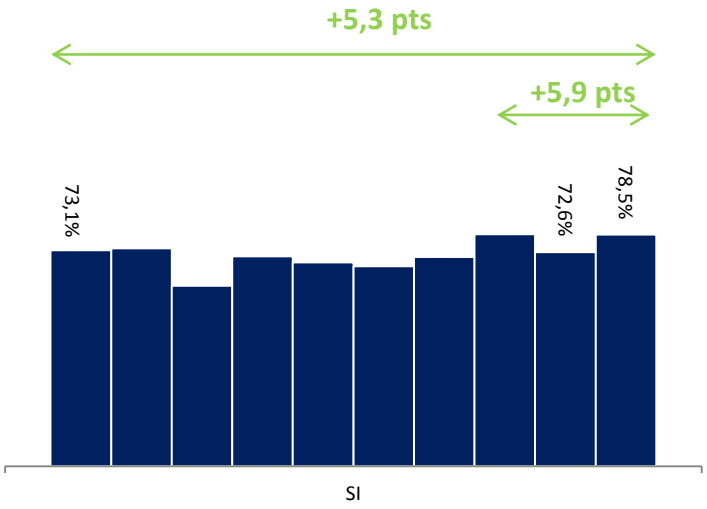
48 Formations **certifiantes**

28% Heures de **formation Branche**

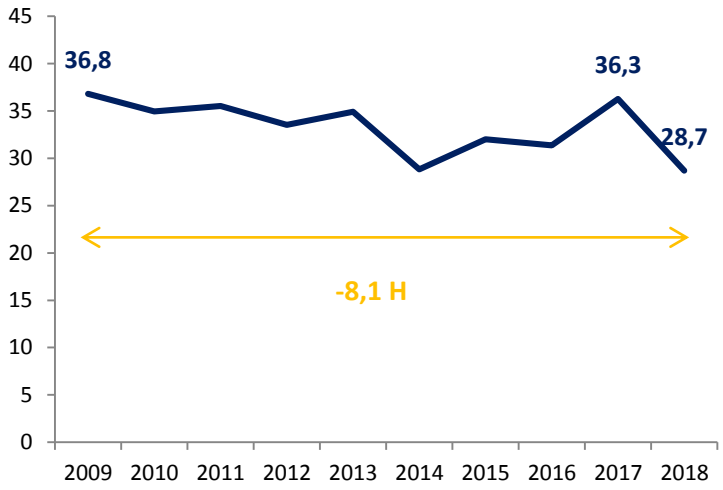
GPS 21% + CFEM 7%

Systèmes d'information (6% des salariés formés)

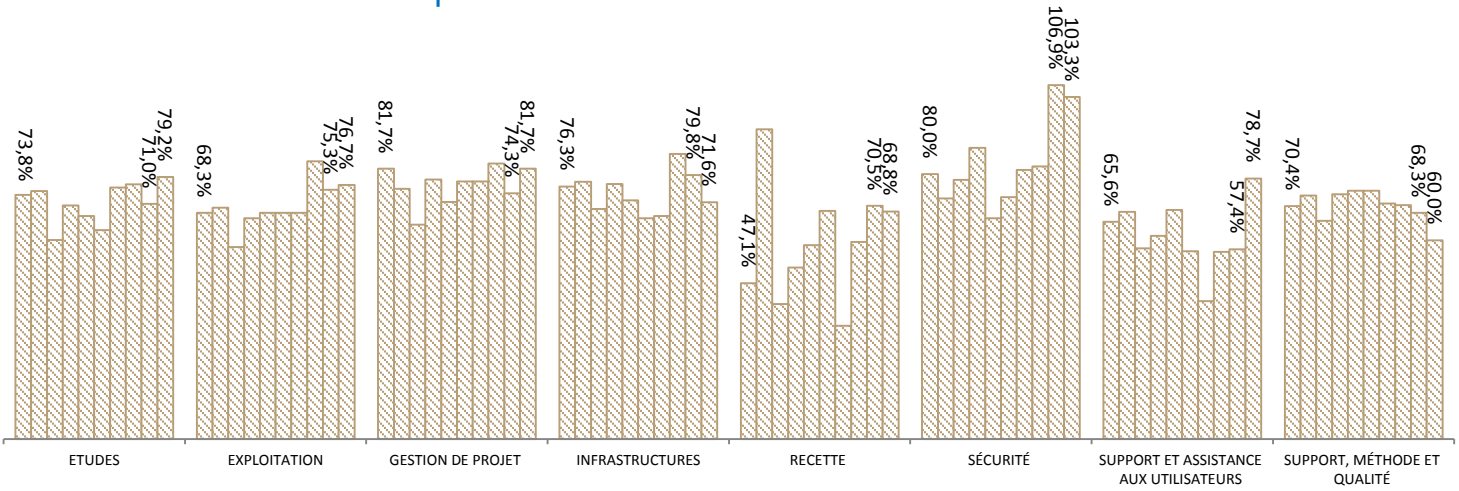
Taux d'accès 2009 – 2018



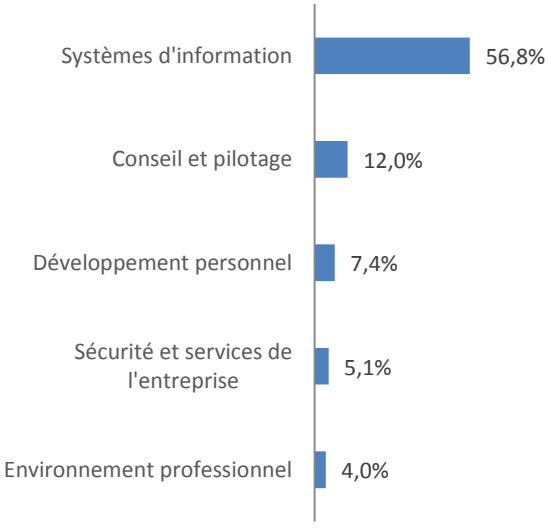
Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018



Autres indicateurs 2018

52% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

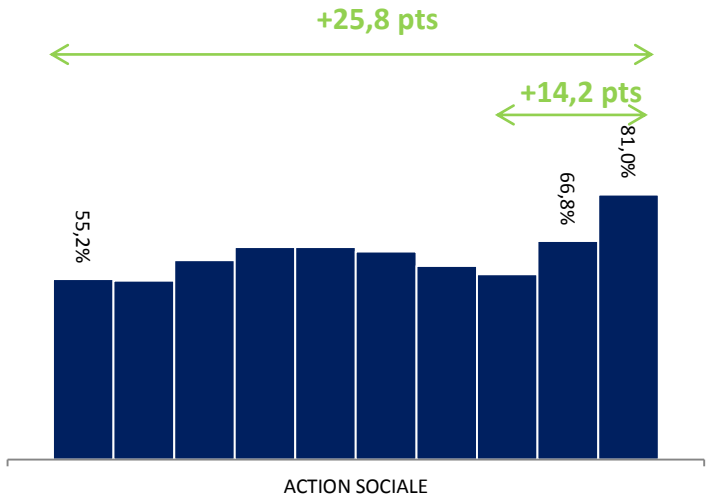
112 Formations **certifiantes**

17% Heures de **formation Branche**

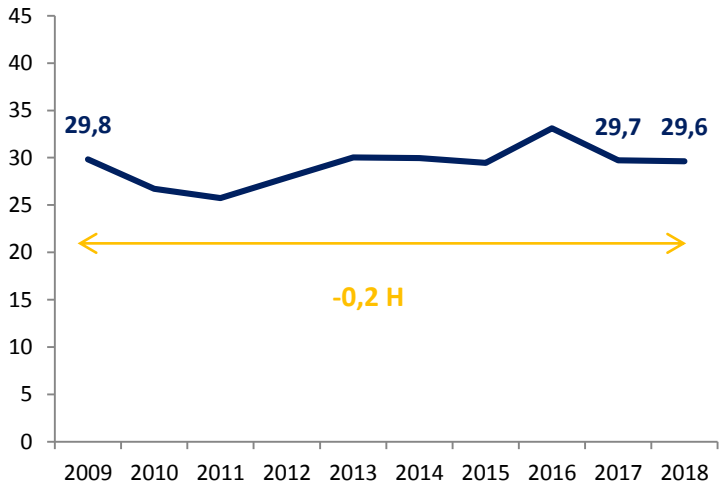
GPS 11% + CFEM 6%

Action Sociale (2% des salariés formés)

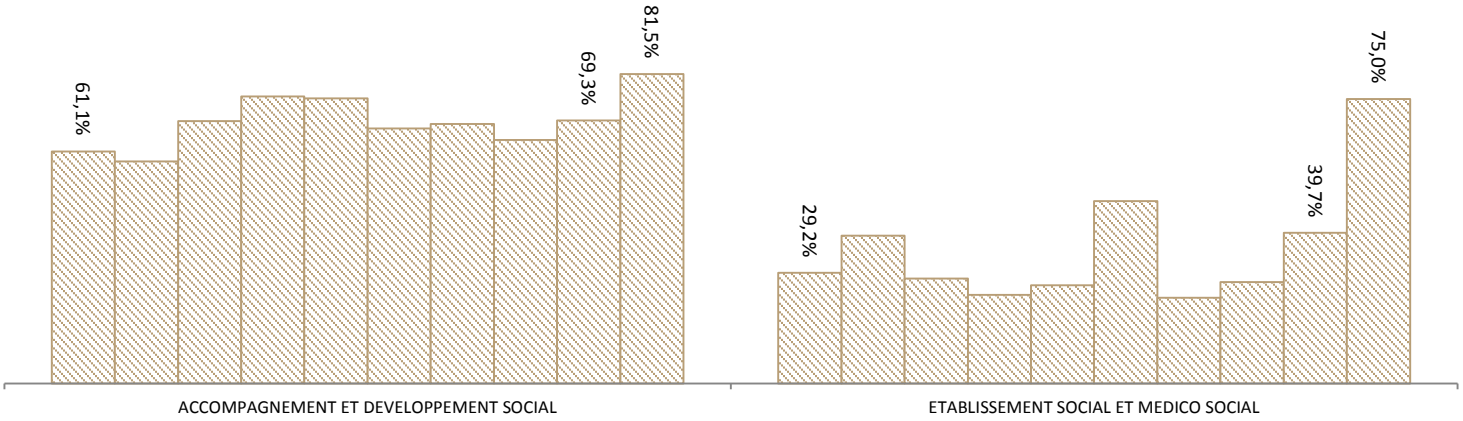
Taux d'accès 2009 – 2018



Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018

Autres indicateurs 2018

67% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

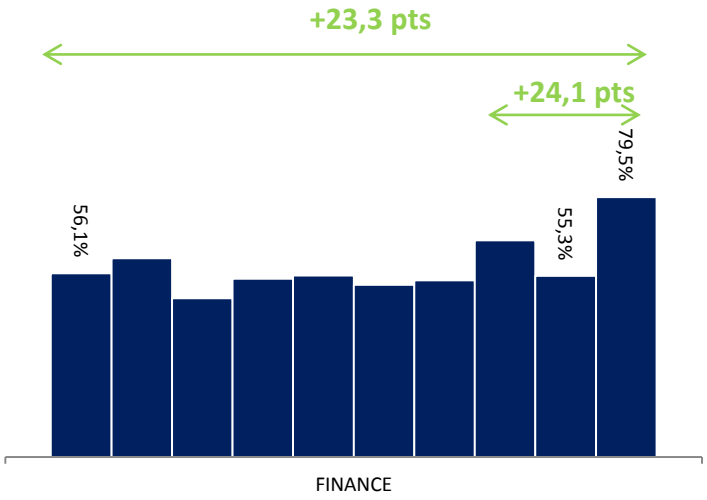
25 Formations **certifiantes**

34% Heures de **formation Branche**

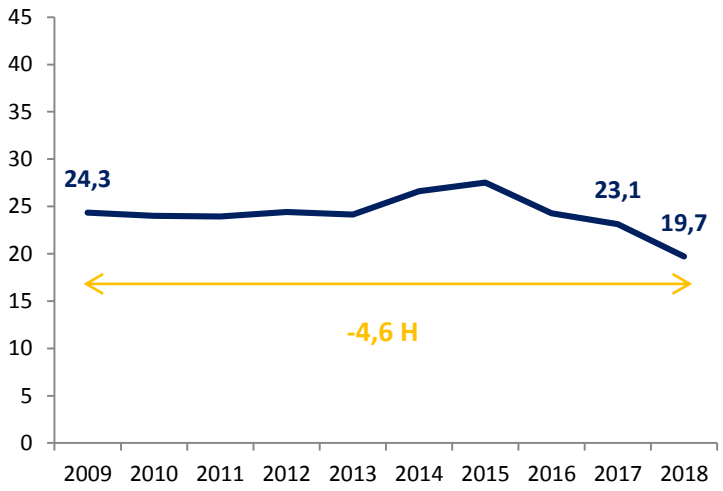
GPS 13% + CFEM 21%

Finance (2% des salariés formés)

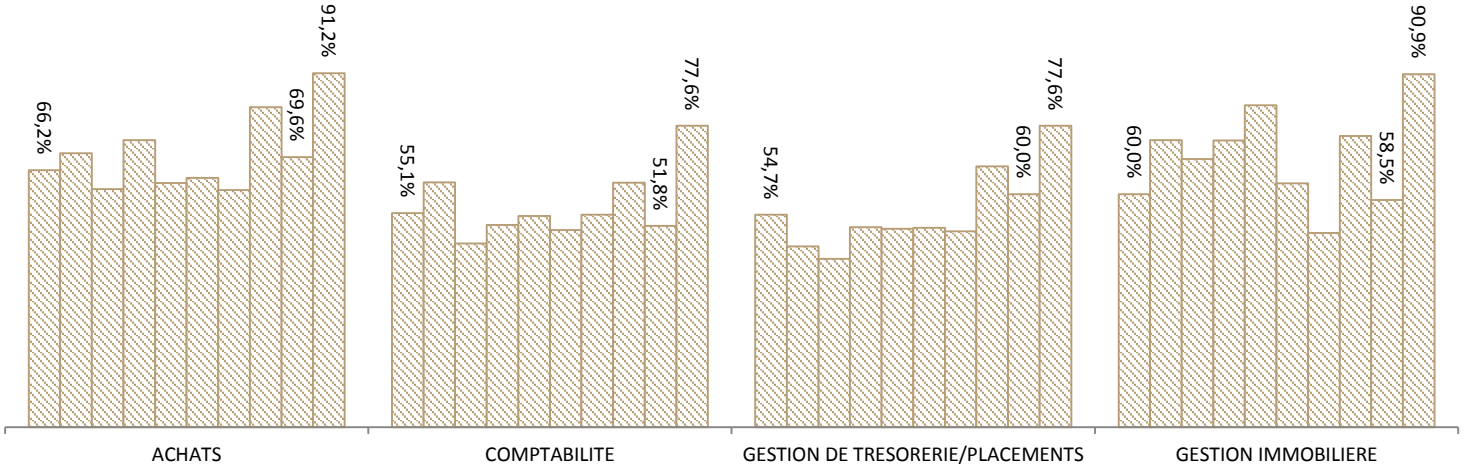
Taux d'accès 2009 – 2018



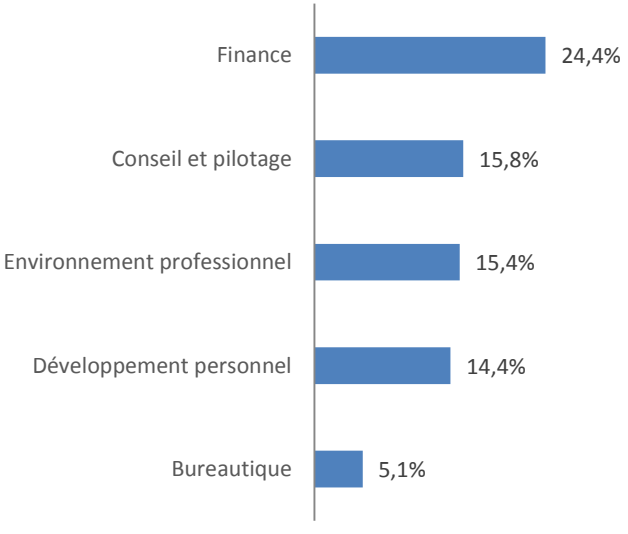
Durée moyenne 2009 – 2018



Taux d'accès 2009 – 2018 par sous famille



Top 5 des domaines de formation 2018



Autres indicateurs 2018

71% Salariés formés ayant suivi au moins une **formation** en **distanciel**

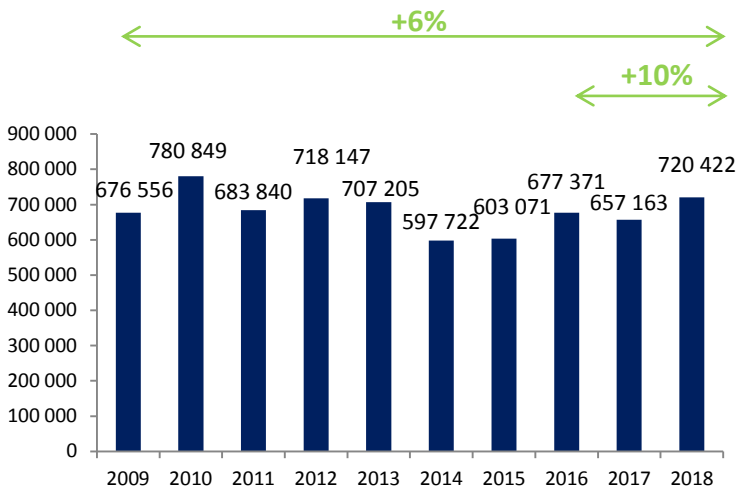
19 Formations **certifiantes**

20% Heures de **formation Branche**

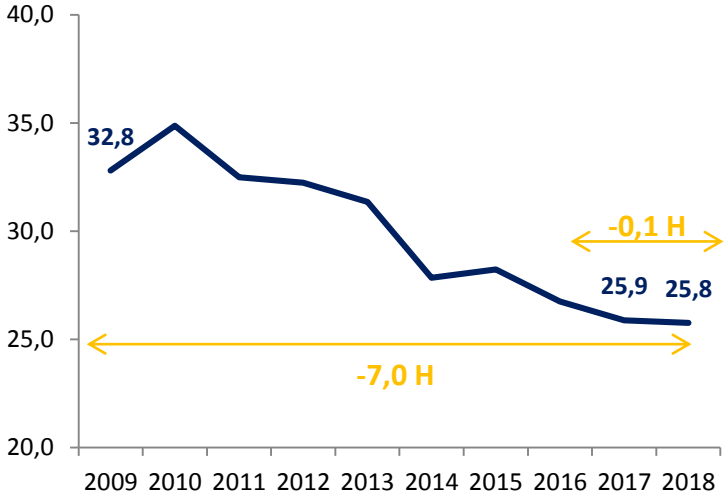
GPS 13% + CFEM 7%

Plan de formation

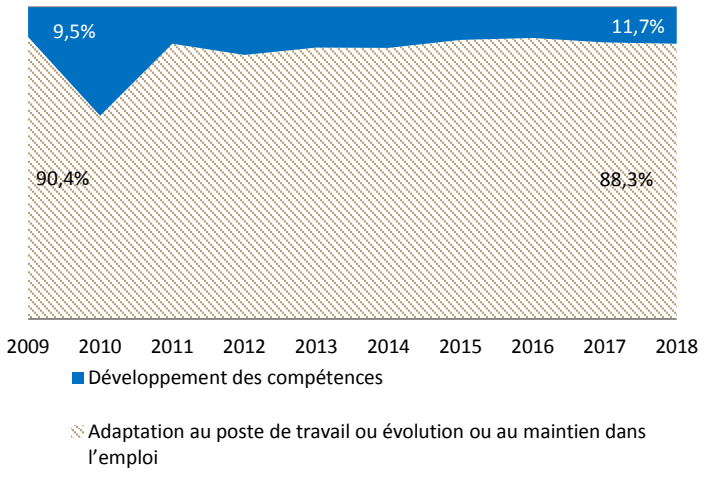
Heures de formation 2009-2018



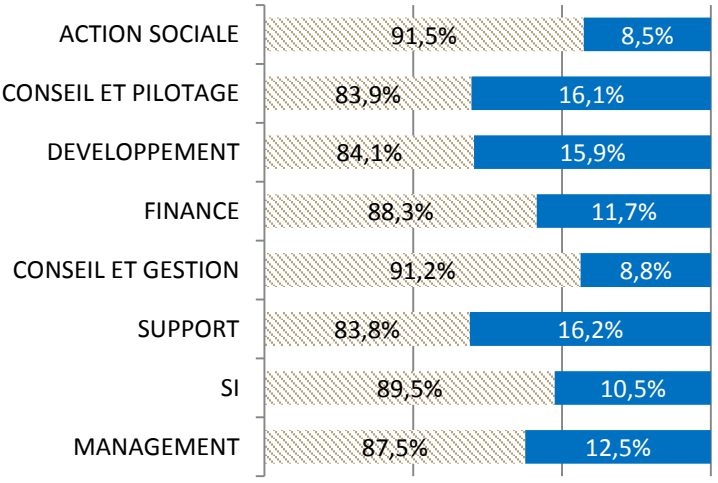
Durée moyenne de formation 2009-2018



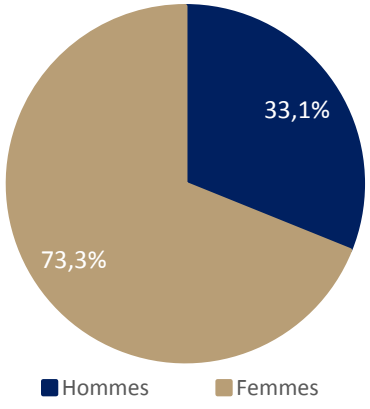
Heures de formation par catégorie du plan 2009-2018



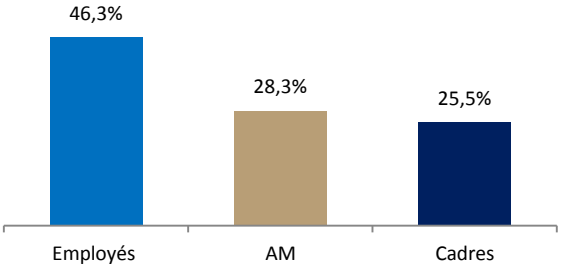
Heures de formation par catégorie du plan et famille 2018



Heures de formation par genre 2018

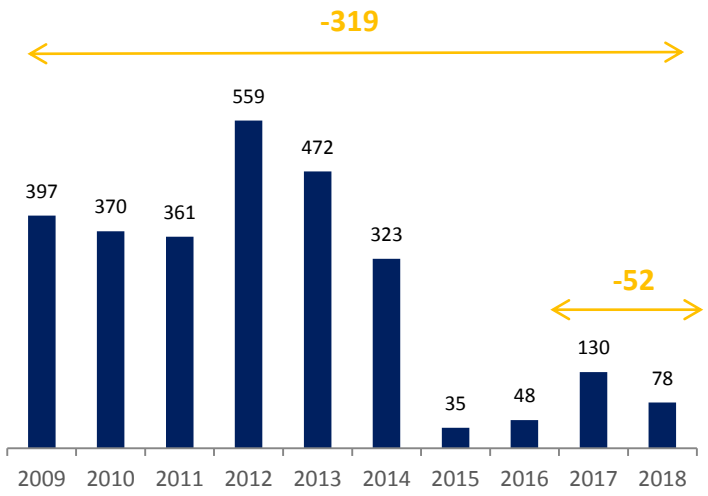


Heures de formation par catégorie pro. 2018

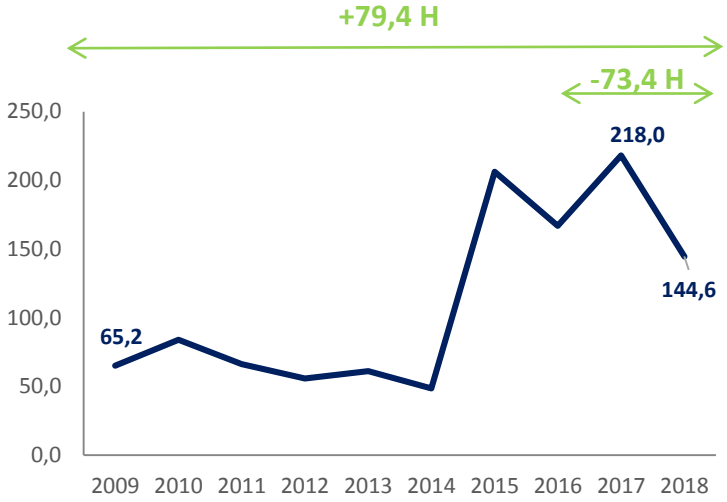


Période de professionnalisation

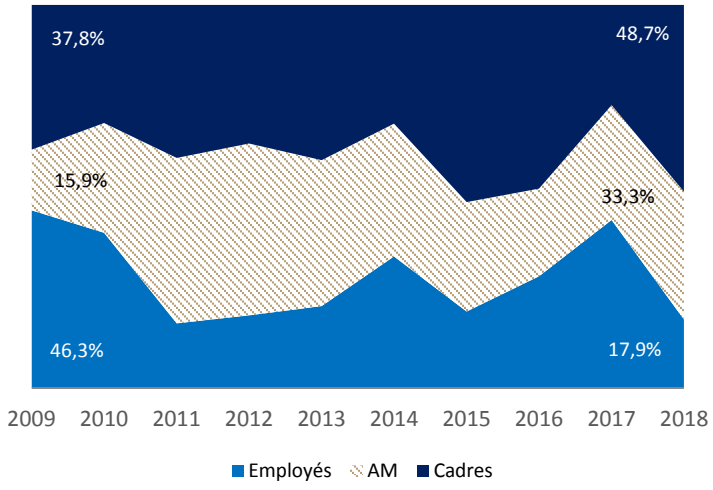
Salariés en période de pro. 2009-2018



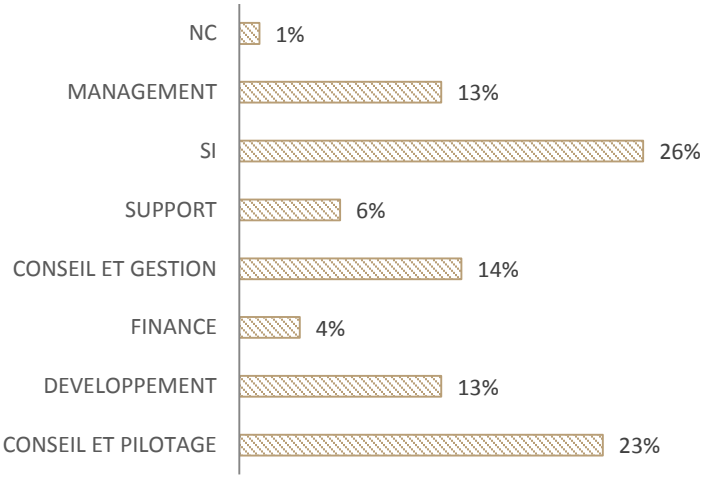
Durée moyenne de formation 2009-2018



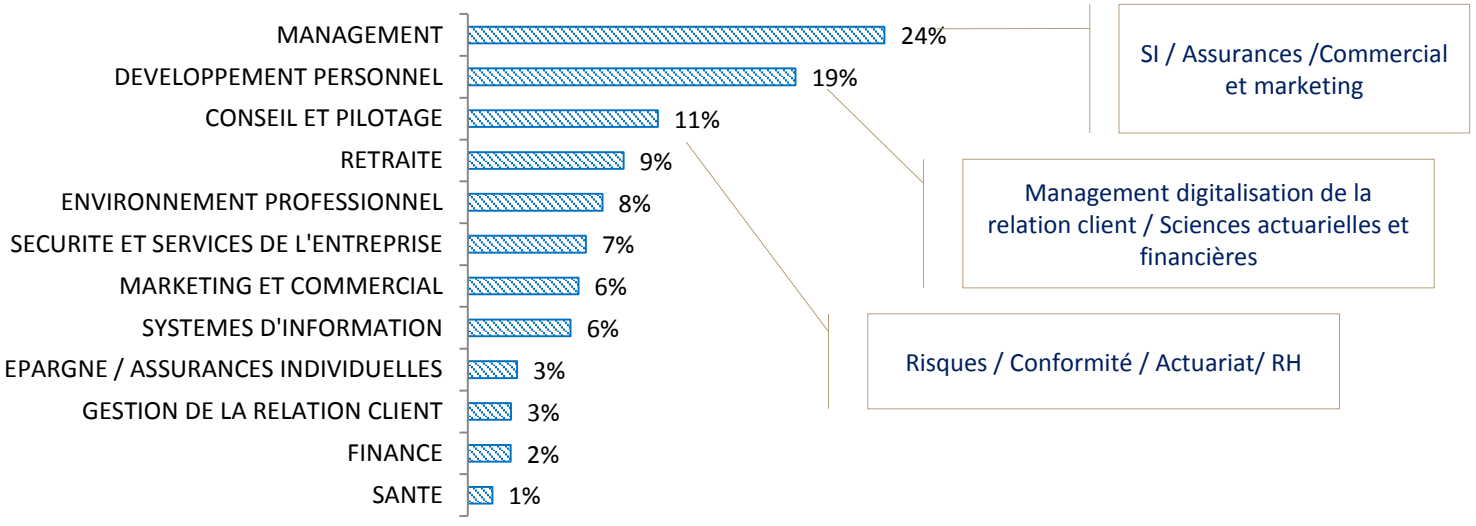
Salariés par catégorie pro. 2009-2018



Salariés par famille professionnelle 2018

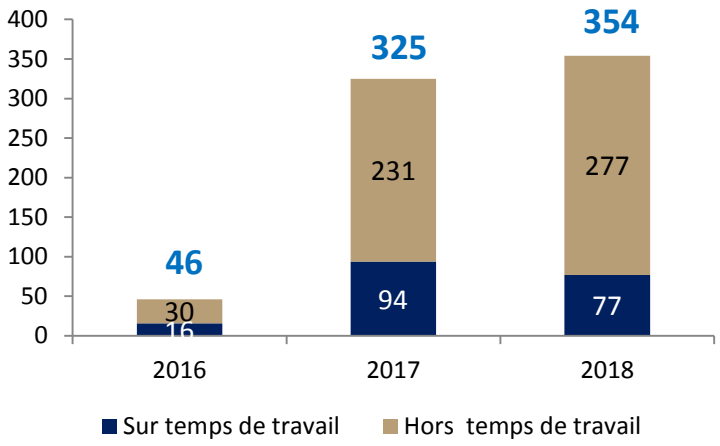


Salariés par domaine de formation 2018

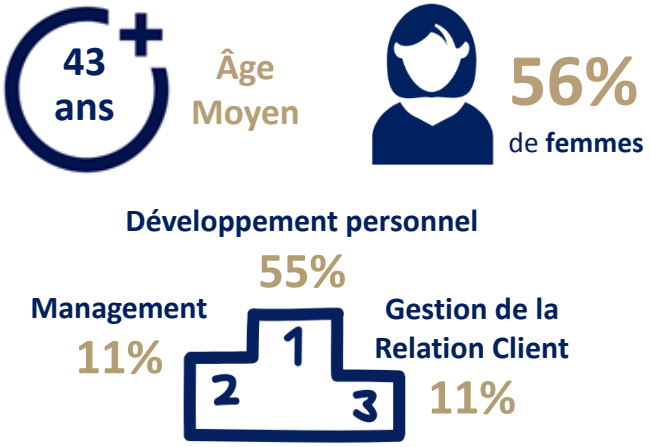


Compte Personnel de Formation

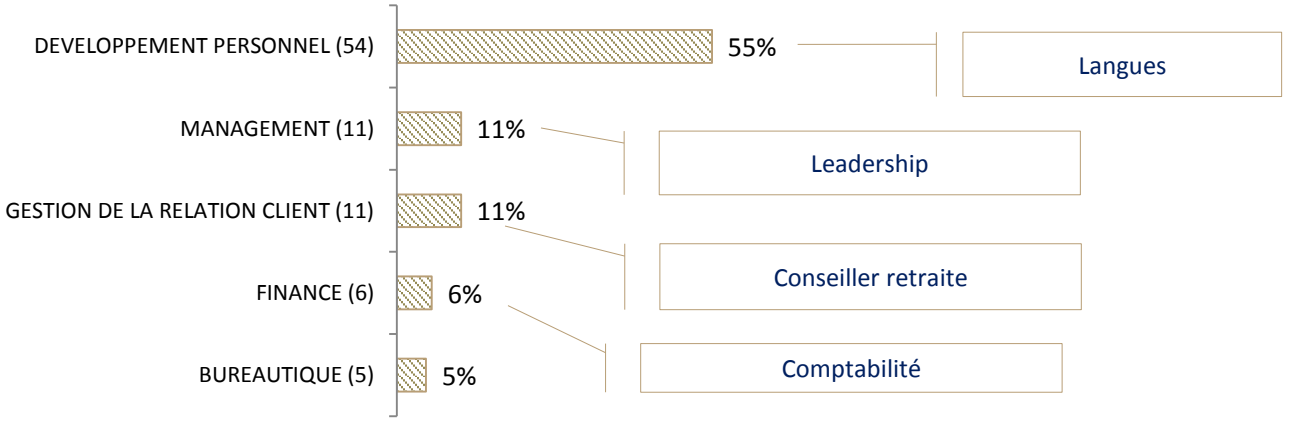
Usage du CPF 2015-2018 : nombre de salariés



CPF sur temps de travail : portrait

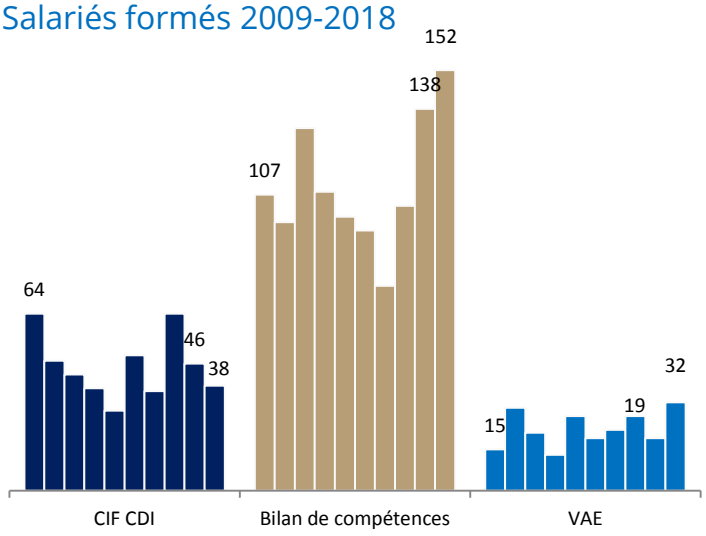


Top 5 des formations CPF (sur temps de travail) par domaine de formation

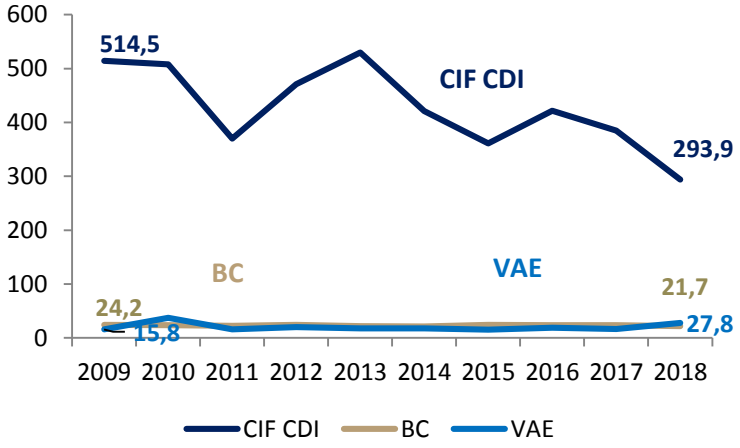


Autres dispositifs

Salariés formés 2009-2018

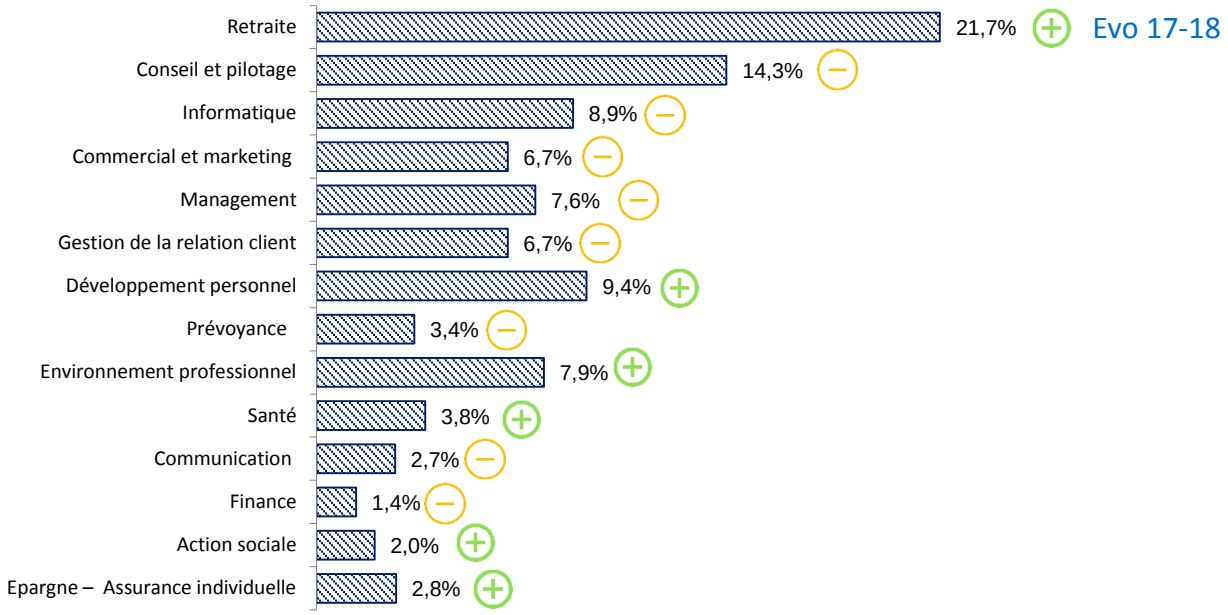


Durée moyenne de formation 2009-2018

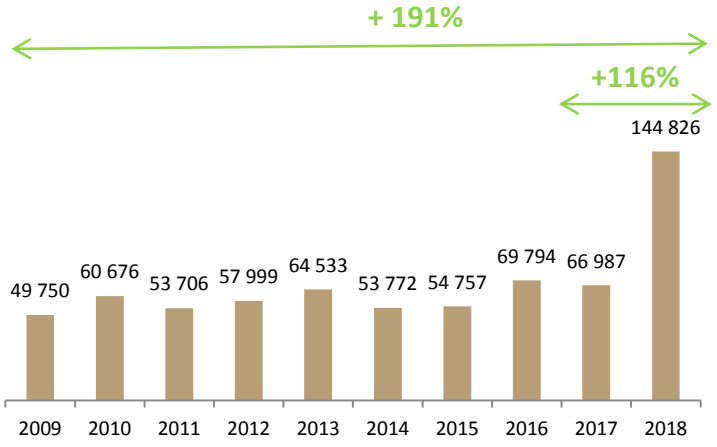


Domaines de formation

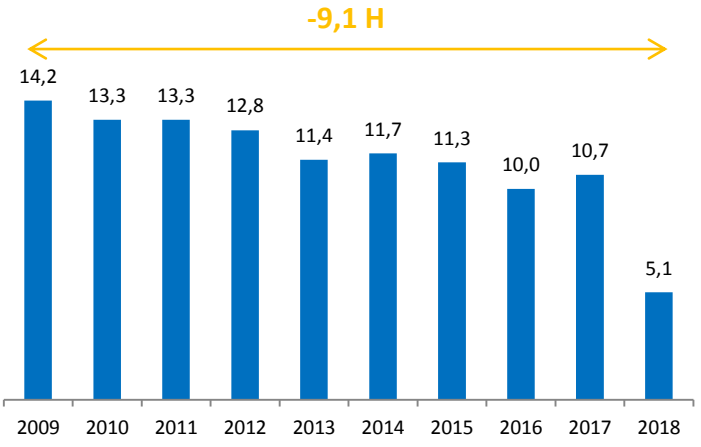
Heures de formation par domaine de formation 2018



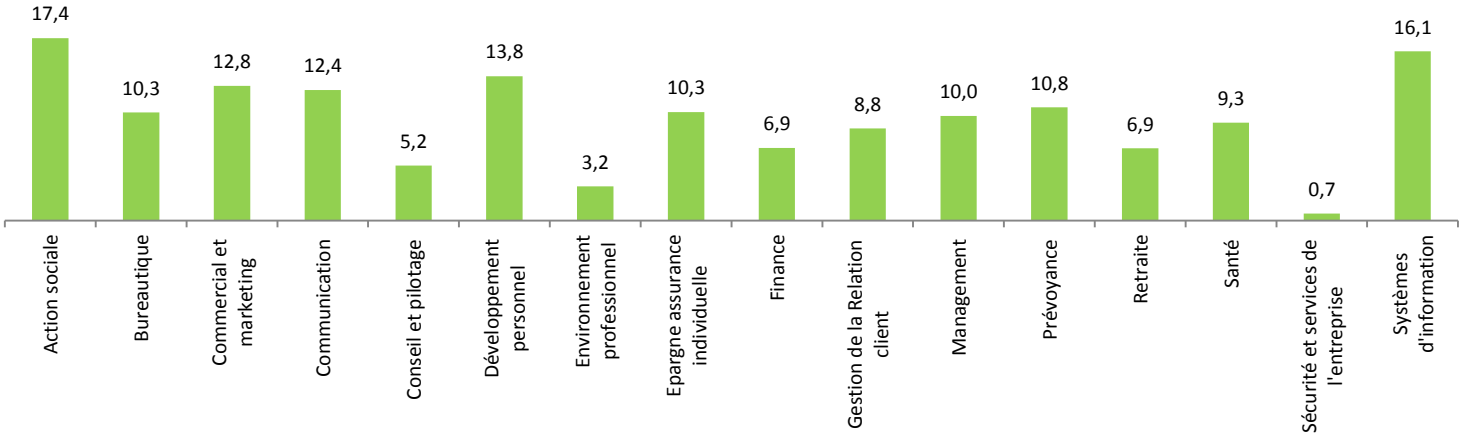
Nombre de stagiaires 2009 – 2018



Durée moyenne 2009 – 2018 d'un stage

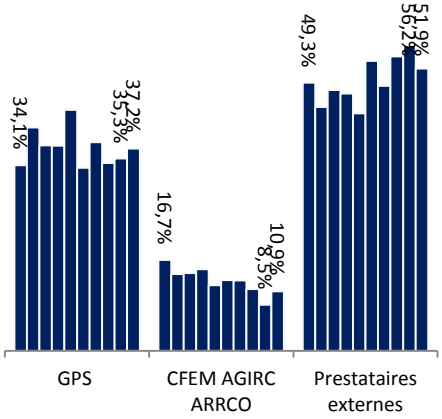


Durée moyenne des stages par domaine 2018

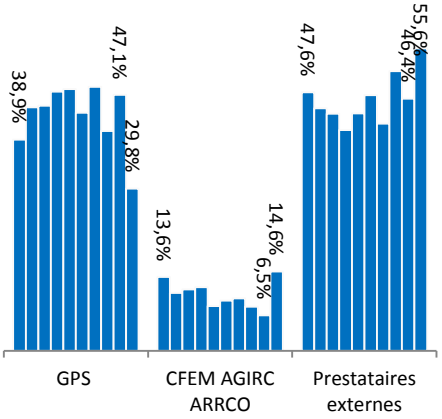


Dispensateurs de formation

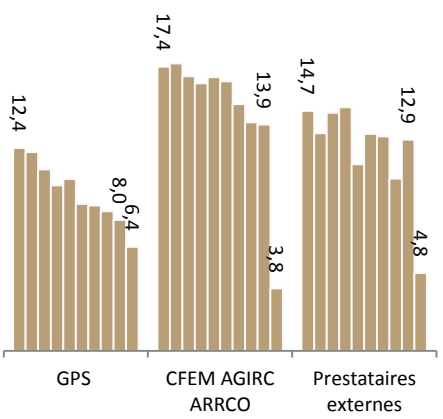
Heures de formation 2009 – 2018



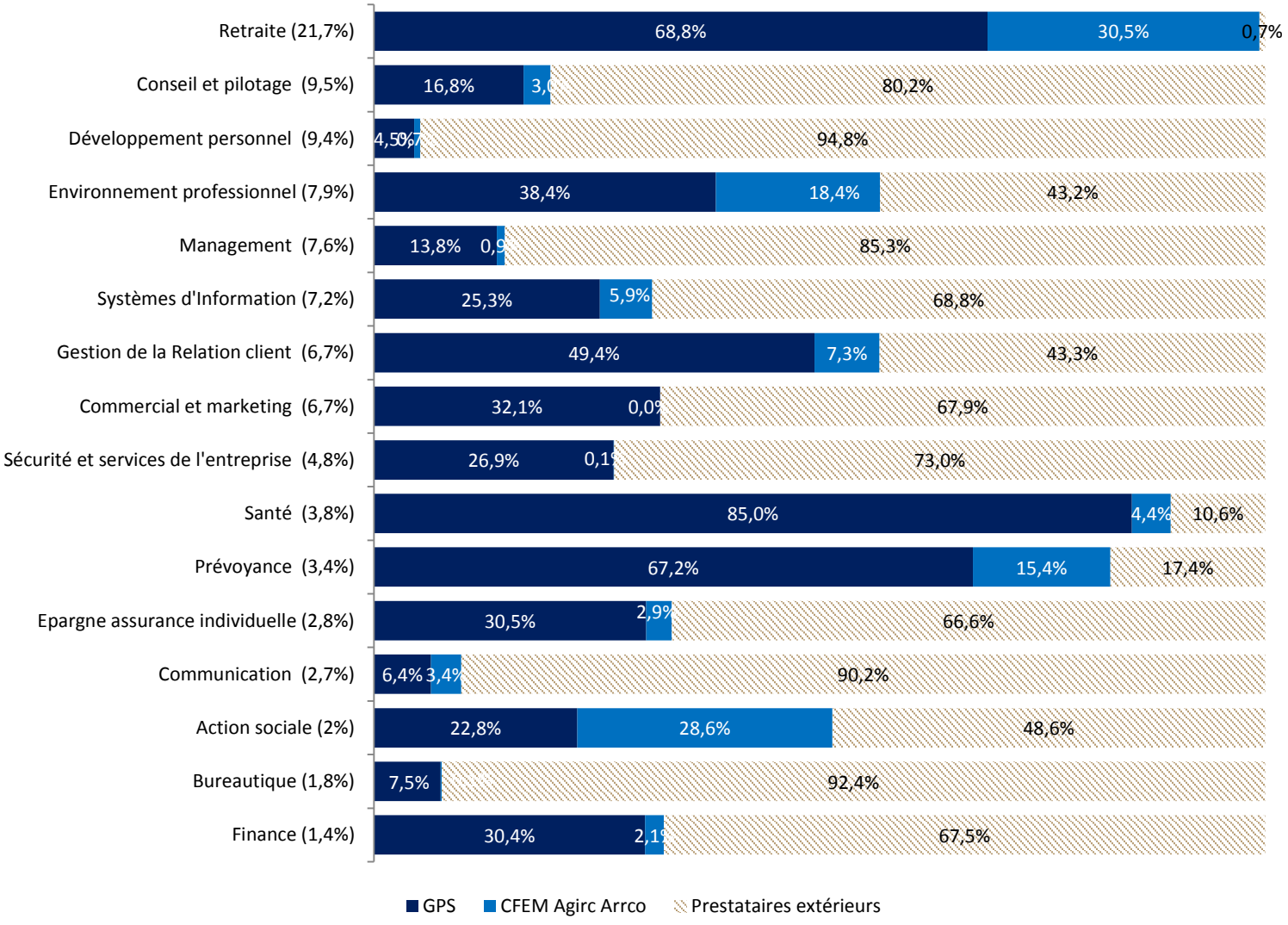
Stagiaires 2009 – 2018



Durée moyenne de stage 2009 – 2018

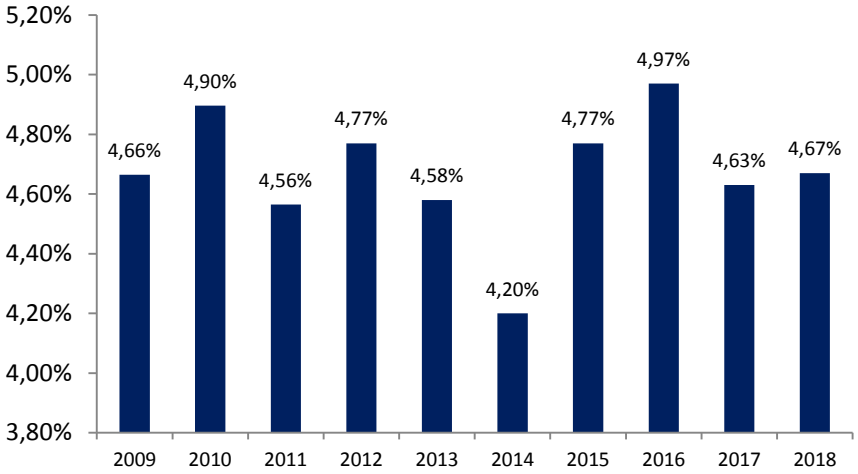


Heures de formation par dispensateur et domaine de formation



Investissement financiers

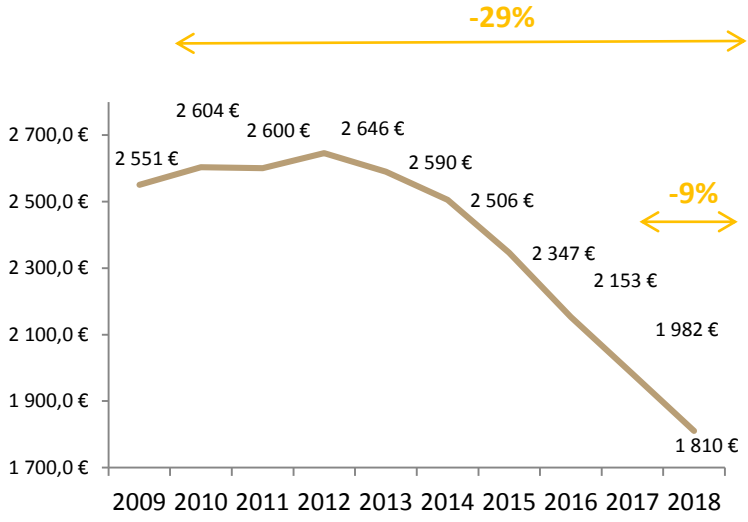
Taux de participation financière 2009 – 2018



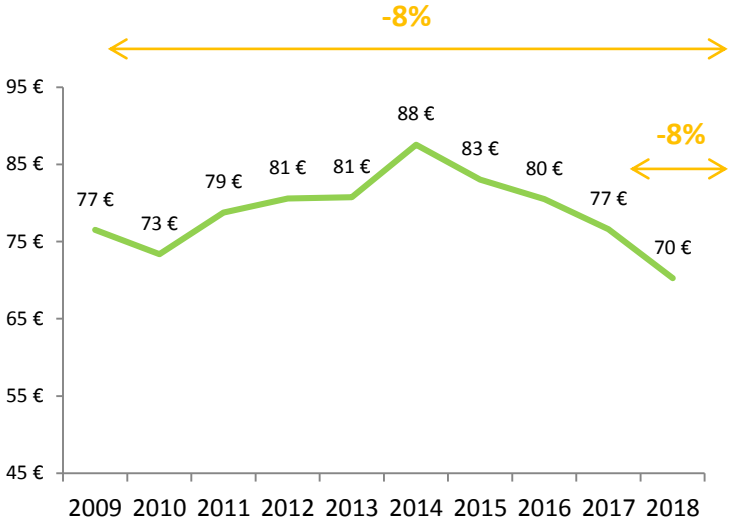
Comparaison inter secteur

- Assurances 2018 : **4,50%**
- Banque 2018 : **4,40%**
- UCANSS 2017 : **5,00%**
- National 2012 : **2,72%**

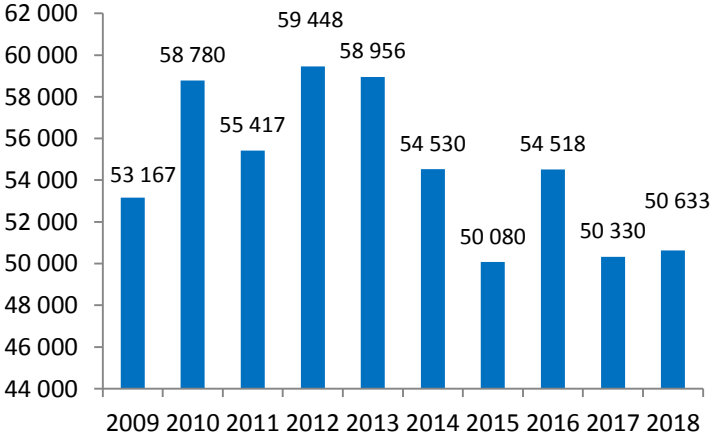
Dépense annuelle moyenne par salarié en formation 2009 – 2018



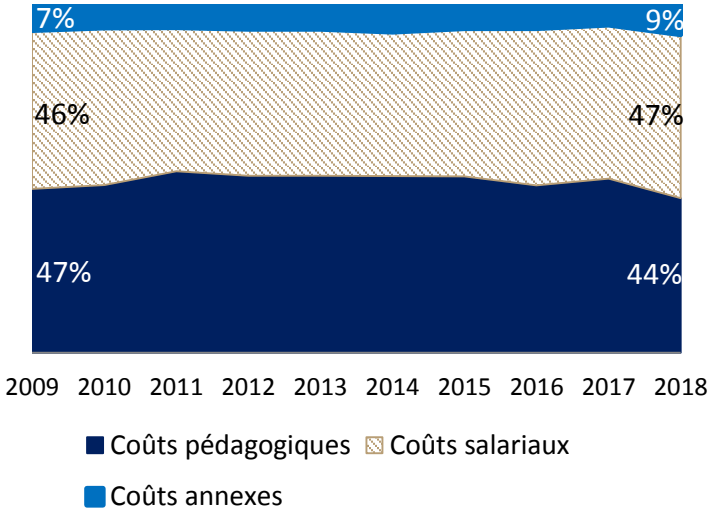
Coût moyen de l'heure de formation 2009 – 2018



Dépenses formation 2009 – 2018 (en K€)



Structure des coûts 2009 – 2018



#5 Annexes

Présentiel VS Distanciel

89,8%

Taux d'accès à la formation

Soit près de 9 salariés sur 10

69,8%

Taux d'accès à la formation en **présentiel**

63,3%

Taux d'accès à la formation en **distanciel**

25,8 H

Durée moyenne

2009-2018 : diminution de **8,2 H**

29,3 H

Durée moyenne de formation en **présentiel**

4,1 H

Durée moyenne de formation en **distanciel**

5,1 H

Durée moyenne d'un **stage**

2009-2018 : diminution de **9,1 H**

11,7 H

Durée moyenne d'un stage en **présentiel**

0,9 H

Durée moyenne d'un stage en **distanciel**

Lexique :

- **ADP** — Assurance de personnes.
- **CFEM Agirc Arrco** — Centre de Formation et des Expertises Métiers Agirc -Arrco.
- **CPF** — Compte Personnel de Formation.
- **DDA** — Directive sur la Distribution des produits d'Assurance.
- **Domaine de formation** — Thématique de formation sur un champ d'activités et de compétences données.
- **EDEC** — Engagement Développement et Compétences. C'est est un accord annuel ou pluriannuel conclu entre l'État et une ou plusieurs branches professionnelles pour la mise en œuvre d'un plan d'action négocié, sur la base d'un diagnostic partagé d'analyse des besoins qui a pour objectifs d'anticiper les conséquences des mutations économiques, sociales et démographiques sur les emplois et les compétences et de réaliser des actions concertées dans les territoires.
- **E-learning** — Formation en ligne.
- **Gamification** — Utilisation de mécanismes de jeu dans des domaines qui ne sont pas forcément ludiques (à différencier du serious game, qui est un jeu à part entière et destiné à l'apprentissage).
- **GPS** — Groupe paritaire de protection sociale.
- **LCB-FT** — Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme.
- **OPCO** — Le 1er avril 2019, onze opérateurs de compétences (OCPO), chargés d'accompagner la formation professionnelle, ont été agréés. Ils remplacent les anciens organismes paritaires collecteurs agréées (OPCA). Ces opérateurs de compétences ont pour missions de financer l'apprentissage, d'aider les branches à construire les certifications professionnelles et d'accompagner les PME pour définir leurs besoins en formation.
- **OPQF** — La qualification OPQF atteste de la compétence et du professionnalisme d'un organisme de formation en tant que personne morale.
- **Pro A** — Dans un contexte de fortes mutations du marché du travail, le dispositif Pro-A permet aux salariés, notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle et leur maintien dans l'emploi.
- **RNCP** — Le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) a pour objet de tenir à la disposition des actifs, des entreprises et des acteurs de la formation professionnelle et de l'emploi une information constamment à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que sur les certificats de qualification professionnelle figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles.
- **RNGD** — Le référentiel national de gestion des droits (RNGD) permet aux gestionnaires de consulter et de mettre à jour – en central – les données de carrière et les droits à retraite complémentaire des salariés.
- **Salarié formé** — Salarié ayant bénéficié d'au moins une formation soit au titre du Plan de formation au cours de l'année. S'il a suivi plusieurs stages de formation au cours de l'année, un salarié formé représente plusieurs stagiaires.
- **Soft skills** — Compétences comportementales. Qualités humaines qui facilitent l'autonomie, la créativité ou le relationnel.
- **Stagiaire** — Personne ayant participé à un stage de formation.
- **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.

L'Observatoire des métiers remercie :

DATAS :

Les GPS et les Institutions de Prévoyance et leurs services RH / Formation

AG2R La Mondiale
AGRICA
APGIS
APICIL
AUDIENS
B2V
BTPR
CAPSSA
CGRR
CRC
CTIP
FÉDÉRATION AGIRC-ARRCO
HUMANIS
IPECA
IRCEM
IRCOM LA VERRIERE
IRP AUTO
KERIALIS
KLESIA
LOURMEL
MALAKOFF MEDERIC
OCIRP
PRO BTP
UNIPREVOYANCE

REGARD D'EXPERTS :

Alexandra Lange – AG2R La Mondiale

Sylvain Martinet – APICIL

Benoit Eymery – CFEM AGIRC-ARRCO

Stéphane Colin – CFEM AGIRC-ARRCO

David Glogovic – KLESIA

Mélanie Hernando Colombat – UNIFORMATION

CONCEPTION :

Rédaction : Frédéric Joly, Magali Turpain & Morgane Legrand

Statistiques : Nathalie Graciannette

Mise en page : Frédéric Joly & Morgane Legrand

Couverture : Maud Dussart Hardy

Intercalaires : Adobe Stock

Observatoire
des métiers
et des qualifications

de la retraite complémentaire
et de la prévoyance