

# **Institut 4.10**

## **Rapport d'activité 2023**

**50 000**  
stagiaires

**133 673**  
jours stagiaires

**26,3 M€**  
recettes

**245**  
collaborateurs

**18 454**  
jours animés

**8,4**  
satisfaction  
stagiaire

**60%**  
formation inter

## Sommaire

3 - Edito  
4 - Les actus de 2023

### Pilotage et gouvernance

8 - Le maillage territorial  
10 - Les instances

### Vers une performance durable

14 - L'engagement qualité  
16 - Démarche processus  
18 - Accompagnement des salariés

### CPG 2023-2027

22 - Adapter l'offre de formation et de services  
24 - Renouveler la relation et le service client  
26 - Consolider le modèle économique et la performance interne

### La force de la relation client

30 - Une communication innovante  
32 - Une relation client qui fait la différence

### L'offre de formation

36 - Les formations best-of  
37 - Les offres sur-mesure  
38 - Les nouveautés



“ Cette année encore, l'Institut 4.10 démontre l'efficacité de son modèle et de ses équipes. ”

**Elodie Marchat**, directeur de l'Institut 4.10

L'année 2023 a été riche en réussites et en défis relevés, et je tiens à souligner l'engagement des équipes et la confiance renouvelée que nous témoignent nos clients.

La satisfaction de nos clients demeure, une fois encore, notre priorité absolue. Nous avons mis en œuvre une série d'initiatives visant à améliorer continuellement l'expérience client, en renforçant notre communication, en diversifiant nos offres de services et en déployant des outils digitaux innovants. Ces efforts se sont traduits par un taux de satisfaction élevé, témoignant de la confiance accordée par nos clients.

Ces succès n'auraient pu être possibles sans l'engagement quotidien des collaborateurs. Je tiens à saluer leur mobilisation exemplaire tout au long de l'année, leur esprit d'équipe et leur volonté constante d'innover (Intelligence artificielle, offre de formation adaptée aux clients, recherche de nouveaux partenaires, proximité territoriale via les commissions locales).

L'année 2023 a été une année de transformation interne pour l'institut au service des clients. Je salue à ce titre le conseil d'administration et notamment son président qui, dans le cadre de la 1<sup>re</sup> année de mise en œuvre du CPG 2023-2027, soutient par ses orientations la vie de l'institut.

# Les actus

## de 2023

Suivez les actualités et les temps forts de l'année sur le compte LinkedIn de l'Institut 4.10 : <https://www.linkedin.com/company/institut-4.10/>

### 5 FÉVRIER

Présentation vidéo du CPG 2023-2027 à tous les collaborateurs de l'institut

### 14 FÉVRIER

Campagne Petits gestes, grands effets : l'Institut 4.10 s'engage activement dans la démarche initiée par l'Ucanss et les caisses nationales

### 17 FÉVRIER

Commission territoriale des organismes de la région Ile-de-France

### 22 MARS

Audit de surveillance Qualiopi

Commission territoriale des organismes de la région Nouvelle-Aquitaine

avril

### 7 AVRIL

Conseil d'administration

Signature de la convention tripartite entre Institut 4.10 - En3s - Ucanss

### 10 MAI

Formation de nos ambassadeurs aux fresques du climat et du numérique

### 23 MAI

Partenariat avec la Caf de la Martinique, et signature d'une convention de partenariat avec CRFP Martinique et CT CGSS

### 31 MAI

Nouvelle organisation des activités au cours du séminaire de l'Institut 4.10

mai

### 20 JUIN

Conseil d'administration et commission territoriale des organismes de la région Auvergne-Rhône-Alpes

Actions dans le cadre de la semaine de la QVCT

### 8 SEPTEMBRE

Formation du Codirel de l'institut à l'Intelligence Artificielle

### 18 SEPTEMBRE

Commission territoriale des organismes de la région Occitanie

### 26 SEPTEMBRE

Projet Cap'M pour l'ensemble de la ligne managériale de l'institut (phase pilote avec 1 000 managers du régime général de la Sécurité sociale)

### 01 OCTOBRE

Participation à la course Odyssea

### 03 OCTOBRE

Participation à la semaine de l'emploi à la Sécurité sociale

Commission territoriale des organismes de la région Bourgogne-Franche-Comté

### 13 OCTOBRE

Soutien à l'association Baskets aux pieds dans le cadre des journées du don

juin

### 20 NOVEMBRE

Actions dans le cadre de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées

### 27 NOVEMBRE

Lancement du nouveau site internet

decembre

### 05 DÉCEMBRE

Collaboration entre Institut 4.10 - les Mines - Ucanss - SNCF réseau sur un prototype de formation en réalité virtuelle

### 11 DÉCEMBRE

Commission territoriale des organismes de la région Pays-de-la-Loire

octobre

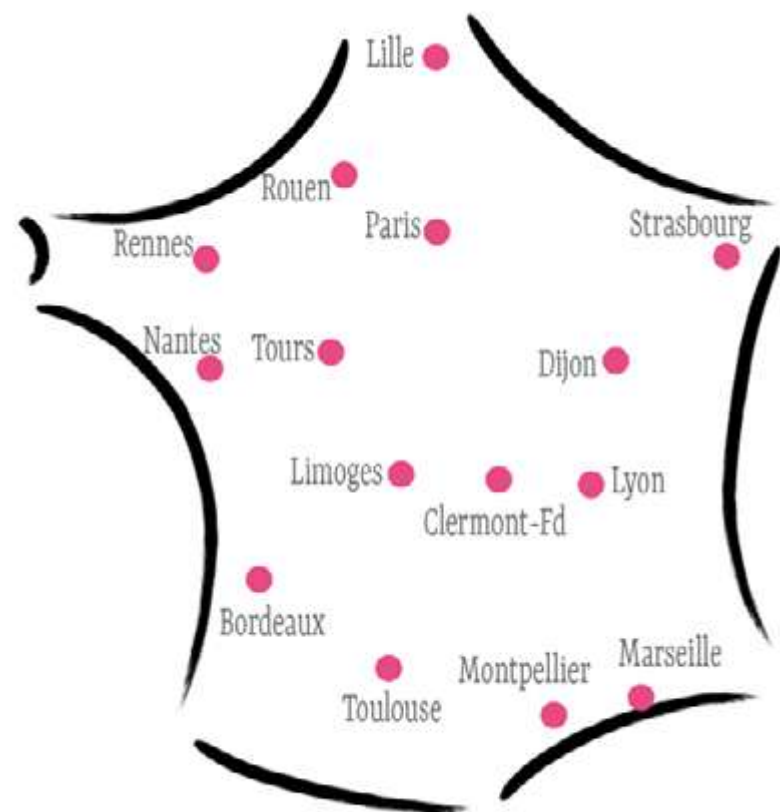
novembre





# **Pilotage et gouvernance**

# Le maillage territorial



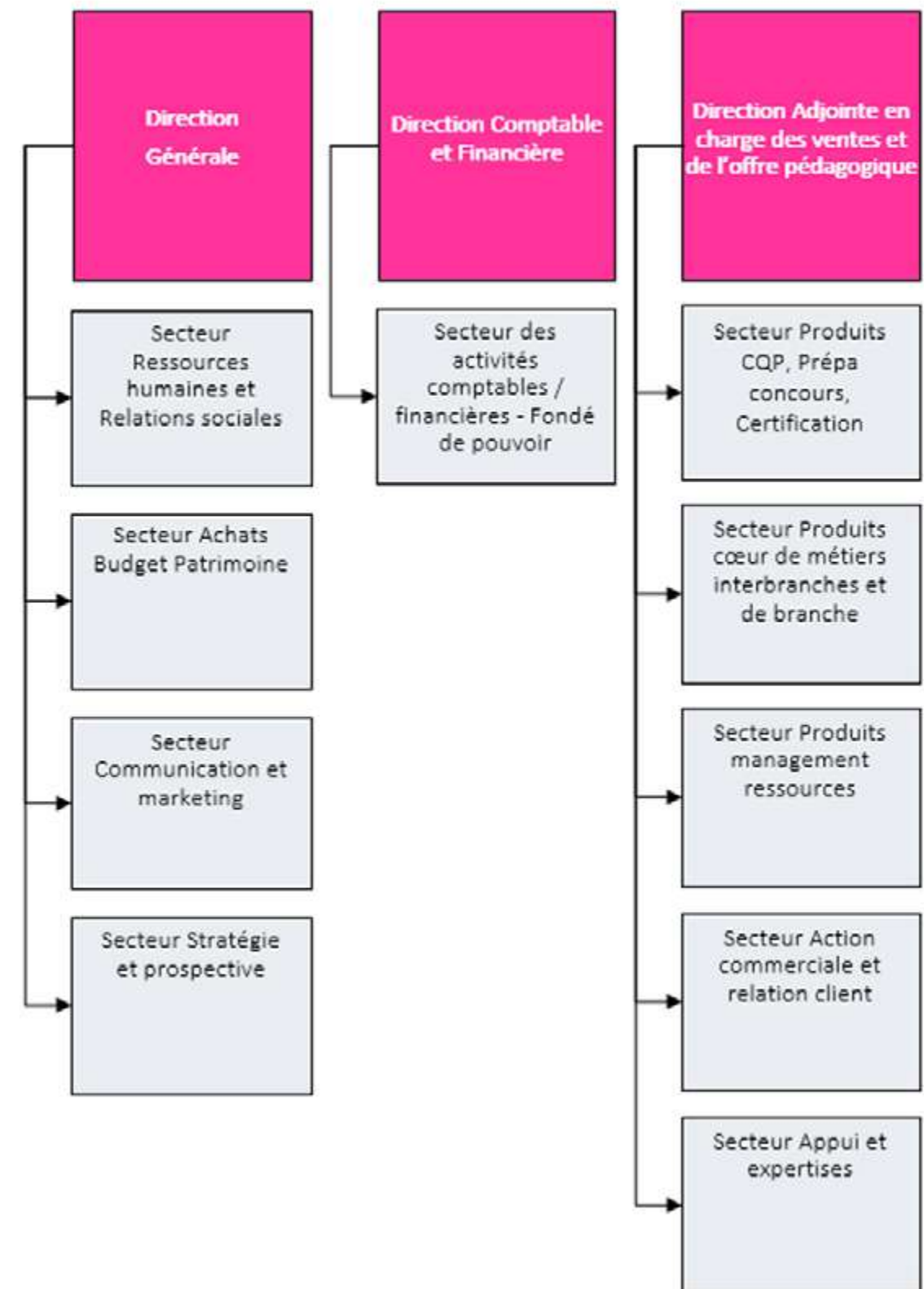
15 sites répartis sur le territoire national

**245**  
collaborateurs

**199**  
salariés à la direction  
adjointe en charge  
des ventes et de l'offre  
pédagogique

**46**  
salariés aux  
fonctions  
transverses et  
support

# L'organigramme



## Composition du conseil d'administration



**Président**  
Jean-Marie ATTARD - CPME

**Vice-président**  
David OLLIVIER-LANNUZEL - CGT-FO

**Membres titulaires**  
Éric BLACHON - CGT-FO  
Pierre-Yves CHANU - CGT  
Jean-Yves DELANNOY - CFE-CGC  
Agnès HAUTIN - U2P  
Muriel PERROT - CFDT  
Marc POISSON - MEDEF  
Isabelle SANCERNI - CFTC

**Membres suppléants**  
Alain Aoustet - CFE-CGC  
Dominique GASPARD - U2P  
Dominique KLEIN - CFDT  
Nathalie LEBAS - MEDEF  
Raphaël MARGHERITA - CFTC  
Axelle MINVILLE - CPME  
Joël RAFFARD - CGT

### Sont membres du conseil :

- les 4 directeurs des caisses nationales
- les 8 membres du COR désignés par l'Ucanss (dont 4 présidents ou vice-présidents des caisses nationales)
- les directeurs de l'Ucanss et de l'En3s
- les représentants du personnel de l'institut
- le directeur et le directeur administratif & financier de l'institut
- le ministre chargé de la Sécurité sociale, représenté par un commissaire du gouvernement

# Les instances

## Le conseil d'administration

Le conseil d'administration détermine les orientations stratégiques et veille à leur bonne application. En 2023, il s'est notamment prononcé sur :

- La convention tripartite avec l'Ucanss et l'En3s
- La déclinaison opérationnelle du CPG 2023-2027
- Le rapport d'activité 2022
- L'approbation du montant de la dotation financière pour 2023
- L'approbation du budget initial 2024

## La commission pédagogique

Président : Jean-Yves DELANNOY

La commission pédagogique assure le suivi de la qualité des formations dispensées et valide les orientations pédagogiques de l'institut.

A ce titre, la commission est rendue destinataire des travaux des commissions territoriales

Par ailleurs, la commission prépare les travaux du conseil d'administration sur le plan pluriannuel ainsi que sur son évaluation.



## Les commissions territoriales

Les commissions territoriales sont chargées d'une mission d'évaluation et de proposition concernant l'offre de service de l'institut ainsi que d'une mission d'observation et d'échange de pratiques en matière de formation.

A cette fin, elles ont notamment pour but :

- D'évaluer la qualité des produits de formation et leur adéquation avec les besoins, et de proposer des améliorations des produits
- D'identifier les besoins de formation et de service émergents
- D'évaluer la qualité de la relation client



## La commission financière

Président : Pierre-Yves CHANU

La commission financière a en charge de vérifier la comptabilité, et est tenue de présenter un rapport sur les opérations effectuées au cours de l'année écoulée et sur la situation de l'institut en fin d'exercice. Elle fait toute proposition utile et/ou rend un avis en vue d'en améliorer le fonctionnement et d'adapter, autant que nécessaire, la politique financière de l'Institut 4.10. La commission auditionne notamment le commissaire aux comptes.



## Le comité de gestion

Le comité de gestion est une instance de dialogue et de prospective chargée d'examiner et de suivre la situation économique et financière de l'institut.

Il est chargé de suivre la qualité de service et les engagements réciproques entre l'Institut 4.10 et les caisses nationales sur la base de reporting réguliers.







**Vers  
une  
performance  
durable**



# L'engagement qualité : une priorité

*Depuis sa création, l'Institut 4.10 s'inscrit dans une dynamique d'amélioration permanente, visant à répondre aux exigences les plus strictes en matière de qualité dans le domaine de la formation professionnelle.*

## Réalisations 2023

- Qualification des intervenants
- Guide intervenant
- Livret d'accueil stagiaire
- Règlement intérieur applicable aux stagiaires
- Refonte du site internet

## Une période marquée par l'adaptation

La période 2023-2027, rythmée par le Contrat Pluriannuel de Gestion, est marquée par un double objectif : une volonté forte d'adapter l'offre de formation aux enjeux institutionnels et sociétaux et améliorer la qualité de service.

La nouvelle organisation intervenue en juin a conduit à un examen approfondi des processus métiers. La démarche qualité s'est avérée une opportunité idéale pour harmoniser, simplifier et réactualiser les pratiques au sein des équipes.

## Qualiopi : une certification gage de qualité

La certification Qualiopi atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences. Elle intègre un large éventail de critères tels que les modalités d'accueil, le recours aux prestataires, le développement des compétences...

L'audit de surveillance Qualiopi réalisé en mars n'a relevé aucune non-conformité pour les actions de formation et d'accompagnement à la VAE, comme lors de l'audit initial.

## Chiffres clés 2023

**2,5**  
jours d'audit Qualiopi

**20**  
collaborateurs audités

**7**  
produits audités  
(dont CQP & VAE)

**28**  
indicateurs observés

## Un objectif : le renouvellement

L'Institut 4.10 a intégré dans sa démarche qualité les effets de l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation. Il a également pris en compte le nouveau guide de lecture Qualiopi du 23 novembre 2023 accordant une attention particulière aux formations certifiantes et à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Toutes ces actions visent à préparer l'institut à l'audit de renouvellement Qualiopi, dernière étape du cycle de certification, qui se déroulera en juin 2024.





# Démarche processus et maîtrise des risques

*L'année 2023 a été marquée par un tournant décisif en matière de maîtrise des risques à travers la mise en place d'une méthodologie d'analyse des risques, conformément au décret du 30 septembre 2022.*

## Une cartographie des risques

Un important travail a été réalisé pour réactualiser les cartographies des risques et établir un plan de contrôle interne directeur et directeur comptable et financier sur les exercices 2023 et 2024.

Ce plan définit les actions et les procédures à mettre en œuvre pour surveiller et maîtriser les risques identifiés. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la gestion des risques.

## Chiffres clés 2023

**161**  
règles PSSI

**212**  
indicateurs de  
maîtrise des risques

**12**  
risques majeurs  
identifiés

## Des progrès significatifs liés à la sécurité des SI

Parallèlement à ces actions, des efforts importants ont été consentis pour renforcer la sécurité des systèmes d'information (SI) et le plan de continuité d'activité (PCA).

La politique de sécurité des SI a été revue et actualisée. Elle se base sur le référentiel PSSI-MCAS. Celui-ci regroupe 161 règles déclinées dans différentes rubriques : le pilotage, l'architecture, la gestion des biens, la sécurité, les ressources humaines, l'exploitation et la continuité d'activité.

Un plan de continuité d'activité a été élaboré puis testé. Ces mesures visent à garantir la protection des données et la continuité du service en cas d'incident majeur.

## Une certification des comptes sans réserves

Le secteur des activités comptables et financière, par sa rigueur et sa précision, s'assure que toutes les opérations financières sont conformes aux normes en vigueur, réduisant ainsi les risques d'erreurs.

En 2023, les comptes annuels ont fait l'objet d'une certification sans réserves par les commissaires aux comptes. Ce résultat souligne la qualité de la comptabilité de l'Institut 4.10 et la fiabilité des informations financières qu'elle produit.

## Réalisations 2023

**11 744**  
écritures  
comptables

**36 818**  
encaissements

**306**  
clients  
circularisés

**98,54%**  
taux de  
recouvrement  
des créances



## Chiffres clés 2023

**96%**  
égalité professionnelle  
femmes-hommes

**92,65%**  
télétravailleurs

**6%**  
travailleurs en situation  
de handicap

**83%**  
satisfaits de l'équilibre  
vie pro-vie perso\*

## Des actions concrètes pour accompagner le quotidien

- Création d'un espace FORMUL'RH pour faciliter les démarches administratives des collaborateurs
- Formation à l'intelligence artificielle (IA) de l'ensemble du Codirel
- Généralisation de la démarche PIX à l'ensemble des collaborateurs pour accompagner le déploiement des outils numériques, dont un parcours spécifique QVCT
- Communication intranet sur les proches aidants à l'occasion de la journée nationale du 06 octobre (diffusion du webinar national, d'un webinar interne dédié « Mieux concilier Santé et travail » et d'un guide du salarié)
- 100% des managers inscrits au dispositif national Cap'M

# Accompagner les salariés, un engagement collectif

*La qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) est une priorité partagée par l'ensemble des acteurs de l'Institut 4.10 : direction, instances représentatives du personnel, ligne managériale et salariés. Elle conjugue l'amélioration de l'efficacité collective et le mieux-être au travail. Cet objectif commun fédère l'ensemble des collaborateurs autour d'actions concrètes et concertées.*

\* taux établi selon les réponses au BSI

## Accompagner les salariés dans leur évolution professionnelle

Les orientations en matière de formation s'inscrivent dans les axes du CPG 2023-2027. Le plan de développement des compétences traduit la volonté de la direction de poursuivre sa démarche d'accompagnement collectif pour répondre aux besoins communs des salariés et accompagner les projets collectifs :

- Digitalisation de la formation
- Appropriation des outils numériques
- Responsabilité sociétale des organisations (RSO)
- Gestion de projets
- Conduite du changement
- Accompagnement managérial

## Réalisations 2023

**83,70%**  
taux d'accès à la  
formation

**205**  
collaborateurs  
ont bénéficié  
au moins d'une  
formation

**258 124€**  
d'achats  
pédagogiques

**85%**  
de formations  
collectives





# Contrat pluriannuel de gestion

**2023-2027**

## Adapter l'offre aux besoins

Pour répondre aux évolutions des métiers et des pratiques professionnelles, l'Institut 4.10 a repensé et développé de nouveaux programmes de formation.

Parmi les exemples concrets, on peut citer la refonte du CQP Manager Opérationnel et la création de la formation ARPEGE.

### L'INSTITUT RENFORCE SES PARTENARIATS POUR UNE MEILLEURE EFFICACITÉ.

En collaboration avec l'Ucanss et l'En3s, l'Institut 4.10 a signé une convention tripartite qui a permis :

- les préparations aux concours internes de l'En3s et Capdir renouvelées
- le déploiement de 2 formations : SI Lead et Référents déontologie
- le partage de pratiques pour les fonctions support

### L'INSTITUT À L'ÉCOUTE DES BESOINS SPÉCIFIQUES DE SES CLIENTS.

Qu'il s'agisse de demandes directes ou d'appels d'offres, l'Institut 4.10 fait preuve d'une grande réactivité pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients.

En 2023, ce sont 200 formations sur-mesure qui ont été déployées, principalement dans les domaines de la relation client et du management.



# Adapter l'offre de formation et de services

## aux enjeux institutionnels

*Le contrat pluriannuel de gestion 2023-2027 marque une nouvelle étape ambitieuse pour l'Institut 4.10, visant à consolider sa position d'acteur incontournable dans le domaine de la formation au sein de la protection sociale.*

### Déclinaison du CPG

1  
CPG

3  
axes  
stratégiques

7  
thématiques

22  
engagements

## Moderniser l'offre de formation

L'Institut 4.10 propose des formations en phase avec les besoins d'accompagnement des organismes notamment en matière d'évolution technologique (intelligence artificielle générative) ou de transition écologique (La fresque du climat et La fresque du numérique).

Les équipes pédagogiques ont poursuivi la modernisation de l'offre de formation en intégrant régulièrement des approches multimodales dans les produits ou dispositifs existants.

Dans le cadre de cette démarche d'innovation pédagogique, de nouvelles technologies et méthodes pédagogiques ont été introduites : e-learning, rapid-learning, jeux pédagogiques, séquences de formation en situation de travail (FEST)...





## Une nouvelle organisation

### UN RÉSEAU NATIONAL D'EXPERTS

Une équipe de 13 responsables territoriaux clients (RTC) est répartie sur le territoire pour offrir aux clients locaux un accompagnement personnalisé dans l'expression de leurs besoins de formation et le déploiement des plans de développement des compétences, assurer la promotion des prestations de formation et un suivi personnalisé des dossiers clients.

### DES RENDEZ-VOUS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

En complément des rendez-vous individuels sont proposées des réunions locales et des commissions territoriales. Ces événements permettent aux clients de se rencontrer, d'échanger leurs expériences et de bénéficier d'informations complémentaires sur les formations et services proposés par l'Institut 4.10.

### UN NOUVEAU SERVICE DÉDIÉ À L'OPTIMISATION DU FINANCEMENT DES FORMATIONS

Afin d'aider ses clients à optimiser le financement de leurs formations, l'Institut 4.10 propose :

- un service Allô financement pour obtenir des réponses immédiates sur le financement
- des rendez-vous collectifs mensuels en ligne pour comprendre les actualités et particularités du financement de la formation professionnelle
- une FAQ accessible sur le site internet pour des informations claires et concises
- un accompagnement avec le RTC dédié pour identifier les leviers potentiels d'optimisation financière du plan de développement des compétences, et mobiliser les dispositifs d'aide au financement de la formation
- un interlocuteur unique pour les caisses nationales afin de faciliter les échanges et simplifier les démarches administratives

# Renouveler la relation et le service client

## Améliorer la qualité de service

### UNE PLATEFORME DE SERVICE (PFS)

Elle centralise les demandes relatives aux commandes de formation et répond à toutes les questions d'information générale. En 2023, la plateforme a traité avec succès 5 467 appels et 61 179 courriels, avec un délai de traitement moyen au niveau 1 inférieur à 1 jour.

### UNE EXPERTISE POUR LES JURYS PROFESSIONNELS CQP

Une équipe de 11 responsables de jurys professionnels dédiée aux CQP a pour mission de sécuriser le processus de certification, conformément à la délégation accordée par l'Ucanss.

### UNE POLITIQUE D'ACCUEIL DES STAGIAIRES ET INTERVENANTS UNIFORMISÉE

Elle définit des procédures harmonisées pour l'accueil, l'information et l'accompagnement des personnes présentes sur les sites de l'Institut 4.10, quel que soit le lieu de déploiement.

### CERTIFICATION QUALIOPi : UNE RECONNAISSANCE DE LA QUALITÉ

L'audit de surveillance Qualiopi n'a relevé aucune non-conformité, attestant ainsi de la qualité des processus mis en œuvre pour les actions concourant au développement des compétences des apprenants.

## Stratégie multi-canal

Rénovation du site  
internet

Présence renforcée  
sur LinkedIn

Webinaires  
gratuits



## Consolider le modèle économique et la performance interne

### Renforcer les performances financières et le pilotage budgétaire

2023 confirme le redressement financier de l'Institut 4.10 débuté en 2021 après un cumul de 15 millions de déficit entre 2016 à 2020. La situation financière est assainie, malgré un chiffre d'affaires relativement bas (CA tendanciel de 30 millions en 2024).

Les charges de structure sont maîtrisées. Le montant de la masse salariale est conforme à la programmation budgétaire pluriannuelle des dépenses de structure figurant dans le CPG. La trajectoire d'effectifs d'ETPMA à 246 est également respectée.

La politique d'intégration immobilière au sein des organismes de Sécurité sociale se poursuit avec le relogement du site de Dijon, jusqu'alors détenu en pleine propriété.

Le contrôle des charges d'activité s'appuie notamment sur la réinternalisation de l'animation des sessions de formation et un pilotage resserré des prestataires sous marchés pour garantir l'exécution efficace des contrats, en accord avec la stratégie commerciale.

### Poursuivre le développement RH et la démarche RSO

#### INTÉGRATION D'EXPERTS MÉTIERS POUR UNE EXPERTISE RENFORCÉE

La politique de recrutement de l'Institut 4.10 a favorisé l'intégration d'experts métiers afin de consolider les compétences institutionnelles au sein du collectif des consultants-formateurs.

#### DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Un plan de développement des compétences ambitieux a été mis en place pour accompagner les équipes dans les transformations organisationnelles. Ce plan a permis d'atteindre un taux d'accès à la formation de 83,7%.

#### RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

Le comité RSO (CoRSO) a réalisé un diagnostic du positionnement de l'institut sur la base du référentiel RSO institutionnel. Cette évaluation a permis d'identifier les parties prenantes et d'élaborer les orientations stratégiques.

Validées par le comité stratégique RSO, les actions du CoRSO se sont concentrées sur l'objectif d'inscrire durablement la RSO dans l'organisation. Cette volonté s'est notamment traduite par l'organisation d'un webinaire interne consacré à la démarche RSO, ainsi que la mise en place d'ateliers sur *La fresque du climat* et *La fresque du numérique* afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux et aux opportunités liés à la responsabilité sociétale.

### Simplifier, digitaliser et sécuriser les processus internes et externes

#### DÉMARCHE PROCESSUS

Afin d'accompagner la mise en place de la nouvelle organisation en juin 2023, la direction a choisi d'adopter la démarche processus pour garantir la qualité du service rendu au client et la maîtrise des risques. La cartographie des macro-processus a été révisée pour correspondre à la nouvelle structuration des activités et aux exigences Qualiopi. Une nouvelle gouvernance du projet Démarche processus a vu le jour, impliquant les membres du Codir (sponsors), les managers stratégiques (coordonnateurs de macro-processus), des managers opérationnels ou experts métier (pilotes de processus). Les procédures formalisées dans l'outil Pyx4 ont concerné principalement les processus métiers. Des actions de contrôle interne et de maîtrise des risques, identiques à celles des organismes de la Sécurité sociale, ont été mises en place dans l'ensemble des secteurs.

#### DIGITALISATION DES PROCESSUS

L'Institut 4.10 a entrepris la digitalisation de plusieurs processus, tant internes qu'externes :

- . le Workflow AMMON
- . la signature électronique
- . l'émargement électronique
- . la correction dématérialisée des examens et concours.





**La force  
de la  
relation  
client**



# Une communication innovante au service de l'information

## Site internet : un accès facilité à l'information

En novembre, l'Institut 4.10 présentait la toute nouvelle version de son site internet. La nouvelle interface, plus intuitive et ergonomique, offre une expérience utilisateur simplifiée. La fonction recherche a été optimisée pour permettre une navigation fluide et des résultats précis. Les formations et les actualités sont désormais mises en avant sur la page d'accueil, pour une meilleure visibilité.

Cette refonte s'inscrit dans la volonté de l'institut d'offrir un service de qualité à ses clients et de les accompagner au mieux dans leurs démarches.

## Chiffres clés 2023

**11**  
webinaires

**1 520**  
participants

**12**  
heures de contenu

**4,44/5**  
satisfaction client

## Des webinaires gratuits

En 2023, l'Institut 4.10 a fait preuve d'un engagement fort envers l'information de ses clients en organisant des webinaires gratuits pour répondre aux différents besoins et intérêts des organismes.

## Webinaires - Grands témoins

La collection Grands Témoins, avec 2 webinaires et 490 participants, a abordé les sujets suivants :

- Présentation de la branche Autonomie (16 mars)
- Handicap psychique et emploi (30 novembre)

## Webinaires - Rendez-vous Droit du travail

Les Rendez-vous droit du travail, quant à eux, ont permis à 487 participants de se tenir informés des actualités juridiques en matière de droit du travail et des dispositions conventionnelles, ainsi que des dernières évolutions de la jurisprudence, au cours de 3 webinaires réalisés dans l'année.

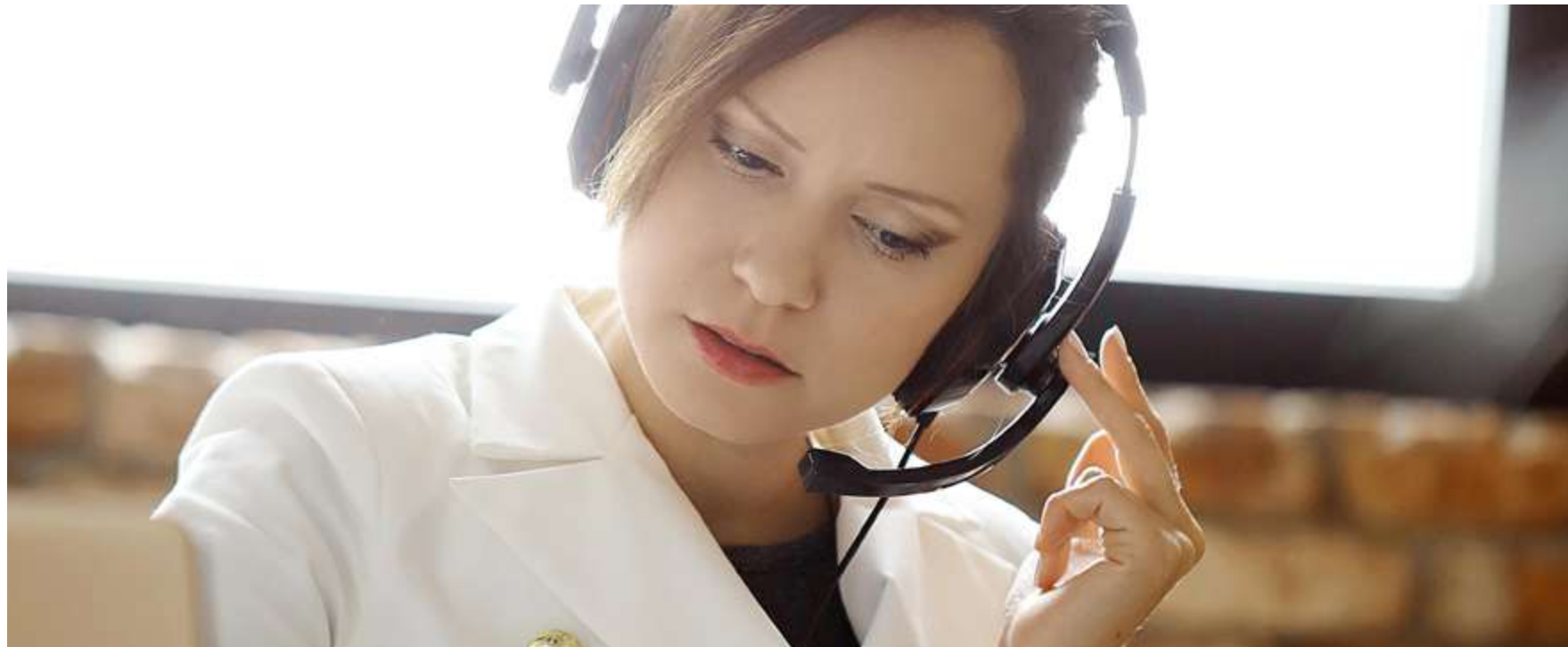
## Webinaires - Collection Management / RH

En 2023, l'Institut 4.10 a organisé 6 webinaires et mis en avant les témoignages de représentants d'organismes :

- La sobriété énergétique (26 janvier – CPAM Deux-Sèvres)
- Le management transversal (6 juin – CARSAT Midi-Pyrénées)
- Les fresques du climat et du numérique (27 juin – URSSAF Rhône-Alpes)
- Le tutorat (28 septembre – DRSM Occitanie, CAF Bayonne, CPAM Haute-Savoie)
- L'accompagnement multidimensionnel des nouveaux managers (12 octobre – CPAM Paris)
- Le Flex Office (12 décembre – URSSAF Languedoc-Roussillon)

**L'intégralité des webinaires est disponible sur le site internet et la chaîne YouTube de l'Institut 4.10.**





# Une relation client qui fait la différence

*Deux piliers majeurs structuraient la stratégie de relation client déployée fin 2022 : la réorganisation de l'accueil de premier niveau et le renforcement de la proximité client dans les territoires*

## PFS : une équipe performante au service des clients

La mise en place d'un nouvel outil de gestion des flux entrants a permis une meilleure régulation des appels téléphoniques vers les agents.

Plus de 66 000 contacts traités en 2023 avec une qualité de service améliorée grâce à ce nouvel outil et à la mise en place du CRM.

95% des demandes traitées en moins de 48 heures pour une satisfaction client élevée.

Des perspectives 2024 prometteuses avec le développement des fonctionnalités de l'outil et le renforcement des compétences des agents.

## Un partenariat renforcé

Identifié comme un interlocuteur majeur, le responsable territorial clients prend en charge une multitude de demandes formulées par les organismes, en complément de la PFS. Il joue pleinement son rôle de facilitateur dans la résolution de problèmes, mais surtout, de conseil et d'information auprès des organismes.

- Plus de 400 rendez-vous individuels client réalisés en 2023 pour tisser des liens étroits et positionner le RTC comme un véritable partenaire.
- Une quinzaine de réunions collectives organisées pour recréer une dynamique locale.
- Des perspectives 2024 ambitieuses avec la poursuite des rendez-vous individuels, des réunions de proximité, des webcafés et le développement de partenariats.

## Perspectives

### PERFORMANCE

L'équipe PFS et les RTC font preuve d'une grande efficacité et d'un engagement fort envers les clients.

### QUALITÉ DE SERVICE

La satisfaction client est au cœur des préoccupations, avec des délais de traitement réduits et des retours positifs.

## Chiffres clés 2023

**5 500**  
appels reçus

**61 200**  
mails reçus

**95 %**  
traités en moins de 48h

**400**  
rendez-vous client

### PARTENARIAT

Une relation de confiance est établie avec les clients et les organismes, favorisant une collaboration fructueuse.

### DYNAMIQUE

Des initiatives sont mises en place pour renforcer les liens et développer de nouvelles synergies.

### AVENIR

Des perspectives prometteuses se dessinent pour 2024, avec des projets innovants et une volonté d'amélioration continue.



# L'offre de formation



# Les formations best-of

## Les 10 formations les plus commandées

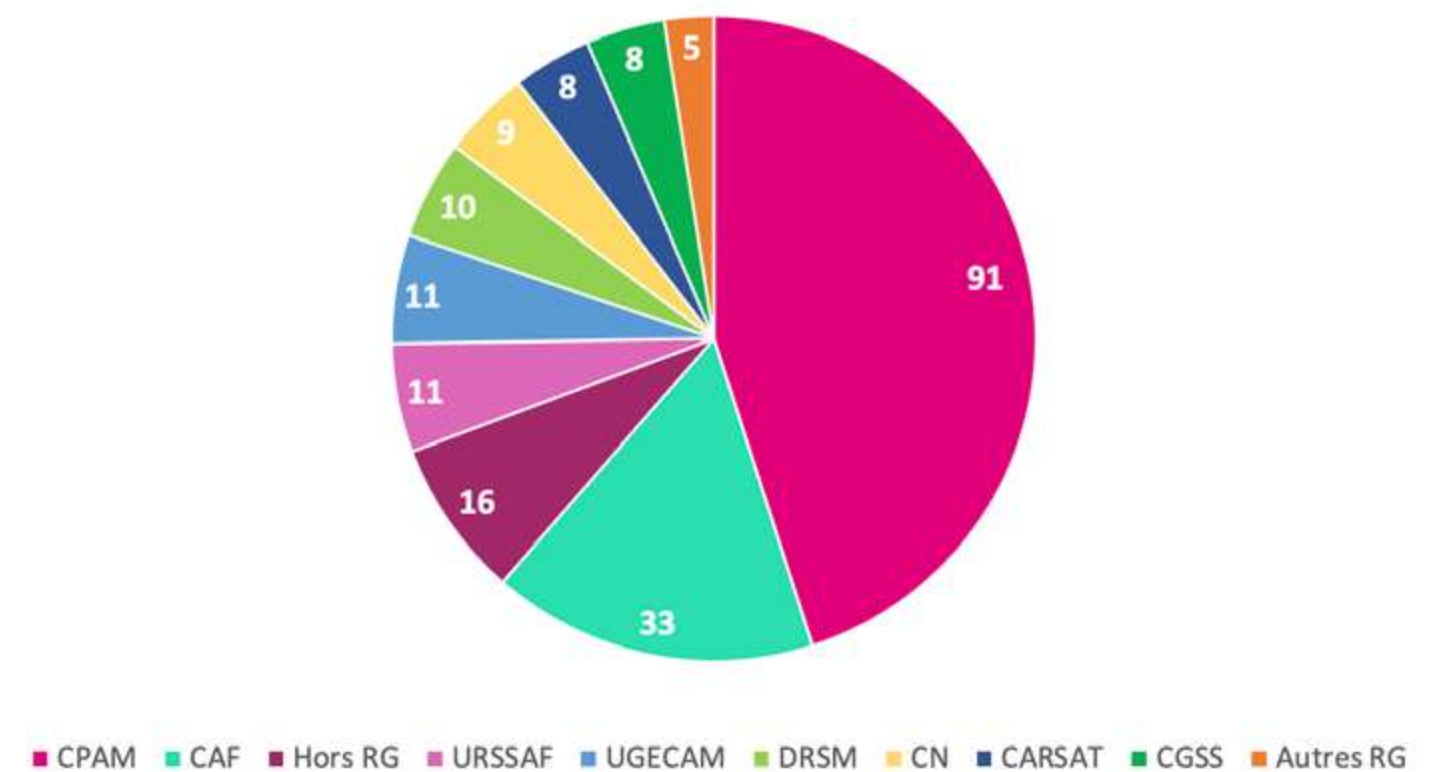
1. Pass - Parcours d'accueil à la Sécurité sociale
2. Prem'ss - Préparation aux essentiels des métiers de la Sécurité sociale
3. Gestion des incivilités et des situations difficiles
4. Sauveteur secouriste du travail : formation initiale & actualisation des compétences
5. Accueil du public en situation de handicap : enjeux et bonnes pratiques
6. Exercer la mission tutorale dans l'Institution : les fondamentaux
7. Sécurité : Premier témoin incendie & Equipier de première intervention
8. Arpège IJ TI : régularisations et déblocages
9. CQP Gestionnaire conseil allocataires (GCA) / Conseiller offres de service (COS)
10. Formation des jurys professionnels des CQP en blocs de compétences

# Les offres sur-mesure

Nombre de demandes de formation sur-mesure : 202

Satisfaction stagiaire : 8.7/10

## Répartition des demandes par types d'organisme



# Les nouveautés



## Intelligence artificielle : Stratégie et usages

Lancement d'une offre de formation pour sensibiliser les équipes dirigeantes des organismes aux défis majeurs de cette nouvelle technologie.

Démarche interne auprès des équipes de l'Institut 4.10 : veille technique sur le recours aux IA dans le monde professionnel, et tests avec différentes IA génératives pour la production de contenus, sélection d'outils.



## SI LEAD

Dispositif articulé autour de 3 parcours, et conçu en collaboration avec l'En3s. Déployé à partir de novembre 2023 en parcours complet ou picking, il vise à développer et perfectionner les pratiques managériales des managers SI dans l'écosystème de leur métier et leur environnement institutionnel.



## Espace de travail : Flex Office

La généralisation du télétravail a incité ces dernières années à favoriser la mise en place du Flex Office, ce qui entraîne des organisations et modes de fonctionnement nécessitant un accompagnement du management.



## La fresque du climat et La fresque numérique

Deux ateliers complémentaires de sensibilisation aux causes et aux effets du changement climatique et aux enjeux environnementaux du numérique.



## ARPEGE , outil de gestion des indemnités journalières (IJ)

Un dispositif avec un déploiement en cascade :

- Une formation nationale à destination des formateurs relais des organismes (formation par l'équipe nationale)
- Une formation locale à destination des agents concernés dans les organismes (formation par les formateurs relais)

Déploiement par cible qui mixe de la théorie (principes et impacts ARPEGE) et de la pratique sur une base école :

- Les managers ordonnateurs
- Les techniciens et les contrôleurs
- Le Front Office en distanciel

En prérequis, un module e-learning sur la découverte d'ARPEGE.



## Pix Certification

Signature le 17 octobre d'une convention d'agrément du centre de certification, avec une attestation d'agrément comme centre de certification Pix délivrée le 26 octobre par le GIP Pix.

Formation obligatoire réalisée par Pix auprès de la référente et des 7 surveillants de l'Institut 4.10.

Session test organisée par l'Institut 4.10 le 28 novembre pour un premier déploiement en 2024.



## L'Institut 4.10, centrale d'achats :

- Santé et sécurité des personnes et des biens
- Systèmes et outils de gestion de l'entreprise : Pilotage de la performance, Gestion des ressources humaines, Gestion de la relation client
- Informatique opérationnelle : Business Intelligence et outils décisionnels, Environnement Oracle, Informatique utilisateurs, Serveurs web et outils collaboratifs, Gestion de projet informatique, Gouvernance du SI...





“

Merci à toutes nos équipes qui s'impliquent chaque jour et nous permettent de mener à bien nos missions.



Institut 4.10  
17-19, place de l'Argonne  
75019 Paris



[contactclient@institutquatredix.fr](mailto:contactclient@institutquatredix.fr)



0 805 820 410