

Institut 4.10

# RAPPORT D'ACTIVITÉ



# 2024

**Former, accompagner, conseiller  
les acteurs de la protection sociale**

# Sommaire

Mot du directeur	p3
Faits marquants	p4
Chiffres clés	p5

## L'INSTITUT 4.10, PILOTAGE, GOUVERNANCE ET STRATÉGIE

• Le maillage territorial et les effectifs	p8
• L'organigramme	p9
• Les instances	p10

## PERFORMANCE INTERNE

• Certification Qualiopi	p16
• Démarche processus et maîtrise des risques	p16
• Qualité de vie au travail	p17
• Accompagnement des équipes	p17

## CONTRAT PLURIANNUEL DE GESTION INSTITUT 4.10 – UCANSS 2023/2027

• Les 3 grands enjeux	p20
- Adapter l'offre de formation et de services aux enjeux institutionnels	p21
- Renouveler la relation et le service client	p22
- Consolider le modèle économique et la performance interne	p23

## RELATION CLIENT

• Les évolutions de la relation client en 2024	p26
• Le site internet	p28
• Les actualités et les webinaires	p29

## L'OFFRE DE FORMATION

• Notre expertise en formation	p32
• Le best of 2024	p33
• Les nouveautés de 2024	p34
• Les innovations pédagogiques	p36
• Nos projets pour 2025	p37





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



L'année 2024 a confirmé et amplifié la dynamique engagée par l'Institut 4.10 depuis le lancement du Contrat Pluriannuel de Gestion 2023-2027.

Cette année, plus encore que les précédentes, a été placée sous le signe de l'adaptation, de l'innovation et de l'engagement collectif.

Notre objectif est clair : proposer des solutions de formation et d'accompagnement personnalisées qui répondent aux enjeux de transformation des organismes de Sécurité sociale, tout en plaçant l'humain au cœur de notre action.

Pour cela, nous avons poursuivi le développement d'une offre pédagogique modernisée et adaptée aux exigences des caisses, en intégrant pleinement les apports du numérique, les enjeux de transition écologique et les évolutions managériales. Le déploiement d'outils immersifs comme la réalité virtuelle, la généralisation des parcours multimodaux ou encore les formations autour de l'intelligence artificielle illustrent cette volonté d'anticipation et d'excellence.

“ **L'année 2024 a été marquée par la consolidation de notre modèle économique.** ”

Grâce à une gestion rigoureuse, à la mobilisation de tous et à la confiance renouvelée de nos partenaires, nous avons maintenu le cap de la performance tout en investissant dans l'avenir : accompagnement managérial, démarche RSO, digitalisation des processus et amélioration continue de la qualité de service.

Nos résultats en matière de satisfaction client, de performance opérationnelle et de qualité attestent de la pertinence de notre trajectoire. Ils sont le fruit d'un collectif engagé, dont je salue ici l'implication et la résilience. Je remercie l'ensemble des collaborateurs de l'Institut 4.10, les représentants des instances représentatives du personnel, les membres du conseil d'administration et nos partenaires institutionnels pour leur soutien et leur exigence stimulante.

L'année 2025 s'annonce riche de nouveaux défis. Je suis convaincue que nous les relèverons avec la même détermination, en poursuivant notre mission : accompagner les transformations de notre Institution, avec exigence et proximité dans l'esprit de la protection sociale qui fait notre exception.

# Faits marquants



## FEVRIER

12 - Commission territoriale des organismes de Normandie

## MARS

21 - Hackathon IA interne  
26 - Conseil d'administration

## AVRIL

10 - Commission territoriale des organismes Grand Est

## JUIN

7-11 - Audit de renouvellement Qualiopi  
11 - Commission territoriale des organismes des Hauts-de-France  
25 - Conseil d'administration

## SEPTEMBRE

17 - Commission territoriale des organismes PACA



## OCTOBRE

3 - L'Institut 4.10 et l'OCIRP signent un partenariat à l'occasion de la 15<sup>e</sup> édition de la Journée nationale des aidants

6 - Participation à la course Odyssée

8 - Conseil d'administration

9-10 - Séminaire du personnel. L'Institut 4.10 a fait don de 3 000 € à l'Association Agir pour le cœur des femmes.

## DÉCEMBRE

11 - Commission territoriale des organismes de la région Centre-Val de Loire

17 - Conseil d'administration

## NOVEMBRE

5 - Lancement de la nouvelle newsletter de la formation professionnelle, "News 4.10"

18-22 - Actions dans le cadre de la semaine européenne de l'emploi des personnes en situation de handicap

12 - Commission territoriale des organismes de Bretagne

26 - Collaboration entre l'Institut 4.10 - Mines Paris - Ucanss - SNCF Réseau pour un contrat de recherche de formation en réalité virtuelle.

# Chiffres clés

55 697

stagiaires

2 451

stagiaires certifiés

56%

de formations inter

137 304

jours stagiaires

18 602

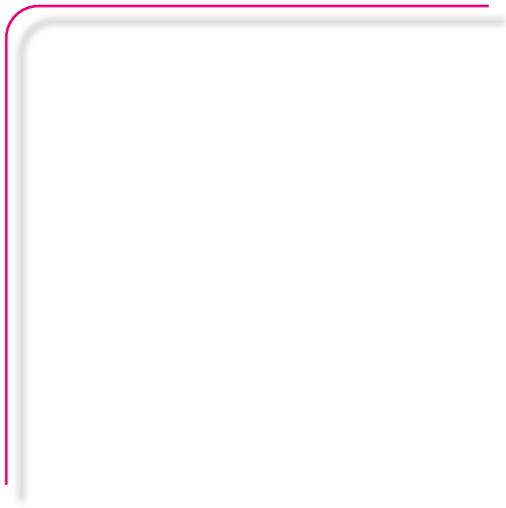
jours animés

8.5/10

de satisfaction stagiaire

29.1 M€

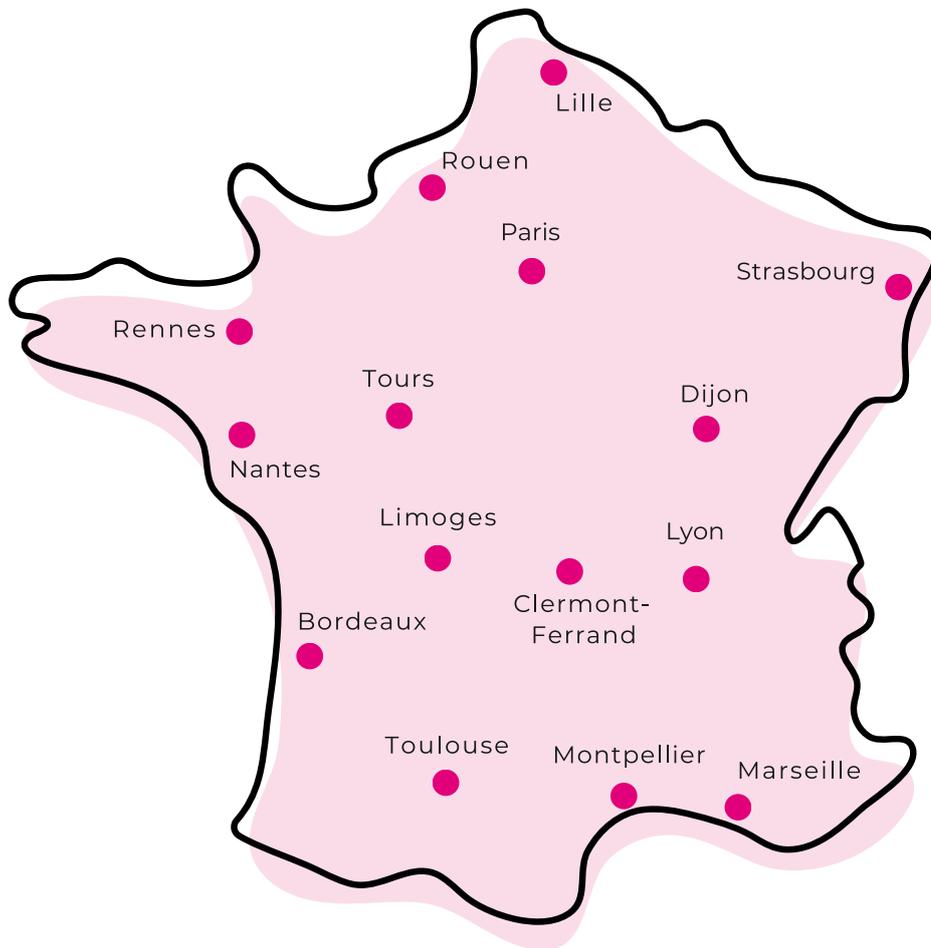
de chiffre d'affaires



L'Institut 4.10,  
**pilotage,**  
**gouvernance**  
**et stratégie**



# Le maillage territorial



15 sites répartis sur le territoire national

**243**

collaborateurs

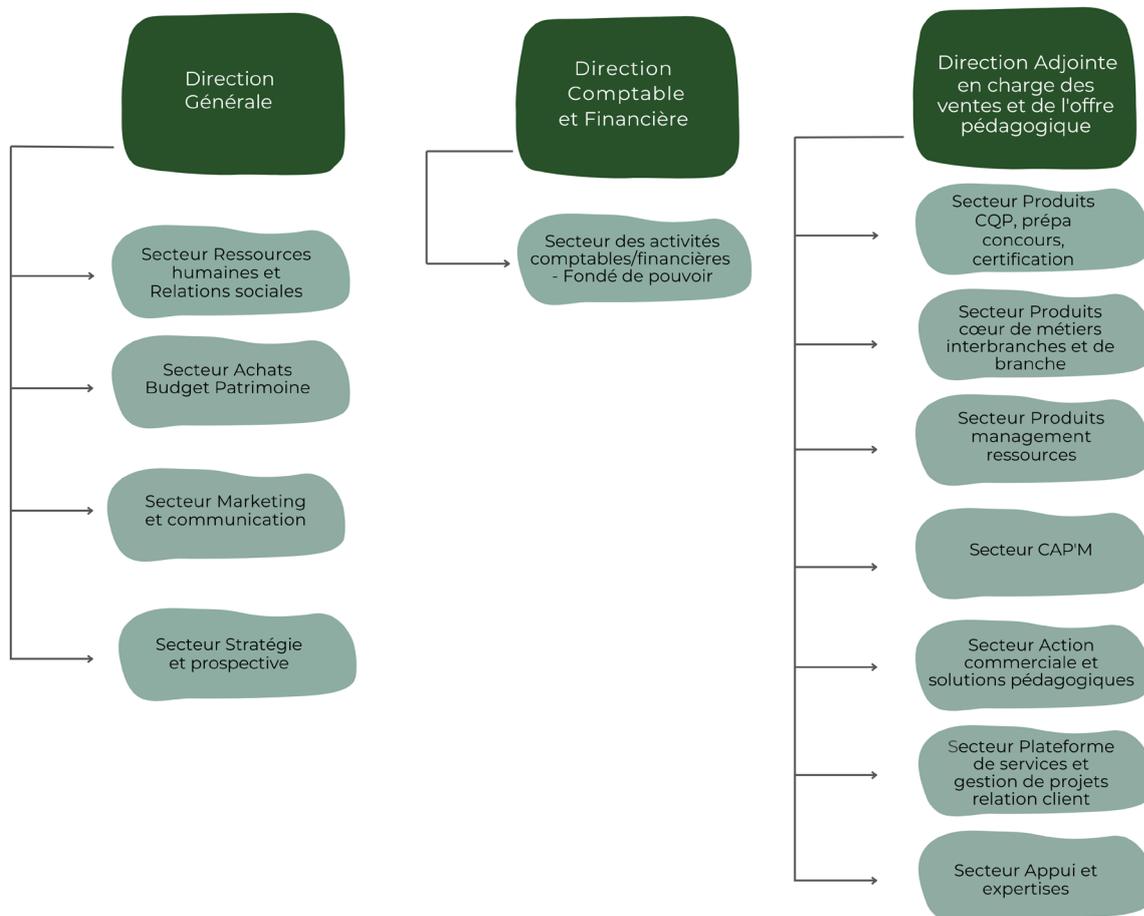
**194**

salariés à la direction  
adjoite en charge  
des ventes et de l'offre  
pédagogique

**49**

salariés aux fonctions  
transverses et support

# L'organigramme



# Les instances

## Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration détermine les orientations stratégiques et veille à leur bonne application. En 2024, il s'est notamment prononcé sur :

- Le budget 2024 et le financement MIG 2024
- Le rapport d'activité 2023
- Le budget initial de 2025

## La composition du Conseil d'administration



### Président

Jean-Marie ATTARD - CPME

### Vice-président

David OLLIVIER-LANNUZEL - CGT-FO



### Membres titulaires

Fabrice GOMBERT - CFDT  
Isabelle SANCERNI - CFTC  
Jean-Yves DELANNOY - CFE-CGC  
Pierre-Yves CHANU - CGT  
Agnès HAUTIN - U2P  
Éric BLACHON - CGT-FO

### Membres suppléants

Muriel PERROT - CFDT  
Raphaël MARGHERITA - CFTC  
Alain Aoustet - CFE-CGC  
Joël RAFFARD - CGT  
Dominique GASPARD - U2P  
Nathalie LEBAS - MEDEF





## **Le Conseil d'administration est composé de douze membres. Il comprend :**

- Les 4 directeurs généraux des Caisses nationales ou leur représentant
- 8 représentants des organisations représentatives patronales et syndicales désignés par le conseil d'orientation de l'Ucanss parmi ses membres dont quatre présidents ou vice-présidents des Caisses nationales du régime général. Chacun des 8 représentants titulaires à un suppléant

Siègent également, avec voix consultatives :

- Le directeur de l'Ucanss
- Le directeur de l'EN3S
- 2 représentants du personnel élus (cadre et employé)
- Le directeur et le directeur administratif et financier de l'institut
- Le ministre chargé de la sécurité sociale est représenté par un commissaire du gouvernement. Celui-ci est entendu chaque fois qu'il le demande.

# Les instances

## La commission des marchés

Présidente : Nathalie LEBAS

La commission des marchés a pour missions :

- D'attribuer les marchés et accords-cadres
- D'autoriser la passation d'avenants à un accord-cadre ou à un marché
- D'arrêter la liste des candidats dans le cadre d'un appel d'offres
- De déclarer un marché ou accord-cadre sans suite ou infructueux.



## La commission financière

Président : Pierre-Yves CHANU

La commission financière a en charge de vérifier la comptabilité et est tenue de présenter au conseil d'administration 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 au conseil d'administration 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.

En 2024 la commission financière s'est réunie à 2 reprises en mars et décembre.



## 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. À 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.

En 2024 la commission pédagogique s'est réunie à 2 reprises en janvier et octobre.



## 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. Il a pour rôle d'émettre des propositions collégiales visant à l'amélioration du fonctionnement et à la pérennité financière de l'institut.

## 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 ainsi que de proposer des améliorations des produits
- D'identifier les besoins de formation et de service émergents
- D'évaluer la qualité de la relation client de l'institut



En 2024, 6 commissions territoriales ont été organisées dans les régions : Normandie, Grand-Est, Hauts-de-France, PACA, Bretagne, Centre-Val de Loire.

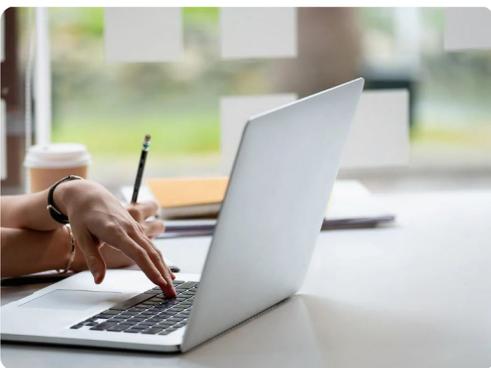
## Instances de pilotage interne

Plusieurs instances se réunissent à intervalles réguliers afin de suivre les échéances et l'avancement des projets :

- Comité de direction
- Copils thématiques
- Réunions de managers

Ces instances abordent les thématiques suivantes :

- Maîtrise des risques
- Certification Qualiopi
- Outil Ammon (ERP de l'institut)
- Offre de formation
- Relation client





Performance  
**Interne**



# Qualité & Maîtrise des risques. au service des résultats



## Certification Qualiopi renouvelée avec succès !

En 2024, l'Institut 4.10 poursuit son engagement pour une formation de qualité, au plus près des besoins des professionnels de la protection sociale. La certification Qualiopi, renouvelée avec succès, témoigne de la solidité de nos pratiques, grâce à l'implication de nos équipes et à une offre de formation toujours plus adaptée.

Au-delà de la qualité certifiée, la démarche processus et la maîtrise des risques renforcent notre capacité à sécuriser nos activités, en anticipant les enjeux et en pilotant avec rigueur nos actions. Ces résultats traduisent une ambition claire : accompagner les transformations du secteur en garantissant fiabilité, performance et amélioration continue au service des organismes et de leurs publics.

### Qualiopi

- 4,5 jours d'audit
- 31 collaborateurs audités
- 14 produits audités
- 28 indicateurs observés

*" Des indicateurs-clés qui traduisent une dynamique d'amélioration continue ."*

### La maîtrise des risques

- 161 règles PSSI
- 157 indicateurs de maîtrise des risques
- 10 risques majeurs identifiés

## Qualité de vie au travail

Notre engagement envers la QVT s'est traduit par des actions concrètes et des résultats significatifs, reflétant notre volonté d'offrir un environnement de travail épanouissant. Selon l'étude BSI 2024, 82% des salariés se déclarent satisfaits de leur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Notre implication en faveur de l'égalité professionnelle s'est également renforcée, avec un Index Égalité Professionnelle F/H atteignant 99/100. Pour soutenir la santé et le bien-être de nos collaborateurs, nous avons mis à disposition un espace PREV'ACTION sur notre intranet, offrant des informations et des conseils en matière de santé, de posture face aux écrans, de lutte contre la sédentarité au travail, ainsi que de prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)...

En outre, nous avons sensibilisé nos collaborateurs à la question du handicap lors de la SEEPH, à travers des actions de communication et l'animation de l'HANDI Escape Game, une initiative ludique et éducative visant à promouvoir l'inclusion et la sensibilisation au handicap.



## Accompagnement des équipes

Le plan de développement des compétences 2024 traduit la volonté de l'employeur de poursuivre la démarche d'accompagnement collectif sur les transformations à venir ou sur des projets transverses.

Les orientations 2024 sont issues des axes de travail du CPG 2023/2027 et des réflexions menées avec les différentes directions.

Dans un contexte de fortes mutations de son environnement, l'institut a poursuivi ses investissements afin de repenser son ingénierie, adapter sa pédagogie, rénover ses outils et réinventer sa relation client pour répondre, avec agilité et pertinence, aux besoins des clients et répondre aux demandes de formation sur-mesure.

## Réalisations 2024

**75%**

Taux d'accès à la formation

**83%**

de formations collectives

**17%**

d'actions individuelles

**195 349€**

d'achat pédagogique





Contrat  
pluriannuel  
de gestion  
**2023-2027**





# CPG 2023-2027

Dans le cadre du Contrat Pluriannuel de Gestion 2023-2027, l'année 2024 s'inscrit dans une trajectoire de transformation ambitieuse au service de nos publics et de la performance de l'Institut 4.10.

## *" 3 Axes - 32 indicateurs "*

Les actions traduisent l'engagement des équipes autour des trois axes structurants du CPG :

- Adapter l'offre de formation et de services aux enjeux institutionnels
- Renouveler la relation et le service client
- Consolider le modèle économique et la performance interne.

Ces orientations ont donné lieu à des réalisations concrètes : développement de nouvelles offres, amélioration du parcours client, déploiement d'outils digitaux, structuration de la relation client, ou encore montée en puissance des démarches RSE et qualité.





## Axe 1 : Adapter l'offre de formation et de services aux enjeux institutionnels

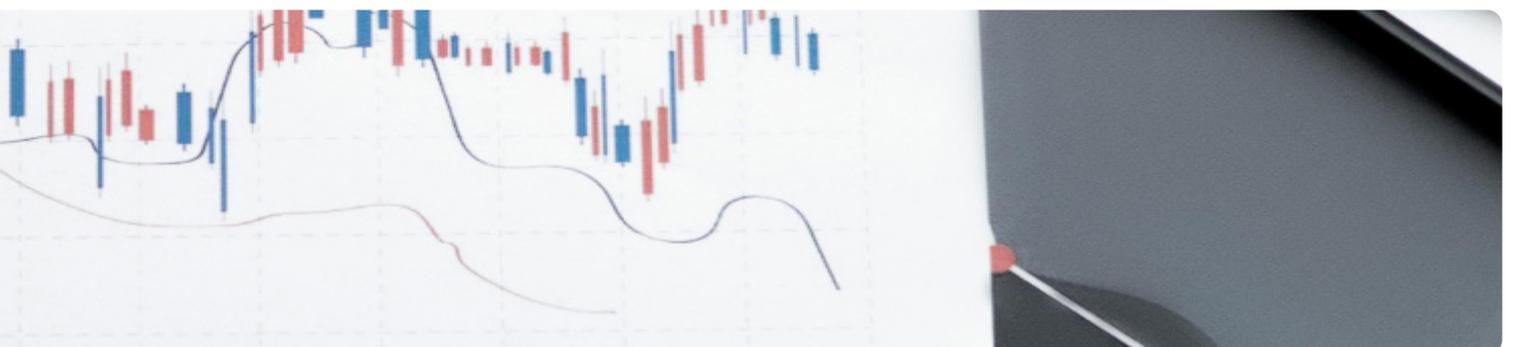
L'Institut 4.10 a poursuivi en 2024 son engagement à ajuster et enrichir son offre pour répondre au plus près des besoins des professionnels de la Sécurité sociale. Cet axe stratégique s'est traduit par des actions concrètes alliant innovation pédagogique, accompagnement personnalisé et diversification des formats.

Parmi les réalisations majeures de l'année figurent le déploiement du programme **Cap EN3S**, le renforcement des **offres sur mesure**, s'appuyant sur le savoir-faire historique de l'institut, ou encore la mise en œuvre de **CAP'M**, nouveau dispositif d'accompagnement managérial.

L'institut a également pris en compte les évolutions réglementaires et les nouveaux enjeux métiers à travers la formation des agents de contrôle commissionnés aux nouveaux pouvoirs de police judiciaire et de cyber-enquête, ainsi que la **formation des salariés aidants**.

L'innovation pédagogique a été au cœur des priorités, avec la mise à disposition en interne d'un **catalogue de grains de formation** pour les concepteurs, le lancement des **master-class "Branchons-nous pédagogie"**, et la tenue des **ateliers "Je pratique - je partage"**, favorisant la mutualisation des pratiques et l'intelligence collective.

Ces réalisations illustrent la volonté de l'Institut 4.10 de proposer une offre agile, pertinente et durable, en phase avec les transformations du secteur.





## Axe 2 : Renouveler la relation et le service client

L'Institut 4.10 a engagé une dynamique forte d'amélioration continue au service de ses clients, combinant modernisation des canaux, structuration de la relation client et renforcement de la qualité de service.

La **stratégie omnicanale** a été au cœur de cette transformation, avec :

- la déclinaison des webinaires en 4 collections ciblées
- l'organisation d'événements en live favorisant la proximité et l'interaction
- la refonte du site internet, pour une navigation optimisée et un parcours client fluidifié
- une présence renforcée sur LinkedIn, pour mieux valoriser les offres et les expertises
- la mise en œuvre d'un plan d'actions marketing structuré.

Le pilotage de la relation client a également été renforcé avec l'évolution des outils de traitement des demandes, et la création d'un nouvel emploi de chargé de planification, dédié à l'**optimisation des délais** et de la relation client.

Sur le plan contractuel, les conditions générales de vente ont été actualisées, pour davantage de clarté et d'alignement avec les attentes des clients.

Enfin, 2024 a marqué une étape majeure dans la démarche qualité de l'Institut :

- l'audit de renouvellement de certification réalisé en juin s'est conclu sans aucune non-conformité, une performance remarquable pour un premier cycle
- un plan d'actions qualité structuré a été déployé via la **plateforme Pyx4 Improver** consolidant une approche pérenne d'amélioration continue.



## Axe 3 : Consolider le modèle économique et la performance interne

En 2024, l'Institut 4.10 a renforcé sa performance interne grâce à une digitalisation accrue et des actions concrètes en matière de RSO.

### Digitalisation des process

- Emargement et signature électronique généralisés
- Intégration d'un assistant IA pour la gestion interne
- Formation d'ambassadeurs et ateliers sur l'usage de l'IA
- Tutoriels "Ammon pour tous" accessibles à l'ensemble des équipes
- Réservation via la plateforme Ucanss pour les besoins des formateurs externes.

### Ressources Humaines

- Lancement du programme « Vis ma vie » pour encourager la mobilité interne

### Responsabilité Sociétale (RSO)

- Ambassadeurs RSO sur les sites de l'Institut
- Actions de prévention
- Formations « Fresque du climat » et « Fresque du numérique » pour les collaborateurs
- Sensibilisation au numérique responsable via la plateforme de formation Syfadis

Ces actions structurantes traduisent une ambition claire : faire de la performance interne un levier de durabilité, d'innovation et de mobilisation collective.





# La **Relation** **client**





# La relation client une priorité

Depuis sa création, l'Institut 4.10 s'inscrit dans une dynamique d'amélioration permanente de la relation client. L'année 2024 a été marquée par la mise en place d'un nouveau service de planification des sessions visant à apporter une réponse formation à chaque besoin des clients, une montée en charge de la plateforme de service et un développement des réponses aux besoins sur mesure.

## **L'Offre sur mesure ou adaptée en 2024 :**

- **170 offres développées par nos experts**
- **300 sessions déployées**
- **8.5/10 de moyenne de satisfaction client**



## La plateforme de service en plein essor

Créée fin 2022, la plateforme de service centralise l'ensemble des demandes clients. Son activité connaît une forte évolution en 2024 avec une augmentation d'environ 20% des demandes, sans incidence sur le niveau de la qualité de service.

Le délai de traitement des courriels de niveau 1 est en baisse à 0,25 jours et le taux de décroché s'est amélioré en passant à 95%.

En ce qui concerne les réponses de niveau 2, les demandes clients sont traitées en moyenne en 1,39 jours.

## L'équipe des responsables territoriaux clients sur le terrain

Avec plus de 450 rendez-vous client et une quinzaine de réunions collectives réalisés en 2024, la relation client de proximité conduite par notre équipe sur le terrain permet une nouvelle fois d'être au plus proche des attentes et des besoins de nos clients. Ces attentes montrent aujourd'hui clairement une volonté d'avoir des formations plus courtes, mais surtout plus adaptées à leurs besoins locaux et à leurs contraintes.

## Un dynamisme de l'offre sur mesure

170 projets de formations sur mesure ont été réalisés en 2024 avec plus de 300 sessions déployées, soit une augmentation de plus de 50% par rapport à 2023.

Au-delà du nombre, c'est surtout la satisfaction des stagiaires sur ces solutions qui est importante, et avec une note moyenne de 8,5/10 le contrat est rempli ! Les thématiques de la relation aux usagers et du management représentent à elles seules la moitié des demandes.

## Un nouveau service planification

L'Institut 4.10 s'engage dans une démarche d'amélioration de la qualité continue, c'est pourquoi un service de planification a été créé mi-2024.

Ce service a pour objectif de mieux recenser les besoins des clients en analysant les demandes provenant de plusieurs canaux pour ainsi proposer une planification plus adéquate en termes de lieux de déploiement et de temporalité.

## Chiffres clés 2024

**70432**  
courriels reçus  
**+ 15%**

**95%**  
Taux de  
décroché

**7049**  
appels reçus  
**+ 28%**

**456**  
Rendez-vous  
client

# Une communication connectée & engagée

Dans un contexte de transformation continue des usages, l'Institut 4.10 a poursuivi le développement de sa stratégie de communication digitale tout en renforçant ses actions de proximité à travers une offre événementielle gratuite, pensée pour informer, fidéliser et accompagner ses publics.

## Un site internet au cœur de notre stratégie de digitalisation

Le lancement du nouveau site internet d'informations, fin 2023, a marqué une étape clé dans la transformation numérique et la communication client.

Avec une interface repensée, plus fluide et plus accessible, cet outil a répondu aux attentes en matière de simplicité et de clarté.

En 2024, cette dynamique s'est amplifiée : le site est devenu un véritable relais d'information sur les temps forts de l'institut, tout en valorisant les contenus d'expertise autour de la formation professionnelle. Cette année a aussi été marquée par un renforcement de la présence de l'Institut 4.10 sur le réseau social professionnel LinkedIn.

## La communication clients en chiffres





## Des campagnes ciblées pour cultiver une relation de proximité

L'institut 4.10 a renforcé sa stratégie de communication directe avec des campagnes e-mailing ciblées, segmentées et résolument orientées vers les besoins réels des clients.

Deux nouveaux rendez-vous réguliers ont vu le jour :

- "**News 4.10**", notre newsletter dédiée à l'actualité de la formation professionnelle, qui met en lumière les nouvelles offres, les temps forts de l'institut et les actualités du secteur.
- Des campagnes ponctuelles à visée thématique ou produit, conçues pour répondre avec agilité aux attentes spécifiques des organismes en matière de montée en compétences de leurs collaborateurs.

À ces nouvelles campagnes s'ajoutent la newsletter "**La Balade multimodale**", un format original pensé pour explorer les nouvelles approches pédagogiques et accompagner la transition vers des modalités d'apprentissage plus innovantes.

## Les webinaires de l'Institut 4.10 en 2024 : une année de consolidation et d'innovation

L'Institut 4.10 a également confirmé son rôle d'acteur de référence dans la formation des professionnels de la protection sociale à travers une programmation de webinaires riche, innovante et alignée sur les enjeux du secteur.

Parmi les temps forts de l'année :

- Lancement du format "**Paie en poche**", qui a su séduire plus de 600 inscrits par session avec une approche claire et opérationnelle de la paie.
- Une édition spéciale des "**Rendez-vous du droit du travail**" en partenariat avec la CAPSSA, centrée sur la protection sociale complémentaire.
- Un webinar engagé sur le thème "Travail et cancer", salué pour sa portée humaine et RH.

Les thématiques abordées ont couvert les grandes évolutions du droit du travail, les défis du management et les transformations du monde professionnel. En 2024, plus de 2500 participants ont pris part aux différents webinaires, avec une très bonne satisfaction des participants.

Tous les replays sont disponibles sur la chaîne YouTube de l'institut, prolongeant l'impact de ces contenus au-delà de l'évènement en direct.

## Les webinaires en chiffres

**10h30**

de Live

**2583**

Participants

**5073**

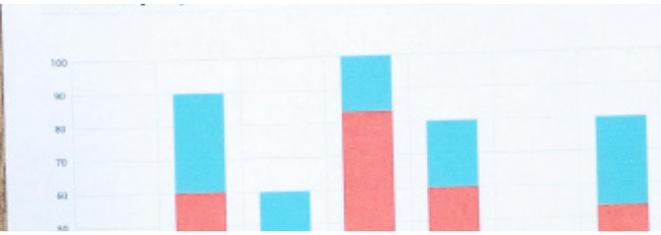
Vues replay sur  
Youtube

**4.57/5**

Satisfaction  
client



L'offre  
de **formation** ●



# Notre expertise en formation

**En 2024, l'institut a réaffirmé son engagement à innover et proposer aux organismes des offres de formation ciblées.**

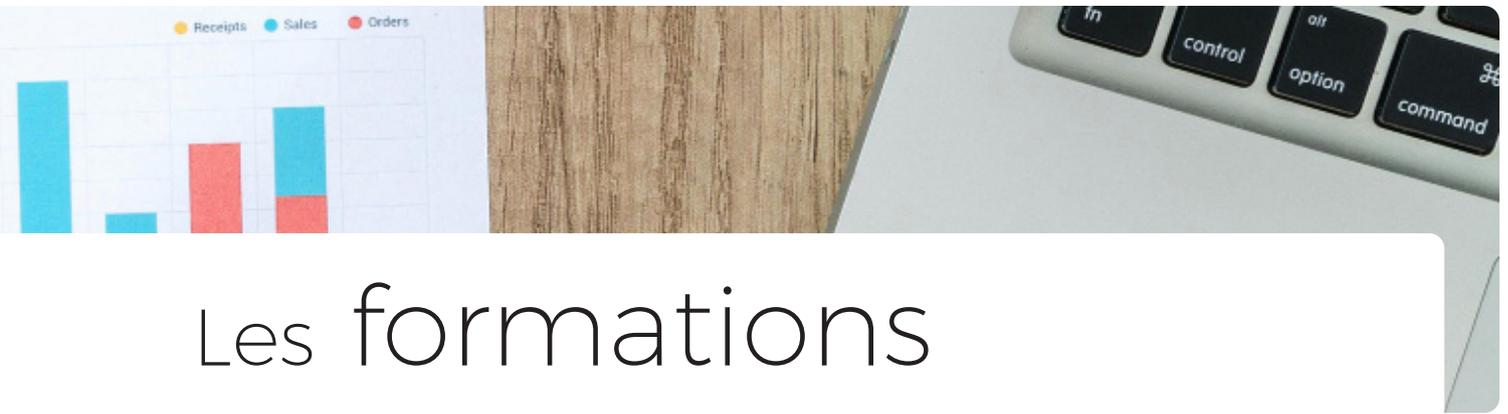
**Cette année a été marquée par des avancées et des initiatives reflétant notre détermination à répondre aux besoins évolutifs de nos clients et à offrir des solutions pédagogiques nouvelles.**

L'Institut 4.10 a consolidé son catalogue de formation en réponse aux attentes des partenaires et clients. Nous avons également introduit de nouveaux programmes conçus pour s'adapter aux évolutions métiers et aux transformations organisationnelles au sein des organismes clients. Par ailleurs, les équipes dédiées à l'élaboration de réponses sur mesure ont pu traiter un volume croissant de demandes, démontrant ainsi notre capacité à offrir des solutions pointues correspondant aux attentes spécifiques de nos interlocuteurs RH.

Notre engagement envers l'innovation pédagogique s'est traduit par l'intégration de nouvelles technologies et méthodes pédagogiques, visant à enrichir l'expérience d'apprentissage et à favoriser le développement des compétences des apprenants. Nous avons investi dans des outils immersifs, des solutions ludiques d'apprentissage, et des approches pédagogiques innovantes pour offrir des formations toujours plus dynamiques et efficaces.

Cette année a également été l'occasion de lancer plusieurs nouveaux produits. Ces programmes ont été conçus pour aborder des domaines en réponse aux défis actuels de l'institution. Les équipes poursuivent notre mission avec des projets ambitieux pour 2025. Nos objectifs pour l'année à venir incluent le développement de l'offre de formation, la poursuite exploratoire de nouvelles méthodes pédagogiques, et le renforcement de nos partenariats pour offrir des solutions de formation encore plus complètes et pertinentes.





# Les formations Best-of

## Les 10 formations les plus commandées

- 1** Pass - Parcours d'accueil à la Sécurité sociale
- 2** Prem'iss - Préparation aux essentiels des métiers de la Sécurité sociale
- 3** Gestion des incivilités et des situations difficiles
- 4** Sauveteur secouriste du travail
- 5** Exercer la mission tutorale dans l'Institution : les fondamentaux
- 6** Mener avec confiance et efficacité des appels sortants
- 7** OPALE : dispositif national d'accueil et d'intégration - branche Recouvrement
- 8** Intelligence Artificielle : Stratégie et usages
- 9** La Fresque du climat
- 10** Détection des faux documents : initiation

# Les nouveautés de 2024

## Formation des agents de contrôle commissionnés aux nouveaux pouvoirs de police judiciaire et de cyber-enquête

En 2024, l'Ucanss et l'Institut 4.10 ont été sollicités par la DSS pour concevoir un nouveau parcours de formation interbranche à destination des agents de contrôle agréés et assermentés (RGSS, MSA, CCAS RATP...).

Ce dispositif innovant répond aux exigences des LFSS 2023 et 2024, en dotant les agents :

- de compétences en constatation d'infractions (faux, escroquerie, fausse déclaration)
- de savoir-faire en cyber-enquête sur le travail dissimulé
- d'outils pour exercer une mission judiciaire encadrée, en lien avec l'article L.114-22-3 du Code de la Sécurité sociale.

Objectif : consolider les connaissances en droit pénal et s'entraîner sur des cas pratiques représentatifs des réalités terrain des organismes de Sécurité sociale.

## 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.

## Intelligence artificielle : Stratégie et usages

Lancement d'une offre de formation pour sensibiliser les équipes dirigeantes des organismes aux défis majeurs liés à l'arrivée 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, tests avec différentes IA génératives pour la production de contenus et sélection d'outils.

## CAP'M – Accompagner la prise de fonction des primo-managers

Lancé en 2024, **CAP'M** est une formation interbranche conçue pour accompagner les **managers nouvellement nommés** dans leurs premiers pas. Le dispositif leur permet de s'approprier les repères managériaux essentiels, de constituer une boîte à outils, et de s'intégrer efficacement dans leur nouveau rôle.

Avec déjà 49 managers formés et une note de satisfaction de 8,75/10, les premiers retours sont très positifs. Pour 2025, un déploiement élargi est prévu, avec 2 sessions par mois et une montée des demandes en intra.

CAP'M incarne une **offre structurante pour professionnaliser l'encadrement dès la prise de poste.**



## CAP EN3S – Tremplin vers l'excellence

L'Institut 4.10 propose **CAP EN3S**, un dispositif modulable dédié à la **préparation au concours de l'EN3S**.

Deux volets complémentaires :

- **Préparation au concours** : 16 modules pour aborder toutes les épreuves écrites et orales.
- **Vision stratégique** : 3 modules pour comprendre les enjeux, réformes et défis de la Sécurité sociale.

Une offre souple, ciblée, pour accompagner les futurs cadres de la protection sociale.



## Formation "Proche aidant" – Accompagner les salariés aidants

L'Institut 4.10 a déployé une formation innovante à destination des salariés aidants, répondant à un besoin croissant de reconnaissance et d'accompagnement de ces situations dans le monde du travail.

La formation s'inscrit pleinement dans une démarche de responsabilité sociale des employeurs.



## Gestion des incivilités – Branche Recouvrement

Face à la montée des tensions dans les relations usagers, l'Institut 4.10 a développé une formation spécifique à destination des collaborateurs des URSSAF, intégrant un zoom sur l'**outil REAGIR**, déployé par la **branche Recouvrement**.

Formation fondée sur des cas pratiques issus du terrain pour renforcer les capacités de prévention et de réaction face aux incivilités.





# Innovations pédagogiques

L'apprentissage immersif : réalité virtuelle et serious games au cœur des innovations 2024

**L'Institut 4.10 a franchi une nouvelle étape dans sa stratégie pédagogique en intégrant des dispositifs immersifs au sein de ses parcours de formation. Deux leviers majeurs ont été développés : la réalité virtuelle et les serious games, au service d'une formation plus engageante, expérientielle et ancrée dans les réalités professionnelles.**

## Réalité virtuelle : apprendre en immersion

L'institut propose désormais des modules en réalité virtuelle construits autour de quatre grandes thématiques à fort enjeu sociétal :

- Égalité femmes-hommes
- Inclusion
- Santé mentale
- Gestion des incivilités

Ces parcours immersifs permettent aux stagiaires d'évoluer dans des scénarios réalistes, confrontés à des situations sensibles.

Cette approche favorise une pédagogie active et réflexive, en mettant l'apprenant dans une posture d'acteur de son apprentissage, au plus près des conditions de terrain.

## Serious games : formation ludique et efficace

Parallèlement, l'Institut 4.10 a conçu et intégré des serious games dans ses offres de formation. Ces jeux pédagogiques interactifs permettent aux stagiaires de :

- Simuler des prises de décision dans des environnements contextualisés
- Expérimenter les conséquences de leurs choix dans un cadre sans risque
- Renforcer leurs compétences techniques et comportementales tout en stimulant leur engagement.

Les serious games viennent enrichir les parcours existants et soutiennent l'ancrage des savoirs grâce à des modalités ludiques, particulièrement efficaces pour l'apprentissage des adultes.

# Nos projets pour 2025

## Formation : "Réaliser des appels sortants"

À la demande de la CNAM, l'Institut 4.10 lance un nouveau module de formation sur les appels sortants.

Objectifs :

- Mieux comprendre les enjeux de la relation client
- Préparer et structurer un appel efficace
- Adopter une posture de confiance et d'écoute
- Transcrire et traiter les informations recueillies

Une offre ciblée pour renforcer les pratiques relationnelles dans la branche Maladie.

## Nouveau socle commun TDCF / PFC

Réingéniéré en 2024, le socle commun interbranche destiné aux Techniciens de Direction Comptable et Financière (TDCF) et aux Pilotes Financiers et Comptables (PFC) est désormais déployé.

Les TDCF poursuivront avec des modules de branche adaptés dès le second semestre 2025.

Les PFC bénéficieront d'un nouveau parcours spécifique à mi-année, également repensé.

Ce dispositif marque une étape clé dans l'harmonisation des compétences comptables au sein des organismes.

## CQP Manager Opérationnel

L'Institut 4.10 déploie en 2025 une nouvelle version enrichie du CQP MO, actualisée et revue pour mieux accompagner les managers en poste dans l'acquisition d'un socle commun de compétences managériales.

Ce parcours institutionnel rénové propose une formation opérationnelle, progressive et professionnalisante, intégrant :

- Une pédagogie active, fondée sur des mises en situation concrètes,
- Un rythme adaptable aux contraintes des professionnels en activité,
- Un cadrage renforcé sur les pratiques managériales de terrain.

Le nouveau CQP MO répond aux enjeux actuels de proximité, de transversalité et d'accompagnement des équipes, tout en valorisant les parcours professionnels internes.



*Merci à nos partenaires et clients,  
véritables moteurs de nos avancées collectives.*



17-19, place de l'Argonne  
75019 Paris

0 805 820 410

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



[www.institutquatredix.fr](http://www.institutquatredix.fr)

