

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

INSTITUT 4.10

FORMER, ACCOMPAGNER, CONSEILLER
LES ACTEURS DE LA PROTECTION SOCIALE



SOMMAIRE

Mot du directeur	3
Événements marquants	4
Chiffres clés.....	5

L'INSTITUT 4.10, PILOTAGE, GOUVERNANCE ET STRATÉGIE

L'organigramme.....	8
Le maillage territorial et les effectifs.....	9
Les instances.....	10

PERFORMANCE INTERNE

Qualité et maîtrise des risques.....	16
Ressources humaines et engagements RSO	17

CONTRAT PLURIANNUEL DE GESTION INSTITUT 4.10 – Ucanss 2023/2027

3 axes structurants	20
Adapter l'offre de formation et de services aux enjeux institutionnels.....	21
Renouveler la relation et le service client	22
Consolider le modèle économique et la performance interne	23

LA RELATION CLIENT

La relation client : une priorité.....	26
Communication multicanale	28

L'OFFRE DE FORMATION

Les 10 formations les plus commandées.....	32
L'expertise en formation.....	33
Les nouveautés de 2025	34
L'innovation pédagogique	38
Les projets pour 2026	40

Élodie Marchat

Directeur de l'Institut 4.10

« L'année 2025 marque une étape structurante dans la trajectoire de transformation de l'Institut 4.10 »



2025 a été l'année de la mise en œuvre concrète et de l'ancrage des orientations portées par le Contrat Pluriannuel de Gestion 2023-2027, dans un contexte institutionnel en constante évolution.

L'Institut 4.10 a poursuivi le développement d'une offre de formation et d'accompagnement à prix toujours constant depuis quatre ans et sans cesse plus adaptée aux enjeux des organismes de Sécurité sociale. L'innovation pédagogique et l'intégration de l'Intelligence Artificielle ont été déployées avec une ambition constante : proposer des solutions utiles, opérationnelles, modernes et en prise directe avec les réalités du terrain.

Ces avancées reposent avant tout sur l'engagement des équipes de l'Institut 4.10. Dans un contexte de transformations profondes, leur expertise et leur mobilisation constituent un levier essentiel de notre performance et de la qualité de service rendue aux organismes.

L'année 2025 a également préparé une évolution majeure de notre fonctionnement. La mise en place d'un nouveau modèle économique reposant sur la création, dès janvier 2026, d'une nouvelle centrale d'achat, marque un tournant structurant pour l'Institut 4.10.

Cette dernière vise à offrir aux organismes un cadre plus lisible et plus efficient, au service de la qualité et de la performance collective.

Parallèlement, le renforcement de la relation client et de la proximité territoriale a permis de consolider une approche fondée sur l'écoute, la co-construction et la confiance dans le cadre de notre offre sur mesure.

Avec le Conseil d'administration, je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs de l'Institut 4.10, les représentants du personnel et nos partenaires pour leur engagement et leur exigence.

Fort de cette dynamique collective, l'Institut 4.10 poursuivra en 2026 sa mission avec détermination : accompagner les transformations de la protection sociale.

Élodie Marchat
Directeur de l'Institut 4.10

ÉVÉNEMENTS MARQUANTS ▼

JANVIER

27/01 : Commission pédagogique

MARS

23/03 : Participation MARSeille Bleu (course en soutien de la campagne Mars bleu)

24/03 : Commission financière

25/03 : Conseil d'administration

MAI

20/05 : Commission territoriale des organismes région Occitanie

22/05 : Participation course solidaire Odysée à Lille

01-31/05 : Challenge Mai à vélo

JUILLET

08/07 : Avant-première « Formation des salariés aidants » (capsule de réalité virtuelle)

FÉVRIER

12/02 : Commission territoriale des organismes région Ile-de-France

AVRIL

06/04 : Participation Foulées roses du Populaire à Limoges (course solidaire contre le cancer)

15/04 : Commission territoriale des organismes région AURA

02-03/04 : Accueil d'une délégation islandaise dans le cadre de l'European Social Network

JUIN

17/06 : Conseil d'administration décentralisé (Dijon)

18-19/06 : Participation aux Journées nationales DNS (Assurance Maladie)

23-27/06 : Participation aux événements locaux Semaine de l'emploi à la Sécu

23-25/06 : Conférence ESSC2025 à Aarhus (Danemark) dans le cadre de l'European Social Network (réunion des acteurs européens de l'innovation sociale)

SEPTEMBRE

14/09 : Participation course solidaire Odysée à Marseille

30/09 : Remise des prix des Trophées de l'Assurance : Trophée Argent dans les catégories Innovation technologique et Innovation sociétale pour la formation « Accompagner les salariés aidants »

OCTOBRE

03/10 : Intervention lors des tables rondes OCIRP pour la Journée nationale des aidants (Maison de la Radio)
05/10 : Participation course solidaire Odyssée à Paris et courses connectées en région
06/10 : Evénement interne à l'occasion des 80 ans de la Sécu (interventions de Dominique Libault et Benjamin Ferras)
13/10 : Commission pédagogique
14/10 : Conseil d'administration
20-21/10 : Expositant au Salon SilverEco à Cannes – Lauréat du Trophée SilverEco catégorie Aides aux aidants

NOVEMBRE

5/11 : Webinaire organisé conjointement avec l'EN3S « Voies d'accès aux fonctions de dirigeant d'organisme de Sécurité sociale »
17-23/11 : Actions internes dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap
17-18/11 : Expositant au 19^e Défi Autonomie à Lyon
19/11 : Commission territoriale des organismes de région Pays de la Loire
24/11 : Record d'inscriptions sur le webinaire N°9 Droit du travail (+ 1 000 inscriptions)

DÉCEMBRE

9/12 : Participation au Lab Ocirp Autonomie « Mieux accompagner les salariés aidants »
15/12 : Remise des Trophées de l'engagement : obtention des prix argent Trophée Santé et Trophée prévention, et du prix or Coup de cœur du jury
15/12 : Commission financière
16/12 : Conseil d'administration

CHIFFRES CLÉS ▼

61 586
stagiaires

138 919
jours stagiaires

19 825
jours animés

29,58 M€
chiffre d'affaires

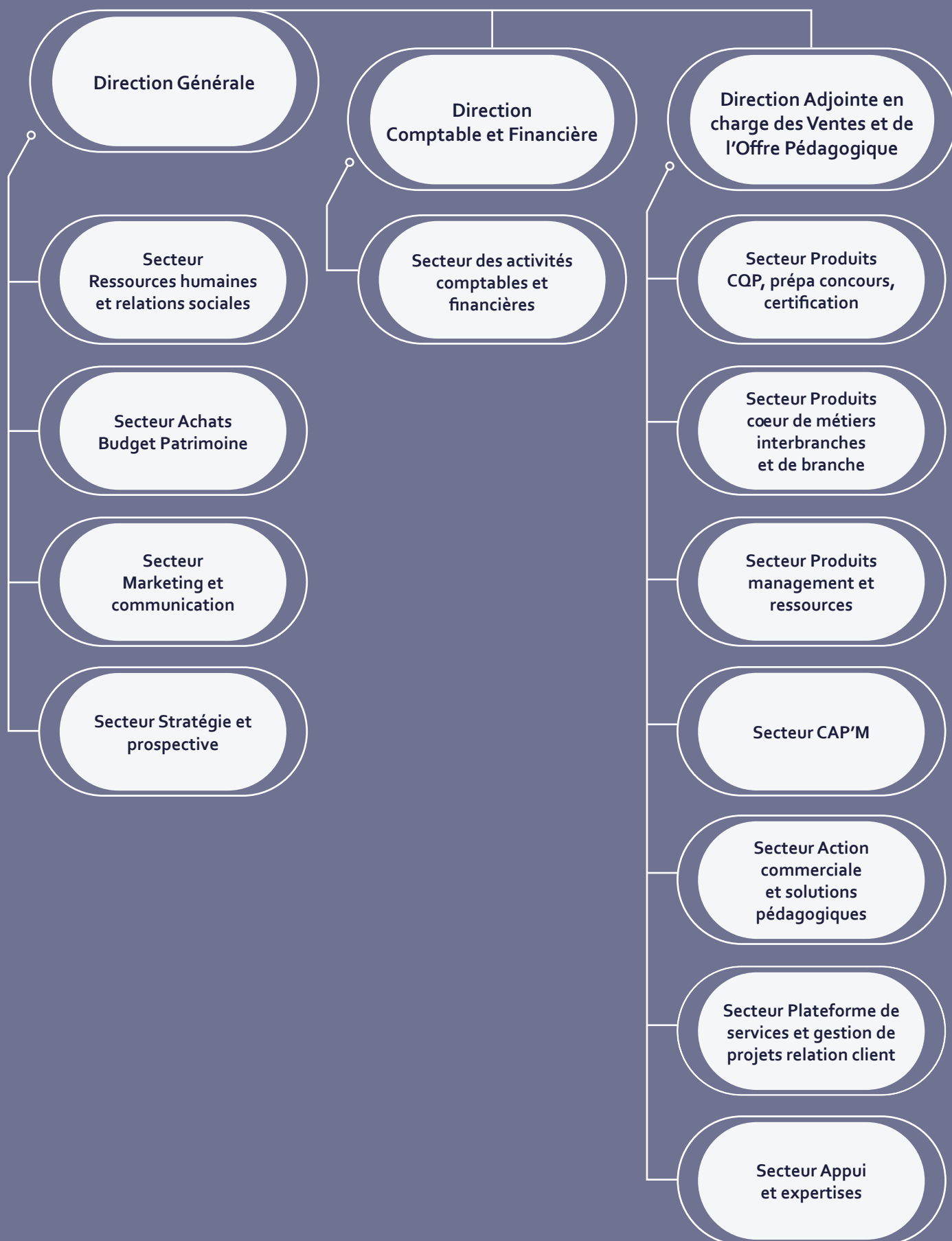
8,57 / 10
satisfaction stagiaires

55 %
formations inter

L'Institut 4.10, pilotage, gouvernance et stratégie



L'ORGANIGRAMME



LE MAILLAGE TERRITORIAL



15 sites répartis sur le territoire national

236

collaborateurs

191

salariés à la Direction
Adjointe en charge des
Ventes et de l'Offre
Pédagogique

45

salariés aux fonctions
support

LES INSTANCES

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il détermine les orientations stratégiques et veille à leur bonne application.
En 2025, il s'est notamment prononcé sur :

- Le budget 2025 et le financement MIG 2025
- Le rapport d'activité 2024
- Le budget initial de 2026

13
MEMBRES

Le Conseil d'administration est composé de treize membres avec :

- Les 5 directeurs généraux des caisses nationales ou leur représentant
- Les 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 a un suppléant.



Jean-Marie ATTARD

**Président du Conseil
d'administration**

David OLLIVIER-
LANNUZEL



Vice-Président



Titulaires	Suppléants
Fabrice GOMBERT Isabelle SANCERNI Jean-Yves DELANNOY Pierre-Yves CHANU Agnès HAUTIN Éric BLACHON	Muriel PERROT Raphaël MARGHERITA Alain Aoustet Joël RAFFARD Dominique GASPAR Nathalie LEBAS

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 comptable 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.



La commission des marchés



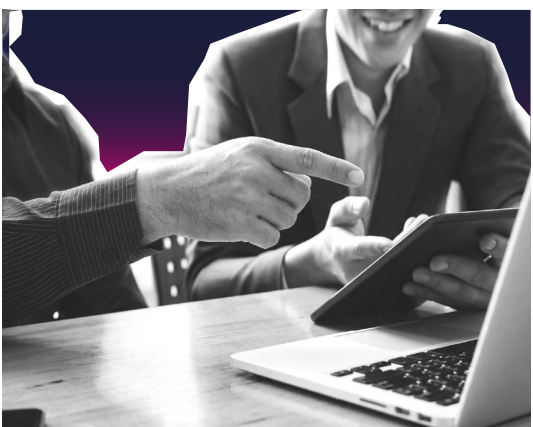
Présidente : Nathalie LEBAS

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

En 2025, la commission des marchés s'est réunie à deux reprises en octobre et en décembre afin de statuer sur le marché relatif à la nouvelle centrale d'achat. À l'issue de ces travaux, les lots 1 « Informatique et IT – Métiers et technologies de l'informatique et du numérique » et 2 « Formations généralistes – Compétences métiers et transverses » ont été attribués à la société ORSYS. Le lot 3 « Santé et Sécurité au Travail » a, quant à lui, été attribué à la société IDEA FORMATION.

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 2025, la commission financière s'est réunie à deux reprises en mars et décembre.

La commission pédagogique



Président : Jean-Yves DELANNOY

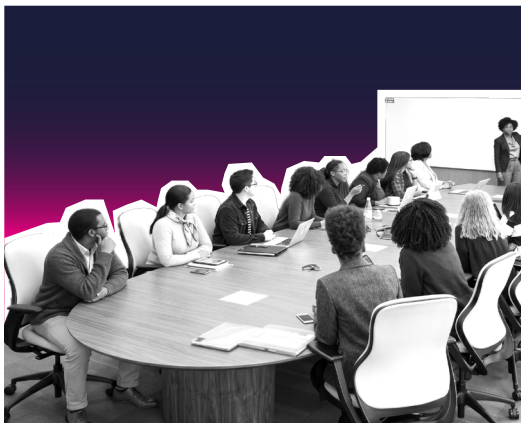
La commission pédagogique assure le suivi de la qualité des formations dispensées et valide les orientations pédagogiques de l'institut.

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.

En 2025, la commission pédagogique s'est réunie à deux reprises en janvier et octobre.

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.

À 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 2025, 4 commissions territoriales ont été organisées dans les régions :

- Ile-de-France
- Auvergne-Rhône-Alpes
- Occitanie
- Pays de la Loire

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 INSTANCES DE PILOTAGE



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

- Comité de direction
- Comité de direction élargi (Codirel)
- Copils thématiques
- Réunions de managers

Ces instances abordent les thématiques suivantes :

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

Performance interne



QUALITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES

Une démarche intégrée au service de l'amélioration continue

« La qualité et la maîtrise des risques ne constituent pas seulement des exigences de conformité : elles sont des leviers de confiance, de performance et d'amélioration continue au service de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs. »

En 2025, l'Institut 4.10 poursuit la structuration de sa démarche qualité et de maîtrise des risques, dans la continuité des travaux engagés autour de la certification Qualiopi, du contrôle interne, de la PSSI et du Plan de Continuité d'Activité.

Le déploiement continu de l'outil Pyx4 permet de formaliser et de partager les processus et procédures de travail, afin d'offrir aux collaborateurs des repères communs et de sécuriser les activités au quotidien. Avec l'intégration du module Pyx4 Improve, l'institut franchit une nouvelle étape dans le pilotage de l'amélioration continue : suivi des indicateurs, recensement des dysfonctionnements, mise en œuvre des actions correctives, audits internes et revues de processus. Enfin, la migration vers le module RISK de Pyx4 facilite la synergie entre la qualité, l'amélioration continue et la cartographie des risques.

Cette dynamique vise à renforcer la conformité aux exigences de contrôle interne et Qualiopi, mais aussi à améliorer l'efficacité opérationnelle et la coopération entre les équipes.

Les travaux menés ont été salués par le Commissaire aux comptes, qui a souligné la qualité des dispositifs de contrôle interne, de cartographie et de maîtrise des risques.

Enfin, à la suite de l'exercice PCA, réalisé fin 2024 autour d'une simulation de panne informatique, un travail d'optimisation de la procédure PCA a été conduit pour renforcer la capacité collective à réagir en situation de crise et à préserver la continuité de service.

- **161** règles PSSI
- Quotation des risques de **39** activités au travers de **232** tâches et **372** actions
- **156** indicateurs de maîtrise des risques
- Amélioration de la culture à la cybersécurité des agents (vulnérabilité en baisse)

RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENTS RSO

99/100
Index égalité pro H/F

30 actions
RSO

89 % de salariés satisfaits de
l'équilibre vie pro / vie perso

Une politique RH engagée pour la qualité de vie et des conditions de travail

En 2025, l'institut a poursuivi le renforcement de sa politique RH en faveur de la qualité de vie au travail. Un protocole d'accord sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail a ainsi été négocié et signé avec les partenaires sociaux, structurant les actions menées pour améliorer les conditions de travail dans un environnement de travail inclusif. Dans le même esprit, la mise en place du forfait mobilités durables encourage des modes de déplacement plus responsables pour les trajets domicile-travail.

Par ailleurs, un plan de développement des compétences ambitieux, doté d'un budget de près de 150 000 €, a permis d'accompagner la montée en compétences des collaborateurs.

Les indicateurs sociaux confirment la solidité de cette démarche. L'institut affiche un Index égalité femmes-hommes de 99/100. Par ailleurs, le Baromètre Social Interne révèle un taux de satisfaction de 89 % des salariés concernant la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Ces résultats témoignent de l'engagement de l'institut à promouvoir un environnement de travail équilibré, inclusif et durable.

Focus RSO

- Une communauté d'ambassadeurs RSO active depuis 2 ans représentant chaque site de l'institut avec plusieurs actions de sensibilisation :
 - o Fresque du Climat : 156 collaborateurs formés
 - o Fresque du numérique : 119 collaborateurs formés
- Evolution du référentiel RSO de l'Ucanss
- Partenariat avec ESAT pour la fabrication de produits éco-responsables dédiés aux 80 ans de la Sécurité sociale
- Don de 3 000 € pour soutenir les actions de l'association « Agir pour le cœur des femmes » et visite du bus itinérant
- Course Odyssée : 73 participants et plus de 1 830 € reversés pour lutter contre le cancer
- Course Mars bleu et autres courses connectées en région (ex. Foulées de Limoges)
- Challenge Mai à Vélo : 130 trajets effectués et 232 kg de CO₂ économisés
- Défi vélo de 1 945 kms pour les 80 ans de la Sécurité sociale
- Collectes de jouets remis à l'association Ludopital
- Participation aux Journées du Don

Contrat pluriannuel de gestion 2023-2027



CPG 2023-2027



Une trajectoire structurante au service de la transformation

L'année 2025 s'inscrit pleinement dans la dynamique engagée par le Contrat pluriannuel de gestion 2023-2027, véritable feuille de route stratégique pour accompagner l'évolution de l'Institut 4.10 et répondre aux attentes de ses publics.

Structuré autour de 3 axes et 32 indicateurs, le CPG traduit une ambition partagée : renforcer la pertinence de l'offre de formation et de services, moderniser la relation client et consolider durablement le modèle économique de l'institut.

3 axes structurants

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

Les actions menées en 2025 témoignent de l'engagement des équipes dans cette trajectoire de transformation. Elles se sont concrétisées par le développement de nouvelles offres, l'amélioration du parcours client, le déploiement d'outils digitaux, la structuration du pilotage de la relation client, ainsi que par le renforcement des démarches qualité, RSO, maîtrise des risques et performance interne.

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

En 2025, l'Institut 4.10 a poursuivi l'évolution de son offre de services afin de répondre au plus près aux besoins des organismes de Sécurité sociale et aux transformations de leurs métiers.

Cette adaptation s'est traduite par la conception de nouveaux dispositifs, le développement de réponses sur mesure et la diversification des formats pédagogiques. Partenaire des branches, l'Institut 4.10 mobilise son expertise en conception pédagogique et sa connaissance des réalités du secteur afin de faire évoluer l'offre de formation institutionnelle. Les travaux de conception de nouveaux dispositifs ou de refonte de formations existantes permettent d'offrir des solutions actualisées pour accompagner le développement des compétences des collaborateurs des différents réseaux.

En complément, le renforcement des offres personnalisées illustre notre capacité à proposer des solutions ciblées, opérationnelles et adaptées aux enjeux et réalités du terrain. Le développement du chiffre d'affaires des offres sur mesure confirme la part croissante des besoins d'adaptation des solutions d'accompagnement au plus près des attentes et des modèles d'organisation des clients.

Au-delà des ajustements des formations au regard des évolutions réglementaires, l'Institut 4.10 a également accompagné les évolutions sociétales. C'est notamment le cas avec des dispositifs de formation et de sensibilisation pour aider les organismes employeurs face aux enjeux de santé mentale ou de prise en compte des situations des salariés aidants.

Enfin, l'innovation pédagogique constitue un autre levier fort de cet axe. La professionnalisation constante des équipes pédagogiques permet d'investiguer de nouvelles modalités formatives ou des outils technologiques qui renforcent l'expérience apprenant et la performance des formations.

Par ces multiples réalisations, l'Institut 4.10 confirme sa volonté de proposer une offre agile et adaptée, en cohérence avec les grands enjeux institutionnels.





Axe 2 : Renouveler la relation et le service client

L'année 2025 a marqué une nouvelle étape dans la transformation de la relation client de l'Institut 4.10, avec une volonté affirmée de renforcer :

- La proximité avec les organismes locaux
- La lisibilité de l'offre de service dans sa globalité (formation, accompagnement RH, conseil)
- La qualité de service apportée aux clients

Cette dynamique s'appuie sur une meilleure connaissance des attentes du terrain, une présence renforcée auprès des clients et une volonté d'apporter des réponses concrètes aux enjeux de formation et d'accompagnement exprimés localement. La stratégie omniscanale s'est poursuivie à travers plusieurs actions structurantes dans une logique d'amélioration continue du parcours client. L'Institut 4.10 poursuit ainsi la structuration de ses modes de contact, de traitement et de suivi : relation de proximité et animation des territoires par les Responsables territoriaux clients, outillage et optimisation de la gestion des appels téléphoniques et courriels, élargissement du périmètre des formations prises en charge par les chargées de planification. L'ensemble des actions entreprises ont facilité l'accès à l'information et favorisé une prise en charge des demandes clients encore plus fluide et réactive.

L'institut a également consolidé sa démarche marketing afin de mieux promouvoir ses offres de services et de renforcer leur visibilité auprès des organismes. Les travaux de segmentation client permettent de mieux identifier les

attentes, les priorités et les spécificités des différents publics, pour proposer des communications plus ciblées et plus utiles. Cette approche s'est traduite par le déploiement d'actions de promotion diversifiées : webinaires clients, campagnes e-mailing, newsletter, contenus rédactionnels sur le site internet et prises de parole autour des offres et expertises de l'Institut 4.10.

Enfin, la démarche qualité a maintenu ses travaux d'optimisation et de renforcement des pratiques internes durant cette période comprises entre deux phases d'audit Qualiopi. Cette attention portée à la qualité de nos formations contribue à renforcer la confiance des organismes, à sécuriser les parcours de formation et à inscrire nos actions dans une logique d'amélioration continue.

Ces leviers ont permis de mieux valoriser les expertises de l'Institut 4.10, de faciliter l'accès à l'information et d'accompagner les clients dans l'identification des solutions les plus adaptées à leurs besoins.



Axe 3 : Consolider le modèle économique et la performance interne

En 2025, l'Institut 4.10 a prolongé la consolidation de son modèle économique par le développement de son activité et la rationalisation des investissements et dépenses.

Les enjeux de performance interne intègrent également les ambitions portées en matière de ressources humaines et de responsabilité sociétale, avec la volonté de renforcer l'accompagnement des équipes, la qualité de vie au travail, l'engagement collectif et l'ancrage des pratiques RSO dans le fonctionnement de l'institut.

Dans un contexte marqué par la nécessité de sécuriser durablement l'équilibre financier, les travaux engagés ont porté sur l'amélioration du pilotage budgétaire, le suivi des recettes et des dépenses, ainsi que la maîtrise des charges d'activité et de structure. La fiabilisation des prévisions financières permet d'objectiver les moyens consacrés aux missions d'intérêt général. Ces travaux contribuent à renforcer le dialogue de gestion avec l'Ucanss et les Caisses nationales, tout en sécurisant les engagements pris dans le cadre de la convention de fonctionnement.

La performance interne s'est également appuyée sur la poursuite de l'optimisation des processus, la consolidation du contrôle interne

et le renforcement des démarches qualité et maîtrise des risques. Ces actions participent à une ambition commune : garantir un modèle robuste et efficient, au service de la pérennité de l'institut et de sa capacité à accompagner les organismes de protection sociale.

La formalisation des processus dans PYX4 constitue un levier structurant pour partager des pratiques communes et clarifier les circuits de travail. Cette démarche s'inscrit pleinement dans une logique d'amélioration continue, en facilitant l'identification des points de contrôle, des risques associés et des opportunités d'optimisation. En complément, la digitalisation des processus de travail contribue à simplifier le quotidien des collaborateurs, à fluidifier les échanges et à sécuriser les données.

En articulant démarche processus, digitalisation et contrôle interne, l'Institut 4.10 consolide une organisation plus souple et plus sécurisée, au service de sa performance globale.

La Relation client



LA RELATION CLIENT : UNE PRIORITÉ



La relation client demeure au cœur des priorités de l'Institut 4.10, avec la volonté constante d'apporter un service plus lisible toujours plus adapté aux besoins des organismes. Cette ambition s'appuie sur une écoute attentive des attentes exprimées, une présence renforcée auprès des acteurs locaux et une capacité à construire des réponses ajustées aux réalités de terrain. En consolidant ses outils, ses modes d'accompagnement et ses échanges avec les organismes, l'Institut 4.10 réaffirme son engagement en faveur d'une relation de proximité et de qualité.

647

rendez-vous
clients organisés

300 projets de formation
sur mesure
pris en charge



3 thématiques
principales

Management et pilotage

Relation client

Ressources humaines

La plateforme de service gagne en efficacité

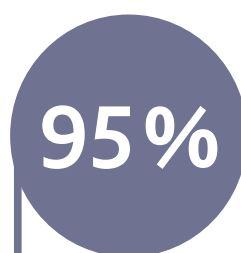
Avec un volume de demandes en légère baisse, tant par courriel que par téléphone, la plateforme de service a gagné en efficacité. Le délai de prise en charge des demandes a diminué de presque 200 % pour atteindre désormais 1h. Le taux de décroché, quant à lui, reste stable à 95 %.

Une amélioration globale de la qualité de service

La qualité de service connaît une nette progression. Les relances clients ont diminué de 45 % tandis que le délai de traitement du niveau 2 est passé de 1,39 jours à 0,58 jour. La combinaison d'une baisse du volume de demandes, d'une diminution des relances et de délais raccourcis témoigne de l'efficacité des investissements réalisés dans le service client.

Relation client
Performance
Réactivité **Efficacité**

5 500 appels
téléphoniques traités



Taux de décroché

Évolution des outils clients

Dans une logique d'amélioration continue de la relation client, l'institut poursuit l'évolution des outils mis à disposition avec :

- La messagerie intégrée : un nouveau mode d'échange

Les clients peuvent désormais interagir directement avec les équipes administratives via une messagerie intégrée à leur espace client. Pratiques et rapides, ces échanges sont facilement identifiables et pris en charge par les équipes.

- Une évolution du processus de commande

Les clients ont désormais la possibilité de commander plusieurs produits de formation simultanément, rendant le processus plus fluide et plus rapide. Par ailleurs, une gestion plus autonome des stagiaires a été mise en place : il est possible de rattacher des stagiaires à une demande de formation intra, ou d'ajouter un stagiaire après une inscription non nominative, directement depuis l'espace client.

- Un système d'envoi automatique des évaluations

Les évaluations des apprenants sont adressées aux organismes. Chaque semaine, le service formation reçoit une synthèse des évaluations pour chaque session suivie par l'un ou plusieurs de ses collaborateurs. Ce système permet d'assurer un suivi qualitatif régulier des actions de formation.

COMMUNICATION MULTICANALE



En 2025, l'Institut 4.10 a poursuivi le développement d'une communication multicanale, pensée pour renforcer sa visibilité, valoriser ses expertises et entretenir une relation de proximité avec ses clients, partenaires et publics institutionnels. À travers LinkedIn, les campagnes ciblées, la newsletter News 4.10, les webinaires clients et une première collaboration éditoriale avec Espace Social Européen, l'institut affirme une communication plus régulière et pleinement inscrite dans les enjeux du secteur.



Une présence renforcée sur LinkedIn

Dans un environnement où les usages professionnels sont de plus en plus tournés vers les réseaux sociaux, la présence active de l'Institut 4.10 sur LinkedIn constitue un levier essentiel de visibilité, de proximité et de valorisation de son expertise. Avec un rythme régulier de 3 à 5 publications par semaine, l'institut partage ses actualités, ses offres et ses événements auprès de ses communautés.

Cette dynamique permet de renforcer le lien avec les clients, partenaires et professionnels de la protection sociale, tout en affirmant le positionnement de l'institut comme acteur de référence de la formation professionnelle. En 2025, la page LinkedIn de l'Institut 4.10 a franchi le cap des 12 000 abonnés, témoignant de l'intérêt croissant porté à ses contenus.

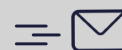
Cette visibilité s'appuie également sur l'implication des collaborateurs, qui relaient et partagent sur leurs propres comptes leurs pratiques professionnelles, leurs projets et leurs animations en formation.



Des communications ciblées au service de la relation client

L'Institut 4.10 poursuit le développement de communications ciblées afin de mieux faire connaître ses offres de services et d'accompagner les organismes dans l'identification des solutions adaptées à leurs besoins. Les campagnes e-mailing permettent de valoriser les nouveautés, les dispositifs prioritaires, les événements et les formations répondant aux enjeux métiers des clients. En complément, la newsletter « News 4.10 » s'inscrit comme un rendez-vous régulier d'information, dédié à l'actualité de la formation professionnelle, aux temps forts de l'institut et aux évolutions de l'offre.

Cette communication directe, segmentée et orientée vers les besoins des organismes contribue à renforcer la proximité avec les clients, à soutenir la lisibilité de l'offre et à entretenir une relation continue avec l'ensemble des publics.



Les webinaires clients : une offre gratuite qui rencontre son public



L'Institut 4.10 confirme le succès grandissant de ses webinaires clients, proposés gratuitement pour accompagner les salariés des organismes dans la compréhension des évolutions juridiques de la formation professionnelle, des métiers et des enjeux institutionnels. Pensés comme des rendez-vous d'information accessibles et opérationnels, ces formats permettent de partager des repères, des bonnes pratiques et d'apporter des réponses concrètes aux préoccupations des clients.

La progression de la participation et l'intérêt porté aux replays témoignent de l'utilité de cette offre, qui répond à un réel besoin d'information, de veille et d'accompagnement. En favorisant l'échange direct avec les professionnels de la protection sociale, les webinaires renforcent la proximité avec les clients et prolongent la mission de conseil et d'appui de l'Institut 4.10.

Une première collaboration éditoriale avec Espace Social Européen

En 2025, l'Institut 4.10 a initié, pour la première fois de son histoire, une collaboration éditoriale avec la revue professionnelle Espace Social Européen. Cette démarche a permis de publier plusieurs articles au cours de l'année et d'offrir une visibilité nouvelle à l'institut auprès des acteurs de la protection sociale. À travers des sujets d'actualité variés — santé mentale, intelligence artificielle, fraudes sociales, management, gestion des incivilités, recours contre tiers ou encore évolutions démographiques — l'Institut 4.10 a pu valoriser son expertise et contribuer aux réflexions qui traversent le secteur. Cette nouvelle prise de parole institutionnelle s'inscrit pleinement dans la stratégie de communication multicanale, en renforçant notre capacité à informer, éclairer et accompagner les transformations de l'Institution.

L'offre de formation



Les 10 formations les plus commandées



L'EXPERTISE EN FORMATION

En 2025, l'Institut 4.10 réaffirme son rôle d'acteur de référence dans la conception et le déploiement de formations adaptées aux besoins des organismes de protection sociale. Dans un environnement en constante évolution, l'ambition demeure la même : proposer des dispositifs utiles, opérationnels et alignés avec les enjeux de développement des compétences.

Cette expertise repose sur une capacité à analyser les besoins des clients, à concevoir des parcours sur mesure et à mobiliser les méthodes pédagogiques les plus appropriées aux objectifs visés. Présentiel, distanciel, multimodal, mises en situation, ateliers collaboratifs, modules digitaux, serious games ou séquences immersives : chaque modalité est choisie pour favoriser l'engagement des apprenants, l'ancrage des acquis et la transposition en situation professionnelle.

L'année a également été marquée par l'introduction significative de la réalité virtuelle dans nos dispositifs de formation. Cette technologie ouvre de nouvelles perspectives pédagogiques en permettant aux stagiaires d'évoluer dans des environnements réalistes, sécurisés et immersifs, particulièrement adaptés aux situations sensibles ou complexes.

En conjuguant innovation, expertise métier et ingénierie pédagogique, l'Institut 4.10 poursuit

le développement d'une offre de formation agile et qualitative, au service de la montée en compétences des collaborateurs de l'Institution.

L'expertise de l'Institut 4.10 ne se limite pas à la formation professionnelle. Elle s'appuie également sur une offre de services d'accompagnement RH destinée à soutenir les organismes dans le développement des compétences, l'évolution des parcours professionnels et l'optimisation de leurs dispositifs internes. Bilans professionnels, bilans de compétences ou appui à la structuration des plans de développement des compétences constituent autant de leviers pour accompagner les collaborateurs et aider les organisations à mieux anticiper leurs besoins.

Cette approche globale renforce la capacité de l'institut à proposer des réponses adaptées, au croisement des enjeux individuels, collectifs et institutionnels.



LES NOUVEAUTÉS DE 2025



Pour répondre aux évolutions constantes des métiers, des organisations et des attentes de ses clients, l'Institut 4.10 poursuit l'adaptation de son offre de formation. Chaque année, de nouveaux dispositifs sont conçus ou rénovés pour accompagner les transformations de l'Institution et soutenir le développement des compétences des collaborateurs. Cette dynamique s'appuie sur une conviction forte : l'innovation pédagogique fait partie de l'ADN de l'institut et constitue un levier essentiel pour proposer des formations utiles, engageantes et adaptées aux réalités professionnelles.

Socle commun des dispositifs TDCF et PFC

L'Institut 4.10 déploie un dispositif comptable interbranche destiné aux Techniciens de Direction Comptable et Financière (TDCF) ainsi qu'aux Pilotes Financiers et Comptables (PFC).

Ce socle commun, d'une durée de dix jours, couvre cinq thématiques : l'environnement institutionnel, les responsabilités comptables et financières, les notions budgétaires, la comptabilité générale et la gestion de la trésorerie. Dans le cadre du parcours TDCF, une épreuve écrite de 3 heures clôture ce socle commun.

Les TDCF, principalement des agents de niveau 3 ou 4 en charge des écritures comptables, et les PFC, dont le profil est plus varié (du cadre de proximité au fondé de pouvoir), suivent ensuite des parcours différenciés.

Les TDCF poursuivent avec des modules spécifiques à leur branche, progressivement adaptés en cohérence avec le nouveau socle. Les PFC suivent des modules dédiés aux fonctions de pilotage.

Réaliser des appels sortants branche Maladie

La formation « Réaliser des appels sortants branche Maladie » permet de maîtriser les enjeux de la relation et du parcours client. Elle apporte une méthode structurée pour préparer, conduire et conclure efficacement un entretien téléphonique. Les participants apprennent à instaurer rapidement la confiance, à adapter leur discours à l'état d'esprit de l'interlocuteur et à recueillir les informations essentielles.

La formation intègre également la gestion rigoureuse de la phase post-appel (transcription et procédures / MOP).

Les compétences acquises sont évaluées à travers des mises en situation pratiques.

PREM'SS module 2 maîtrise des risques

Le souhait de renforcer les méthodes ludo-pédagogiques dans ses formations a conduit l'institut à repenser le module 2 de la formation PREM'SS sur la maîtrise des risques. À la suite de cette réflexion, un serious game sur la thématique a été positionné dès le démarrage du module. Il permet aux apprenants de découvrir, de manière ludique, les principaux concepts de la maîtrise des risques dans les organismes de protection sociale.

Offre de formation Santé mentale

La santé mentale, érigée Grande cause nationale en 2025, est prolongée en 2026. L'Institut 4.10 a étoffé son offre de formation en proposant deux nouveaux produits :

- « **Santé mentale, sensibiliser, repérer et agir ensemble** », destiné à tous les agents de la Sécurité sociale. Il s'agit d'une formation aux premiers secours en santé mentale adaptée à l'environnement institutionnel. Elle permet de réaliser un entretien d'aide pour toutes les altérations de la santé mentale qui vont du stress aux troubles psychiques.
- « **Santé mentale le rôle clé des RH** », dont la finalité est d'appréhender la santé mentale au travail sous toutes ses dimensions : humaines, RH et juridiques, individuelles et collectives avec des témoignages d'experts et la construction d'un plan d'actions personnalisé.

Offre d'accompagnement des salariés aidants



Démonstration de réalité virtuelle sur le thème des salariés proches aidants lors de la rencontre territoriale Nouvelle-Aquitaine

Un enjeu social majeur : aujourd'hui, 1 salarié sur 5 est aidant — ils seront 1 sur 4 d'ici 2030.

Face à cette transformation profonde du monde du travail, l'institut se positionne comme un acteur de référence de l'accompagnement des organisations. Ses équipes conçoivent et déploient des formations structurantes à destination des partenaires sociaux, directions générales, managers, services RH, salariés aidants et futurs aidants.

Cette approche repose sur une ingénierie pédagogique innovante, intégrant notamment la réalité virtuelle et des méthodes participatives ludiques pour renforcer la prise de conscience et l'engagement.

Préparation au concours externe d'entrée à l'EN3S



Journée de lancement officiel de la collaboration entre l'Université Paris Cité, l'EN3S et l'Institut 4.10

Dans le cadre du développement et de la valorisation des préparations au concours externe de l'EN3S, deux partenariats ont été noués avec l'Université Paris-Panthéon-Assas et l'Université Paris Cité.

Encadrées par une convention avec l'EN3S, ces coopérations s'appuient sur l'expertise pédagogique de l'Institut 4.10 et l'intervention d'un corps professoral expert. L'institut contribue à l'ingénierie pédagogique du dispositif, mobilise ses ressources pédagogiques et assure un accompagnement renforcé des candidats. Une vingtaine d'étudiants bénéficient actuellement de ce programme.

Campus managérial

En 2025, l'Institut 4.10 a été partie prenante du déploiement du Campus managérial Cap'M :

- En participant à la phase expérimentale conduite avec les 35 organismes pilotes de septembre à décembre 2025. Ce campus permet à l'ensemble des managers institutionnels d'accéder à une nouvelle plateforme d'apprentissage.
- En contribuant au projet sur le plan technique pour accompagner l'Ucanss sur l'intégration et le paramétrage dans la plateforme d'apprentissage Syfadis.

La phase expérimentale s'est achevée fin 2025. Le Campus a été officiellement ouvert à tous les managers le 6 février 2026, marquant son déploiement généralisé auprès de plus de 18 000 personnes.

L'Institut 4.10 et l'Ucanss ont reçu le prix de la Transformation digitale 2025 pour le projet Campus managérial



L'innovation pédagogique

L'innovation pédagogique constitue un levier majeur pour enrichir l'expérience d'apprentissage et renforcer l'efficacité des formations. Les équipes de l'institut mobilisent les techniques d'innovation pédagogique lorsqu'elles apportent une réelle plus-value au service de l'engagement des stagiaires, de la mise en pratique et de l'ancrage des compétences. Cela se traduit par l'exploration de nouvelles modalités, l'intégration progressive de technologies immersives et la conception de formats plus interactifs, adaptés aux usages des apprenants.

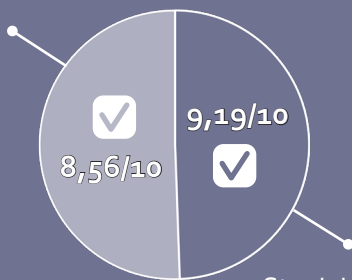


Réalité virtuelle

En 2025, la réalité virtuelle s'est pleinement intégrée à l'offre de formation de l'Institut 4.10, avec près de 1 320 apprenants formés entre mars et décembre. L'offre catalogue a sensibilisé 669 participants sur des thématiques clés de QVCT, avec une satisfaction moyenne de 8,56/10, tandis que l'offre sur mesure a accompagné 650 apprenants (note moyenne 9,19/10). La pédagogie repose sur un triptyque – immersion VR, ancrage e-learning et débriefing collectif – garantissant engagement, prise de conscience et atteinte des objectifs pédagogiques (jusqu'à 97 % d'objectifs atteints en sur-mesure).

1320
apprenants

Stagiaires de l'offre catalogue



Stagiaires de l'offre sur mesure

Innovation pédagogique

L'année 2025 s'inscrit dans les orientations du CPG visant à rénover l'offre et à innover pédagogiquement via des formats multimodaux intégrant VR, serious games et Intelligence Artificielle. Deux agents IA internes ont notamment été conçus (gestion de la facturation, préparation aux audits qualité), et deux serious games produits pour renforcer l'engagement et l'ancrage durable des apprentissages.

Intelligence
Artificielle
serious
game **VR**

Trophées reçus pour le dispositif « Accompagner les salariés aidants »

L'expérience VR « Salariés aidants », coconçue début 2025 et lancée officiellement en juillet 2025, a bénéficié d'une reconnaissance nationale. Elle a été distinguée dans plusieurs catégories aux Trophées de l'Assurance, aux Trophées Silver Éco ainsi qu'aux Trophées de l'Engagement. Ces distinctions confirment la pertinence du positionnement de l'Institut 4.10 sur les enjeux d'accompagnement des salariés aidants et la capacité à conjuguer innovation pédagogique et impact sociétal.

LES TROPHÉES
DE L'ENGAGEMENT

| TROPHÉE COUP DE CŒUR 2025 |

| TROPHÉE SANTÉ 2025 |

| TROPHÉE PRÉVENTION 2025 |



LES TROPHÉES
DE L'ASSURANCE

| INNOVATION TECHNOLOGIQUE |

| INNOVATION SOCIÉTALE |

LES PROJETS POUR 2026



Les projets 2026 s'inscrivent dans la continuité des travaux engagés pour faire évoluer l'offre de formation et accompagner les transformations de l'Institution. Ils traduisent une volonté d'anticiper les besoins des clients, de rester en phase avec les évolutions des métiers et d'adapter les formats aux nouveaux usages d'apprentissage. En poursuivant l'innovation pédagogique et le développement de dispositifs ciblés, l'Institut 4.10 affirme son ambition de proposer des solutions toujours plus pertinentes et opérationnelles. Ces perspectives témoignent d'une dynamique constante : faire évoluer les offres pour mieux accompagner les compétences de demain et répondre aux attentes des organismes locaux.

La gestion des frais des conseillers

La formation « Gestion des frais des conseillers » permet de comprendre le cadre légal et réglementaire régissant les frais et indemnités des conseillers, ainsi que leur typologie.

Elle apporte les clés pour appliquer correctement les règles comptables adaptées et garantir une gestion administrative rigoureuse.

Elle sensibilise également aux enjeux d'éthique et de transparence, essentiels pour sécuriser les pratiques et renforcer la confiance.

Organisme employeur, organisme client : actualiser et sécuriser ses pratiques en paie

La gestion de la paie constitue un enjeu stratégique pour toute organisation. La diversité des parcours et des expériences des gestionnaires peut entraîner des disparités dans l'interprétation et l'application des règles de paie.

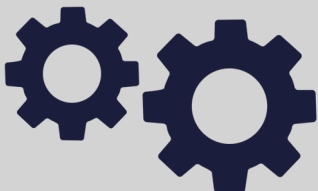
Cette formation vise à garantir un socle commun de connaissances,

une actualisation des compétences pour les salariés présents de longue date et permet à chacun de maîtriser pleinement les principes fondamentaux de la rémunération et des obligations légales associées.

Refonte du CQP Contrôleur Allocataires

Dans le cadre des projets 2026 avec la CNAF, une réingénierie du CQP Contrôleur Allocataires sera engagée. Créé en 2015, ce dispositif fera l'objet d'une refonte visant à mieux répondre aux besoins actuels du métier et à renforcer l'opérationnalité du parcours. La livraison du nouveau dispositif est prévue pour septembre 2026, pour une mise en œuvre auprès de la promotion 2026.

Cette évolution vise à proposer un parcours davantage centré sur la pratique, articulant apports théoriques, mises en situation et utilisation des outils métiers, avec un dispositif d'évaluation régulier tout au long de la formation. De nouvelles modalités pédagogiques, incluant des formats digitalisés et interactifs, viendront également enrichir les apprentissages afin de favoriser le développement des compétences d'analyse, de synthèse et d'autonomie nécessaires à l'exercice des missions de contrôleur allocataires.



Startech

En 2025, l'Institut 4.10 a engagé, aux côtés de la CNAM, la transformation du dispositif Startech avec la suppression du CQP au profit d'une formation nationale initiale professionnalisante.

Ce nouveau format, recentré sur le cœur du métier de la tarification AT/MP, vise à renforcer l'harmonisation des pratiques, la maîtrise des risques et la qualité de la relation usager, tout en intégrant les évolutions réglementaires et outils métier.

Copiloté nationalement par la CNAM et l'institut, le dispositif repose sur une ingénierie

renouvée, des modalités pédagogiques diversifiées et un accompagnement structuré des stagiaires et de leurs tuteurs.

Cette refonte traduit une ambition renforcée de professionnalisation et de fiabilisation du processus de tarification, portée par un dispositif d'évaluation harmonisé au niveau national.



Laboratoire immersif 360° : Incivilités et régulation émotionnelle

Grâce à une expérience immersive en réalité virtuelle, ce format court et expérientiel plonge les stagiaires au cœur de situations professionnelles tendues pour mieux comprendre les mécanismes d'escalade, analyser les réactions émotionnelles et développer des réponses adaptées.

Au programme : immersion 360°, décryptage des comportements,

communication non violente, régulation du stress et construction d'une stratégie individualisée face aux situations difficiles.

L'Institut 4.10 propose une formation active et concrète, dédiée aux collaborateurs en contact avec le public (physique ou téléphonique), pour renforcer posture professionnelle, assertivité et maîtrise émotionnelle.



Offre DCR

Le dispositif « Découvrir, Comprendre, Rejoindre » (DCR) vise à renforcer l'attractivité des métiers de la Sécurité sociale.

Conçu sous la forme d'une capsule de formation asynchrone, il présente de manière accessible l'organisation, les missions et les valeurs de la Sécurité sociale. Il permet d'harmoniser les connaissances des futurs

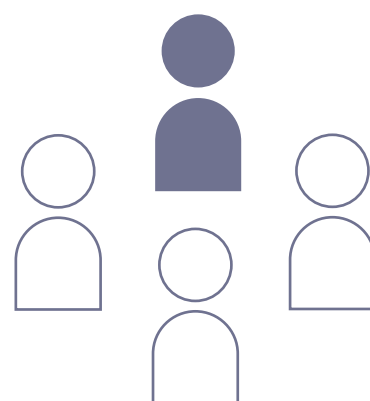
embauchés et leur apporte des repères institutionnels communs.

Accessible à tout moment et sur différents supports, il offre une solution flexible pour les apprenants.



Management de la performance durable

En 2025, l'Institut 4.10 s'est engagé, aux côtés de l'EN3S, dans la conception et le déploiement d'un parcours de transformation managérial à la demande de la CNAV : « Management de la performance durable ». Ce projet stratégique vise à accompagner les managers du processus retraite des CARSAT. L'Institut 4.10 a pris en charge quatre modules centrés sur le management opérationnel et le développement des compétences relationnelles. L'année 2025 a été consacrée aux phases de cadrage, d'ingénierie pédagogique et de structuration de la gouvernance du projet. Le déploiement des premières sessions test est programmé à partir du premier semestre 2026.



Bilan de compétences

Le bilan de compétences s'inscrit dans un contexte national marqué par une forte dynamique de reconversion professionnelle, avec plus de deux millions de bilans financés via le CPF depuis 2019.

Au sein du Régime général de la Sécurité sociale, 827 bilans ont été réalisés en 2024, majoritairement dans le cadre du CPF.

Ce dispositif constitue un levier stratégique pour accompagner les évolutions professionnelles et soutenir la gestion des emplois et des parcours. Il permet aux agents de prendre du recul sur leur trajectoire professionnelle, d'identifier leurs compétences et d'explorer des perspectives

d'évolution ou de mobilité. L'accompagnement repose sur un cadre réglementé et structuré en trois phases : entretien préliminaire, investigation et conclusion. Il combine des entretiens individuels avec un consultant expert et des outils d'analyse favorisant la formalisation d'un projet professionnel réaliste et opérationnel.



Centrale d'achat

Dès janvier 2026, l'Institut 4.10 propose à ses clients de commander des formations catalogue ou personnalisables en bénéficiant du processus d'achat mutualisé.

Des formations couvrant des besoins clés :


- Informatique et IT : développement des compétences numériques de vos équipes.
- Formations généralistes pour les métiers : renforcement des savoir-faire opérationnels sur les thématiques Gestion de la relation client, Management, Efficacité professionnelle, Gestion RH, Audit, Comptabilité, Services généraux, RSO...
- Santé et Sécurité au Travail : garantie de la sécurité et du bien-être des collaborateurs.




Avantages :

- Plus de simplicité
Gestion des inscriptions, accès à l'historique de commandes, suivi des sessions, etc. tout est en ligne !
Un accès à l'extranet dédié de nos partenaires facilite l'ensemble du processus de gestion des formations, en toute autonomie.
- Une offre personnalisée
Les formations peuvent être contextualisées selon les objectifs métier et l'organisation.
- Des tarifs compétitifs
Le processus d'achat mutualisé garantit un rapport qualité/prix optimal.
- Une relation directe avec nos prestataires sélectionnés pour un accompagnement adapté aux besoins et un suivi personnalisé.
- Une qualité garantie
Tout est réuni pour le succès des actions de formation : pédagogie adaptée, formateurs experts certifiés, évaluations à chaud, suivi individualisé, etc.

Simplicité
Centrale Offre personnalisée
Tarifs compétitifs **d'achat**
Qualité



Merci à tous ceux qui nous font confiance
et avec qui nous construisons des réponses
utiles et adaptées aux transformations de la
protection sociale.



17-19, place de l'Argonne
75019 Paris

0 805 820 410

contactclient@institutquatredix.fr



www.institutquatredix.fr

