

# Disposition à l'apprentissage et éducation aux médias dans le secteur de l'assurance

## Introduction

---

Dans le secteur de l'assurance, le développement des ressources humaines est primordial. Il s'agit en effet d'un secteur fortement axé sur les connaissances, qui ne cesse d'évoluer et de s'adapter aux différents défis qui se présentent à lui, tels que l'arrivée de nouvelles normes en matière de gestion financière, l'essor de l'e-assurance, l'évolution des profils et comportements des clients et, last but not least, le vieillissement des collaborateurs.

Ce vieillissement progressif est un fait : l'âge moyen des collaborateurs du secteur est de 44 ans et l'ancienneté moyenne excède 16 ans.

Quelques chiffres supplémentaires (statistiques emploi publiées par Assuralia en 2012) :

- 31 % ont entre 50 et 60 ans (contre 20 % au niveau national)
- 24 % ont moins de 35 ans (contre 37 % au niveau national)

Dans le cadre de sa mission d'« Observatoire », le Fopas a souhaité répondre aux questions suivantes : « Qu'en est-il de la disposition à l'apprentissage des collaborateurs du secteur de l'assurance ? » et « Comment mieux les atteindre – à travers les différents canaux médiatiques ? ». En effet, l'on a tendance à considérer les travailleurs plus âgés, plus expérimentés, comme étant moins disposés à se former, à approfondir leurs connaissances...

Pour en savoir plus, le Fopas a réalisé deux enquêtes auprès de collaborateurs âgés de plus de 45 ans et de moins de 35 ans ayant déjà participé à une formation Fopas, soit au total 8.200 collaborateurs du secteur de l'assurance :

- Enquête Disposition à l'apprentissage, décembre 2012
- Enquête Éducation aux médias, mars 2013

Les participants ont répondu à ces enquêtes en ligne, de manière anonyme, à l'aide de l'outil Survey-Monkey.

Les deux enquêtes ont affiché un taux de réponse excellent ! Au total 2.803 collaborateurs ont répondu : 1.917 (23,4%) sur la première enquête et 886 (11%) sur la deuxième. Les collaborateurs plus âgés réagissent davantage (> 45 ans: 1.690) que les plus jeunes (< 35 ans : 1.113) et ceci dans les deux enquêtes.

Vous trouverez les résultats des deux enquêtes dans cet article.

---

## Principaux résultats des enquêtes

---

### Principales conclusions

Premier constat important : les réponses des jeunes collaborateurs et des collaborateurs plus âgés à l'enquête sur la disposition à l'apprentissage vont généralement dans le même sens, ce qui ne veut pas dire qu'il n'y ait aucune nuance entre les deux groupes. En effet, les jeunes collaborateurs ont souvent répondu de manière plus tranchée (scores plus élevés) aux différentes questions.

En revanche, l'enquête sur l'éducation aux médias a révélé des différences importantes entre les jeunes collaborateurs et les plus âgés : les jeunes utilisent les sources et supports d'information (supports électroniques) et les médias sociaux disponibles de manière plus fréquente que les collaborateurs plus âgés.

Les deux enquêtes ont pu compter sur un taux de réponse élevé.

Il en est ressorti que les collaborateurs du secteur attachent une grande importance à l'apprentissage et la formation. Les expériences d'apprentissage antérieures et les attentes en matière d'apprentissage sont essentiellement : liées à la fonction, orientées pratique et en rapport avec des thèmes classiques tels que l'informatique, le management et les compétences douces, les langues et les techniques de l'assurance.

Le défi consistera à offrir un accès nettement plus direct de l'offre du Fopas principalement aux collaborateurs plus âgés, et, par différents canaux, aux collaborateurs plus jeunes. L'on note un besoin d'information. Une approche communicationnelle du Fopas intégrant les médias sociaux, et tenant compte de la curiosité et de la soif d'apprendre des collaborateurs, pourrait s'avérer utile dans ce sens.

---

### Expériences d'apprentissage récentes

Au cours des deux dernières années, deux collaborateurs âgés sur trois et quatre jeunes collaborateurs sur cinq ont suivi une formation, principalement dans le domaine des langues, de l'informatique, des techniques d'assurance ou du savoir-être.

La majorité de ces formations se sont déroulées durant les heures de travail. Cependant, près d'un jeune collaborateur sur cinq a également suivi une formation pendant son temps libre. Et les collaborateurs plus âgés ne sont pas en reste puisque 13 % d'entre eux se sont également formés pendant leur temps libre.

Les formations suivies avaient généralement un rapport avec la fonction exercée.

---

### À quelles conditions une formation doit-elle satisfaire ?

Les jeunes collaborateurs et les plus âgés partagent la même conception de ce qui fait d'une formation une bonne formation : son *côté pratique*, son rapport direct avec la fonction exercée. Les collaborateurs du secteur veulent pouvoir appliquer directement ce qu'ils ont appris durant leur formation et pouvoir s'entraîner et s'exercer concrètement pendant celle-ci.

L'*approfondissement de faits et de concepts théoriques* est également important selon eux, de même que la *possibilité de choisir soi-même un thème ou sujet* et le fait de disposer d'une *offre claire*.

Des aspects plus secondaires tels que la *durée de la formation* et la *durée du déplacement* jouent un rôle également.

---

<b>Que faut-il pour mettre les participants à l'aise ?</b>	<p>Les participants qui se sentent à l'aise apprennent mieux et davantage : il est donc primordial de leur offrir un environnement d'apprentissage dans lequel ils se sentent bien.</p> <p>Les éléments qui font que les jeunes collaborateurs et les plus âgés se sentent à l'aise sont semblables. Parmi ces éléments, la manière dont le formateur permet l'<i>interaction et le dialogue</i> durant la formation semble occuper une place prépondérante.</p> <p>Le fait de connaître le <i>lieu de la formation</i> contribue également à les mettre à l'aise.</p> <p>Les jeunes collaborateurs attachent une plus grande importance que les collaborateurs âgés à des <i>éléments relationnels et liés à la dynamique de groupe</i>.</p>
<b>Quels facteurs peuvent soutenir l'apprentissage ?</b>	<p>Les collaborateurs âgés souhaitent, plus que les jeunes, être soutenus dans leur apprentissage à travers une <i>offre adaptée à leurs besoins d'apprentissage personnels</i> (p.ex. Excel) et bénéficier de davantage de <i>temps</i>.</p> <p>Les jeunes attendent quant à eux des formations <i>axées sur la pratique</i>, dispensées sous une <i>forme adaptée</i> (notamment numérique) et souhaitent être <i>mieux informés concernant l'offre de formations</i>.</p>
<b>Quels facteurs peuvent freiner l'apprentissage ?</b>	<p>Pour les collaborateurs, surtout pour les jeunes, le <i>temps</i> constitue le principal facteur susceptible de freiner l'apprentissage (50 % des jeunes contre 43 % pour les plus âgés).</p> <p>Les jeunes collaborateurs souhaitent également être <i>davantage soutenus par leur responsable hiérarchique</i> et les plus âgés se sentent freinés par <i>leur âge et leurs perspectives d'avenir</i>.</p> <p>De manière assez surprenante, les collaborateurs âgés ont été plus nombreux que les jeunes collaborateurs à répondre que « <i>rien</i> » ne pouvait freiner leur apprentissage (un cinquième des répondants).</p>
<b>Attentes d'apprentissage</b>	<p>Les attentes d'apprentissage pour les deux années à venir sont essentiellement liées à la fonction exercée, quel que soit l'âge des répondants.</p> <p>Les collaborateurs âgés souhaitent surtout se former en <i>informatique</i>, et les jeunes en <i>langues</i>.</p> <p>Le <i>management</i> et les <i>techniques de l'assurance</i> ont été fréquemment cités également.</p> <p>Tant les jeunes collaborateurs que les plus âgés envisagent essentiellement de suivre des formations durant leur temps de travail, mais aussi pendant leur temps libre.</p>
<b>Quels canaux sont utilisés pour obtenir des informations sur le Fopas ?</b>	<p>Les principaux <i>canaux utilisés pour obtenir des informations sur les services du Fopas</i> sont : le site web du Fopas (consulté au travail), l'intranet de l'entreprise et le site web du Fopas (consulté à la maison !).</p> <p>Le service RH et le responsable hiérarchique jouent un rôle important également.</p> <p>Fait étonnant, les jeunes collaborateurs semblent plus au courant des services Fopas que leurs collègues plus âgés.</p>

---

---

<b>Quelles sont les sources d'information du Fopas les plus utilisées ?</b>	Les sources d'information du Fopas les plus populaires sont : la <i>brochure</i> , le <i>site web</i> et le portail <i>InFoPas</i> (page personnelle accessible via le site web du Fopas). Une fois encore, il semble que les jeunes collaborateurs consultent davantage ces sources d'information, à l'exception de la brochure (papier), qui séduit davantage les collaborateurs plus âgés. L'on peut toutefois <i>s'inquiéter du pourcentage élevé de jeunes collaborateurs, et surtout de collaborateurs âgés</i> , qui n'ont encore <i>jamais</i> visité le site web ou Infopas (25 à 50 % alors que tous les répondants ont déjà participé à une formation du Fopas !).
<b>L'utilisation des médias sociaux</b>	Le cliché se confirme ! La plupart des collaborateurs âgés utilisent peu les médias sociaux, voire pas du tout, tandis que les jeunes en sont de fervents utilisateurs. Pour formuler les choses de manière positive, un quart des collaborateurs âgés et deux tiers des jeunes collaborateurs utilisent fréquemment les médias sociaux.
<b>Quels médias sociaux pour les infos du Fopas ?</b>	Les médias sociaux préconisés pour la diffusion d'informations Fopas sont les médias habituels.
<b>L'utilisation des supports de communication et la maîtrise des nouvelles technologies</b>	<p>L'utilisation de supports de communication connaît la même évolution chez les jeunes collaborateurs que chez les plus âgés, à la différence près que les jeunes utilisent plus fréquemment l'ensemble des outils : l'ordinateur au travail et à domicile et le téléphone. Les smartphones et les tablettes séduisent davantage les jeunes collaborateurs.</p> <p>Les collaborateurs maîtrisent l'envoi d'e-mails et les fonctions élémentaires des GSM (téléphoner et envoyer des SMS). Ils maîtrisent en revanche nettement moins les médias sociaux, surtout les collaborateurs âgés.</p>
<b>Quelles sont les attentes en matière de soutien ?</b>	Les collaborateurs, surtout les jeunes, souhaitent surtout disposer d'une bonne connexion internet, tant au travail qu'à domicile, et les plus âgés souhaitent renforcer leurs connaissances et leur utilisation du PC. Les deux catégories d'âge sont avides d'apprendre, bien que cette tendance soit légèrement plus marquée chez les jeunes collaborateurs.
<b>Intérêt pour de nouveaux modes d'apprentissage ?</b>	Les collaborateurs sont très intéressés par la découverte de nouveaux modes d'apprentissage, surtout les plus âgés, contrairement à ce que l'on pourrait croire : la moitié d'entre eux a répondu « oui », sans plus. Les nombreux collaborateurs hésitants pourraient peut-être être convaincus moyennant un encadrement suffisant.

---