

Rapport Formation

The year '2023' is centered within a white, rounded rectangular pill shape. This pill is flanked by two horizontal lines, each ending in a small black circle, creating a stylized graphic element.

Données statistiques au 31/12/2022

RAPPORT 2023 SUR LA FORMATION DISPENSÉE EN 2022

Données statistiques relatives à l'année 2022

1. FINANCEMENT PAR LES ENTREPRISES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE	Page 6
2. DISPOSITIFS DE FORMATION	Page 7
2.1 Plan de développement des compétences	
2.3 Focus séniors	
2.2 Autres dispositifs : VAE, bilan de compétences, CPF de transition	
3. ALTERNANCE ET VOLONTARIAT INTERNATIONAL EN ENTREPRISE	Page 12
3.1 Contrats d'apprentissage	
3.2 Contrats de professionnalisation	
3.3 VIE	
ANNEXE : Liste des métiers-repères	Page 16

Fin 2022, les banques adhérentes à l'AFB emploient **181 900 salariés**, en CDI ou CDD (hors alternants).

	Banques (%)	Effectifs (nombre)	Effectifs (%)
Moins de 50 salariés	31%	900	0,4%
50 à 249 salariés	29%	5 500	3%
250 à 999 salariés	27%	19 700	11%
1000 salariés et plus	14%	155 800	86%
Ensemble	100%	181 900	100%

Le présent Rapport Formation est établi à partir de l'enquête annuelle de l'AFB, dont le taux de réponse représente près de 85 % des effectifs.

Les statistiques portant sur le Compte Personnel Formation (CPF) ne sont plus disponibles en raison du transfert de l'instruction des dossiers vers la Caisse des dépôts et Consignations depuis le 1er décembre 2019.

Le rapport porte sur la période 2015-2022. Les ratios par tranche d'effectifs sont à interpréter avec précaution compte-tenu de la variabilité des répondants par taille d'entreprise d'une année sur l'autre.

Concernant l'alternance, les ratios sont calculés à partir de l'enquête de l'AFB, et complétés par les statistiques de l'opérateur de compétences ATLAS.

Depuis la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, seules les entreprises de moins de 50 salariés peuvent bénéficier de financement du plan de développement des compétences par l'OPCO.

Éléments de méthodologie de l'enquête AFB

Périmètre étudié pour le plan de développement des compétences : effectif inscrit (rémunéré ou non rémunéré), sous contrat de travail à durée indéterminée (CDI) ou à durée déterminée (CDD), à temps plein ou à temps partiel. Les alternants ne sont pas comptabilisés dans les effectifs formés au titre de la formation professionnelle continue.

Sont exclus du rapport : les auxiliaires de vacances, les intérimaires.

Dans l'ensemble du document, le terme « Techniciens » désigne l'ensemble du personnel dont le niveau de classification se situe entre A et G ; le terme « Cadres » comprend les salariés dont le niveau de classification est compris entre H et K ainsi que les cadres « Hors Classe ».

Chiffres clés de l'année 2022

EFFORT FINANCIER

4,2 % de la masse salariale

488 millions d'euros consacrés à la formation

PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

5,16 millions d'heures de formation

Dont 2 millions pour le réglementaire

28 heures de formation en moyenne par an par salarié

99,5 % de salariés formés dont

- 88 % au réglementaire/obligatoire

- 61 % sur des Parcours métiers

- 69 % à la conformité/risques

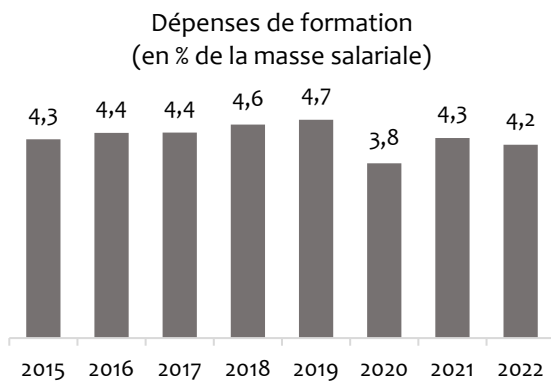
ALTERNANCE

7 500 nouveaux contrats signés dont 92 % en apprentissage

9 900 contrats en cours au 31 décembre dont 93 % en apprentissage

1. PARTICIPATION FINANCIÈRE DES ENTREPRISES À LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Après une année 2020 apathique, avec un effet ralentisseur en raison de la crise sanitaire, 2021 avait permis une reprise de la vigueur des dépenses de formation. En 2022, par leur politique de formation dynamique, les banques confirment l'importance qu'elles attachent au développement des compétences de leurs salariés face aux évolutions du secteur.

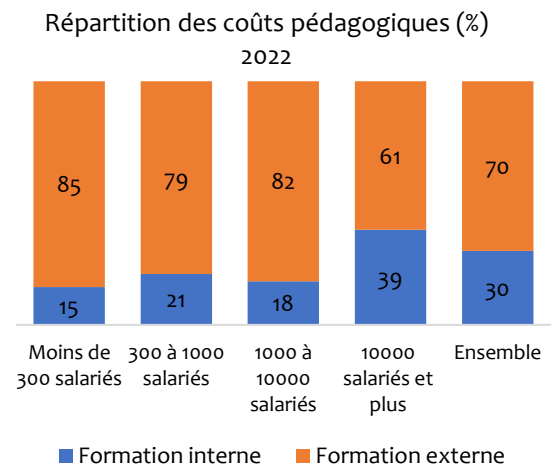
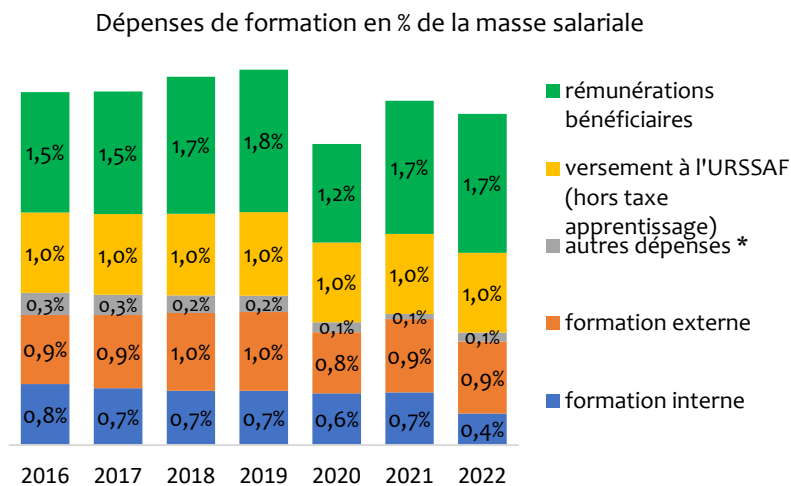


Au titre de l'année 2022, les banques ont alloué plus de 488 millions d'euros au budget de la formation professionnelle (versement à l'URSSAF et maintien de la rémunération des bénéficiaires compris). Ainsi, l'effort financier représente 4,2 % de leur masse salariale, en regard d'un taux moyen de 4,3 % sur les 8 dernières années. Face aux défis métiers et technologiques, cette enveloppe a permis aux salariés d'acquérir, de maintenir et de faire évoluer leurs compétences.

Les coûts pédagogiques représentent un poste important du budget formation des banques, les coûts de formation interne et externe atteignent 1,3 % de la masse salariale.

En 2022, au niveau de la branche, la formation externe représente 70 % des coûts pédagogiques. Cette année, l'évolution de la structure des dépenses résulte d'économies d'échelle du fait de réorganisations internes des services et des process, notamment par la simplification de tâches, le recours aux outils numériques, ou encore, le développement de classes virtuelles, synchrones, à distance et collectives.

Le maintien de la rémunération des salariés pendant leur formation reste un poste important avec 1,7 % de la masse salariale.



*dépenses d'investissement conception pédagogique, transport, restauration, hébergement

2. DISPOSITIFS DE FORMATION

2.1 PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

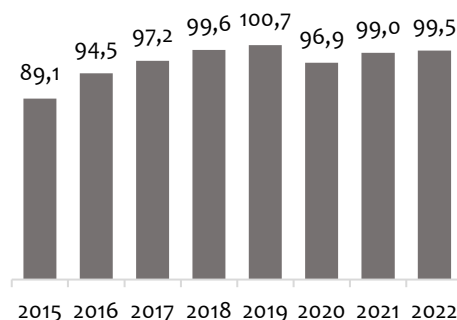
En 2022, les banques maintiennent et développent leur effort au regard des compétences et des carrières de leurs salariés :

- Avec une augmentation de 16 %, c'est plus de 5 millions d'heures de formation qui ont été dispensées à l'ensemble des collaborateurs des banques, soit plus d'un demi-million de plus par rapport à 2021.
- La part des salariés qui ont suivi un « Parcours métier » a connu une hausse de 5 points portant à 61 % la part des salariés bénéficiaires.
- Avec 33 % des salariés formés au numérique/digital, soit une progression de 20 points en un an, les banques réaffirment la volonté d'investir dans le développement des compétences technologiques de ces collaborateurs.

Par ailleurs :

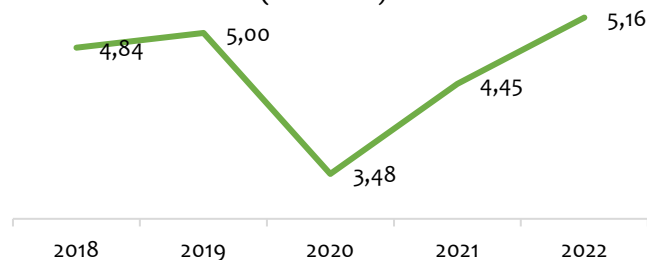
- Le réglementaire, bien que légèrement en baisse, représente toujours un volume d'heures conséquent (près de 2 millions d'heures) et concerne pratiquement 9 salariés sur 10.
- 69 % des collaborateurs ont suivi une formation dans le domaine de la conformité/risques, soit une progression de 21 points par rapport à 2021, et un quasi-doublement du nombre d'heures dispensées qui dépassent le demi-million en 2022.
- Les formations « soft skills » (management et comportemental) représentent toujours un demi-million d'heures de formation.

Part des salariés formés* (%)



* Nombre de salariés ayant suivi une formation durant l'année rapporté à l'effectif au 31 décembre. Le pourcentage peut être supérieur à 100 % en raison des départs intervenus dans l'année.

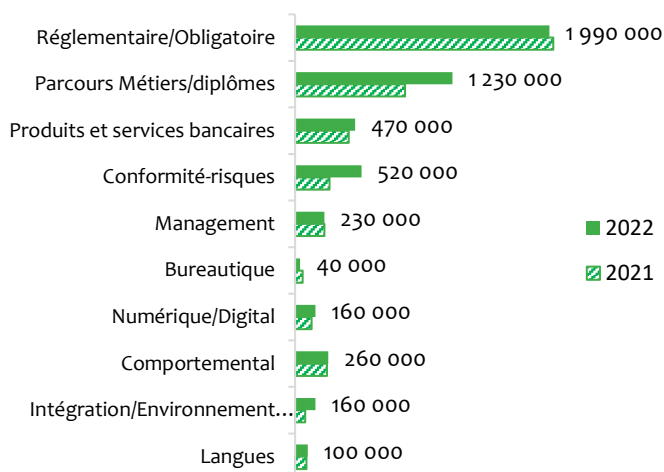
Évolution du nombre d'heures de formation (en million)



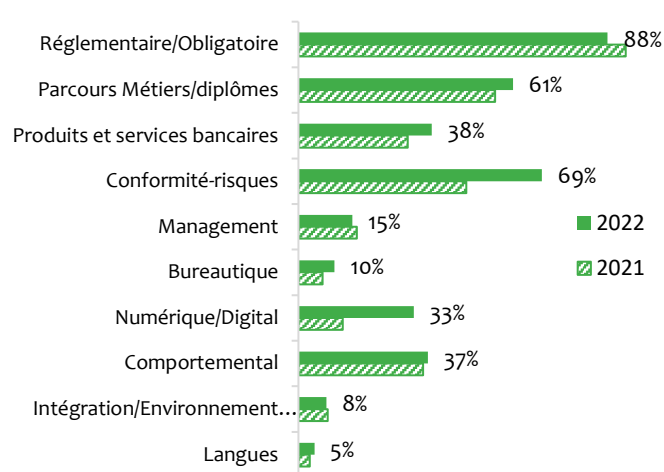
Formation par thème

Comparaison 2021-2022 (Les chiffres indiqués correspondent à l'année 2022)

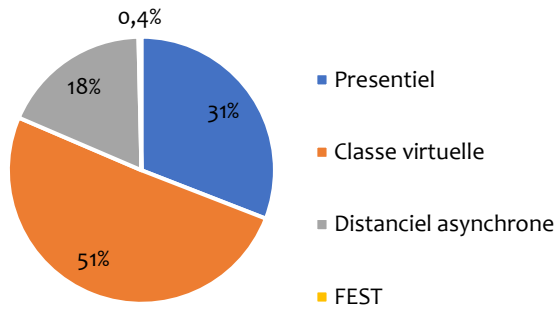
Volume total d'heures de formation par thème



Part des salariés formés par thème



Répartition des heures de formation selon la méthode pédagogique de l'action de formation (%)



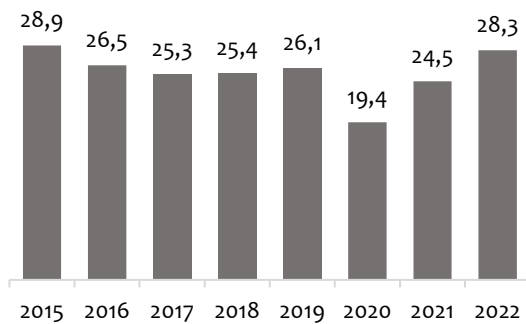
La digitalisation des formations permet de proposer des méthodes pédagogiques variées avec notamment le développement des « classes virtuelles », une alternative intéressante aux sessions en présentiel physique. Plus de 80 % des heures de formation sont ainsi dispensées en direct et en interaction permanente avec le formateur et les autres apprenants, que la formation soit physique ou virtuelle.

Le distanciel asynchrone, correspondant à la mise à disposition de ressources en e-learning, couvre moins d'1/4 du total des heures, en recul de 6 points.

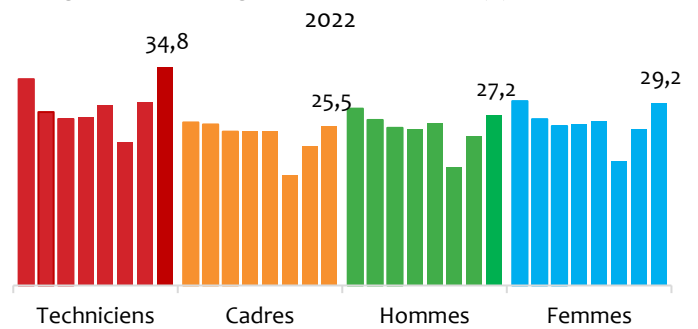
Enfin, les formations en situation de travail représentent 0,4 % du total des heures, soit une baisse de plus de 50 % versus 2021.

Nb : calcul à partir d'un échantillon de répondants correspondant à 75 % des heures dispensées

Nombre moyen d'heures de formation

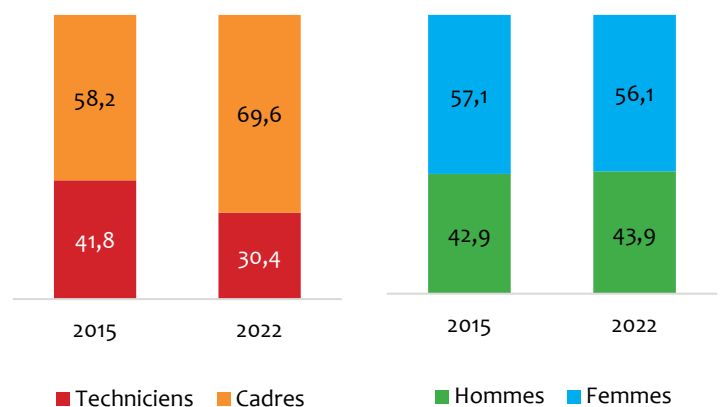


Nombre moyen d'heures de formation selon le genre et la catégorie professionnelle (%) - 2015 à 2022



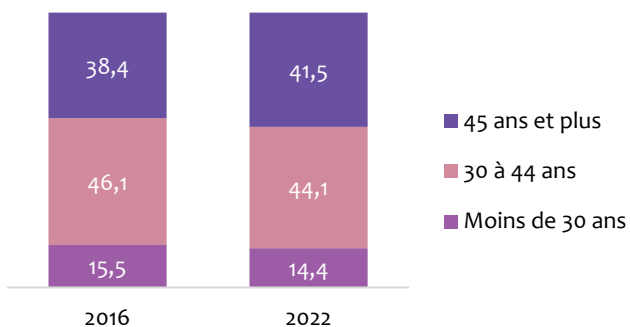
La reprise post-crise sanitaire du déploiement de la formation se confirme en 2022. En moyenne, les salariés ont suivi 28,3 heures de formation, soit près de 4 heures de plus qu'en 2021 et près de 10 heures de plus qu'en 2020. Si l'ensemble des salariés, Techniciens/Cadres et Hommes/Femmes, a bénéficié de la progression des heures de formation, les techniciens en demeurent les principaux bénéficiaires, avec une moyenne de 34,8 heures par an.

- La totalité des salariés a bénéficié d'au moins une action de formation dans l'année.
- Le profil des formés suit l'évolution de la répartition des effectifs.
- En 2022, plus de 69 % des bénéficiaires de formation étaient cadres, et plus de 56 % des formés étaient des femmes.

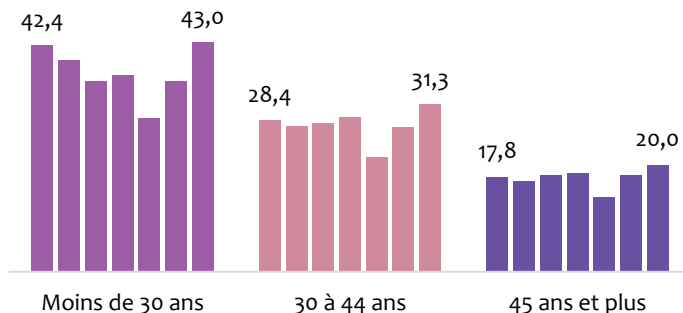


Les salariés âgés de moins de 30 ans représentent plus de 14 % des formés, un ratio légèrement supérieur à leur poids dans les effectifs (12,6 %) et bénéficient d'un volume conséquent de formation, avec en moyenne 43 heures dispensées au cours de l'année 2022, soit 7 heures de plus par rapport à 2021.

Répartition des salariés formés selon l'âge (%)

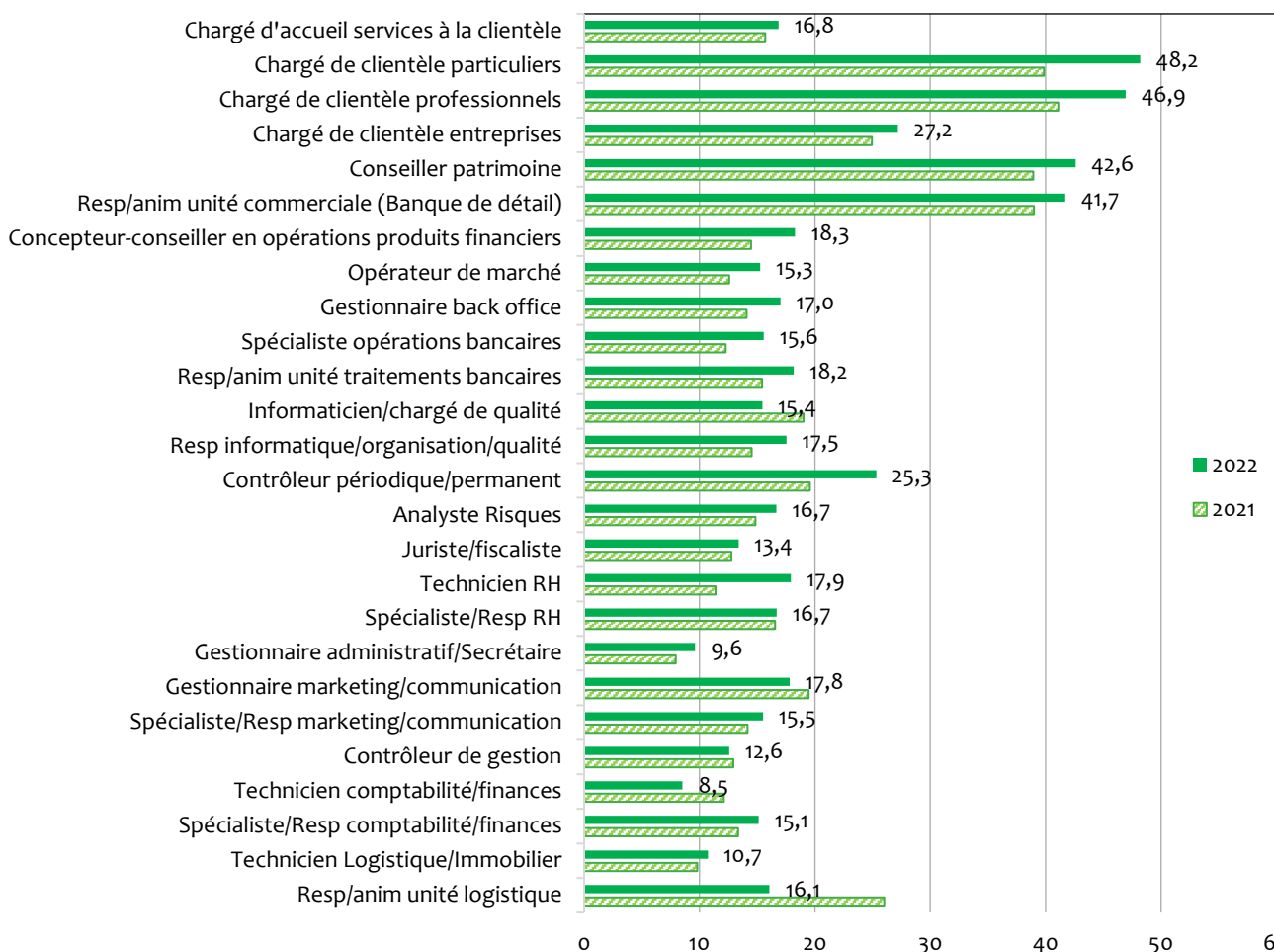


Nombre moyen d'heures de formation selon l'âge 2016 à 2022



En 2022, les collaborateurs, quel que soit leur métier-repère, ont de nouveau bénéficié d'un volume d'heures de formation conséquent. Par exemple, les métiers de la relation client (chargé d'accueil, chargé de clientèle particulier/professionnel/entreprise, conseiller patrimoine) ont suivi en moyenne plus de 41 heures de formation versus 35 heures en 2021 et 28 heures en 2020.

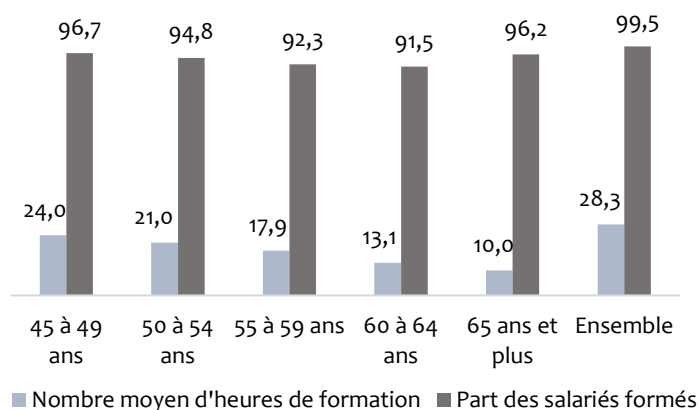
Nombre moyen d'heures de formation par bénéficiaire selon le métier-repère
Comparaison 2021-2022 (les chiffres indiqués correspondent à l'année 2022)



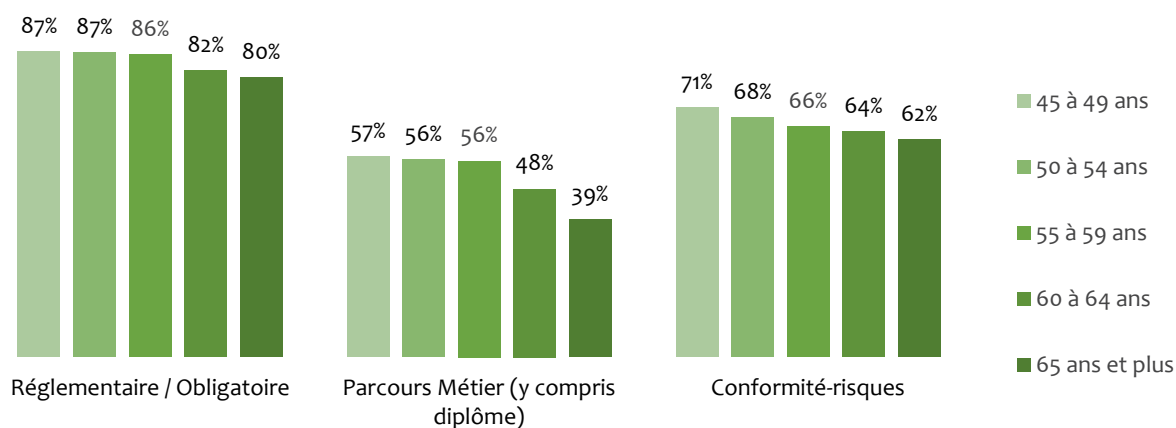
2.2 FOCUS SÉNIORS

- Les séniors représentent plus de 79 000 salariés.
- Accès à la formation dans les mêmes proportions que leurs collègues.
- Ils ont bénéficié de plus de 1,5 million d'heures de formation sur les mêmes thèmes que l'ensemble des salariés dont les parcours métier.
- Si le nombre d'heures dispensées par salarié baisse globalement, il reste significatif jusqu'à 65 ans.

Part des séniors formés et moyenne d'heures de formation par classe d'âge



Top des formations suivies chez les séniors par classe d'âge

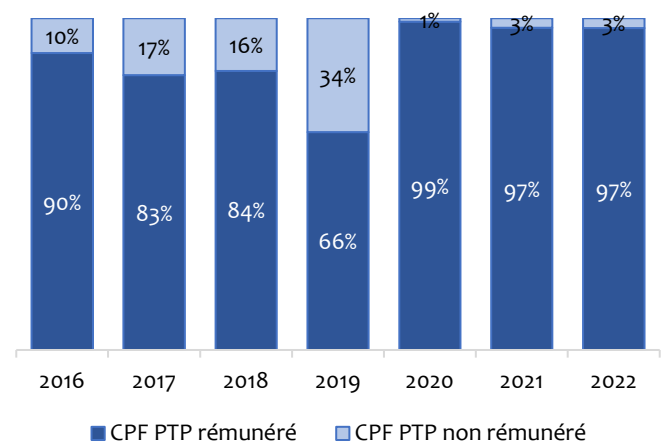
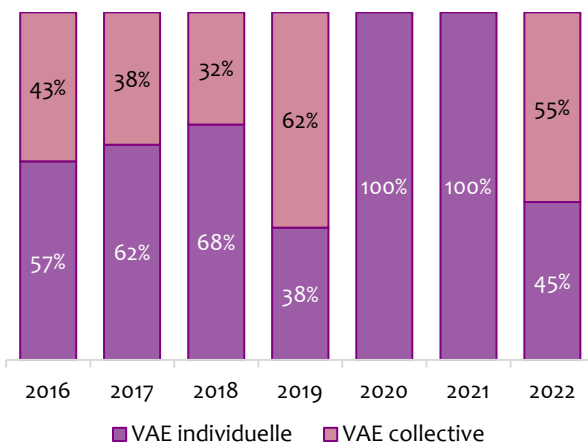
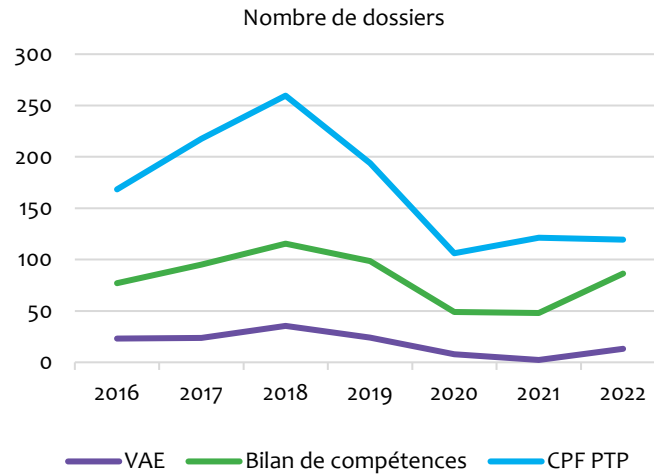


Grille de lecture :

- Les formations réglementaires ont été suivies par 87 % des 45 à 49 ans, 80 % par les 65 ans et plus.
- 87 % parmi les séniors de 45 à 49 ans ont suivi une formation réglementaire, 57 % dans les parcours métiers et 71 % dans le domaine de la conformité-risques.

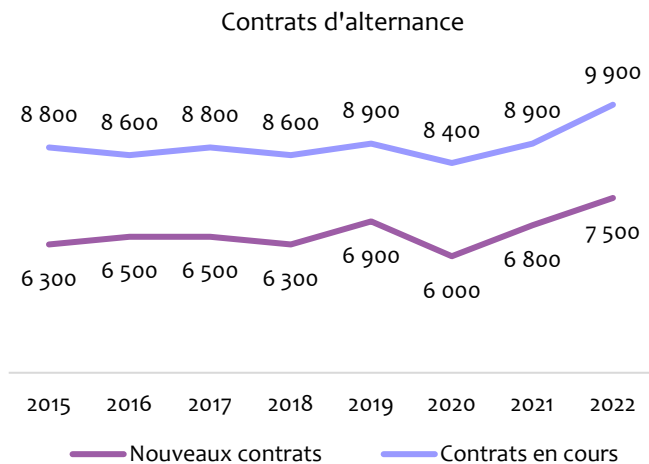
2.3 AUTRES DISPOSITIFS

Suite à la réforme de la formation professionnelle, le CIF (Congé individuel de Formation) est devenu le CPF PTP (Compte Personnel Formation Projet de Transition Professionnelle) à compter du 1^{er} janvier 2019. Il permet aux salariés de s'absenter de leur poste et de suivre une formation certifiante dans le cadre d'une évolution professionnelle. La mise en œuvre de ce dispositif a été freinée par le contexte de crise sanitaire en 2020. Après une légère remontée en 2021, le nombre de demande auprès des employeurs est quasi-stable en 2022. Le « Bilan de compétences » connaît un quasi-doublement par rapport à 2021.



3. ALTERNANCE

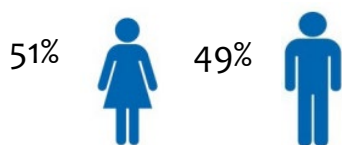
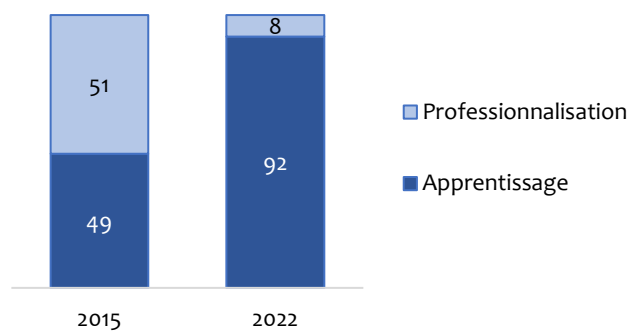
Après le léger recul de 2020 en raison de la crise sanitaire, l'année 2022 vient confirmer le retour à la dynamique observée en 2021. Elle se profile comme une année record, tant sur les nouveaux contrats signés que le nombre d'alternants présent en fin d'année, avec respectivement 7 500 nouveaux contrats, et près de 10 000 alternants en décembre 2022.



7 500 NOUVEAUX CONTRATS

Depuis la réforme de 2018, les contrats d'alternance se font essentiellement en apprentissage. En 2022, ils représentaient 92 % des nouveaux contrats signés versus 49 % en 2015.

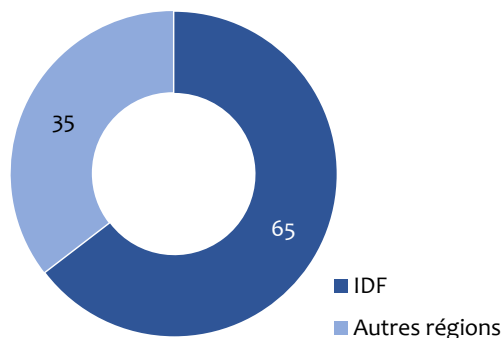
Répartition des nouveaux contrats d'alternance (%)



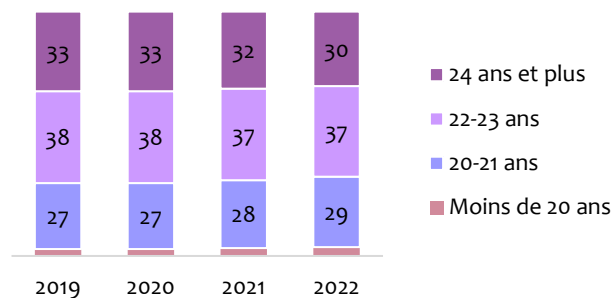
Plus d'1 nouvel alternant sur 2 est une femme.

Le développement de cette modalité pédagogique dans l'enseignement supérieur depuis quelques années se traduit par une part importante de jeunes âgés d'au moins 22 ans (en moyenne près de 7 sur 10).

Répartition des nouveaux entrants par région (%) - 2022



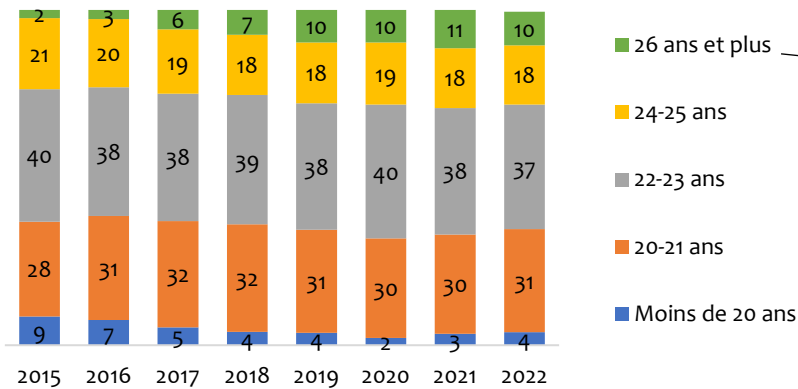
Structure par âge (%)



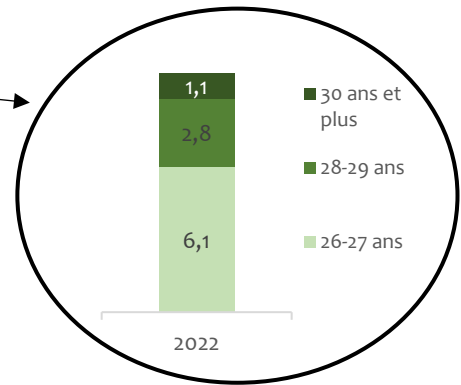
3.1 CONTRATS D'APPRENTISSAGE

6 900 NOUVEAUX CONTRATS EN 2022

Nouveaux contrats signés par âge (%)



Focus plus de 26 ans

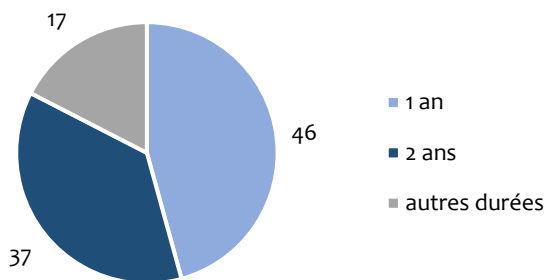


Les 2/3 des nouveaux contrats signés en 2022 concernent des apprentis ayant un âge d'au moins 22 ans. Le poids des apprentis âgés de 26 ans et plus demeure plus important qu'en 2015 mais quasi stable versus 2021. L'âge moyen au début du contrat est ainsi en légère baisse à 22,6 ans versus 22,8 ans en 2021.

Près d'1 nouveau contrat sur 2 est prévu pour une durée d'environ un an ; 37 % s'exerceront sur 2 ans.

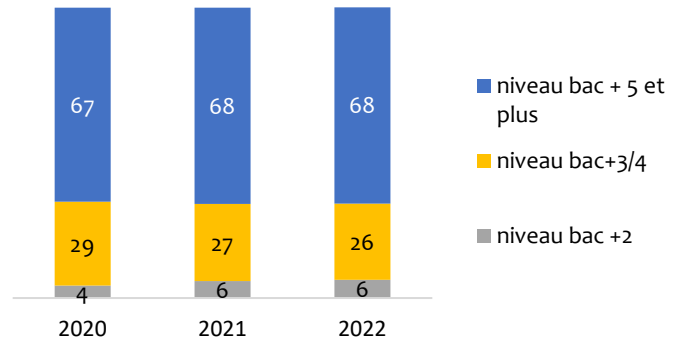
Plus de 2/3 des apprentis préparent un diplôme à bac +5 ou plus, dont près la moitié est accueillie en entreprise pour suivre leur formation durant deux ans.

Durée des contrats débutant en 2022 (%)



Source : ATLAS

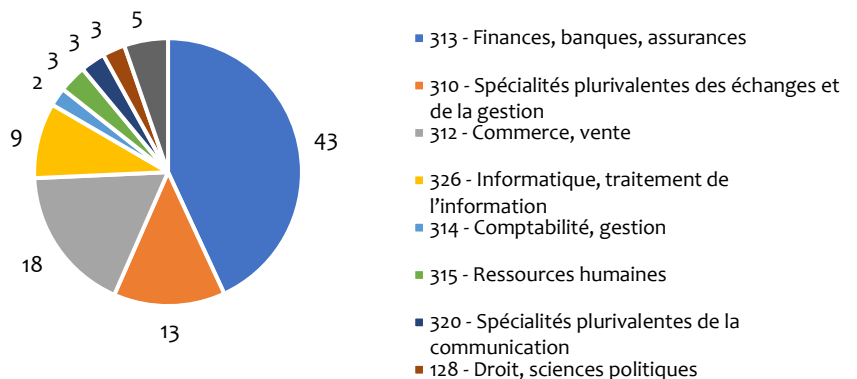
Répartition des nouveaux contrats d'apprentissage selon le diplôme visé (%)



Source : ATLAS

Plus de 8 apprentis sur 10 préparent un diplôme dans notre « cœur de métier » : Finances, banques, assurances (43%), ou dans un domaine de formation stratégique - Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (13%), Commerce (18%), Informatique (9%).

Répartition des nouveaux contrats selon le domaine de formation visé (%) - 2022

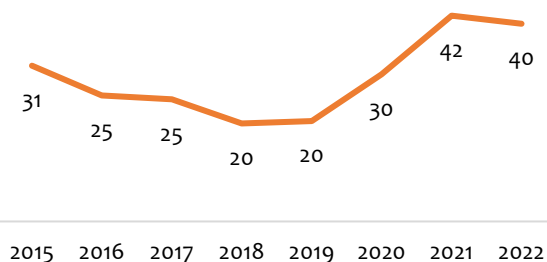


Source : ATLAS

Les données recueillies par notre enquête ne permettent pas de mesurer dans sa globalité l'insertion des apprentis à la fin de leur contrat. La poursuite des études et l'embauche dans une autre entreprise que celle qui les a accueillis durant leur formation ne sont pas identifiables.

Sur la base des contrats qui se sont achevés en 2022 et des embauches intervenues dans l'entreprise d'accueil, le taux de transformation des contrats d'apprentissage s'élève à 40 % en 2022, un ratio qui, quoiqu'en légère baisse par rapport à 2021, est en nette progression depuis 2019, où il avait atteint un point bas.

Taux de transformation dans l'entreprise d'accueil (%)

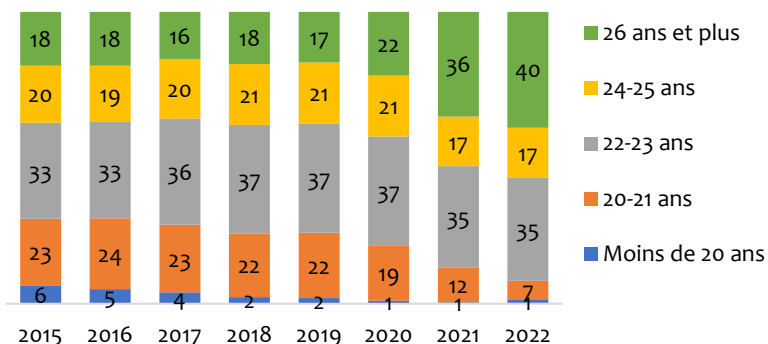


Au total, compte-tenu des fins de contrats et de l'arrivée des nouveaux apprentis au cours de l'année, 9 300 jeunes sont présents dans les banques à fin 2022.

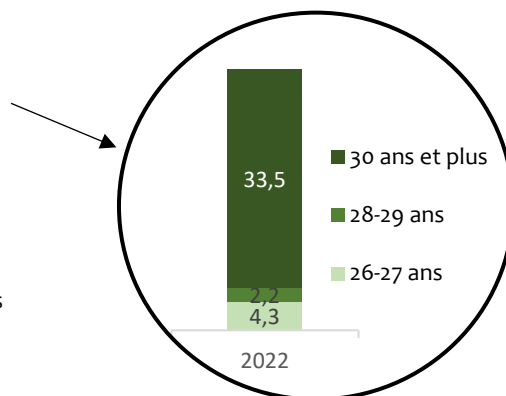
3.2 CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION

600 NOUVEAUX CONTRATS EN 2022

Répartition des salariés ayant signé un contrat de professionnalisation selon leur âge (%)



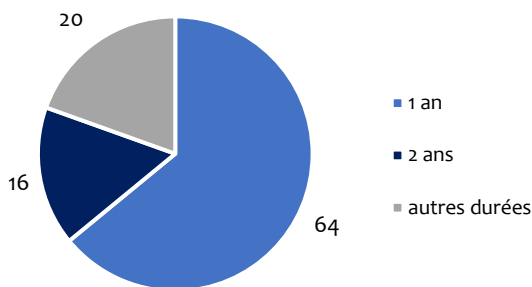
Focus plus de 26 ans



La diminution du volume des contrats de professionnalisation au profit des contrats d'apprentissage pour les jeunes de moins de 26 ans se poursuit. Les salariés de 26 ans et plus ayant débuté un contrat de professionnalisation en 2022 représentent un ratio de 40 %, en hausse par rapport aux années précédentes. Ainsi, l'âge moyen des salariés en contrat de professionnalisation continue de progresser et passe à 27,1 ans après 26,5 en 2021 et 23,5 en 2015.

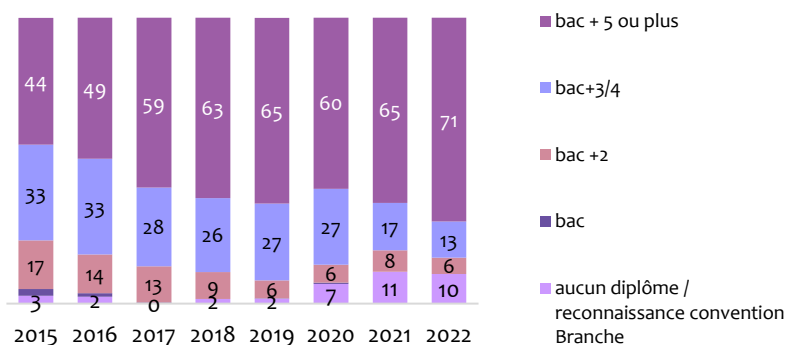
Près des deux tiers des contrats débutés en 2022 sont établis pour une durée d'un an. Près de 3/4 des salariés en contrats de professionnalisation visent une certification de niveau bac +5 ou plus, ratio en progression par rapport à 2021.

Durée des contrats débutant en 2022 (%)



Source : ATLAS

Répartition des contrats de professionnalisation signés selon le niveau de diplôme visé (%)

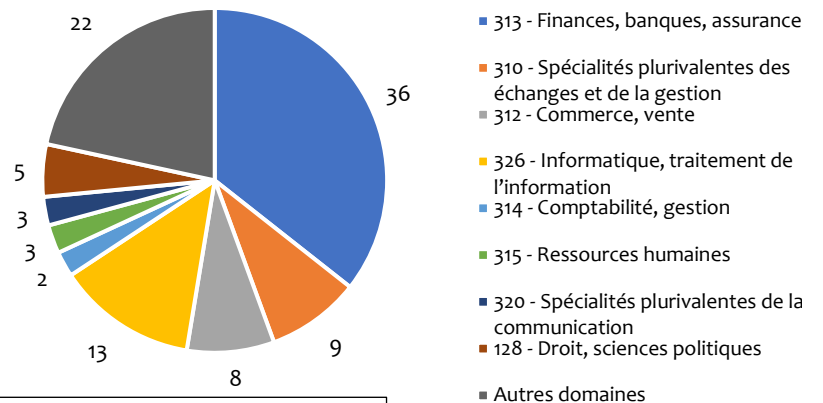


Source : ATLAS

Les 2/3 des contrats visent un diplôme dans notre « cœur de métier » Finances, banques, assurances (36 %), ou dans un domaine stratégique -Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (9 %), Commerce (8 %), Informatique (13 %) -.

Dans le top 3 des autres domaines nous retrouvons les spécialités plurivalentes des services, mathématiques et les technologies industrielles fondamentales avec respectivement 5,4 et 2 %.

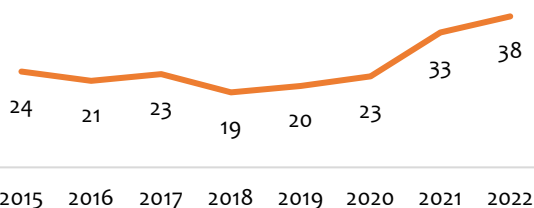
Nouveaux contrats selon le domaine de formation visé (%) - 2022



Top 3 autres domaines :
 300 - Spécialités plurivalentes des services 5 %
 114 - Mathématiques 4 %
 200 - Technologies industrielles fondamentales 2 %

Source : ATLAS

Taux de transformation dans l'entreprise d'accueil (%)



Sur la base des contrats qui se sont achevés en 2022 et des embauches intervenues dans l'entreprise d'accueil, le taux de transformation des contrats de professionnalisation s'élève à 38 %, en hausse depuis 2019. Cette mesure ne permet pas d'isoler les poursuites d'études et les embauches dans une entreprise autre que celle où le contrat a été effectué.

Au total, compte tenu des fins de contrats et de l'arrivée dans l'année des nouveaux salariés en contrats de professionnalisation, 670 jeunes sont présents dans les banques à fin 2022.

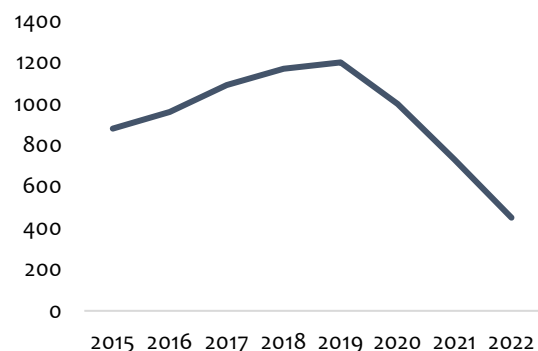
3.3 VOLONTARIAT INTERNATIONAL EN ENTREPRISE (VIE)

Chaque année, des jeunes âgés de moins de 28 ans bénéficient d'une mission professionnelle à l'étranger proposée par les banques françaises.

Après avoir atteint un pic en 2019, le nombre de Volontariat International en Entreprise s'est sensiblement réduit depuis la crise sanitaire.

En 2022, près de 450 jeunes effectuaient une mission à l'étranger.

Effectif moyen annuel en VIE (ETP)



ANNEXE : Liste des métiers-repères

FORCE DE VENTE

- **Chargé d'accueil et de services à la clientèle**
Chargé d'accueil, hôte d'accueil, guichetier, chargé de service clientèle, chargé de renfort commercial, assistant commercial, téléopérateur...
- **Chargé de clientèle particuliers**
Conseiller clientèle particuliers, conseiller assurance, chargé de développement clientèle particuliers, téléconseiller...
- **Chargé de clientèle professionnels**
Conseiller clientèle professionnels, chargé d'affaires professionnels, conseiller de clientèle professions indépendantes, chargé de clientèle professions libérales, chargé de clientèle particuliers-professionnels...
- **Chargé de clientèle entreprises**
Chargé d'affaires entreprises, chargé de relations commerce international, responsable clientèle entreprises, chargé de clientèle PME-PMI, chargé de clientèle grandes entreprises, technico-commercial entreprises, conseiller clientèle Institutionnel/Associations, chargé de développement clientèle entreprises...
- **Conseiller en patrimoine**
Conseiller en gestion ou développement de patrimoine, conseiller en gestion de fortune, gérant de portefeuille sous mandat, conseiller clientèle privée, conseiller de patrimoine financier...
- **Responsable/animateur d'une unité commerciale (Banque de détail)**
Responsable d'agence, directeur d'agence, directeur d'agence particuliers professionnels, directeurs centre d'affaires, responsable d'agence entreprises, responsable de groupes d'agences, responsable point de vente, responsable d'une équipe de téléconseillers, responsable de plateforme téléphonique, responsable d'implantation à l'étranger...
- **Concepteur et conseiller en opérations et produits financiers**
Monteur négociateur d'opérations financières, analyste industriel, ingénieur conseil, ingénieur financier, chargé d'affaires produits financiers, chargé d'affaires fusion-acquisition, ingénieur d'affaires, négociateur crédits export, ingénieur recherche marchés financiers, chargé d'affaires financements spécialisés, responsable de zone géographique...
- **Opérateur de marché**
Vendeur produits de marché (*sales*), négociateur produits de marché (*trader*), originateur, opérateur transactions marché, responsable de tables de marchés (*responsables desk*), arbitragiste...

MÉTIERES DES TRAITEMENTS

- **Gestionnaire de back office**
Opérateur de traitements bancaires, technicien de *back-office*, gestionnaire flux, chargé de service après-vente, chargé de recouvrement ou de précontentieux...
- **Spécialiste des opérations bancaires**
Gestionnaire de *back-office* international, gestionnaire de *back-office* marchés, gestionnaire de *back-office* grandes entreprises, gestionnaire de middle-office (Siège ou Réseau), gestionnaire de trésorerie, expert des opérations bancaires...
- **Responsable/animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires**
Responsable de *back-office*, animateur d'équipe de *back-office*, responsable de *back-office* international, responsable de *back-office* marchés, responsable de *back-office* grandes entreprises, responsable de *middle-office*, animateur service après-vente, responsable recouvrement ou précontentieux...
- **Informaticien/chargé de qualité**
Technicien d'études informatiques, analyste programmeur, développeur applicatifs, développeur système d'information, analyste exploitation, technicien système d'information, homologateur, webmaster, technicien support informatique, chargé de sécurité informatique, ingénieur/spécialiste système d'information, administrateur système d'information, chargé de qualité/méthode...
- **Responsable informatique/organisation/qualité**
Chef de projet, responsable études et développement, responsable maîtrise d'ouvrage, organisateur, responsable technique/production, responsable de domaines, responsables relations clients S.I., responsable bureautique, responsable support informatique, responsable sécurité informatique, responsable exploitation, responsable organisation, responsable qualité/méthode...

FONCTIONS SUPPORT

- **Contrôleur périodique/permanent**
Chargé du contrôle périodique (auditeur, inspecteur), auditeur interne (domaines non financiers), chargé du contrôle permanent (contrôleur), chargé de la sécurité financière, responsable du contrôle périodique, responsable du contrôle permanent, responsable de la sécurité financière (blanchiment, fraude fiscale...), déontologue, chargé de la conformité, responsable de la conformité et/ou du contrôle interne...
- **Analyste risques**
Analyste risques de crédits, analyste risques de marché, analyste risques pays, technicien risque crédits (rédacteur), responsable crédit, responsable des risques, gestionnaire risques opérationnels, analyste portefeuilles, analyste « scoring » crédits...
- **Juriste, fiscaliste**
Conseiller fiscal/fiscaliste, juriste (droit bancaire, droit international, droit social, droit des affaires, activités financières...) chargé d'études juridiques, responsable juridique/fiscal...

- **Technicien ressources humaines**
Gestionnaire paye/administration du personnel, gestionnaire formation, assistant ressources humaines, infirmier...
- **Spécialiste/responsable ressources humaines**
Conseiller recrutement, gestionnaire ressources humaines, responsable gestion de l'emploi, responsable ressources humaines, conseiller relations écoles, responsable rémunération, gestionnaire relations sociales, responsable relations sociales, animateur formation, concepteur de formation, responsable formation, responsable développement ressources humaines, responsable paye/administration du personnel, médecin, assistant social, responsable service social...
- **Gestionnaire administratif/Secrétaire**
Secrétaire/assistant, secrétaire de direction/assistant de direction, assistant technique, chargé de gestion administrative ...
- **Gestionnaire marketing / communication**
Assistant développement commercial, gestionnaire base de données, chargé de promotion des ventes, animateur de marché.
- **Spécialiste/responsable marketing/communication**
Chargé d'études marketing, chef de produit, responsable de produits, responsable de marché, responsable marketing, chargé de communication interne/externe, responsable communication, responsable animation de marché...
- **Contrôleur de gestion**
Assistant contrôle de gestion, contrôleur de gestion, contrôleur budgétaire, responsable contrôle de gestion...
- **Technicien comptabilité/finances**
Assistant comptabilité/finances, chargé de comptabilité, chargé de traitements comptables, aide-comptable...
- **Spécialiste/responsable comptabilité/finances**
Chargé d'études comptabilité/finances, analyste comptabilité/finances , contrôleur comptabilité/finances , responsable comptabilité/finances, responsable financier, ...
- **Technicien logistique/Immobilier**
Technicien maintenance, technicien d'exploitation (y compris téléphonie), gestionnaire logistique (y compris gestionnaire parc automobile), technicien services généraux, assistant achat, gestionnaire immobilier, chauffeur, pompier, chargé de sécurité...
- **Responsable/animateur d'unité ou expert logistique**
Responsable immobilier de l'entreprise, chef de projet immobilier, expert travaux immobilier, conducteur de travaux, responsable des travaux, responsable sécurité, acheteur (y compris achats informatiques), responsable des services généraux, responsable des achats, responsable de la logistique...

