



Institut d'Informations  
et de Conjonctures  
Professionnelles



RAPPORT DE BRANCHE

# Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Novembre 2018

Institut d'Informations et de Conjonctures Professionnelles

11 bis, rue Christophe Colomb – 75008 Paris – Tél. : +33 (0)1 47 20 30 33 – Fax : +33 (0)1 47 20 84 58 – [www.iplusc.com](http://www.iplusc.com)

# SOMMAIRE

UNIVERS ÉTUDIÉ ET RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES	3
DÉNOMBREMENT	5
<b>CHAPITRE 1 : POSITIONNEMENT ÉCONOMIQUE DE LA PROFESSION</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE 2 : EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	<b>11</b>
I. Effectifs employés	12
II. Effectifs salariés présents au 31.12.2017	17
a. Selon le sexe	17
b. Selon la durée du temps de travail	18
c. Selon l'ancienneté dans l'entreprise	19
d. Selon l'âge	20
e. Selon la nature des contrats de travail	21
f. Selon les catégories d'emploi	22
g. Emploi handicapés	23
III. Les embauches et les départs	25
a. Embauches et départs	25
b. Nature des embauches	27
c. Nature des départs	29
d. Promotions	31
IV. Rémunérations	33
V. Formation professionnelle (données AGEFOS/PME)	36
VI. Absences et conditions de travail	54
a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles	54
b. Heures supplémentaires et heures complémentaires	59
c. Horaire collectif de travail des temps pleins	60
d. Durée des temps partiels	61

# Univers étudié et rappels méthodologiques

## Univers étudié

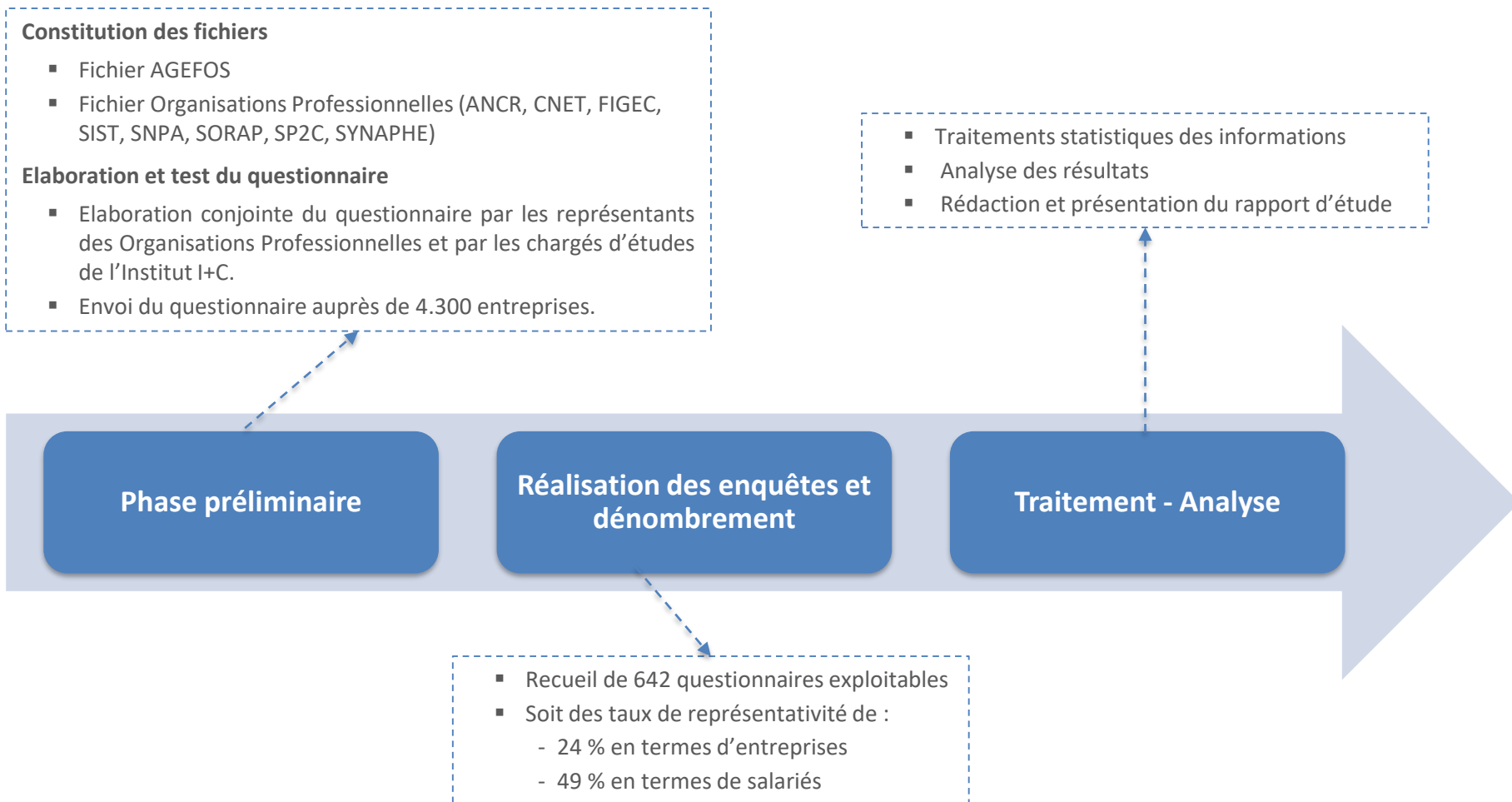
L'univers concerné par ce rapport correspond au champ couvert par la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, limité aux neuf activités listées ci-dessous. Les entreprises n'employant aucun salarié sont exclues de cette étude.

### NEUF CATÉGORIES D'ACTIVITÉ

- 1 Accueil téléphonique
- 2 Domiciliation - hébergement
- 3 Recouvrement de créances
- 4 Renseignement économique et commercial
- 5 Animation commerciale /  
Optimisation linéaire et accueil évènementiel
- 6 Accueil en entreprise
- 7 Centre de contact
- 8 Enquête civile
- 9 Traduction

# Univers étudié et rappels méthodologiques

## Rappels méthodologiques



## Dénombrement

- ◆ Depuis 2015, le fichier AGEFOS qualifié ne permet pas de procéder à l'actualisation du dénombrement des entreprises :
- ◆ Le nombre d'entreprises total ne peut être rapproché des dénombrements précédents.
- ◆ Les activités identifiées par l'AGEFOS ne correspondent pas exactement aux 10 activités étudiées par la branche.
- ◆ Dans la mesure où le fichier de l'AGEFOS ne peut plus être une base au dénombrement des entreprises de la branche tant au global que par activité, le dénombrement 2017 se base à nouveau sur le dénombrement réalisé en 2012 (croisement du dénombrement réalisé par l'AGEFOS via le fichier CONVERS et du dénombrement réalisé par l'institut I+C conjointement à la phase enquête).
- ◆ De manière comparable aux dénombrements réalisés en 2014 et 2016 : afin de prendre en compte l'évolution du nombre d'entreprises entre 2016 et 2017, nous avons appliqué les évolutions des établissements selon les codes APE (source ACOSS) aux activités de la branche en se basant sur leur code NAF dominant.

### DÉTAIL DE L'ÉCHANTILLON RÉPONDANTS SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre total d'entreprises de la branche	Nombre de questionnaires	Effectifs correspondants
Accueil téléphonique	690	142	860
Domiciliation - hébergement	440	95	470
Recouvrement de créances	470	122	1 450
Renseignement économique et commercial	160	44	550
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	300	113	11 400
Accueil en entreprise	110	21	10 550
Centre de contact	360	74	23 160
Enquête civile	70	12	240
Traduction	100	19	120
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2 700</b>	<b>642</b>	<b>48 800</b>

### SELON LA TAILLE DES ENTREPRISES

	< 10 salariés	10-49 salariés	50-299 salariés	300-1499 salariés	> 1.500 salariés	Ensemble
<b>Nombre de questionnaires</b>	448	132	29	22	11	<b>642</b>

# CHAPITRE 1

---

## POSITIONNEMENT ÉCONOMIQUE DE LA PROFESSION

# Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

## 2 700

entreprises en 2017

La branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire compte environ 2 700 entreprises en 2017, soit une centaine de plus qu'en 2016.

L'accueil téléphonique représente plus d'un quart des entreprises de la branche.

### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre d'entreprises					
	2011	2012	2014	2016	2017	
Accueil téléphonique	480	460	520	630	<b>690</b>	<b>(25,5 %)</b>
Domiciliation – hébergement	350	340	380	420	<b>440</b>	<b>(16 %)</b>
Recouvrement de créances	470	440	470	470	<b>470</b>	<b>(17,5%)</b>
Renseignement économique et commercial	130	120	130	150	<b>160</b>	<b>(6 %)</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	350	320	310	300	<b>300</b>	<b>(11%)</b>
Accueil en entreprise	100	90	100	110	<b>110</b>	<b>(4 %)</b>
Centre de contact	320	310	320	350	<b>360</b>	<b>(13,5%)</b>
Enquête civile	ND	70	70	70	<b>70</b>	<b>(2,5 %)</b>
Traduction	ND	ND	100	100	<b>100</b>	<b>(4 %)</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2 200<sup>(1)</sup></b>	<b>2 150<sup>(2)</sup></b>	<b>2 400</b>	<b>2 600</b>	<b>2 700</b>	<b>(100 %)</b>

<sup>(1)</sup> Hors enquête civile et hors traduction

<sup>(2)</sup> Hors traduction



# Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

## 4,315 Md€

de chiffre d'affaires en 2017

Les entreprises ayant pour activité principale les centres de contact génèrent 37 % du chiffre d'affaires total.

Les entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel réalisent 21 % du montant total, suivies par le recouvrement de créances (12 %) et l'accueil téléphonique (12 %).

### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Chiffre d'affaires (M€)					
	2011	2012	2014	2016	2017	
Accueil téléphonique	375	382	400	460	<b>500</b>	<b>(12 %)</b>
Domiciliation – hébergement	143	147	165	180	<b>180</b>	<b>(4 %)</b>
Recouvrement de créances	472	495	531	500	<b>515</b>	<b>(12 %)</b>
Renseignement économique et commercial	112	112	119	135	<b>140</b>	<b>(3 %)</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	943	914	930	890	<b>890</b>	<b>(21 %)</b>
Accueil en entreprise	315	300	314	335	<b>355</b>	<b>(8 %)</b>
Centre de contact	1.730	1.680	1 626	1 625	<b>1 605</b>	<b>(37 %)</b>
Enquête civile	ND	90	86	90	<b>95</b>	<b>(2 %)</b>
Traduction	-	-	40	40	<b>35</b>	<b>(1 %)</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>4 090<sup>(1)</sup></b>	<b>4 120<sup>(2)</sup></b>	<b>4 211</b>	<b>4 255</b>	<b>4 315</b>	<b>(100 %)</b>

<sup>(1)</sup> Hors enquête civile et hors traduction

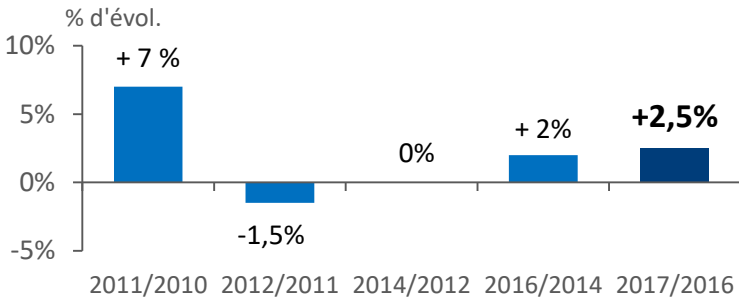
<sup>(2)</sup> Hors traduction

# Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

## 4,312 Md€

de chiffre d'affaires en 2017

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



Entre 2016 et 2017, le chiffre d'affaires des prestataires de services dans le domaine du tertiaire a progressé de 2,5 %.

L'analyse détaillée montre d'importantes divergences selon les secteurs :

- Très bons résultats pour l'accueil téléphonique, l'accueil en entreprise, l'enquête civile et dans une moindre mesure, pour le recouvrement de créances et le renseignement économique.
- Légères tensions pour les centres de contact.
- Recul marqué pour la traduction.

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% d'évolution				
	2011/2010	2012/2011	2014/2012	2016/2014	2017/2016
Accueil téléphonique	+ 8 %	+ 2 %	+ 4,5 %	+ 15 %	<b>+ 8,5 %</b>
Domiciliation – hébergement	+ 2 %	+ 3 %	+ 12 %	+ 9 %	<b>0 %</b>
Recouvrement de créances	+ 2,5 %	+ 5 %	+ 7,5 %	- 6 %	<b>+ 3 %</b>
Renseignements économiques et commerciaux	+ 2 %	0 %	+ 6,5 %	+ 13 %	<b>+ 3,5 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	+ 8,5 %	- 3 %	+ 2 %	- 4 %	<b>0 %</b>
Accueil en entreprise	+ 2 %	- 4 %	+ 4,5 %	+ 7 %	<b>+ 6 %</b>
Centre de contact	+ 10 %	- 3 %	- 3 %	- 0,5 %	<b>- 1 %</b>
Enquête civile	ND	ND	- 4,5 %	+ 4,5 %	<b>+ 5,5 %</b>
Traduction	ND	ND	ND	0 %	<b>- 12,5 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>+ 7 %<sup>(1)</sup></b>	<b>- 1,5 %<sup>(1)</sup></b>	<b>0 %<sup>(2)</sup></b>	<b>+ 2 %</b>	<b>+ 2,5 %</b>

<sup>(1)</sup> Hors enquête civile et hors traduction

<sup>(2)</sup> Hors traduction

# CHAPITRE 2

---

## EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL

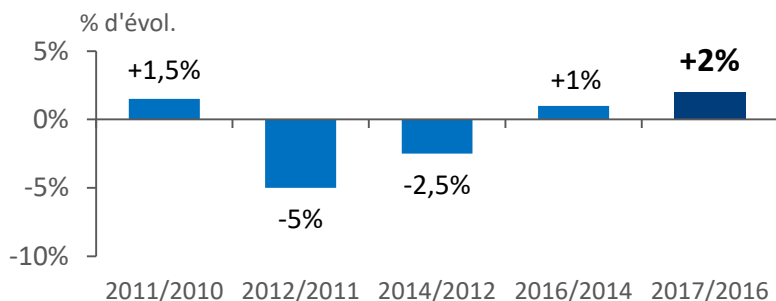
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

# 101 200

d'actifs (salariés + non salariés)  
présents au 31.12.2017

### ÉVOLUTION DES EFFECTIFS



Le nombre d'actifs progresse de 2 % en un an, pour atteindre 101 200 personnes fin 2017.

Les centres de contact réunissent près de la moitié des actifs au 31.12.2017.

En fin d'année 2017, 20 % des actifs travaillent dans une entreprise d'animation commerciale, d'optimisation linéaire et d'accueil évènementiel.

### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre d'actifs					
	2011	2012	2014	2016	2017	
Accueil téléphonique	8 300	8 600	9 250	10 700	<b>12 100</b>	<b>(12 %)</b>
Domiciliation – hébergement	1 450	1 450	1 500	1 600	<b>1 650</b>	<b>(1,5 %)</b>
Recouvrement de créances	6 600	6 750	7 000	6 500	<b>6 900</b>	<b>(7 %)</b>
Renseignement économique et commercial	1 150	1 200	1 250	1 400	<b>1 500</b>	<b>(1,5 %)</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	25 000	22 800	21 750	20 650	<b>20 500</b>	<b>(20 %)</b>
Accueil en entreprise	8 500	8 500	8 900	9 450	<b>9 900</b>	<b>(10 %)</b>
Centre de contact	54 000	50 200	47 200	46 900	<b>46 800</b>	<b>(46 %)</b>
Enquête civile	ND	1 500	1 400	1 450	<b>1 450</b>	<b>(1,5 %)</b>
Traduction	-	-	350	350	<b>400</b>	<b>(0,5 %)</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>105 000<sup>(1)</sup></b>	<b>101 000<sup>(2)</sup></b>	<b>98 600</b>	<b>99 000</b>	<b>101 200</b>	<b>(100 %)</b>

<sup>(1)</sup> Hors enquête civile et hors traduction

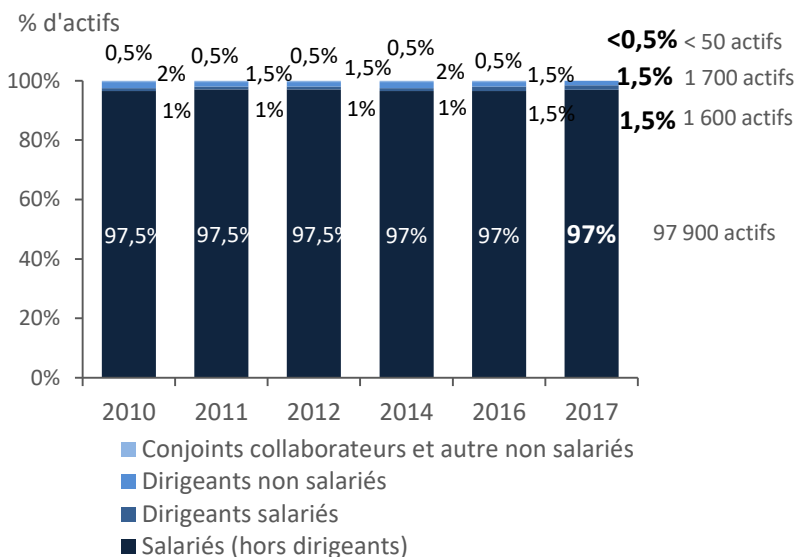
<sup>(2)</sup> Hors traduction

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

### RÉPARTITION DES ACTIFS PRÉSENTS AU 31.12.2017

SELON LEUR CATÉGORIE



La très grande majorité (97 %) des actifs présents en fin d'année 2017 sont des salariés (y compris les dirigeants salariés).

Un peu plus de la moitié des dirigeants de la branche ont un statut de non salarié.

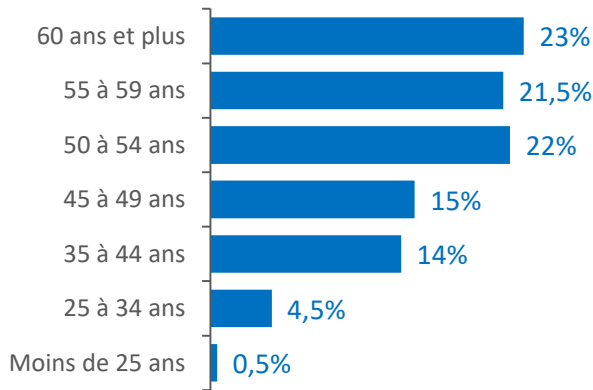
### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Salariés (hors dirigeants)	Dirigeants salariés	Dirigeants non salariés	Conjoint collaborateurs et autres salariés	Ensemble
Accueil téléphonique	11 300 (93,5 %)	250 (2 %)	550 (4,5 %)	< 50 (<0,5%)	12 100 (100 %)
Domiciliation – hébergement	1 200 (72,5 %)	150 (9 %)	300 (18 %)	<50 (0,5 %)	1 650 (100 %)
Recouvrement de créances	6 400 (93 %)	150 (2 %)	350 (5 %)	NS (-)	6 900 (100 %)
Renseignement économique et commercial	1 350 (90 %)	100 (6,5 %)	50 (3,5 %)	NS (-)	1 500 (100 %)
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	20 200 (98,5 %)	150 (0,5 %)	150 (1 %)	NS (-)	20 500 (100 %)
Accueil en entreprise	9 750 (98,5 %)	100 (1 %)	50 (0,5 %)	NS (-)	9 900 (100 %)
Centre de contact	46 050 (98,5 %)	600 (1,5 %)	150 (<0,5 %)	NS (-)	46 800 (100 %)
Enquête civile	1 350 (93 %)	50 (3,5 %)	50 (3,5 %)	NS (-)	1 450 (100 %)
Traduction	300 (75 %)	50 (12,5 %)	50 (12,5 %)	<50 (<0,5 %)	400 (100 %)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>97 900 (97 %)</b>	<b>1 600 (1,5 %)</b>	<b>1 700 (1,5 %)</b>	<b>&lt;50 (&lt;0,5 %)</b>	<b>101 200 (100 %)</b>

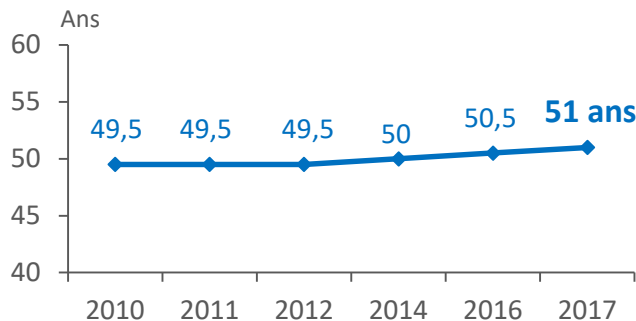
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

**RÉPARTITION DES DIRIGEANTS  
SELON LEUR ÂGE**



**ÂGE ACTUEL MOYEN DES DIRIGEANTS**



**ÂGE ACTUEL MOYEN DES DIRIGEANTS  
SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES**

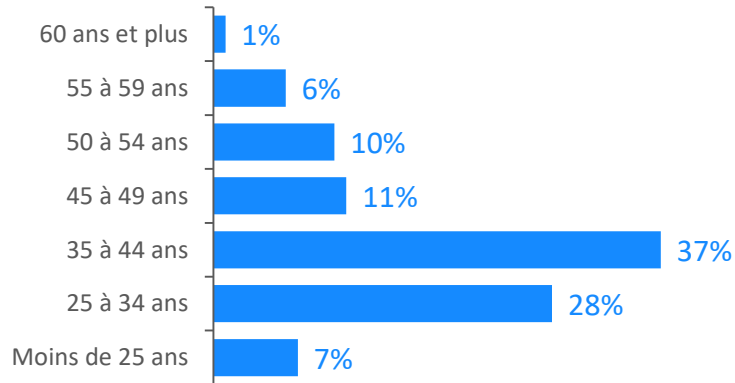
	Age moyen (ans)					
	2010	2011	2012	2014	2016	2017
Accueil téléphonique	49,5	49,5	50	48,5	48,5	<b>50</b>
Domiciliation – hébergement	53,5	52	52,5	53	54,5	<b>53</b>
Recouvrement de créances	51	50	49,5	51,5	50	<b>49,5</b>
Renseignement économique et commercial	47	47,5	48	50	53,5	<b>52</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	47	47,5	48	48,5	49,5	<b>51</b>
Accueil en entreprise	47	48	49	47,5	50	<b>51</b>
Centre de contact	47,5	47,5	48	47	49	<b>50,5</b>
Enquête civile	ND	ND	50	50	52	<b>51</b>
Traduction	ND	ND	ND	55	57	<b>58</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>49,5</b>	<b>49,5</b>	<b>49,5</b>	<b>50</b>	<b>50,5</b>	<b>51</b>

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

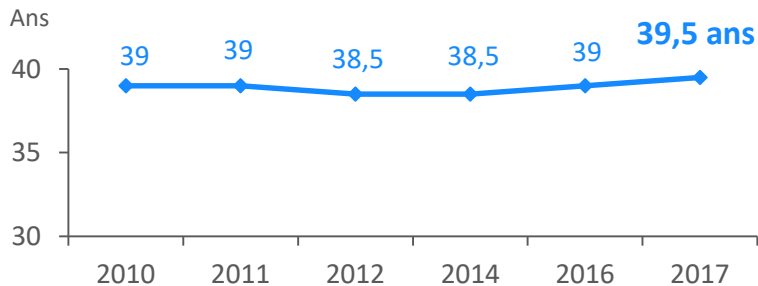
### RÉPARTITION DES DIRIGEANTS

SELON LEUR ÂGE LORS DE LA CRÉATION OU DE LA REPRISE



### AGE MOYEN DES DIRIGEANTS

LORS DE LA CRÉATION OU REPRISE



### AGE MOYEN DES DIRIGEANTS LORS DE LA CRÉATION OU REPRISE

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Age moyen (ans)				
	2011	2012	2014	2016	2017
Accueil téléphonique	37,5	36,5	37	35	<b>37</b>
Domiciliation – hébergement	38,5	40,5	41	43	<b>41,5</b>
Recouvrement de créances	39	38,5	39	39,5	<b>41,5</b>
Renseignement économique et commercial	36,5	36	38	40,5	<b>39</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	39	40	38,5	42	<b>43</b>
Accueil en entreprise	39	39,5	37,5	36,5	<b>35,5</b>
Centre de contact	41	40	39	39	<b>40</b>
Enquête civile	ND	37	37	39	<b>39,5</b>
Traduction	-	-	36,5	35,5	<b>36,5</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>39</b>	<b>38,5</b>	<b>38,5</b>	<b>39</b>	<b>39,5</b>

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

**RÉPARTITION DES DIRIGEANTS**  
SELON LE SEXE ET SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	49 %	51 %	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	58 %	42 %	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	73 %	27 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	72 %	28 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	75 %	25 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	67 %	33 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	90 %	10 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	86 %	14 %	<b>100 %</b>
Traduction	57 %	43 %	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>69 %</b>	<b>31 %</b>	<b>100 %</b>

Près de sept entreprises de la branche sur dix sont dirigées par un homme.

Les sociétés spécialisées en centre de contact, en enquête civile, dans le recouvrement de créances et en renseignement économique et commercial ont la plus forte proportion d'hommes en tant que chef d'entreprise, au-delà de 70 %.

Les femmes dirigeantes sont mieux représentées dans les sociétés ayant pour activité principale l'accueil téléphonique, la traduction et la domiciliation-hébergement.



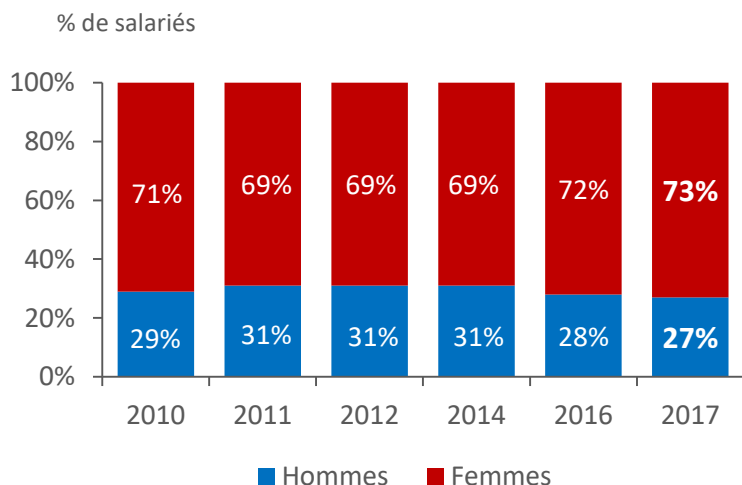
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

### a. Selon le sexe

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2017

##### SELON LE SEXE



Nouvelle augmentation du taux de féminisation : les effectifs féminins représentent 73 % des effectifs présents en fin d’année 2017, soit un point de plus qu’en 2016 et quatre points de plus que sur l’intervalle 2011-2014.

Les hommes sont plus représentés au sein des entreprises de renseignement économique et commercial.

#### DÉTAIL SELON L’ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	9 %	91 %	100 %
Domiciliation – hébergement	20 %	80 %	100 %
Recouvrement de créances	27 %	73 %	100 %
Renseignement économique et commercial	47 %	53 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	32 %	68 %	100 %
Accueil en entreprise	16 %	84 %	100 %
Centre de contact	31 %	69 %	100 %
Enquête civile	30 %	70 %	100 %
Traduction	25 %	75 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>27 %</b>	<b>73 %</b>	<b>100 %</b>

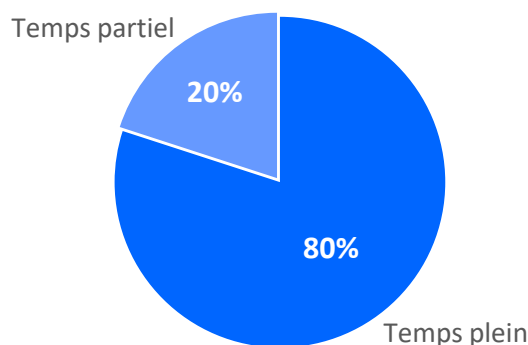
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

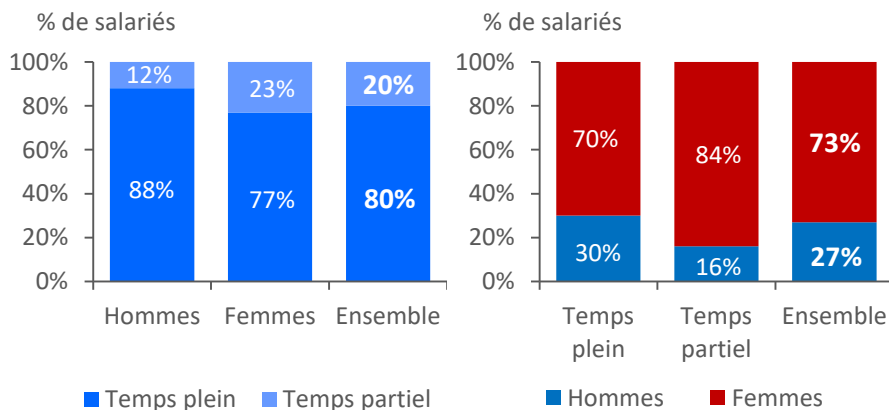
### b. Selon la durée du temps de travail

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2017

SELON LA DURÉE DU TEMPS DE TRAVAIL



#### DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS



#### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

Activité	Temps plein	Temps partiel	Ensemble
Accueil téléphonique	76 %	24 %	100 %
Domiciliation – hébergement	82 %	18 %	100 %
Recouvrement de créances	91 %	9 %	100 %
Renseignement économique et commercial	94 %	6 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	68 %	32 %	100 %
Accueil en entreprise	53 %	47 %	100 %
Centre de contact	90 %	10 %	100 %
Enquête civile	88 %	12 %	100 %
Traduction	83 %	17 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>80 %</b>	<b>20 %</b>	<b>100 %</b>

Au 31 décembre 2017, 80 % des salariés occupent un poste à temps plein.

Près d'un quart des femmes travaillent à temps partiel et 12 % pour les hommes.

Près de la moitié des salariés exerçant au sein des entreprises spécialisées en accueil en entreprise occupent un poste à temps partiel.

*NB : n'apparaissent pas ici les salariés ayant des employeurs multiples*

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

### c. Selon l'ancienneté dans l'entreprise

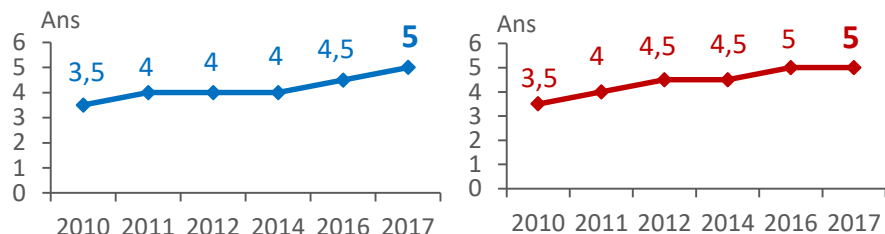
#### ANCIENNETÉ MOYENNE

#### SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

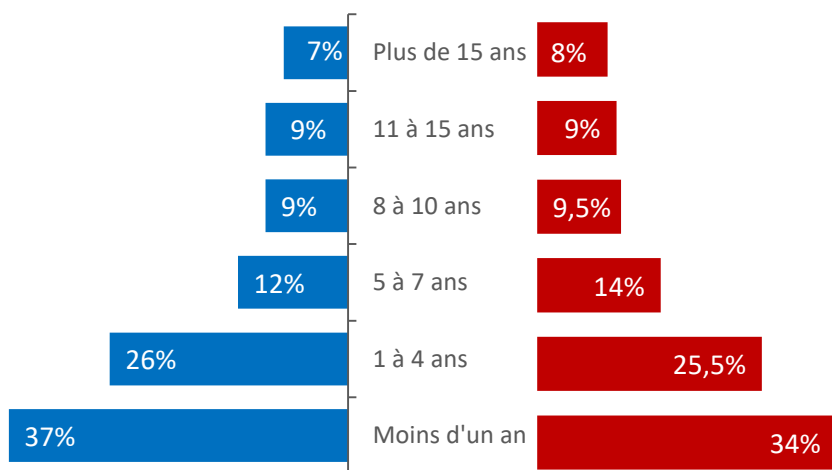
#### ANCIENNETÉ MOYENNE

##### HOMMES

##### FEMMES



#### PYRAMIDE DE L'ANCIENNETÉ



	Ancienneté moyenne (ans)					
	2010	2011	2012	2014	2016	2017
Accueil téléphonique	5	5	5	5	7	<b>6,5</b>
Domiciliation – hébergement	5,5	5	6	6,5	8	<b>7</b>
Recouvrement de créances	7	7	6,5	7	7	<b>7</b>
Renseignement économique et commercial	5	6	6,5	8,5	11	<b>12,5</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	2,5	2,5	3	3	1,5	<b>2</b>
Accueil en entreprise	3,5	4	3,5	3,5	3,5	<b>3,5</b>
Centre de contact	3	3	3,5	4	5,5	<b>5,5</b>
Enquête civile	ND	ND	5,5	6	7,5	<b>6,5</b>
Traduction	ND	ND	ND	9	7	<b>6</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>3,5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

L'ancienneté moyenne des salariés (au sein de la même entreprise) avoisine toujours 5 ans en fin d'année 2017.

Le renouvellement des salariés de la branche est très important : plus de six salariés sur dix ont moins de 5 ans d'ancienneté.

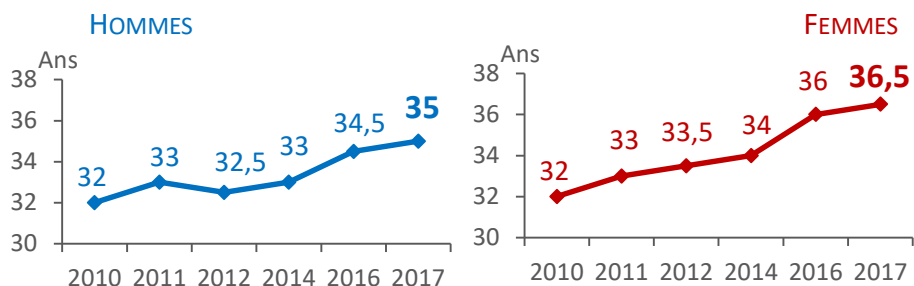
Les salariés de l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ainsi que de l'accueil en entreprise ont une ancienneté moyenne plus faible (inférieure à 4 ans).

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

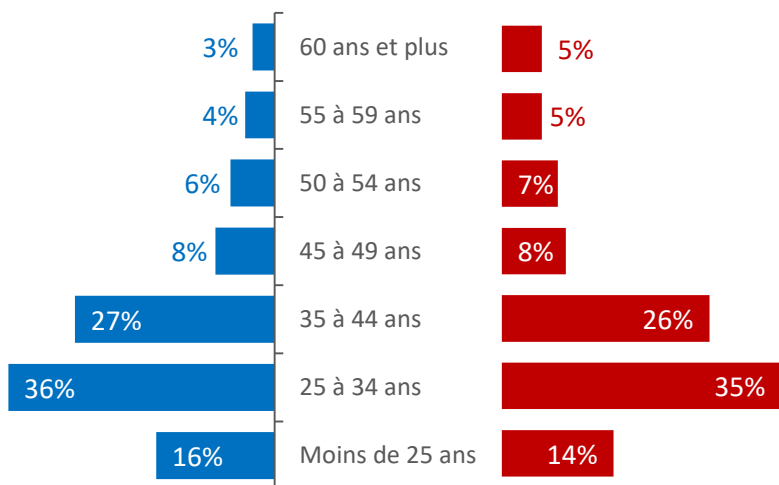
## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

### d. Selon l'âge

**AGE MOYEN**



**PYRAMIDE DES ÂGES**



**AGE MOYEN**  
SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Age moyen (ans)					
	2010	2011	2012	2014	2016	2017
Accueil téléphonique	29,5	30	30,5	32,5	34	<b>36</b>
Domiciliation – hébergement	35,5	35	36	38	40	<b>39</b>
Recouvrement de créances	37	37	36,5	37,5	39	<b>38</b>
Renseignement économique et commercial	31	32	33	36	38,5	<b>39,5</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	36,5	36,5	37	39	41,5	<b>42</b>
Accueil en entreprise	25	26	27	29	31	<b>32</b>
Centre de contact	30,5	31	31	32	32	<b>33</b>
Enquête civile	ND	ND	35	35,5	37	<b>38</b>
Traduction	-	-	-	42	41	<b>40</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>35,5</b>

L'âge moyen des salariés continue de progresser pour s'établir à 35,5 ans en 2017.

Environ la moitié des effectifs présents fin 2017 ont moins de 35 ans.

Les salariés des entreprises ayant pour principale activité l'accueil en entreprise et les centres de contact ont l'âge moyen le plus bas (inférieur à 35 ans).

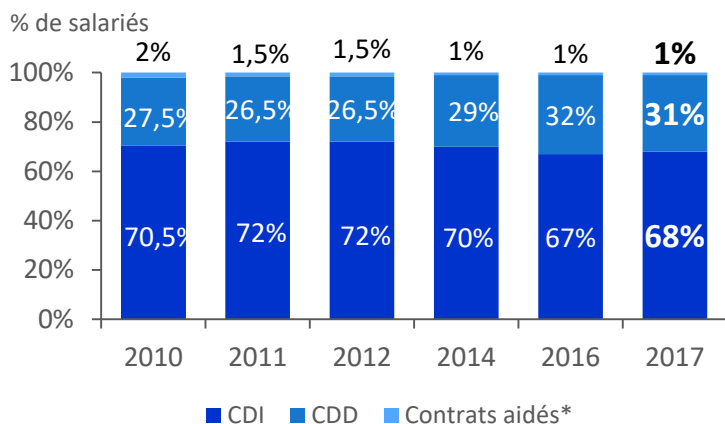
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

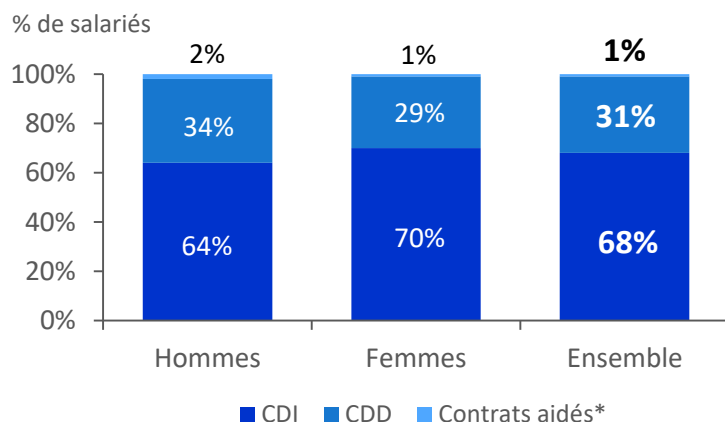
### e. Selon la nature des contrats de travail

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2017

SELON LA NATURE DE LEUR CONTRAT DE TRAVAIL



#### DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS



#### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	CDI	CDD	Contrats aidés*	Ensemble
Accueil téléphonique	94,5 %	4 %	1,5 %	100 %
Domiciliation – hébergement	96 %	3,5 %	0,5 %	100 %
Recouvrement de créances	83 %	15,5 %	1,5 %	100 %
Renseignement économique et commercial	98,5 %	< 0,5 %	1,5 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	19 %	81 %	< 0,5 %	100 %
Accueil en entreprise	73 %	25,5 %	1,5 %	100 %
Centre de contact	77,5 %	21 %	1,5 %	100 %
Enquête civile	95,5 %	1,5 %	3 %	100 %
Traduction	85 %	14 %	1 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>68 %</b>	<b>31 %</b>	<b>1 %</b>	<b>100 %</b>

\*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

La part des CDI tend à se renforcer légèrement parmi les salariés présents en fin d'année. Ce type de contrat représente 68 % des salariés présents au 31-12-2017, soit un point de plus qu'en 2016 (attention, on parle des salariés au 31 décembre, les mouvements de personnel seront détaillés par la suite).

Les entreprises spécialisées dans l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ont une très forte proportion de salariés en CDD.

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

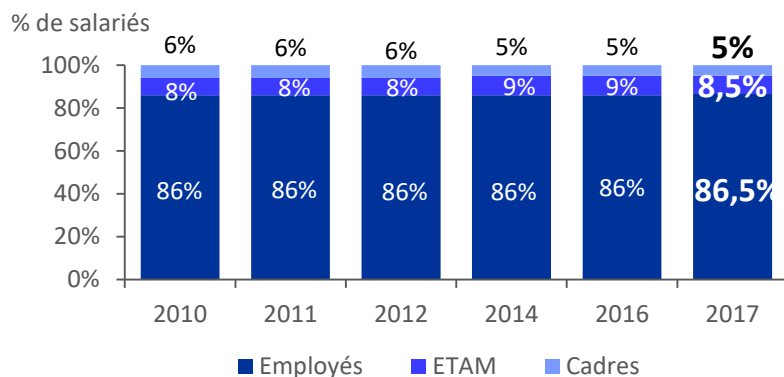
## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

### f. Selon les catégories d'emplois

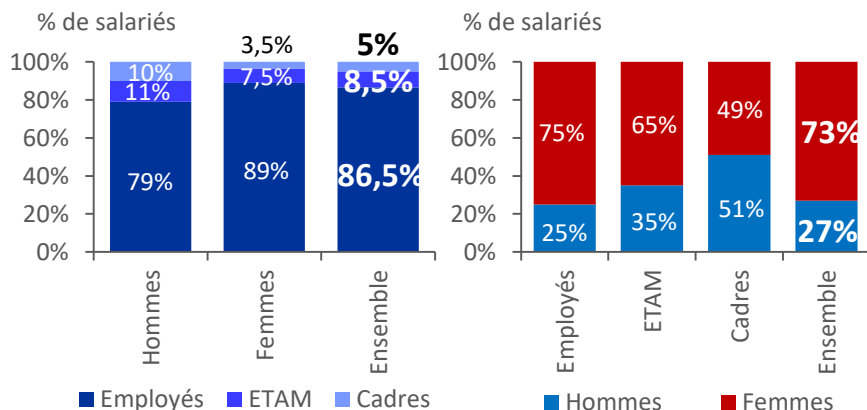
### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2017

##### SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS



#### DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS



	Employés	ETAM	Cadres	Ensemble
Accueil téléphonique	88 %	5 %	7 %	100 %
Domiciliation – hébergement	69 %	9 %	22 %	100 %
Recouvrement de créances	72 %	15 %	13 %	100 %
Renseignement économique et commercial	52 %	8 %	40 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	96 %	2 %	2 %	100 %
Accueil en entreprise	95 %	3,5 %	1,5 %	100 %
Centre de contact	85 %	10,5 %	4,5 %	100 %
Enquête civile	33 %	52 %	15 %	100 %
Traduction	49 %	33 %	18 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>86,5 %</b>	<b>8,5 %</b>	<b>5 %</b>	<b>100 %</b>

Les employés demeurent très majoritaires au sein des entreprises de la branche, totalisant désormais 86,5 % des salariés. La part des cadres reste plus élevée pour les hommes (10 %) que pour les femmes (3,5 %).

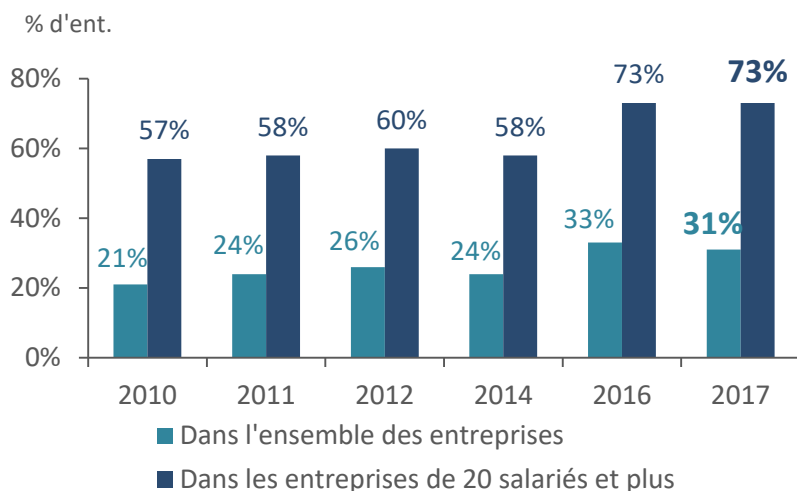
Fin 2017, 40 % des salariés travaillant dans le secteur du renseignement économique et commercial ont un statut de cadre.

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

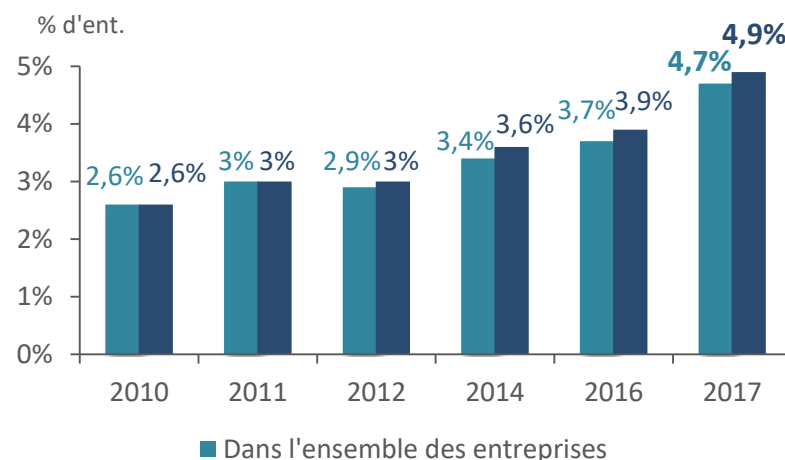
## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

### g. Emploi handicapés

**PROPORTION D'ENTREPRISES EMPLOYANT AU MOINS UN HANDICAPÉ**



**PART DES HANDICAPÉS DANS LE NOMBRE TOTAL DE SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2017**



*Au niveau national : selon la DARES, en 2011 le taux d'emploi réel des salariés en situation de handicap est de 2,8 % au sein des établissements de 20 salariés et plus*

La proportion d'entreprises employant des salariés en situation de handicap se stabilise en 2017. En effet, toujours près d'un tiers de l'ensemble des entreprises de la branche sont concernées, ce qui correspond à près des trois-quarts des entités de plus de 20 salariés.

Les salariés en situation de handicap représentent 4,7 % des salariés présents au 31.12.2017, soit une nette augmentation comparée à 2016.

Les entreprises spécialisées en recouvrement de créances et en centre de contact ont le plus fort taux de salariés en situation de handicap (respectivement 7,2 % et 6,7 %).

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### II – Effectifs salariés présents au 31.12.2017

#### g. Emploi handicapés

#### DÉTAIL DE L'EMPLOI HANDICAPÉS SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% d'entreprises concernées		Part des handicapés/salariés présents au 31.12.17	
	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal
Accueil téléphonique	24 %	56 %	3,8 %	4,6 %
Domiciliation – hébergement	7 %	ND	2 %	ND
Recouvrement de créances	25 %	75 %	6,2 %	7,2 %
Renseignement économique et commercial	17 %	33 %	1,5 %	2,7 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	60 %	90 %	1,5 %	1,5 %
Accueil en entreprise	40 %	95 %	2,1 %	2,1 %
Centre de contact	65 %	100 %	6,7 %	6,7 %
Enquête civile	52 %	ND	7,2 %	ND
Traduction	8 %	ND	2,4 %	ND
<b>ENSEMBLE</b>	<b>31 %</b>	<b>73 %</b>	<b>4,7 %</b>	<b>4,9 %</b>



## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### a. Embauches et départs

**286 300**

Contrats signés en 2017

soit un taux d'embauche<sup>(1)</sup> de 288 %

<sup>(1)</sup> nombre d'embauches rapporté au nombre de salariés au 31 décembre



**+ 250**

Salariés entre 2016 et 2017

Soit une hausse de 0,5 %



**286050**

départs en 2017

soit un taux de départs<sup>(2)</sup> de 287,5 %

<sup>(2)</sup> nombre de départs rapporté au nombre de salariés au 31 décembre

#### DÉTAIL DES TAUX D'EMBAUCHES<sup>(1)</sup> ET DE DÉPARTS<sup>(2)</sup>

##### SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

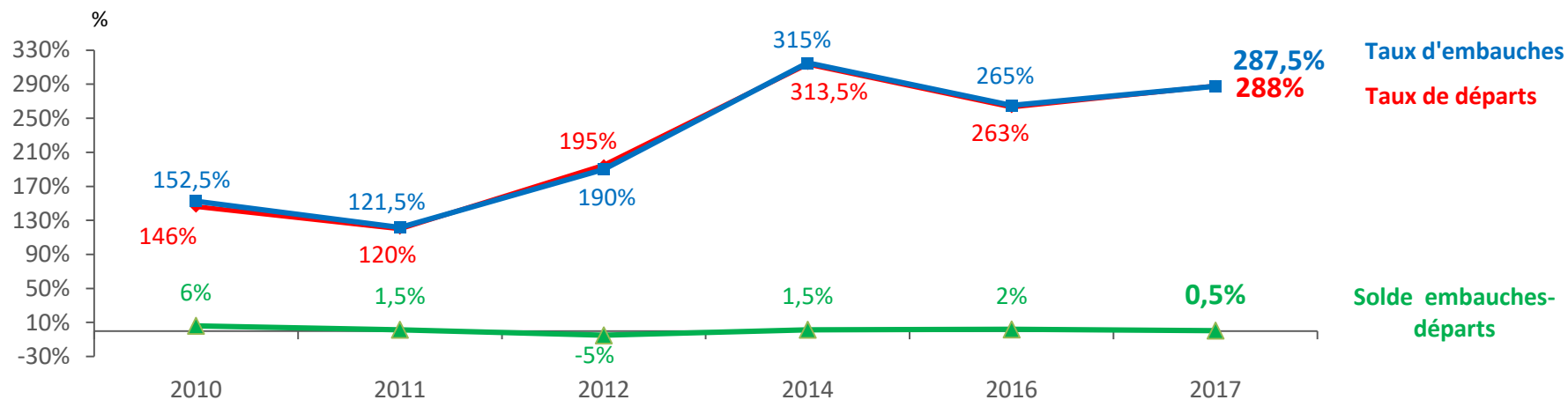
	Nb embauches	Taux d'embauche <sup>(1)</sup>	Nb départs	Taux de départs <sup>(2)</sup>	Solde embauches-départs	
Accueil téléphonique	3 350	29 %	3 000	26 %	+ 350	+ 3 %
Domiciliation – hébergement	150	12 %	200	14 %	- 50	- 2 %
Recouvrement de créances	3 000	46 %	2 800	43 %	+ 200	+ 3 %
Renseignement économique et commercial	100	7 %	100	8 %	0	- 1 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	190 800	940 %	190 600	939 %	+ 200	+ 1 %
Accueil en entreprise	62 000	629 %	61 800	627 %	+ 200	+ 2 %
Centre de contact	26 600	57 %	27 300	58,5 %	- 700	- 1,5 %
Enquête civile	250	16 %	200	14 %	+ 50	+ 2 %
Traduction	50	18 %	50	15 %	0	+ 3 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>286 300</b>	<b>288 %</b>	<b>286 050</b>	<b>287,5 %</b>	<b>+ 250</b>	<b>+ 0,5 %</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### a. Embauches et départs

EVOLUTION DES MOUVEMENTS DE PERSONNEL 2010-2017

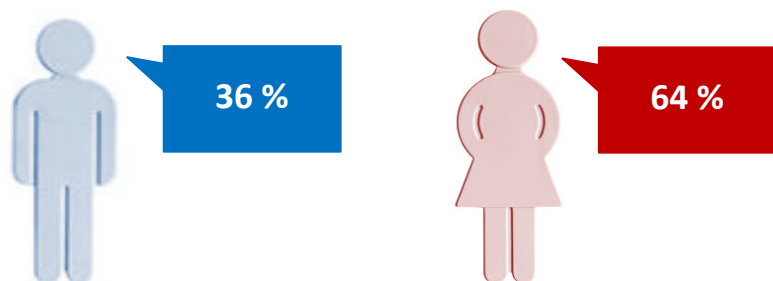


## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### b. Nature des embauches

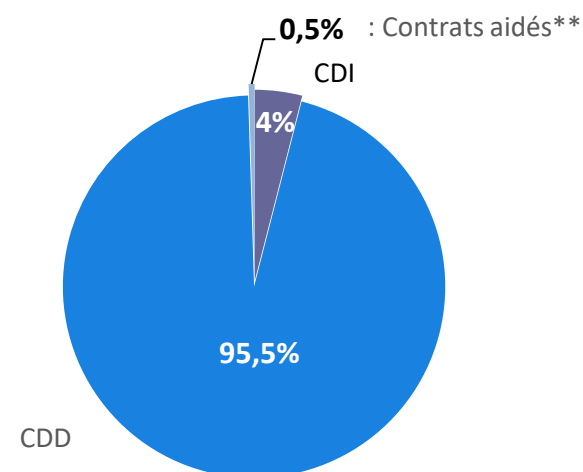
**RÉPARTITION DES EMBAUCHES**  
SELON LE SEXE DES SALARIÉS



**RAPPELS**

	Hommes	Femmes	Ensemble
2014	35 %	65 %	100 %
2016	31 %	69 %	100 %

**RÉPARTITION DES EMBAUCHES**  
SELON LA NATURE DES CONTRATS



**RAPPELS**

	CDI	CDD	Contrats aidés	Ensemble
2014	5 %	94 %	1 %	100 %
2016	6 %	93,5%	0,5%	100%

\*\*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### b. Nature des embauches

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	12 %	88 %	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	5 %	95 %	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	31 %	69 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	67 %	33 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	43 %	57 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	17 %	83 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	31 %	69 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	36 %	64 %	<b>100 %</b>
Traduction	15 %	85 %	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>36 %</b>	<b>64 %</b>	<b>100 %</b>

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	CDI	CDD	Contrats aidés**	Ensemble
Accueil téléphonique	68 %	32 %	-	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	88 %	-	12 %	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	9 %	88 %	3 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	75 %	7 %	18 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	0,5 %	99,5 %	< 0,5 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	5,5 %	94,5 %	< 0,5 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	15 %	83 %	2 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	73 %	9 %	18 %	<b>100 %</b>
Traduction	-	92 %	8 %	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>4 %</b>	<b>95,5 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>100 %</b>

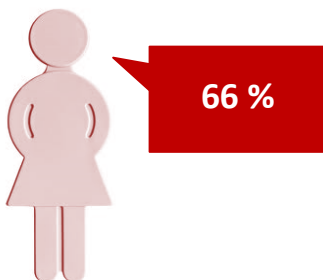
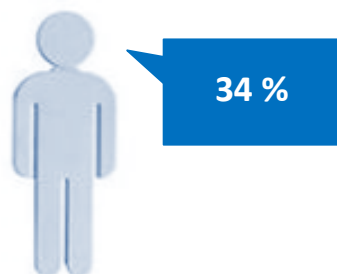
\*\*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### c. Nature des départs

##### RÉPARTITION DES DÉPARTS SELON LE SEXE DES SALARIÉS



##### RAPPELS

	Hommes	Femmes	Ensemble
2014	35 %	65 %	100 %
2016	30 %	70 %	100 %

##### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	11 %	89 %	100 %
Domiciliation – hébergement	5 %	95 %	100 %
Recouvrement de créances	29 %	71 %	100 %
Renseignement économique et commercial	50 %	50 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	40 %	60 %	100 %
Accueil en entreprise	17 %	83 %	100 %
Centre de contact	33 %	67 %	100 %
Enquête civile	33 %	67 %	100 %
Traduction	17 %	83 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>34 %</b>	<b>66 %</b>	<b>100 %</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### c. Nature des départs

#### RÉPARTITION DES DÉPARTS SELON LES MOTIFS

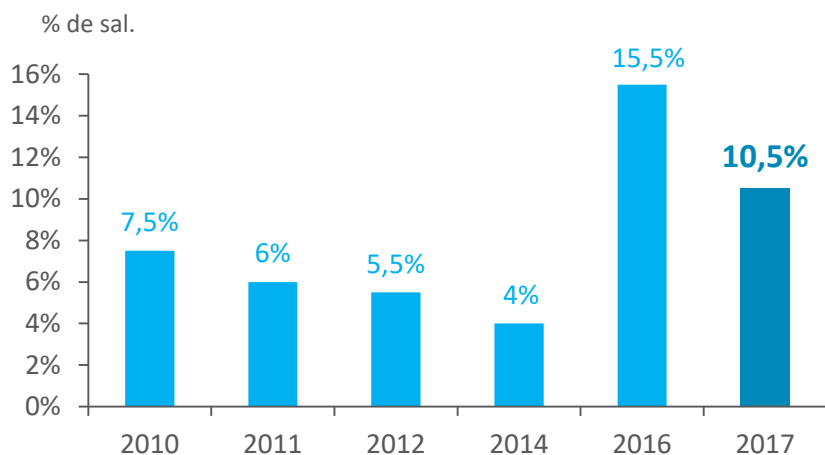
	Démission	Fin de CDD	Licencie- ment économi- que	Licencie- ment autre	Retraite	Période d'essai	Fin contrats aidés	Rupture conven- tionnelle	Maladie, inaptitude profes- sionnelle	Autres	Ensemble
Accueil téléphonique	36 %	35 %	-	10 %	3 %	7,5 %	-	7,5 %	-	1 %	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	33 %	-	-	-	7 %	-	20 %	33 %	7 %	-	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	9 %	59 %	-	2,5 %	1,5 %	8 %	5 %	3 %	-	12 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	16 %	12,5 %	-	-	25 %	3 %	9,5 %	28 %	-	6 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	0,5 %	99 %	-	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	-	< 0,5 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	2,5 %	94 %	-	1,5 %	< 0,5 %	1,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	-	< 0,5 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	11 %	51 %	-	10,5 %	0,5 %	14 %	1 %	3 %	2 %	7 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	30 %	-	-	10 %	-	10 %	-	30 %	-	20 %	<b>100 %</b>
Traduction	-	56 %	-	-	11 %	-	22 %	11 %	-	-	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2,5 %</b>	<b>92 %</b>	<b>-</b>	<b>1,5 %</b>	<b>&lt; 0,5 %</b>	<b>2 %</b>	<b>&lt; 0,5 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>&lt; 0,5 %</b>	<b>1 %</b>	<b>100 %</b>

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## III – Les embauches et les départs

### d. Promotions

**PART DES SALARIÉS AYANT ÉTÉ PROMUS  
DANS UN COEFFICIENT SUPÉRIEUR**



**DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS PROMUS**

	2010	2011	2012	2014	2016	2017
Hommes	7 %	6,5 %	5,5 %	4,5 %	16,5 %	<b>12 %</b>
Femmes	7,5 %	6 %	5,5 %	4 %	15 %	<b>10 %</b>

**DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES**

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
Accueil téléphonique	5 %	7,5 %	<b>7,5 %</b>
Domiciliation – hébergement	-	6 %	<b>5 %</b>
Recouvrement de créances	6 %	3,5 %	<b>4 %</b>
Renseignement économique et commercial	6 %	15 %	<b>11 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	-	-	-
Accueil en entreprise	27 %	20 %	<b>21 %</b>
Centre de contact	17,5 %	13,5 %	<b>14,5 %</b>
Enquête civile	5 %	8,5 %	<b>7,5 %</b>
Traduction	-	1,5 %	<b>1 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>12 %</b>	<b>10 %</b>	<b>10,5 %</b>

La proportion de salariés ayant été promue dans un coefficient supérieur qui avait bondi en 2016 tend à se modérer en 2017 : 12 % des hommes et 10 % des femmes sont concernés.

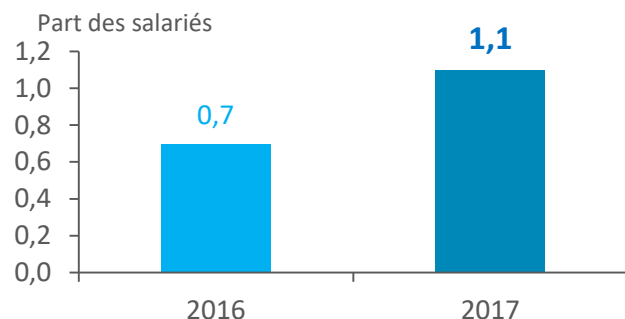
La proportion de promotion est plus élevée au sein des sociétés d'accueil en entreprise et des centres de contact.

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### d. Promotions

**PART DES SALARIÉS AYANT ÉTÉ PROMUS DANS UNE CATÉGORIE PROFESSIONNELLE SUPÉRIEURE**



**DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS PROMUS**

	2016	2017
Hommes	0,9	0,7
Femmes	1,3	1,1

**DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES**

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
Accueil téléphonique	3,1 %	1,5 %	<b>1,6 %</b>
Domiciliation – hébergement	-	2,1 %	<b>1,7 %</b>
Recouvrement de créances	1,4 %	0,8 %	<b>1 %</b>
Renseignement économique et commercial	0,5 %	4,3 %	<b>2,5 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	-	-	-
Accueil en entreprise	0,8 %	0,5 %	<b>0,5 %</b>
Centre de contact	1,8 %	1,2 %	<b>1,4 %</b>
Enquête civile	5 %	8,5 %	<b>7,5 %</b>
Traduction	-	1,5 %	<b>1 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>1,3 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>1,1 %</b>



# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## IV – Rémunérations

# 1,82 Md€

de masse salariale brute en 2017  
soit 42 % du chiffre d'affaires H.T

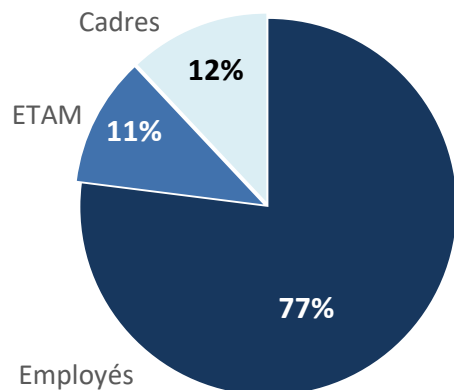
**+ 0,5 %  
2017/2016**

### PART MASSE SALARIALE / CA

2010	2011	2012	2014*	2016	2017
40 %	39,5 %	42 %	42 %	42,5 %	<b>42 %</b>

\* Données corrigées

### RÉPARTITION DE LA MASSE SALARIALE SELON LES CATÉGORIES PROFESSIONNELLES



### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Masse salariale brute	% du chiffre d'affaires	Evolution 2016/2014
Accueil téléphonique	215 M€	43 %	+ 4 %
Domiciliation – hébergement	31 M€	17 %	- 18 %
Recouvrement de créances	155 M€	30 %	+ 10,5 %
Renseignement économique et commercial	45 M€	32 %	+ 18 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	392 M€	44 %	+ 2,5 %
Accueil en entreprise	209 M€	59 %	+ 2,5 %
Centre de contact	720 M€	45 %	- 4 %
Enquête civile	43 M€	45 %	0 %
Traduction	9 M€	25 %	+ 12,5 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>1 819 M€</b>	<b>42 %</b>	<b>+ 0,5 %</b>

A un an d'intervalle, la masse salariale brute globale s'accroît de 0,5 % pour atteindre 1,82 milliard d'euros en 2017. La masse salariale pèse désormais pour 42 % du chiffre d'affaires total de la branche.

Ce ratio (masse salariale / chiffre d'affaires) est particulièrement élevé pour l'accueil en entreprise.

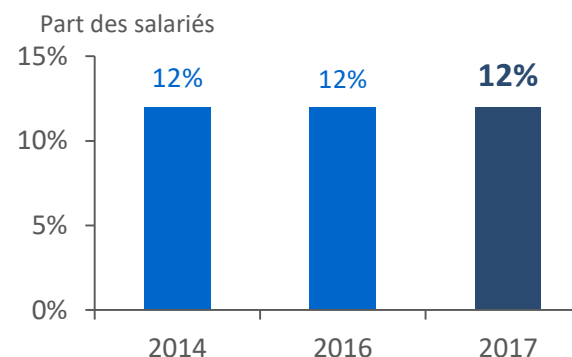
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## IV – Rémunérations

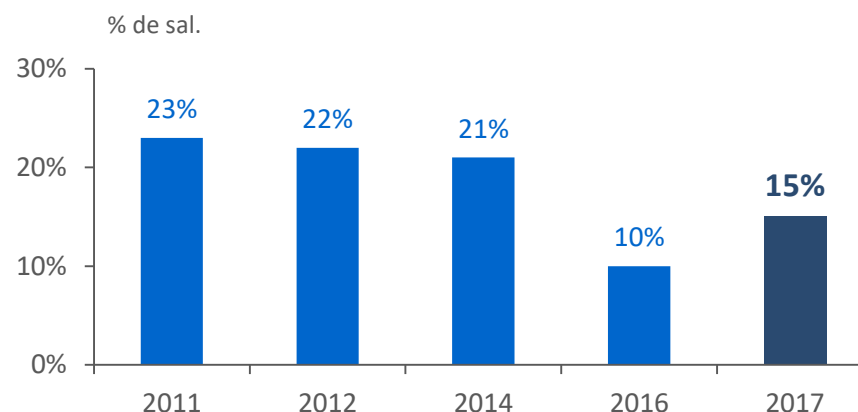
### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% d'entreprises
Accueil téléphonique	8 %
Domiciliation – hébergement	13 %
Recouvrement de créances	17 %
Renseignement économique et commercial	ND
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	12 %
Accueil en entreprise	16 %
Centre de contact	13 %
Enquête civile	ND
Traduction	ND
<b>ENSEMBLE</b>	<b>12 %</b>

### ENTREPRISES ATTRIBUANT UN 13<sup>ÈME</sup> MOIS



### PROPORTION DE SALARIÉS PRÉSENTS TOUTE L'ANNÉE À TEMPS PLEIN AYANT UN SALAIRE ANNUEL ÉGAL AU SMIC



## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### IV – Rémunérations

**SALAIRES ANNUELS BRUTS MOYENS (Y COMPRIS PRIME ET 13<sup>ÈME</sup> MOIS) DES SALARIÉS À TEMPS PLEIN PRÉSENTS TOUTE L'ANNÉE 2017 (HORS INTÉRESSEMENT ET PARTICIPATION)**

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/ Hommes
Employés	20 600 €	19 100 €	- 7 %
Agent de maîtrise	26 350 €	25 600 €	- 3 %
Cadres	63 400 €	55 400 €	- 13 %

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/ Hommes
Chargé d'accueil/hôte(sse) d'accueil	19 650 €	18 300 €	- 7 %
Hôte(sse ) d'accueil évènementiel	ND	ND	ND
Animateur/trice	23 600 €	21 500 €	- 9 %
Téléconseiller/ère	19 750 €	19 350 €	- 2 %
Encaisseur/sseuse	26 100 €	21 400 €	- 18 %
Enquêteur/trice civil	25 300 €	26 000 €	+ 3 %

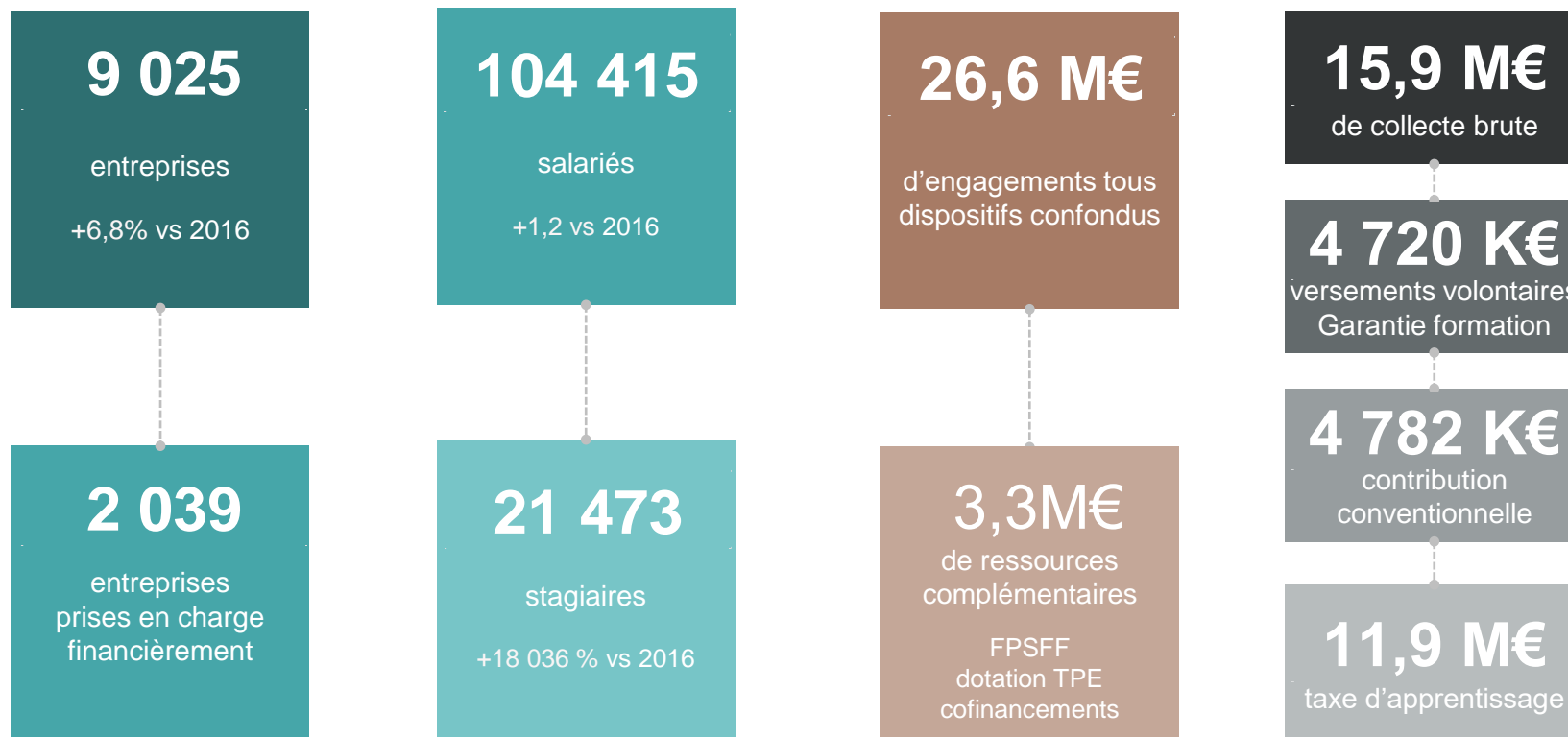
*Mise en garde : l'échantillon des répondants n'étant pas identique entre 2016 et 2017, la comparaison avec les données 2017 n'est pas permise.*

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# LES CHIFFRES CLÉS DE VOTRE BRANCHE

## QUE RETENIR DE L'EXERCICE 2017



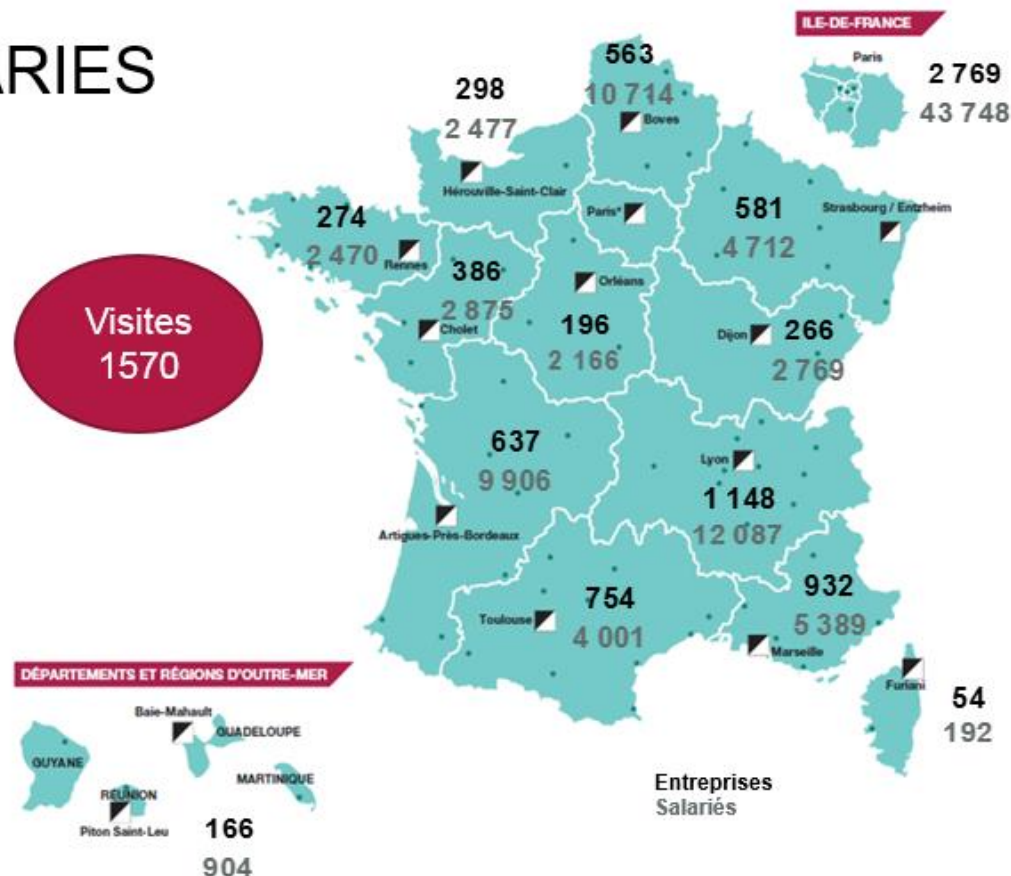
## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# PANORAMA 2017

## ENTREPRISES ET SALARIÉS

SEGMENTATION PAR TAILLE D'ENTREPRISE		
Typologie	Entreprises	Salariés
-11 salariés	8 087	18 833
11 à 49 salariés	664	14 540
50 à 299 salariés	213	24 901
+ 300 salariés	61	46 141



## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# PANORAMA 2017

## REPARTITION DES ENGAGEMENTS

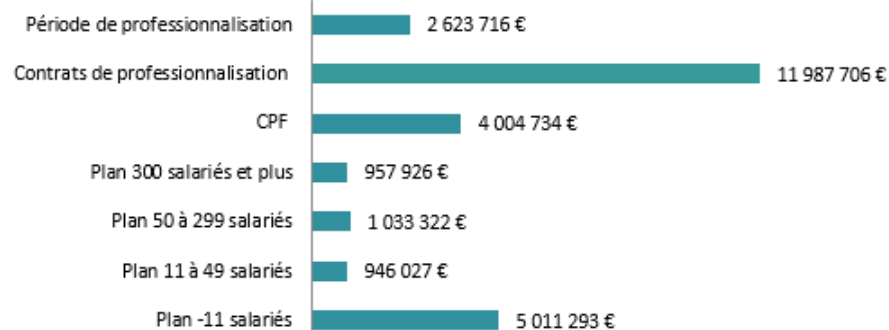
### ENGAGEMENTS EXERCICE 2017

**26 564 726 €** tous dispositifs confondus

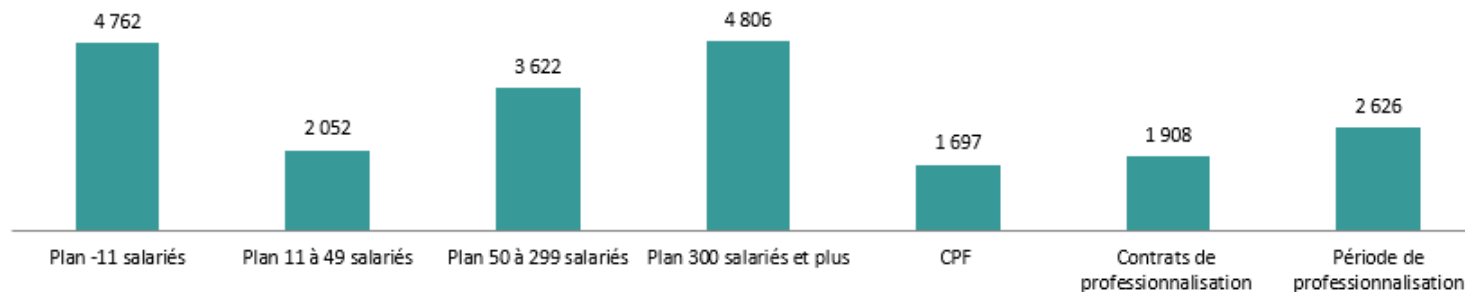
**21 473** stagiaires formés (18 036 en 2016)

**2 039** entreprises bénéficiaires

### ENGAGEMENTS PAR DISPOSITIF



### NOMBRE DE STAGIAIRES PAR DISPOSITIF



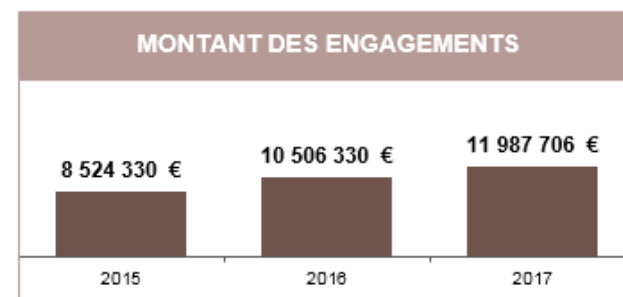
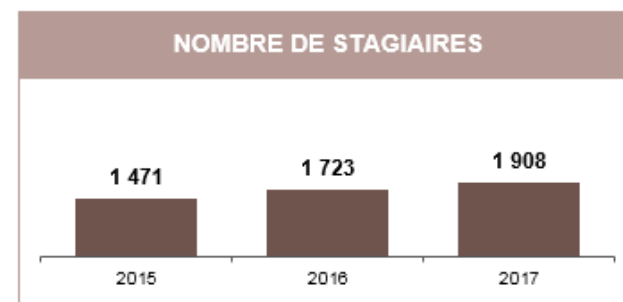
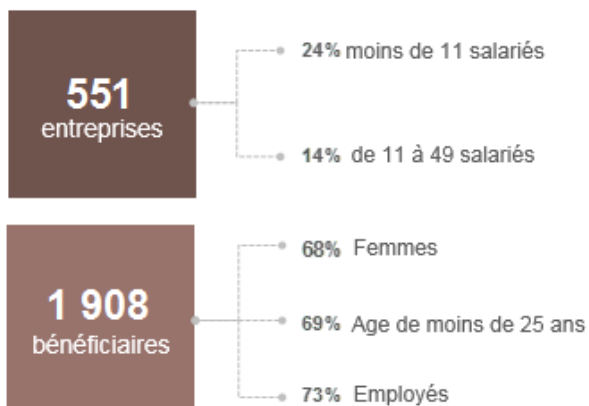
## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION



- La collecte professionnalisation est de 7 957 957 €
- Les CP représentent 82% des engagements professionnalisation
- 551 entreprises bénéficiaires : -8,17 % (600 en 2016)
- Le taux de recours du dispositif est de 6,1%



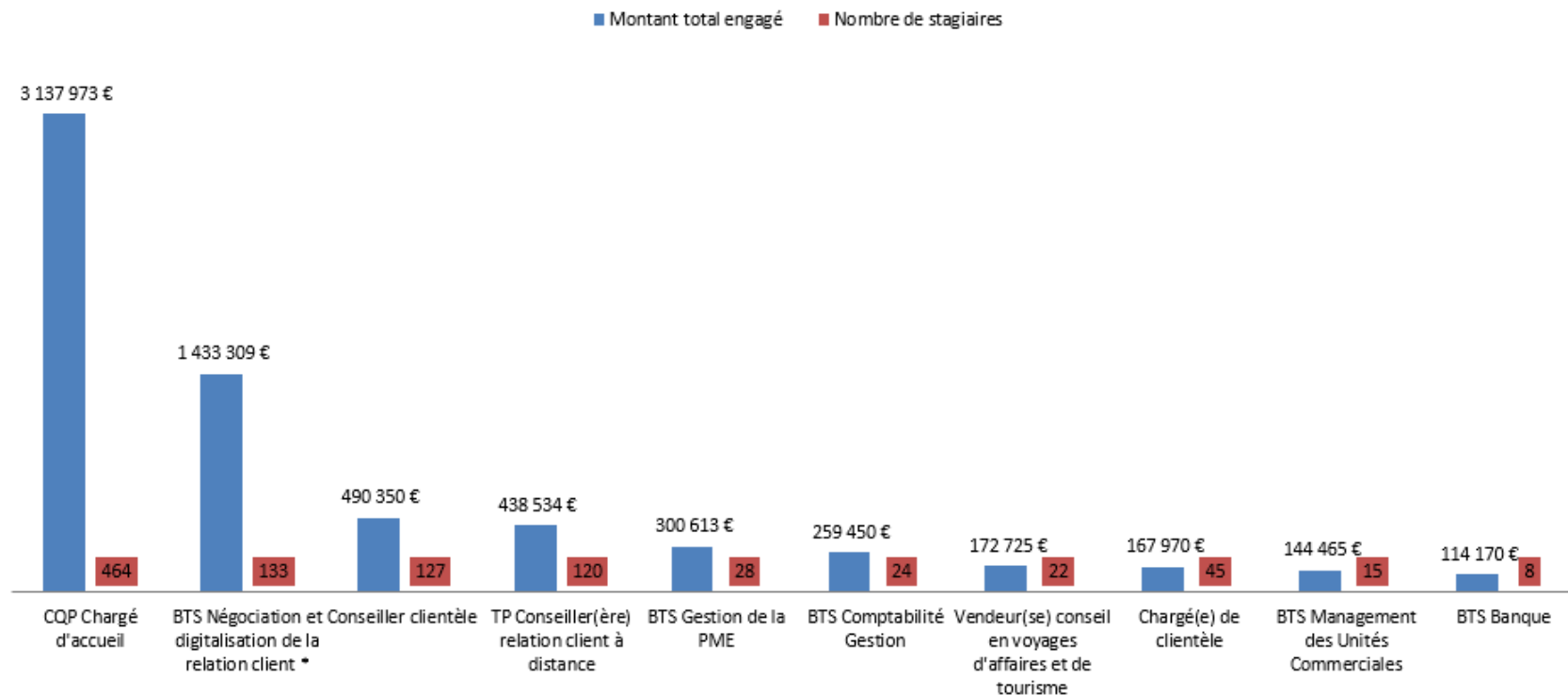
	2015	2016	2017
Coût moyen	5 725 €	6 098 €	6 283 €
Durée moyenne	491 h	511 h	500 h

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

## Les dix certifications les plus sollicitées





# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION

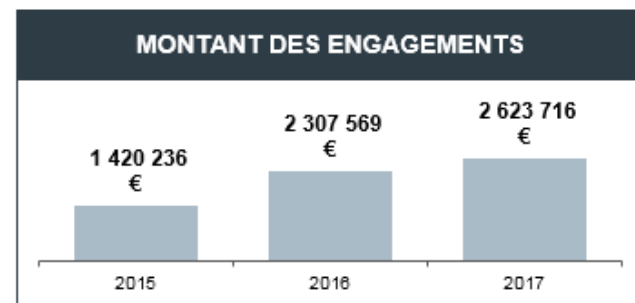
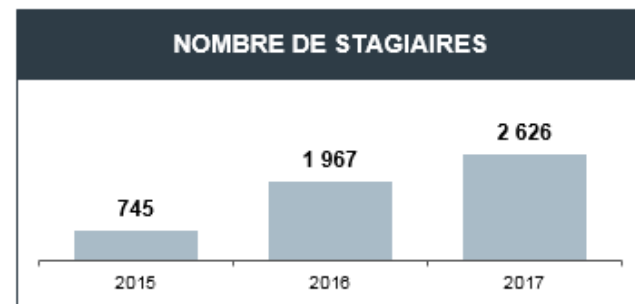
- La collecte professionnalisation est de **7 957 957 €**
- Les périodes de professionnalisation représentent **18,0%** des engagements professionnalisation
- **175** entreprises bénéficiaires : + 27,75 % (137 en 2016)
- Le taux de recours du dispositif est de **1,9%**

**175**  
entreprises

- 2% moins de 11 salariés
- 9% de 11 à 49 salariés

**2 626**  
bénéficiaires

- 58% Femmes
- 8% Age de moins de 25 ans
- 70% Employés



	2015	2016	2017
Coût moyen	1 906€	1 173 €	999 €
Durée moyenne	169 h	92 h	84 h

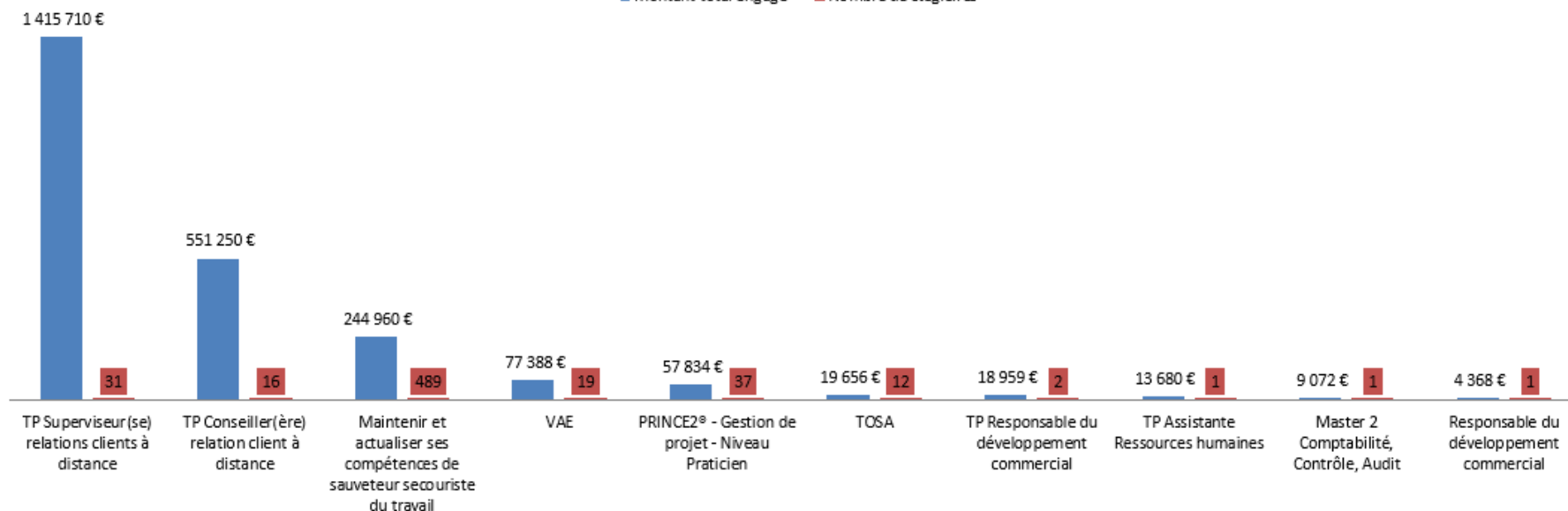
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

### PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION

Les dix certifications les plus sollicitées

■ Montant total engagé ■ Nombre de stagiaires



# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

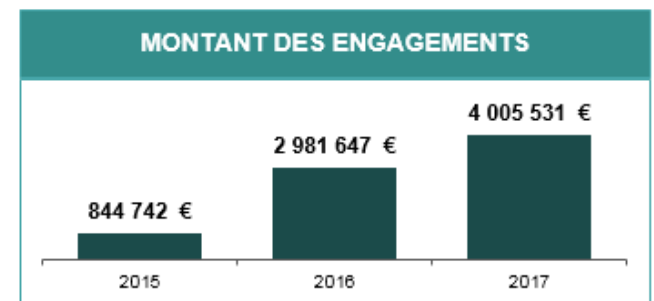
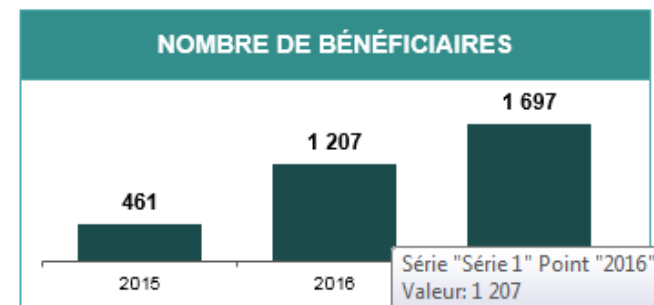
- Le CPF comptabilise **4 005 531 € d'engagements** : + 34,3 % (2 981 647 € en 2016)
- 270 entreprises bénéficiaires
- 1 697 salariés dont 228 dans une démarche autonome

### 4,0 M€ collecte



### 4,0 M€ engagements

	2015	2016	2017
Coût moyen	1 832 €	2 470 €	2 360 €
Durée moyenne	46 h	50 h	48 h



# COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Intitulé	Nb stagiaires	Coût total engagé CPF	Abondement	Coût total engagé	% vs coût total engagé	Coût moyen
<b>CPF SALARIÉS ENTREPRISE</b>						
TOSA	389	845 231 €	20 241 €	865 472 €	24,85%	2 225 €
BULATS	224	748 288 €	3 530 €	751 818 €	21,59%	3 356 €
CERTIFICATION EN LANGUE FRANCAISE LE ROBER	170	94 476 €	- €	94 476 €	2,71%	556 €
TOEIC	129	274 861 €	12 750 €	287 611 €	8,26%	2 230 €
ACCOMPAGNEMENT VAE	116	203 688 €	- €	203 688 €	5,85%	1 756 €
CAPACITE PRO DES COMMERCIAUX SOCIETES D'ASSURANCES	62	242 793 €	- €	242 793 €	6,97%	3 916 €
BILAN DE COMPETENCES	56	119 863 €	- €	119 863 €	3,44%	2 140 €
PERMIS DE CONDUIRE CAT B	48	76 848 €	- €	80 436 €	2,31%	1 676 €
PCIE	42	85 810 €	- €	85 810 €	2,46%	2 043 €
TP SUPERVISEUR RELATIONS CLIENTS A DISTANCE	35	181 728 €	- €	181 728 €	5,22%	5 192 €
CERTIFICATION VOLTAIRE	25	30 320 €	- €	30 320 €	0,87%	1 213 €
FORMATEUR POUR ADULTE	23	76 879 €	9 525 €	86 404 €	2,48%	3 757 €
CACES	22	25 776 €	78 €	25 854 €	0,74%	1 175 €
SST	21	14 212 €	- €	14 212 €	0,41%	677 €
DCL	14	53 144 €	- €	53 144 €	1,53%	3 796 €
BRIGHT TEST	11	31 126 €	- €	31 126 €	0,89%	2 830 €
SOCLE DE CONNAISSANCES ET COMPETENCES	11	2 806 €	- €	2 806 €	0,08%	255 €
RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	9	39 212 €	- €	39 212 €	1,13%	4 357 €
MANAGER D'EQUIPE	9	27 641 €	- €	27 641 €	0,79%	3 071 €
STAGE DE PREPARATION A L INSTALLATION	5	6 535 €	198 €	6 733 €	0,19%	1 347 €
CERTIFICATION MICROSOFT	4	10 272 €	- €	10 272 €	0,29%	2 568 €
FCO - FIMO	3	7 544 €	- €	7 544 €	0,22%	2 515 €
5 JOURS POUR ENTREPRENDRE	3	3 755 €	180 €	3 935 €	0,11%	1 312 €
BLOCS DE COMPETENCES	2	17 270 €	- €	17 270 €	0,50%	8 635 €
MASTER ORGANISATION DES ENTREPRISES	2	13 260 €	2 664 €	15 924 €	0,46%	7 962 €
MANAGER OPERATIONNEL	2	14 736 €	504 €	15 240 €	0,44%	7 620 €
ASSISTANT RH	2	11 955 €	2 736 €	14 691 €	0,42%	7 346 €
RESPONSABLE DE MANAGEMENT	2	14 400 €	- €	14 400 €	0,41%	7 200 €
RESPONSABLE D'UNITE COMMERCIALE ET DE PROJET	2	12 909 €	- €	12 909 €	0,37%	6 455 €
RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES	2	12 066 €	- €	12 066 €	0,35%	6 033 €
INFOGRAPHISTE	2	10 046 €	- €	10 046 €	0,29%	5 023 €
EXPERT DE LA PERFORMANCE	2	9 186 €	- €	9 186 €	0,26%	4 593 €
MANAGER DE PROJET	2	5 738 €	- €	5 738 €	0,16%	2 869 €
DEVELOPPEUR INFORMATIQUE	2	4 445 €	- €	4 445 €	0,13%	2 222 €
CCE ANIMER UNE EQUIPE DE TRAVAIL	1	750 €	18 624 €	19 374 €	0,56%	19 374 €
MASTER SANTE	1	6 306 €	9 234 €	15 540 €	0,45%	15 540 €
HABILITATION LILATE	1	12 150 €	- €	12 150 €	0,35%	12 150 €
MASTER ENTREPRENEURIAT	1	7 500 €	648 €	8 148 €	0,23%	8 148 €
MANAGER DU MARKETING	1	6 783 €	- €	6 783 €	0,19%	6 783 €
DIRECTEUR FINANCIER	1	6 300 €	- €	6 300 €	0,18%	6 300 €
CQP AGENT DE PREVENTION ET SECURITE	1	2 599 €	2 890 €	5 489 €	0,16%	5 489 €
TP PIZZAILO	1	4 988 €	414 €	5 402 €	0,16%	5 402 €
CERTIFICATION MARKETING DIGITAL	1	4 286 €	- €	4 286 €	0,12%	4 286 €
TECHNICIEN RESEAUX	1	3 668 €	- €	3 668 €	0,11%	3 668 €
ASSISTANT COMPTABLE	1	3 166 €	- €	3 166 €	0,09%	3 166 €
AUDITEUR INTERNE QUALITE	1	2 577 €	- €	2 577 €	0,07%	2 577 €
ATTESTATION A LA MANIPULATION DES FLUIDES	1	1 692 €	- €	1 692 €	0,05%	1 692 €
AUXILIAIRE AMBULANCIER	1	1 564 €	- €	1 564 €	0,04%	1 564 €
CHEF DE PROJET MULTIMEDIAS	1	710 €	- €	710 €	0,02%	710 €
CERTYPHYTO OPERATEUR	1	473 €	- €	473 €	0,01%	473 €
<b>Total salariés autonomes</b>	<b>1469</b>	<b>3 394 330 €</b>	<b>84 216 €</b>	<b>3 482 133 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>217 242 €</b>

# COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Intitulé	Nb stagiaires	Coût total engagé CPF	Abondement	Coût total engagé	% vs coût total engagé	Coût moyen
<b>CPF SALARIÉS AUTONOMES</b>						
BULATS	29	83 668 €	- €	83 668 €	15,99%	2 885 €
PERMIS DE CONDUIRE CAT B	38	68 939 €	- €	68 939 €	13,17%	1 814 €
TOIEC	25	63 719 €	180 €	63 899 €	12,21%	2 556 €
RESPONSABLE EN DEVELOPPEMENT MARKETING ET VENTE	6	26 520 €	5 575 €	32 095 €	6,13%	5 349 €
TOSA	16	30 033 €	- €	30 033 €	5,74%	1 877 €
BILAN DE COMPETENCES	17	29 740 €	- €	29 740 €	5,68%	1 749 €
DCL	9	27 253 €	- €	27 253 €	5,21%	3 028 €
VAE	13	14 980 €	9 144 €	24 124 €	4,61%	1 856 €
BRIGHT TEST	10	20 544 €	- €	20 544 €	3,93%	2 054 €
AUXILIAIRE AMBULANCIER	13	16 726 €	- €	16 726 €	3,20%	1 287 €
MANAGER DU DEVELOPPEMENT DES ENTREPRISES	1	1 416 €	10 584 €	12 000 €	2,29%	12 000 €
PCIE	4	11 694 €	- €	11 694 €	2,23%	2 924 €
DEVELOPPEUR INFORMATIQUE	3	10 490 €	- €	10 490 €	2,00%	3 497 €
MANAGER DES RESSOURCES HUMAINES	2	10 072 €	- €	10 072 €	1,92%	5 036 €
CHEF DE PROJET MULTIMEDIAS	1	1 440 €	7 200 €	8 640 €	1,65%	8 640 €
COACH PROFESSIONNEL	1	2 907 €	5 400 €	8 307 €	1,59%	8 307 €
HABILITATION LILATE	1	7 500 €	- €	7 500 €	1,43%	7 500 €
RESPONSABLE DES ACHATS	2	7 430 €	- €	7 430 €	1,42%	3 715 €
CERTIFICATION VOLTAIRE	6	5 123 €	- €	5 123 €	0,98%	854 €
EXPERT EN STRATEGIE DIGITALE	2	4 964 €	- €	4 964 €	0,95%	2 482 €
BAC PRO GESTION DE L ENTREPRISE HIPPIQUE	1	4 460 €	- €	4 460 €	0,85%	4 460 €
MASTER CONTRÔLE DE GESTION	1	4 400 €	- €	4 400 €	0,84%	4 400 €
COMPTABLE GESTIONNAIRE	1	3 427 €	- €	3 427 €	0,65%	3 427 €
MASTER CHEF DE PROJET	1	2 875 €	- €	2 875 €	0,55%	2 875 €
CAP PETITE ENFANCE	1	1 695 €	1 032 €	2 727 €	0,52%	2 727 €
CERTIFICATION EN LANGUE FRANCAISE LE ROBERT	2	2 400 €	- €	2 400 €	0,46%	1 200 €
TP PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL	1	2 370 €	- €	2 370 €	0,45%	2 370 €
5 JOURS POUR ENTREPRENDRE	2	2 337 €	- €	2 337 €	0,45%	1 168 €
CONCEPTEUR WEB	2	2 160 €	- €	2 160 €	0,41%	1 080 €
CAPACITE PRO DES COMMERCIAUX SOCIETES D'ASSURANCES	2	1 986 €	- €	1 986 €	0,38%	993 €
CQP STYLISTE ONGULAIRE	1	1 514 €	367 €	1 880 €	0,36%	1 880 €
DIPLÔME COMPTABILITÉ GESTION	1	1 520 €	- €	1 520 €	0,29%	1 520 €
STAGE DE PREPARATION A L'INSTALLATION	5	1 508 €	- €	1 508 €	0,29%	302 €
CLEA	1	1 200 €	- €	1 200 €	0,23%	1 200 €
MANAGER DE PROJET	1	1 200 €	- €	1 200 €	0,23%	1 200 €
INGENIEUR SYSTEMES D'INFORMATIONS	1	760 €	144 €	904 €	0,17%	904 €
CERTIFICATION MICROSOFT	1	884 €	- €	884 €	0,17%	884 €
MASTER ACHATS	1	759 €	- €	759 €	0,15%	759 €
GYMGLISH	1	600 €	- €	600 €	0,11%	600 €
TP SUPERVISEUR RELATIONS CLIENTS A DISTANCE	1	350 €	- €	350 €	0,07%	350 €
CACES	1	211 €	- €	211 €	0,04%	211 €
<b>Total salariés entreprise</b>	<b>228</b>	<b>483 772 €</b>	<b>39 626 €</b>	<b>523 398 €</b>	<b>100%</b>	<b>113 919 €</b>

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

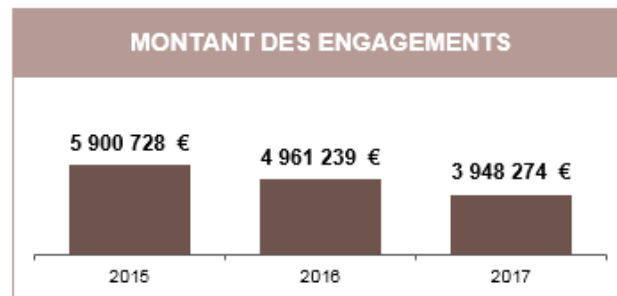
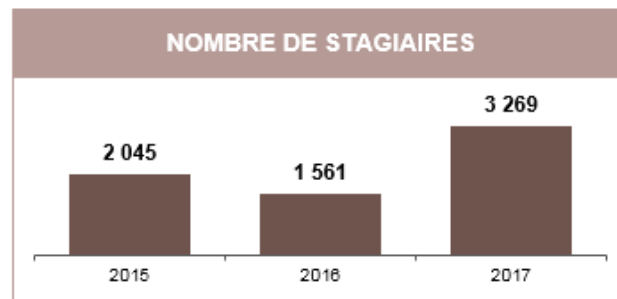
### PLAN DE FORMATION moins de 11 salariés

- La collecte réalisée est de **2 537 258 €**
- 8 190 entreprises adhérentes
- 1 256 entreprises bénéficiaires
- Le taux de recours du dispositif est de 15,3%

**3 269**  
bénéficiaires

- 69% Femmes
- 9% Age de moins de 25 ans
- 67% Employés

	2015	2016	2017
Coût moyen	1 295€	1 117 €	1 207€
Durée moyenne	30 h	34 h	37 h



# PLAN DE FORMATION 11 salariés

Thèmes	Nb stagiaires	Coût total engagé	Répartition %
<b>ACTIONS INDIVIDUELLES</b>			
DOSSIERS LIES A LA DOTATION TPE	739	937 469 €	23,74%
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique doc, xls, ppt)	440	463 651 €	11,74%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	324	478 380 €	12,12%
MANAGEMENT	215	415 784 €	10,53%
COMMUNICATION / MARKETING	234	241 214 €	6,11%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	273	238 928 €	6,05%
RH / PAIE / SOCIAL	170	155 370 €	3,94%
LANGUES	60	174 979 €	4,43%
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / TELEMARKEETING	85	163 184 €	4,13%
BUREAUTIQUE	141	135 091 €	3,42%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	74	91 727 €	2,32%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	83	69 058 €	1,75%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	89	89 552 €	2,27%
SST / RECYCLAGE / SECURITE	109	49 037 €	1,24%
ACCUEIL	55	22 418 €	0,57%
LANGUES (hors plafond)	17	32 948 €	0,83%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	33	23 072 €	0,58%
BILAN DE COMPETENCES	10	20 752 €	0,53%
BUREAUTIQUE (hors plafond)	15	17 943 €	0,45%
VAE	8	13 912 €	0,35%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	21	11 128 €	0,28%
ECRITS PROFESSIONNELS	6	5 335 €	0,14%
<b>ACTIONS COLLECTIVES</b>			
AFC KALYCOM - TELESECRETAIRE	32	30 216 €	0,77%
ABCISS - CQP ENQUETEUR CIVIL - groupe 6 stagiaires	12	26 695 €	0,68%
AFC KALYCOM - SUPERVISEUR	15	19 108 €	0,48%
LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE - ACTECIL	4	11 940 €	0,30%
ABCISS - CQP ENQUETEUR CIVIL - groupe 4 stagiaires	4	5 405 €	0,14%
ACTECIL - UTILISER LES DONNEES NOMINATIVES	1	3 980 €	0,10%

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

### PLAN DE FORMATION de 11 à 49 salariés

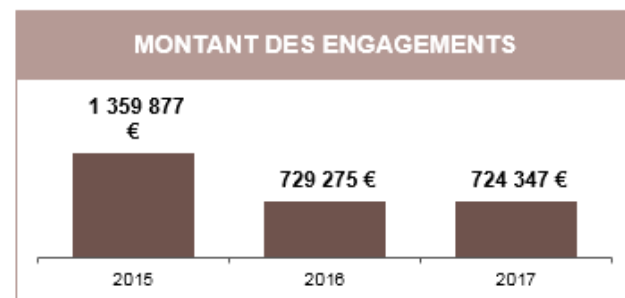
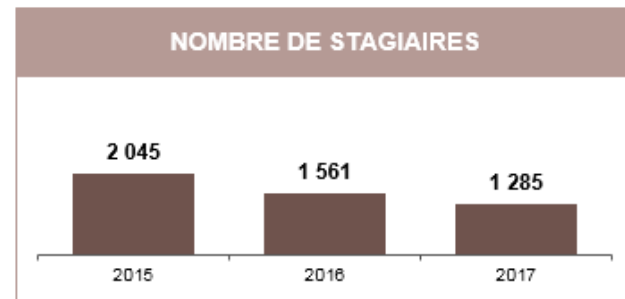


- La collecte réalisée est de 786 538 €
- 517 entreprises adhérentes
- 247 entreprises bénéficiaires
- Le taux de recours du dispositif est de 47,8%

**1 285**  
bénéficiaires

- 69% Femmes
- 9% Age de moins de 25 ans
- 67% Employés

	2015	2016	2017
Coût moyen	1 761 €	467 €	564 €
Durée moyenne	28 h	24 h	11 h





# PLAN DE FORMATION de 11 à 49 salariés

ACTIONS INDIVIDUELLES			
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / TELEMARKETING	243	225 511 €	31,14%
MANAGEMENT	283	85 694 €	11,83%
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique doc, xls, ppt)	289	97 694 €	13,49%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	144	44 532 €	6,15%
RH / PAIE / SOCIAL	69	30 361 €	4,19%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	91	31 562 €	4,36%
LANGUES	43	22 871 €	3,16%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	104	25 933 €	3,58%
ACCUEIL	104	20 469 €	2,83%
COMMUNICATION / MARKETING	82	19 057 €	2,63%
SST / RECYCLAGE / SECURITE	93	16 624 €	2,30%
BUREAUTIQUE	49	16 918 €	2,34%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	42	16 423 €	2,27%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	34	7 940 €	1,10%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	5	4 750 €	0,66%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	20	5 169 €	0,71%
ECRITS PROFESSIONNELS	1	532 €	0,07%
VAE			0,00%
BILAN DE COMPETENCES	4	1 393 €	0,19%
ACTIONS COLLECTIVES			
ABCISS	18	31 635 €	4,37%
ACTECIL - UTILISER LES DONNEES NOMINATIVES	6	8 352 €	1,15%
TELESECRETAIRE - AFC KALYCOM	8	7 960 €	1,10%
AFC KALYCOM - SUPERVISEUR	2	2 768 €	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>1734</b>	<b>724 147 €</b>	<b>100%</b>

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

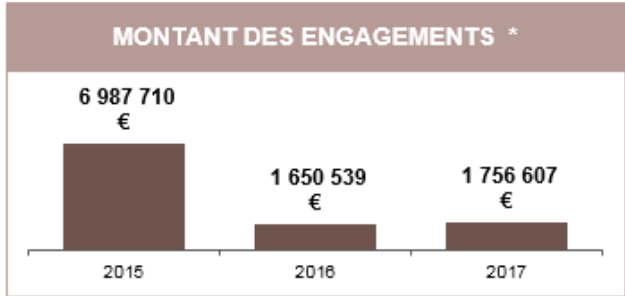
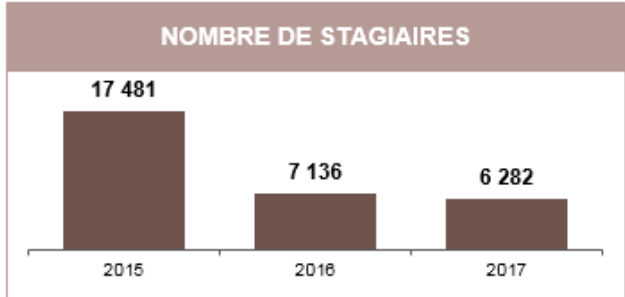
### PLAN DE FORMATION 50 salariés et plus

- La collecte réalisée est de 1 210 499 €
- 274 entreprises adhérentes
- 209 entreprises bénéficiaires
- Le taux de recours du dispositif est de 76%

**6 262**  
bénéficiaires

- 72% Femmes
- 12% Age de moins de 25 ans
- 62% Employés

	2015	2016	2017
Coût moyen	2 001 €	231 €	280 €
Durée moyenne	19 h	21 h	21 h



\* Contributions légale et conventionnelle confondues



# PLAN DE FORMATION entre 50 et 299 salariés

Thèmes	Nb stagiaires	Coût total engagé	Répartition %
<b>ACTIONS INDIVIDUELLES</b>			
ACCUEIL	22	3 774 €	26,13%
TECHNIQUES TELEPHONQUES / TELEMARKETING	377	147 831 €	12,90%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	222	77 415 €	11,66%
MANAGEMENT	62	59 476 €	8,80%
INFORMATIQUE / NTC / MULTIMEDIA (hors Bureautique doc. xls. ppt)	108	41 328 €	6,72%
RH / PAIE / SOCIAL	90	34 256 €	6,66%
COMMUNICATION / MARKETING	65	17 234 €	2,94%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	124	31 529 €	3,48%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	14	9 673 €	1,76%
SST / RECYCLAGE / SECURITE	120	17 580 €	3,77%
BUREAUTIQUE	86	23 851 €	2,56%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	38	14 701 €	1,92%
LANGUES	16	9 634 €	2,50%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	33	12 470 €	1,37%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	15	13 497 €	0,62%
BILAN DE COMPETENCES	5	3 080 €	0,92%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	7	998 €	0,64%
<b>ACTIONS COLLECTIVES</b>			
ACTECIL - UTILISER LES DONNEES NOMINATIVES	32	23 880 €	0,84%
ABCISS	12	3 900 €	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>1448</b>	<b>546 108 €</b>	<b>100%</b>

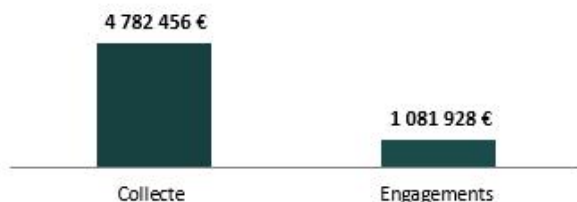
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# CONTRIBUTION CONVENTIONNELLE

- La contribution conventionnelle représente une collecte de **4 782 456 €**
- 1 797 607 € non utilisés en 2016 ont été reportés sur la capacité 2017
- Les engagements 2017 sont de **2 729 839 €** : -7,29 % ( 2 944 512 € en 2016)

### COLLECTE ET ENGAGEMENTS



### MONTANT DES ENGAGEMENTS



## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

# PROJETS EMPLOI FORMATION



#### La dotation TPE du FPSP

- 3 132 835 € d'engagements
- Dont 2 644 201 € au titre du coût pédagogique
- Et 483 138 € au titre des salaires
- 1 044 bénéficiaires
- 71 432 heures de formation

#### La dotation PME du FPSP

- 148 627 € d'engagements,
- Dont 119 245 € au titre du coût pédagogique
- Et 29 832 € au titre des salaires
- 204 actions de formation
- 5 095 heures de formation

#### MUTECO

- 34 522 € d'engagements,
- Dont 29 009 € au titre du coût pédagogique
- Et 5 513 € au titre des salaires
- 128 actions de formation
- 1 938 d'heures de formation

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## VI – Absences et conditions de travail

### a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles

#### NOMBRE TOTAL D'ABSENCES

	2010*	2011*	2012*	2014	2016	2017
Nombre d'absences	137 500	102 800	82 600	138 700	291 600	<b>184 600</b>
% de salariés présents au 31.12.2017	135 %	99,5 %	84 %	145 %	304 %	<b>188 %</b>
% nombre total de contrats enregistrés sur l'année	71 %	57 %	34 %	39 %	94 %	<b>54 %</b>

\* Hors enquête civile et hors traduction

En 2017, l'ensemble des entreprises de la branche ont enregistré 184 600 absences, soit une très forte réduction comparé à 2016.

Les entreprises spécialisées en centre de contact ont, de très loin, le taux d'absence (nombre d'absences / nombre de contrats enregistrés en 2017) le plus élevé.

! Les entreprises ont répondu pour l'ensemble de leurs salariés présents au cours de l'année

#### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31.12.2017	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2017
Accueil téléphonique	93 %	88 %
Domiciliation – hébergement	40 %	40 %
Recouvrement de créances	47 %	38 %
Renseignement économique et commercial	38 %	38 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	9 %	1 %
Accueil en entreprise	277 %	41 %
Centre de contact	301 %	238 %
Enquête civile	ND	ND
Traduction	38 %	37 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>188 %</b>	<b>54 %</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### VI – Absences et conditions de travail

#### a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles

DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31.12.2017	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2017
Hommes	185 %	42 %
Femmes	214 %	66 %

Ramenée au nombre de contrats enregistrés en 2017, la part des femmes absentes est un peu plus élevée que celle des hommes : 97 % versus 74 %.

Près d'un tiers des absences sont des «autres absences» (notamment des congés non justifiés).

RÉPARTITION DU NOMBRE D'ABSENCES SELON LES MOTIFS

	Hommes	Femmes	Ensemble
Absences pour maladie	49 %	51 %	<b>51 %</b>
Absences pour maladies professionnelles	-	< 0,5 %	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour accidents du travail	0,5 %	1 %	<b>1 %</b>
Absences pour accidents du trajet	0,5 %	0,5 %	<b>0,5 %</b>
Absences pour congé de maternité	-	3 %	<b>2,5 %</b>
Absences pour congé de paternité	1,5 %	-	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour congé parental d'éducation	< 0,5 %	1,5 %	<b>1 %</b>
Absences pour congés conventionnels*	9,5 %	14 %	<b>13 %</b>
Autres absences	38,5 %	28,5 %	<b>31 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\* Congés d'ancienneté, congés exceptionnels pour raisons familiales, congés pour enfant malade

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### VI – Absences et conditions de travail

#### a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles

#### RÉPARTITION DU NOMBRE D'ABSENCES SELON LES MOTIFS

	Accueil téléphonique	Domiciliation hébergement	Recouvrement de créances	Renseignement économique et commercial	Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	Accueil en entreprise	Centre de contact	Enquête civile	Traduction	Ensemble
Absences pour maladie	84 %	77 %	54,5 %	68,5 %	30,5 %	36 %	51 %	ND	33 %	<b>51 %</b>
Absences pour maladies professionnelles	-	-	-	-	< 0,5 %	-	-	ND	-	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour accidents du travail	< 0,5 %	4 %	1,5 %	-	2 %	3 %	1 %	ND	-	<b>1 %</b>
Absences pour accidents du trajet	1 %	-	0,5 %	1 %	0,5 %	2 %	0,5 %	ND	-	<b>0,5 %</b>
Absences pour congé de maternité	3,5 %	4 %	0,5 %	1 %	1,5 %	4,5 %	2 %	ND	13 %	<b>2,5 %</b>
Absences pour congé de paternité	-	4 %	< 0,5 %	2 %	1 %	< 0,5 %	0,5 %	ND	4 %	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour congé parental d'éducation	1,5 %	-	< 0,5 %	< 0,5 %	0,5 %	1,5 %	1 %	ND	-	<b>1 %</b>
Absences pour congés conventionnels*	8,5 %	4,5 %	42,5 %	27,5 %	34 %	13,5 %	12 %	ND	-	<b>13 %</b>
Autres absences	1,5 %	6,5 %	-	-	30 %	39,5 %	32 %	ND	50 %	<b>31 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>ND</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\* Congés d'ancienneté, congés exceptionnels pour raisons familiales, congés pour enfant malade

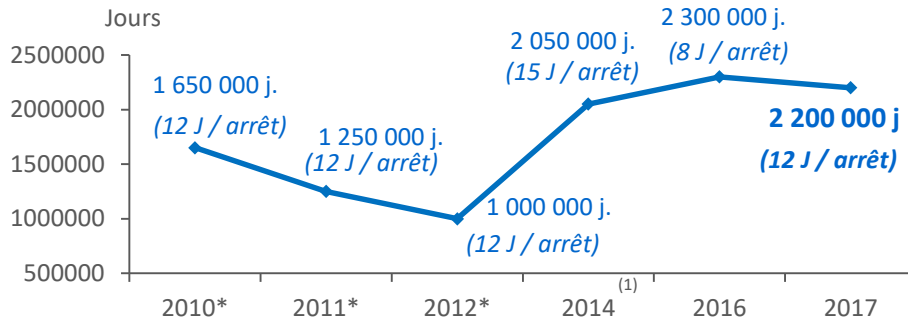


# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## VI – Absences et conditions de travail

### a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles

**NOMBRE TOTAL DE JOURS D'ABSENCES**



\* Hors enquête civile et hors traduction

<sup>(1)</sup> Hors enquête civile

A l'inverse, le nombre moyen de jours d'arrêt augmente fortement pour s'établir à 12 jours en 2017 (contre 8 jours en 2016).

**DÉTAIL DU NOMBRE DE JOURS MOYEN D'ABSENCE PAR ARRÊT**

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

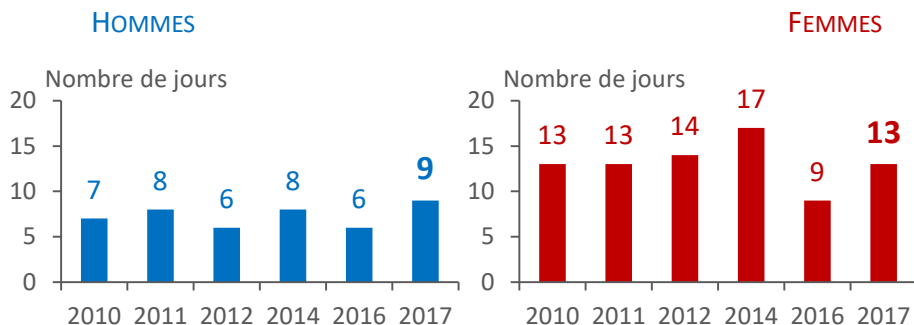
	Nombre moyen de jours d'absences/arrêt
Accueil téléphonique	14,5 jours
Domiciliation – hébergement	21,5 jours
Recouvrement de créances	10 jours
Renseignement économique et commercial	7 jours
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	9,5 jours
Accueil en entreprise	14 jours
Centre de contact	11,5 jours
Enquête civile	ND
Traduction	20 jours
<b>ENSEMBLE</b>	<b>12 jours</b>

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## VI – Absences et conditions de travail

### a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles

**DÉTAIL DU NOMBRE DE JOURS MOYEN D'ABSENCE PAR ARRÊT SELON LE SEXE DES SALARIÉS**



Conséquence de la prise en compte des congés maternité et des congés parental d'éducation, le nombre moyen de jours d'absence par arrêt reste plus long pour les femmes (13 jours) que pour les hommes (9 jours).

**DÉTAIL DU NOMBRE DE JOURS MOYEN D'ABSENCE PAR ARRÊT SELON LES MOTIFS**

	Hommes	Femmes	Ensemble
Absences pour maladie	12,5 jours	11,5 jours	<b>12 jours</b>
Absences pour maladies professionnelles	ND	ND	<b>ND</b>
Absences pour accidents du travail	36 jours	23 jours	<b>25 jours</b>
Absences pour accidents du trajet	21,5 jours	20,5 jours	<b>21 jours</b>
Absences pour congé de maternité	-	65 jours	<b>65 jours</b>
Absences pour congé de paternité	9,5 jours	-	<b>9,5 jours</b>
Absences pour congé parental d'éducation	139 jours	175 jours	<b>174 jours</b>
Absences pour congés conventionnels*	2,5 jours	2,5 jours	<b>2,5 jours</b>
Autres absences	6 jours	7 jours	<b>7 jours</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>9 jours</b>	<b>13 jours</b>	<b>12 jours</b>

\* Congés d'ancienneté, congés exceptionnels pour raisons familiales, congés pour enfant malade

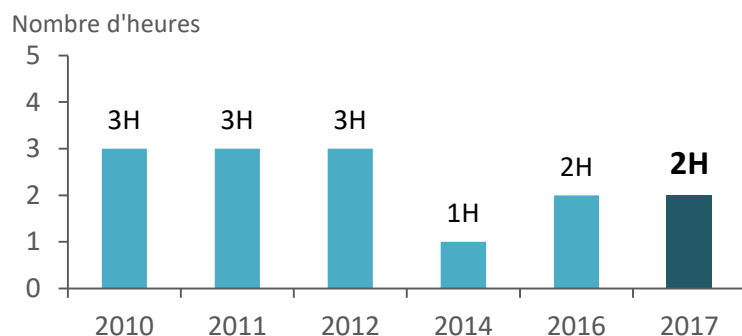
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## VI – Absences et conditions de travail

### b. Heures supplémentaires et heures complémentaires

! Les entreprises ont répondu pour l'ensemble de leurs salariés présents au cours de l'année

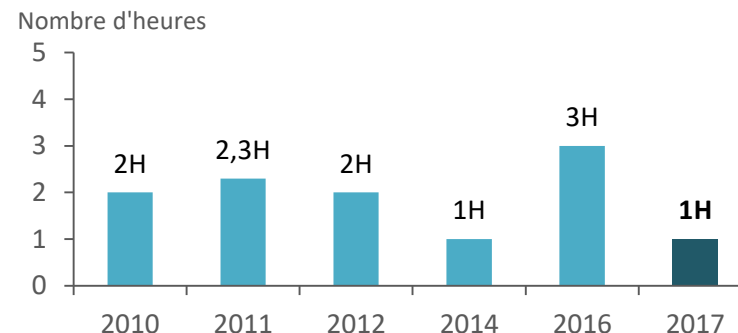
**NOMBRE MOYEN HEBDOMADAIRE D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES EFFECTUÉES**



	2010	2011	2012	2014	2016	2017
Nombre de salariés à temps partiel ayant effectué des heures complémentaires	8 900	9 400	6 700	7 200	8 100	<b>9 700</b>
% de salariés à temps partiel présents au 31.12.2017	28 %	32 %	23 %	28 %	42 %	<b>49 %</b>
% de l'ensemble des contrats à temps partiel enregistrés au cours de l'année	13 %	13 %	7 %	4 %	9 %	<b>16 %</b>

	2010	2011	2012	2014	2016	2017
Nombre de salariés à temps plein ayant effectué des heures supplémentaires	47 600	48 500	43 700	40 600	40 100	<b>40 000</b>
% de salariés à temps plein présents au 31.12.2017	68 %	68 %	63 %	59 %	52 %	<b>51 %</b>
% de l'ensemble des contrats à temps plein enregistrés au cours de l'année	37 %	37 %	31 %	17 %	14 %	<b>22 %</b>

**NOMBRE MOYEN HEBDOMADAIRE D'HEURES COMPLÉMENTAIRES EFFECTUÉES**



## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### VI – Absences et conditions de travail

#### c. Horaire collectif de travail des temps pleins

#### HORAIRE COLLECTIF HEBDOMADAIRE DES SALARIÉS EN CDI À TEMPS COMPLET

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES (EN % D'ENTREPRISES)

	Inférieur à 35H	Egal à 35H	Supérieur à 35H Inférieur à 39H	Egal à 39H	Supérieur à 39H	Ensemble
Accueil téléphonique	5 %	91 %	4 %	-	-	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	5 %	75 %	10 %	10 %	-	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	5 %	65 %	10 %	15 %	5 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	10 %	65 %	-	15 %	10 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	5 %	65 %	20 %	5 %	5 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	15 %	65 %	5 %	10 %	5 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	-	90 %	-	10 %	-	<b>100 %</b>
Enquête civile	-	100 %	-	-	-	<b>ND</b>
Traduction	-	60 %	30 %	10 %	-	<b>ND</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>5 %</b>	<b>78 %</b>	<b>7 %</b>	<b>8 %</b>	<b>2 %</b>	<b>100 %</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### VI – Absences et conditions de travail

#### d. Durée des temps partiels

#### DURÉE MOYENNE DE TRAVAIL DES SALARIÉS À TEMPS PARTIEL DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Durée moyenne hebdomadaire
Accueil téléphonique	24 H 30
Domiciliation – hébergement	23 H 00
Recouvrement de créances	28 H 30
Renseignement économique et commercial	28 H 00
Animation commerciale/optimisation linéaire et accueil évènementiel	<i>Non Disponible</i>
Accueil en entreprise	21 H 00
Centre de contact	26 H 30
Enquête civile	31 H 00
Traduction	23 H 30
<b>ENSEMBLE</b>	<b><i>Non disponible</i></b>



*Les chiffres qui comptent*