



Institut d'Informations  
et de Conjonctures  
Professionnelles



RAPPORT DE BRANCHE

# Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Octobre 2017

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 31.12.2016	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	36
a. Plan de formation	37
b. La professionnalisation	51
VI. Absences et conditions de travail	67
a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles	67
b. Heures supplémentaires et heures complémentaires	72
c. Horaire collectif de travail des temps pleins	73
d. Durée des temps partiels	74

# Univers étudié et rappels méthodologiques

## Univers étudié

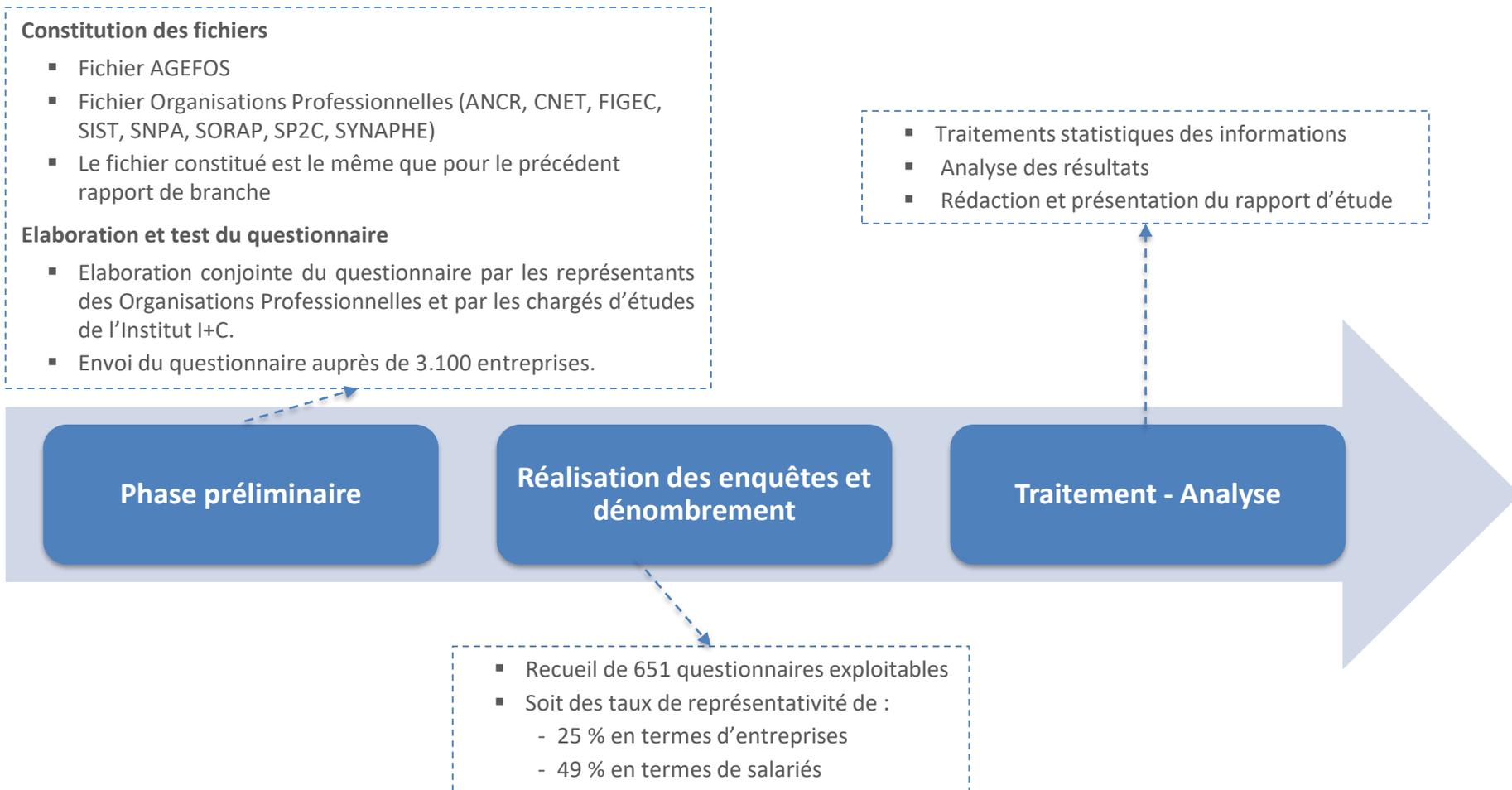
L'univers concerné par ce rapport correspond au champ couvert par la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, limité aux neuf activités listées ci-dessous. Les entreprises n'employant aucun salarié sont exclues de cette étude.

### 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 2016 se base à nouveau sur le dénombrement réalisé en 2012 (croisement du dénombrement réalisé par l'AGEFOS via le fichier CONVERTS et du dénombrement réalisé par l'institut I+C conjointement à la phase enquête).
- ◆ De manière comparable au dénombrement réalisé en 2014 : afin de prendre en compte l'évolution du nombre d'entreprises entre 2014 et 2016, 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	630	143	990
Domiciliation - hébergement	420	99	500
Recouvrement de créances	470	126	1 500
Renseignement économique et commercial	150	45	570
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	300	111	14 350
Accueil en entreprise	110	22	4 600
Centre de contact	350	76	24 670
Enquête civile	70	12	260
Traduction	100	17	120
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2 600</b>	<b>651</b>	<b>47 560</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>	454	137	26	24	10	<b>651</b>

# CHAPITRE 1

---

## POSITIONNEMENT ÉCONOMIQUE DE LA PROFESSION

# Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

## 2 600

entreprises en 2016

Entre 2014 et 2016, la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire compte environ 200 entreprises de plus, soit 2 600 entreprises en 2016.

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

### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre d'entreprises				
	2011	2012	2014	2016	
Accueil téléphonique	480	460	520	<b>630</b>	<b>(24 %)</b>
Domiciliation – hébergement	350	340	380	<b>420</b>	<b>(16 %)</b>
Recouvrement de créances	470	440	470	<b>470</b>	<b>(18%)</b>
Renseignement économique et commercial	130	120	130	<b>150</b>	<b>(6 %)</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	350	320	310	<b>300</b>	<b>(11,5%)</b>
Accueil en entreprise	100	90	100	<b>110</b>	<b>(4,5 %)</b>
Centre de contact	320	310	320	<b>350</b>	<b>(13,5%)</b>
Enquête civile	ND	70	70	<b>70</b>	<b>(2,5 %)</b>
Traduction	ND	ND	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>(100 %)</b>

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

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

# Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

## 4,255 Md€

de chiffre d'affaires en 2016

Les entreprises ayant pour activité principale les centres de contact génèrent 38 % du chiffre d'affaires total.

Les entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel réalisent 21 % du montant total, suivi par le recouvrement de créances (12 %) et l'accueil téléphonique (11 %).

### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Chiffre d'affaires				
	2011	2012	2014	2016	
Accueil téléphonique	375 M€	382 M€	400 M€	<b>460 M€</b>	<b>(11 %)</b>
Domiciliation – hébergement	143 M€	147 M€	165 M€	<b>180 M€</b>	<b>(4 %)</b>
Recouvrement de créances	472 M€	495 M€	531 M€	<b>500 M€</b>	<b>(12 %)</b>
Renseignement économique et commercial	112 M€	112 M€	119 M€	<b>135 M€</b>	<b>(3 %)</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	943 M€	914 M€	930 M€	<b>890 M€</b>	<b>(21 %)</b>
Accueil en entreprise	315 M€	300 M€	314 M€	<b>335 M€</b>	<b>(8 %)</b>
Centre de contact	1.730 M€	1.680 M€	1 626 M€	<b>1 625 M€</b>	<b>(38 %)</b>
Enquête civile	ND	90	86 M€	<b>90 M€</b>	<b>(2 %)</b>
Traduction	-	-	40 M€	<b>40 M€</b>	<b>(1 %)</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>4 090<sup>(1)</sup></b>	<b>4 120<sup>(2)</sup></b>	<b>4 211 M€</b>	<b>4 255 M€</b>	<b>(100 %)</b>

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

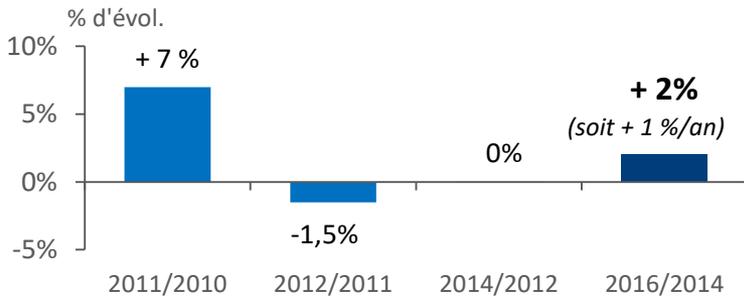
<sup>(2)</sup> Hors traduction

# Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

## 4,255 Md€

de chiffre d'affaires en 2016

**EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES**



Le chiffre d'affaires des prestataires de services dans le domaine du tertiaire progresse de 2 % en 2016 comparé à 2014.

Cette bonne orientation globale masque d'importantes disparités selon les activités. Si certains secteurs se portent très bien (accueil téléphonique, renseignement économique et commercial, domiciliation-hébergement et accueil en entreprises), d'autres secteurs ont rencontré des difficultés (recouvrement de créances et animation commerciale).

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

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

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

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

# CHAPITRE 2

---

## EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL

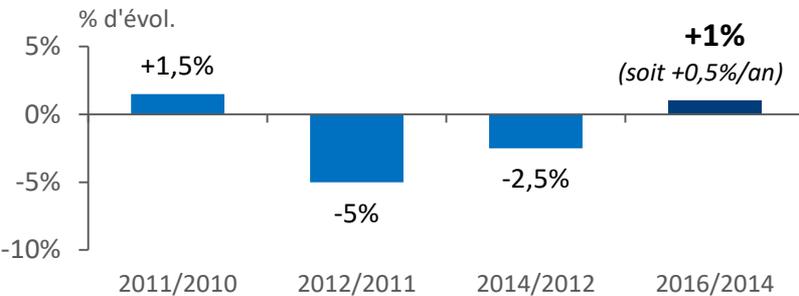
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

# 99 000

d'actifs (salariés + non salariés)  
présents au 31.12.2016

### ÉVOLUTION DES EFFECTIFS



Le nombre d'actifs progresse légèrement, à hauteur de 1 % entre 2014 et 2016.

Les centres de contact réunissent près de la moitié des actifs au 31.12.2016.

Plus de 20 % des actifs présents en fin d'année 2016 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	
Accueil téléphonique	8 300	8 600	9 250	10 700	(10,5 %)
Domiciliation – hébergement	1 450	1 450	1 500	1 600	(1,5 %)
Recouvrement de créances	6 600	6 750	7 000	6 500	(6,5 %)
Renseignement économique et commercial	1 150	1 200	1 250	1 400	(1,5 %)
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	25 000	22 800	21 750	20 650	(21 %)
Accueil en entreprise	8 500	8 500	8 900	9 450	(9,5 %)
Centre de contact	54 000	50 200	47 200	46 900	(47,5 %)
Enquête civile	ND	1 500	1 400	1 450	(1,5 %)
Traduction	-	-	350	350	(0,5 %)
<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>(100 %)</b>

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

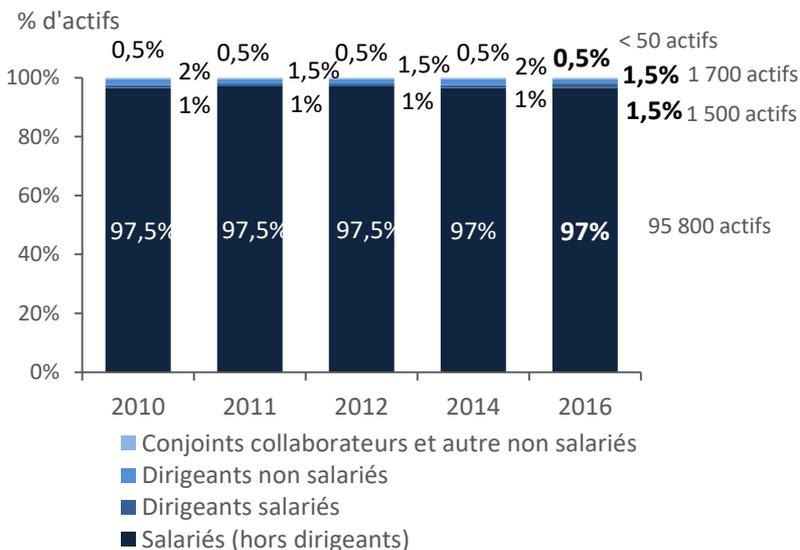
<sup>(2)</sup> Hors traduction

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

### RÉPARTITION DES ACTIFS PRÉSENTS AU 31.12.2016

SELON LEUR CATÉGORIE



L'essentiel (97 %) des actifs présents en fin d'année 2016 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.

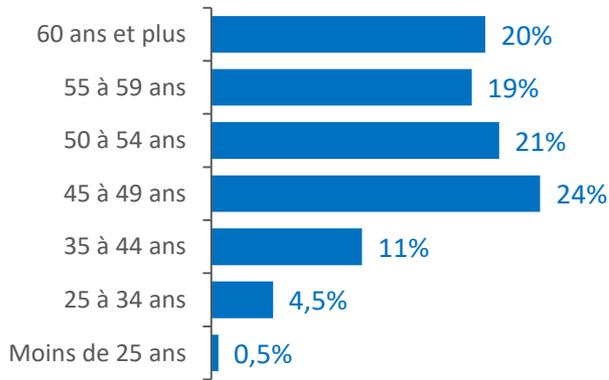
### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Salariés (hors dirigeants)	Dirigeants salariés	Dirigeants non salariés	Conjoint collaborateurs et autres salariés	Ensemble
Accueil téléphonique	9 950 (93 %)	250 (2,5 %)	500 (4,5 %)	NS (-)	10 700 (100 %)
Domiciliation – hébergement	1 150 (71 %)	150 (9,5 %)	300 (18,5 %)	<50 (1 %)	1 600 (100 %)
Recouvrement de créances	6 000 (92,5 %)	200 (3 %)	300 (4,5 %)	NS (-)	6 500 (100 %)
Renseignement économique et commercial	1 200 (86 %)	50 (3,5 %)	150 (10,5 %)	NS (-)	1 400 (100 %)
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	20 300 (98,5 %)	150 (0,5 %)	200 (1 %)	NS (-)	20 650 (100 %)
Accueil en entreprise	9 350 (99 %)	50 (0,5 %)	50 (0,5 %)	NS (-)	9 450 (100 %)
Centre de contact	46 250 (99 %)	550 (1 %)	100 (<0,5 %)	NS (-)	46 900 (100 %)
Enquête civile	1 350 (93 %)	50 (3,5 %)	50 (3,5 %)	NS (-)	1 450 (100 %)
Traduction	250 (69 %)	50 (14 %)	50 (14 %)	<50 (3 %)	350 (100 %)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>95 800 (96,5 %)</b>	<b>1 500 (1,5 %)</b>	<b>1 700 (1,5 %)</b>	<b>&lt;50 (&lt;0,5 %)</b>	<b>99 000 (100 %)</b>

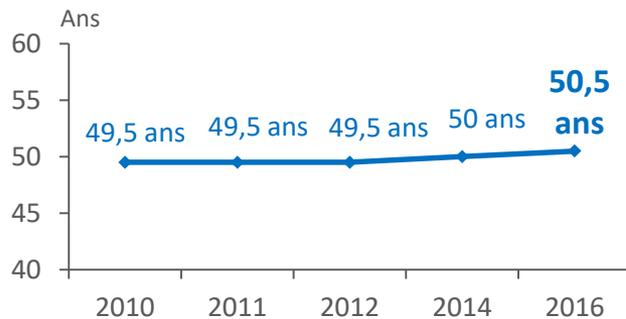
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## 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**

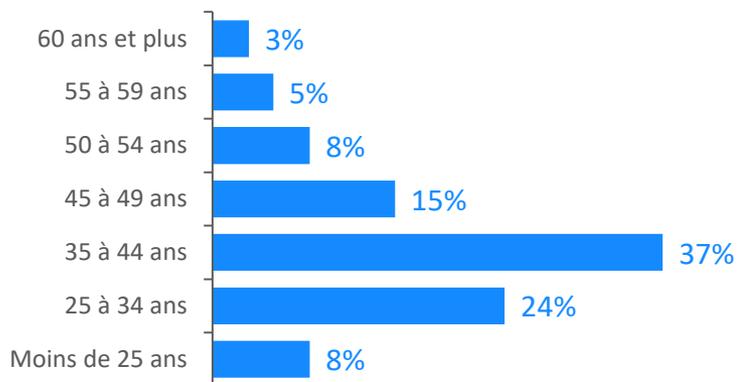
	Age moyen				
	2010	2011	2012	2014	2016
Accueil téléphonique	49,5 ans	49,5 ans	50 ans	48,5 ans	<b>48,5 ans</b>
Domiciliation – hébergement	53,5 ans	52 ans	52,5 ans	53 ans	<b>54,5 ans</b>
Recouvrement de créances	51 ans	50 ans	49,5 ans	51,5 ans	<b>50 ans</b>
Renseignement économique et commercial	47 ans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

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## I – Effectifs employés

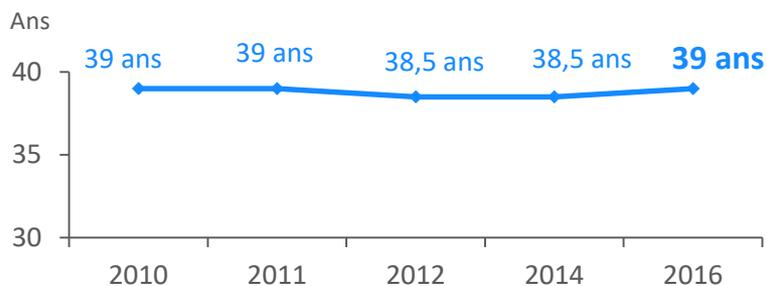
### RÉPARTITION DES DIRIGEANTS

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

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### I – Effectifs employés

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 des trois quarts.

Les femmes dirigeantes sont plus présentes au sein des sociétés ayant pour activité principale l'accueil téléphonique et la traduction.

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

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	47 %	53 %	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	61 %	39 %	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	78 %	22 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	77 %	23 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	72 %	28 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	71 %	29 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	90 %	10 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	86 %	14 %	<b>100 %</b>
Traduction	55 %	45 %	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>70 %</b>	<b>30 %</b>	<b>100 %</b>

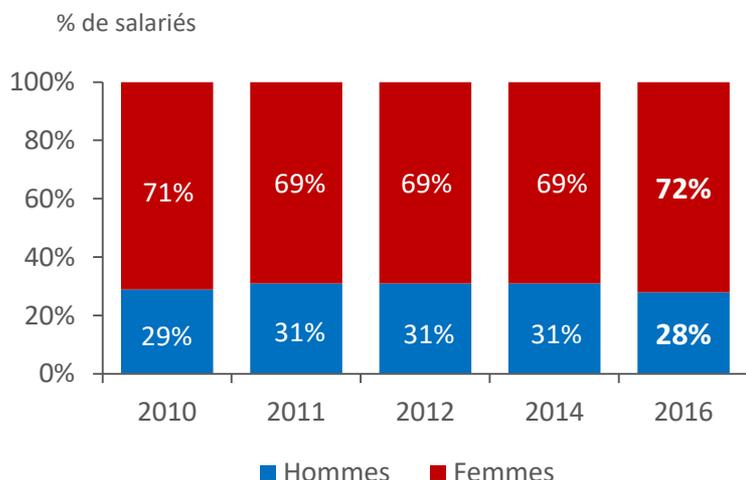
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

### a. Selon le sexe

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2016

##### SELON LE SEXE



Un taux de féminisation en nette augmentation : les effectifs féminins représentent 72 % des effectifs présents en fin d'année 2016, soit trois 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	10 %	90 %	100 %
Domiciliation – hébergement	22 %	78 %	100 %
Recouvrement de créances	27 %	73 %	100 %
Renseignement économique et commercial	45 %	55 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	30 %	70 %	100 %
Accueil en entreprise	18 %	82 %	100 %
Centre de contact	32 %	68 %	100 %
Enquête civile	30 %	70 %	100 %
Traduction	27 %	73 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>28 %</b>	<b>72 %</b>	<b>100 %</b>

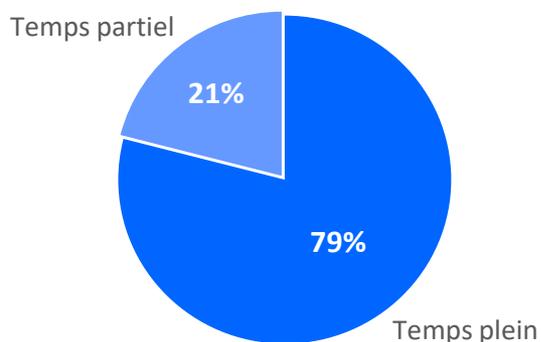
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

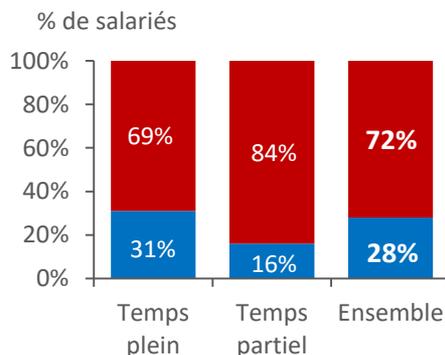
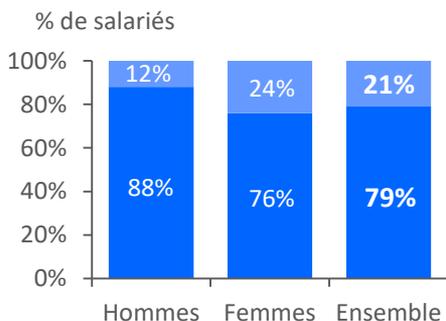
### b. Selon la durée du temps de travail

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2016

SELON LA DURÉE DU TEMPS DE TRAVAIL



#### DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS



■ Temps plein ■ Temps partiel

■ Hommes ■ Femmes

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

Activité	Temps plein	Temps partiel	Ensemble
Accueil téléphonique	71 %	29 %	100 %
Domiciliation – hébergement	79 %	21 %	100 %
Recouvrement de créances	89 %	11 %	100 %
Renseignement économique et commercial	92 %	8 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	68 %	32 %	100 %
Accueil en entreprise	52 %	48 %	100 %
Centre de contact	90 %	10 %	100 %
Enquête civile	85 %	15 %	100 %
Traduction	82 %	18 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>79 %</b>	<b>21 %</b>	<b>100 %</b>

Une grande majorité (79 %) des salariés présents au 31 décembre 2016 occupe un poste à temps plein.

Près d'un quart des femmes travaille 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'apparaît pas ici, les salariés ayant des employeurs multiples

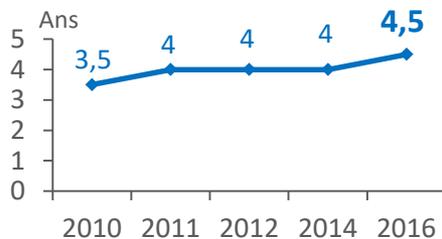
## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

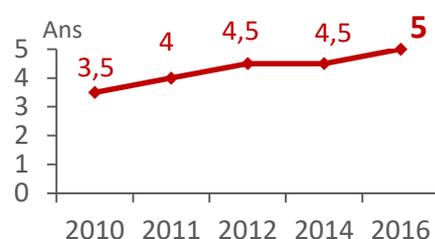
#### c. Selon l'ancienneté dans l'entreprise

#### ANCIENNETÉ MOYENNE

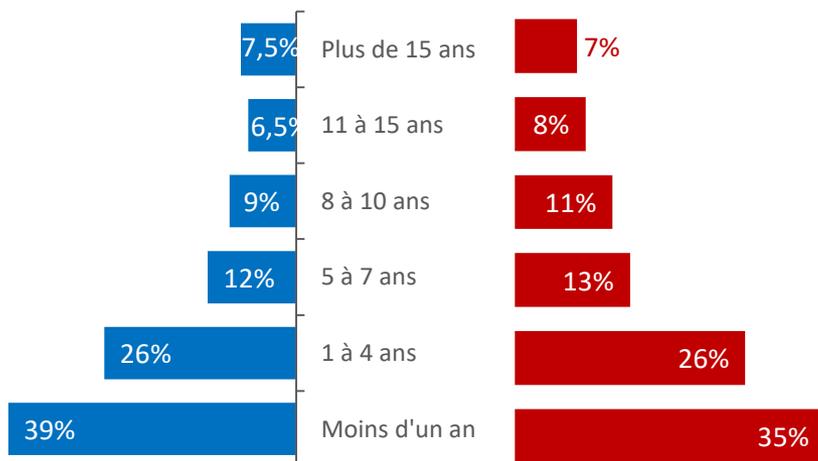
##### HOMMES



##### FEMMES



#### PYRAMIDE DE L'ANCIENNETÉ



#### ANCIENNETÉ MOYENNE

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

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

L'ancienneté moyenne des salariés (au sein de la même entreprise) augmente quelque peu et avoisine 5 ans fin 2016.

Le renouvellement des salariés de la branche est très important : près des deux tiers des salariés travaillent dans la même entreprise depuis moins de 5 ans.

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).

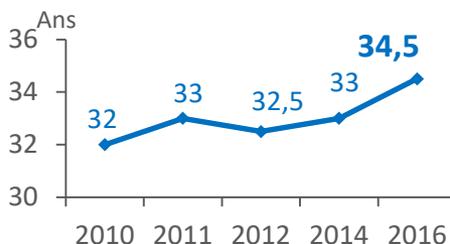
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

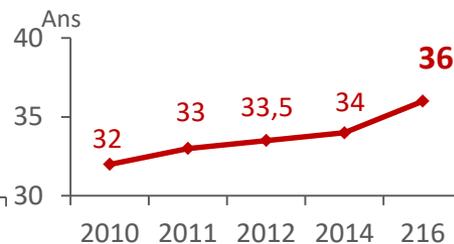
### d. Selon l'âge

AGE MOYEN

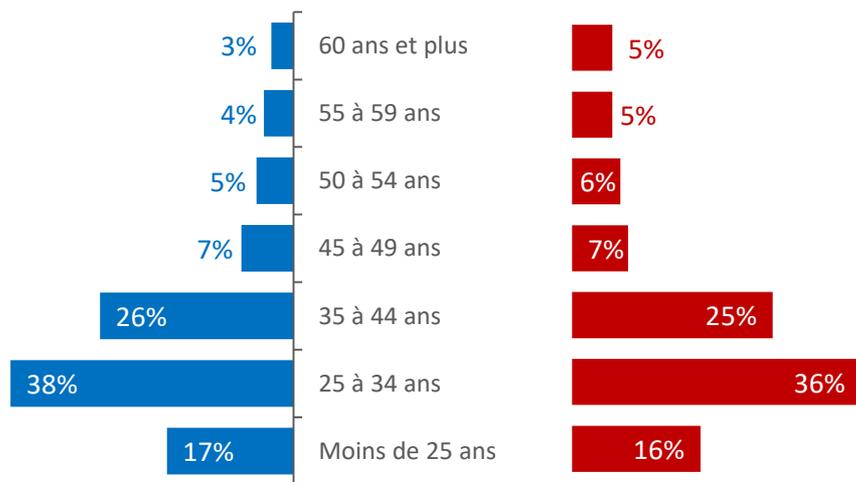
HOMMES



FEMMES



PYRAMIDE DES ÂGES



SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

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

L'âge moyen des salariés continue de progresser à deux ans d'intervalle pour s'établir à 35 ans en 2016.

Plus de la moitié des effectifs présents fin 2016 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 (à peine plus de 30 ans).

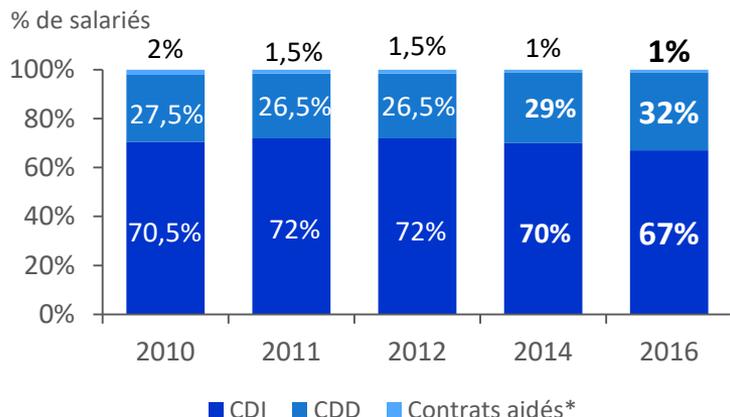
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

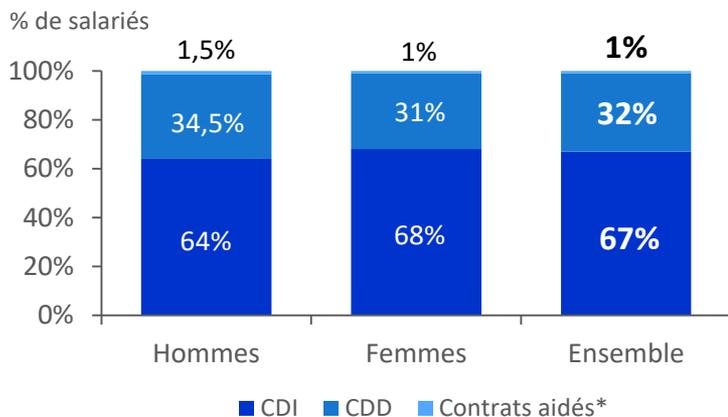
### e. Selon la nature des contrats de travail

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2016

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	92,5 %	6 %	1,5 %	100 %
Domiciliation – hébergement	93,5 %	6 %	0,5 %	100 %
Recouvrement de créances	86 %	14 %	< 0,5 %	100 %
Renseignement économique et commercial	97,5 %	0,5 %	2 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	11 %	88,5 %	0,5 %	100 %
Accueil en entreprise	86,5 %	12 %	1,5 %	100 %
Centre de contact	77 %	22 %	1 %	100 %
Enquête civile	98 %	0,5 %	1,5 %	100 %
Traduction	90 %	7 %	3 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>67 %</b>	<b>32 %</b>	<b>1 %</b>	<b>100 %</b>

\*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

La réduction de la part des CDI parmi les salariés présents en fin d'année amorcée en 2014 se poursuit en 2016 : ce type de contrat représente 67 % des salariés présents au 31-12-2016, contre 70 % fin 2014 et 72 % fin 2012 (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

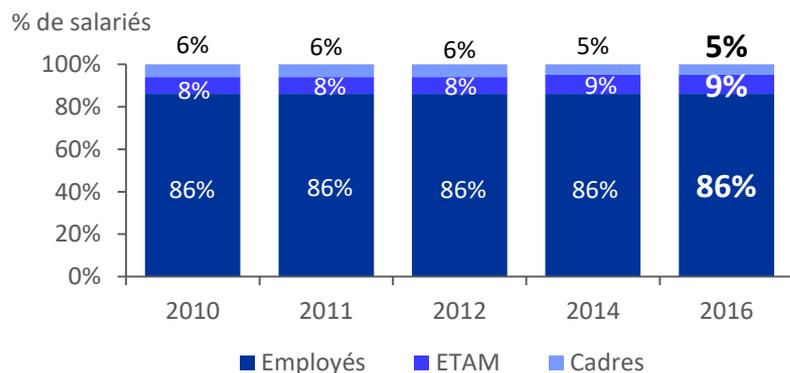
## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

### f. Selon les catégories d'emplois

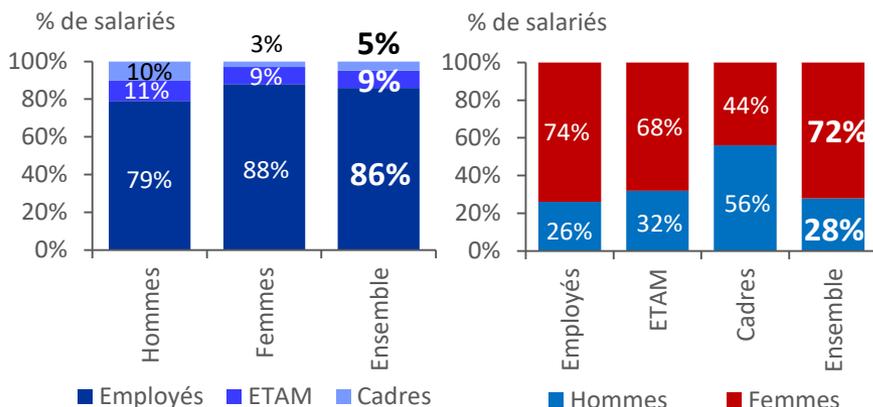
### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

#### RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2016

##### SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS



#### DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS



	Employés	ETAM	Cadres	Ensemble
Accueil téléphonique	86 %	10 %	4 %	100 %
Domiciliation – hébergement	72 %	5 %	23 %	100 %
Recouvrement de créances	71 %	14 %	15 %	100 %
Renseignement économique et commercial	14 %	29 %	57 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	97,5 %	1,5 %	1 %	100 %
Accueil en entreprise	95 %	3 %	2 %	100 %
Centre de contact	84,5 %	11 %	4,5 %	100 %
Enquête civile	32 %	52 %	16 %	100 %
Traduction	44 %	43 %	13 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>86 %</b>	<b>9 %</b>	<b>5 %</b>	<b>100 %</b>

Les employés demeurent très majoritaires au sein des entreprises de la branche, totalisant toujours 86 % des salariés présents fin 2016. Le taux d'encadrement reste plus élevé pour les hommes que pour les femmes.

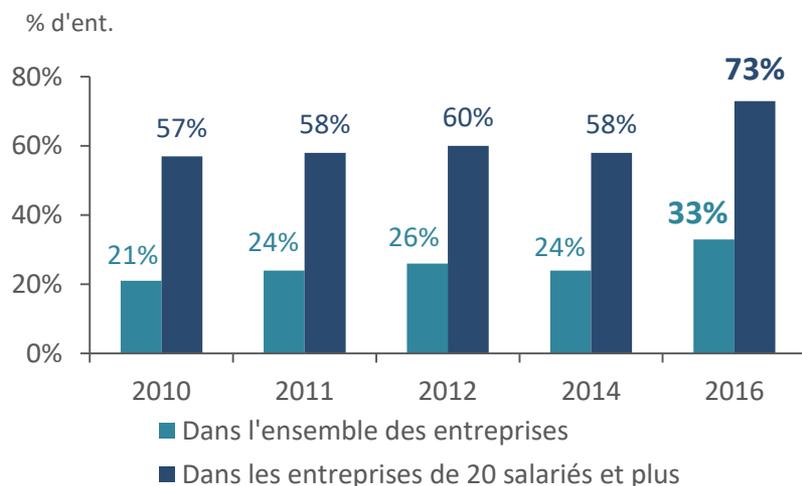
Plus de la moitié des salariés travaillant dans le secteur du renseignement économique et commercial ont un statut de cadre.

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

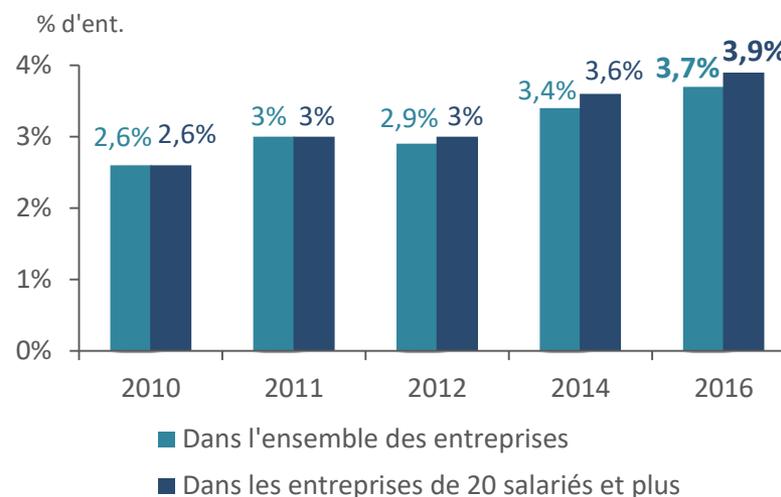
## II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

### g. Emploi handicapés

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



**PART DES HANDICAPÉS DANS LE NOMBRE TOTAL DE SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2016**



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

La proportion d'entreprises employant des salariés handicapés se renforce en 2016. Désormais 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 handicapés représentent 3,7 % des salariés présents au 31.12.2016.

Les entreprises spécialisées en centre de contact ont le plus fort taux de salariés handicapés (5,3 %).

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### II – Effectifs salariés présents au 31.12.2016

#### g. Emploi handicapés

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

	% d'entreprises concernées		Part des handicapés/salariés présents au 31.12.16	
	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal
Accueil téléphonique	25 %	57 %	3 %	4,9 %
Domiciliation – hébergement	7 %	ND	3,1 %	ND
Recouvrement de créances	27 %	70 %	3,5 %	3,7 %
Renseignement économique et commercial	18 %	33 %	2,7 %	2,7 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	67 %	100 %	1,1 %	1,1 %
Accueil en entreprise	45 %	100 %	2,1 %	2,1 %
Centre de contact	65 %	90 %	5,3 %	5,3 %
Enquête civile	47 %	ND	4,1 %	ND
Traduction	10 %	ND	3,4 %	ND
<b>ENSEMBLE</b>	<b>33 %</b>	<b>73 %</b>	<b>3,7 %</b>	<b>3,9 %</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### a. Embauches et départs

**257 600**

Contrats signés en 2016

soit un taux d'embauche<sup>(1)</sup> de 265 %

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



**+ 1 600**

Salariés entre 2015 et 2016

Soit une hausse de 2 %



**256 000**

départs en 2016

soit un taux de départs<sup>(2)</sup> de 263 %

<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

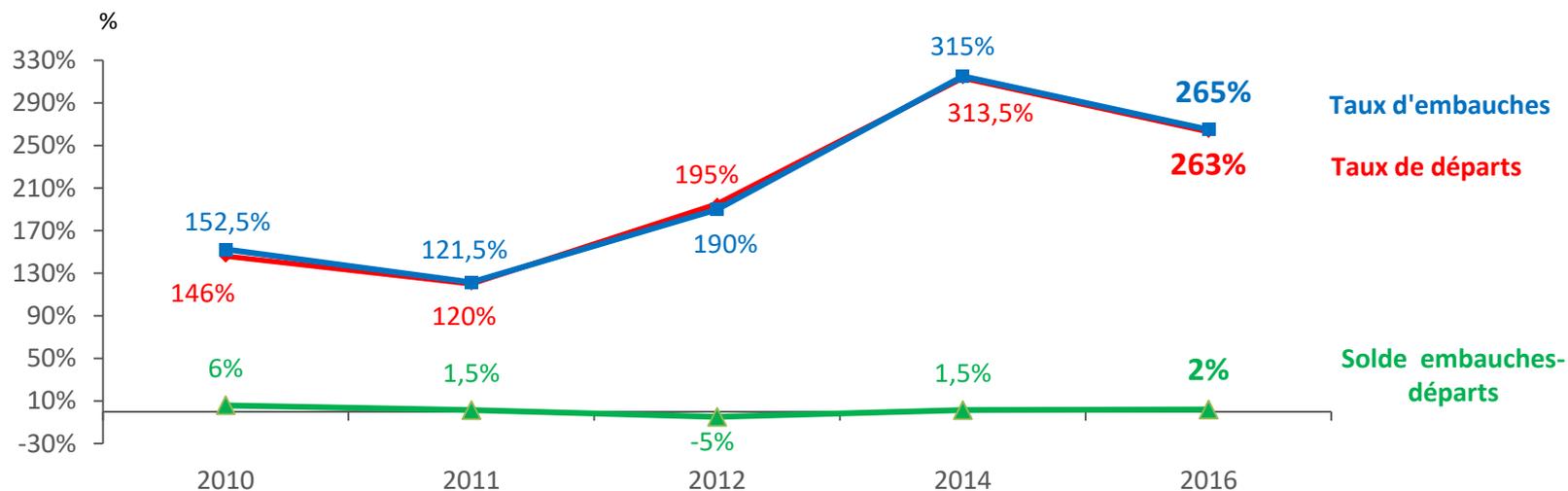
	Nb embauches	Taux d'embauche <sup>(1)</sup>	Nb départs	Taux de départs <sup>(2)</sup>	Solde embauches-départs	
Accueil téléphonique	10 700	105 %	10 500	103 %	+ 200	+ 2 %
Domiciliation – hébergement	300	23 %	250	21 %	+ 50	+ 2 %
Recouvrement de créances	1 800	29 %	1 800	29 %	0	0 %
Renseignement économique et commercial	100	9 %	100	9 %	0	0 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	191 600	937 %	191 800	938 %	- 200	- 1 %
Accueil en entreprise	28 800	306 %	28 600	304 %	+ 200	+ 2 %
Centre de contact	23 850	51 %	22 550	48 %	+ 1300	+ 3 %
Enquête civile	350	23 %	300	21 %	+ 50	+ 2 %
Traduction	100	38 %	100	36 %	0	+ 2 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>257 600</b>	<b>265 %</b>	<b>256 000</b>	<b>263 %</b>	<b>+ 1 600</b>	<b>+ 2 %</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### a. Embauches et départs

EVOLUTION DES MOUVEMENTS DE PERSONNEL 2010-2016

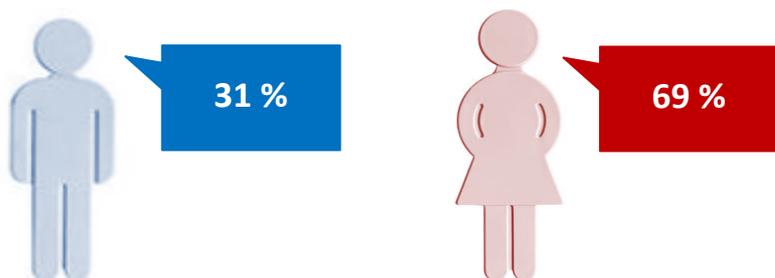


## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### III – Les embauches et les départs

#### b. Nature des embauches

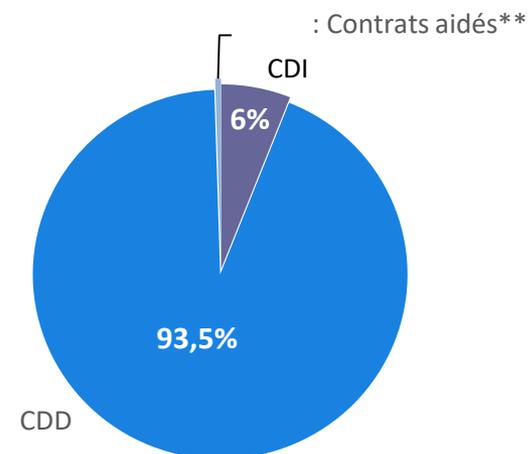
**RÉPARTITION DES EMBAUCHES**  
SELON LE SEXE DES SALARIÉS



**RAPPEL**

	Hommes	Femmes	Ensemble
2014	35 %	65 %	100 %

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



**RAPPEL**

	CDI	CDD	Contrats aidés	Ensemble
2014	5 %	94 %	1 %	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	10 %	90 %	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	13 %	87 %	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	43 %	57 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	53 %	47 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	34 %	66 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	13 %	87 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	35 %	65 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	32 %	68 %	<b>100 %</b>
Traduction	27 %	73 %	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>31 %</b>	<b>69 %</b>	<b>100 %</b>

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	CDI	CDD	Contrats aidés**	Ensemble
Accueil téléphonique	46 %	51 %	3 %	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	72 %	25 %	3 %	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	21 %	78 %	1 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	77 %	13 %	10 %	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	0,5 %	99,5 %	NS	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	12 %	87,5 %	0,5 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	21 %	74,5 %	4,5 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	73,5 %	20,5 %	6 %	<b>100 %</b>
Traduction	36 %	50 %	14 %	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>6 %</b>	<b>93,5 %</b>	<b>0,5 %</b>	<b>100 %</b>

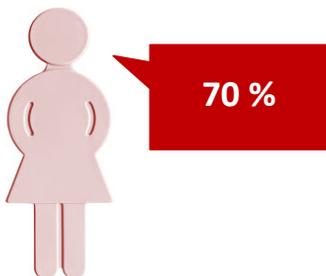
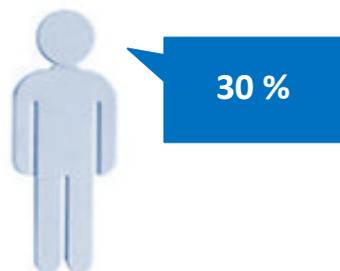
\*\*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

## 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



##### RAPPEL

	Hommes	Femmes	Ensemble
2014	35 %	65 %	100 %

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

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	9 %	91 %	100 %
Domiciliation – hébergement	11 %	89 %	100 %
Recouvrement de créances	40 %	60 %	100 %
Renseignement économique et commercial	50 %	50 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	33 %	67 %	100 %
Accueil en entreprise	13 %	87 %	100 %
Centre de contact	36 %	64 %	100 %
Enquête civile	35 %	65 %	100 %
Traduction	32 %	68 %	100 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>30 %</b>	<b>70 %</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

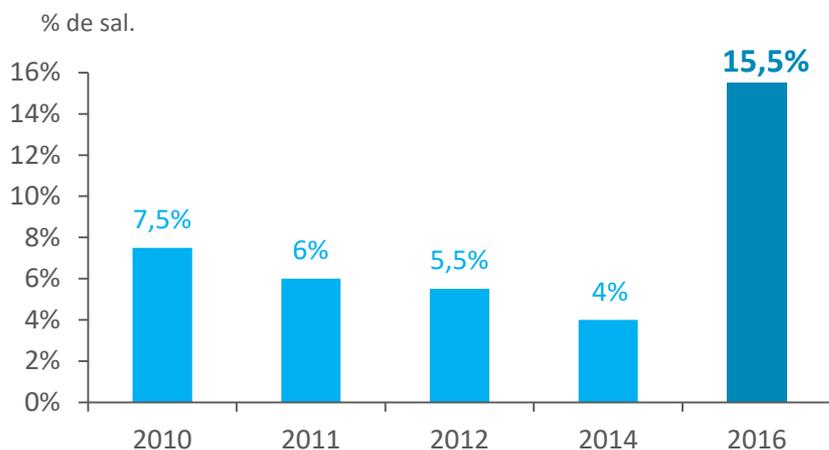
	Démission	Fin de CDD	Licencie- ment économi- que	Licencie- ment autre	Retraite	Période d'essai	Fin contrats aidés	Rupture conven- tionnelle	Maladie, inaptitude profes- sionnelle	Autres	Ensemble
Accueil téléphonique	34 %	38 %	-	5,5 %	1,5 %	5 %	1 %	12 %	1 %	2 %	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	14,5 %	39 %	-	-	3,5 %	21 %	-	11 %	-	11 %	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	8 %	53,5 %	-	5,5 %	4 %	10 %	-	10 %	2,5 %	6,5 %	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	5 %	10 %	-	8 %	25,5 %	5 %	8 %	36 %	2,5 %	-	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	< 0,5 %	99,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	6 %	85 %	-	3,5 %	< 0,5 %	3 %	0,5 %	0,5 %	-	1 %	<b>100 %</b>
Centre de contact	12,5 %	45 %	0,5 %	12,5 %	0,5 %	15 %	1,5 %	4 %	2,5 %	6 %	<b>100 %</b>
Enquête civile	23 %	23 %	-	2 %	-	-	4,5 %	36 %	2,5 %	9 %	<b>100 %</b>
Traduction	9,5 %	52 %	-	-	-	-	9,5 %	29 %	-	-	<b>100 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>3,5 %</b>	<b>90 %</b>	<b>&lt; 0,5 %</b>	<b>2 %</b>	<b>&lt; 0,5 %</b>	<b>2 %</b>	<b>&lt; 0,5 %</b>	<b>1 %</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
Hommes	7 %	6,5 %	5,5 %	4,5 %	<b>16,5 %</b>
Femmes	7,5 %	6 %	5,5 %	4 %	<b>15 %</b>

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

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
Accueil téléphonique	-	10 %	<b>9 %</b>
Domiciliation – hébergement	-	4 %	<b>3 %</b>
Recouvrement de créances	0,5 %	1,5 %	<b>1 %</b>
Renseignement économique et commercial	3,5 %	9 %	<b>6,5 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	0,5 %	0,5 %	<b>0,5 %</b>
Accueil en entreprise	23 %	23 %	<b>23 %</b>
Centre de contact	26 %	24 %	<b>24,5 %</b>
Enquête civile	9,5 %	7,5 %	<b>8 %</b>
Traduction	7 %	5,5 %	<b>6 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>16,5 %</b>	<b>15 %</b>	<b>15,5 %</b>

La proportion de salariés ayant été promue dans un coefficient supérieur a bondi en 2016 : 16,5 % des hommes et 15 % des femmes sont concernés.

Cette très forte augmentation des promotions se retrouvent au sein des sociétés d'accueil en entreprise et au sein des centres de contact.

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

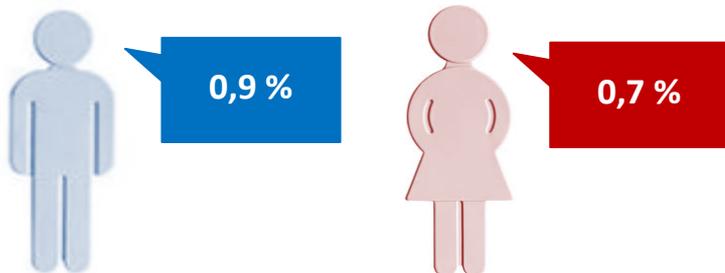
### III – Les embauches et les départs

#### d. Promotions

Part des salariés ayant été promus dans une catégorie professionnelle supérieure en 2016 :

**0,7 %**

#### DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS PROMUS



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

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
Accueil téléphonique	-	0,8 %	<b>0,7 %</b>
Domiciliation – hébergement	-	-	-
Recouvrement de créances	0,8 %	1,7 %	<b>1,5 %</b>
Renseignement économique et commercial	1,5 %	2,5 %	<b>2,1 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	0,1 %	0,2 %	<b>0,2 %</b>
Accueil en entreprise	0,3 %	0,2 %	<b>0,2 %</b>
Centre de contact	1,2 %	0,8 %	<b>0,9 %</b>
Enquête civile	4 %	1,4 %	<b>2,2 %</b>
Traduction	4 %	1,5 %	<b>2,2 %</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>0,9 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>0,7 %</b>

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## IV – Rémunérations

# 1,81 Md€

de masse salariale brute en 2016  
soit 42,5 % du chiffre d'affaires H.T

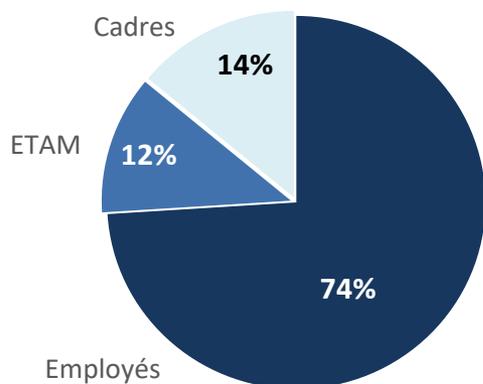


**PART MASSE SALARIALE / CA**

2010	2011	2012	2014*	2016
40 %	39,5 %	42 %	42 %	<b>42,5 %</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	207 M€	45 %	<b>+ 20 %</b> <i>(soit + 10 %/an)</i>
Domiciliation – hébergement	38 M€	21 %	<b>+ 8,5 %</b> <i>(soit + 4 %/an)</i>
Recouvrement de créances	140 M€	28 %	<b>+ 1,5 %</b> <i>(soit + 0,5 %/an)</i>
Renseignement économique et commercial	38 M€	28 %	<b>+ 26 %</b> <i>(soit + 13 %/an)</i>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	383 M€	43 %	<b>+ 3,5 %</b> <i>(soit + 2 %/an)</i>
Accueil en entreprise	204 M€	61 %	<b>+ 4,5 %</b> <i>(soit + 2 %/an)</i>
Centre de contact	750 M€	46 %	<b>- 4 %</b> <i>(soit - 2 %/an)</i>
Enquête civile	43 M€	48 %	<b>+ 2,5 %</b> <i>(soit + 1 %/an)</i>
Traduction	8 M€	20 %	<b>+ 10 %</b> <i>(soit + 5 %/an)</i>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>1 811 M€</b>	<b>42,5 %</b>	<b>+ 2,5 %</b> <i>(soit + 1 %/an)</i>

Entre 2014 et 2016, la masse salariale brute globale s'accroît de 2,5 % pour atteindre 1,81 milliard d'euros en 2016. La masse salariale pèse désormais pour 42,5 % 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

# 12 %

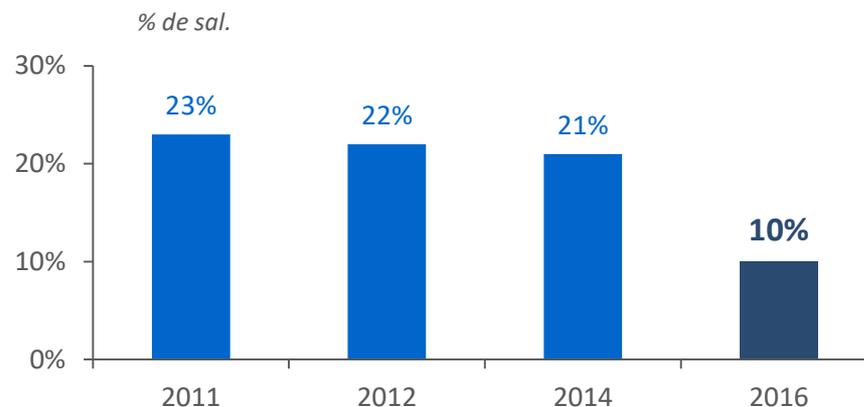
des entreprises attribuent un 13<sup>ème</sup> mois

(rappel 2014 : 12 % des entreprises)

### DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% d'entreprises
Accueil téléphonique	3 %
Domiciliation – hébergement	21 %
Recouvrement de créances	13 %
Renseignement économique et commercial	24 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	13 %
Accueil en entreprise	14 %
Centre de contact	7 %
Enquête civile	ND
Traduction	ND
<b>ENSEMBLE</b>	<b>12 %</b>

### 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 2016 (HORS INTÉRESSEMENT ET PARTICIPATION)**

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/ Hommes
Employés	20 850 €	20 050 €	- 4 %
Agent de maîtrise	27 850 €	26 800 €	- 4 %
Cadres	59 700 €	52 700 €	- 12 %

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/ Hommes
Chargé d'accueil/hôte(sse) d'accueil	ND	18 350	ND
Hôte(sse) d'accueil événementiel	ND	ND	ND
Animateur/trice	ND	ND	ND
Téléconseiller/ère	19 900	19 650	- 1 %
Encaisseur/sseuse	26 900	23 950	- 11 %
Enquêteur/trice civil	ND	ND	ND

*Mise en garde : l'échantillon des répondants n'étant pas identique entre 2014 et 2016, la comparaison avec les données 2014 n'est pas permise.*

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES ENTREPRISES ET DES SALARIÉS



**8 453** cotisants

(Périmètre : collecte professionnalisation)



**103 145** salariés

(Effectif moyen ETP, Périmètre collecte professionnalisation)

**7 492**

Structures de moins de 10 salariés

**697**

Structures de 10 à 49 salariés

**264**

Structures de 50 salariés et plus

**16 906**

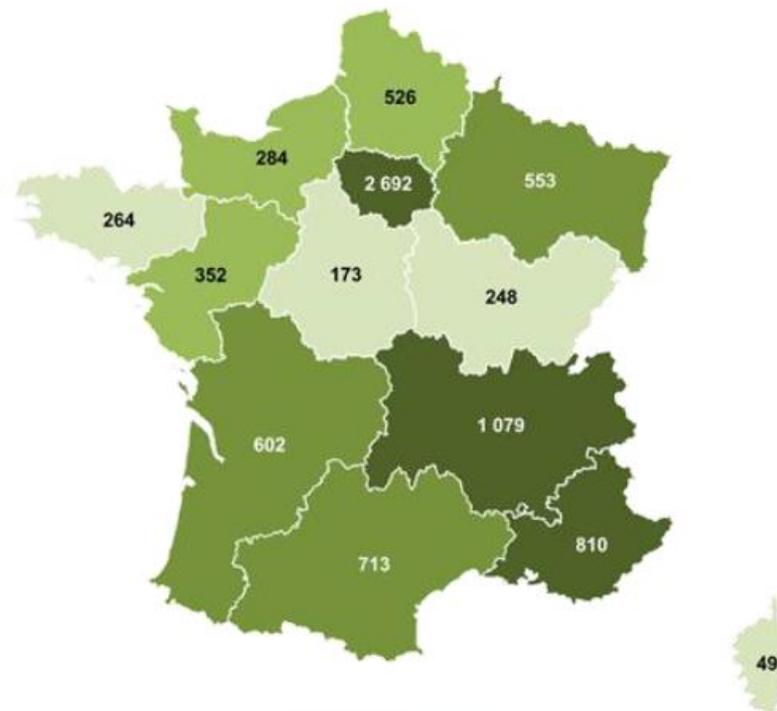
Dans les structures de - 10 salariés

**14 775**

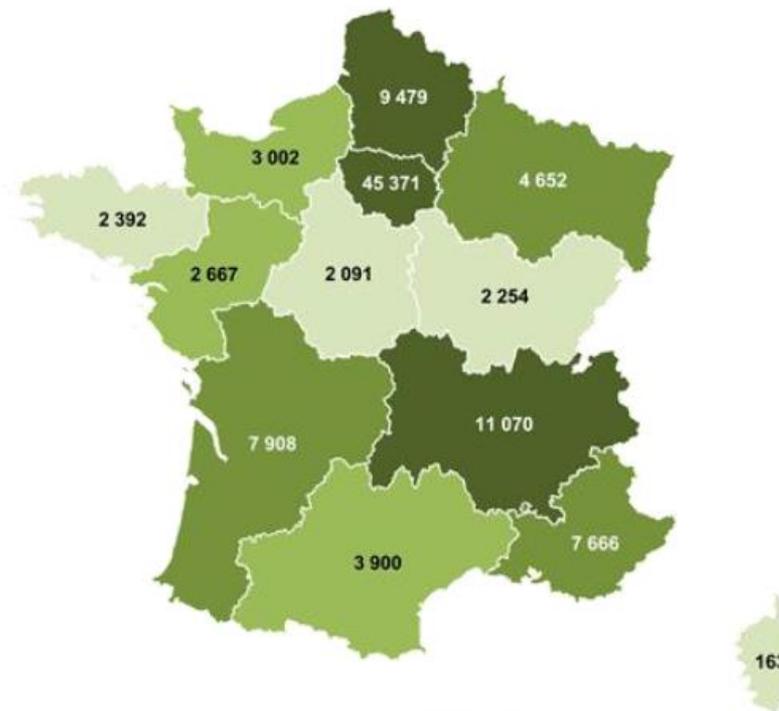
Dans les structures de 10 à 49 salariés

**71 464**

Dans les structures de 50 salariés et plus



Le moins de cotisants  Le plus de cotisants



Le moins de salariés  Le plus de salariés



# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### a. Plan de formation

### COLLECTES ET DÉPENSES PAR ACTIVITÉ

COLLECTE	PLAN MOINS DE 10 SALARIES		PLAN DE 10 A 49 SALARIES		PLAN DE 50 SALARIES ET PLUS	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Nombre d'entreprises cotisantes</b>	6 591	7 644	744	697	263	264
<b>Collecte Légale + Conventiionnelle brute</b>	4 886 699 €	4 370 919 €	2 006 929 €	1 485 640 €	7 761 851 €	2 083 763 €
Participation aux frais de services (10% sur Lég et 7% sur Conv)	- 488 670 €	- 374 793 €	- 200 693 €	- 128 031 €	- 776 185 €	- 163 878 €
<b>Collecte Légale Nette</b>	4 398 029 €	3 996 126 €	1 806 236 €	1 357 609 €	6 985 666 €	1 919 885 €
Collecte Volontaire HT (bordereau de versement)	30 311 €					
Participation aux frais de service (10%)	- 3 031 €					
<b>Collecte Volontaire HT</b>	27 280 €					
FPSP (13%)	- 143 350 €					
<b>Capacité de financement avant cofinancements (CAF)</b>	4 281 959 €	3 996 126 €	1 806 236 €	1 357 609 €	6 985 666 €	1 919 885 €
Cofinancements externes (Dotation TPE ou PME...)	2 686 427 €	1 996 936 €	3 448 €	225 314 €	- €	
<b>Capacité de Financement nette après Cofi. (CAF)</b>	6 968 386 €	5 993 062 €	1 809 684 €	1 582 923 €	6 985 666 €	1 919 885 €
<b>DEPENSES</b>						
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>ENGAGEMENTS (Lég + Conv)</b>	5 900 728 €	4 961 239 €	1 359 877 €	729 275 €	6 987 710 €	1 650 539 €
<b>Solde sur Engagements</b>	1 067 658 €	1 031 823 €	449 807 €	853 648 €	-2 044 €	269 346 €

Financement de l'observatoire au titre de la professionnalisation

*Nb.*: les dépenses engagées au sein de l'OPCA sont payées après exécution des prestations de formation et sur production de pièces justificatives, dont les attestations de présence des stagiaires (art R964-1-7 du code du travail)

Source AGEFOS PME

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### a. Plan de formation

#### COLLECTES ET DÉPENSES PAR ACTIVITÉ

### PROFESSIONNALISATION & CPF 2015 - 2016

COLLECTE	PROFESSIONNALISATION		CPF
	2015	2016	2016
Nombre d'entreprises cotisantes	7 598	8 453	8 453
Collecte légale HT (et conventionnelle selon base 2015)	10 928 963 €	7 529 020 €	3 802 480 €
FPSP (13%)	-1 728 128 €		
Participation aux frais de service (10%)	-1 092 896 €	-752 902 €	-380 248 €
Capacité de financement nette avant Cofinancements	8 107 939 €	6 776 118 €	3 422 232 €
Cofinancements externes (FPSP)	1 836 627 €	6 037 781 €	0 €
Capacité de financement nette après Cofinancements	9 944 566 €	12 813 899 €	3 422 232 €
DEPENSES			
ENGAGEMENTS	2015	2016	2016
	9 944 566 €	12 813 899 €	2 981 647 €

Financement de l'observatoire au titre de la professionnalisation

Nb : les dépenses engagées au sein de l'OPCA sont payées après exécution des prestations de formation et sur production de pièces justificatives, dont les attestations de présence des stagiaires (art R964-1-7 du code du travail)

Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – moins de 10 salariés

#### PROFIL DES ENTREPRISES

#### Adhérents PF -10 (MS 2015)

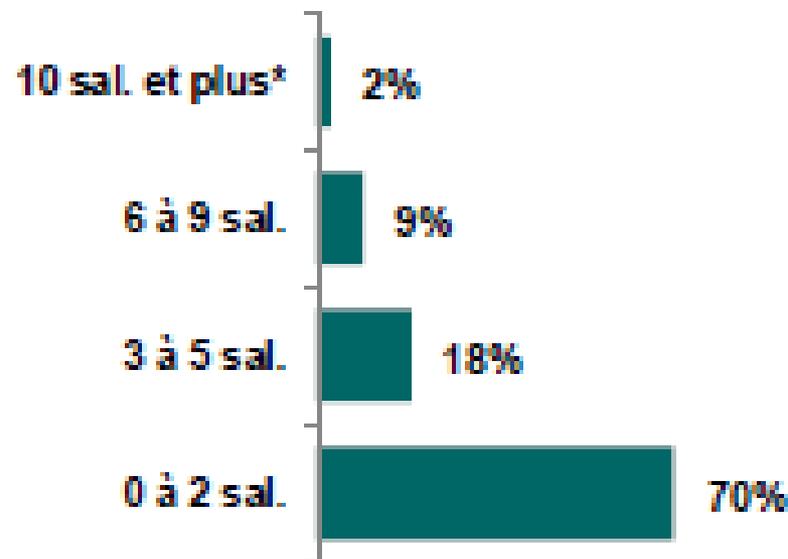
**7 644**

entreprises

**19 759**

salariés

#### RÉPARTITION DES ADHÉRENTS SELON LA TRANCHE



*\*10 et plus : entreprises en sortie d'exonération, cotisants encore au titre des moins de 10 salariés*

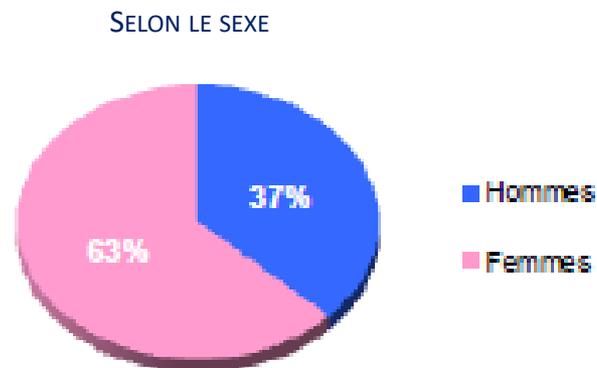
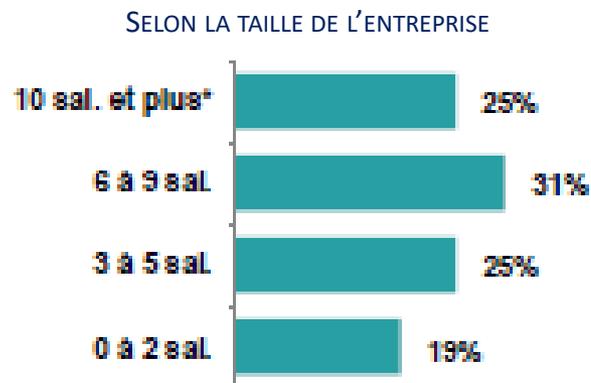
Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

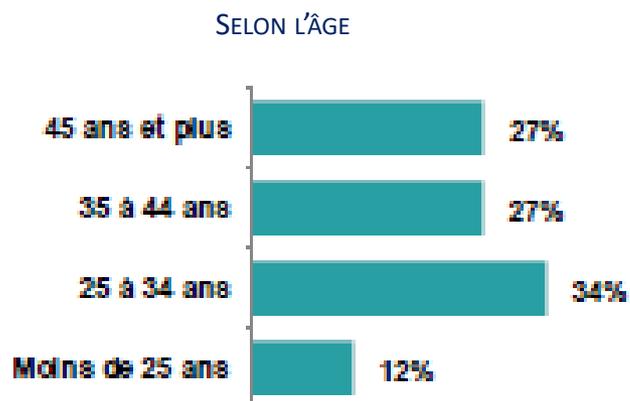
### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – moins de 10 salariés

##### PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES



\* 10 salariés et plus : entreprises en sortie d'exonération, cotisants encore au titre des moins de 10 salariés

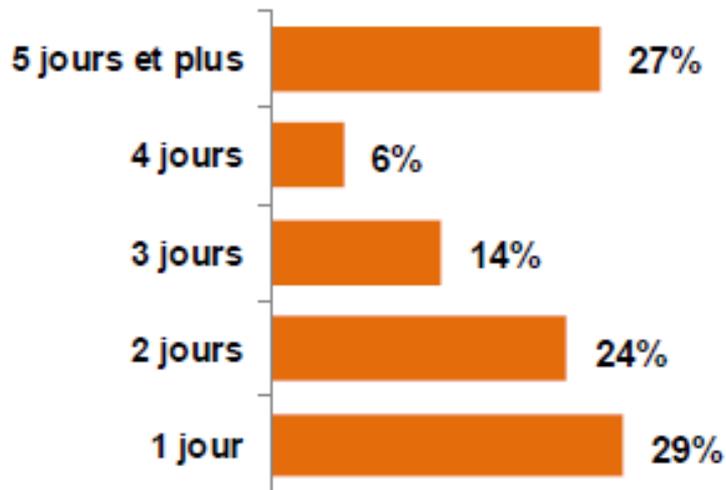


## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

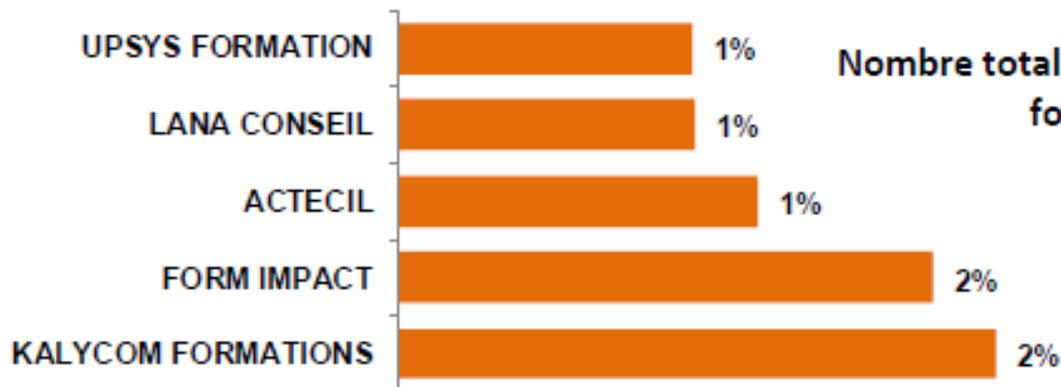
### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – moins de 10 salariés

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES SELON LA DURÉE



PRINCIPAUX ORGANISMES DE FORMATION SUR LE PF-10  
(SELON LE VOLUME D'ENGAGEMENTS)



ORGANISMES DE FORMATION

Nombre total d'organismes de  
formation financés

1 204

Source AGEFOS PME

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### a. Plan de formation – moins de 10 salariés

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

THEMES	NB STAG.	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION %
<b>ACTIONS INDIVIDUELLES</b>							
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique doc, xls, ppt)	735	21 465	29	511 222 €	224 784 €	736 006 €	15%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	688	17 257	25	443 498 €	216 853 €	660 351 €	13%
MANAGEMENT	367	18 738	51	463 088 €	194 188 €	657 275 €	13%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	479	21 472	45	385 961 €	162 679 €	548 640 €	11%
LANGUES	214	10 318	48	310 136 €	146 026 €	456 162 €	9%
COMMUNICATION / MARKETING	360	15 704	44	281 568 €	127 332 €	408 900 €	8%
BUREAUTIQUE	248	6 318	25	182 270 €	92 859 €	275 129 €	6%
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / TELEMARKETING	205	5 320	26	151 109 €	67 730 €	218 839 €	4%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	172	3 966	23	112 096 €	57 131 €	169 227 €	3%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	144	6 689	46	95 646 €	42 809 €	138 455 €	3%
RH / PAIE / SOCIAL	140	4 939	35	88 847 €	32 959 €	121 806 €	2%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	115	3 139	27	58 167 €	47 846 €	106 013 €	2%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	126	3 171	25	69 020 €	29 626 €	98 645 €	2%
SST / RECYCLAGE / SECURITE	122	2 418	20	46 485 €	27 069 €	73 554 €	1%
ACCUEIL	142	2 798	20	44 620 €	27 298 €	71 917 €	1%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	64	1 787	28	29 518 €	23 946 €	53 464 €	1%
ECRITS PROFESSIONNELS	13	1 204	93	8 396 €	19 994 €	28 390 €	1%
BILAN DE COMPETENCES	9	240	27	14 720 €	2 352 €	17 072 €	0%
MUTECO	6	95	16	6 177 €	984 €	7 161 €	0%
VAE	3	52	17	3 958 €	884 €	4 842 €	0%
CLEA	1	7	7	600 €	119 €	719 €	0%
<b>Total Actions individuelles</b>	<b>4 353</b>	<b>147 097</b>	<b>34</b>	<b>3 307 103 €</b>	<b>1 545 465 €</b>	<b>4 852 568 €</b>	<b>98%</b>
<b>ACTIONS COLLECTIVES</b>							
ACTECIL - DONNEES NOMINATIVES - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE	19	294	15	43 614 €	- €	43 614 €	1%
AFC KALYCOM - TELESECRETAIRE	58	2 007	35	38 430 €	2 210 €	40 640 €	1%
ABCISS - CQP ENQUETEUR CIVIL	2	287	144	12 184 €	- €	12 184 €	0%
AFC KALYCOM - SUPERVISEUR	9	257	29	8 550 €	- €	8 550 €	0%
ADEIGMA SIST	1	54	54	2 765 €	918 €	3 683 €	0%
<b>Total Actions collectives</b>	<b>89</b>	<b>2 899</b>	<b>33</b>	<b>105 543 €</b>	<b>3 128 €</b>	<b>108 671 €</b>	<b>2%</b>
<b>Total Plan de formation moins de 10 salariés</b>	<b>4 442</b>	<b>149 996</b>	<b>34</b>	<b>3 412 646 €</b>	<b>1 548 593 €</b>	<b>4 961 239 €</b>	<b>100%</b>

Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – 10 à 49 salariés

#### PROFIL DES ENTREPRISES

#### Adhérents PF 10 à 49 (MS 2015)

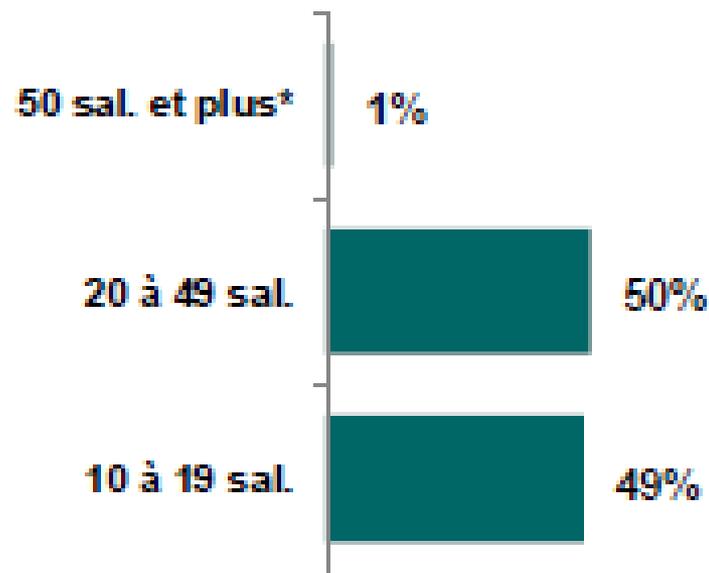
**544**

entreprises

**12 953**

salariés

#### RÉPARTITION DES ADHÉRENTS SELON LA TRANCHE



*\* 50 salariés et plus : entreprises en sortie d'exonération, cotisants encore au titre des 10 à 49 salariés*

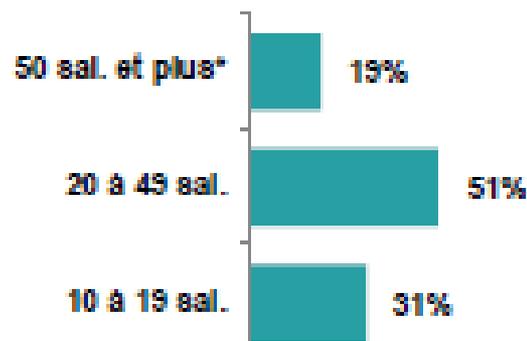
## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

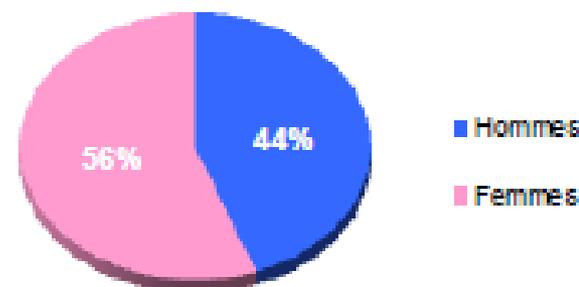
#### a. Plan de formation – 10 à 49 salariés

##### PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

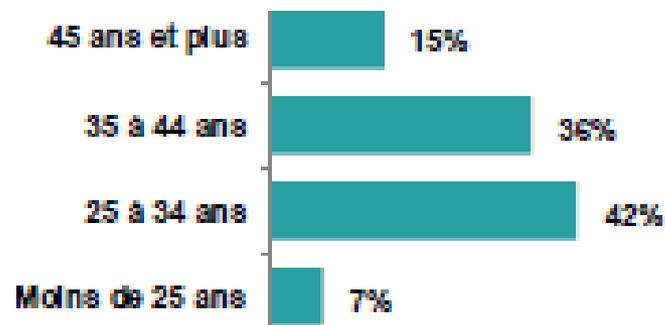


SELON LE SEXE

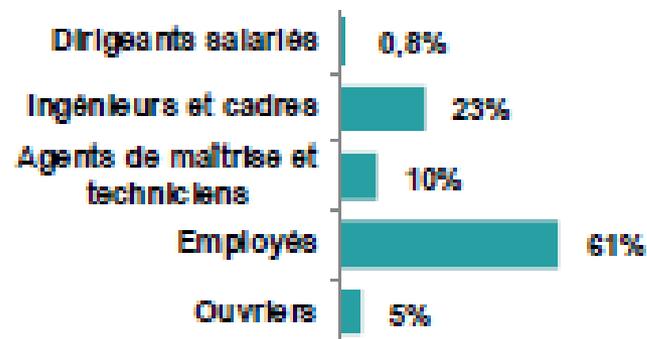


\* 50 salariés et plus : entreprises en sortie d'exonération, cotisants encore au titre des 10 à 49 salariés

SELON L'ÂGE



SELON LA CSP

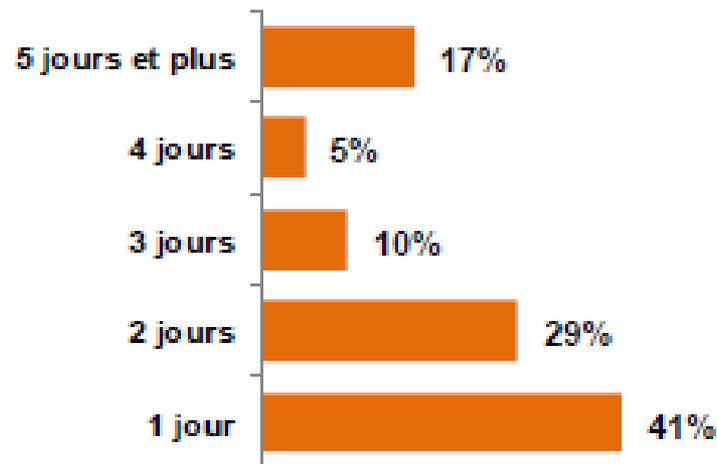


## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

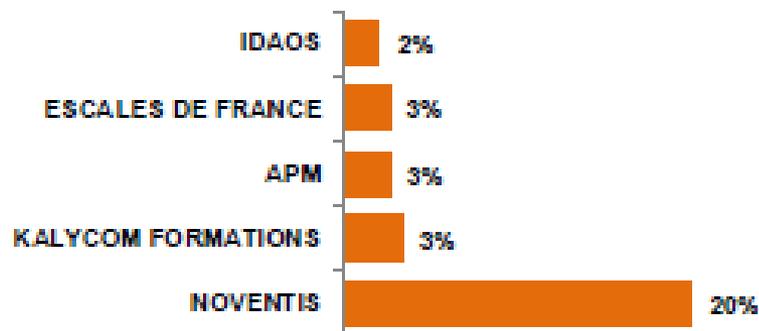
#### a. Plan de formation – 10 à 49 salariés

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES SELON LA DURÉE



PRINCIPAUX ORGANISMES DE FORMATION SUR LE PF 10-49

(SELON LE VOLUME D'ENGAGEMENTS)



ORGANISMES DE FORMATION

Nombre total d'organismes de formation financés **328**

Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – 10 à 49 salariés

#### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

THEMES	NB STAG.	NB HEURES	DUREE MOY.	COÛT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COÛT TOTAL ENGAGE	REPARTITION %
<b>ACTIONS INDIVIDUELLES</b>							
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / TELEMARKETING	215	3 978	19	206 798 €	2 388 €	209 186 €	29%
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique doc, xls, ppt)	156	5 289	34	79 768 €	9 212 €	88 981 €	12%
MANAGEMENT	169	8 928	53	65 214 €	16 026 €	81 240 €	11%
BUREAUTIQUE	175	2 821	16	43 770 €	10 096 €	53 866 €	7%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	189	4 146	22	44 697 €	8 974 €	53 671 €	7%
LANGUES	46	1 662	36	27 036 €	2 272 €	29 307 €	4%
ACCUEIL	86	1 310	15	25 043 €	4 185 €	29 228 €	4%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	99	1 051	11	23 805 €	4 712 €	28 516 €	4%
COMMUNICATION / MARKETING	53	2 355	44	26 496 €	1 994 €	28 490 €	4%
SST / RECYCLAGE / SECURITE	123	1 314	11	18 316 €	2 450 €	20 766 €	3%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	35	1 283	37	18 543 €	1 787 €	20 330 €	3%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	41	1 050	26	12 324 €	2 153 €	14 477 €	2%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	30	694	23	10 749 €	2 758 €	13 507 €	2%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	42	479	11	9 790 €	371 €	10 161 €	1%
RH / PAIE / SOCIAL	41	452	11	8 630 €	844 €	9 474 €	1%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	27	580	21	5 075 €	361 €	5 436 €	1%
BILAN DE COMPETENCES	5	107	21	3 210 €	- €	3 210 €	0%
VAE	2	52	26	210 €	360 €	570 €	0%
ECRITS PROFESSIONNELS	1	21	21	263 €	- €	263 €	0%
<b>Total Actions individuelles</b>	<b>1 535</b>	<b>37 572</b>	<b>24</b>	<b>629 735 €</b>	<b>70 943 €</b>	<b>700 679 €</b>	<b>96%</b>
<b>ACTIONS COLLECTIVES</b>							
AFC KALYCOM - TELESECRETAIRE	15	226	15	9 450 €	- €	9 450 €	1%
ACTECIL - UTILISER LES DONNEES NOMINATIVES	4	56	14	7 592 €	- €	7 592 €	1%
ADEIGMA SIST	2	98	49	5 530 €	1 274 €	6 804 €	1%
AFC KALYCOM - SUPERVISEUR	5	124	25	4 750 €	- €	4 750 €	1%
<b>Total Actions collectives</b>	<b>26</b>	<b>504</b>	<b>19</b>	<b>27 322 €</b>	<b>1 274 €</b>	<b>28 596 €</b>	<b>4%</b>
<b>Total Plan de formation 10 / 49 salariés</b>	<b>1 561</b>	<b>38 076</b>	<b>24</b>	<b>657 057 €</b>	<b>72 217 €</b>	<b>729 275 €</b>	<b>100%</b>

Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – 50 salariés et plus

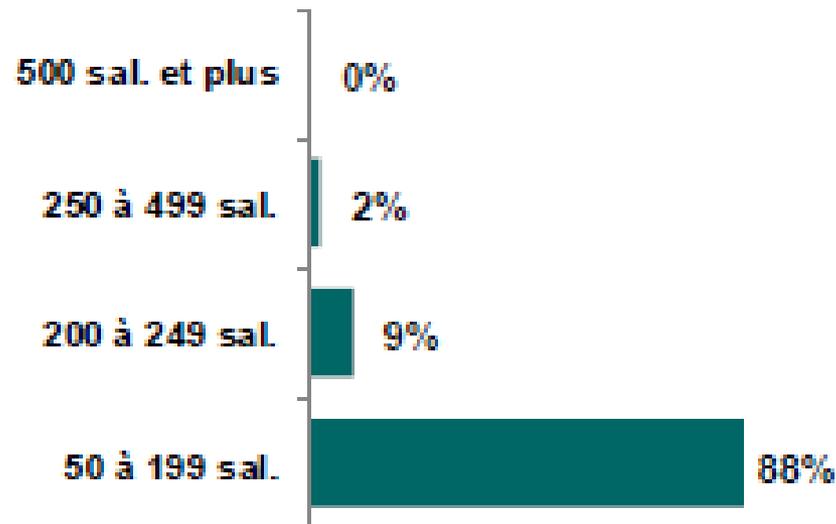
#### PROFIL DES ENTREPRISES

#### Adhérents PF 50 salariés et plus (MS 2015)

**257**  
entreprises

**72 529**  
salariés

#### RÉPARTITION DES ADHÉRENTS SELON LA TRANCHE



Source AGEFOS PME

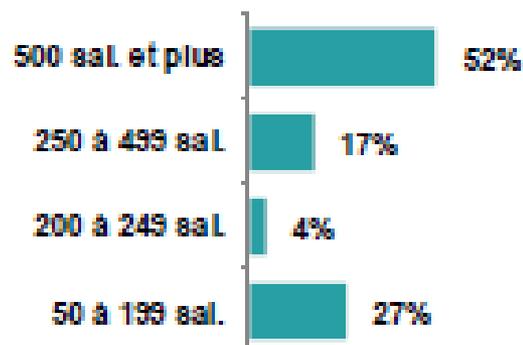
## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

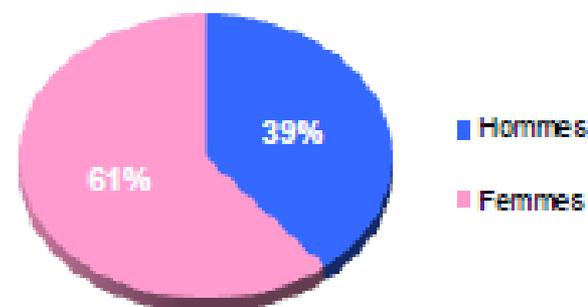
#### a. Plan de formation – 50 salariés et plus

##### PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

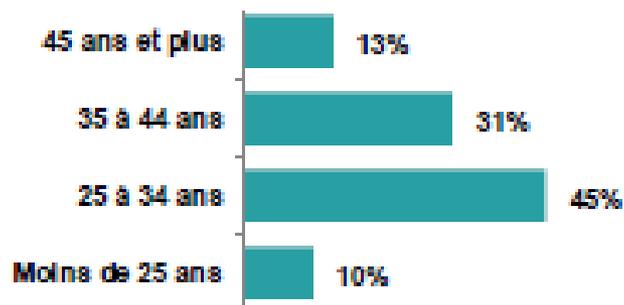
SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE



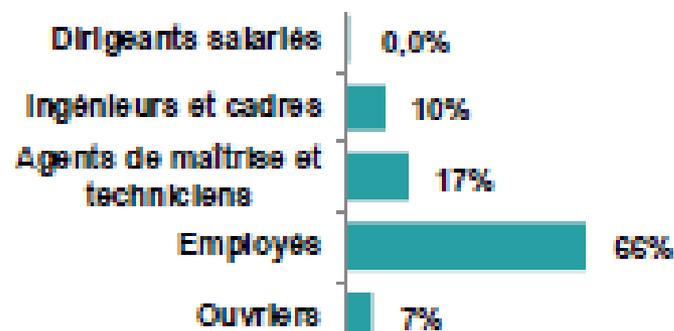
SELON LE SEXE



SELON L'ÂGE



SELON LA CSP

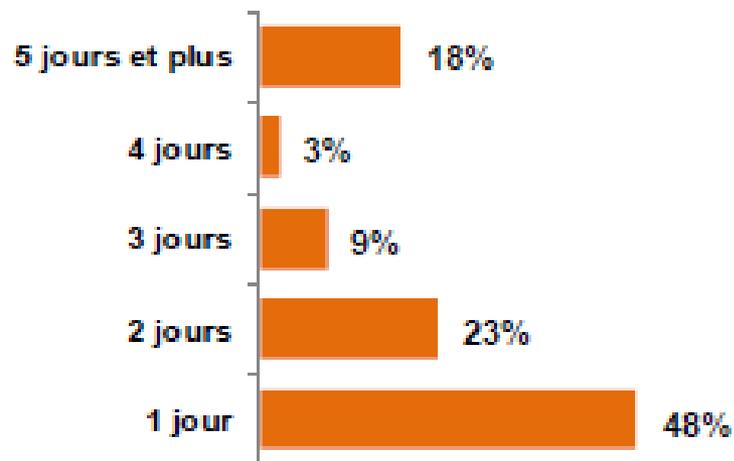


## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

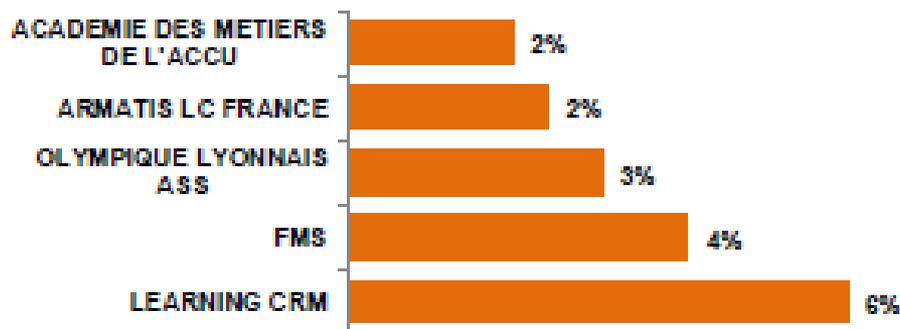
### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – 50 salariés et plus

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES SELON LA DURÉE



PRINCIPAUX ORGANISMES DE FORMATION SUR LE PF 50+  
(SELON LE VOLUME D'ENGAGEMENTS)



ORGANISMES DE FORMATION

Nombre total d'organismes de formation financés **501**

Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### a. Plan de formation – 50 salariés et plus

#### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

THEMES	NB STAG.	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION %
MANAGEMENT	1025	22 018	21	299 303 €	233 €	299 535 €	18%
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / TELEMARKETING	1242	30 439	25	227 440 €	- €	227 440 €	14%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	1162	13 105	11	196 469 €	2 320 €	198 789 €	12%
COMMUNICATION / MARKETING	668	17 507	26	173 977 €	- €	173 977 €	11%
ACCUEIL	616	7 918	13	119 850 €	- €	119 850 €	7%
BUREAUTIQUE	338	12 987	38	100 367 €	325 €	100 692 €	6%
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique doc, xls, ppt)	221	14 499	66	91 198 €	- €	91 198 €	6%
SST / RECYCLAGE / SECURITE	418	5 739	14	70 369 €	- €	70 369 €	4%
RH / PAIE / SOCIAL	273	5 233	19	67 446 €	112 €	67 558 €	4%
LANGUES	132	3 607	27	66 800 €	- €	66 800 €	4%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	335	3 515	10	56 895 €	56 €	56 951 €	3%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	175	2 523	14	50 532 €	- €	50 532 €	3%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	47	1 930	41	28 112 €	- €	28 112 €	2%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	201	1 268	6	25 623 €	112 €	25 735 €	2%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	104	1 545	15	23 705 €	- €	23 705 €	1%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	80	1 263	16	22 631 €	- €	22 631 €	1%
ECRITS PROFESSIONNELS	81	3 248	40	19 319 €	- €	19 319 €	1%
VAE	13	164	13	4 196 €	- €	4 196 €	0%
BILAN DE COMPETENCES	5	105	21	3 150 €	- €	3 150 €	0%
<b>Total Plan de formation + 50 salariés</b>	<b>7 136</b>	<b>148 613</b>	<b>21</b>	<b>1 647 382 €</b>	<b>3 158 €</b>	<b>1 650 539 €</b>	<b>100%</b>

Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### b. La professionnalisation – au global

#### RÉCAPITULATIF GLOBAL

	NB ENTREPRISES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURES	COUT MOYEN	COUT TOTAL	REPARTITION DEPENSES %
<b>CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION</b>	600	1 723	879 932	511	6 098 €	10 506 330 €	82%
<b>PERIODES DE PROFESSIONNALISATION</b>		1 967	180 488	92	1 173 €	2 307 569 €	18%
FORMATIONS CERTIFIANTES RNCP / CQP / INVENTAIRE CNCP	137	1 940	175 490	90	1 174 €	2 277 581 €	99%
FORMATIONS CCN		27	4 998	185	1 111 €	29 988 €	1%
<b>TOTAL</b>	<b>737</b>	<b>3 690</b>	<b>1 060 420</b>			<b>12 813 899 €</b>	<b>100%</b>

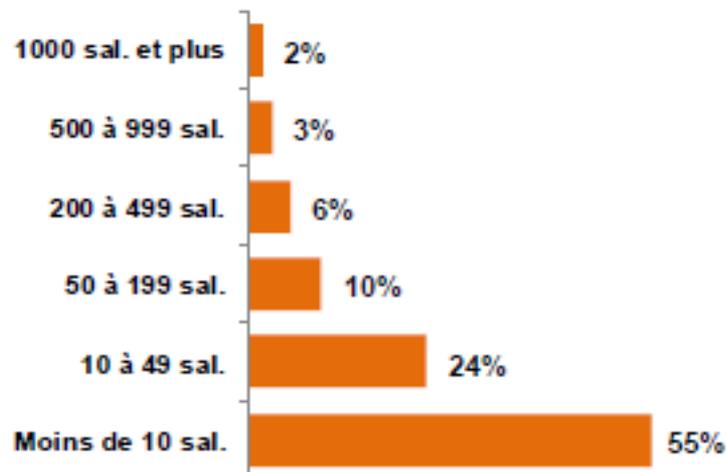
Source AGEFOS PME

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

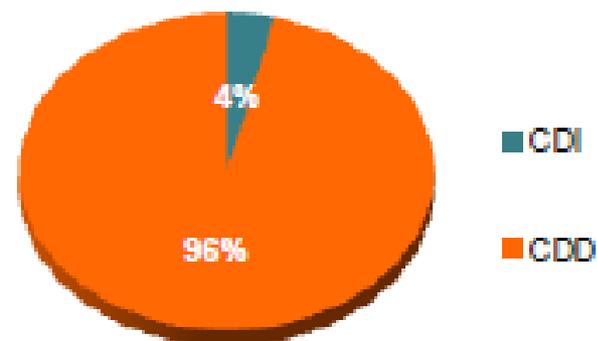
### V – Formation professionnelle

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les contrats de professionnalisation

RÉPARTITION DES ENTREPRISES UTILISATRICES SELON LA TAILLE



RÉPARTITION DES CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION



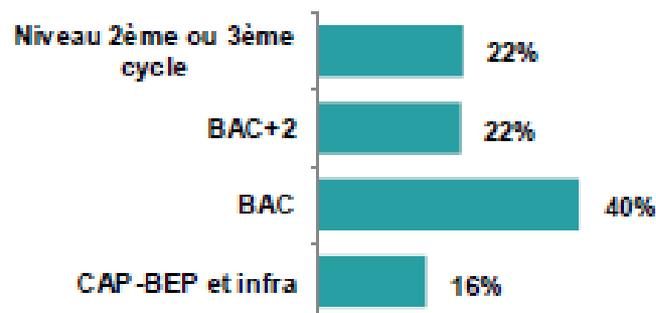
## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

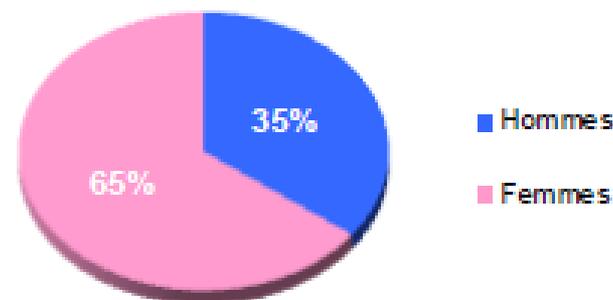
#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les contrats de professionnalisation

##### PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

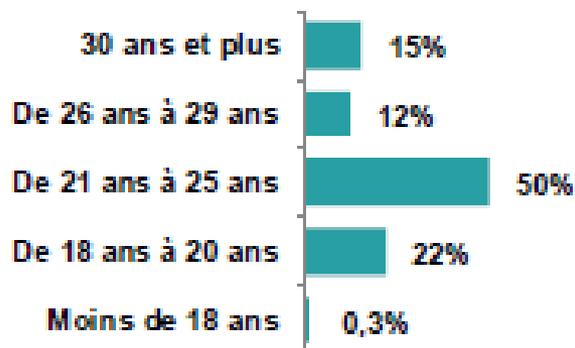
SELON LE NIVEAU À L'ENTRÉE



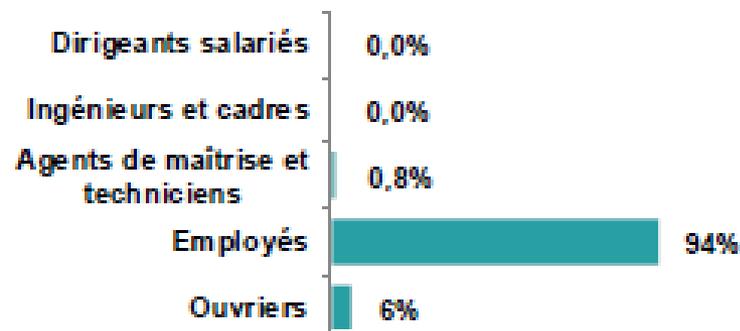
SELON LE SEXE



SELON L'ÂGE



SELON LA CSP



Source AGEFOS PME

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les contrats de professionnalisation

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% REPARTITION	COUT MOYEN
<b>FORMATIONS CERTIFIANTES / DIPLOMES / TITRES HOMOLOGUES / COP</b>						
COP chargé d'accueil	390	97 511 €	250	2 389 427 €	23%	6 266 €
BTS : Négociation et Relation Client	166	178 468 €	1 075	1 781 116 €	17%	
TP : Conseiller(ère) relation client à distance	153	50 520 €	330	575 120 €	5%	
MASTERS : Finances / Droit Eco RH Manag. / Informatique / Commerce / Markg / Communication	74	39 177 €	529	393 668 €	4%	
BTS : Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen.	32	32 573 €	1 018	335 325 €	3%	
LICENCES PRO : Droit / Communication / Markg / Finances / RH Manag. / Banque Assu / Informatique	43	22 453 €	522	223 179 €	2%	
BTS : Management des unités commerciales	20	21 779 €	1 089	217 790 €	2%	
BTS : Comptabilité et gestion des organisations	23	21 575 €	938	213 822 €	2%	
Manager de la stratégie et de la performance commerciale	19	15 512 €	816	155 120 €	1%	
Conseiller clientèle	66	11 250 €	170	141 300 €	1%	
Téléconseiller, Téléopérateur, Télénégociateur	21	9 106 €	434	137 294 €	1%	
Chargé(e) d'accueil de clientèle bancaire	56	10 522 €	188	116 830 €	1%	
Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)	11	10 364 €	942	103 640 €	1%	
Responsable de développement commercial	19	10 169 €	535	101 880 €	1%	
BTS : Assistant de manager	9	9 848 €	1 094	96 850 €	1%	
TP : Secrétaire-assistant(e) médico-social(e)	18	8 865 €	493	86 747 €	1%	
Manager en ressources humaines	12	8 498 €	708	84 985 €	1%	
Responsable en gestion administrative et ressources humaines	15	8 321 €	555	83 215 €	1%	
LICENCES : Droit, Economie, Gestion / RH / Vente et marketing / Finances	14	7 628 €	545	76 642 €	1%	
Concepteur développeur informatique	8	6 627 €	828	76 632 €	1%	
Expert(e) en ingénierie de la communication numérique	9	7 655 €	851	76 550 €	1%	
Chef(fe) de projet digital	9	6 782 €	754	67 183 €	1%	
Administrateur(trice) du système d'information	6	6 088 €	1 015	60 880 €	1%	
Manager du marketing et de la communication	6	6 029 €	1 005	60 290 €	1%	
Secrétaire médical(e)	14	5 957 €	426	58 931 €	1%	
Chargé de communication	14	5 497 €	393	54 970 €	1%	
Manager du développement commercial et international	5	5 470 €	1 094	54 700 €	1%	
Manager marketing et commercial	8	5 332 €	667	53 320 €	1%	
BTS : Services informatiques aux organisations	6	5 118 €	853	50 603 €	0%	
Chef de projets événementiels	8	4 267 €	533	42 670 €	0%	
Responsable marketing opérationnel(le)	8	4 137 €	517	41 370 €	0%	
Responsable de communication	6	4 117 €	686	41 180 €	0%	
Manager du développement commercial	6	4 095 €	683	40 950 €	0%	
BTS : Communication	4	4 092 €	1 023	40 920 €	0%	
Expert en ingénierie de l'informatique et des systèmes d'information	5	4 003 €	801	40 030 €	0%	
Responsable du développement de l'unité commerciale	7	3 843 €	549	38 430 €	0%	

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les contrats de professionnalisation

INTITULES	NB	NB	DUREE	COUT ENGAGE	% REPARTITION	COUT MOYEN
	STAGIAIRES	HEURES	MOY.			
Architecte logiciel-développeur(euse) d'application	3	3 718 €	1 239	37 180 €	0%	6 266 €
Responsable technico-commercial France et international	5	3 720 €	744	37 098 €	0%	
Manager d'affaires internationales	5	3 700 €	740	37 000 €	0%	
Capacité prof des intermédiaires en opérations de banq et services de paiement (IOBSP)	10	1 500 €	150	35 740 €	0%	
BTS : Design graphique	4	3 548 €	887	35 480 €	0%	
Manager d'entreprise ou de centre de profit	4	3 334 €	834	33 340 €	0%	
Chargé de recouvrement	5	2 528 €	506	32 960 €	0%	
Directeur(trice) de la communication	7	3 055 €	436	32 800 €	0%	
BTS : Professions immobilières	3	3 288 €	1 096	30 680 €	0%	
Directeur artistique en communication visuelle et multimédia	4	3 068 €	767	30 680 €	0%	
Technicien informatique et réseau	3	3 006 €	1 002	30 060 €	0%	
Gestionnaire en maintenance et support en informatique	3	3 003 €	1 001	30 030 €	0%	
Responsable marketing et communication	4	2 992 €	748	29 920 €	0%	
Responsable management opérationnel commercial et marketing	6	2 793 €	466	27 930 €	0%	
Concepteur de supports de communication	4	2 775 €	694	27 750 €	0%	
TP : Assistant (e) ressources humaines	5	2 684 €	537	26 940 €	0%	
Chef de projets informatique	3	2 609 €	870	26 090 €	0%	
TitViGrM : Titre visé Diplôme de l'ISTEC	5	2 526 €	505	25 260 €	0%	
BTS : Banque	2	2 418 €	1 209	24 180 €	0%	
TitViGrM : Titre visé grade de master EM Normandie	3	2 406 €	802	24 060 €	0%	
Manager du marketing et de la communication intégrée	4	2 366 €	592	23 660 €	0%	
Conseiller en téléphonie	8	1 520 €	190	22 880 €	0%	
Analyste back-office	4	1 650 €	413	22 722 €	0%	
BTS : Communication visuelle option : graphisme, édition, publicité	2	2 251 €	1 126	22 510 €	0%	
Expert informatique et systèmes d'information	4	2 245 €	561	22 450 €	0%	
BTS : Commerce international à référentiel commun européen	2	2 200 €	1 100	22 000 €	0%	
Infographiste	3	2 147 €	716	21 470 €	0%	
Titre visé grade de master Diplôme de l'INSEEC Business School	2	2 134 €	1 067	21 340 €	0%	
Gestionnaire des ressources humaines	4	2 166 €	542	21 216 €	0%	
Responsable commercial et marketing	4	2 075 €	519	20 750 €	0%	
Responsable en ingénierie réseaux	2	2 021 €	1 011	20 210 €	0%	
Manager stratégique web	4	1 997 €	499	19 970 €	0%	
Chef de projet en communication et publicité	4	1 900 €	475	19 000 €	0%	
Manager commercial	3	1 900 €	633	19 000 €	0%	
TP : Gestionnaire de paie	4	1 894 €	474	18 940 €	0%	
Responsable opérationnel d'unité	3	1 833 €	611	18 630 €	0%	
Manager administratif et financier	2	1 778 €	889	17 780 €	0%	
Gestionnaire en frais de santé	3	1 837 €	612	17 703 €	0%	
Assistant(e) ressources humaines	4	1 618 €	405	17 132 €	0%	
Négociateur(trice) d'affaires	3	1 650 €	550	16 500 €	0%	

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (toutes entreprises confondues) – Les contrats de professionnalisation

INTITULES	NB		DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% REPARTITION	COUT MOYEN
	STAGIAIRES	HEURES				
Responsable d'accueil	9	1 638 €	182	16 380 €	0%	6 266 €
Responsable d'affaires commerciales et du développement à l'international	3	1 625 €	542	16 250 €	0%	
Secrétaire - assistant(e)	4	1 557 €	389	15 981 €	0%	
TitViGrM : Titre visé grade de master de l'ICD	2	1 580 €	790	15 800 €	0%	
Responsable de gestion des ressources humaines	3	1 579 €	526	15 790 €	0%	
Responsable de projet marketing communication	3	1 552 €	517	15 520 €	0%	
Manager en systèmes d'information	3	1 508 €	503	14 640 €	0%	
Technicien de maintenance informatique	2	1 461 €	731	14 612 €	0%	
DUT : Gestion des entreprises et des administrations (GEA)	1	1 400 €	1 400	14 000 €	0%	
Administrateur(trice) systèmes, réseaux et bases de données	2	1 371 €	686	13 710 €	0%	
Directeur(trice) des ressources humaines	2	1 365 €	683	13 650 €	0%	
Expert(e) en stratégie digitale	2	1 328 €	664	13 280 €	0%	
Chargé de relations clients	2	1 000 €	500	12 800 €	0%	
Responsable en développement marketing et vente	2	1 270 €	635	12 700 €	0%	
Manager de la marque	3	1 260 €	420	12 600 €	0%	
Graphiste multimédia	2	1 230 €	615	12 300 €	0%	
Chargé(e) de projets événementiels	2	1 208 €	604	12 080 €	0%	
Administrateur(trice) de projets culturels	1	1 200 €	1 200	12 000 €	0%	
BTS : Assurance	1	1 200 €	1 200	12 000 €	0%	
BTS : Tourisme	1	1 200 €	1 200	12 000 €	0%	
TP : Assistant (e) commercial (e)	2	931 €	466	11 585 €	0%	
Chef/fe de projet logiciel et réseau	2	1 156 €	578	11 560 €	0%	
Manager des relations sociales en entreprise	1	1 150 €	1 150	11 500 €	0%	
Responsable des ressources humaines	2	1 146 €	573	11 460 €	0%	
Responsable marketing et commercial	2	1 131 €	566	11 315 €	0%	
Chargé des ressources humaines	2	1 112 €	556	11 120 €	0%	
Chargé de clientèle banque, finance, assurance	2	1 109 €	555	11 090 €	0%	
BTS : Transport et prestations logistiques	1	1 100 €	1 100	11 000 €	0%	
Chargé de clientèle	2	1 096 €	548	10 960 €	0%	
Chef(fe) de projet multimédia	2	1 085 €	543	10 850 €	0%	
Désigner de la communication graphique et mulitmédia	1	1 082 €	1 082	10 820 €	0%	
Expert(e) en ingénierie informatique	2	1 036 €	518	10 618 €	0%	
Chef(fe) de projets marketing et communication	2	1 052 €	526	10 520 €	0%	
Chargé du marketing et de communication	2	1 044 €	522	10 440 €	0%	
Diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG)	1	1 020 €	1 020	10 200 €	0%	
Développeur intégrateur en réalisation d'applications Web	3	1 421 €	474	10 150 €	0%	
Responsable en ingénierie des logiciels	1	1 014 €	1 014	10 140 €	0%	
Diplôme européen d'études supérieures en informatique, réseaux et sécurité (DEESIRS)	2	1 010 €	505	10 100 €	0%	

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les contrats de professionnalisation

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% REPARTITION	COUT MOYEN
Dirigeant(e) manager opérationnel(le) d'entreprise	1	997 €	997	9 970 €	0%	6 266 €
Commercial	2	980 €	490	9 800 €	0%	
TP : Développeur logiciel	2	963 €	482	9 690 €	0%	
Assistant ressources humaines	2	967 €	484	9 670 €	0%	
Assistant(e) juridique	2	960 €	480	9 600 €	0%	
Chargé du développement commercial et marketing	2	908 €	454	9 586 €	0%	
Assistant(e) commercial(e) France et international	2	941 €	471	9 410 €	0%	
Entrepreneur-dirigeant	2	940 €	470	9 400 €	0%	
Manager de la communication globale	1	910 €	910	9 100 €	0%	
Responsable de communication et de publicité	2	910 €	455	9 100 €	0%	
Gestionnaire de paie et de déclarations sociales	2	905 €	453	9 050 €	0%	
Opérateur polyvalent d'atelier	1	500 €	500	8 400 €	0%	
Responsable E-business / Responsable E-marketing	1	840 €	840	8 400 €	0%	
Responsable informatique	1	600 €	600	8 400 €	0%	
Assistant manager tourisme hôtellerie restauration	1	499 €	499	8 385 €	0%	
Informaticien	2	873 €	437	8 379 €	0%	
Assistant(e) de direction	1	910 €	910	8 327 €	0%	
Webmaster	2	805 €	403	8 050 €	0%	
BP Serrurerie métallurgie	1	788 €	788	7 880 €	0%	
DUT Statistique et informatique décisionnelle (STID)	1	751 €	751	7 510 €	0%	
Agent de maintenance	1	725 €	725	7 250 €	0%	
Manager systèmes d'informations	1	664 €	664	6 640 €	0%	
BAC PRO : Baccalauréat professionnel Commerce	1	648 €	648	6 480 €	0%	
Responsable des projets marketing et communication	1	616 €	616	6 460 €	0%	
Manager d'unité opérationnelle	1	630 €	630	6 300 €	0%	
Ingénieur d'affaires	1	620 €	620	6 200 €	0%	
Expert(e) en ingénierie des systèmes et réseaux	1	600 €	600	6 000 €	0%	
Manager du développement des entreprises et des organisations	1	600 €	600	6 000 €	0%	
Concepteur désigner graphique	1	595 €	595	5 950 €	0%	
Chef(fe) de projets marketing et commercial	1	580 €	580	5 800 €	0%	
CAP Chargé d'accueil	1	225 €	225	5 625 €	0%	
Manager et entrepreneuriat de projets numériques	1	560 €	560	5 600 €	0%	
Responsable du marketing et de la communication	1	560 €	560	5 600 €	0%	
Assistant(e) administration des ventes	1	557 €	557	5 575 €	0%	
Manager de projet web digital	1	530 €	530	5 300 €	0%	
Chargé de développement commercial et marketing	1	528 €	528	5 280 €	0%	
Responsable du management commercial et marketing	1	520 €	520	5 200 €	0%	
Manager international	1	511 €	511	5 110 €	0%	
TitVIGrM : Titre visé grade de master de l'ESC Montpellier	1	508 €	508	5 080 €	0%	

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les contrats de professionnalisation

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% REPARTITION	COUT MOYEN
Responsable de gestion	1	502 €	502	5 020 €	0%	6 266 €
Manager de la communication numérique interactive	1	500 €	500	5 000 €	0%	
Attaché commercial	1	497 €	497	4 970 €	0%	
Manager des organisations sportives	1	496 €	496	4 960 €	0%	
Manager(euse) des organisations sportives	1	496 €	496	4 960 €	0%	
TITREVIS : Titre visé de l'ISEME	1	495 €	495	4 950 €	0%	
DEUST Technicien des médias interactifs et communication	1	490 €	490	4 900 €	0%	
Expert financier	1	485 €	485	4 850 €	0%	
Désigner graphiste	1	483 €	483	4 830 €	0%	
Expert en contrôle de gestion	1	465 €	465	4 650 €	0%	
Manager marketing direct et commerce électronique (MS)	1	465 €	465	4 650 €	0%	
Manager des projets et programmes (MS)	1	456 €	456	4 560 €	0%	
CQP : Technico-commercial industriel (CQPM)	1	455 €	455	4 550 €	0%	
Responsable international	1	455 €	455	4 550 €	0%	
Responsable visuel merchandiser	1	455 €	455	4 550 €	0%	
TitViGrM : Titre visé grade de master de l'ESC	1	451 €	451	4 510 €	0%	
DUT : Diplôme universitaire de technologie Carrières juridiques	1	450 €	450	4 500 €	0%	
DUT Carrières juridiques	1	450 €	450	4 500 €	0%	
Responsable commercial France et international	1	450 €	450	4 500 €	0%	
TitViGrM : Titre visé grade de master Grande Ecole de Paris School of Business	1	434 €	434	4 340 €	0%	
Technicien de bureau d'études	1	427 €	427	4 270 €	0%	
Assistant multimédia	1	417 €	417	4 170 €	0%	
Responsable en management opérationnel	1	417 €	417	4 170 €	0%	
Responsable marketing et commercial(e) de la mode et du luxe	1	408 €	408	4 080 €	0%	
Graphiste concepteur	1	400 €	400	4 000 €	0%	
Gestionnaire de produits	1	385 €	385	3 850 €	0%	
Responsable administratif(ve) bilingue	1	384 €	384	3 840 €	0%	
Assistant maîtrise d'œuvre	1	227 €	227	3 774 €	0%	
Chargé de suivi et de développement	1	227 €	227	3 765 €	0%	
Codeur	1	263 €	263	3 610 €	0%	
Métallier soudeur polyvalent	1	296 €	296	3 576 €	0%	
Responsable qualité	1	320 €	320	3 522 €	0%	
DUT : Diplôme universitaire de technologie Informatique	1	350 €	350	3 500 €	0%	
Chef de projet communication	1	322 €	322	3 220 €	0%	
Développeur communication Web	1	303 €	303	3 030 €	0%	
Technicien menuisier	1	243 €	243	2 817 €	0%	
Manager des projets de communication	1	270 €	270	2 800 €	0%	
Mécanicien transport	1	222 €	222	2 780 €	0%	
Technicien reprographie	1	266 €	266	2 660 €	0%	
Commercial	1	264 €	264	2 640 €	0%	

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les contrats de professionnalisation

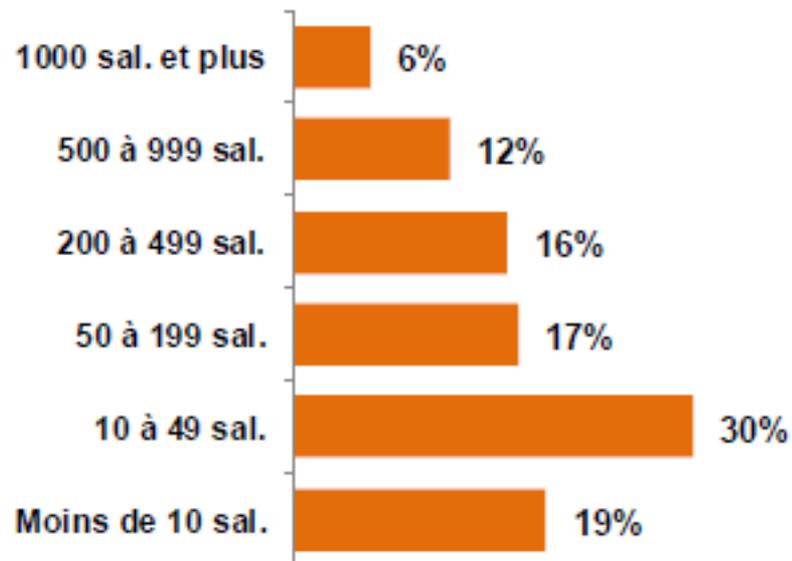
INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% REPARTITION	COUT MOYEN
Chargé de location de véhicule	1	201 €	201	2 570 €	0%	
Télésecrétaire	1	214 €	214	2 140 €	0%	
Sécretaire commerciale	1	210 €	210	2 100 €	0%	
Hôte (esse) d'accueil	1	38 €	38	840 €	0%	
<b>TOTAL FORMATIONS CERTIFIANTES</b>	<b>1 623</b>	<b>852 556</b>	<b>525</b>	<b>10 169 703 €</b>	<b>97%</b>	<b>6 266 €</b>
<b>FORMATIONS QUALIFIANTES</b>						
CCN Conseiller(ère) relation client à distance	23	4 462 €	194	73 408 €	1%	
CCN Téléconseiller, Téléopérateur, Télénégociateur	6	2 307 €	385	37 430 €	0%	
CCN Télésecrétaire	9	2 974 €	330	33 520 €	0%	
CCN Secrétariat	4	1 450 €	363	21 710 €	0%	
CCN Conseiller clientèle	12	2 100 €	175	21 000 €	0%	
CCN Agent d'accueil PHMR	10	1 194 €	119	16 025 €	0%	
CCN Employé	4	1 352 €	338	13 520 €	0%	
CCN Responsable commercial et marketing	3	1 340 €	447	13 400 €	0%	
CCN Agent d'accueil PHMR	8	1 256 €	157	12 560 €	0%	
CCN Chef(fe) de projet digital	1	1 200 €	1 200	12 000 €	0%	
CCN Assistant juridique	4	1 705 €	426	19 426 €	0%	
CCN Conseiller en patrimoine	1	553 €	553	5 530 €	0%	3 366 €
CCN Consultant commercial et production graphique	1	441 €	441	4 984 €	0%	
CCN Informatique	1	455 €	455	4 550 €	0%	
CCN Assistant administratif	1	455 €	455	4 550 €	0%	
CCN Assistant ressources humaines	1	455 €	455	4 550 €	0%	
CCN Manager du marketing et de la communication	1	455 €	455	4 550 €	0%	
CCN Chef(fe) de projet multimédia	1	446 €	446	4 460 €	0%	
CCN Acheteur	1	434 €	434	4 340 €	0%	
CCN Chargé du marketing et de communication	1	432 €	432	4 320 €	0%	
CCN Délégué commercial	1	340 €	340	3 400 €	0%	
CCN Responsable d'inventaire	1	340 €	340	3 400 €	0%	
CCN Animateur	1	339 €	339	3 390 €	0%	
CCN Vente / Commerce	1	227 €	227	2 844 €	0%	
CCN Expert(e) en sécurité des systèmes d'information	1	280 €	280	2 800 €	0%	
CCN Assistant technique	1	197 €	197	2 530 €	0%	
CCN Magasinier	1	187 €	187	2 430 €	0%	
<b>TOTAL FORMATIONS QUALIFIANTES</b>	<b>100</b>	<b>27 376</b>	<b>274</b>	<b>336 627 €</b>	<b>3%</b>	<b>3 366 €</b>
<b>TOTAL CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION</b>	<b>1 723</b>	<b>879 932</b>	<b>511</b>	<b>10 506 330 €</b>	<b>100%</b>	<b>6 098 €</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les périodes de professionnalisation

##### RÉPARTITION DES ENTREPRISES UTILISATRICES SELON LA TAILLE



Source AGEFOS PME

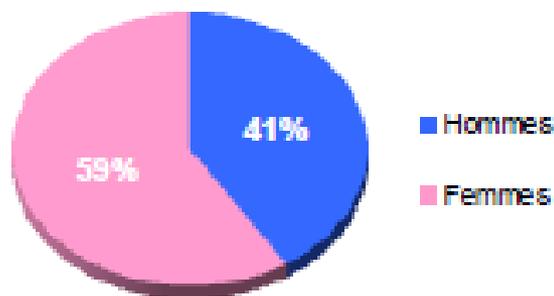
## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

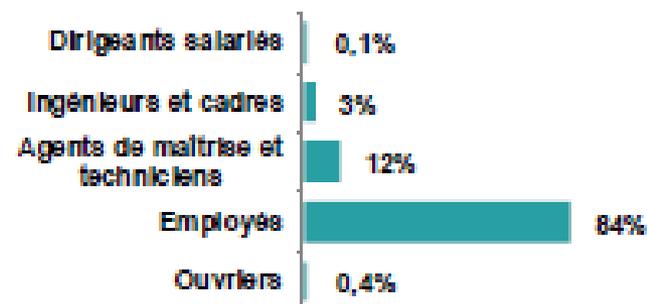
#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les périodes de professionnalisation

##### PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES

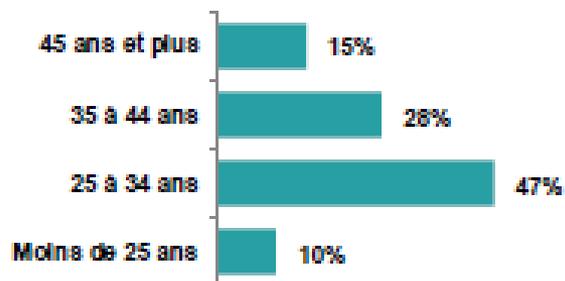
SELON LE SEXE



SELON LA CSP



SELON L'ÂGE



Source AGEFOS PME

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les périodes de professionnalisation

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% / TOTAL ENGAGE	COUT MOYEN
<b>FORMATIONS CERTIFIANTES RNCP / CQP / INVENTAIRE CNCP</b>						
Capacité prof des intermédiaires en opé de banques et services de paiement (IOBSP)	163	26071	160	415 205 €	18%	1 174 €
Responsable d'accueil	268	57888	216	347 327 €	15%	
CQP chargé d'accueil	36	8100	225	202 500 €	9%	
CQP Enquête civile liée à la recherche de débiteurs de masse	40	5964	149	190 107 €	8%	
BTS : Négociation et Relation Client	10	12240	1224	180 000 €	8%	
Certificat de sauveteur-secouriste du travail (SST)	450	5586	12	88 314 €	4%	
TP : Responsable d'accueil	21	3854	184	69 372 €	3%	
BTS : Management des unités commerciales	4	3722	931	66 996 €	3%	
Certification en langue française Le Robert	150	3000	20	54 000 €	2%	
Master Marketing et vente	3	2134	711	38 412 €	2%	
MAC SST : Maintenir et actualiser ses compétences de sauveteur secouriste du travail	286	2075	7	36 322 €	2%	
Habilitation électrique (option)	172	2465	14	36 296 €	2%	
Hôte (esse) d'accueil	26	5616	216	33 696 €	1%	
TP : Comptable assistant(e)	2	2050	1025	31 775 €	1%	
Tests TOEIC (Test of English for International Communication)	24	2112	88	29 795 €	1%	
Manager d'équipe	37	3462	94	25 404 €	1%	
LICENCES : Droit, Economie, Gestion / RH / Vente et marketing / Finances	4	1477	369	24 388 €	1%	
CQP : Agent de prévention et de sécurité	9	1323	147	22 257 €	1%	
Certification Voltaire	62	1350	22	21 620 €	1%	
BTS : Services Informatiques aux organisations	1	1200	1200	21 600 €	1%	
ACCOMPAGNEMENT VAE	24	475	20	21 209 €	1%	
BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen.	1	1147	1147	20 646 €	1%	
BTS : Assurance	1	1100	1100	19 800 €	1%	
Master Sciences humaines et sociales	1	1100	1100	19 800 €	1%	
Téléacteurs	17	1676	99	19 296 €	1%	
BTS : Comptabilité et gestion des organisations	1	1200	1200	18 960 €	1%	
Concepteur paysager	1	1048	1048	15 261 €	1%	
Technicien d'exploitation du son	1	840	840	15 120 €	1%	
TP : Gestionnaire de paie	2	959	480	12 587 €	1%	
Superviseur	19	1716	90	10 308 €	0%	
TP : Ingénieur des Logiciels	1	569	569	10 242 €	0%	
Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)	2	809	405	10 210 €	0%	
Agent de sécurité	10	532	53	9 576 €	0%	
Diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG)	1	504	504	9 072 €	0%	
TP : Secrétaire-assistant(e) médico-social(e)	1	444	444	7 992 €	0%	
Coach professionnel	1	416	416	7 488 €	0%	
Chef de projet informatique	1	640	640	7 400 €	0%	

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### PROFIL DES ACTIONS DE FORMATION

#### b. La professionnalisation (*toutes entreprises confondues*) – Les périodes de professionnalisation

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% / TOTAL ENGAGE	COUT MOYEN
Technico commercial	1	490	490	7 350 €	0%	1 174 €
Responsable marketing	1	407	407	7 326 €	0%	
Responsable marketing opérationnel(le)	1	407	407	7 326 €	0%	
Chef d'entreprise développeur d'affaires	1	385	385	6 930 €	0%	
Assistant de comptabilité et d'administration	1	320	320	5 760 €	0%	
Electricien d'équipement	5	315	63	5 670 €	0%	
Assistant administratif	4	308	77	5 544 €	0%	
Economiste de la construction	1	1246	1246	5 395 €	0%	
Expert en économie énergétique	1	294	294	5 292 €	0%	
Assistant de direction	12	840	70	5 040 €	0%	
Expert en gestion du patrimoine	1	274	274	4 932 €	0%	
Manager de projets	6	252	42	4 536 €	0%	
Agent de protection rapprochée	1	217	217	3 906 €	0%	
Master Droit économie	1	341	341	3 601 €	0%	
Secrétaire comptable	1	280	280	3 360 €	0%	
CACES	9	182	20	3 024 €	0%	
Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) - transport de marchandises	2	280	140	2 790 €	0%	
Assistant administratif	2	432	216	2 592 €	0%	
TP: Agent d'hôtellerie	1	238	238	2 178 €	0%	
Formateur occasionnel	3	119	40	2 142 €	0%	
PCIE - Passeport de compétences informatique européen	9	126	14	2 135 €	0%	
TOSA	6	84	14	1 512 €	0%	
Coordinateur confirmé	1	216	216	1 296 €	0%	
Certification Microsoft - Administration de Windows Server 2012 (70-411)	2	70	35	1 260 €	0%	
Formation continue obligatoire (FCO) - transport de marchandises	2	70	35	1 260 €	0%	
Attestation de compétence - formation à la prévention des risques liés à l'amiante (opérateur e	3	56	19	1 008 €	0%	
TP : Responsable de développement commercial	3	52	17	936 €	0%	
TP : Assistant (e) commercial (e)	1	98	98	897 €	0%	
Gestionnaire de paie et de déclarations sociales	2	140	70	840 €	0%	
Formation Cisco, Firewall ASA, configuration et administration	1	28	28	504 €	0%	
5 jours pour entreprendre	1	35	35	455 €	0%	
BULATS	1	24	24	432 €	0%	
<b>Formations Certifiantes RNCP / CQP / INVENTAIRE CNCP</b>	<b>1940</b>	<b>175490</b>	<b>90</b>	<b>2 277 581 €</b>	<b>99%</b>	<b>1 174 €</b>
<b>FORMATIONS CCN</b>					0%	1 111 €
CCN Chef(fe) hôte(sse)	20	4320	216	25 920 €	1%	
CCN Vente / Commerce	4	280	70	1 680 €	0%	
CCN Secrétariat	1	216	216	1 296 €	0%	
CCN Consultant commercial et production graphique	1	112	112	672 €	0%	
CCN Perfectionnement dirigeant	1	70	70	420 €	0%	
<b>Formations Qualifiantes</b>	<b>27</b>	<b>4 998</b>	<b>185</b>	<b>29 988 €</b>	<b>1%</b>	<b>1 111 €</b>
<b>Total Périodes de Professionnalisation</b>	<b>1 967</b>	<b>180 488</b>	<b>92</b>	<b>2 307 569 €</b>	<b>100%</b>	<b>1 173 €</b>

## Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

### V – Formation professionnelle

#### b. La professionnalisation – Les CPF



#### DÉPENSES

**2 981 647 €** Engagés pour des actions CPF

Dans le détail :

*Avec accord de l'employeur*

**2 150 264 €**

*Sans l'accord de l'employeur*

**831 382 €**



#### BÉNÉFICIAIRES

**1 207** Bénéficiaires d'actions dans le cadre du CPF

Dans le détail :

*Avec accord de l'employeur*

**887**

*Sans l'accord de l'employeur*

**320**



#### FORMATIONS



**59 927**

Total heures bénéficiaires

**50**

Durée moyenne (en H)



**2 470 €**

Coût moyen d'une action

**50 €**

Coût horaire moyen

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### b. La professionnalisation – Les CPF

INTITULES	NB STAG	NB HEURES CPF	NB HEURES ABOND.	DUREE MOY.	COUT CPF	COUT ABOND	COUT CPF + ABOND	COUT MOYEN
<b>CPF ENTREPRISES</b>								
TOEIC	157	5 324	36	34	360 617 €	1 979 €	362 597 €	
BULATS	125	5 053	36	40	343 028 €	648 €	343 676 €	
MANAGER D'EQUIPE	20	1 846	1213	92	264 413 €	24 048 €	288 461 €	
VAE	160	4 226	18	26	277 209 €	810 €	278 019 €	
RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	21	2 168	629	103	142 127 €	11 322 €	153 449 €	
TOSA	87	2 019	2	23	104 065 €	36 €	104 101 €	
CERTIFICATION VOLTAIRE	102	1 786		18	87 284 €		87 284 €	
CONCEPTEUR DEVELOPPEUR INFORMATIQUE	5	172	2418	34	27 174 €	43 524 €	70 698 €	
PCIE	66	1 300		20	64 257 €		64 257 €	
CELP ANGLAIS	49	1 007		21	60 507 €		60 507 €	
CHEF D'ENTREPRISE	3	378	817	126	32 090 €	14 706 €	46 796 €	
ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES	3	232	1297	77	14 402 €	30 366 €	44 768 €	
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES	6	395	186	66	31 901 €	3 348 €	35 249 €	
CAPACITE PROFESSIONNELLE IOBSP	11	577	373	52	28 262 €	6 714 €	34 976 €	
CERTIFICATION MICROSOFT SQL SERVER 2012 2014 DATA	6	215		36	20 947 €		20 947 €	
DCL	3	249	131	83	17 421 €	2 358 €	19 779 €	
CERTIFICATION ITIL FOUNDATION	17	357		21	17 271 €		17 271 €	
CHEF DE PROJET MULTIMEDIA	2	293	825	147	9 729 €	6 930 €	16 659 €	
CADRE DIRIGEANT	1	120		120	12 000 €	3 825 €	15 825 €	2 424 €
FORMATEUR POUR ADULTES	1	120	580	120	4 025 €	10 440 €	14 465 €	
RESPONSABLE CENTRE DE PROFIT	1	146	99	146	12 218 €	1 782 €	14 000 €	
DIPLOME DE COMPTABILITE ET DE GESTION	3	219		73	11 097 €		11 097 €	
BRIGHT ANGLAIS	3	110		37	6 619 €		6 619 €	
CHARGE DE CLIENTELE	2	219		110	3 823 €	1 284 €	5 107 €	
MANAGER DES RELATIONS SOCIALES	1	97		97	4 850 €		4 850 €	
TP PIZZAOLO	1	140		140	4 611 €		4 611 €	
SOCLE DE COMPETENCES	2	106		53	4 330 €		4 330 €	
HABILITATION ELECTRIQUE	8	97		12	4 256 €		4 256 €	
CISCO CCNP ROUTING AND SWITCHING	1	24	15	24	3 234 €	270 €	3 504 €	
STAGE DE PREPARATION A L INSTALLATION	7	227		32	2 943 €		2 943 €	
ASSISTANTE DE COMPTABILITE	1	146		146	2 920 €		2 920 €	
GYMGLISH	2	40		20	2 000 €		2 000 €	
SST	4	54		14	1 775 €		1 775 €	
MAINTENIR ET ACTUALISER SES COMPETENCES SST	3	21		7	930 €		930 €	
5 JOURS POUR ENTREPRENDRE	1	35		35	900 €		900 €	
CACES	2	28		14	640 €		640 €	
<b>Total général CPF Entreprises</b>	<b>887</b>	<b>29 546</b>	<b>8675</b>	<b>33</b>	<b>1 985 874 €</b>	<b>164 390 €</b>	<b>2 150 264 €</b>	

# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## V – Formation professionnelle

### b. La professionnalisation – Les CPF

INTITULES	NB STAG	NB HEURES CPF	NB HEURES ABOND.	DUREE MOY.	COUT PEDA CPF	FRAIS ANNEXES CPF	MONTANT ABOND.	COUT MOYEN
<b>CPF SALARIES AUTONOMES</b>								
BULATS	101	7 469	34	74	346 405 €	612 €	347 017 €	
TOEIC	125	7 376		59	318 544 €	2 130 €	320 674 €	
DCL	10	561		56	27 382 €	- €	27 382 €	
VAE	22	605	2	28	27 260 €	90 €	27 350 €	
TOSA	11	537		49	16 422 €	- €	16 422 €	
SPA PRATICIEN	4	270		68	13 400 €	- €	13 400 €	
MANAGER DE PROJET	1	420		420	1 829 €	5 462 €	7 291 €	
RESPONSABLE DE GESTION ADMINISTRATIVE	2	240		120	6 935 €		6 935 €	
ASSISTANT COMPTABLE	2	241		121	6 666 €	- €	6 666 €	
SST	3	401		134	3 205 €	2 724 €	5 929 €	
PCIE	3	163		54	5 823 €	- €	5 823 €	
MASTER ADMINISTRATION DES ENTREPRISES	1	318		318	2 355 €	2 845 €	5 200 €	
CONSEILLER EN IMAGE	2	91		46	4 530 €	- €	4 530 €	
IOBSP	1	150		150	3 839 €	- €	3 839 €	
DEVENIR SOPHROLOGUE SPECIALISE	1	192		192	3 179 €	396 €	3 575 €	
DIPLOME DE COMPTABILITE ET DE GESTION	2	150		75	3 146 €		3 146 €	
ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES	1	122		122	2 802 €	- €	2 802 €	
CERTIFICATION ITIL	1	54		54	2 700 €	- €	2 700 €	
SECRETAIRE MEDICALE ET MEDICOSOCIAL	1	850		850	222 €	2 328 €	2 550 €	2 598 €
ANIMATEUR DE LOISIR SPORTIF	1	105		105	2 499 €	- €	2 499 €	
CHEF DE PROJET MULTIMEDIA	1	448		448	380 €	2 020 €	2 400 €	
CERTIFICATION VOLTAIRE	6	108		18	2 217 €	- €	2 217 €	
B2I	1	126		126	1 764 €		1 764 €	
CQP RECEPTIONNISTE	1	35		35	1 750 €	- €	1 750 €	
STAGE DE PREPARATION A L'INSTALLATION	5	163		33	1 559 €	- €	1 559 €	
BRIGHT ANGLAIS	1	65		65	975 €		975 €	
CQP AGENT PREVENTION SECURITE	1	24	123	24	166 €	741 €	906 €	
SSIAP	1	44		44	732 €		732 €	
STAGE DE PREPARATION A L'INSTALLATION	2	65		33	643 €	- €	643 €	
5 JOURS POUR ENTREPRENDRE	1	35		35	525 €		525 €	
CACES	1	21		21	505 €	- €	505 €	
FORMATION ONGLERIE	1	21		21	500 €		500 €	
CQP STYLISTE ONGULAIRE	1	35		35	444 €	- €	444 €	
PCIE	1	21		21	420 €	- €	420 €	
SOCLE DE COMPETENCES	1	21		21	315 €		315 €	
<b>Total général CPF Salariés autonomes</b>	<b>320</b>	<b>21 547</b>	<b>159</b>	<b>67</b>	<b>812 035 €</b>	<b>19 347 €</b>	<b>831 382 €</b>	
<b>TOTAL GENERAL CPF</b>	<b>1207</b>	<b>51 093</b>	<b>8834</b>	<b>42</b>	<b>2 797 909 €</b>	<b>183 737 €</b>	<b>2 981 647 €</b>	<b>2 470 €</b>
		<b>59 927</b>						

## 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
Nombre d'absences	137 500	102 800	82 600	138 700	<b>291 600</b>
% de salariés présents au 31.12.2016	135 %	99,5 %	84 %	145 %	<b>304 %</b>
% nombre total de contrats enregistrés sur l'année	71 %	57 %	34 %	39 %	<b>94 %</b>

\* Hors enquête civile et hors traduction

En 2016, l'ensemble des entreprises de la branche ont enregistré 291 600 absences, soit une très forte progression comparée à 2014.

Les entreprises spécialisées en centre de contact ont, de très loin, le taux d'absence (nombre d'absences / nombre de contrats enregistrés en 2016) 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 31.12.2016	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2016
Accueil téléphonique	67 %	45 %
Domiciliation – hébergement	27 %	27 %
Recouvrement de créances	45 %	41 %
Renseignement économique et commercial	54 %	54 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	16 %	2 %
Accueil en entreprise	97 %	27 %
Centre de contact	572 %	497 %
Enquête civile	ND	ND
Traduction	74 %	66 %
<b>ENSEMBLE</b>	<b>304 %</b>	<b>94 %</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 31.12.2016	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2016
Hommes	321 %	92 %
Femmes	292 %	95 %

Ramenée au nombre de contrats enregistrés en 2016, la part de hommes absents apparaît désormais comparable à celle des femmes : 92 % versus 95 %.

Près de la moitié 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	39 %	42 %	<b>41 %</b>
Absences pour maladies professionnelles	-	< 0,5 %	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour accidents du travail	0,5 %	0,5 %	<b>0,5 %</b>
Absences pour accidents du trajet	< 0,5 %	0,5 %	<b>0,5 %</b>
Absences pour congé de maternité	-	2 %	<b>1,5 %</b>
Absences pour congé de paternité	1 %	-	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour congé parental d'éducation	< 0,5 %	1,5 %	<b>1,5 %</b>
Absences pour congés conventionnels*	7 %	10,5 %	<b>9,5 %</b>
Autres absences	52,5 %	43 %	<b>45,5 %</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	69 %	76 %	93 %	72 %	40 %	55 %	39 %	ND	47 %	<b>41 %</b>
Absences pour maladies professionnelles	-	-	-	-	-	-	-	ND	-	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour accidents du travail	< 0,5 %	-	0,5 %	1 %	4 %	0,5 %	0,5 %	ND	-	<b>0,5 %</b>
Absences pour accidents du trajet	< 0,5 %	-	< 0,5 %	2 %	3 %	2 %	0,5 %	ND	-	<b>0,5 %</b>
Absences pour congé de maternité	4 %	12 %	2,5 %	3,5 %	1 %	12,5 %	1 %	ND	9 %	<b>1,5 %</b>
Absences pour congé de paternité	-	-	1 %	1 %	0,5 %	0,5 %	< 0,5 %	ND	-	<b>&lt; 0,5 %</b>
Absences pour congé parental d'éducation	4 %	4 %	2 %	1,5 %	0,5 %	7,5 %	1 %	ND	7 %	<b>1,5 %</b>
Absences pour congés conventionnels*	14 %	8 %	< 0,5 %	5 %	8 %	21 %	9 %	ND	2 %	<b>9,5 %</b>
Autres absences	9 %	-	-	14 %	43 %	1 %	49 %	ND	35 %	<b>45,5 %</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>

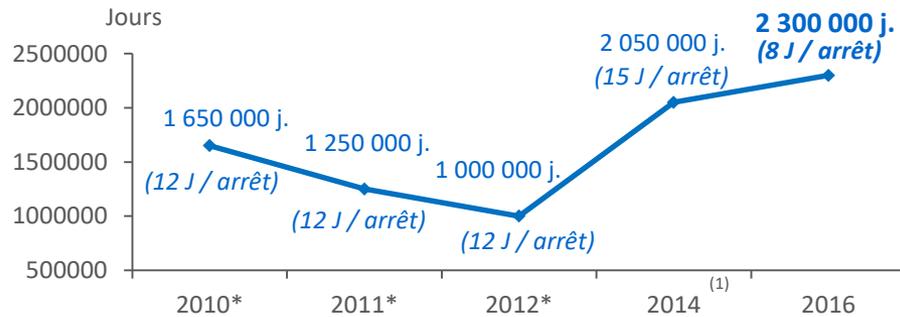
\* Congés d'ancienneté, congés exceptionnels pour raisons familiales, congés pour enfant malade

# 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

En revanche, le nombre moyen de jours d'arrêt diminue sensiblement pour s'établir à 8 jours en 2016 (contre 15 jours en 2014).

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

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

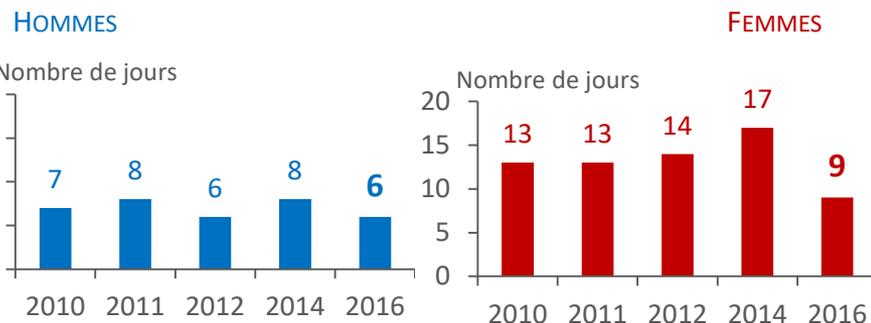
	Nombre moyen de jours d'absences/arrêt
Accueil téléphonique	18,5 jours
Domiciliation – hébergement	22,5 jours
Recouvrement de créances	11,5 jours
Renseignement économique et commercial	13 jours
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	52 jours
Accueil en entreprise	24 jours
Centre de contact	6,5 jours
Enquête civile	ND
Traduction	21,5 jours
<b>ENSEMBLE</b>	<b>8 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 (9 jours) que pour les hommes (6 jours).

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

	Hommes	Femmes	Ensemble
Absences pour maladie	5,5 jours	10 jours	<b>8,5 jours</b>
Absences pour maladies professionnelles	ND	ND	<b>ND</b>
Absences pour accidents du travail	20,5 jours	33 jours	<b>30 jours</b>
Absences pour accidents du trajet	28,5 jours	17,5 jours	<b>19,5 jours</b>
Absences pour congé de maternité	-	48 jours	<b>48 jours</b>
Absences pour congé de paternité	6 jours	-	<b>6 jours</b>
Absences pour congé parental d'éducation	73,5 jours	119 jours	<b>117 jours</b>
Absences pour congés conventionnels*	1,5 jour	2 jours	<b>2 jours</b>
Autres absences	6 jours	3,5 jours	<b>4 jours</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>6 jours</b>	<b>9 jours</b>	<b>8 jours</b>

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

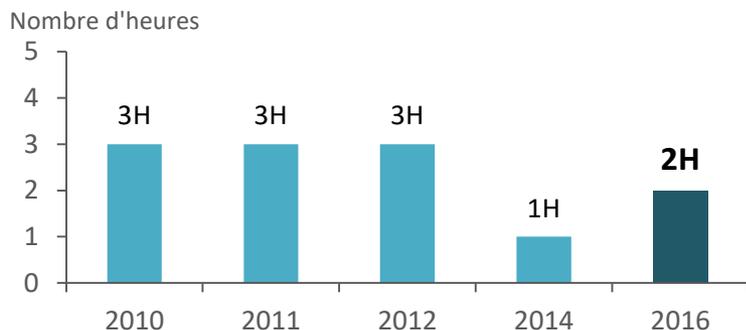
# Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

## 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

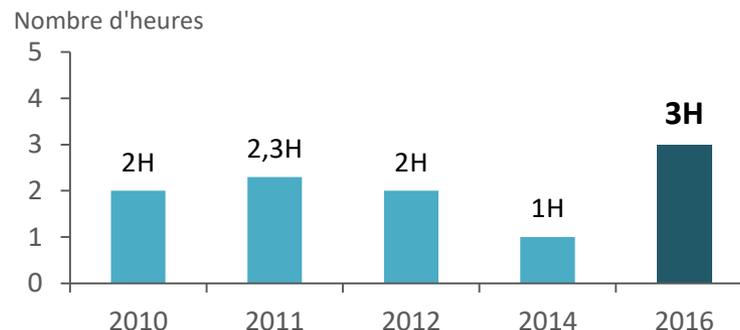
**NOMBRE MOYEN HEBDOMADAIRE D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES EFFECTUÉES**



	2010	2011	2012	2014	2016
Nombre de salariés à temps partiel ayant effectué des heures complémentaires	8 900	9 400	6 700	7 200	<b>8 100</b>
% de salariés à temps partiel présents au 31.12.2016	28 %	32 %	23 %	28 %	<b>42 %</b>
% de l'ensemble des contrats à temps partiel enregistrés au cours de l'année	13 %	13 %	7 %	4 %	<b>9 %</b>

	2010	2011	2012	2014	2016
Nombre de salariés à temps plein ayant effectué des heures supplémentaires	47 600	48 500	43 700	40 600	<b>40 100</b>
% de salariés à temps plein présents au 31.12.2016	68 %	68 %	63 %	59 %	<b>52 %</b>
% de l'ensemble des contrats à temps plein enregistrés au cours de l'année	37 %	37 %	31 %	17 %	<b>14 %</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	-	97 %	-	3 %	-	<b>100 %</b>
Domiciliation – hébergement	3 %	80 %	7 %	10 %	-	<b>100 %</b>
Recouvrement de créances	-	70 %	18 %	12 %	-	<b>100 %</b>
Renseignement économique et commercial	-	70 %	10 %	20 %	-	<b>100 %</b>
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	-	70 %	20 %	10 %	-	<b>100 %</b>
Accueil en entreprise	-	100 %	-	-	-	<b>100 %</b>
Centre de contact	-	97 %	3 %	-	-	<b>100 %</b>
Enquête civile	-	90 %	10 %	-	-	<b>ND</b>
Traduction	-	60 %	20 %	20 %	-	<b>ND</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>0,5 %</b>	<b>84 %</b>	<b>8 %</b>	<b>7,5 %</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	23 H 00
Domiciliation – hébergement	23 H 30
Recouvrement de créances	24 H30
Renseignement économique et commercial	23 H 00
Animation commerciale/optimisation linéaire et accueil évènementiel	<i>Non Disponible</i>
Accueil en entreprise	<i>Non Disponible</i>
Centre de contact	26 H 00
Enquête civile	28 H 00
Traduction	22 H 00
<b>ENSEMBLE</b>	<b><i>Non Disponible</i></b>



*Les chiffres qui comptent*