

Rapport de branche 2020

Prestataires de services du secteur tertiaire

15 octobre 2021



Anne LEMAÎTRE, Laurent POUQUET

☎ 01 45 86 00 75

✉ contact@quadrat-etudes.fr

Sommaire

Rapport de branche 2020 des Prestataires de services du secteur tertiaire

- Présentation de la démarche d'étude pour la réalisation du rapport de branche • 3
- Les prestataires de services du secteur tertiaire • 6
- Cadrage des analyses de l'emploi • 12
- Les caractéristiques de l'emploi en 2020 • 17
- Les rémunérations pratiquées dans la branche P2ST en 2020 • 34
- Rapport de situation comparée femmes-hommes • 41
- Recours à la formation professionnelle et aux dispositifs d'alternance • 47

La démarche d'étude

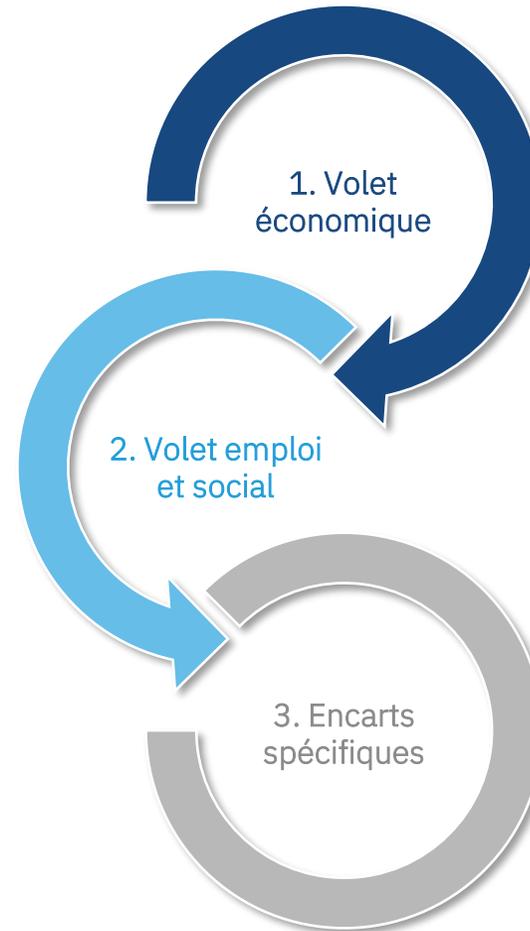
Contexte et objectifs du rapport de branche

Un outil pour guider l'action des partenaires sociaux

Le rapport de branche constitue un outil d'orientation de l'action des partenaires sociaux de la branche, tenant compte des **spécificités du contexte d'activité, des enjeux d'emploi et de gestion des ressources humaines** caractéristiques des multiples activités des prestataires de service :

- Près de **17 000 établissements employeurs** positionnés sur **9 principales activités** : accueil téléphonique, domiciliation-hébergement, recouvrement de créances, renseignement économique et commercial, animation commerciale, accueil en entreprise, centres de contact, enquête civile, traduction.
- Un **contexte globalement favorable** aux activités de services aux entreprises jusqu'en 2019.
- Des **enjeux d'emploi spécifiques** aux activités tertiaires exigeant un niveau modéré de qualification : gestion des besoins en **recrutement** et des phases d'intégration, **égalité professionnelle** dans une branche dont certaines activités sont très féminisées...

Principaux objectifs du rapport de branche des prestataires de services du secteur tertiaire



- Analyse des **principaux indicateurs économiques** : nombre d'entreprises et évolution, santé économique, localisation, concentration...
- Déclinaison pour les **différentes activités** de la branche, menée en niveau et en évolution et à de nombreuses entrées (sectorielles, régionales, tailles d'entreprises...)
- Analyse des **dynamiques d'emploi** (trajectoires, flux...), des profils et modalités d'intervention dans la branche
- Définition précise du **périmètre** pertinent pour chaque indicateur (salariés employés sur l'année, au 31/12, en CDD...)
- Elaboration d'une **cartographie des métiers** et analyse des dynamiques d'emploi spécifiques pour chaque métier
- Réalisation d'encarts spécifiques répondant aux **enjeux paritaires** (recours aux dispositifs d'alternance), et aux obligations en matière d'emploi : **égalité professionnelle**, insertion des **travailleurs handicapés**...

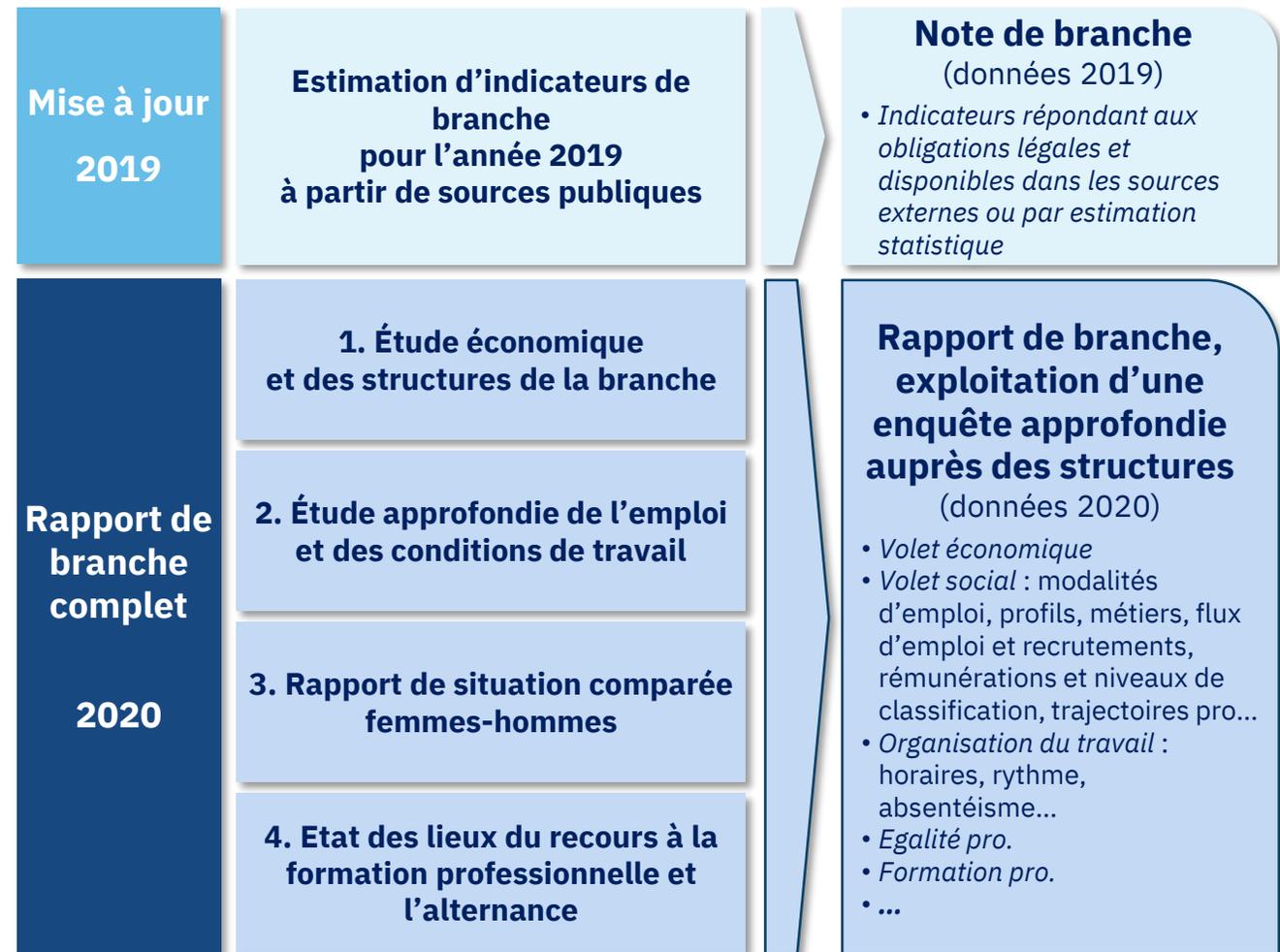
La démarche d'étude

L'articulation entre les rapports de branche 2019 et 2020

Une enquête de branche rénovée pour les données 2020

- Une première approche des données de 2019 de la branche, réalisée à partir de l'exploitation des sources statistiques publiques, a permis :
 - De réaliser les **estimations statistiques** nécessaires à la production des indicateurs clés de cadrage des réalités économiques et d'emploi dans la branche,
 - D'éclairer les **dynamiques d'évolution sur ces indicateurs clés**, en exploitant les sources disponibles sur plusieurs années, permettant la production d'analyses robustes, crédibles et la comparaison avec d'autres ensembles,
 - D'élaborer la **cartographie des métiers**, en construisant les familles de métiers pertinentes et en affectant chaque libellé d'emploi à un métier de la cartographie.
- En 2020, ces éléments de cadrage ont été largement précisés et complétés grâce à l'initialisation d'une **enquête de grande ampleur** auprès des entreprises de la branche, qui ouvre des **possibilités d'analyses** approfondies (croisements, modélisation...) sur des **données récentes** et non disponibles dans la statistique publique (niveaux de classification, rémunération annuelle totale...).
- *Cette présentation porte principalement sur les indicateurs les plus récents et précis issus de l'exploitation de l'enquête sur données 2020. Toutefois, des extraits de la note 2019 sont intégrés, en particulier pour l'analyse en évolution de certains indicateurs clés (évolution de l'emploi total...).*

Articulation entre les travaux du rapport de branche 2019 et du rapport de branche 2020



La démarche d'étude

Note technique sur la réalisation du rapport de branche

Les spécificités du rapport de branche 2020

Périmètre de l'étude

- Le **périmètre de l'étude** est constitué des **14 720 entreprises** appliquant la convention collective des prestataires de service du secteur tertiaire (IDCC n°2098) en 2020, dont la liste a été obtenue via les données collectées de l'OPCO EP.

Matériau mobilisé et méthodologie

Les analyses proposées dans ce document mobilisent et mettent en cohérence **deux types de matériau** :

- Les **données économiques et d'emploi issues des sources statistiques publiques** (Insee, DADS au 1/12^{ème}, Acoff, DARES, Sirene, données extraites de la Comptabilité nationale...)
- L'**enquête spécifique réalisée auprès des structures employeurs de la branche P2ST**, qui fournit des informations détaillées au niveau de chaque établissement et de chaque salarié et permet de proposer des analyses des dynamiques d'emploi segmentées selon les caractéristiques des employeurs et des salariés, ainsi que des indicateurs précis de rémunération.

Fiche technique de l'enquête réalisée auprès des entreprises de la branche

- Une enquête de grande ampleur a été diffusée à l'ensemble des entreprises de la branche répertoriées dans le fichier collecté de l'Opco EP et auprès de l'ensemble des entreprises adhérentes aux organisations professionnelles de la branche (environ 14 700 structures). La période de passation de l'enquête s'est étalée de fin mai à début août 2021 et plusieurs relances ont été effectuées.
- L'échantillon final de réponses est constitué de 217 entreprises, représentant 280 établissements qui ont employé plus de 62 000 salariés au cours de l'année 2020, dont environ 37 500 employés au 31/12. L'enquête a ainsi permis de recueillir des informations précises sur près de 30% de l'ensemble des salariés de la branche.
- Une procédure de redressement statistique de l'échantillon des répondants a été appliquée. Cela consiste à définir des poids pour chaque observation de l'échantillon de manière à corriger la déformation de la structure induite par le recours à un échantillon, et ainsi inférer des résultats sur les réalités d'emploi à l'échelle de l'ensemble de la branche.

Présentation de l'échantillon des structures répondantes et taux de couverture de l'emploi salarié par l'enquête

Tranches de taille	Etablissements répondants (Enquête)	Entreprises répondantes (Enquête)	Salariés échantillon (Enquête)	Effectif salariés 31/12 (Enquête)	Salariés 31/12 (base OpcoEP)	Taux de couverture (Salariés au 31/12)
1 à 10 salariés	124	105	963	622	32 981	1,9%
11 à 49 salariés	50	34	2 876	1 870	20 018	9,3%
50 à 299 salariés	61	42	19 110	11 750	32 324	36,4%
300 salariés et plus	45	36	39 375	23 290	49 544	47,0%
Ensemble	280	217	62 324	37 532	134 867	27,8%

Les prestataires de services du secteur tertiaire

Entreprises, activités et territoires

Entreprises, activités et territoires

Les activités exercées par les structures de la branche

Les principaux pôles d'activités

- La diversité des activités exercées, des modalités d'intervention et des types de structures de la branche appelle une démarche d'étude proche du terrain, permise par l'enquête auprès des entreprises.
- On constate une certaine communauté de destin entre les différentes activités exercées dans la branche (modalités d'intervention des opérateurs, nature des relations avec les clients, proximité de certains métiers exercés...), ce qui conduit à envisager le rapport de branche principalement selon une approche sectorielle globale.
- Dans ce rapport 2020, les analyses d'emploi seront toutefois segmentées selon l'activité des structures employeurs lorsque cela s'avère pertinent pour la compréhension des enjeux d'emploi de la branche.

Présentation synthétique des principales activités relevant du champ d'application de la CCN du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Définitions issues de l'Article 1^{er} de la CCN du 13/08/1999

Animation commerciale, force de vente, optimisation linéaire et accueil évènementiel

Animation commerciale : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GSM dont l'objectif est de faire connaître et de vendre les produits (ou services) du client aux consommateurs sur le lieu de vente.

Force de vente : actions dont l'objectif est de développer les ventes des produits ou des services du client.

Optimisation de linéaires : actions dont l'objectif est de valoriser la présence, le positionnement et la visibilité des produits (ou services) du client dans son ou ses réseaux de distribution.

Accueil évènementiel : services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre événement de relation publique ou commercial.

Accueil en entreprise

Gestion annualisée de prestations de services d'accueil en entreprises, et la gestion totale de services d'accueil externalisés.

Domiciliation et hébergement

Assistance aux entreprises en leur offrant un service comprenant la domiciliation fiscale ou commerciale, la mise à disposition de bureaux, d'installations téléphoniques et bureautiques, de salles de réunion, et toute la logistique indispensable à l'exercice de leurs activités professionnelles.

Renseignement

économique et commercial*

Collecte, analyse, fiabilisation et exploitation de données issues de multiples sources de manière à délivrer aux différents acteurs économiques des solutions d'information à valeur ajoutée pour prendre des décisions éclairées de crédit, sécuriser le crédit inter-entreprises, réduire les délais de paiement et diminuer le risque de défaillance.

Centres de contact

Centres d'appels dont la vocation est de gérer à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects ; ensemble de moyens humains, organisationnels et techniques mis en place afin d'apporter à la demande et aux besoins de chaque client une réponse adaptée.

Accueil téléphonique

Entreprises de téléservices assurant pour le compte de leurs clients les travaux de secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat.

Recouvrement de créances*

Activité de recouvrement auprès de particuliers et entreprises pour le compte de tous les acteurs de l'économie, y compris l'activité des entreprises spécialisées dans l'acquisition de portefeuilles de créances cédées le plus souvent par des établissements financiers pour en assurer le recouvrement pour leur propre compte.

Enquête civile

L'activité d'enquête civile dont la finalité exclusive est la recherche de débiteurs en masse consiste à mettre en œuvre, pour le compte de tiers, dans le cadre d'une demande spécifique, tous moyens d'investigation destinés à déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d'une personne physique.

Traduction

Entreprises délivrant des prestations de services de traduction ainsi que toutes activités s'y rattachant.

**Nota bene* : les définitions proposées pour les deux activités non définies dans la convention collective (renseignement économique et social et recouvrement de créances) sont inspirées des définitions pratiquées par les fédérations professionnelles.

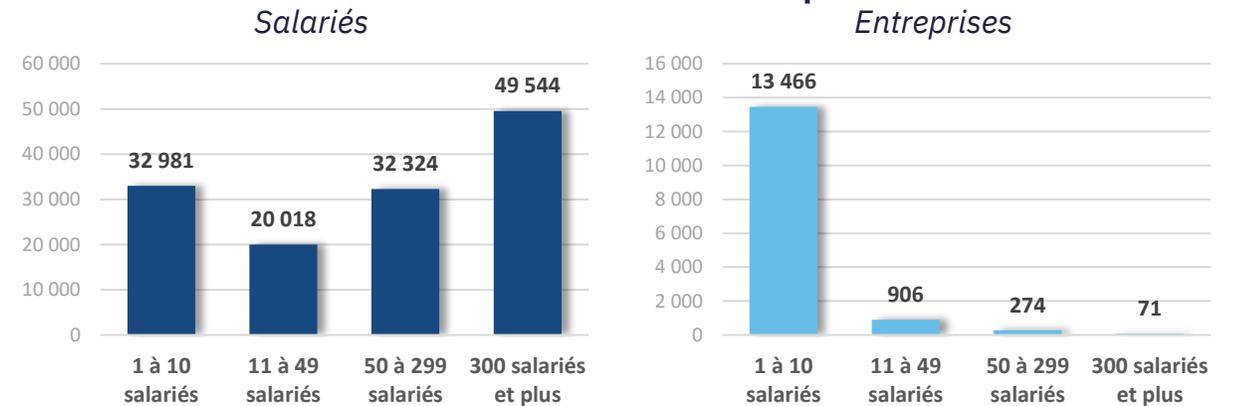
Entreprises, activités et territoires

Dénombrement, taille et concentration des structures employeurs

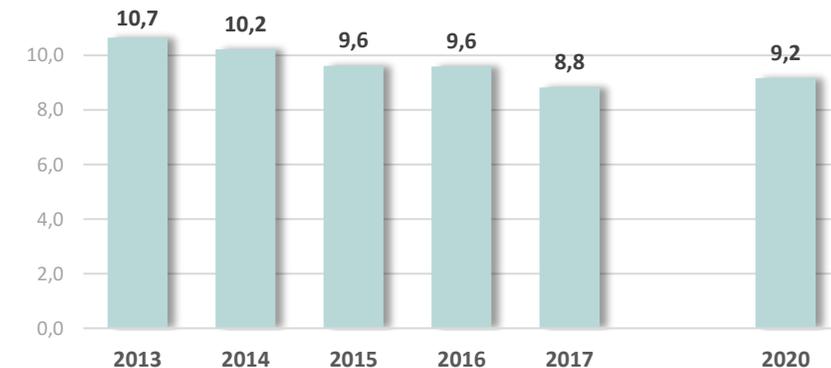
La diversité des prestataires de services se traduit par une forte hétérogénéité des opérateurs

- La branche P2ST rassemble environ **14 720 entreprises** au 31 décembre 2020, lesquelles sont constituées de près de **17 000 établissements**.
- La dimension faiblement capitalistique de l'activité des opérateurs, caractéristique des activités de services, se manifeste par **l'importance du nombre de structures employeurs de petite taille**, en particulier de moins de 10 salariés (plus de 90% des entreprises de la branche).
- La branche comprend également des opérateurs de poids, dont certains emploient plusieurs milliers de salariés. Les **71 entreprises de 300 salariés et plus** emploient ainsi près de 50 000 salariés (effectif au 31 décembre), soit près de **40% de l'emploi total** de la branche.
- Enfin, la branche comprend également près de **1 200 unités de taille moyenne** (11 à 299 salariés) qui emploient collectivement 52 000 salariés au 31 décembre 2020.
- La **taille moyenne** des entreprises au 31/12 s'établit ainsi à **9,2 salariés en 2020**, une tendance légèrement orientée à la baisse sur la dernière décennie compte tenu de la croissance plus importante du nombre d'opérateurs (+4,0% en moyenne annuelle entre 2013 et 2020) que de l'emploi salarié (+1,8%).

Répartition des effectifs salariés au 31/12 et des entreprises selon la taille de l'entreprise



Évolution de la taille moyenne des entreprises au 31/12



Entreprises, activités et territoires

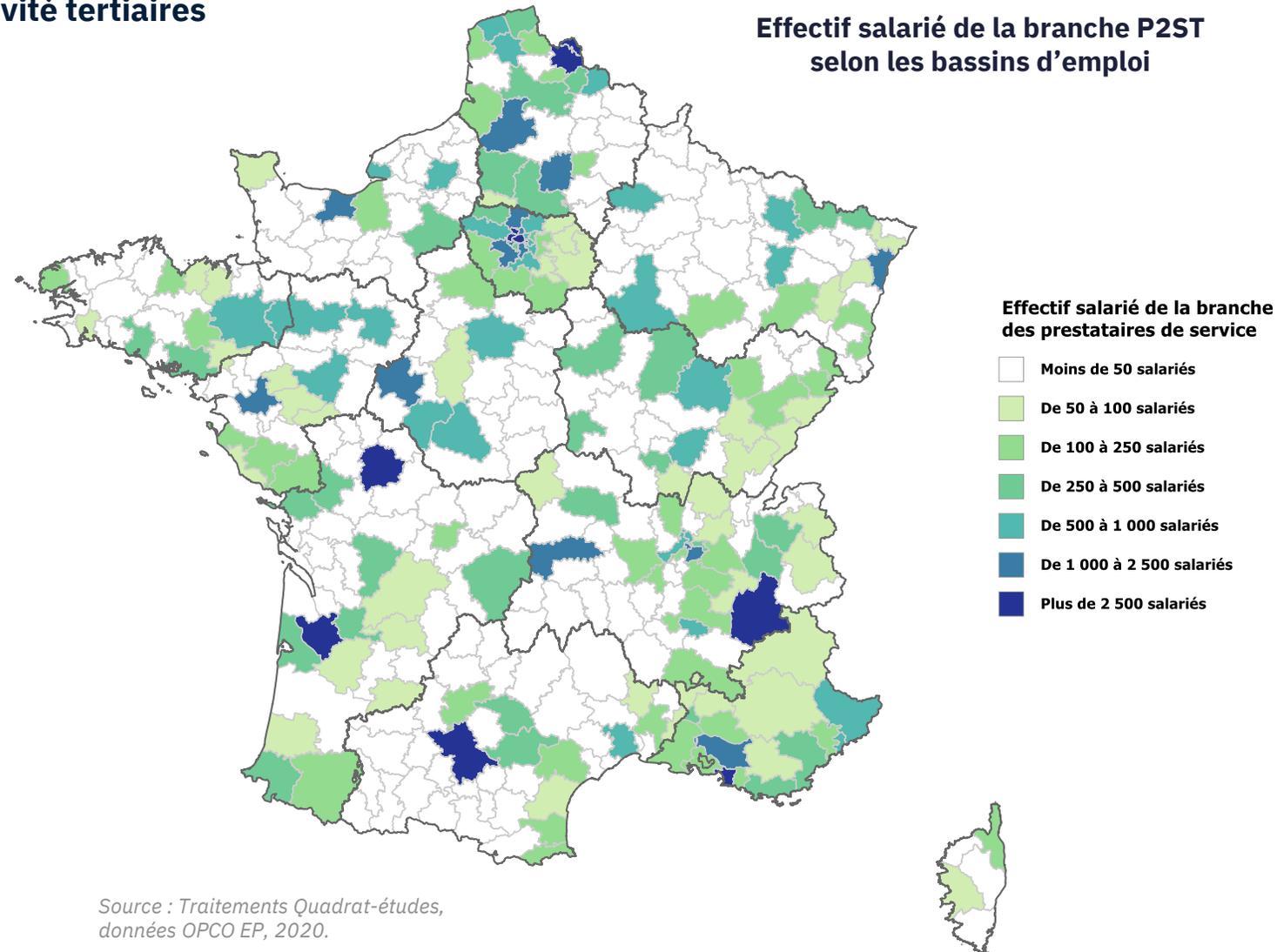
Les prestataires de services dans les bassins d'emploi

Des concentrations régionales autour des pôles d'activité tertiaires

La répartition des effectifs selon les bassins d'emploi traduit une plus forte hétérogénéité des implantations des établissements de la branche et notamment une certaine concentration autour des **pôles urbains qui abritent les fonctions métropolitaines du tertiaire.**

- En Ile-de-France, plusieurs bassins (Paris, Versailles Saclay, Plaine Commune, Paris Ouest La Défense, Roissy Le Bourget, Grand Paris Seine Ouest) rassemblent plus de 3 000 emplois.
- Dans les Hauts-de-France, les structures de la branche localisées dans les bassins de Lille, Amiens, Versant Nord Est Roubaix Tourcoing, Valenciennes, du Boulonnais et de Compiègne emploient plusieurs centaines de salariés.
- Les bassins d'emploi situés en région PACA à proximité du littoral méditerranéen (Marseille, Nice, Cannes, Aix Gardanne Salon, Étang de Berre...) rassemblent également un nombre élevé de structures employeuses et de personnel.

Effectif salarié de la branche P2ST selon les bassins d'emploi



Source : Traitements Quadra-études, données OPCO EP, 2020.

Entreprises, activités et territoires

Localisation des établissements de la branche

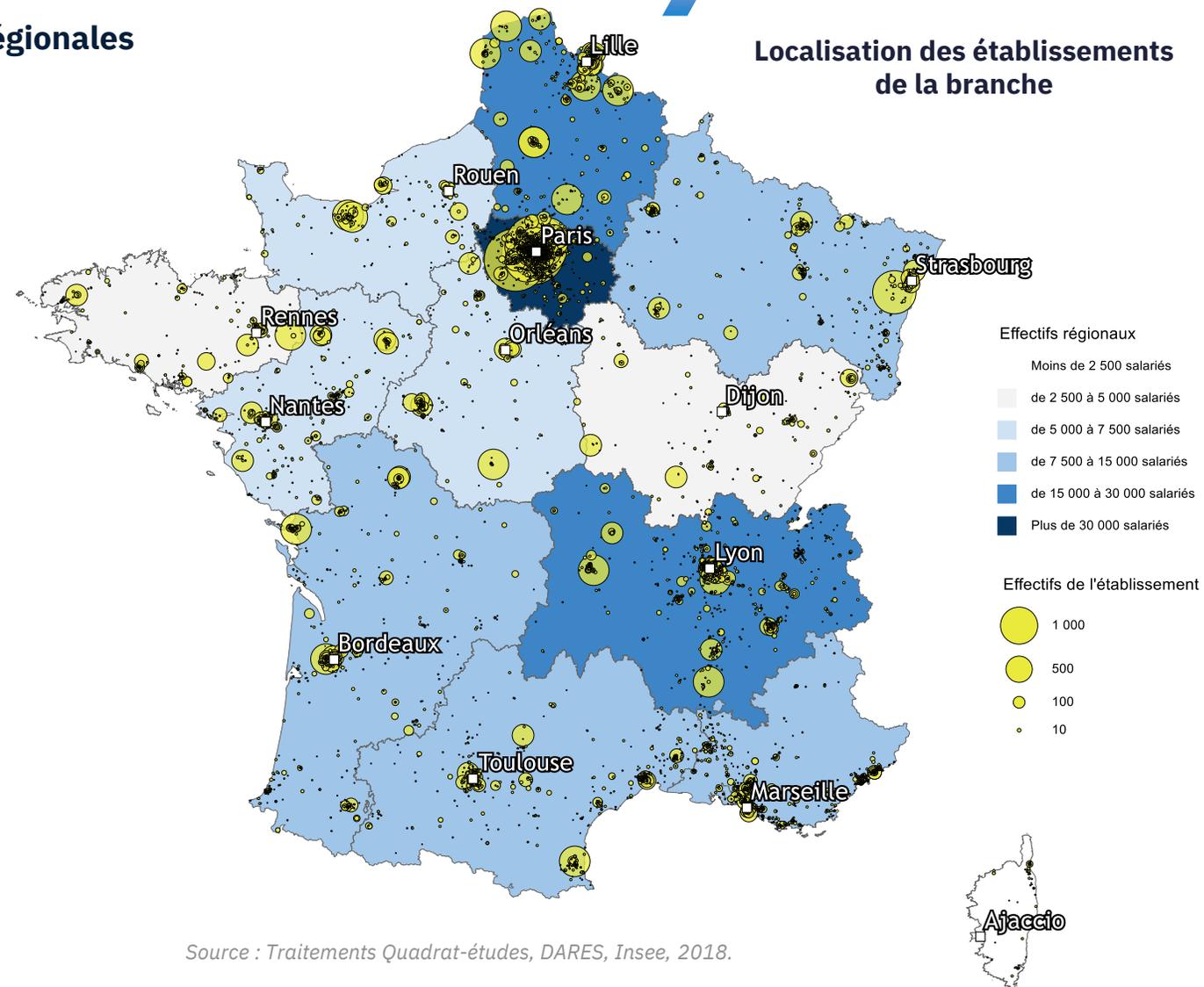
Extrait note de
branche 2019

Des établissements localisés autour des métropoles régionales

Les établissements de la branche sont présents sur l'ensemble du territoire. Ils sont concentrés dans les zones urbaines les plus denses, caractérisées par une prépondérance d'activités tertiaires, en particulier :

- L'Île-de-France qui accueille les plus grands établissements de la branche ;
- Auvergne-Rhône-Alpes : autour de la métropole lyonnaise et des agglomérations situées le long du Rhône (Valence, Montélimar), ainsi que les bassins grenoblois et clermontois ;
- Hauts-de-France dans l'agglomération lilloise et les zones urbaines du littoral (Dunkerque, Calais, Boulogne-sur-Mer) ;
- Les autres grandes métropoles régionales (Bordeaux, Strasbourg, Rennes, Nantes, Marseille...) rassemblent également des effectifs significatifs.

Localisation des établissements de la branche



Source : Traitements Quadrat-études, DARES, Insee, 2018.



Cadrage des analyses de l'emploi salarié

Périmètres d'analyse de l'emploi et trajectoire
Nomenclature des métiers

Cadrage des analyses de l'emploi salarié

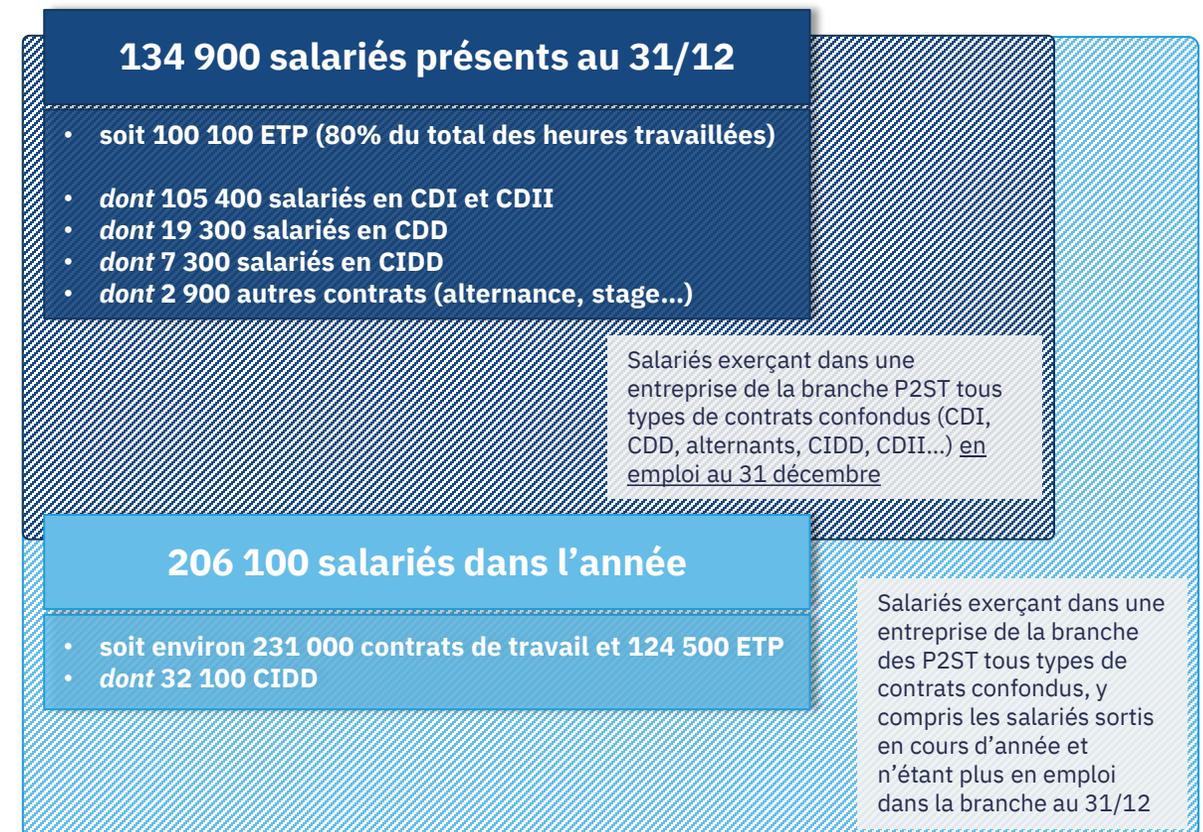
Périmètres de l'emploi

Les entreprises de la branche P2ST emploient près de 135 000 salariés au 31 décembre 2020

Deux périmètres de l'emploi sont à distinguer pour l'analyse des dynamiques d'emploi :

- Les **effectifs présents au 31/12 : 134 900 salariés**, correspondant à 100 100 équivalents temps plein (ETP) et représentant la grande majorité des heures travaillées dans l'année, qui constituent traditionnellement le **périmètre privilégié d'analyse** dans le cadre de rapports de branche ;
- L'ensemble des salariés présents **au moins un jour dans l'année : 206 000 salariés**, correspondant à **231 000 contrats de travail** et 124 500 ETP. Ce total est plus élevé en raison des caractéristiques de l'activité dans la branche P2ST, engendrant des besoins d'emploi sur des durées inférieures à l'année.
 - Cette réalité concerne en particulier les activités d'animation commerciale, optimisation linéaire et accueil événementiel qui ont recours au **contrat d'intervention à durée déterminée** (32 100 CIDD dans l'année, dont 7 300 au 31/12).
 - Ce périmètre est le plus pertinent pour quelques **analyses ciblées**, notamment sur les flux d'emploi et les volumes de recrutement.
- La branche P2ST s'affirme ainsi comme un **important pourvoyeur d'emplois** au sein des activités de services du secteur tertiaire.

Périmètres de l'emploi dans la branche P2ST – cadre d'analyse



Cadrage des analyses de l'emploi salarié

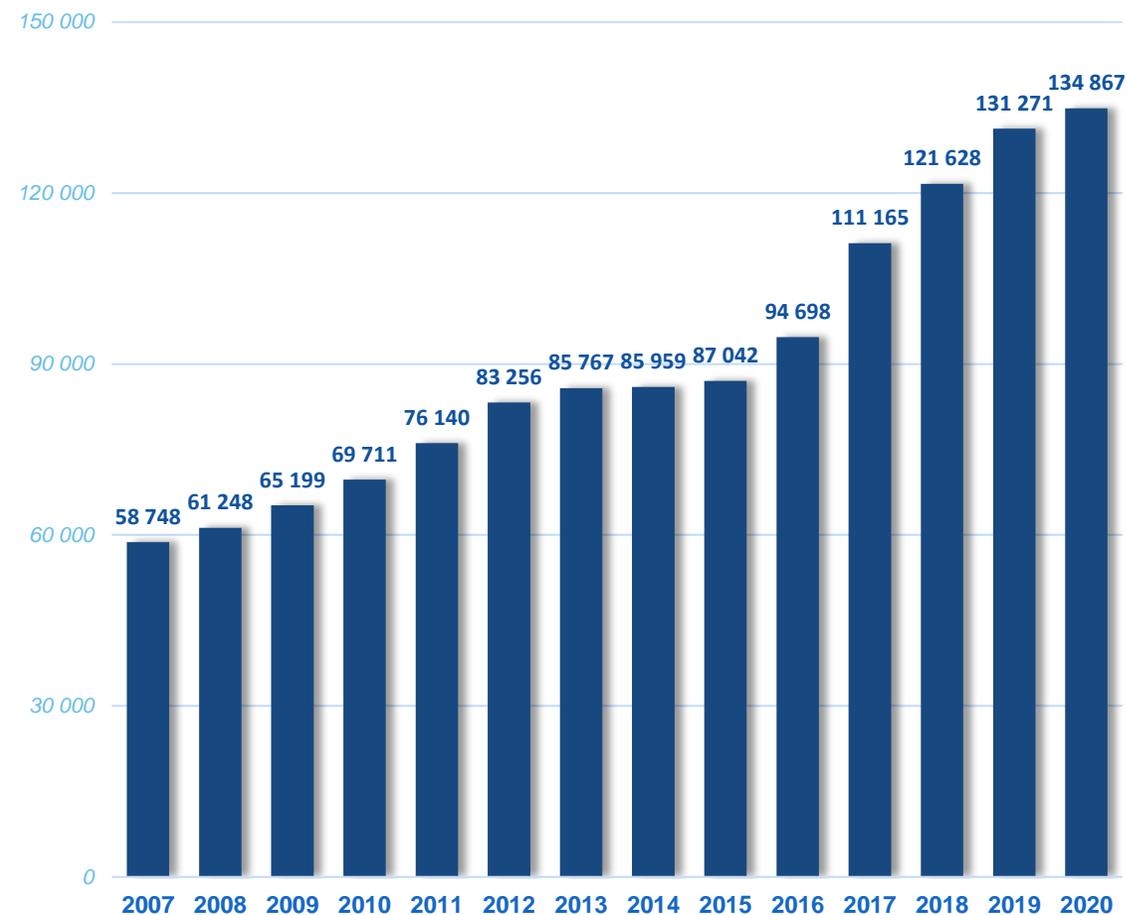
Trajectoire de l'emploi

Extrait note de
branche 2019 :
estimations
volumes d'emploi
2007-2019

Une dynamique d'emploi en nette hausse sur la dernière décennie

- L'évolution de l'emploi dans la branche des prestataires de services du secteur tertiaire au cours des dernières années s'inscrit dans une tendance nettement haussière : sur le périmètre des salariés au 31/12 employés dans les entreprises de la branche, le volume d'emploi annuel **croît en moyenne de 6,8% par an depuis 2010**, avec une intensification à partir de 2016.
- Cela atteste de la capacité des entreprises du secteur à répondre aux **besoins croissants d'externalisation** de nombreuses activités tertiaires (accueil, télé-conseil, prospection commerciale, service après-vente, gestion administrative...).
- D'autres facteurs contribuent également à la trajectoire haussière de l'emploi : le développement du e-commerce, notamment dans le contexte de la crise sanitaire, la mise en place de services de relation client à distance, la progression des activités de conseil (optimisation de la relation client...).
- La branche compte également un nombre significatif d'entreprises qui appliquent la convention collective « par défaut ». Enfin, plusieurs CCN ont été intégrées au champ conventionnel des P2ST au cours des dernières années, par exemple les « agences de renseignements commerciaux cadres » (Idcc 0201), ainsi que les CCN référencées aux IDCC 1711 et 5510.
- Ainsi, les différentes estimations (Dads, Opco-Ep...) des effectifs de la branche P2ST convergent vers **135 000 salariés au 31 décembre 2020**.

Évolution de l'emploi dans la branche P2ST (Effectif salarié au 31/12)



Source : Traitements Quadrat-études, DADS salariés au 1/12^{ème}, 2007-2018 et enquête Quadrat-P2ST, 2021.

Cadrage des analyses de l'emploi salarié

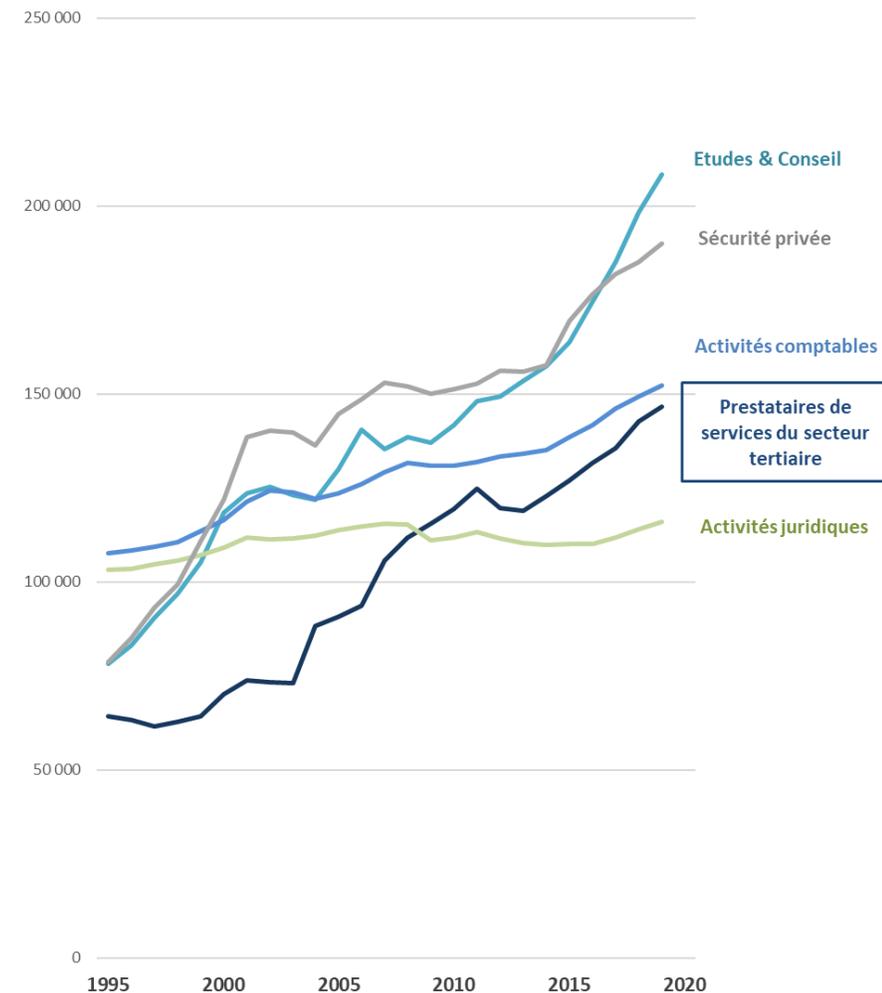
Trajectoire de l'emploi

Extrait note de
branche 2019

Une trajectoire de l'emploi cohérente avec la dynamique observée dans d'autres secteurs tertiaires

- La tendance à l'externalisation d'activités et au développement de prestations plus spécialisées se traduit par une progression de l'emploi significative dans **de nombreuses activités de services aux entreprises**.
- Comme dans d'autres activités tertiaires, cette évolution traduit à la fois l'externalisation de certaines activités qui pouvaient être réalisées en interne dans le passé, mais surtout le développement de **prestations à plus forte valeur ajoutée** chez les fournisseurs de services.
- La dynamique d'emploi observée chez les prestataires de service du secteur tertiaire au cours des 10 dernières années (+2,4% en moyenne par an, sur le périmètre des salariés présents au 31/12) se situe ainsi à mi-chemin entre **les activités comptables** (+1,5%) et **les activités d'études et de conseil** (+4,3%).

Trajectoire de l'emploi de la branche des P2ST comparée à d'autres activités tertiaires (Effectif salarié au 31/12)

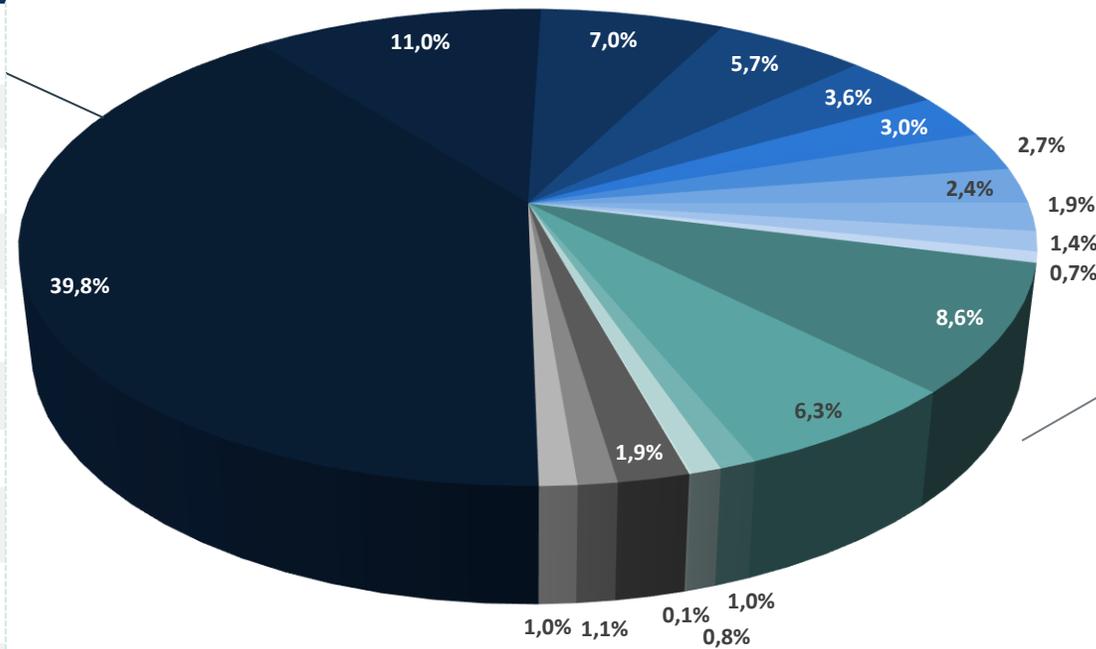


Cadrage des analyses de l'emploi salarié

Cartographie des métiers exercés

Plus des trois-quarts des salariés de la branche employés au 31/12 interviennent dans les métiers du commercial et de l'accueil

Répartition des salariés selon le métier exercé
Salariés au 31/12



Commercial et accueil 106 870

Télévendeur, téléconseiller, télésecrétaire	53 630
Vendeur, employé commercial	14 840
Optimisateur de linéaire	9 410
Responsable commercial / d'équipe, Responsable des ventes	7 750
Promoteur des ventes	4 900
Animateur commercial	4 080
Chargé de recouvrement	3 590
Directeur commercial, Directeur des ventes	3 250
Hôte d'accueil, chargé d'accueil, standardiste	4 080
Chargé de développement commercial	1 820
Enquêteur	1 000

Administratif et direction 22 630

Cadre administratif et financier	11 650
Employé administratif d'entreprise	8 450
Secrétaire	1 340
Directeur de structure	1 110
Traducteur	80

Technique et logistique 5 370

Informaticien	2 590
Ouvrier et technicien de l'entretien du bâtiment	1 420
Logisticien, manutentionnaire, magasinier, transporteur	1 360

Nota bene : cette nomenclature a été élaborée à partir d'un travail de reclassement des libellés de poste déclarés par les entreprises répondantes. Elle adopte une logique de **spécialité thématique de l'intervention**, et non une logique de filière (métiers de production / métiers en support à l'activité).

Les caractéristiques de l'emploi en 2020

Portrait social

Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

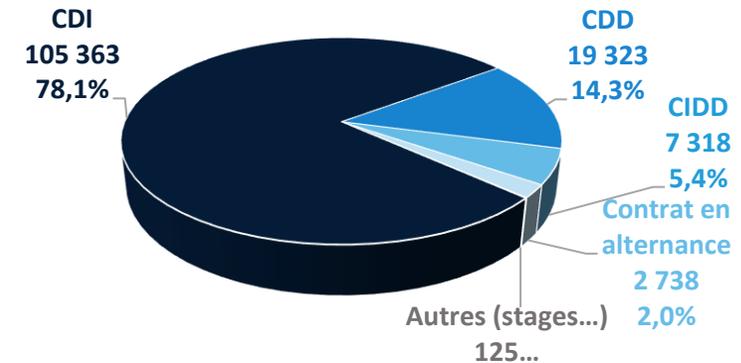
Contrats de travail

Près de 80% de salariés employés en CDI

- On dénombre **plus de 100 000 salariés** employés en CDI parmi l'ensemble des salariés au 31/12 dans les structures des prestataires de services.
- Les CDD représentent près de **15% de l'emploi total au 31/12**, proportion qui varie entre 13 et 18% dans les principales activités de la branche (centre de contact, accueil téléphonique, animation commerciale et accueil en entreprise). Sur le périmètre de l'ensemble des contrats conclus tout au long de l'année, la proportion de CDD s'élève à 25%.
- Les types de contrats mobilisés diffèrent selon la **nature de l'activité exercée** par la structure employeuse et les métiers (*voir page suivante*) :
 - proportion de CDI supérieure à l'ensemble de la branche pour les activités de **recouvrement** de créances, d'**enquête** civile, de **domiciliation** d'entreprises, dont les besoins d'emploi fluctuent peu au cours de l'année,
 - proportion inférieure dans l'**animation commerciale** au profit du contrat spécifique de **CIDD** (contrat d'intervention à durée déterminée) destiné à l'emploi des animateurs commerciaux (33% de l'emploi au 31/12 dans l'animation commerciale, plus de 55% de l'ensemble des contrats dans cette activité au cours de l'année).

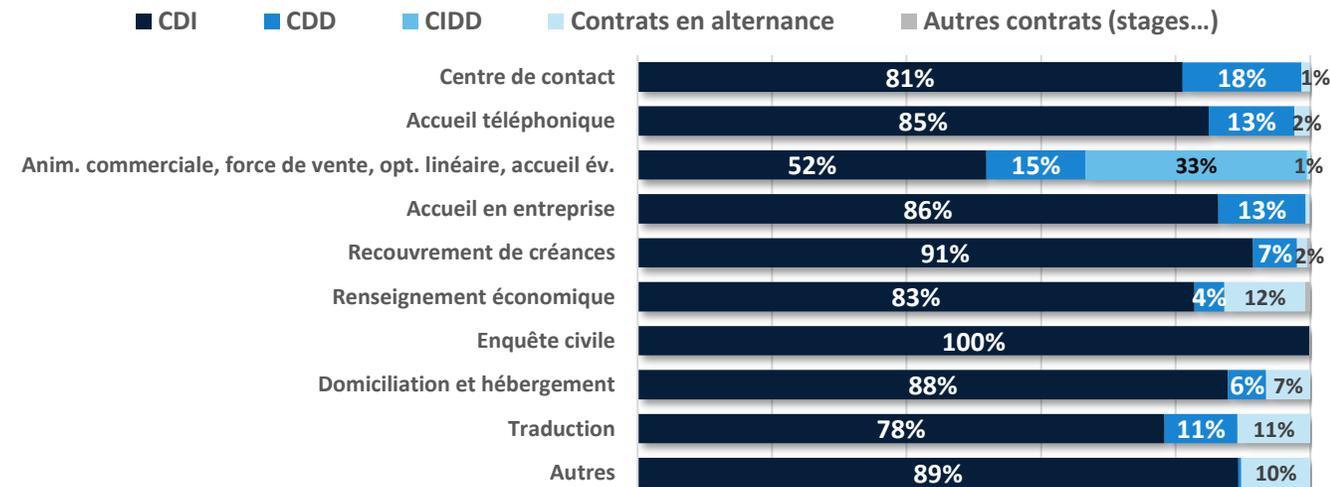
Répartition des salariés selon le type de contrat de travail

Effectif salarié au 31/12



Répartition des salariés selon le type de contrat de travail et l'activité principale de l'employeur

Effectif salarié au 31/12



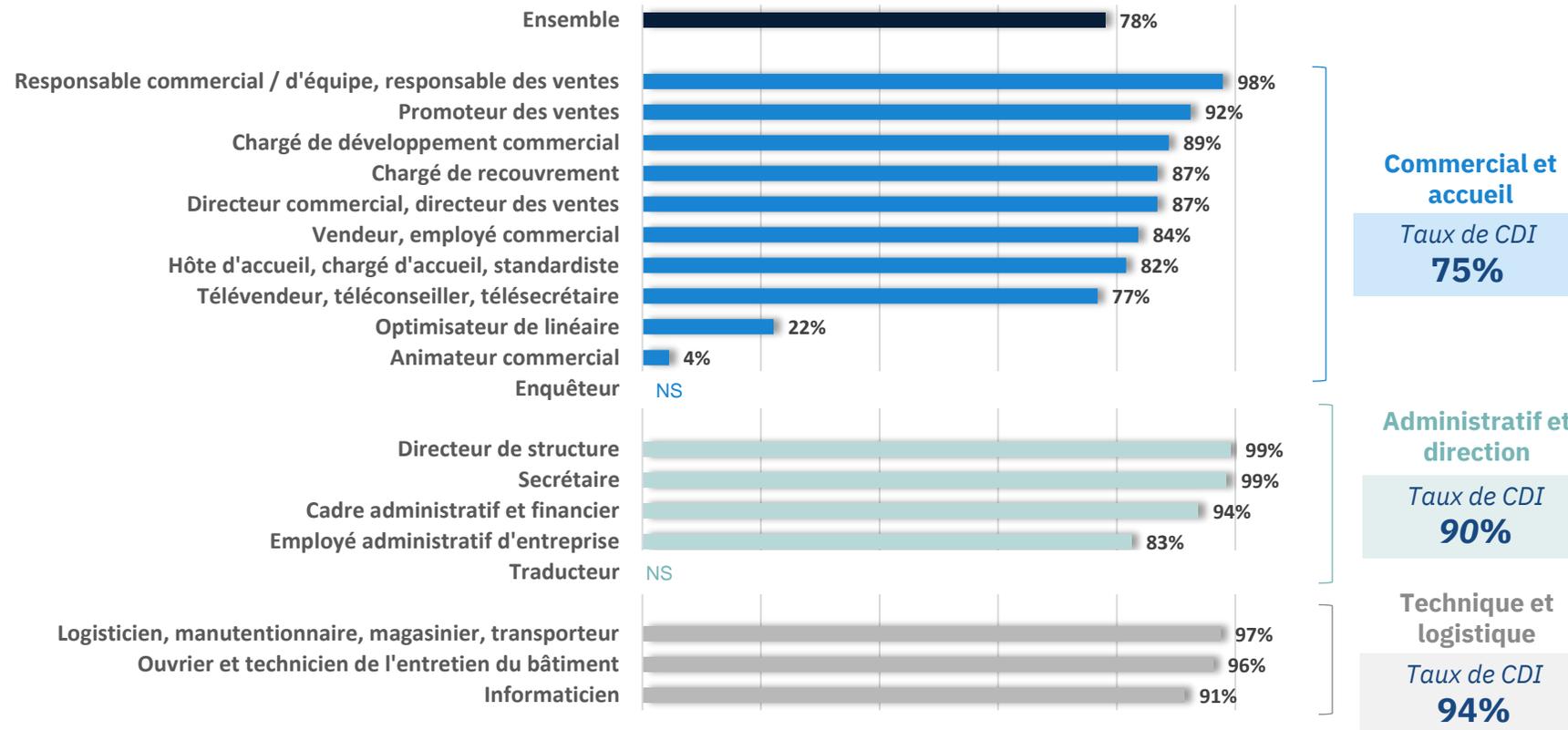
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

Conditions d'emploi selon les métiers

L'emploi en CDI est le plus diffusé pour les fonctions de direction et management, administratives et techniques et certains métiers commerciaux

Part des salariés en CDI selon le métier exercé

Effectif salarié au 31/12



Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

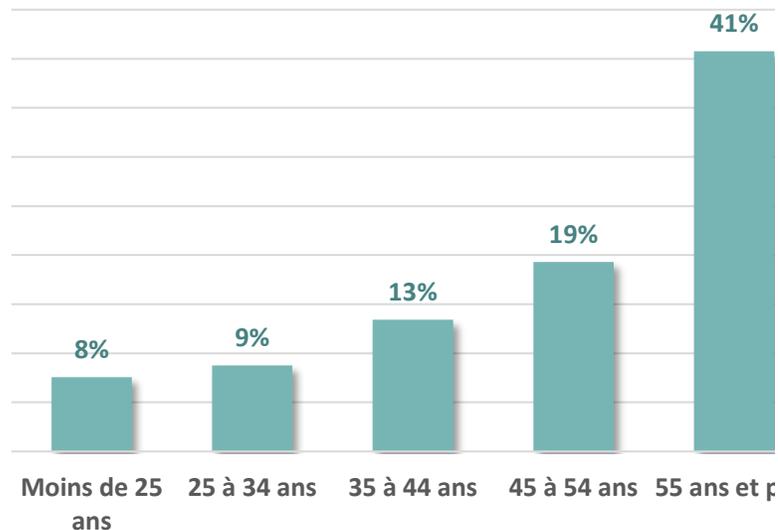
Temps de travail

15% des salariés de la branche interviennent à temps partiel

- Au 31/12, environ **20 000 salariés** sont à temps partiel dans la branche, soit 15% de l'ensemble. Le temps partiel est ainsi **moins diffusé** que dans l'ensemble de l'économie (21% des salariés à temps partiel, tous secteurs confondus. Source : Dads 2018).
- L'intervention à temps partiel se diffuse à mesure que l'**âge** s'accroît : plus de 40% des seniors travaillent à temps partiel dans la branche, contre moins de 10% des plus jeunes.
- Le temps partiel est également plus présent dans certaines activités (**force de vente et optimisation de linéaire, accueil en entreprise, traduction**) et certains métiers de la branche, fortement représentés dans ces secteurs (optimisateurs de linéaires, hôtes d'accueil, traducteurs -voir détail page suivante).

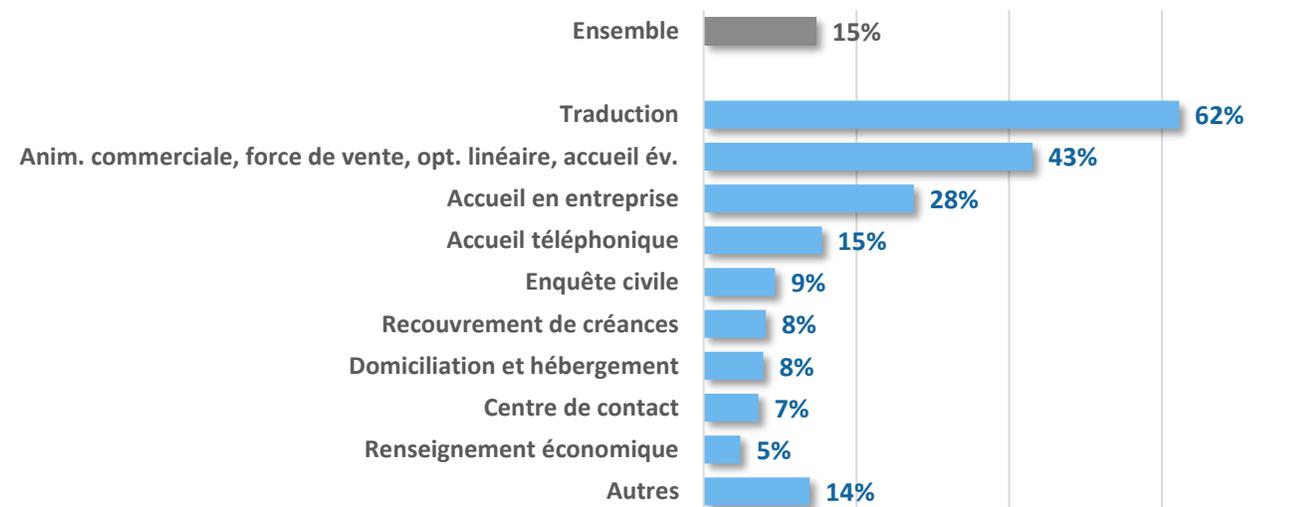
Part des salariés à temps partiel selon la tranche d'âge

Effectif salarié au 31/12



Part des salariés à temps partiel selon l'activité de la structure

Effectif salarié au 31/12



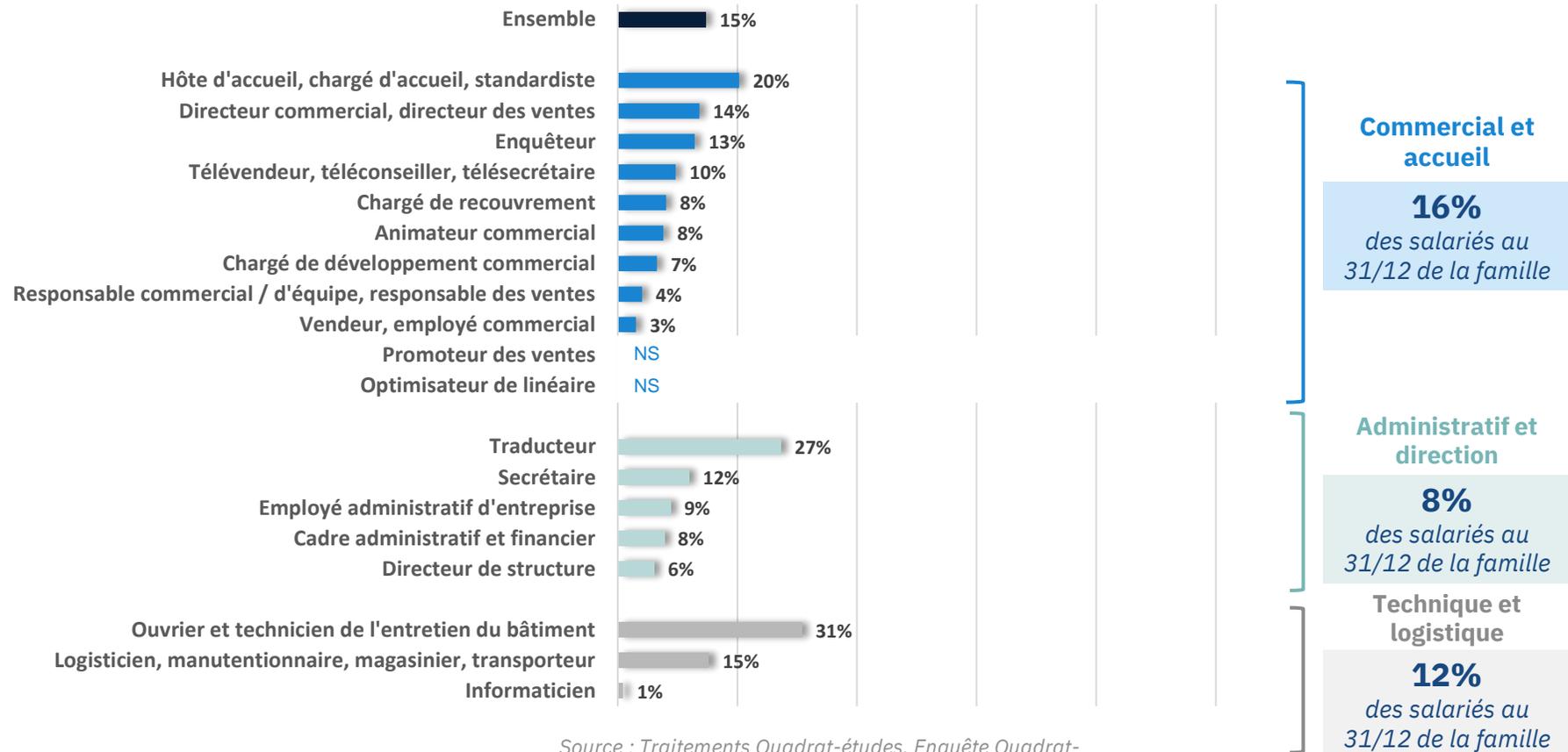
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

Temps de travail

Environ 15% des professionnels du commercial et de l'accueil interviennent à temps partiel

Part des salariés à temps partiel selon le métier exercé

Effectif salarié au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

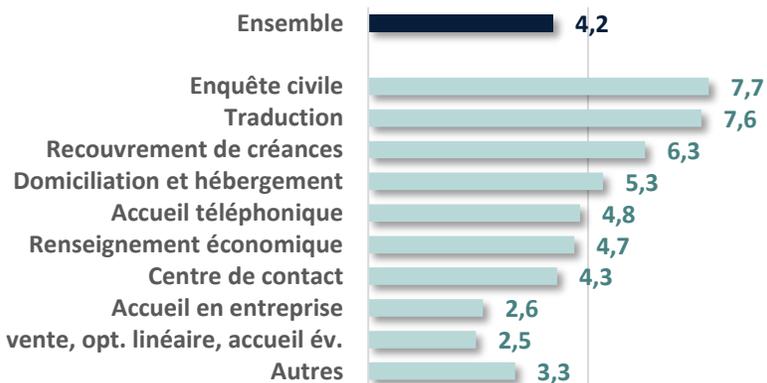
Ancienneté

Environ 65% des salariés en CDI interviennent depuis 2 ans ou plus dans leur entreprise

- L'ancienneté moyenne des salariés s'établit à **4,2 ans** pour l'ensemble des salariés employés au 31/12 tous contrats confondus. Elle s'élève à 5,4 ans sur le périmètre des salariés employés en CDI.
- Elle varie fortement avec le type d'activité des structures : ancienneté particulièrement élevée dans les activités d'**enquête civile, traduction et recouvrement de créances**, aux environs de 2,5 ans pour l'accueil en entreprise et l'animation commerciale.
- Environ **un tiers des salariés en CDI au 31/12** sont présents depuis moins d'un an, contre près de la moitié des salariés tous contrats confondus, ce qui reflète le turnover élevé caractéristique de certaines activités majeures de la branche.

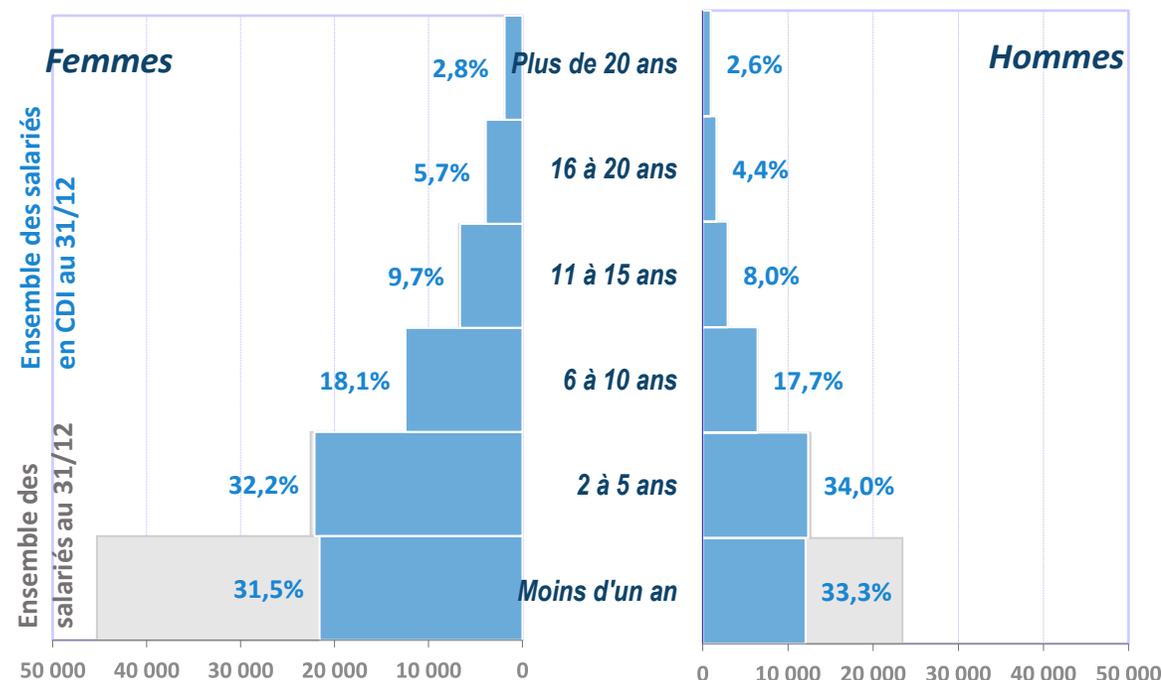
Ancienneté moyenne selon l'activité de la structure employeuse

Effectif salarié au 31/12 tous contrats confondus



Répartition des salariés de la branche en CDI selon leur ancienneté dans l'entreprise employeuse, comparé à l'ensemble des salariés tous contrats confondus

Effectif salarié au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Profil des salariés

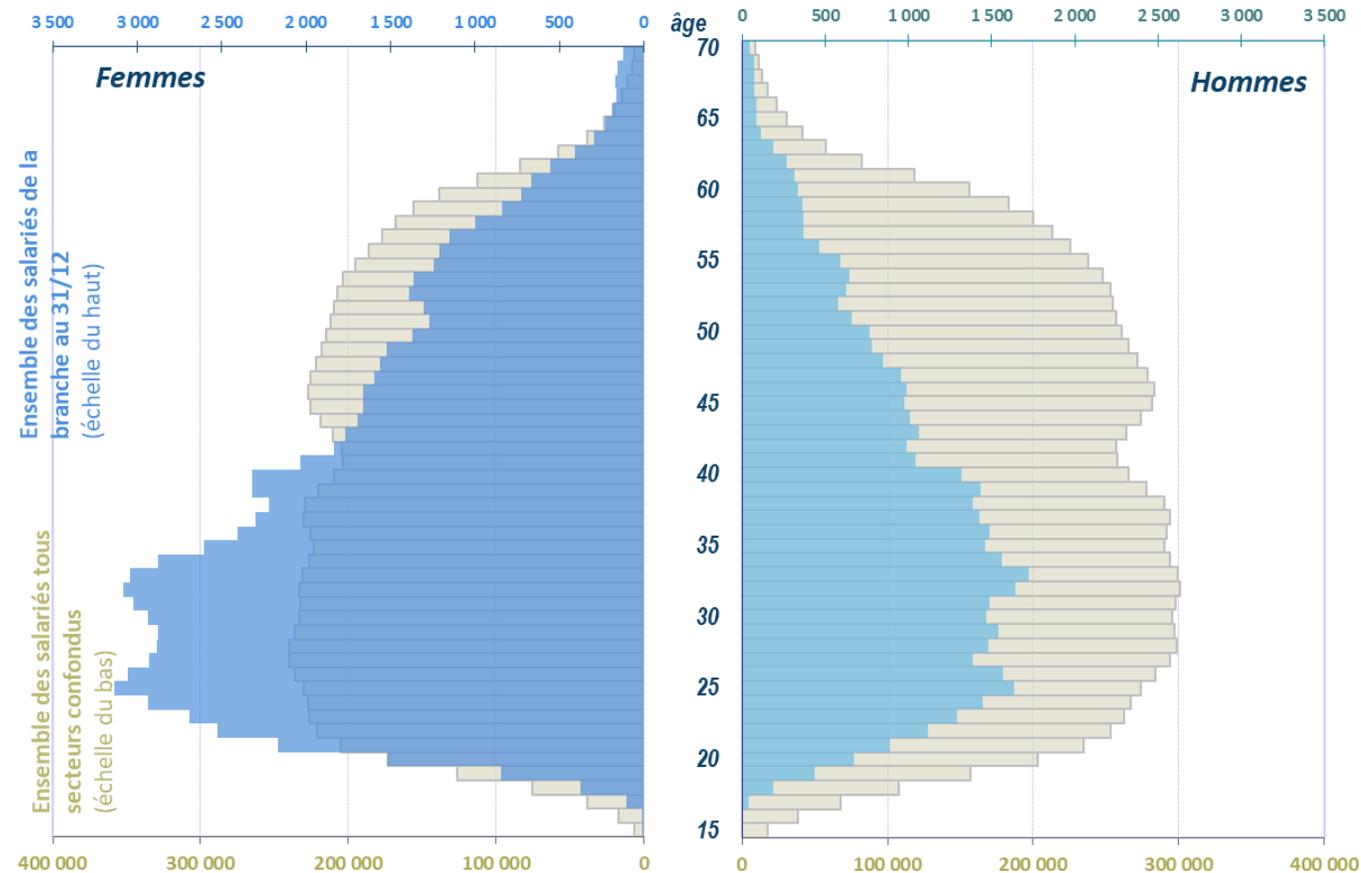
Âge et genre des salariés

La population salariée de la branche P2ST est plus féminine que la population active et davantage concentrée sur les classes d'âges les plus jeunes

- Le profil asymétrique de la pyramide des âges traduit un **taux de féminisation de 66%**, largement supérieur au taux de 45% constaté dans l'ensemble de l'économie.
- Le personnel **féminin de 20 à 35 ans de la branche** apparaît **surreprésenté** par rapport à sa proportion dans l'ensemble de la population salariée tous secteurs confondus :
 - Cette population concentre ainsi **un tiers de l'emploi salarié de la branche** contre 17% à l'échelle nationale.
 - Cette surreprésentation du jeune personnel féminin reflète le cœur d'activité de la branche autour de métiers fortement féminisés et occupés par un personnel jeune : hôtes d'accueil, téléconseillers, vendeurs...

Pyramide des âges des salariés de la branche

Salariés au 31/12



Profil des salariés

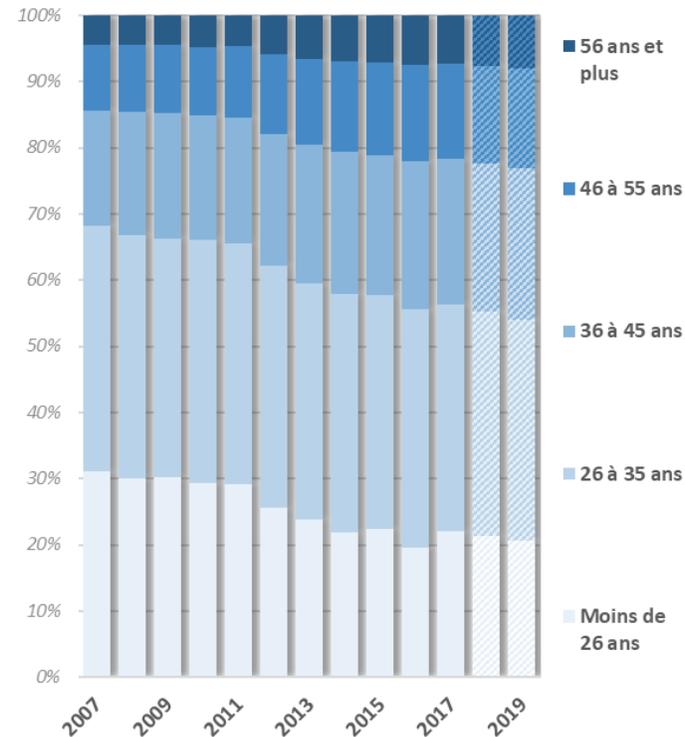
Âge et genre des salariés

Extrait note de
branche 2019

Une tendance au vieillissement de la population salariée au cours des dernières années

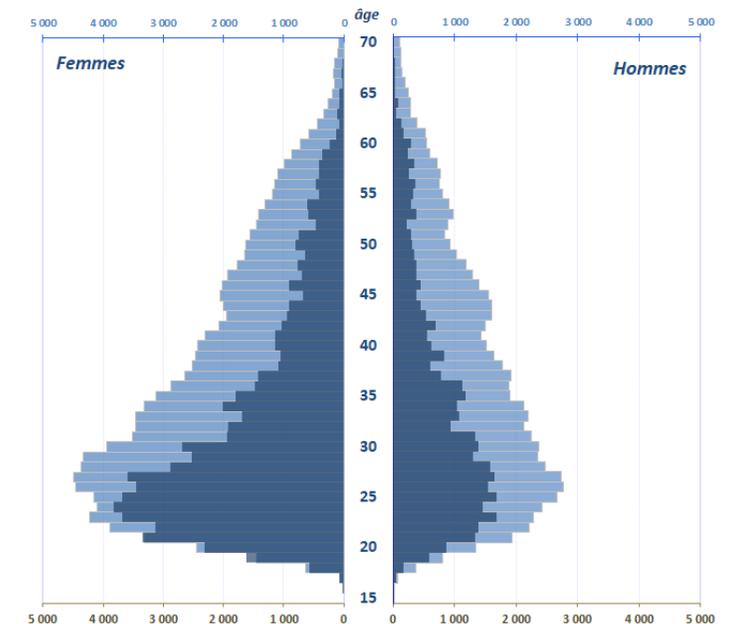
- L'âge moyen des salariés de la branche augmente régulièrement. Il est passé de **32,6 ans en 2007** à **36,0 ans en 2017** (données Dads) et est estimé à **37,2 ans en 2020** (données de l'enquête spécifique Quadrat-P2ST auprès des entreprises).
- Au cours du temps, la part des salariés des classes d'âge inférieures (moins de 26 ans) décroît ainsi régulièrement, au profit des classes d'âge supérieures (46 ans et plus).
- La **superposition des pyramides des âges** de 2007 et 2017 (dernières données publiques disponibles, Dads salariés au 1/12^{ème}) fait ainsi apparaître une déformation vers le haut de la pyramide la plus récente, attestant de cette tendance de vieillissement progressif des salariés de la branche.

Évolution de la répartition des salariés selon la tranche d'âge



Source : Traitements Quadrat-études, DADS salariés au 1/12^{ème}, 2007-2017.

Pyramide des âges des salariés de la branche en 2017 (bleu clair) et en 2007 (bleu foncé) Salariés en emploi principal



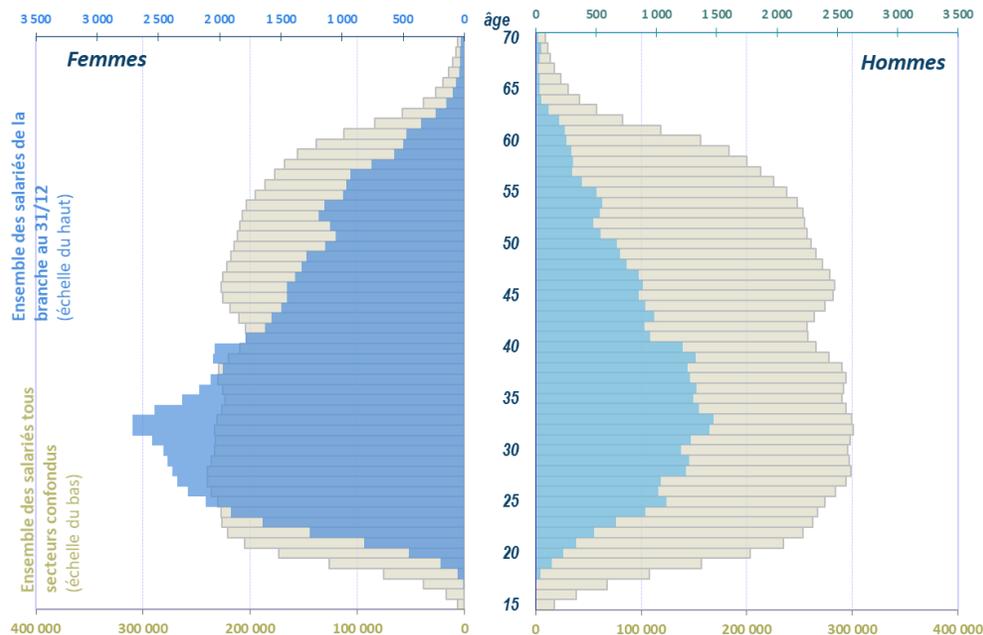
Profil des salariés

Âge et genre des salariés

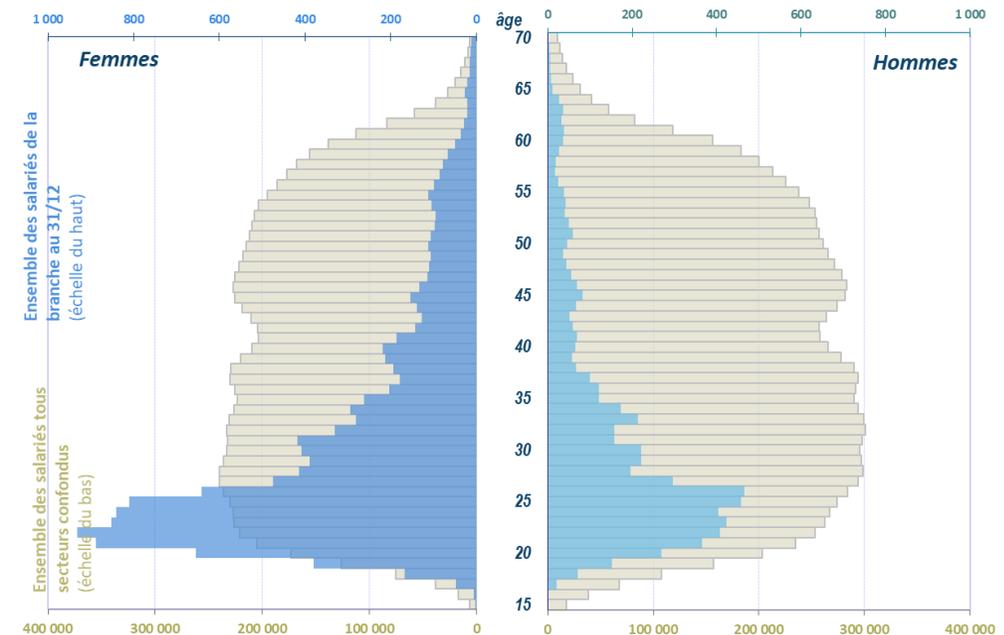
Les femmes de moins de 30 ans intervenant dans les métiers de l'accueil et du commercial constituent l'essentiel des emplois en CDD

- Les pyramides des âges des salariés en fonction du contrat de travail soulignent la concentration du personnel en CDD dans les classes d'âges les plus jeunes de la branche : 60% du personnel en CDD a moins de 30 ans. L'âge moyen du personnel employé en CDD (31,1 ans) est ainsi nettement inférieur à l'âge moyen des salariés en CDI (38,0 ans).
- Les femmes de moins de 30 ans apparaissent comme le profil dominant du personnel en CDD puisqu'elles représentent 40% de la population employée en CDD. Cette surreprésentation des jeunes femmes traduit leur présence majoritaire dans les métiers de l'accueil et du commercial, qui présentent les taux d'emploi en CDD les plus importants. Le personnel des métiers du support technique, logistique et de l'informatique présente un profil d'âge plus équilibré entre les classes d'âge (50% des salariés sont âgés de plus de 40 ans).

Pyramide des âges des salariés en **CDI** (salariés au 31/12)



Pyramide des âges des salariés en **CDD** (salariés au 31/12)



Source : Traitements
 Quadrat-études,
 Enquête Quadrat-P2ST
 auprès des entreprises
 de la branche, 2021.

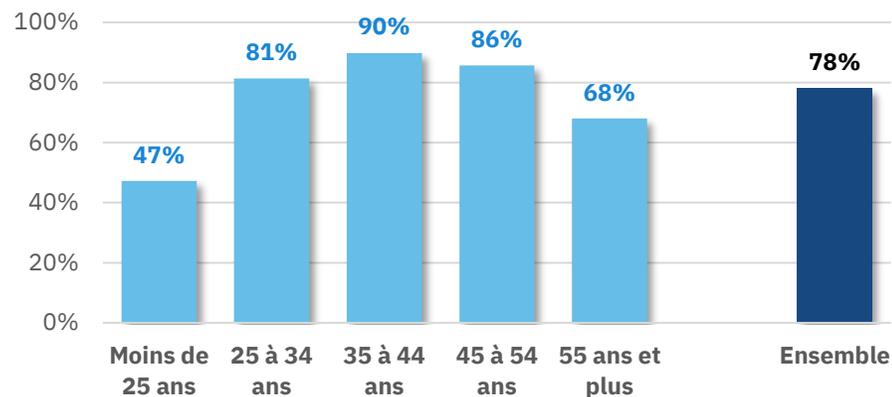
Profil des salariés

Salariés seniors

Les seniors représentent 10% de l'emploi de la branche et interviennent plus fréquemment sur des postes à intensité d'emploi modérée

- 13 500 salariés âgés de 55 ans et plus sont employés au sein de la branche, soit 10% de l'emploi salarié au 31/12, une **proportion plus faible que celle constatée dans l'ensemble de l'économie** (17%) résultant de la concentration des effectifs sur les métiers de l'accueil et du commercial occupés par un personnel globalement positionné sur les classes d'âge inférieures.
- Les seniors sont particulièrement présents dans certains **métiers commerciaux** (animateurs commerciaux et optimisateurs de linéaire), **administratifs** (directeurs de structures), les logisticiens et enquêteurs.
- Par ailleurs, l'emploi senior de la branche P2ST se caractérise par un **taux d'emploi en CDI relativement modéré (68%)** qui traduit la surreprésentation du personnel senior sur certains métiers commerciaux exercés en majorité en contrat non permanent, en particulier les métiers de vendeur et d'animateur commercial.

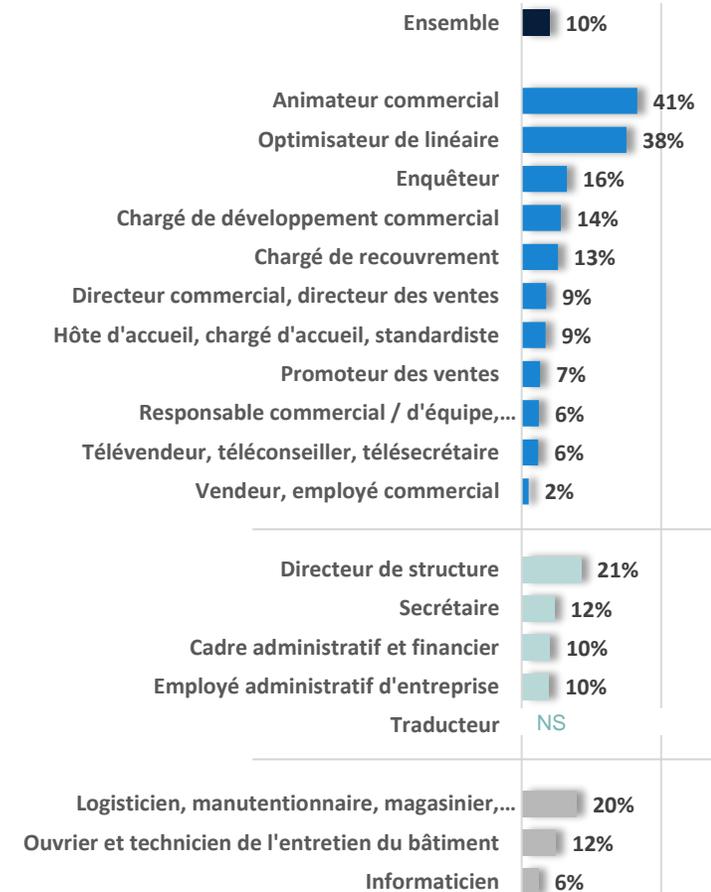
Taux d'emploi en CDI selon l'âge



Source : Traitements
Quadrat-études,
Enquête Quadrat-P2ST
auprès des entreprises
de la branche, 2021.

Part des salariés de plus de 55 ans selon le métier exercé

Salariés au 31/12



Commercial et accueil

Administratif
et traduction

Technique
et logistique

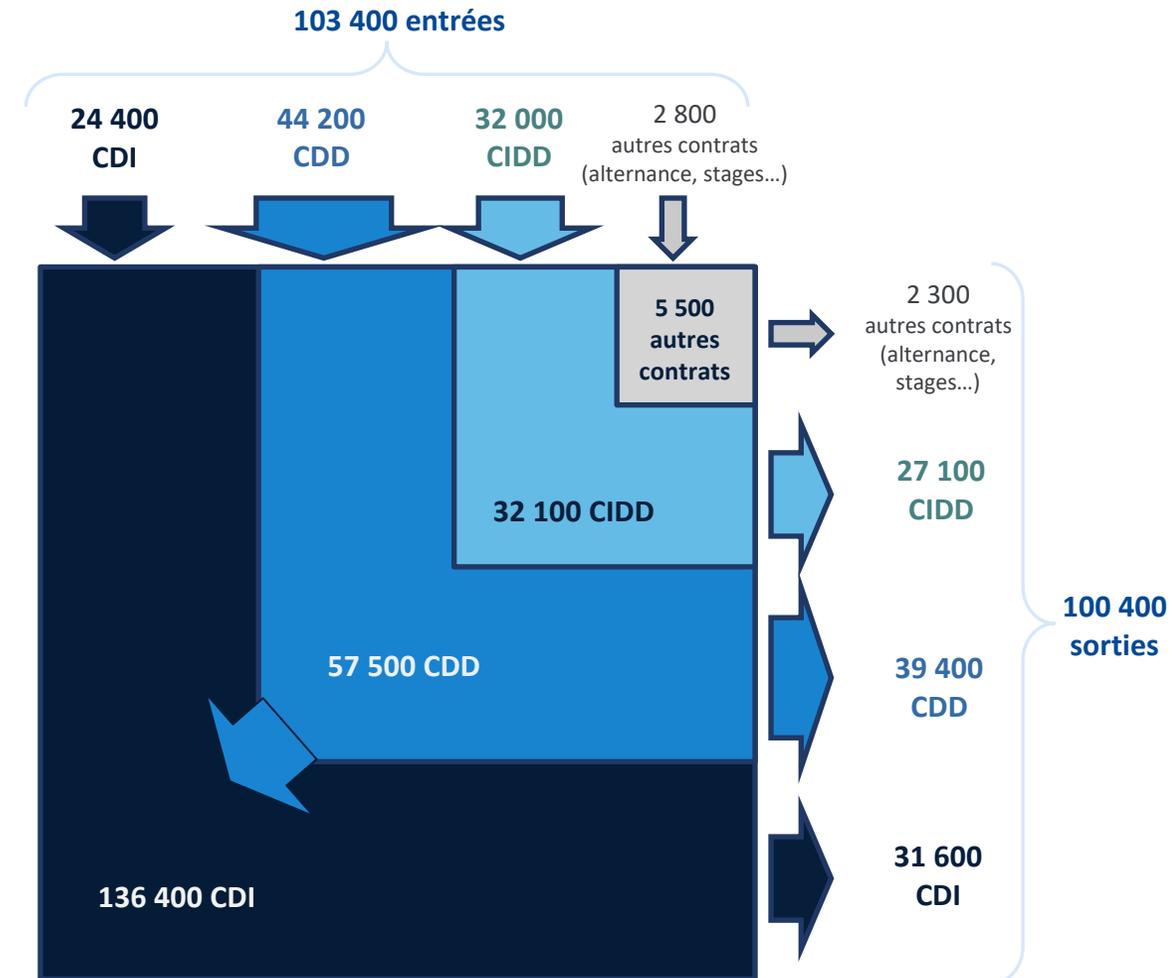
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

Flux d'emploi

En 2020, plus de 100 000 recrutements ont été réalisés dans les structures de la branche

- Les entrées de salariés recouvrent à la fois les recrutements réalisés du fait du développement de l'activité, les effectifs liés aux créations d'entreprises ou l'intégration de nouveaux établissements... En 2020, on comptabilise environ **103 300 entrées** tous contrats confondus dans les structures de la branche, dont 60 000 recrutements sur des contrats de plus d'un mois.
- Environ un quart des entrées s'effectue en CDI, 40% en CDD et un peu moins d'un tiers en CIDD.
- Les taux d'entrée (*rapport entre les volumes entrants et l'ensemble des emplois en stock*) sont les plus élevés dans les secteurs de l'**animation commerciale** et de l'**accueil**, en raison d'un turnover très élevé (> 80%) sur les métiers emblématiques de ces activités (animateur commercial et hôte d'accueil).
- Les **sorties** recouvrent les fins de contrats du fait de sorties de salariés du secteur (démissions, licenciements, retraite...) et de sorties d'entreprises (cessation d'activité, changement de branche...). On estime à environ **100 300** le nombre total de fins de contrats en 2020.
- Sur le périmètre de l'**ensemble des contrats effectués dans l'année**, le turnover est ainsi de l'ordre de 40% (*moyenne entre le taux d'entrée et le taux de sortie, ou taux de rotation de la main d'œuvre au cours de l'année*).

Flux d'emploi annuels par types de contrat Ensemble des contrats dans l'année



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

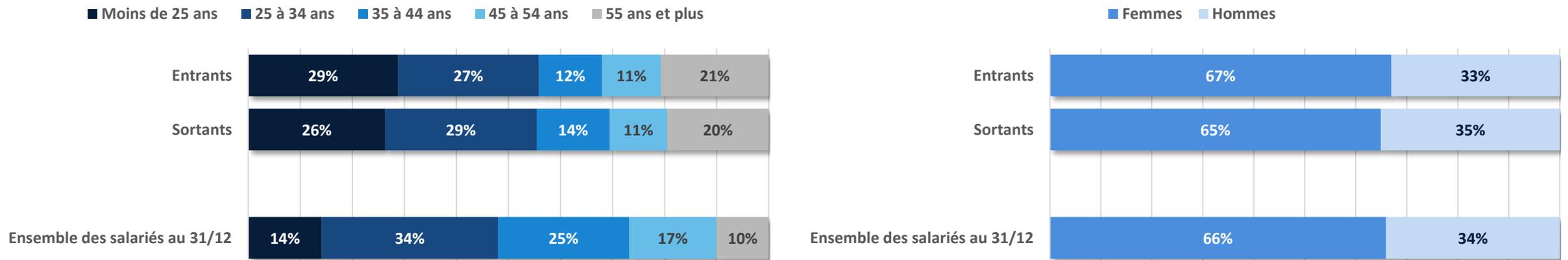
Flux d'emploi

Les personnels entrants et sortants présentent un profil nettement plus jeune que la population permanente de la branche

- Parmi les 103 300 entrants en 2020, près de **30%** ont moins de **25 ans** (contre environ 15% parmi l'ensemble des salariés présents au 31/12) et environ **20%** ont plus de **55 ans** (contre 10%). Le profil des sortants est similaire.
- Cela reflète le **fort turnover dans certains métiers** à forts besoins d'emploi (télévendeur, vendeur, hôte d'accueil événementiel, animateur commercial, cf. page suivante) marqués par une surreprésentation des jeunes et des seniors et une proportion élevée de contrats de travail non permanents.
- Le profil selon le **genre** des professionnels entrants et sortants est quant à lui très majoritairement féminin (2 entrants sur 3), similaire à la situation observée pour l'ensemble des salariés en poste au 31/12.

Profil par âge et genre des entrants et sortants

Ensemble des contrats dans l'année, comparé au profil des salariés présents au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

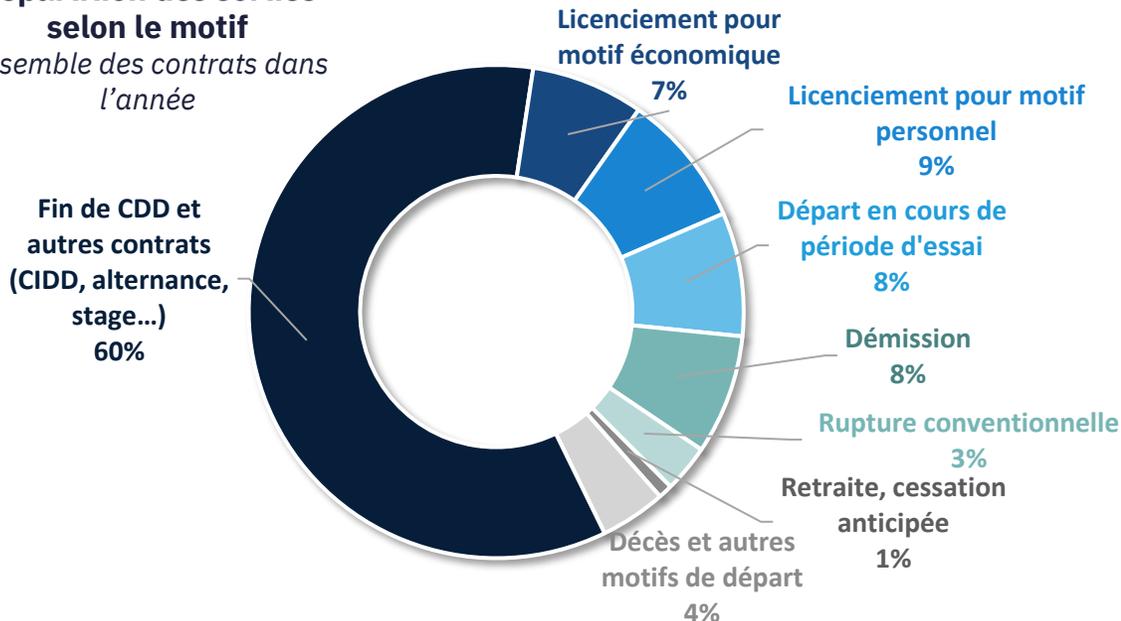
Flux d'emploi

Les fins de contrat constituent le motif le plus fréquent de sortie

- Une nette majorité des sorties de la branche (60%) est due à une fin de contrat (CDD, CIDD, contrats en alternance, stage...). Ce motif de sortie concerne fréquemment les plus jeunes et les seniors, surreprésentés dans certains métiers pour lesquels les formes d'emploi temporaires sont particulièrement répandues (animateurs commerciaux).
- Outre les fins de contrat, environ 16% des départs ont lieu dans le cadre d'un licenciement, 8% suite à une démission et 3% une rupture conventionnelle. La branche compte également environ 1 000 départs en retraite en 2020.

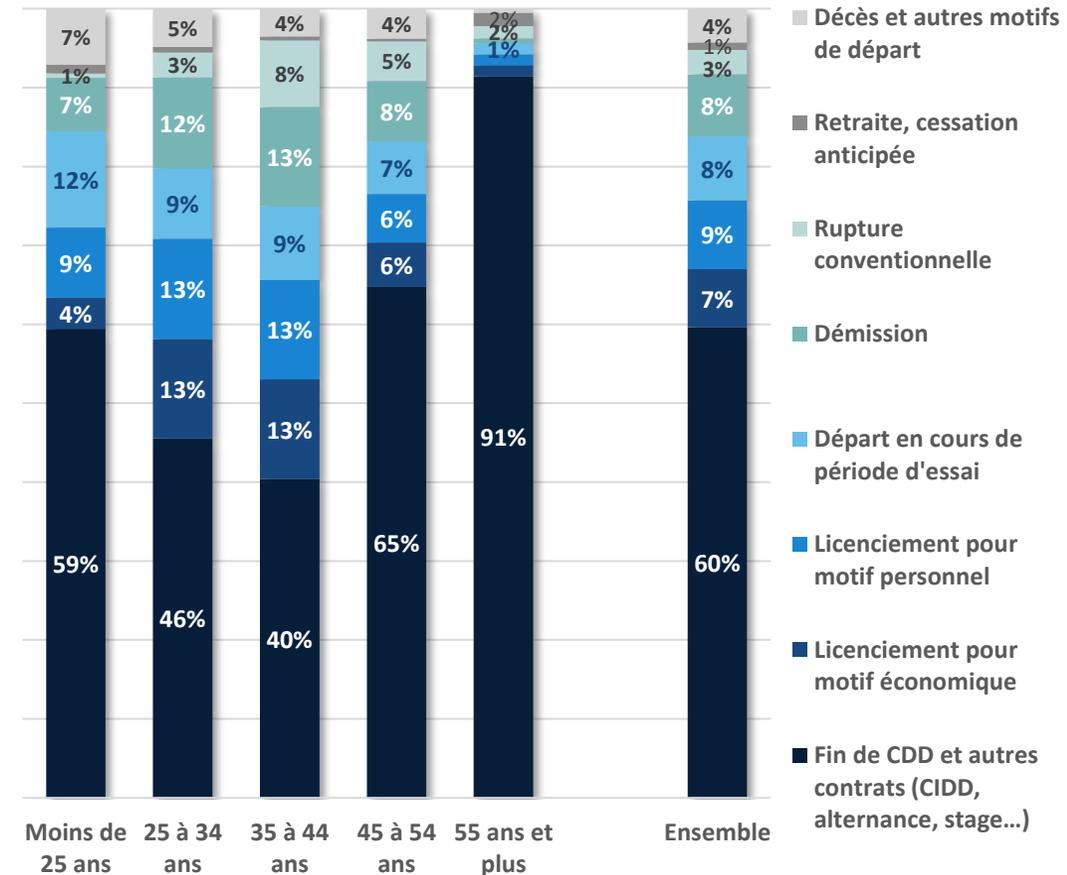
Répartition des sorties selon le motif

Ensemble des contrats dans l'année



Répartition des sorties selon le motif et l'âge

Ensemble des contrats dans l'année



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

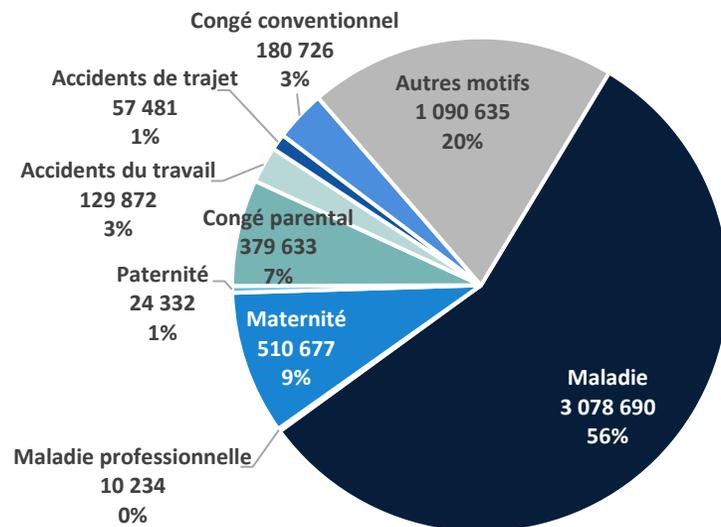
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

Absentéisme

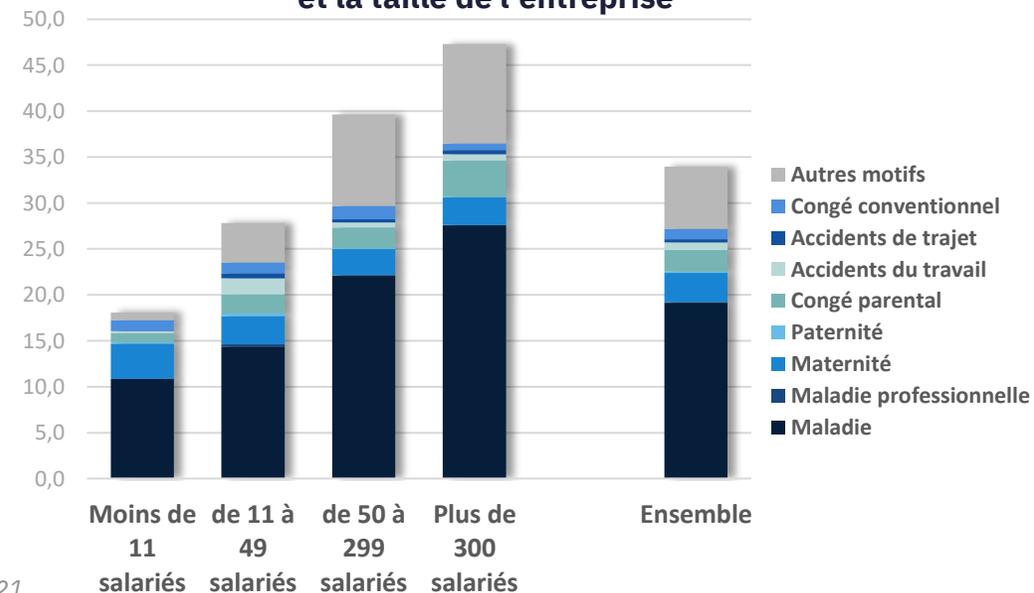
34 jours d'absence en moyenne en 2020

- En 2020, l'absentéisme s'établit dans la branche à 34,0 jours d'absence en moyenne par salarié tous types de motifs confondus, 28,4 jours hors congés entraînant une suspension du contrat de travail (maternité, congé parental d'éducation). Ce total correspond à un **taux d'absentéisme de 15,6% ramené au nombre total de jours théoriques travaillés** dans l'année et à 9,3% rapporté au nombre total de jours calendaires (365 jours). L'absentéisme dans la branche P2ST est donc plus important que dans l'ensemble de l'économie (6,9% en moyenne nationale rapporté au nombre de jours ouvrés, source : baromètre Ayming, 2021).
- La **maladie** représente la principale cause d'absentéisme en 2020 : elle est à l'origine de plus de la moitié des absences (plus de 19 jours par an et par salarié en moyenne). Ce motif d'absence a pu être encore davantage mobilisé en 2020 du fait du contexte de crise sanitaire (personnes directement touchées par la Covid, personnes à risque...). Par ailleurs, l'absentéisme est sensiblement **plus faible dans les petites entreprises**.

Total des jours d'absence déclarés en 2020, selon le motif



Nombre moyen de jours d'absence par salarié, selon le motif et la taille de l'entreprise



Source : Traitements Quadra-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

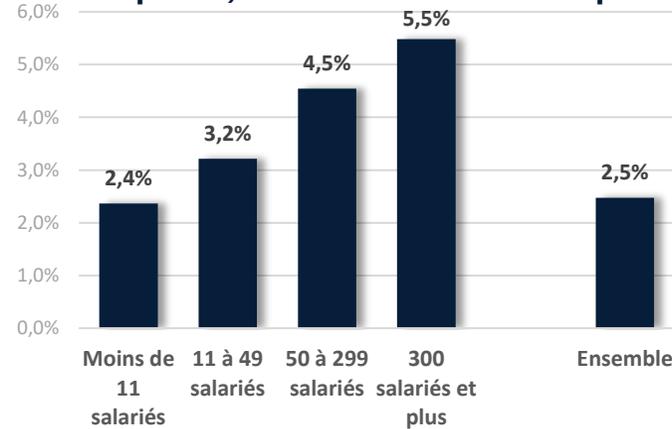
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

Salariés en situation de handicap

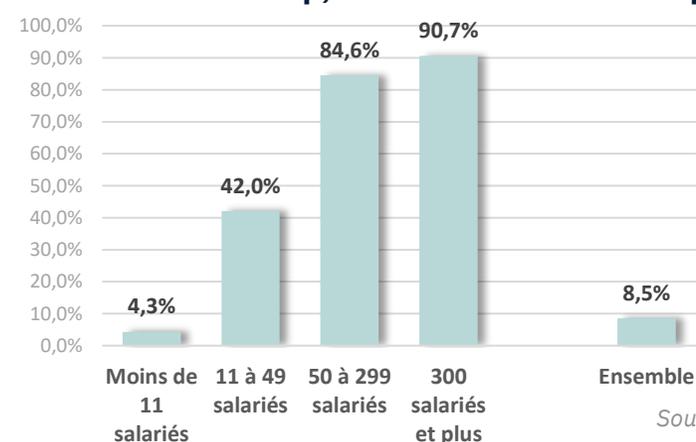
6 400 salariés en situation de handicap dans les entreprises de la branche P2ST

- Ce total correspond à **4,1%** de l'effectif moyen annuel de l'ensemble de la branche. En moyenne, le taux d'emploi de bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOETH) par entreprise s'élève à **2,5% de l'effectif moyen annuel** (cf. graphique ci-dessous à gauche), et 3,4% sur le seul périmètre des entreprises d'au moins 20 salariés soumises à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (OETH). *Pour rappel, l'OETH est fixée à 6% de l'effectif annuel moyen et a fait l'objet d'une réforme d'ampleur entrée en vigueur en 2020 (assujettissement au niveau de l'entreprise et non plus de l'établissement, changement dans les modes de décomptes de l'emploi TH...).*
- La propension à employer des BOETH est logiquement **croissante selon la taille** de l'entreprise : **8,5% des entreprises de la branche** accueillent au moins un TH, dont 4,3% des entreprises de moins de 11 salariés et 90,7% des entreprises comptant au moins 300 salariés.
- Les BOETH sont surreprésentés dans les **centres de contact** : 60% des BOETH sont salariés de ces activités, lesquelles regroupent par ailleurs les plus grandes entreprises de la branche.

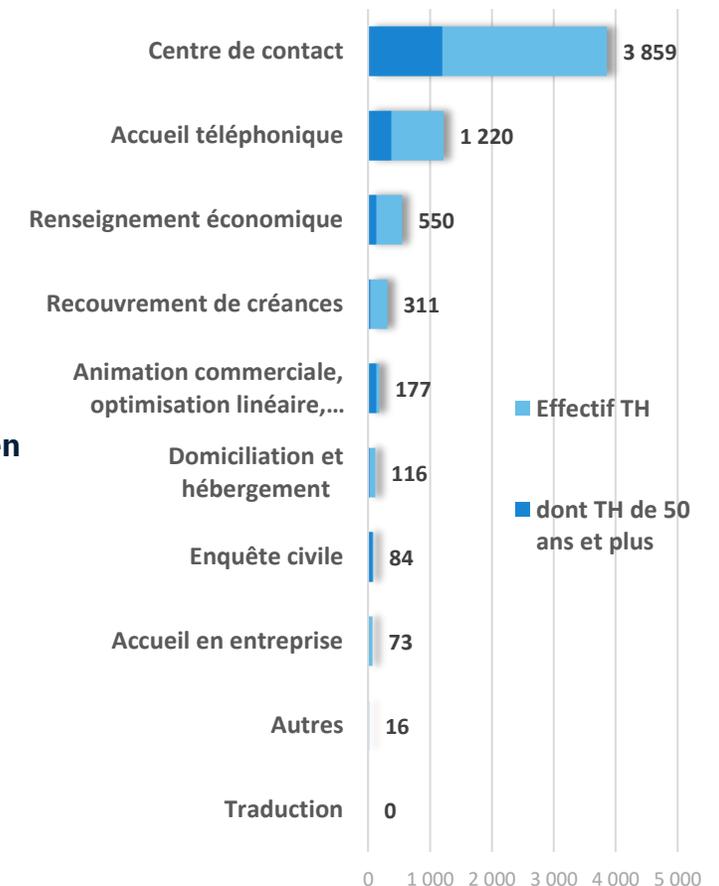
Taux moyen d'emploi TH dans les effectifs des entreprises, selon la taille de l'entreprise



Part des entreprises employant au moins un salarié en situation de handicap, selon la taille de l'entreprise



Effectif salarié en situation de handicap déclaré par les entreprises de la branche P2ST, selon l'activité de l'entreprise



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

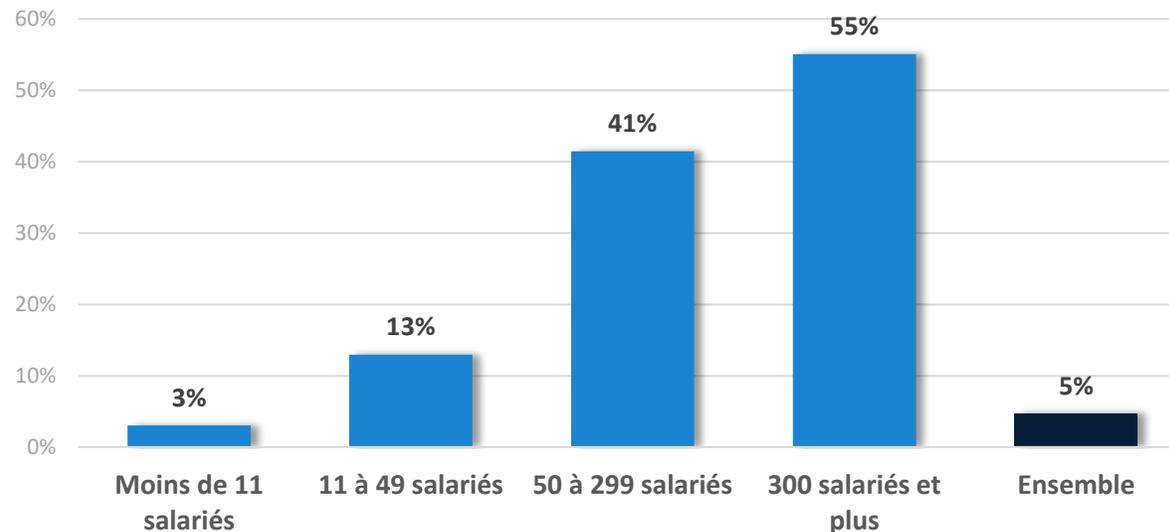
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

Recours à l'intérim

Un recours à l'intérim inférieur à la moyenne des activités de services administratifs en 2020

- En 2020, le recours à l'intérim est estimé à **1,02 million de journées**. Ainsi, **5%** des établissements de la branche P2ST ont eu recours à l'intérim au cours de l'année.
- Rapporté à l'emploi de la branche, les effectifs intérimaires représentent **3,6%** de l'emploi total dans la branche (emploi salarié et emploi intérimaire). Cette proportion apparaît **en-deçà** du taux de recours à l'intérim constaté dans l'ensemble des **activités de services administratifs (5,8%**, Dares, 2020), mais est supérieure à la situation dans l'ensemble de l'économie tous secteurs confondus (2,8%).
- Le taux de recours à l'emploi intérimaire augmente avec la **taille des établissements** : les grandes entreprises de la branche concentrent l'essentiel de l'emploi intérimaire, en particulier dans l'accueil en entreprise et les centres de contacts.

Part des établissements ayant recours à l'intérim selon la taille de l'établissement



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

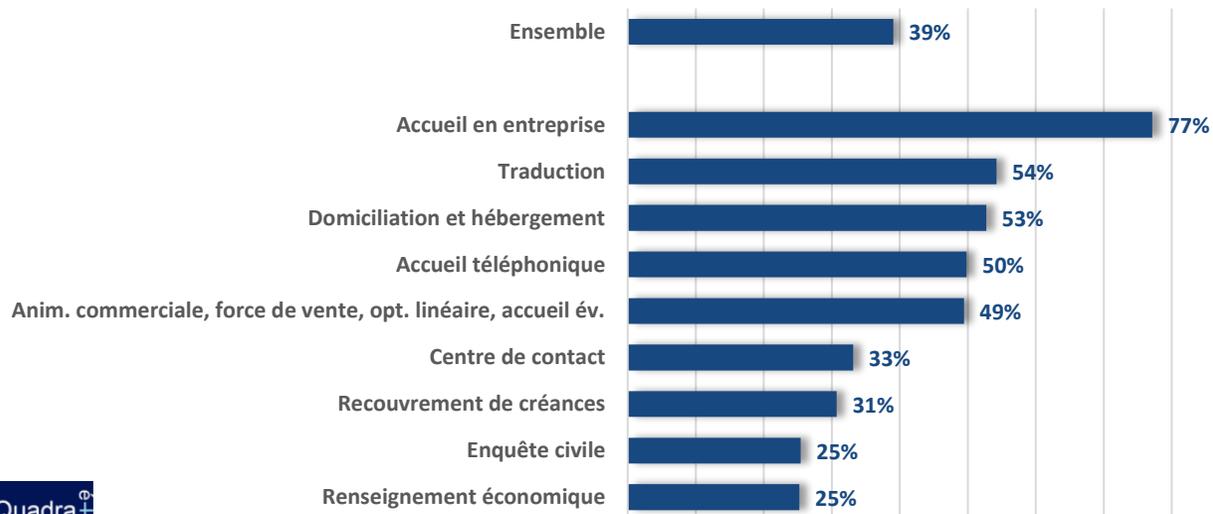
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2020

Activité partielle

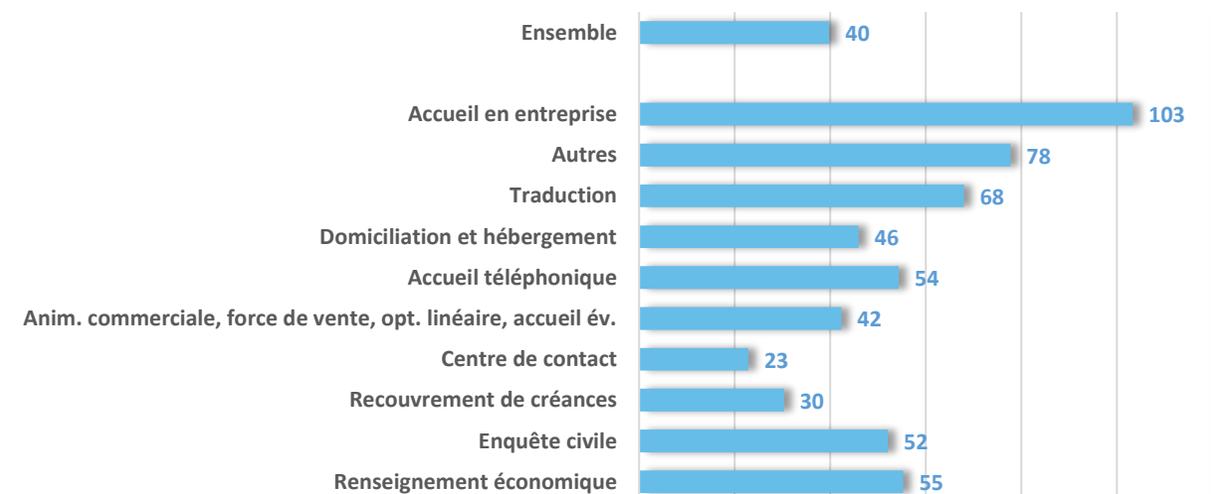
Dans le contexte de la crise du Covid-19, 39% des salariés de la branche ont connu une période d'activité partielle

- En 2020, 52 000 salariés de la branche ont connu une période d'activité partielle, soit 39% des salariés au 31/12, pour une période moyenne de 40 jours. Cette proportion est proche du niveau d'activité partielle de 43% observé dans l'ensemble du secteur privé en avril 2020, au moment du premier confinement (Dares, 2021).
- Les activités au contact des publics, en particulier l'accueil en entreprises et en événementiel, ont logiquement été plus particulièrement touchées par l'activité partielle : près de 80% des salariés intervenant dans ce domaine ont été concernés en 2020, et ce pour une période moyenne d'environ 100 jours. Les salariés intervenant dans des activités fondées sur le contact à distance avec la clientèle (centre de contacts, recouvrement de créances, enquêtes...) ont à l'inverse été relativement moins concernés.

Part des salariés ayant été en activité partielle en 2020 (salariés au 31/12)



Nombre moyen de jours en activité partielle (salariés au 31/12)



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2020

Salaire de base et rémunération totale

Les rémunérations pratiquées dans la branche

Méthodologie des analyses

■ Mode de collecte des informations et définitions des indicateurs

- Les informations sur les rémunérations pratiquées en 2020 ont été collectées directement auprès des entreprises de la branche dans le cadre de l'enquête menée à la fin du 1^{er} semestre 2021.
- Les définitions des deux variables de rémunération ont été précisées sur les questionnaires transmis aux entreprises :
 - Salaire mensuel brut de base, hors primes et avantages, figurant sur le bulletin de paie du salarié
 - Rémunération totale perçue par le salarié en 2020, toutes rémunérations incluses (primes, participation, intéressement).
- Pour les salariés ayant bénéficié du dispositif d'activité partielle en 2020, il était demandé d'indiquer la rémunération brute totale reconstituée, c'est-à-dire celle que le salarié aurait touchée sans recours au chômage partiel.

■ L'échantillon de données mobilisé pour les analyses de rémunération

- L'échantillon de travail pour les analyses de rémunérations est composé des 62 000 observations individuelles complétées par les 217 entreprises répondantes à l'enquête, dont sont retirées les données manquantes et les données aberrantes.
- L'analyse de la distribution des salaires de base porte sur la population des salariés en CDI et en CDD, à temps plein, présents au 31 décembre 2020, soit environ 34 300 salariés.
- L'analyse des rémunérations totales porte sur la population des salariés en CDI et en CDD, à temps plein, présents sur l'ensemble de l'année 2020, soit environ 15 000 salariés.

■ L'estimation des indicateurs statistiques

- Pour l'essentiel, les indicateurs statistiques présentés dans ce document sont :
 - la médiane qui est la valeur qui partage la population en deux parties égales, autrement dit la valeur telle que la moitié des salariés perçoivent un salaire plus élevé (respectivement moins élevé) ;
 - la moyenne qui correspond à la somme de l'ensemble des valeurs divisée par le nombre d'individus.
- Les estimations sont systématiquement menées en utilisant la variable de pondération permettant de redresser la composition de l'échantillon au regard des caractéristiques des entreprises répondantes.
- Le calcul de l'écart ajusté de rémunération entre les femmes et les hommes (cf le volet « Rapport de situation comparée ») est obtenu par l'estimation économétrique d'une équation de salaire dans laquelle le coefficient du genre est estimé en contrôlant les autres effets suivants : âge, ancienneté, niveau dans la classification des emplois, métiers exercés, localisation de l'emploi (Ile-de-France vs autres régions).

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2020

Salaire de base

Le salaire brut de base mensuel

- Il s'agit du salaire brut de base mensuel (hors primes, avantages...) tel qu'il figure sur le bulletin de paie du salarié.
- En 2020, il s'établit à 2 020 € en moyenne sur le périmètre de l'ensemble des salariés en CDI et CDD à temps plein, présents au 31/12 : 1 643 € chez les employés, 2 167 € chez les techniciens et agents de maîtrise, et 4 181 € en moyenne chez les cadres.

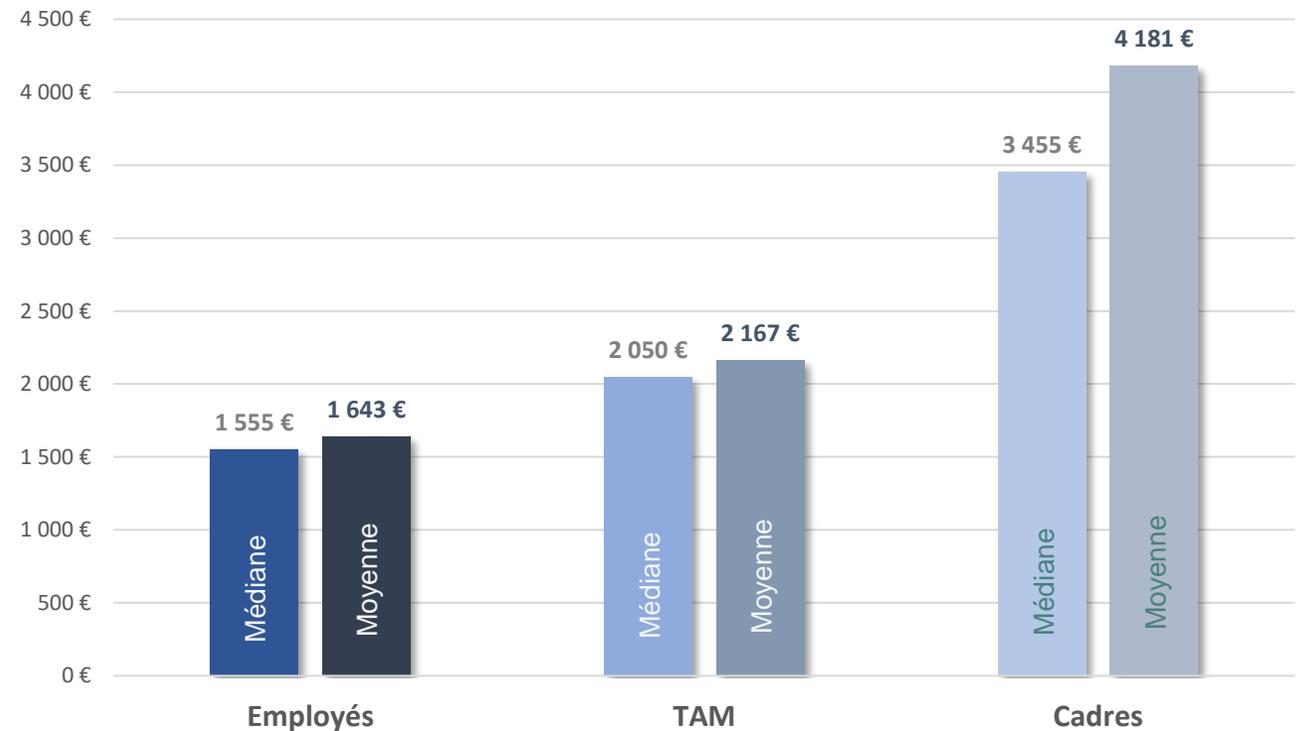
2 020 €

le salaire moyen de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2020

1 617 €

le salaire médian sur le même périmètre

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises pour l'année 2020 selon le statut

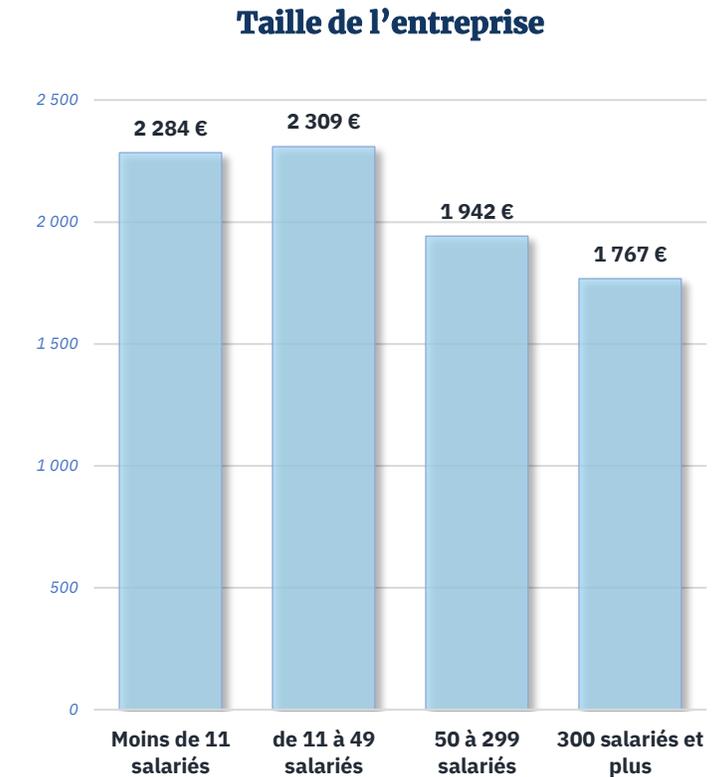
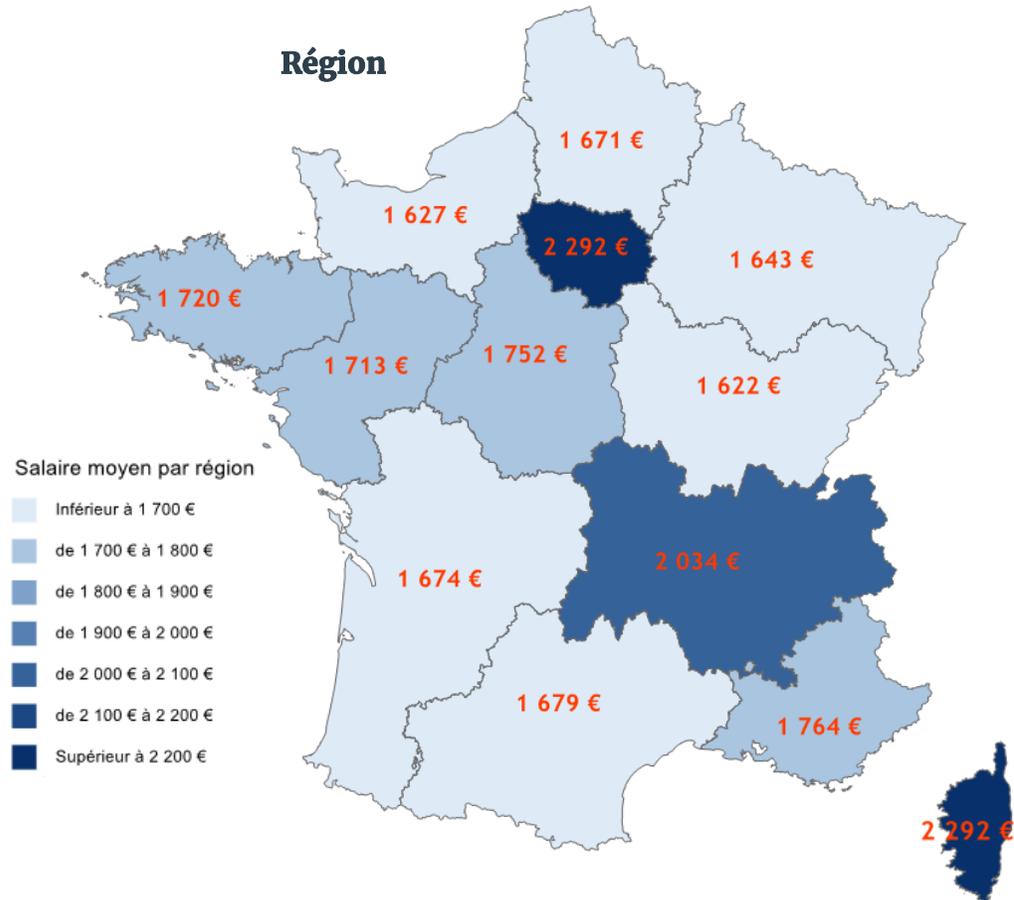


Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2020

Salaire de base

Le salaire de base est plus élevé dans les entreprises de moins de 50 salariés et en Ile-de-France

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises pour l'année 2020 selon les caractéristiques de l'employeur



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2020

Salaire de base

Salaire de base selon l'âge et l'ancienneté

- Le salaire de base moyen tend à s'accroître régulièrement avec l'âge et l'ancienneté. Cette augmentation reflète bien les dynamiques de progression des parcours professionnels, en particulier après plus de 15 ans d'ancienneté.
- Le salaire moyen tend à décroître après 50 ans en raison de la surreprésentation des professionnels de cette tranche d'âge sur certains métiers.

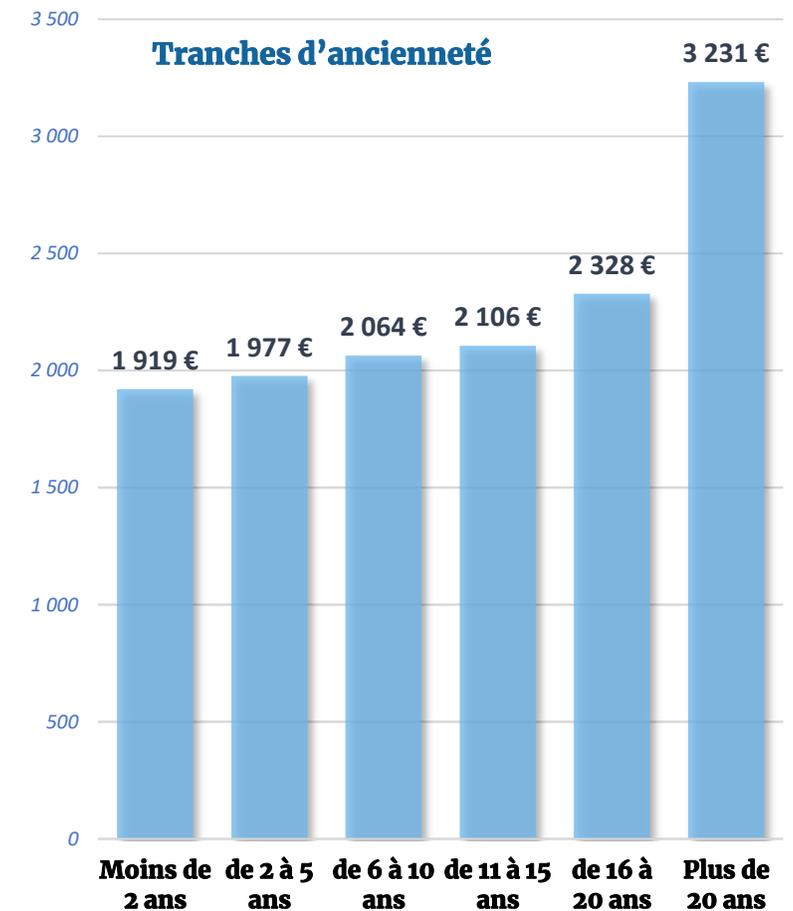
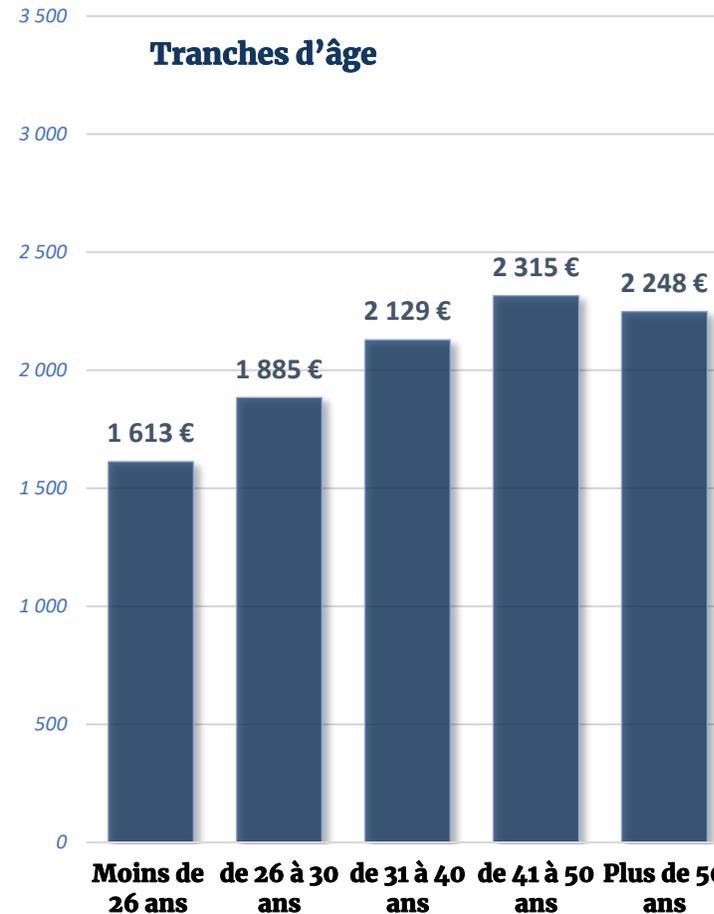
2 020 €

le salaire moyen de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2020

1 617 €

le salaire médian sur le même périmètre

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises pour l'année 2020 selon l'âge et l'ancienneté



Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2020

Salaire de base

Salaire de base mensuel moyen selon les niveaux de la classification des emplois

- Le salaire mensuel brut de base augmente progressivement selon les niveaux de la classification.

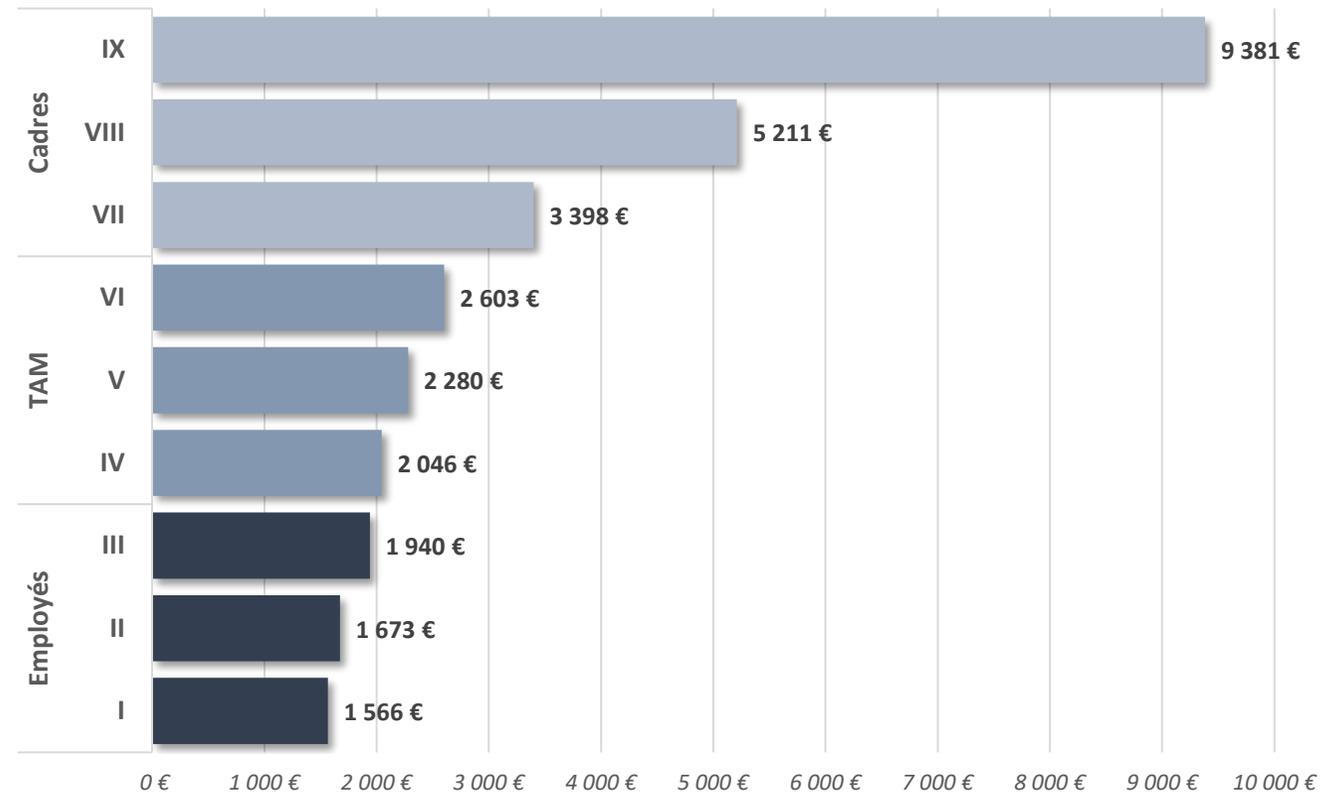
2 020 €

le salaire moyen de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2020

1 617 €

le salaire médian sur le même périmètre

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises en 2020 selon le niveau dans la classification des emplois de la branche



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2020

Rémunération annuelle brute totale

Rémunération moyenne selon le statut et la position de l'emploi

29 820 €

la rémunération annuelle brute moyenne de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents sur l'ensemble de l'année 2020

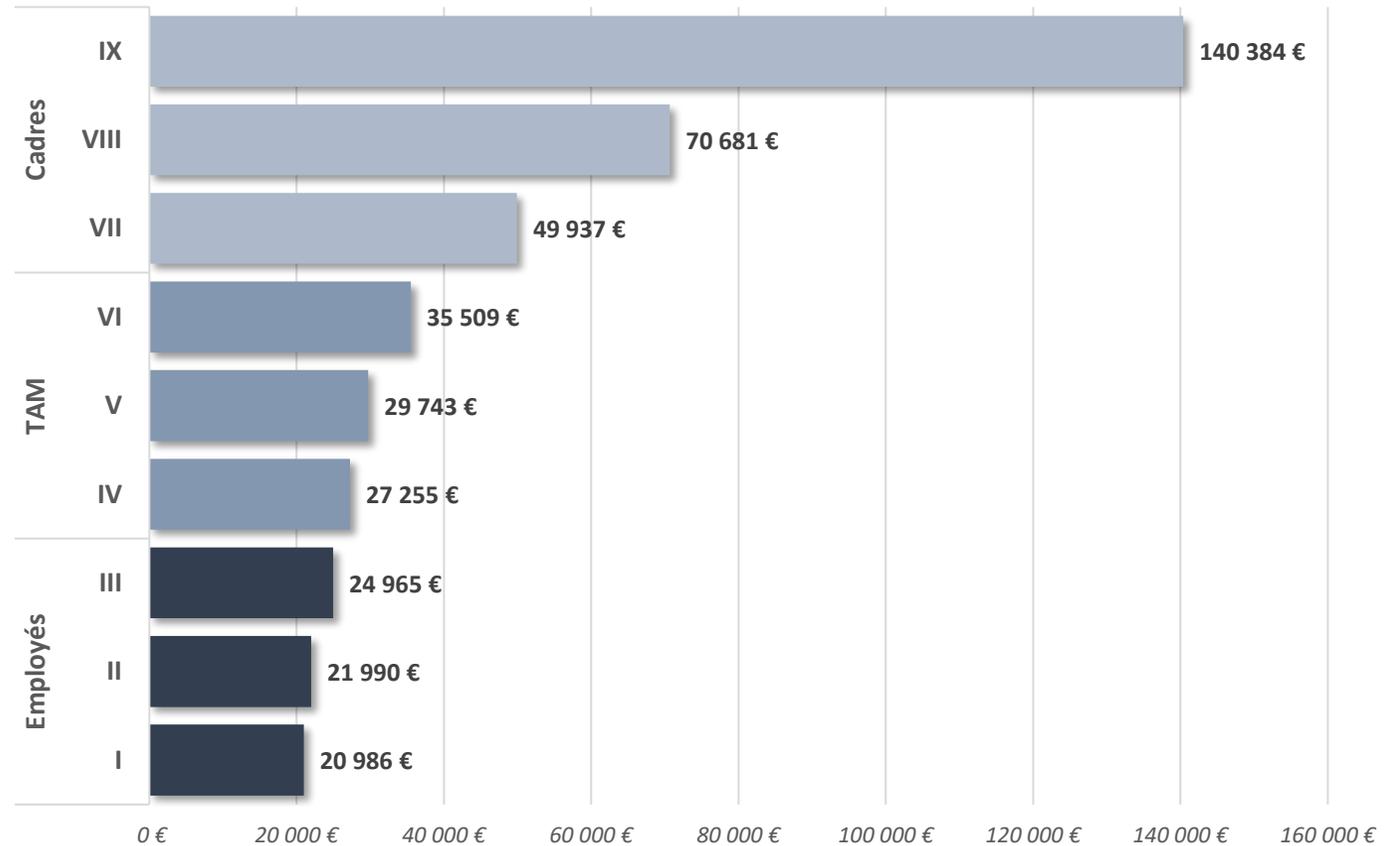
23 835 €

la rémunération médiane sur le même périmètre

Rémunération annuelle brute moyenne 2020



Rémunération annuelle brute moyenne déclarée en 2020 selon le niveau dans la classification des emplois



Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2020

Égalité professionnelle

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2020

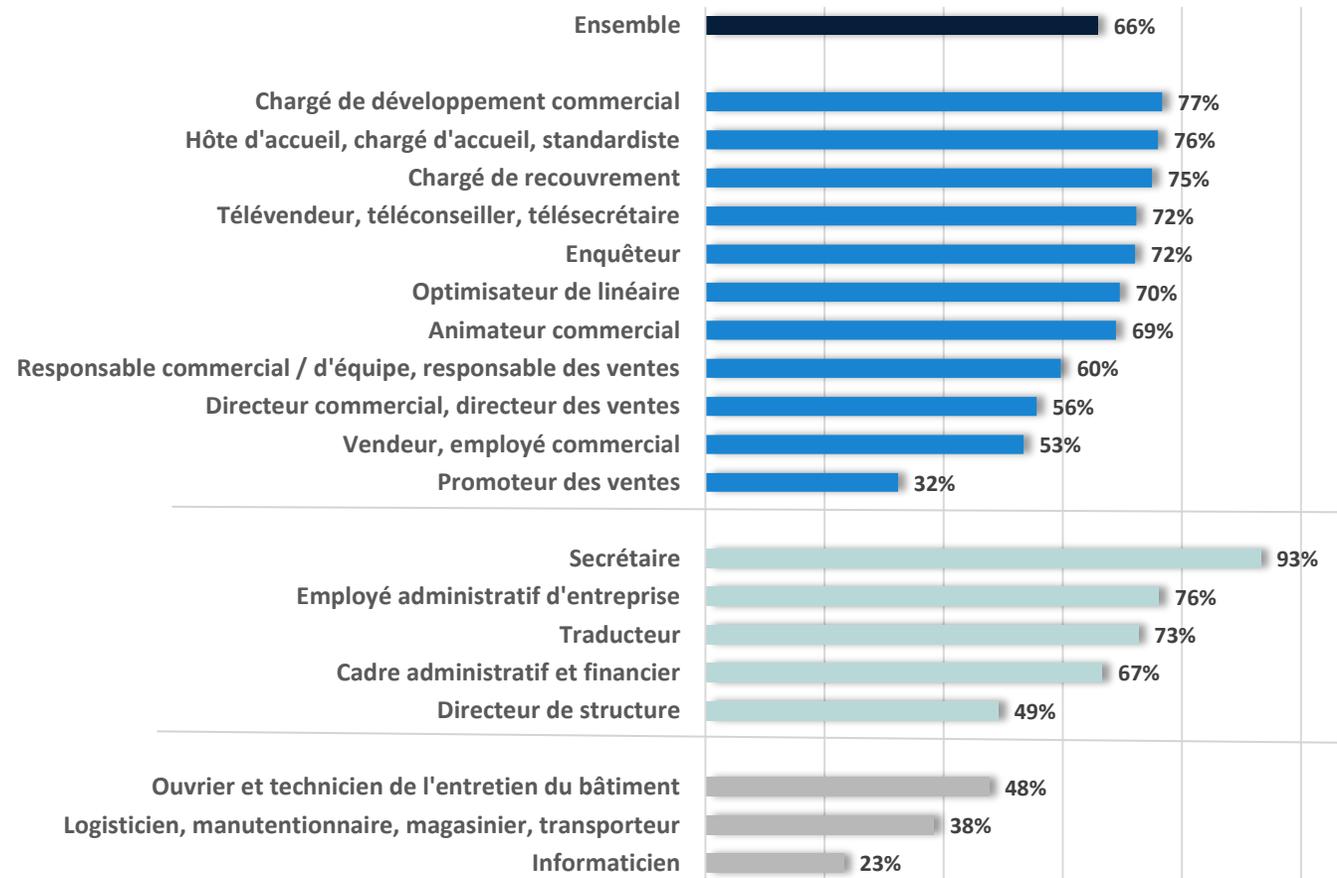
Féminisation des métiers

Une branche fortement féminisée, en particulier dans les métiers du commercial et de l'administratif

- La branche P2ST se caractérise par un emploi fortement féminisé (66% de femmes), en particulier sur des métiers emblématiques du **commercial** et de l'**administratif** : métiers de la relation client (chargé de développement commercial, télévendeur...), du recouvrement, de l'accueil et du secrétariat.
- Les métiers de vendeurs et promoteurs des ventes, de la logistique et de l'informatique sont davantage masculins.

Taux de féminisation par métier

Salariés présents au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Commercial
et accueil

Administratif
et traduction

Technique et
logistique

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2020

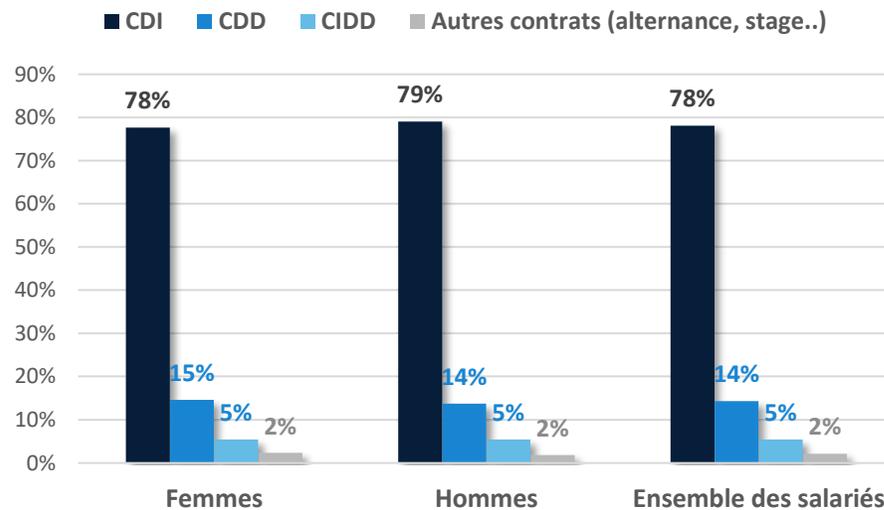
Analyse comparée des conditions d'emploi

Des conditions d'emploi par contrat équilibrées selon le genre et une surreprésentation des femmes dans les plus grandes structures

- La proportion de salariés employés en CDI et en CDD est **équivalente** pour les hommes et les femmes dans la branche des P2ST (environ 80% de salariés en CDI et 15% en CDD).
- Le taux de féminisation est globalement plus élevé chez les **grands employeurs** de la branche où les métiers les plus féminisés sont fortement représentés (accueil en entreprise, centres de contact...).

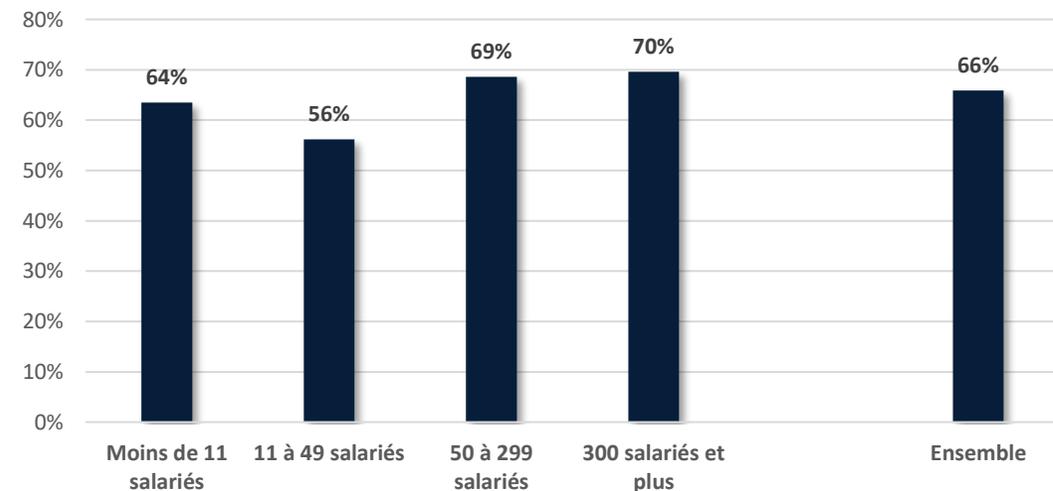
Répartition des types de contrat selon le genre

Salariés présents au 31/12



Taux de féminisation par taille d'entreprise

Salariés présents au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2020

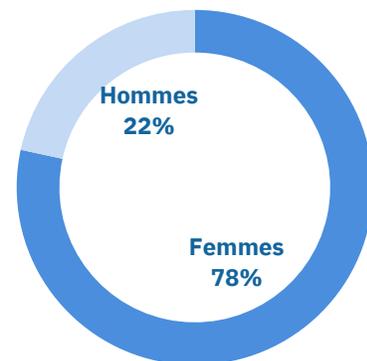
Analyse comparée des conditions d'emploi

Le recours au temps partiel est plus fréquent pour les femmes, mais dans une proportion plus faible qu'à l'échelle nationale

- 15% des salariés de la branche employés au 31/12 interviennent à temps partiel. Le recours au temps partiel présente une **forte disparité selon le genre** :
 - 78% des emplois à temps partiel sont occupés par des femmes,
 - 18% des femmes salariées dans la branche sont à temps partiel, contre 9% des hommes.
- Cet écart est cependant **moindre que celui enregistré dans l'économie** : 33% de l'ensemble des femmes salariées tous secteurs confondus sont à temps partiel.
- Les quelques hommes à temps partiel (4 300 salariés au 31/12) interviennent sur des contrats à plus faible **intensité d'emploi** que les femmes à temps partiel :
 - Les hommes à temps partiel travaillent en moyenne à hauteur de 20% d'un temps complet, contre 39% d'un temps complet pour les femmes à temps partiel.
 - Cet écart est lié à la surreprésentation des hommes dans certains métiers exercés fréquemment sur de faibles temps partiels (vendeur et animateur commercial en particulier).

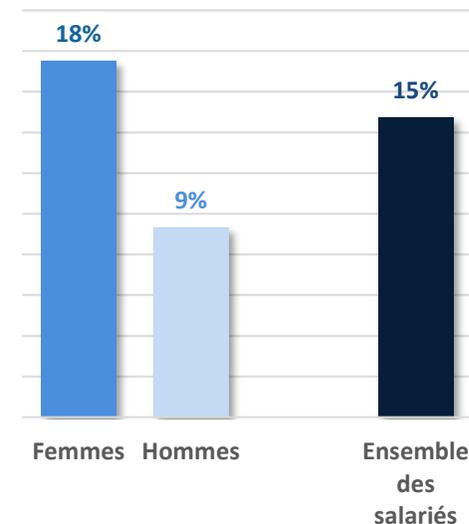
Répartition des salariés à temps partiel selon le genre

Salariés au 31/12

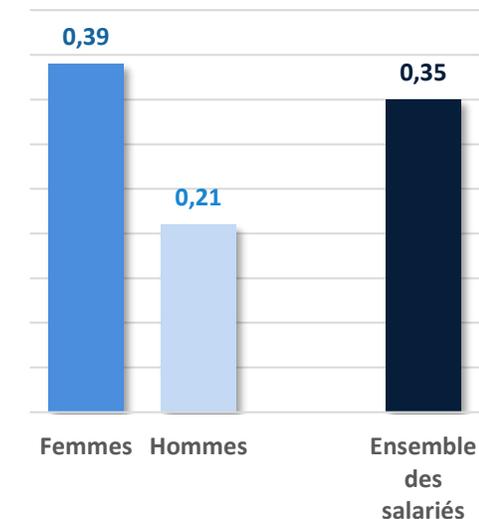


Part de salariés à temps partiel selon le genre

Salariés présents au 31/12



Intensité d'emploi moyenne des salariés à temps partiel*



*Clé de lecture : Les femmes à temps partiel travaillent en moyenne à hauteur de 40% d'un emploi à temps complet.

Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021.

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2020

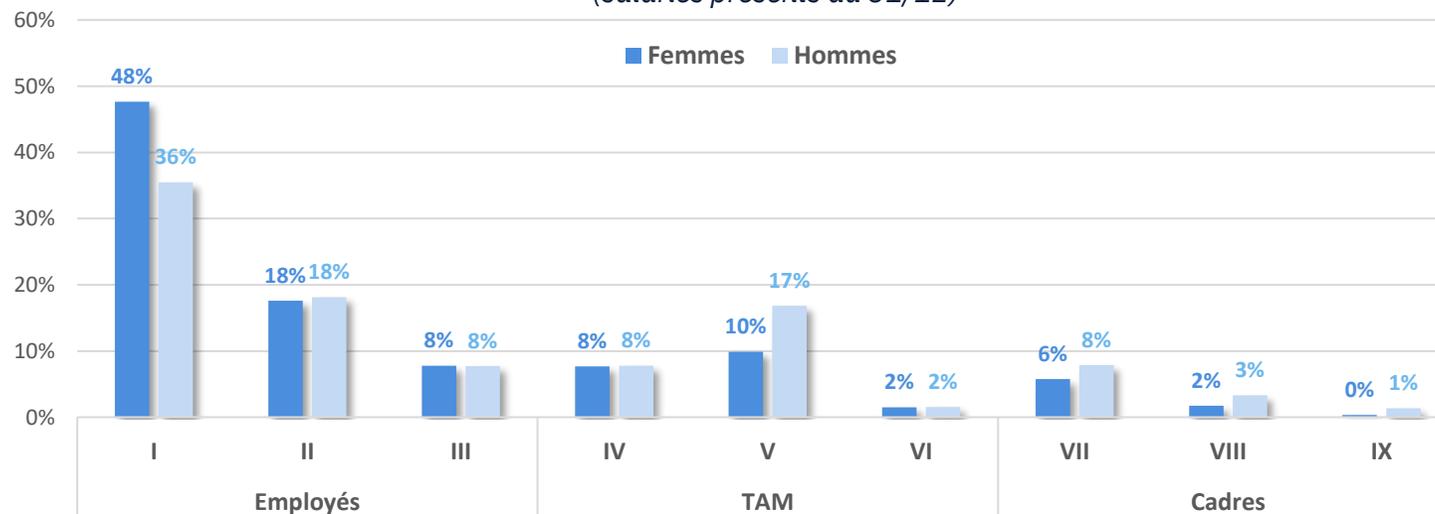
Classification des emplois selon le genre

Les femmes sont davantage représentées au sein des premiers coefficients de classification de la branche

- Près de la moitié des femmes (48%) sont employées dans le premier niveau de la classification des emplois (120, 130 et 140) alors que ceux-ci n'accueillent qu'environ un tiers (36%) des hommes.
- Cette inégale répartition de l'emploi renvoie aux principaux métiers exercés par les femmes de la branche : les métiers de l'accueil et de la vente (téléconseiller, hôte d'accueil, vendeurs...), très féminisés, sont aussi majoritairement représentés dans les premiers niveaux de la classification des emplois.
- Enfin, les salariées femmes sont proportionnellement moins représentées dans la population cadre que leurs homologues masculins : la part des cadres s'élève à 8% pour les salariées femmes, contre 13% des salariés hommes.

Distribution des salariés par niveau dans la classification des emplois, selon le genre*

(salariés présents au 31/12)



*Clé de lecture : 10% des femmes sont rattachées au niveau V de la classification, contre 17% des hommes.

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2020

Salaires pratiqués dans la branche en 2020

Salaires de base mensuel moyen selon le genre

- Le différentiel brut de salaire constaté entre femmes et hommes est de 14,1% en 2020 en défaveur des femmes. L'écart est nettement plus élevé chez les cadres (17,3%) que chez les TAM (0,2%) et les employés (2,0%).
- Le faible nombre de salariés positionnés sur le plus haut niveau de la classification rend non pertinente la comparaison sur le niveau IX.

-14,1%

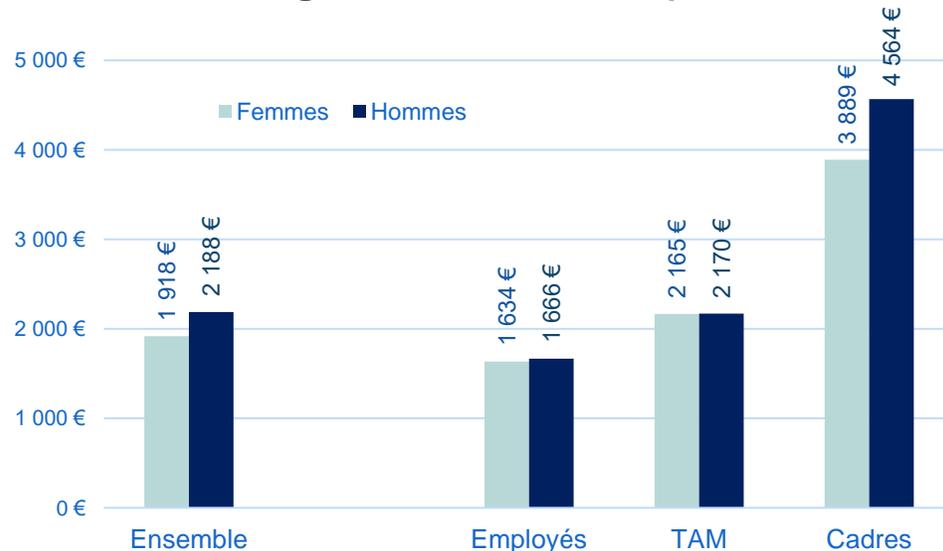
l'écart **brut** de salaire entre les femmes et les hommes en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2020

Neutralisation des effets de structures (âge, ancienneté, métier, position dans la classification, taille de l'employeur, région)

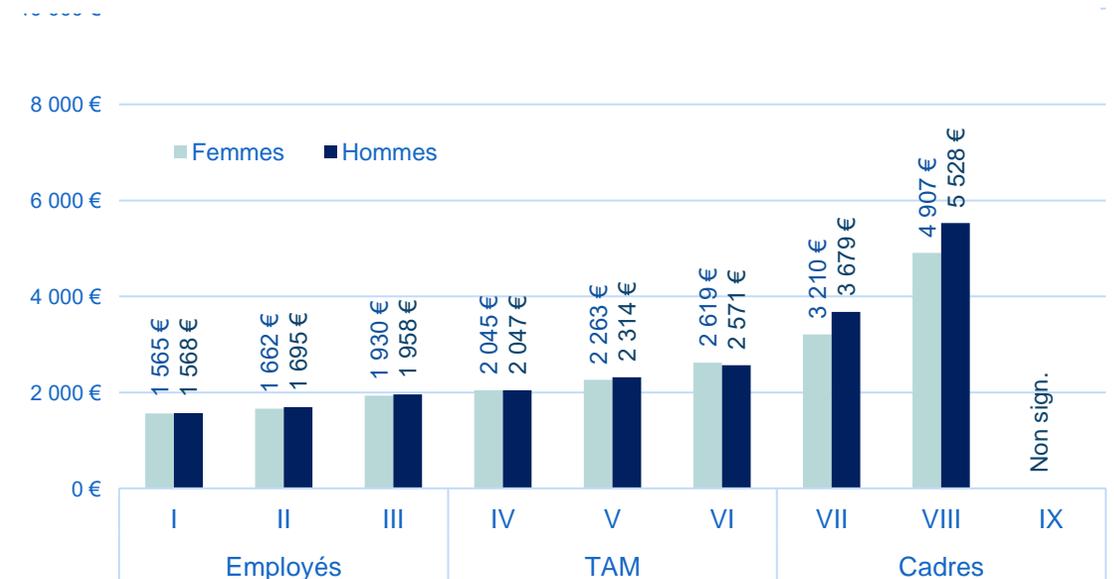
-1,1%

l'écart **ajusté** de salaire entre les femmes et les hommes en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2020

Salaires de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises selon le genre et le statut des emplois



Salaires de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises selon le genre et la classification des emplois



The background is a dark blue gradient. It features several overlapping, semi-transparent blue geometric shapes, primarily parallelograms and trapezoids, arranged in a dynamic, layered pattern. The shapes vary in shades of blue, from a deep navy to a lighter, almost white-blue. The overall effect is modern and professional.

Formation professionnelle et alternance

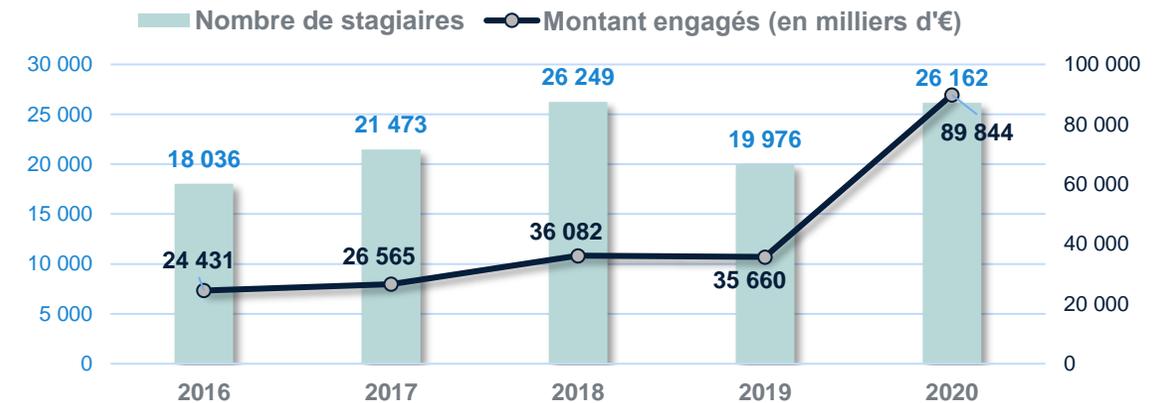
Formation professionnelle et alternance

Accès et recours à la formation professionnelle dans la branche P2ST

Près de 90 millions d'euros engagés et 26 000 stagiaires en formation en 2020

- En 2020, 26 162 stagiaires ont bénéficié d'une action de formation sur financement Opco EP, soit 1 action de formation pour 10 salariés en moyenne, proportion stable au cours des dernières années.
- L'augmentation très forte des montants engagés en 2020 (90 millions d'€, soit x 2,5 par rapport à 2019) est principalement liée au passage de la gestion de l'apprentissage aux Opco au cours des deux dernières années (réforme de la formation professionnelle de 2018). Les montants engagés pour l'alternance (apprentissage et contrats de pro.) représentent ainsi 75M€ en 2020, contre 25M€ en 2019.
- En 2020, malgré le contexte de crise lié à la pandémie de Covid-19, le nombre de stagiaires en formation retrouve un **niveau équivalent à celui de 2018** après la baisse constatée en 2019. Cette évolution repose sur deux phénomènes :
 - Les conditions favorables de prise en charge des contrats d'apprentissage, d'une centaine de contrats financés par l'Opco en 2019 à plus de 5 000 en 2020,
 - Des mesures exceptionnelles de soutien à la formation mises en place par l'accord de branche du 24 avril 2020 dans le contexte de crise sanitaire : doublement des plafonds de financement des plans de développement des compétences pour les entreprises de plus de 11 salariés et promotion de l'offre de formation à distance.

Évolution du nombre de stagiaires et des montants engagés annuellement de 2016 à 2020



Nombre d'actions de formation, montants engagés et durées de formation en 2020

	Nombre de stagiaires formés	Montants engagés (en k€)	Montants moyens engagés (en k€)	Durée des formations (en milliers d'heures)	Durée moyenne des formations (en heures)
Formations non-certifiantes	18 449 71%	14 881 17%	2,3	158 3%	24
Formations certifiantes (formations longues inscrites au RNCP : diplôme, TP, CQP...)	7 713 29%	74 963 83%	9,8	5 121 97%	671
• Dont apprentissage	5 352	61 654	11,5	4 364	816
• Dont contrat de pro.	2 134	12 123	5,7	705	331
• Dont autres actions	227	1 185	3,2	51	353
Ensemble	26 162	89 844	6,4	5 280	374

Source : Traitement Quadrat-Études sur données Opco EP 2017-2020

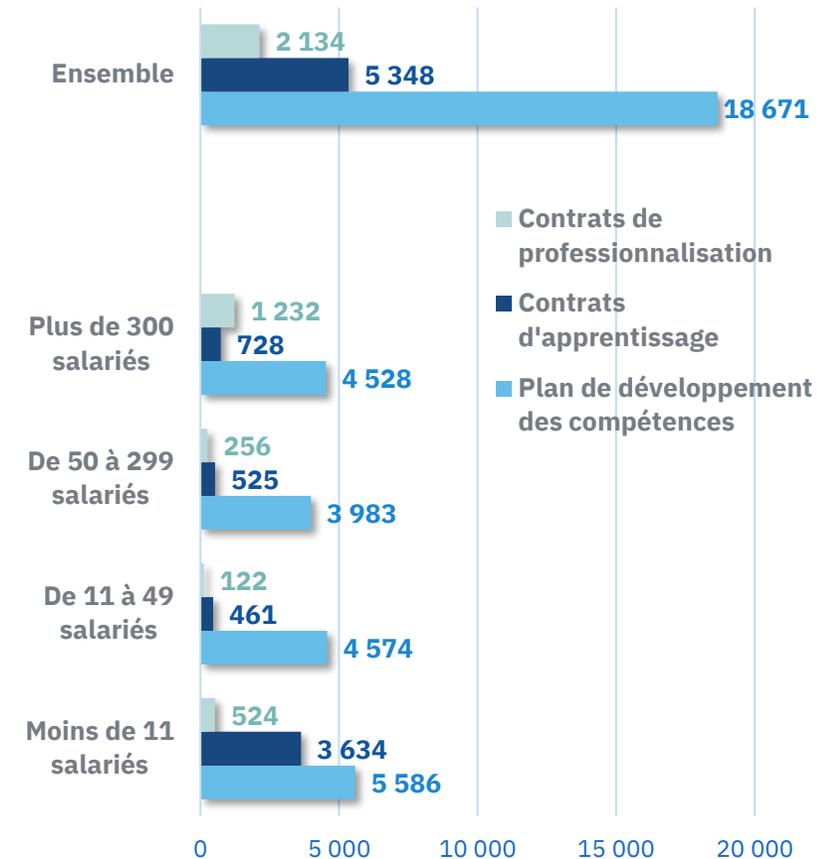
Formation professionnelle et alternance

Entreprises formatrices et dispositifs mobilisés

Le plan de développement des compétences est mobilisé par l'ensemble des structures

- En 2020, environ 18 700 stagiaires, soit **70%** de l'ensemble des stagiaires formés dans l'année, ont suivi une formation financée via le **plan de développement des compétences** (la quasi-totalité sous la forme d'actions individuelles).
- Le recours à ce dispositif est **en forte augmentation** par rapport à l'année précédente (+35%) et ce, **quelque soit la taille de l'entreprise**. Cette hausse atteste ainsi :
 - Du développement de la formation professionnelle par les employeurs dans le contexte de la **pandémie** de Covid-19, en particulier dans les structures confrontées à la diminution ou à l'arrêt de leurs activités,
 - De l'utilisation des mesures exceptionnelles mises en place par la branche via l'accord de branche d'**avril 2020** relevant les **plafonds de financement des plans de développement des compétences** pour les entreprises de plus de 11 salariés.
- Le recours à l'alternance (29% de l'ensemble des formations suivies) affiche quant à lui un **profil différencié selon la taille de la structure employeur**. Deux catégories d'entreprises ont un recours particulièrement élevé à l'alternance :
 - Les **TPE** : les contrats en alternance représentent 40% des actions de formation mobilisées dans les entreprises de moins de 11 salariés, en particulier sur les métiers administratifs et commerciaux. **70% des apprentis de la branche sont employés dans une TPE.**
 - Les **grandes entreprises** : 30% des actions de formation concernent les dispositifs d'alternance, en particulier les contrats de professionnalisation préparant aux **métiers de l'accueil et de la relation client** (CQP chargé d'accueil, titres professionnels « Relation client à distance »...). 60% des personnes en contrat de pro. dans la branche interviennent ainsi dans une grande entreprise.

Répartition du nombre de stagiaires selon la taille de l'employeur et le dispositif de formation



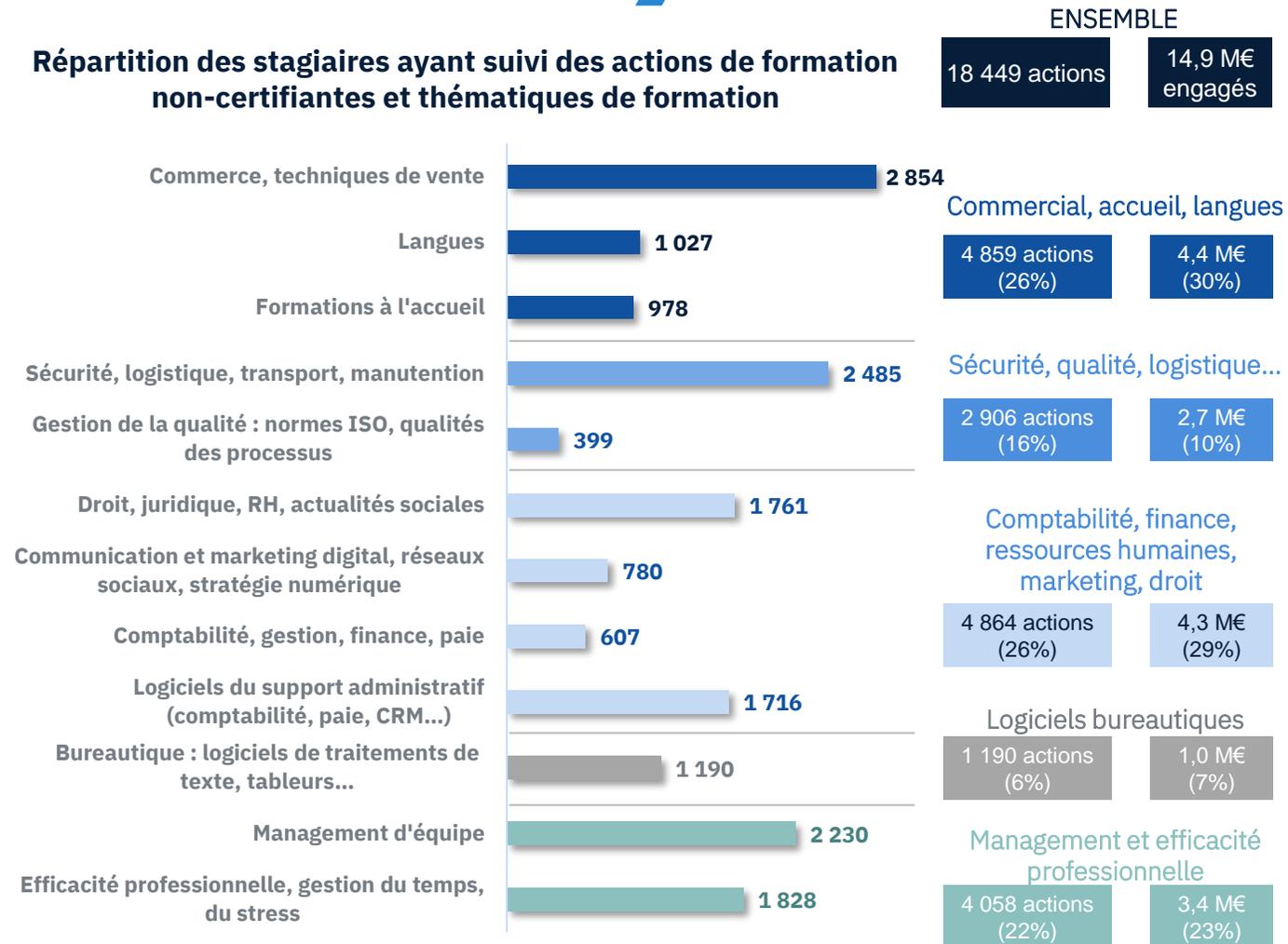
Formation professionnelle et alternance

Thématiques des formations non-certifiantes

Les formations visent principalement l'acquisition de compétences cœur de métier et relationnelles

- Avec environ 12 500 stagiaires dans l'année, **70% des formations non-certifiantes et de l'engagement financier visent à l'acquisition des compétences essentielles au cœur de métier** de la branche (en **bleu** ci-contre) : techniques d'accueil et de vente, maîtrise des langues, formations à la sécurité, à la logistique et formation des métiers du support administratif.
- Près d'un quart des formations non-certifiantes ont pour objet l'approfondissement des compétences relationnelles, d'efficacité professionnelle et de management d'équipe (en **vert** ci-contre) : **importance des enjeux d'organisation du travail** tant sur le plan collectif (supervision d'équipes de vente et d'accueil...) qu'individuel (autonomie, rigueur, gestion du temps...).
- Les formations privilégiées dans la branche contribuent ainsi à accompagner l'évolution des **besoins en compétences** des principaux métiers exercés dans la branche : personnalisation de l'expérience client, gestion des interactions complexes, digitalisation des process de gestion...

Répartition des stagiaires ayant suivi des actions de formation non-certifiantes et thématiques de formation



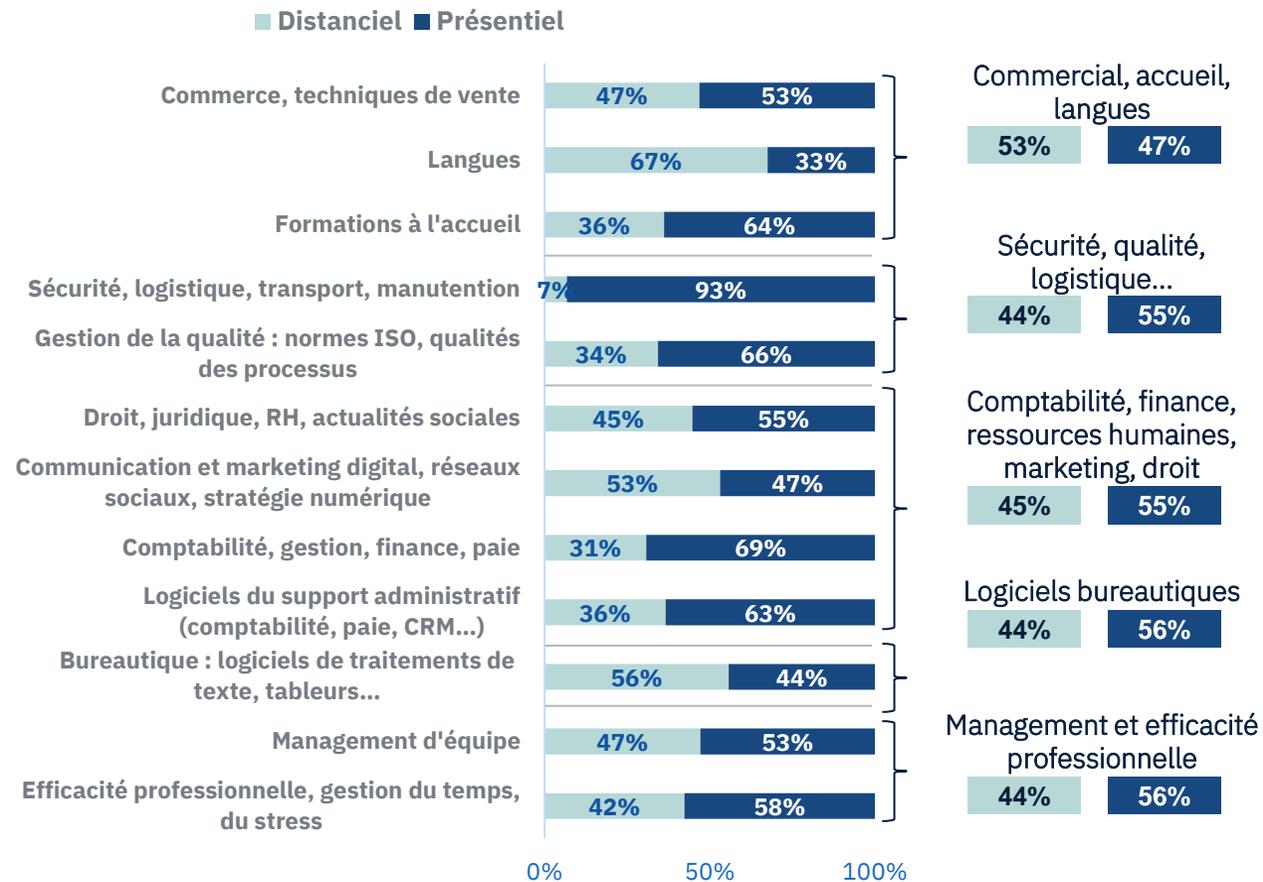
Formation professionnelle et alternance

Modalités de réalisation des formations – présentiel et distanciel

La formation en distanciel a été largement mobilisée en 2020

- En 2020, environ 40% des formations non-certifiantes, soit près de 7 400 actions de formation, ont été suivies à distance dans le contexte de **généralisation du télétravail liée à la pandémie de Covid-19**.
- Ce large recours à la formation dans un contexte contraint a été favorisé par la **promotion des formations à distance via l'accord de branche** du 24 avril 2020 autour de certaines thématiques : management, accompagnement du télétravail, gestion du temps et du stress, e-commerce...
- Le **mode distanciel** a ainsi été privilégié pour les formations en **langues** (~70% des formations), aux **logiciels bureautiques** (~60% des formations) et les formations **en communication, réseaux sociaux et marketing digital** (53% des formations).
- À l'inverse, le mode **présentiel** était majoritaire pour les formations en **sécurité, qualité et logistique** (89% des formations), nécessitant l'accès à des équipements spécifiques, ainsi que pour les formations relatives à la **comptabilité, gestion et paie** (69%), **l'accueil** (64%) et aux **logiciels de gestion** (63%).

Répartition des actions de formations non-certifiantes selon le caractère distanciel ou présentiel



Source : Traitement Quadrat-Études sur données Opcw EP

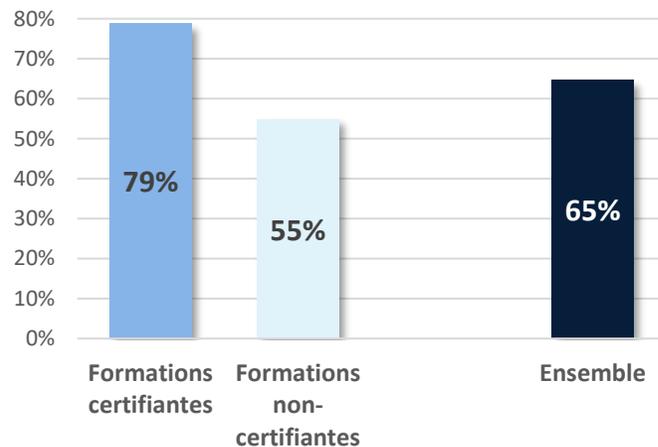
Formation professionnelle et alternance

Modalités de réalisation des formations – accès géographique

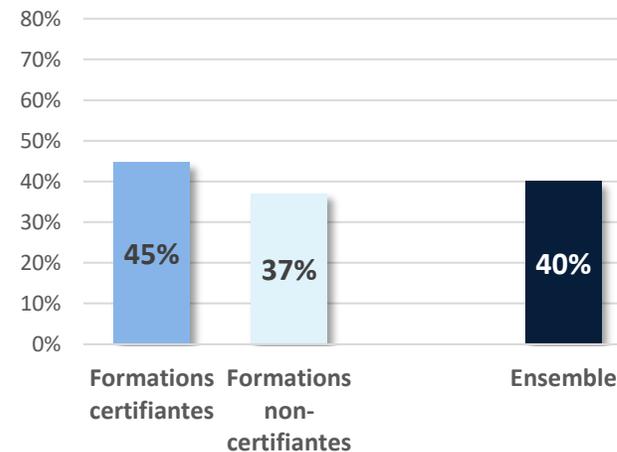
Environ deux tiers des formations présentielles sont dispensées dans la région de travail du salarié

- En 2020, **65%** des formations dispensées en présentiel ont été suivies auprès d'un organisme de formation situé **dans la région de travail du salarié** et **40%** au sein du **département de travail** du stagiaire.
- La distance entre le lieu de formation et le lieu de travail est variable selon le caractère certifiant ou non-certifiant de la formation :
 - Les **formations non-certifiantes exigent davantage de déplacements** de la part des stagiaires : la majorité d'entre elles (63%) sont effectuées en dehors du département de travail et 45% dans une région différente.
 - Les **formations certifiantes se situent généralement plus près du lieu de travail** : une minorité (21%) des formations certifiantes sont suivies dans une région différente du lieu de travail. En effet, les alternants, qui représentent la quasi-totalité des formations certifiantes financées, choisissent leur lieu de travail dans un souci de proximité avec le lieu de formation initiale (université, lycée professionnel, CFA...).

Part des formations présentielles suivies au sein de la région de travail du stagiaire



Part des formations présentielles suivies au sein du département de travail du stagiaire



Source : Traitement Quadrat-Études sur données Opco EP

Formation professionnelle et alternance

Formation certifiante – types et thématiques de certification

Les parcours certifiants représentent près d'un tiers des formations financées par l'Opco-EP dans la branche

- En 2020, environ **7 700 actions de formations certifiantes** ont été suivies dans la branche P2ST soit 29% de l'ensemble des actions de formation. Ce recours correspond à un financement avoisinant **75 millions d'euros** (80% de l'ensemble des montants engagés).
- L'alternance, et plus particulièrement l'**apprentissage**, apparaît comme une voie largement privilégiée d'accès à l'emploi des jeunes dans les métiers du commercial, de l'accueil et du support administratif. Les CQP Chargé d'accueil, BTS Négociation et digitalisation de la relation client, TP Conseiller relation client à distance et BTS Gestion de la PME représentent un **quart des formations certifiantes suivies en 2020**.

Répartition du nombre de stagiaires selon la formation certifiante suivie	Appren- tissage	Profession - nalisation	Action individuelle	Total	Part dans l'ensemble
Diplômes	2 900	218	50	3 168	41%
BTS Négociation et digitalisation de la relation client , autres BTS/Licence marketing et commercial	672	53	0	725	9%
BTS et Licences en management, comptabilité, RH (ex : BTS Gestion de la PME)	999	62	12	1 073	14%
Formations à l'informatique de niveau BTS et licence	144	15	1	160	2%
Masters en management, marketing, ressources humaines (ex : diplôme d'école de commerce)	480	46	24	550	7%
Formations à l'informatique de niveau Master (Master en management de l'innovation...)	39	7	0	46	1%
Autres diplômes dans les domaines de la maintenance, logistique, environnement, tourisme...	344	35	10	389	5%
Autres formations de niveau Bac ou inférieur à l'accueil, la vente, la gestion administrative...	222	0	3	225	3%
Titres professionnels	2 452	980	139	3 571	46%
TP en marketing, commercial, communication (ex : Négociateur technico-commercial)	1 103	114	67	1 284	17%
TP Conseiller relation client à distance et autres TP de conseillers clientèle	242	554	19	815	11%
TP en comptabilité, gestion, ressources humaines (Gestionnaire comptable, Assistant immobilier...)	593	107	31	731	9%
TP en informatique de niveau Master (Expert en informatique et SI, Chef de projet digital...)	378	56	10	444	6%
TP en informatique de niveau BTS et licence (Concepteur développeur d'application...)	30	9	2	41	1%
Autres TP (Préparateurs de commande, Méthodes et exploitation logistique, assistant médico-social...)	106	140	10	256	3%
CQP et Vision Pro	0	936	38	974	13%
CQP Chargé d'accueil	0	719	37	756	10%
Autres CQP	0	6	1	7	0%
Vision Pro (téléconseiller, chargé de clientèle, conseiller client...)	0	211	0	211	3%
Ensemble	5 352	2 134	227	7 713	100%
Part dans l'ensemble	69%	28%	3%		

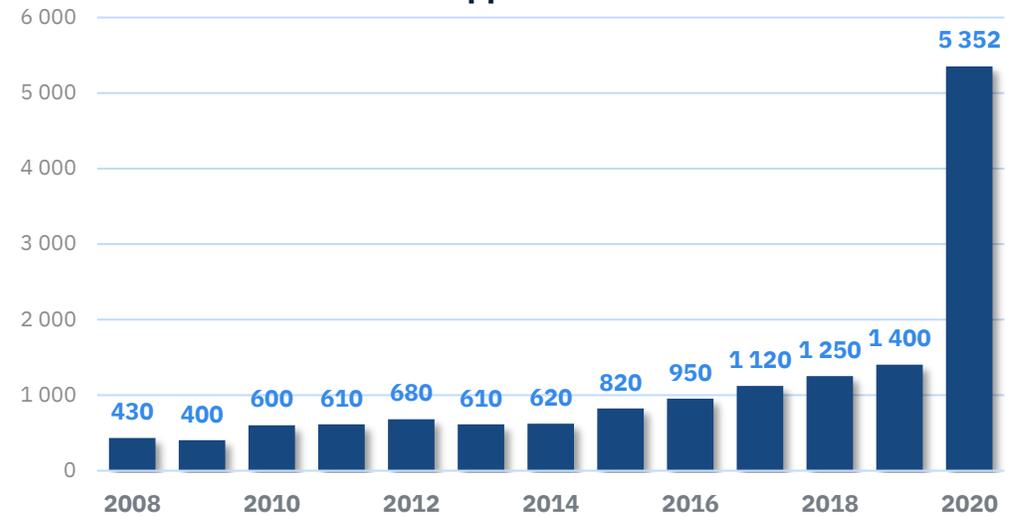
Formation professionnelle et alternance

Formation certifiante – recours aux dispositifs d'alternance

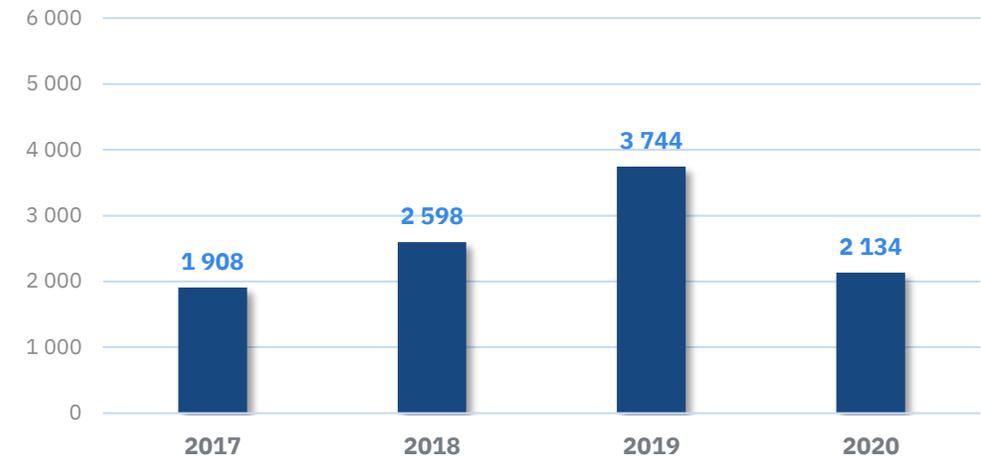
L'apprentissage en fort développement en 2020 dans le contexte de crise sanitaire et économique

- En 2020, l'apprentissage affiche une croissance spectaculaire : le **nombre d'apprentis a quasi quadruplé** entre 2019 et 2020 passant d'environ 1 400 à 5 300 emplois.
- Dans le même temps, les **contrats de professionnalisation** connaissent un **net ralentissement**, avec environ 1 600 contrats en moins en 12 mois. Cet effet « substitution » entre contrat de professionnalisation et apprentissage est également observé dans l'ensemble de l'économie.
- Au global, **l'emploi alternant** passe de 5 100 salariés en 2019 à près de 7 500 salariés en 2020, soit une **hausse de plus de 45%** qui s'explique par :
 - La **libéralisation du marché de l'apprentissage** instaurée par la loi Avenir Professionnel de 2018 (moindres contraintes pour créer un CFA, financement au contrat...) qui dynamise le recours à l'apprentissage dans l'ensemble des secteurs,
 - Les mesures gouvernementales de **soutien à l'embauche** déployées en 2020 dans le contexte de crise sanitaire qui ont largement favorisé le recrutement d'apprentis dans la branche en particulier pour certains métiers (télévendeurs, employés administratifs...).

Évolution du nombre d'apprentis dans la branche P2ST



Évolution du nombre de contrats de professionnalisation



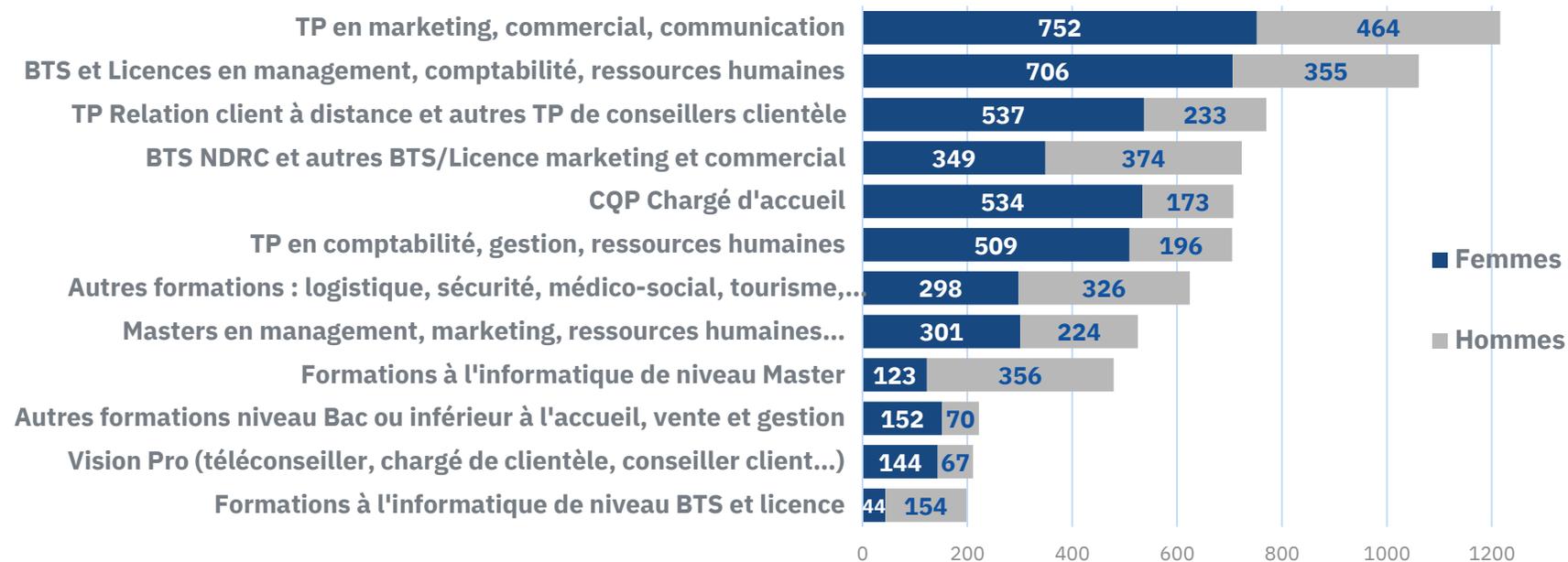
Formation professionnelle et alternance

Formation certifiante – profils des alternants

Un personnel en alternance plutôt féminin, intervenant dans les fonctions commerciales et administratives au sein de TPE

- En 2020, le **personnel féminin est majoritaire** parmi les alternants : il représente **60%** des effectifs, soit un taux de féminisation légèrement moindre que dans l'ensemble de l'emploi salarié de la branche (66%).
- Les formations marketing, commerciales, d'accueil et de gestion, majoritaires au sein de la branche, sont suivies en large majorité par des femmes, tandis que les formations à l'informatique, à la sécurité et à la logistique sont à dominante masculine.

Nombre d'alternants selon le genre et le diplôme préparé





Rapport de branche des Prestataires de services du secteur tertiaire (P2ST)
Réalisé par Quadrat-études – octobre 2021

Quadrat-études
45 rue de Lyon - 75012 Paris
contact@quadrat-etudes.fr
01 45 86 00 75