IDCC 2098

Commission nationale paritaire de la Convention collective nationale
du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

P2ST
Prestataires de Services du Secteur Tertiaire

RAPPORT DE BRANCHE
Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Février 2012

Institut I+C
11 rue Christophe Colomb - 75008 Paris
Tél.: 33 (0)1 47 20 30 33
http://www.iplusc.com

Sommaire

Univers étudié et rappels méthodologiques 3
Dénombrement 5

CHAPITRE I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION 9
I. Dénombrement des entreprises 10

CHAPITRE II : EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL 12
I. Effectifs employés 13
II. Effectifs salariés présents au 31 décembre 2010 16
1. Selon le sexe 16
2. Selon la durée du temps de travail 17
3. Selon l'ancienneté dans l'entreprise 18
4. Selon l'âge 19
5. Selon la nature des contrats de travail 20
6. Selon les catégories d'emploi 21
7. Emploi handicapées 22
III. Les embauches et les départs 23
1. Embauches et départs 23
2. Nature des embauches 24
3. Nature des départs 25
4. Les promotions 27
IV. Rémunérations 28
V. Formation professionnelle 29
1. Plan de formation 29
2. La professionnalisation 41
VI. Absences et conditions de travail 61
1. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles 61
2. Heures supplémentaires et heures complémentaires 65
3. Horaire collectif de travail des temps plein 66
4. Durée des temps partiel 67

CHAPITRE III : EMPLOI SENIORS 68
I. Amélioration des conditions de travail et prévention des conditions de pénibilité 69
II. Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles 70
III. Promouvoir les outils de la branche 71
IV. Développement des compétences et qualifications et accès à la formation 73

UNIVERS ETUDIE ET RAPPELS METHODOLOGIQUES

➡ 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 **sept** activités listées ci-dessous. Les entreprises n'employant aucun salarié sont exclues de cette étude.

Sept catégories d'activité

- Accueil téléphonique
- Domiciliation - hébergement
- Recouvrement de créances
- Renseignement économique et commercial
- Animation commerciale / Optimisation linéaire et accueil évènementiel
- Accueil en entreprise
- Centres d'appel

Enquête civile *(activité ne pouvant pas être prise en compte en 2010, cf page 7)*

UNIVERS ETUDIE ET RAPPELS METHODOLOGIQUES

➡ Rappels méthodologiques

Phase préliminaire

Constitution des fichiers

- Fichier AGEFOS
- Fichier Organisations Professionnelles
  (ANCR, FIGEC, SIST, SNPA, SNPR, SORAP, SP2C, SYNAPHE)

Elaboration et test du questionnaire

- Elaboration conjointe du questionnaire par les représentants des Organisations Professionnelles et par les chargés d'études de l'Institut I+C.
- Envoi postal du questionnaire auprès de 4.211 entreprises.

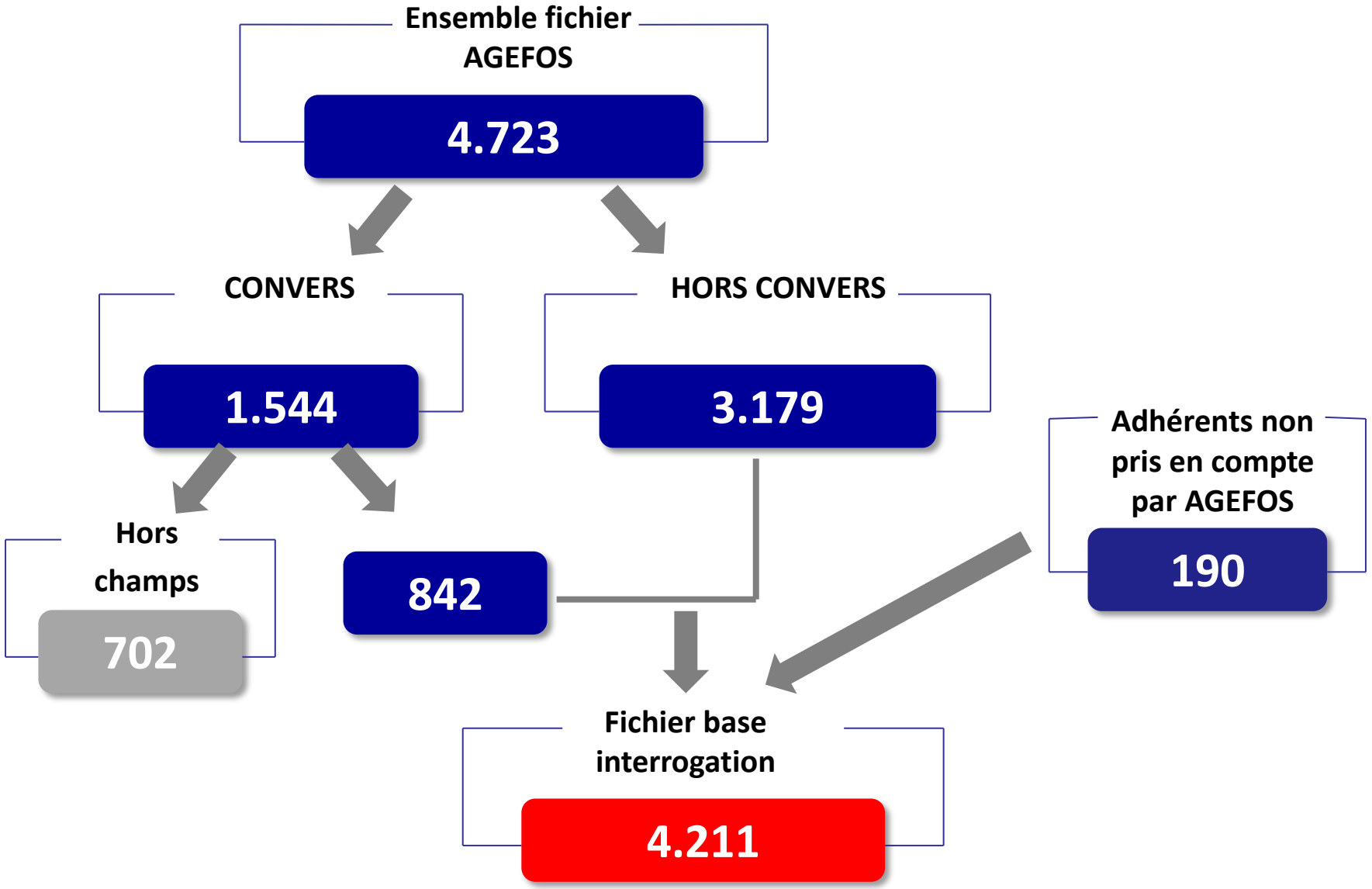
Réalisation des enquêtes et dénombrement

- Recueil de 723 questionnaires exploitables (et identification de 664 entreprises "hors champs")
- Soit des taux de représentativité de : 22 % en termes d'entreprises
  40 % en termes de salariés

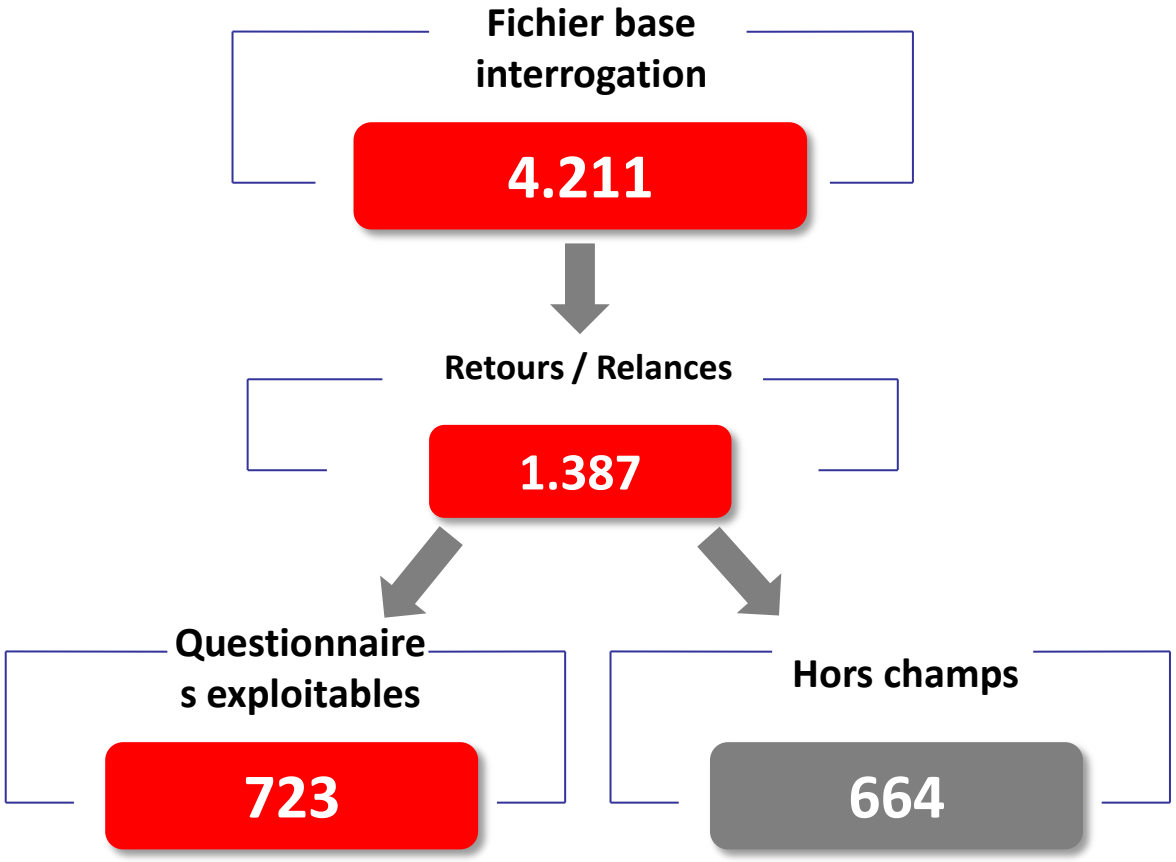
Traitement - Analyse

- Traitements statistiques des informations
- Analyse des résultats
- Rédaction et présentation du rapport d'étude

DENOMBREMENT



DENOMBREMENT



Détail de l'échantillon répondants selon l'activité principale des entreprises

	Nombre de questionnaires	*Effectifs correspondants*
Accueil téléphonique	163	*3.957*
Domiciliation - hébergement	119	*420*
Recouvrement de créances	157	*2.670*
Renseignement économique et commercial	30	*702*
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	120	*18.235*
Accueil en entreprise	23	*5.535*
Centres d'appel	108	*9.610*
Enquête civile*	3	*276*
ENSEMBLE	**723**	**41.405**

* La catégorie « Enquête civile » ne faisait pas partie de la branche en 2010. Seul un nombre très réduit de questionnaires relève de cette activité.
Cette activité ne pourra pas être prise en compte de ce rapport de branche .

Chapitre I

Positionnement économique de la profession

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Nombre d'entreprises en 2010

2.200 entreprises

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'entreprises	
- Accueil téléphonique	480	*(21,5 %)*
- Domiciliation – hébergement	350	*(16 %)*
- Recouvrement de créances	470	*(21,5 %)*
- Renseignement économique et commercial	130	*(6 %)*
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	350	*(16 %)*
- Accueil en entreprise	100	*(4,5 %)*
- Centres d'appel	320	*(14,5 %)*
ENSEMBLE	**2.200**	***(100 %)***

- Un nombre important d'entreprises a pour activité principale l'accueil téléphonique ou le recouvrement de créances.
- A l'inverse, le renseignement économique et commercial et l'accueil en entreprise ne concerne, en tant qu'activité principale, qu'un nombre limité d'intervenants.

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Chiffre d'affaires en 2010

4,3 Md€

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Chiffre d'affaires	
- Accueil téléphonique	350 M€	*(8 %)*
- Domiciliation – hébergement	140 M€	*(3,5 %)*
- Recouvrement de créances	460 M€	*(11 %)*
- Renseignement économique et commercial	110 M€	*(3 %)*
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	870 M€	*(20 %)*
- Accueil en entreprise	310 M€	*(7 %)*
- Centres d'appel	2.040 M€	*(47,5 %)*
ENSEMBLE	**4.280 M€**	***(100 %)***

- Près de la moitié du chiffre d'affaires de la profession résulte des 320 entreprises spécialisées en centres d'appel.
- L'animation commerciale, l'optimisation linéaire et accueil évènementiel totalise un cinquième du montant total.

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Evolution du chiffre d'affaires 2010/2009

5,5 %

- Bons résultats enregistrés en 2010 par l'ensemble des catégories analysées. Forte hausse globale : + 5,5 % entre 2009 et 2010.
- Excellentes performances affichées par les entreprises spécialisées en accueil téléphonique.

Détail selon l'activité principale des entreprises

	% d'évolution 2010/2009
- Accueil téléphonique	+ 8 %
- Domiciliation – hébergement	+ 6 %
- Recouvrement de créances	+ 5,5 %
- Renseignement économique et commercial	+ 2,5 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	+ 4,5 %
- Accueil en entreprise	+ 3 %
- Centres d'appel	+ 6,5 %
ENSEMBLE	**+ 5,5 %**

Chapitre II

Emploi et conditions de travail

I : EFFECTIFS EMPLOYES

Nombre total d'actifs (salariés + non salariés) présents au 31 décembre 2010

103.700 actifs

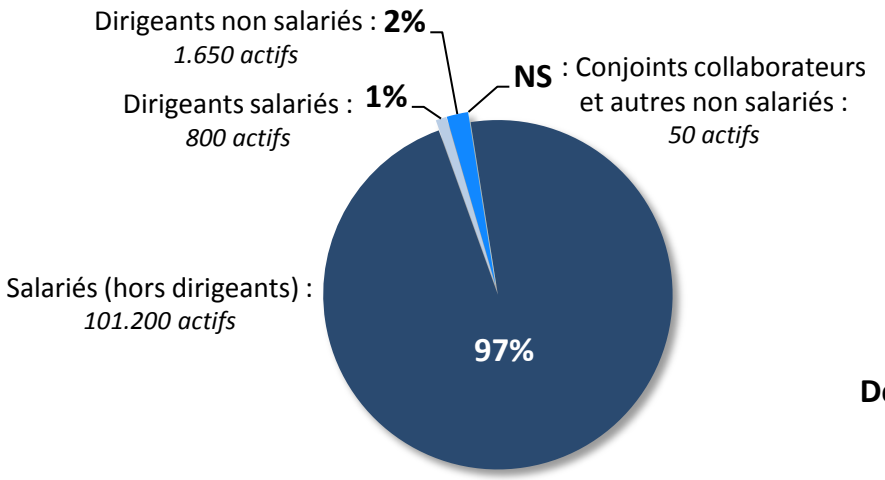
- Plus de la moitié des actifs présents en fin d'année 2010 employés par les centres d'appel.
- Près d'un quart des effectifs travaillent au sein d'une entreprise spécialisée en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel.

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'actifs	
- Accueil téléphonique	8.000	*(8 %)*
- Domiciliation – hébergement	1.500	*(1,5 %)*
- Recouvrement de créances	6.500	*(6 ,5%)*
- Renseignement économique et commercial	1.200	*(1 %)*
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	25.000	*(24 %)*
- Accueil en entreprise	8.500	*(8 %)*
- Centres d'appel	53.000	*(51 %)*
ENSEMBLE	**103.700**	***(100 %)***

I : EFFECTIFS EMPLOYES

Répartition des actifs présents au 31-12-2010 selon leur catégorie



- Salariés (y compris dirigeants) représentant 98% des actifs présents au 31 décembre 2010.
- Statut de non salariés adopté par les deux tiers des dirigeants.

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Salariés	Dirigeants salariés	Dirigeants non salariés	Conjoints collaborateurs et autres salariés	Ensemble
- Accueil téléphonique	7.500 (94 %)	100 (1 %)	400 (5 %)	NS (-)	**8.000 (100 %)**
- Domiciliation – hébergement	1.150 (77 %)	100 (6,5 %)	250 (16,5 %)	NS (-)	**1.500 (100 %)**
- Recouvrement de créances	5.900 (91 %)	200 (3 %)	400 (6 %)	NS (-)	**6.500 (100 %)**
- Renseignement économique et commercial	1.050 (88 %)	50 (4 %)	100 (8 %)	NS (-)	**1.200 (100 %)**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	24.550 (98,5 %)	150 (0,5 %)	250 (1)	50 (<0,5 %)	**25.000 (100 %)**
- Accueil en entreprise	8.450 (99,5 %)	NS (-)	50 (0,5 %)	NS (-)	**8.500 (100 %)**
- Centres d'appel	52.600 (99 %)	200 (0,5 %)	200 (0,5 %)	NS (-)	**53.000 (100 %)**
ENSEMBLE	**101.200** (97 %)	**800** (1 %)	**1.650** (2 %)	**50** (<0,5 %)	**103.700 (100 %)**

I : EFFECTIFS EMPLOYES

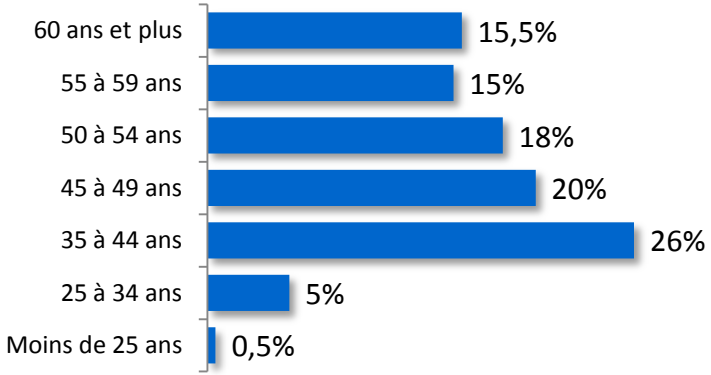
Age actuel des responsables

49,5 ans

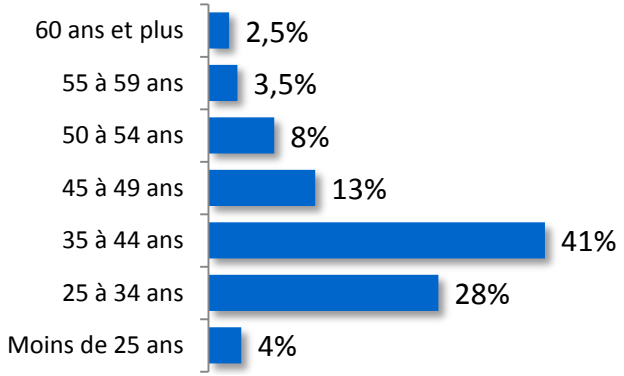
Age des responsables lors de la création ou reprise

39 ans

Age actuel moyen des responsables selon l'activité principale des entreprises



Age moyen des responsables lors de la création ou reprise selon l'activité principale des entreprises



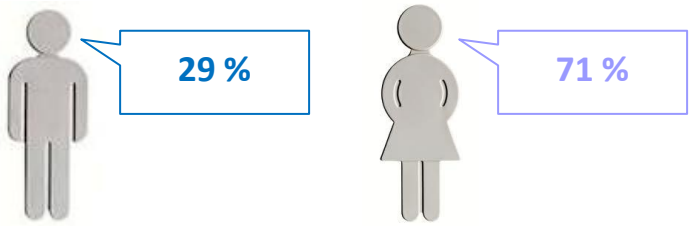
Age actuel moyen des responsables selon l'activité principale des entreprises	Age moyen
- Accueil téléphonique	49,5 ans
- Domiciliation – hébergement	53,5 ans
- Recouvrement de créances	51 ans
- Renseignement économique et commercial	47 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	47 ans
- Accueil en entreprise	47 ans
- Centres d'appel	47,5 ans
ENSEMBLE	**49,5 ans**

Age moyen des responsables lors de la création ou reprise selon l'activité principale des entreprises	Age moyen
- Accueil téléphonique	37,5 ans
- Domiciliation – hébergement	40,5 ans
- Recouvrement de créances	39,5 ans
- Renseignement économique et commercial	36 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	39 ans
- Accueil en entreprise	38 ans
- Centres d'appel	41 ans
ENSEMBLE	**39 ans**

II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2010

1. Selon le sexe

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2010 selon le sexe



- Taux de féminisation élevé au sein de la branche : 71 % des salariés sont des femmes.
- Hommes un peu plus présents au sein des entreprises spécialisées en recouvrement de créances et en centres d'appel.

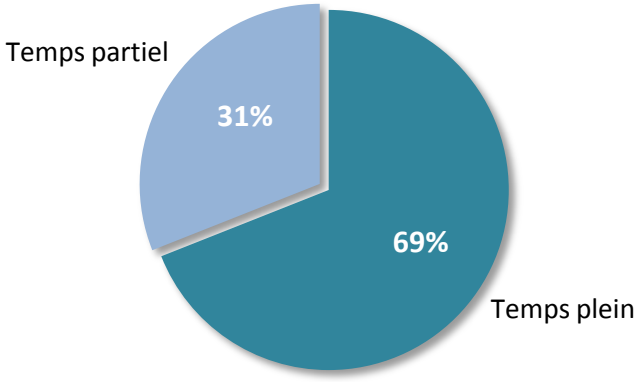
Détail selon l'activité principale des entreprises

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Accueil téléphonique	11 %	89 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	25 %	75 %	**100 %**
-Recouvrement de créances	33 %	67 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	31 %	69 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	29 %	71 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	12 %	88 %	**100 %**
- Centres d'appel	34 %	66 %	**100 %**
ENSEMBLE	**29%**	**71 %**	**100 %**

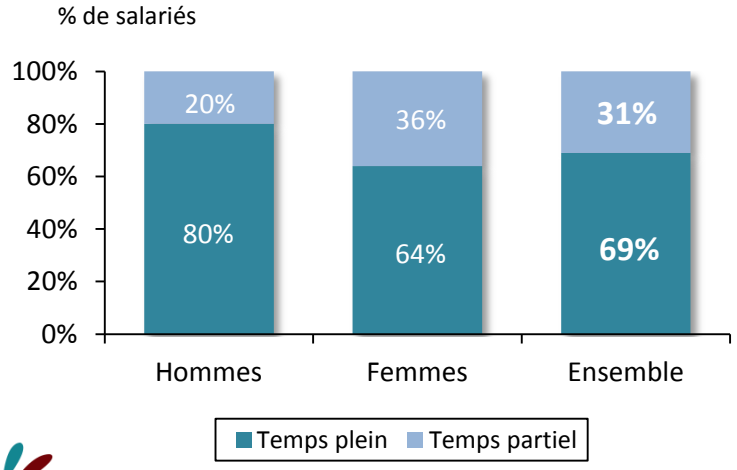
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2010

▪ 2. Selon la durée du temps de travail

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2010 selon la durée du temps de travail



Détail selon le sexe des salariés



Détail selon l'activité principale des entreprises

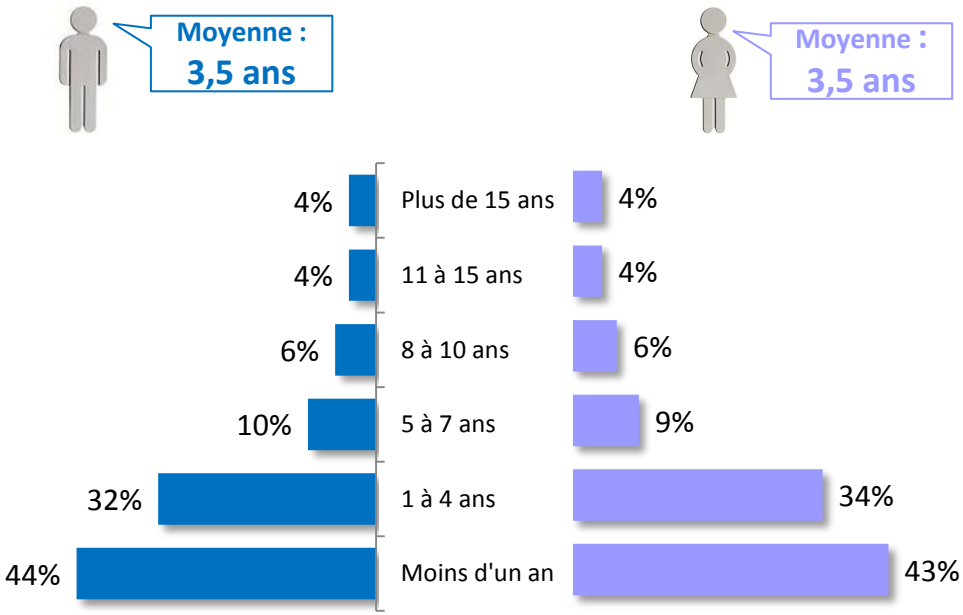
	Temps plein	Temps partiel	Ensemble
- Accueil téléphonique	63 %	37 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	71 %	29 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	91 %	9 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	89 %	11 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	21 %	79 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	58 %	42 %	**100 %**
- Centres d'appel	91 %	9 %	**100 %**
ENSEMBLE	**69 %**	**31 %**	**100 %**

- Deux tiers des salariés à temps plein.
- Part des temps partiel plus élevée pour le femmes que les hommes.
- Recours au temps partiel très important dans les entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel.

II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2010

3. Selon l'ancienneté dans l'entreprise

Pyramide de l'ancienneté



Ancienneté moyenne selon l'activité principale des entreprises

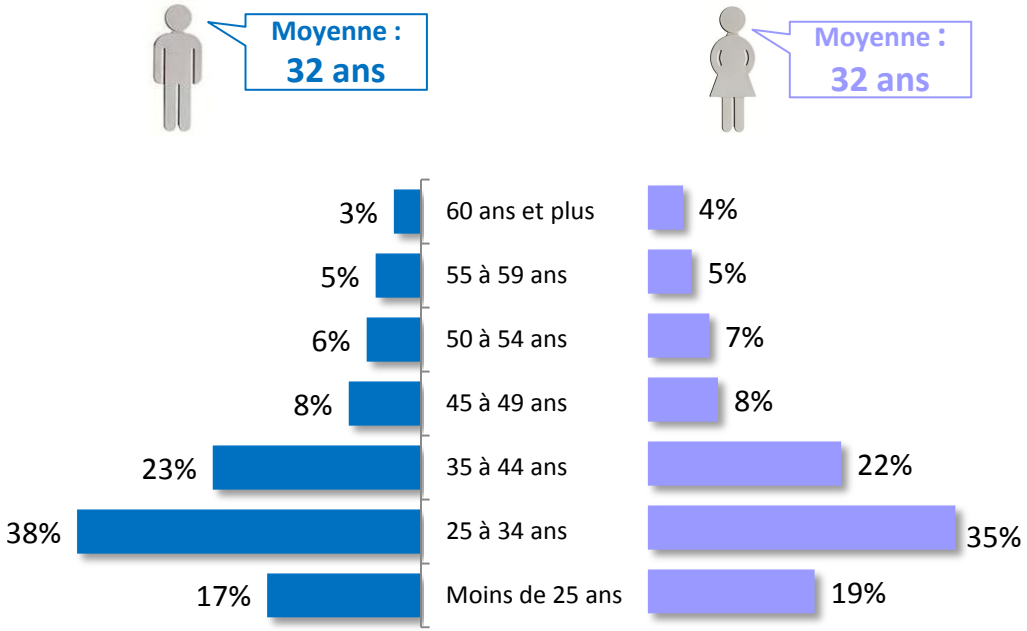
	Ancienneté moyenne
- Accueil téléphonique	5 ans
- Domiciliation – hébergement	5,5 ans
- Recouvrement de créances	7 ans
- Renseignement économique et commercial	5 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	2,5 ans
- Accueil en entreprise	3,5 ans
- Centres d'appel	3 ans
ENSEMBLE	**3,5** ans

- Renouvellement de personnel important : plus de 4 salariés sur 10 ont moins d'un an d'ancienneté.
- Ancienneté moyenne faible pour les entreprises d'animation commerciale, d'optimisation linéaire et accueil évènementiel ainsi que pour les centres d'appel et les sociétés d'accueil en entreprise.

II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2010

4. Selon l'âge

Pyramide des âges



Age moyen selon l'activité principale des entreprises

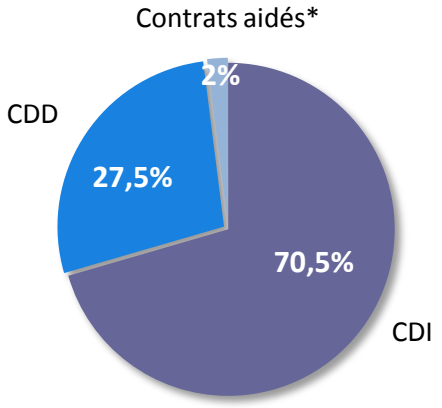
	Age moyen
- Accueil téléphonique	29,5 ans
- Domiciliation – hébergement	35,5 ans
- Recouvrement de créances	37 ans
- Renseignement économique et commercial	31 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	36,5 ans
- Accueil en entreprise	25 ans
- Centres d'appel	30,5 ans
ENSEMBLE	**32** ans

- Profession jeune : plus de la moitié des salariés ont moins de 35 ans.
- Effectifs des entreprises spécialisées en accueil en entreprise, particulièrement jeunes.

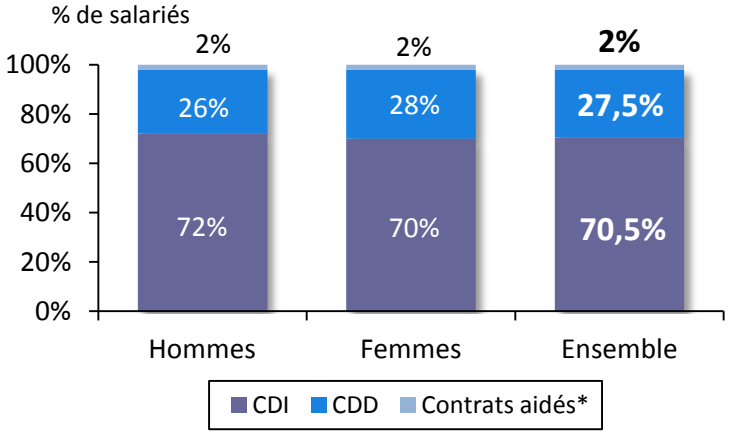
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2010

5. Selon la nature des contrats de travail

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2010 selon la nature de leur contrat de travail



Détail selon le sexe des salariés



*Apprentissage, professionnalisation, CIE, …

Détail selon l'activité principale des entreprises

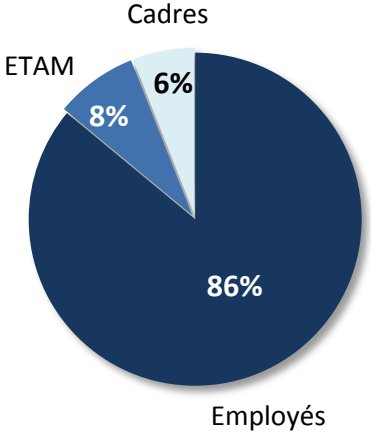
	CDI	CDD	Contrats aidés*	Ensemble
- Accueil téléphonique	87 %	12 %	1 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	86 %	9 %	5 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	92 %	7 %	1 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	90 %	6 %	4 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	23 %	76,5 %	0,5 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	78 %	21,5 %	0,5 %	**100 %**
- Centres d'appel	85 %	12 %	3 %	**100 %**
ENSEMBLE	**70,5 %**	**27,5 %**	**2 %**	**100 %**

- La majorité des salariés présents en fin d'année 2010 détiennent un CDI (*attention, on parle des salariés au 31-12-10, les mouvements de personnels seront détaillés par la suite)*.
- Recours au CDD très important dans les entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel en fin d'année (période de très forte activité pour cette profession).

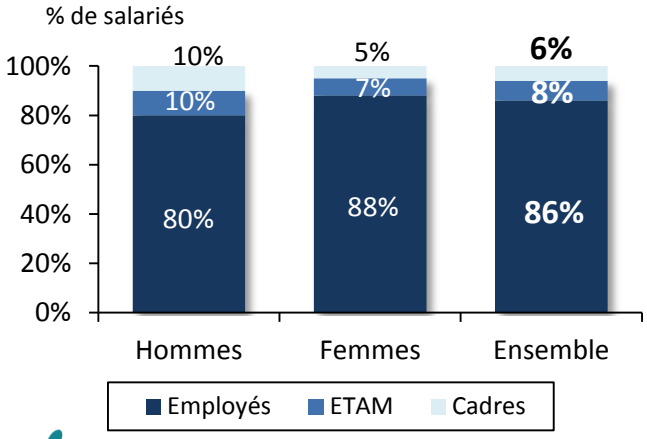
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2010

6. Selon les catégories d'emploi

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2010 selon les catégories d'emploi



Détail selon le sexe des salariés



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Employés	ETAM	Cadres	Ensemble
- Accueil téléphonique	91 %	5 %	4 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	79 %	4 %	17 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	69 %	13 %	18 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	55 %	26 %	19 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	90 %	4 %	6 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	84 %	6 %	10 %	**100 %**
- Centres d'appel	87 %	9 %	4 %	**100 %**
ENSEMBLE	**86 %**	**8 %**	**6 %**	**100 %**

- Plus de 85 % des salariés sont affectés à un poste d'employés.
- Taux d'encadrement plus important pour les hommes que pour les femmes.
- Proportion de cadres élevée pour les entreprises spécialisées en domiciliation-hébergement, en recouvrement de créances et en renseignement économique et commercial.

II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2010

7. Emploi handicapés

Proportion d'entreprises employant au moins un handicapé

21 % pour l'ensemble des entreprises

48 % des entreprises de 20 salariés et plus

Part des handicapés dans le nombre total de salariés présents au 31 décembre 2010

2,6 % dans l'ensemble des entreprises

2,6 % dans les entreprises de 20 salariés et plus

Détail de l'emploi handicapé selon l'activité principale des entreprises

	% d'entreprises concernées		Part des handicapés/salariés présents au 31.12.10	
	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal	*Ens. des entreprises*	Entreprises ≥ 20 sal
- Accueil téléphonique	28 %	54 %	2,1 %	2,6%
- Domiciliation – hébergement	5 %	ND	1,1 %	ND
- Recouvrement de créances	15 %	60 %	1,6 %	1,8 %
- Renseignement économique et commercial	21 %	25%	1,8 %	1,8 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	19 %	50 %	0,6 %	0,5 %
- Accueil en entreprise	35 %	67 %	1,3 %	1,3 %
- Centres d'appel	50 %	70 %	4 %	3,9 %
ENSEMBLE	**21 %**	**48 %**	**2,6 %**	**2,6 %**

- L'emploi handicapé concerne une entreprise sur cinq au global et près de la moitié des entreprises de 20 salariés et plus.
- Les salariés handicapés représentent 2,6 % des salariés présents au 31-12-2010.
- Présence des salariés handicapés nettement plus forte au sein des centre d'appels que pour les autres catégories.

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

1. Embauches et départs

Nombre de contrats signés en 2010

155.800
soit un taux d'embauche(1) de 152,5 %

(1) nombre d'embauches rapporté au nombre de salariés au 31 décembre

Nombre de départs en 2010

149.100
soit un taux de départ(2) de 146 %

(2) nombre de départs rapporté au nombre de salariés au 31 décembre

Solde embauches-départs

+ 6.700 salariés entre 2009 et 2010
soit une augmentation de 6,5 %

Détail des taux d'embauches(1) et de départs(2) selon l'activité principale des entreprises

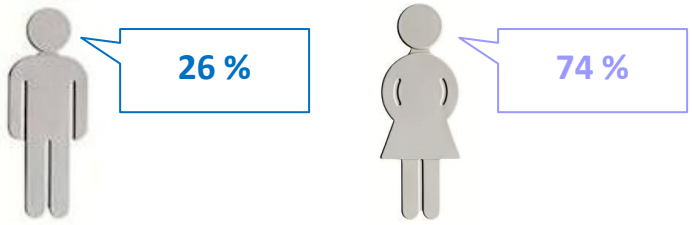
	Taux d'embauche	Taux de départ	Solde embauche-départ
- Accueil téléphonique	139 %	129 %	+ 10 %
- Domiciliation – hébergement	20 %	14 %	+ 6 %
- Recouvrement de créances	23 %	17 %	+ 6 %
- Renseignement économique et commercial	31 %	28 %	+ 3 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	210 %	206 %	+ 4%
- Accueil en entreprise	206 %	203%	+ 3 %
- Centres d'appel	140 %	132 %	+ 8 %
ENSEMBLE	**152,5 %**	**146 %**	**+ 6,5 %**

- Mouvements de personnels très importants au sein des entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel, ainsi qu'en accueil en entreprise, en centres d'appel et en accueil téléphonique.
- Création nette d'emploi dans l'ensemble des catégories analysées.

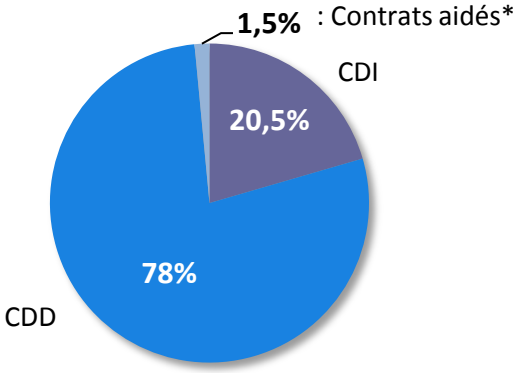
III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

2. Nature des embauches

Répartition des embauches selon le sexe des salariés



Répartition des embauches selon la nature des contrats



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Hommes	Femmes	Ens.
- Accueil téléphonique	15 %	85 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	30 %	70 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	29 %	71 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	29 %	71 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	26 %	74 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	36 %	64 %	**100 %**
- Centres d'appel	25 %	75 %	**100 %**
ENSEMBLE	**26 %**	**74 %**	**100 %**

Détail selon l'activité principale des entreprises

	CDI	CDD	Contrats aidés*	Ens.
- Accueil téléphonique	56,5 %	42 %	1,5 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	51,5 %	35 %	13,5 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	54 %	44 %	2%	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	61 %	28 %	11 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	2,5 %	97,5 %	NS	**100 %**
- Accueil en entreprise	12,5 %	87 %	0,5 %	**100 %**
- Centres d'appel	29 %	69 %	2 %	**100 %**
ENSEMBLE	**20,5 %**	**78 %**	**1,5 %**	**100 %**

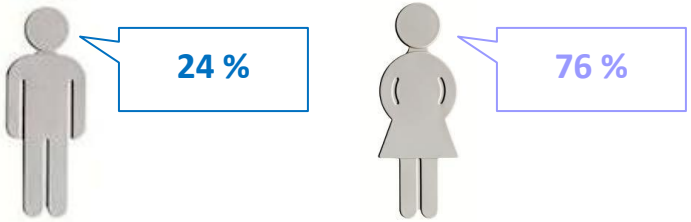
*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

- Recours très fréquent aux CDD pour les centres d'appel et plus encore pour les entreprises d'accueil en entreprise et d'animation commerciale, d'optimisation linéaire et accueil évènementiel.

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

3. Nature des départs

Répartition des départs selon le sexe des salariés



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Accueil téléphonique	15 %	85 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	31 %	69 %	**100 %**
-Recouvrement de créances	28 %	72 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	29 %	71 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	24 %	76 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	33 %	67 %	**100 %**
- Centres d'appel	23 %	77 %	**100 %**
ENSEMBLE	**24 %**	**76 %**	**100 %**

◈ Répartition des départs selon le sexe des salariés corrélée aux embauches et à la structure des effectifs présents au 31-12-2010.

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

Répartition des départs selon les motifs

	Démission	Fin de CDD	Licenciement économique	Licenciement autre	Retraite	Période d'essai	Fin contrats aidés	Rupture conventionnelle	Maladie, inaptitude professionnelle	Autres	Ens.
- Accueil téléphonique	25 %	45,5 %	1 %	8 %	0,5 %	5 %	0,5 %	6 %	2 %	6,5 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	35 %	38 %	< 0,5 %	4 %	< 0,5 %	< 0,5 %	8 %	15 %	< 0,5 %	< 0,5 %	**100 %**
-Recouvrement de créances	25 %	24 %	1,5 %	6 %	4 %	19 %	< 0,5 %	14 %	2,5 %	4 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	22 %	17 %	< 0,5 %	11 %	2 %	29 %	3 %	13 %	< 0,5 %	3 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	1 %	97 %	< 0,5 %	0,5 %	< 0, 5 %	< 0,5 %	< 0, 5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	1 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	6 %	87 %	< 0,5 %	3 %	< 0,5 %	3 %	0,5 %	0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	**100 %**
- Centres d'appel	10 %	64 %	0,5 %	7 %	< 0,5 %	14 %	1 %	2 %	< 0,5 %	1,5 %	**100 %**
ENSEMBLE	**7,5 %**	**76 %**	**0,5 %**	**4,5 %**	**< 0,5 %**	**8 %**	**0,5 %**	**1,5 %**	**< 0,5 %**	**1,5 %**	**100 %**

- En liaison avec les embauches, les fin de CDD réunissent les trois quarts des départs.
- Part comparable de départs pendant ou à l'issue de la période d'essai et de démissions.

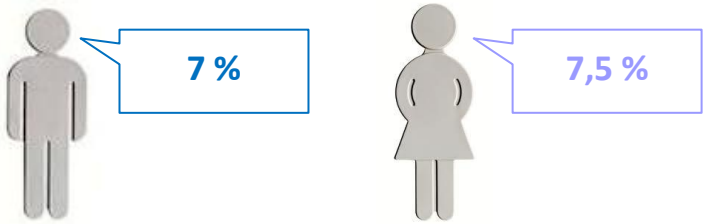
III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

4. Les promotions

Part des salariés ayant été promus dans un coefficient supérieur en 2010

7,5 % des salariés présents au 31 décembre 2010

Détail selon le sexe des salariés promus



Détail selon l'activité principale des entreprises

	% hom promus	% fem promus	% de salariés promus
- Accueil téléphonique	23 %	25 %	**25 %**
- Domiciliation – hébergement	2 %	5 %	**4,5 %**
- Recouvrement de créances	4 %	11 %	**8 %**
- Renseignement économique et commercial	8 %	12 %	**11 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	2,5 %	1 %	**2 %**
- Accueil en entreprise	7 %	3 %	**2,5 %**
- Centres d'appel	7,5 %	8 %	**8 %**
ENSEMBLE	**7 %**	**7,5 %**	**7,5 %**

- Part de salariés très différentiée selon les catégories analysées : passant de 2 % pour spécialistes en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel à 25 % pour les entreprises d'accueil téléphonique.

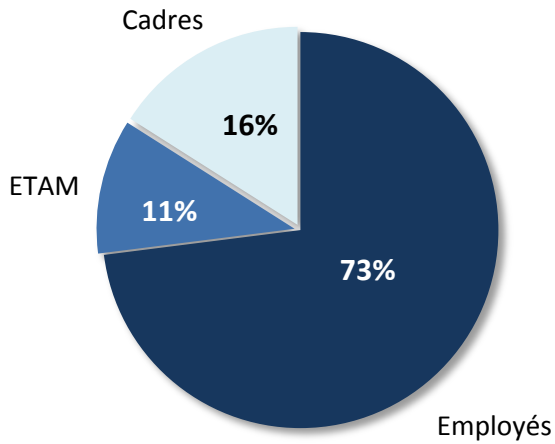
- Pas de différence marquée pour cet indicateur entre les hommes et les femmes.

IV : REMUNERATIONS

Montant de la masse salariale brute en 2010

1,72 Md€
soit 40 % du chiffre d'affaires H.T.

Répartition de la masse salariale selon les catégories professionnelles



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Masse salariale brute	% du chiffre d'affaires
- Accueil téléphonique	155 M€	*44 %*
- Domiciliation – hébergement	30 M€	*21 %*
- Recouvrement de créances	120 M€	*26 %*
- Renseignement économique et commercial	25 M€	*26 %*
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	260 M€	*30 %*
- Accueil en entreprise	190 M€	*61 %*
- Centres d'appel	940 M€	*46 %*
ENSEMBLE	**1.720 M€**	***40 %***

- Les employés génèrent 73 % de la masse salariale brute alors qu'ils représentent 86 % des salariés présents au 31 décembre 2010.

- A l'inverse, les ETAM et les cadres réalisent respectivement 11 % et 16 % de la masse salariale pour seulement 6 % et 8 % des effectifs salariés.

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

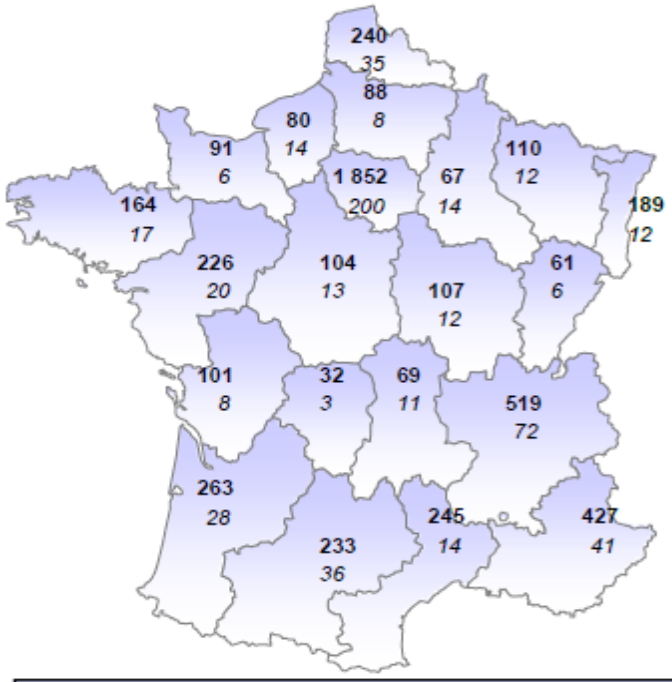
SOURCE : AGEFOS PME

Base : - 5 876 entreprises

- 80 642 salariés

Répartition géographique des entreprises et des salariés

NOMBRE TOTAL DE COTISANTS AU GLOBAL : 5 876



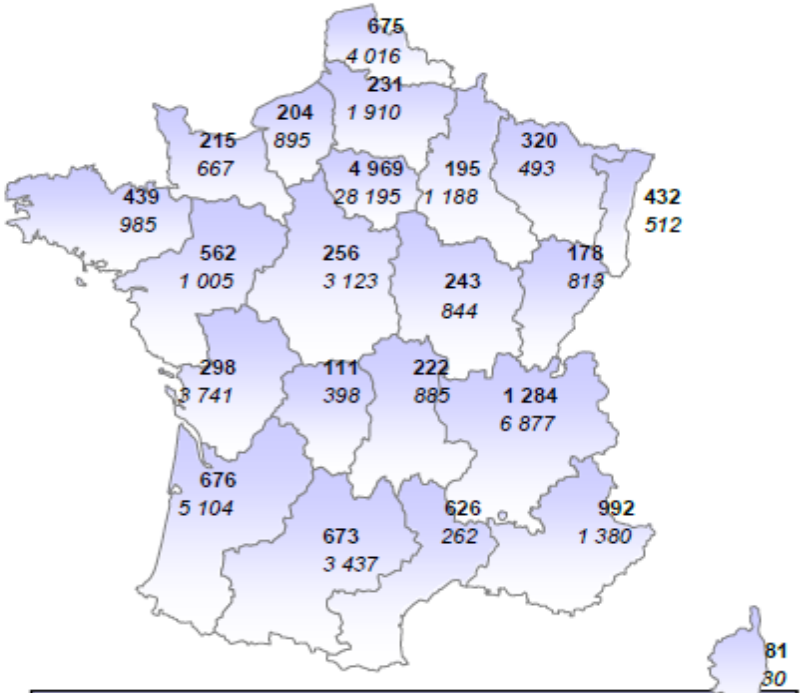
5 294 structures emploient moins de 10 salariés

582 structures emploient 10 salariés et plus

Soit une augmentation de 11% par rapport à 2009

Source AGEFOS PME

NOMBRE TOTAL DE SALARIES AU GLOBAL : 80 642



13 882 salariés dans les entreprises de moins de 10 salariés

66 760 salariés dans les entreprises de 10 salariés et plus

Soit une augmentation de 3% par rapport à 2009

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ a. Les financements

Collectes et dépenses par activité

	FORMATION CONTINUE Moins de 10 salariés			FORMATION CONTINUE 10 salariés et plus			PROFESSIONNALISATION toutes entreprises confondues		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
NOMBRE D'ENTREPRISES COTISANTES	4 245	4 819	5 294	504	524	582	4 722	5 387	5 876
A - COLLECTE CONVENTIONNELLE	2 800 836 €	3 179 529 €	3 338 933 €	4 961 243 €	5 858 326 €	6 320 376 €	6 236 608 €	7 256 630 €	7 477 629 €
B - COFINANCEMENT OPCA									
Financement supplémentaire	132 366 €	662 776 €		836 815 €	152 132 €	1 342 632 €	12 301 577 €	8 548 016 €	6 622 075 €
C - VERSEMENTS COMPLEMENTAIRES DES ENTREPRISES	195 351 €	259 752 €	248 604 €						
D - PRODUITS FINANCIERS	33 610 €	28 616 €		59 535 €	52 725 €		74 839 €	65 310 €	
E - PRELEVEMENTS									
FUP/FPSPP			-173 625 €				-311 830 €	-362 832 €	-972 092 €
Frais de gestion : 5% sur la collecte	-140 042 €	-158 976 €	-166 947 €	-248 062 €	-292 916 €	-316 019 €	-311 830 €	-362 832 €	-373 881 €
5% sur les dépenses	-143 911 €	-189 128 €	-134 440 €	-267 121 €	-274 775 €	-349 857 €	-856 636 €	-721 157 €	-607 321 €
F = CAPACITE DE FINANCEMENT (A + B + C + D - E)	**2 878 211 €**	**3 782 568 €**	**3 112 526 €**	**5 342 410 €**	**5 495 492 €**	**6 997 133 €**	**17 132 727 €**	**14 423 136 €**	**12 146 410 €**
DEPENSES ENGAGEES (hors Observatoire)	**2 878 211 €**	**3 782 568 €**	**2 688 790 €**	**5 342 410 €**	**5 495 492 €**	**6 997 133 €**	**17 132 727 €**	**14 423 136 €**	**12 146 410 €**
Nombre de stagiaires	**2 957**	**3 587**	**2 726**	**10 581**	**10 941**	**13 324**	**6 348**	**5 092**	**6 923**

Source AGEFOS PME

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

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

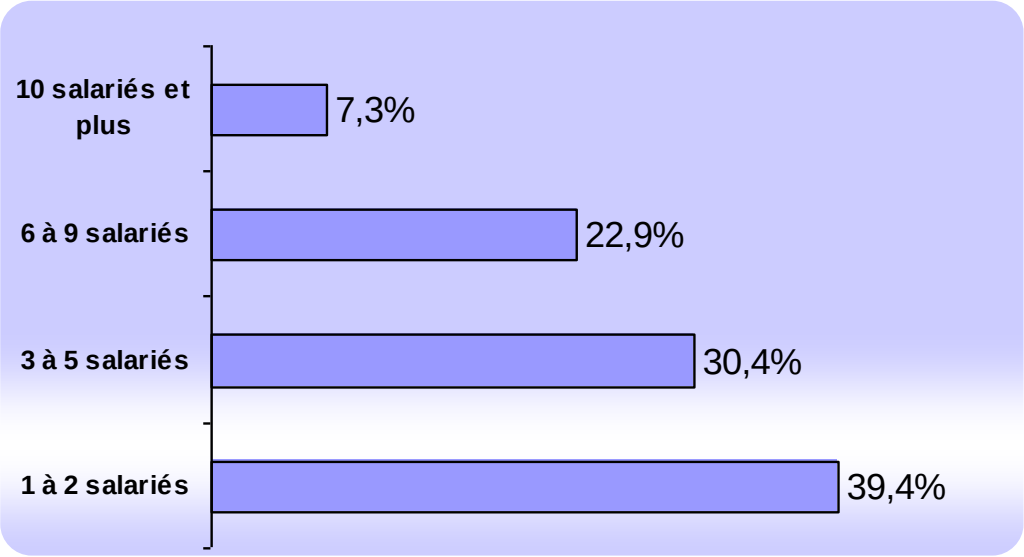
1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

Profil des entreprises

Au global, **5 294** structures de moins de 10 salariés

Nombre total d'entreprises ayant engagé de la formation : **1 290**
soit 24% de l'ensemble des structures



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

Profil des actions de formation

THEMES	NB STAGIAIRES	NB D'HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COUT TOTAL
Actions collectives						
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA	453	10 131	22	396 636 €	44 542 €	441 178 €
AUTRES FORMATIONS EN LIEN AVEC L'ACTIVITE (communication, formation de formateur, caces, qualité,développement durable…)	413	16 132	39	309 721 €	63 468 €	373 189 €
LANGUES	168	8 314	49	288 645 €	16 276 €	304 921 €
MANAGEMENT	232	7 833	34	254 397 €	42 413 €	296 810 €
FORMATIONS COMMERCIALES	278	8 062	29	237 361 €	36 766 €	274 127 €
GESTION / COMPTABILITE	223	6 839	31	157 815 €	33 204 €	191 019 €
BUREAUTIQUE	209	4 976	24	136 028 €	37 758 €	173 786 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES	112	2 705	24	83 024 €	5 094 €	88 118 €
ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DU METIER	60	2 228	37	63 052 €	9 604 €	72 656 €
SECURITE ACCUEIL DU PUBLIC	97	2 196	23	17 859 €	18 371 €	36 230 €
VAE (licence pro, gestion entreprise..)	3	72	24	6 270 €	372 €	6 642 €
BILAN DE COMPETENCES	3	66	22	2 680 €	- €	2 680 €
DIF NON PRIORITAIRE	16	394	25	15 523 €		15 523 €
Sous-total actions individuelles	***2 267***	***69 948***	***31***	***1 969 011 €***	***307 867 €***	***2 276 877 €***
Actions collectives						
CQP ENQUETEUR CIVIL	97	3 738	39	128 738 €	39 391 €	168 129 €
LABEL QUALISERV	87	609	7	44 233 €	1 344 €	45 577 €
VENDRE PLUS ET MIEUX	18	161	9	13 896 €	- €	13 896 €
MAITRISE LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES	10	77	8	7 313 €	289 €	7 602 €
SAVOIR TRAITER LES OBJECTIONS	10	150	15	6 603 €	- €	6 603 €
SUPERVISEURS	4	103	26	4 800 €		4 800 €
Sous-total actions collectives	***226***	***4 838***	***21***	***205 582 €***	***41 025 €***	***246 607 €***
Reliquat DIF prioritaires						
LANGUES	28	1 269	45	35 436 €	1 107 €	36 543 €
TECHNIQUES DE VENTE ET COMMUNICATION	58	1 388	24	33 912 €	1 980 €	35 892 €
BUREAUTIQUE	60	1 243	21	31 124 €	576 €	31 700 €
MANAGEMENT	34	758	22	27 494 €	1 240 €	28 734 €
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	36	902	25	22 583 €	752 €	23 335 €
DROIT DU RECOUVREMENT	1	84	84	3 180 €	1 764 €	4 944 €
RELATION CLIENT POUR PERSONNELS NON COMMERCIAUX	12	226	19	2 016 €	- €	2 016 €
BILAN DE COMPETENCES	2	41	21	1 480 €	- €	1 480 €
VAE (BTS négociation relation client)	2	26	13	575 €	88 €	663 €
Sous-total reliquat DIF prioritaires	***233***	***5 937***	***25***	***157 799 €***	***7 507 €***	***165 306 €***
TOTAL	**2 726**	**80 723**	**30**	**2 332 392 €**	**356 398 €**	**2 688 790 €**

Source AGEFOS PME

•Actions Collectives Régionales

173 stagiaires ont suivi des actions cofinancées par l'état, la région et l'Europe pour un montant de 55 667 €

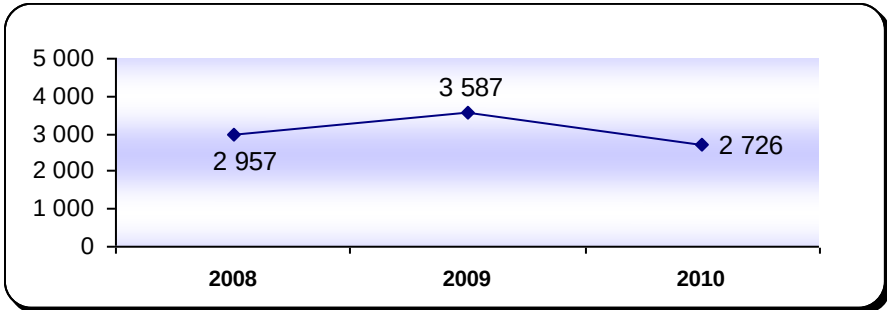
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

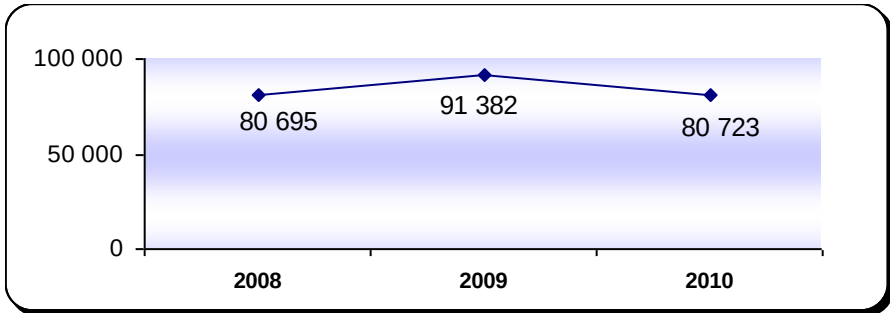
Tendances de 2008 à 2010

Nombre de stagiaires



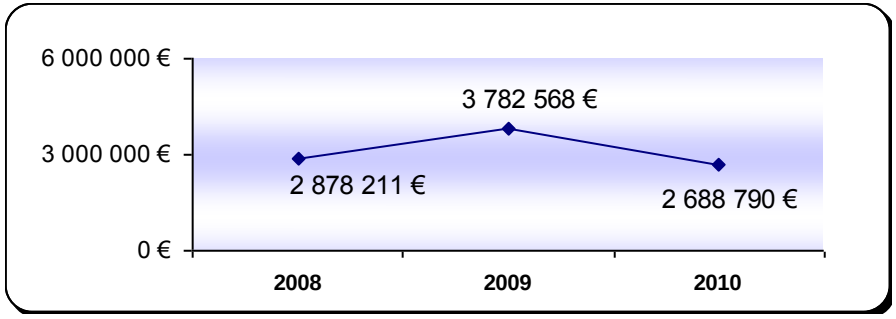
Source AGEFOS PME

Nombre d'heures stagiaires



Source AGEFOS PME

Dépenses de formation



Source AGEFOS PME

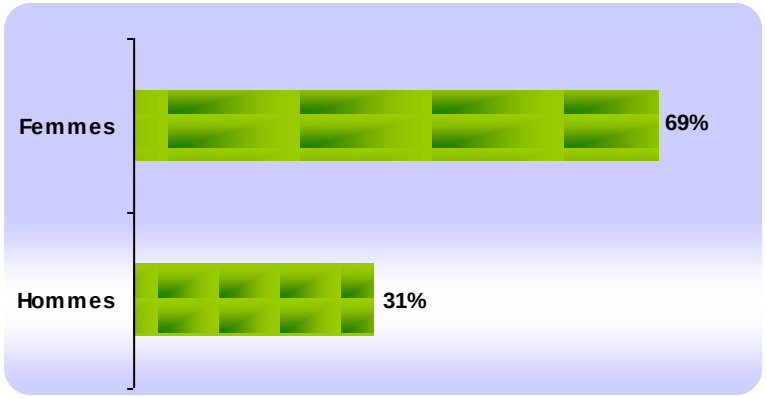
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

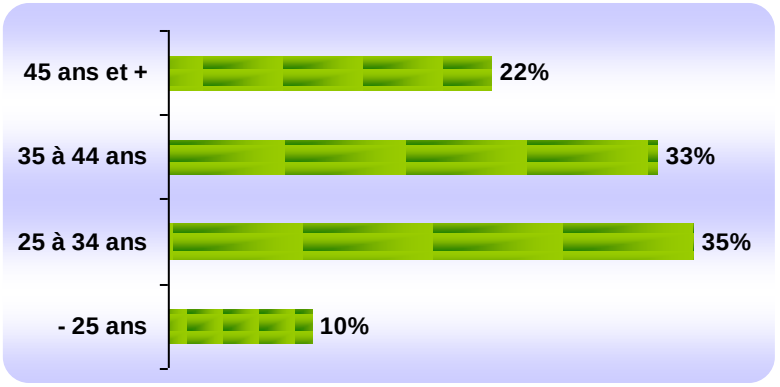
Profil des stagiaires (base 2010 : 2.726)

Stagiaires selon leur sexe



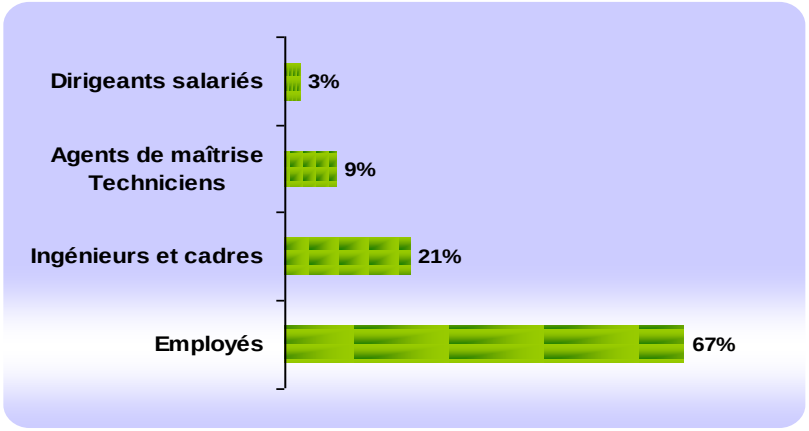
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



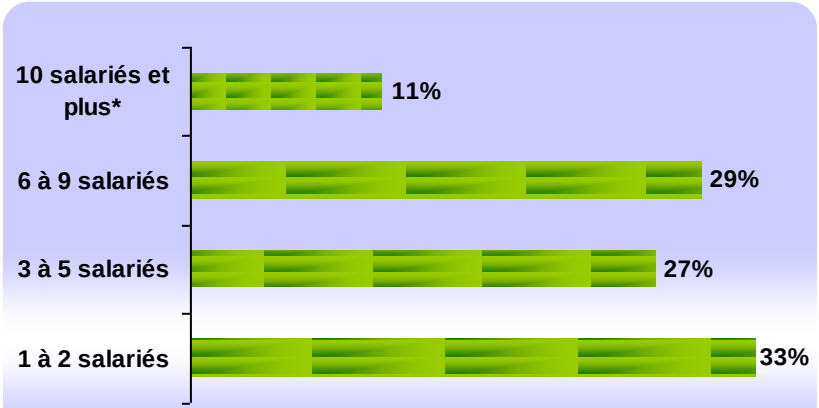
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon leur CSP



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la taille de l'entreprise



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

PORTRAIT TYPE

- **Les entreprises « utilisatrices » sont davantage des structures de 1 à 2 Salariés**
- **Le principal domaine de formation est : l'informatique**
- **Les formations ont une durée moyenne de 30 heures**
- **Les stagiaires sont plutôt**

→ des femmes,
→ employés,
→ entre 25 et 34 ans

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

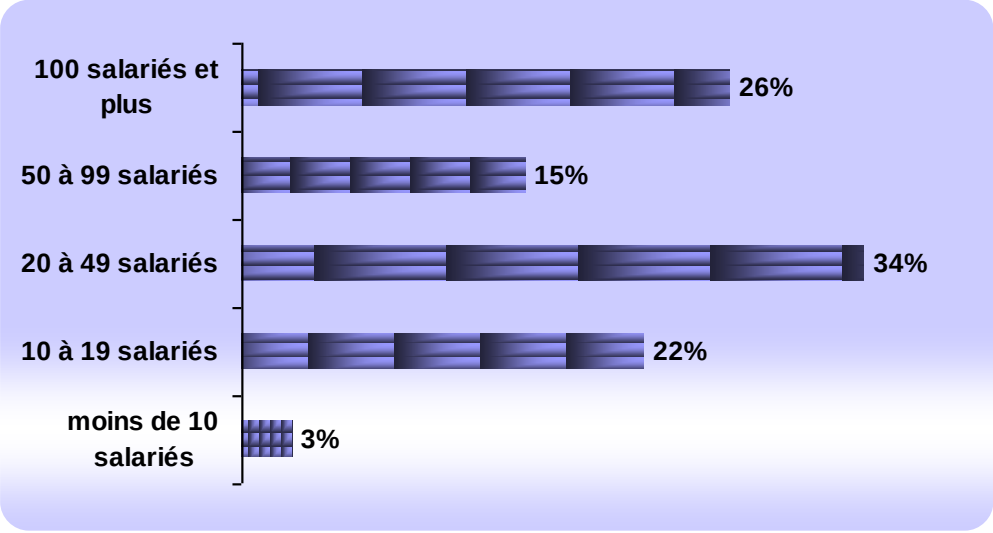
▪ c. Le plan de formation de 10 salariés et plus

Profil des entreprises

Au global, **582** structures de 10 salariés et plus

Nombre total d'entreprises ayant engagé de la formation : 409

soit 70% de l'ensemble des structures



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 salariés et plus

Profil des actions de formation

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COUT TOTAL ENGAGE
Actions individuelles						
MANAGEMENT	2 303	41 058	18	1 160 012 €	432 138 €	1 592 150 €
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA	928	32 523	35	612 025 €	135 418 €	747 443 €
FORMATIONS COMMERCIALES	2 657	35 533	13	432 414 €	273 871 €	706 285 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES	1 589	46 738	29	280 756 €	384 625 €	665 381 €
AUTRES FORMATIONS EN LIEN AVEC L'ACTIVITE (écrits professionnels, formation de formateurs, gestion du stress, métier releveur, gestion du temps, qualité…)	1 102	25 992	24	443 110 €	173 737 €	616 847 €
GESTION COMPTABILITE	332	8 249	25	294 647 €	53 561 €	348 208 €
SECURITE ACCUEIL DU PUBLIC	932	12 753	14	159 595 €	119 217 €	278 812 €
LANGUES	268	6 553	24	214 592 €	35 161 €	249 753 €
ENVIRONNEMENT JURIDIQUE	248	4 777	19	116 136 €	48 652 €	164 787 €
BUREAUTIQUE	306	4 671	15	101 384 €	48 111 €	149 495 €
RECYCLAGE SST	313	2 190	7	29 136 €	10 278 €	39 414 €
DIF NON PRIORITAIRE	21	756	36	16 066 €	7 561 €	23 627 €
ACCUEIL	12	409	34	5 275 €	5 387 €	10 662 €
BILANS DE COMPETENCES	9	201	22	5 634 €	1 815 €	7 449 €
Sous-total actions individuelles	***11 020***	***222 403***	***20***	***3 870 781 €***	***1 729 531 €***	***5 600 312 €***
Actions collectives						
CQP ENQUETEUR CIVIL	143	7 546	53	268 648 €	56 846 €	325 494 €
LABEL QUALISERV	52	1 032	20	68 055 €	331 €	68 386 €
RECRUTEMENT ET PERIODE D'ESSAI	94	867	9	27 844 €	- €	27 844 €
AUTRES ACTIONS COLLECTIVES	38	329	9	20 612 €	3 443 €	24 055 €
VENDRE	7	91	13	5 286 €	- €	5 286 €
EXERCER METIER CORRESPONDANT INFORMATIQUE ET LIBERTE	1	28	28	2 990 €	- €	2 990 €
MAITRISE LOI INFORMATIQUE	1	14	14	1 843 €	403 €	2 246 €
Sous-total actions collectives	***336***	***9 907***	***29***	***395 278 €***	***61 024 €***	***456 302 €***
Reliquat DIF prioritaires						
BUREAUTIQUE	714	12 142	17	114 969 €	130 253 €	245 222 €
MANAGEMENT	354	6 631	19	147 360 €	65 446 €	212 805 €
LANGUES	333	9 561	29	144 571 €	75 797 €	220 368 €
TECHNIQUES DE VENTE ET COMMUNICATION	304	5 359	18	65 926 €	53 914 €	119 840 €
BILANS DE COMPETENCE	64	1 465	23	38 810 €	13 845 €	52 655 €
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	65	1 215	19	29 296 €	6 443 €	35 739 €
VAE (bac pro services, licence assistant manager, conseiller client à distance…)	63	1 161	18	4 881 €	14 011 €	18 891 €
QUALIFICATION RECONNUE	46	804	17	6 630 €	7 149 €	13 779 €
DROIT DU RECOUVREMENT	12	205	17	10 587 €	2 253 €	12 840 €
PROJET REPRISE CREATION ENTREPRISE	8	858	107	893 €	2 535 €	3 428 €
GESTION RELATION CLIENT	2	32	16	2 764 €	662 €	3 426 €
MODULE OU UNITE CQP BRANCHE	3	252	84	- €	1 526 €	1 526 €
Sous-total reliquat DIF prioritaires	***1 968***	***39 685***	***20***	***566 685 €***	***373 834 €***	***940 519 €***
TOTAL	**13 324**	**271 995**	**20**	**4 832 744 €**	**2 164 389 €**	**6 997 133 €**

Source AGEFOS PME

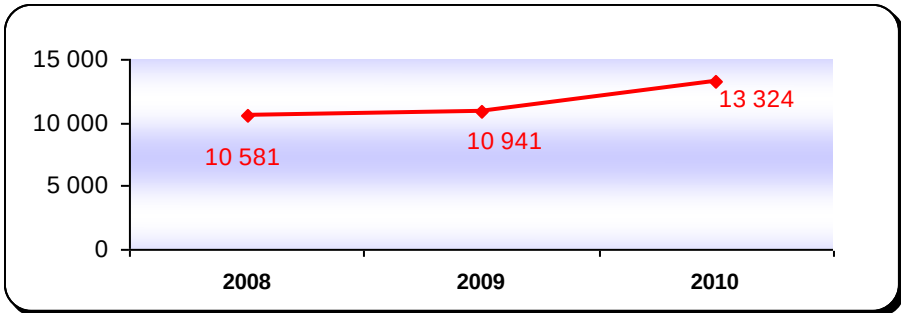
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 salariés et plus

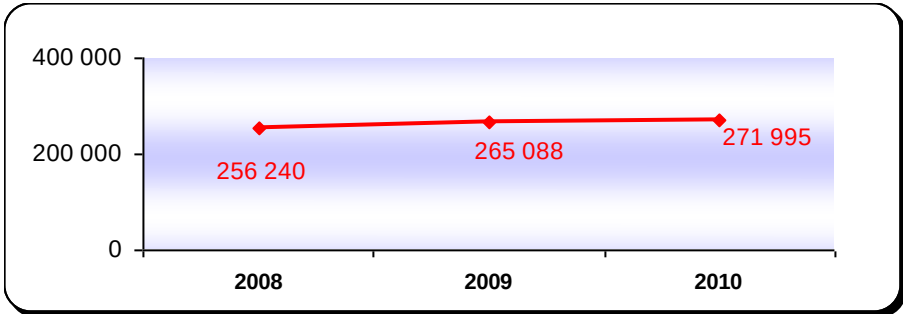
Tendances de 2008 à 2010

Nombre de stagiaires



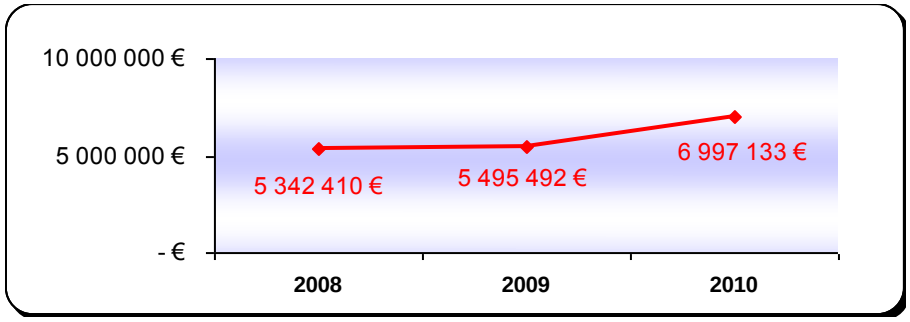
Source AGEFOS PME

Nombre d'heures stagiaires



Source AGEFOS PME

Dépenses de formation



Source AGEFOS PME

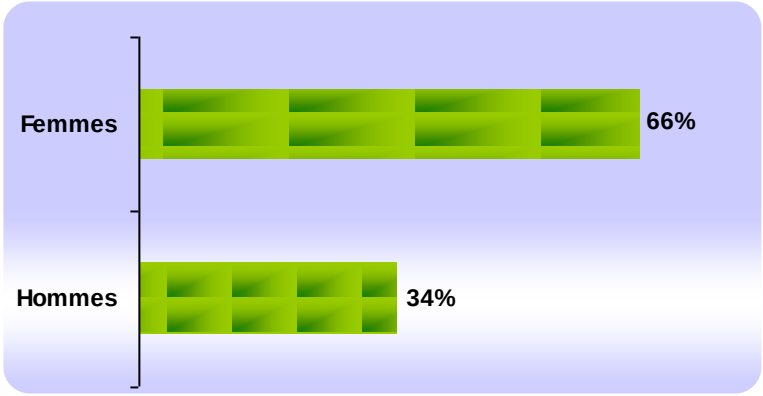
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 salariés et plus

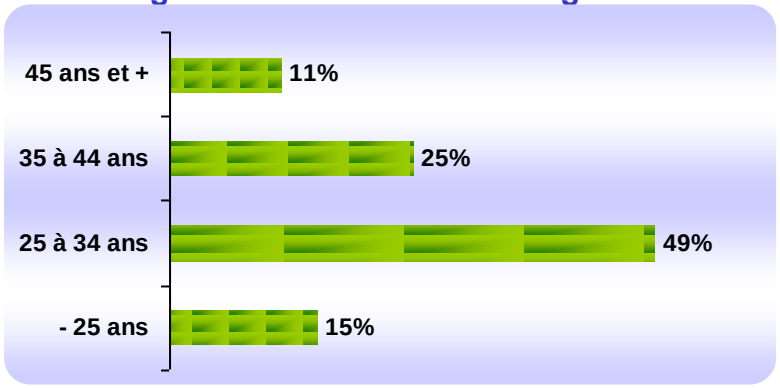
Profil des stagiaires (base 2010 : 13.324)

Stagiaires selon leur sexe



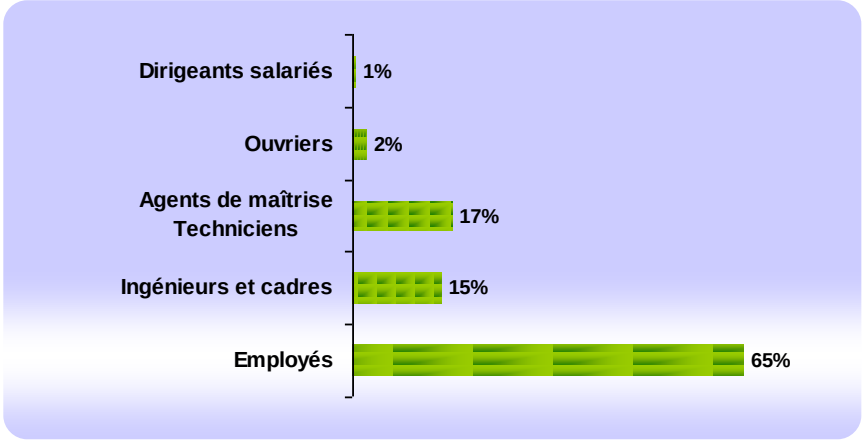
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



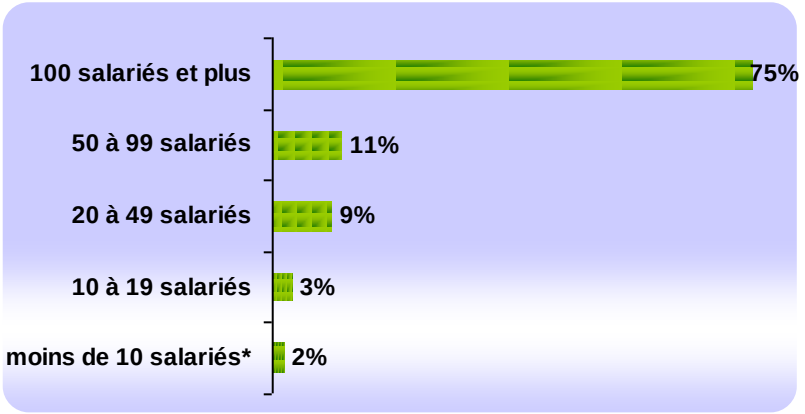
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon leur CSP



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la taille de l'entreprise



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 salariés et plus

PORTRAIT TYPE

▪ **Les entreprises « utilisatrices » sont davantage des structures de 20 à 49 Salariés**

Les actions de formation les plus suivies sont : le management et les formations commerciales

▪ **Les stagiaires sont plutôt**

→ des femmes,

→ employés,

→ entre 25 et 34 ans

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

Récapitulatif par dispositif

	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE	COUT MOYEN	COUT TOTAL	REPARTITION DEPENSES %
CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION	1 312	673 995	514 H	4 751 €	6 233 260 €	51%
PERIODES DE PROFESSIONNALISATION	1 327	275 909	208 H	2 741 €	3 637 386 €	30%
FORMATIONS TUTEURS	536	13 449	25 H	376 €	201 580 €	2%
AIDES A LA FONCTION TUTORALE	821		6 MOIS	1 205 €	988 907 €	8%
DIF PRIORITAIRES	2 927	62 272	31 H	535 €	1 085 277 €	9%
TOTAL	**6 923**	**1 025 625**			**12 146 410 €**	100%

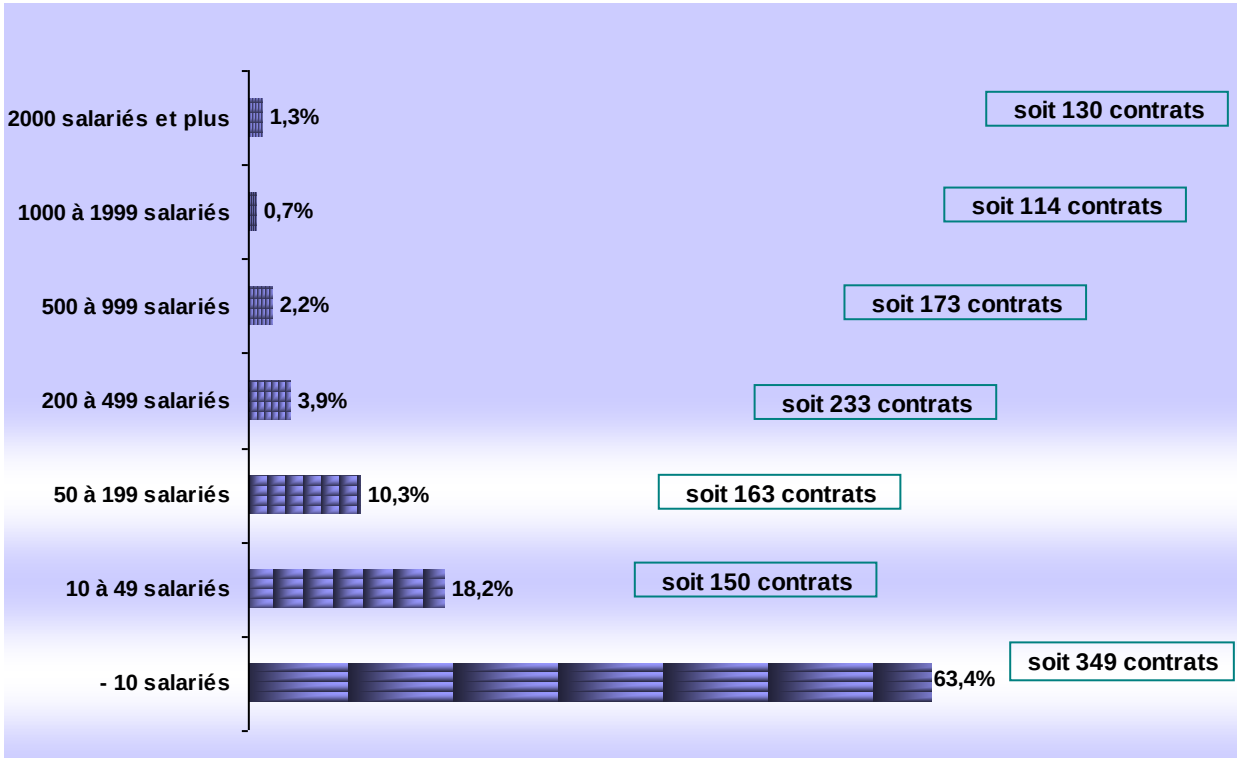
Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Profil des entreprises qui ont eu recours aux contrats de professionnalisation (base 2010 : 456 entreprises et 1.312 contrats)



Source AGEFOS PME

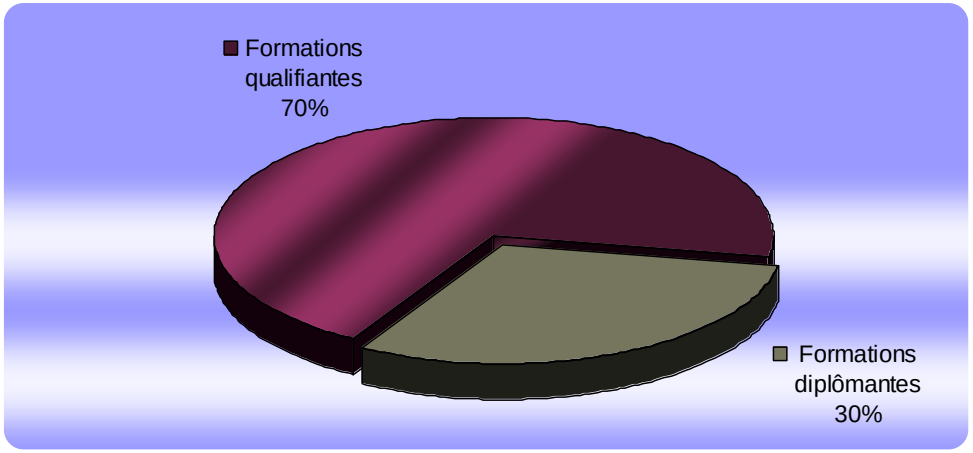
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Profil des actions de formation
(base 2010 : 1.312)

SELON CERTIFICATION VISEE (en nombre de contrats)



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Profil des actions de formation

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT ENGAGE
FORMATIONS QUALIFIANTES				
TELECONSEILLERS	246	60 563	246	554 140 €
HOTESSES D'ACCUEIL	135	36 022	267	330 195 €
VENDEURS A DISTANCE	77	24 386	317	275 663 €
CHARGES DE CLIENTELE / CONSEILLERS	110	26 630	242	243 644 €
RESPONSABLES	41	23 581	575	212 900 €
INFORMATIQUE	38	21 170	557	193 299 €
AUTRES (agents logistiques, préparateurs de commande, chargé de développement…)	32	15 758	492	144 192 €
ASSISTANTS	28	12 291	439	116 597 €
MANAGEMENT	19	11 339	597	103 755 €
COMMERCIAL	22	10 926	497	102 645 €
DIRECTEURS MARKETING	15	11 383	759	102 390 €
TELEOPERATEURS	25	9 000	360	82 346 €
SECRETAIRES / TELESECRETAIRES	26	8 700	335	82 268 €
AGENTS DE RESERVATION	29	6 112	211	58 579 €
TECHNICIENS	10	5 842	584	53 453 €
ASSURANCE	39	5 712	146	52 263 €
CHEFS DE PROJET	9	5 150	572	47 122 €
GESTION / COMPTABILITE	6	3 809	635	38 942 €
DEES MARKETING	5	2 253	451	20 615 €
BACHELOR	4	2 231	558	20 413 €
COMMUNICATION	4	1 906	477	17 439 €
AUTRES DEES (communication, management)	3	1 458	486	13 341 €
SUPERVISEUR	1	600	600	5 490 €
Sous-total formations qualifiantes	**924**	**306 822**	**332**	**2 871 691 €**

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Profil des actions de formation (suite)

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT ENGAGE
FORMATIONS DIPLÔMANTES / TITRES HOMOLOGUES				
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES	102	108 134	1 060	979 894 €
BTS ASSISTANT DE GESTION PME/PMI	73	74 778	1 024	687 350 €
BTS NEGOCIATION RELATIONS CLIENTS	78	73 782	946	678 566 €
BTS COMPTABILITE ET GESTION DE ORGANISATIONS	28	27 174	971	246 855 €
LICENCES (management, contentieux recouvrement, marketing, RH, patrimoine, commerce, assurance…)	31	15 298	493	139 890 €
BTS INFORMATIQUE DE GESTION	13	14 082	1 083	128 851 €
BTS ASSISTANT DE MANAGER	11	12 429	1 130	113 726 €
BAC PRO VENTE	8	8 600	1 075	78 690 €
MASTERS (management, sciences économiques, e-services, communication, informatique…)	14	8 118	580	74 277 €
BAC PRO COMPTABILITE	5	5 800	1 160	53 070 €
BAC PRO SECRETARIAT	4	4 454	1 114	47 505 €
BTS COMMUNICATION	4	3 829	957	35 035 €
AUTRES BTS (commerce, environnement, tourisme...)	4	2 918	730	26 700 €
DUT RESEAUX ET TELECOMMUNICATIONS	1	1 396	1 396	12 773 €
BEP METIERS DU SECRETARIAT	2	1 264	632	11 565 €
BTS ASSURANCE	1	1 141	1 141	10 440 €
DUT GESTION ENTREPRISES ET ADMINISTRATION	2	1 004	502	9 187 €
DUT CARRIERE JURIDIQUE	2	870	435	7 961 €
MBA E-BUSINESS	1	525	525	4 804 €
DU MANAGEMENT RH	1	455	455	4 163 €
DUT INFORMATIQUE	1	455	455	4 163 €
DESS INFORMATIQUE	1	417	417	3 816 €
PASSEPORT DE COMPETENCES INFORMATIQUE EUROPEEN (PCIE)	1	250	250	2 288 €
Sous-total formations diplômantes	**388**	**367 173**	**946**	**3 361 569 €**
TOTAL	**1 312**	**673 995**	**514**	**6 233 260 €**

Source AGEFOS PME

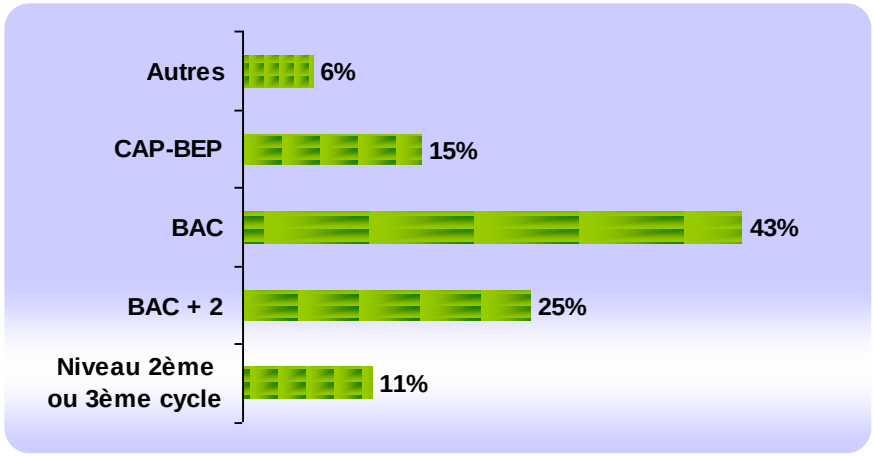
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

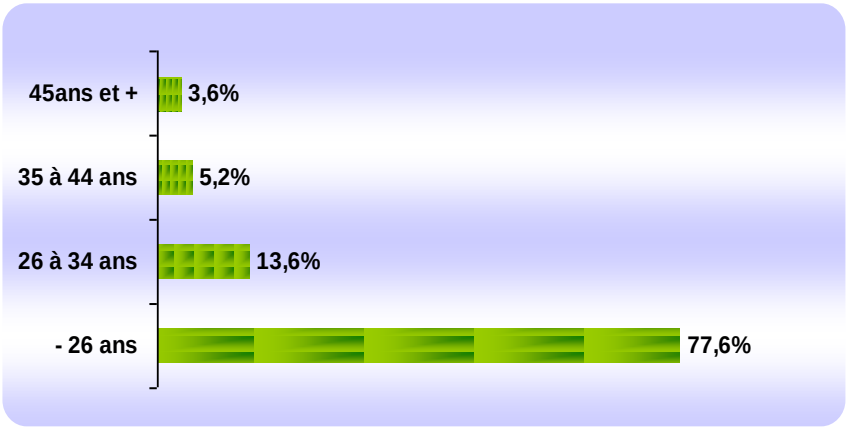
Profil des stagiaires (base 2010 : 1.312)

Stagiaires selon le niveau de formation initiale



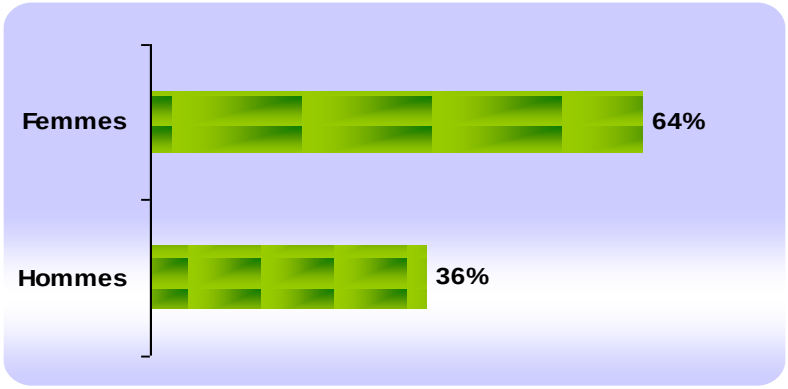
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



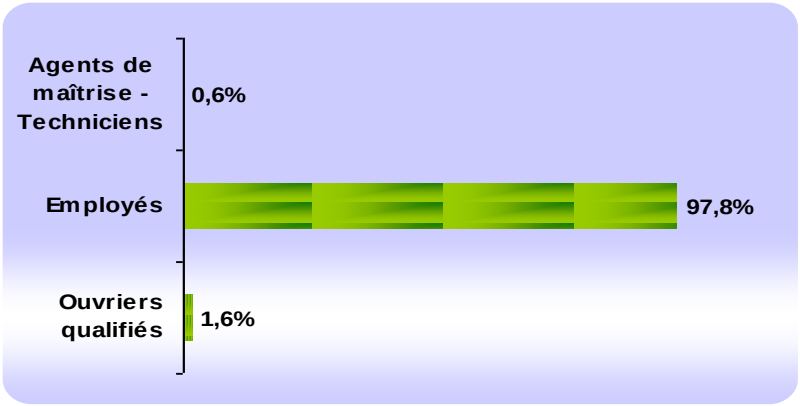
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon le sexe



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la CSP



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

PORTRAIT TYPE

➢**Les entreprises « utilisatrices » sont davantage des structures de moins de 10 salariés**

➢**Les stagiaires sont plutôt**

→ des femmes,

→ des employés,

→ de moins de 26 ans,

➢**Les formations les plus suivies sont le BTS MUC, et les téléconseillers**

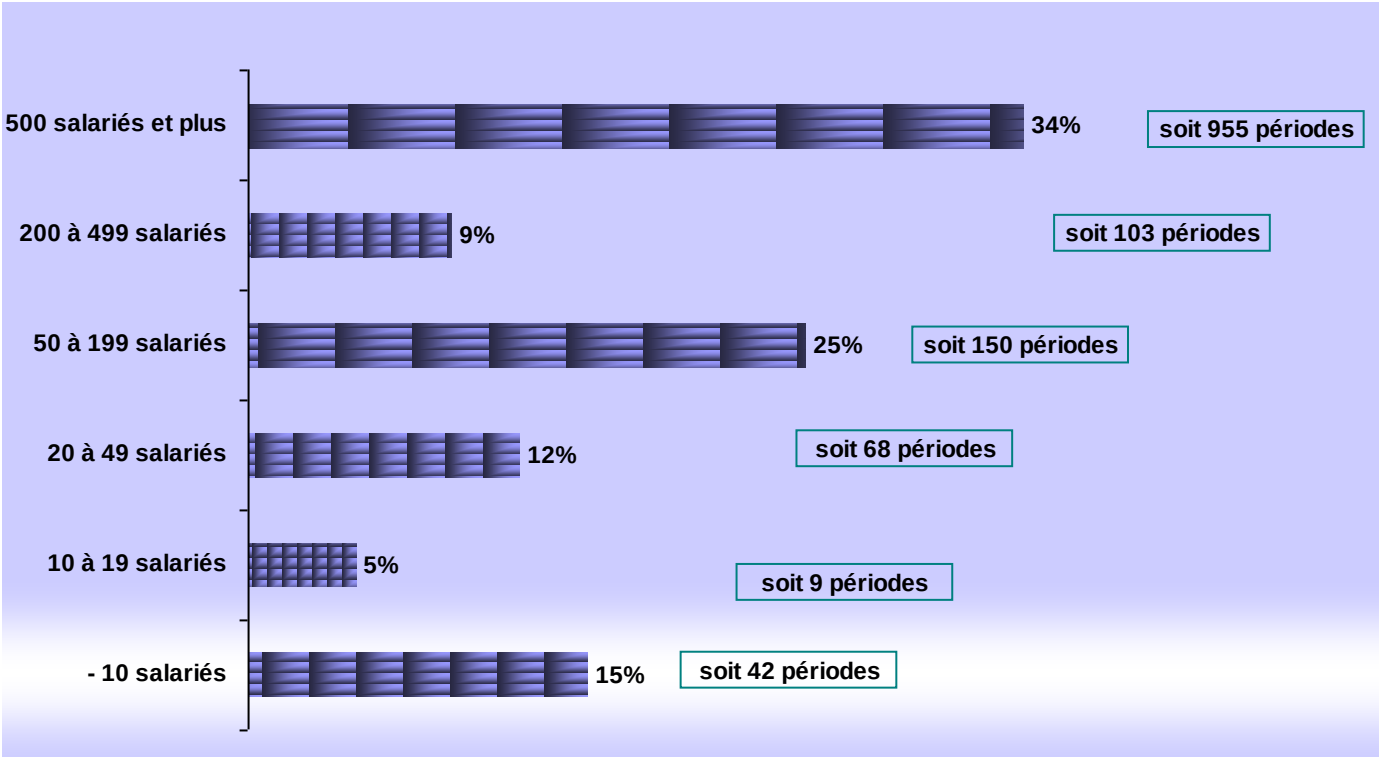
➢ **Les formations ont un coût moyen de 4 751 € pour 514 heures en moyenne**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

Profil des entreprises qui ont eu recours aux périodes de professionnalisation (base 2010 : 166 entreprises et 1.327 périodes)



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

Profil des actions de formation

INTITULE	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT ENGAGE
FORMATIONS QUALIFIANTES				
RESPONSABLES ACCUEIL	430	112 500	262	1 350 000 €
HOTESSES D'ACCUEIL	96	23 388	244	280 656 €
MANAGEMENT	132	17 973	136	247 765 €
CONSEILLERS CLIENT	94	10 130	108	247 666 €
AGENTS POLYVALENT	127	17 654	139	212 013 €
SUPERVISEURS	67	10 265	153	197 652 €
TELEVENDEURS	59	11 960	203	143 520 €
RESPONSABLES D'EQUIPE	51	8 863	174	106 350 €
INFORMATIQUE	20	8 801	440	118 131 €
COMMERCIAUX	41	7 215	176	87 462 €
AUTRES FORMATIONS (découverte des méthodes de l'entreprise, permis…	26	6 228	240	80 256 €
AUTRES RESPONSABLES (plateau, RH, commercial..)	26	5 866	226	76 056 €
ASSISTANTES	17	3 905	230	48 100 €
RELATION CLIENTS	20	3 165	158	37 980 €
ACCUEIL / STANDARD	12	2 295	191	27 540 €
FORMATION OUVERTE TUTEURS	17	687	40	25 364 €
TELESECRETAIRES	5	1 953	391	23 436 €
INGENIEURS	2	700	350	22 750 €
AGENTS DE RESERVATION	10	1 800	180	21 600 €
TELECONSEILLERS	15	1 575	105	18 900 €
FORMATION TUTEUR VALIDATION CCE	7	336	48	12 950 €
COORDINATEURS	3	690	230	8 280 €
CONSEILLERS SERVICE CLIENT A DISTANCE	4	280	70	6 360 €
LANGUES	5	500	100	5 772 €
CHARGE DES RESSOURCES HUMAINES	1	500	500	5 000 €
COMPTABILITE	2	238	119	2 856 €
FORMATEURS	2	238	119	2 856 €
Sous total formations qualifiantes	**1291**	**259 705**	**201**	**3 417 271 €**

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

Profil des actions de formation (suite)

INTITULE	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT ENGAGE
FORMATIONS DIPLÔMANTES				
TITRE PRO CONSEILLERS SERVICE CLIENT A DISTANCE	15	4 396	293	65 940 €
MASTER (management, commercial, RH, communication, administration des entreprises…)	9	3 767	419	52 978 €
BTS INFORMATION DE GESTION	2	2 184	1092	32 760 €
DUT INFORMATIQUE	1	1 200	1200	18 000 €
BTS ASSISTANT GESTION PME-PMI	1	1 018	1018	10 980 €
MBA MANAGEMENT DES RH	1	520	520	7 800 €
CYCLE MANAGER DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	1	574	574	6 888 €
LICENCES (gestion des entreprises, économie)	2	1 022	511	6 050 €
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES	1	368	368	5 520 €
BAC CONSEIL EN COMMUNICATION	1	420	420	5 040 €
BACHELOR MARKETING ET VENTES	1	490	490	4 484 €
DIPLOME DE PERFECTIONNEMENT A LA GESTION DES AFFAIRES	1	245	245	3 675 €
Sous-total formations diplômantes	**36**	**16 204**	**450**	**220 115 €**
TOTAL	**1327**	**275 909**	**208**	**3 637 386 €**

Source AGEFOS PME

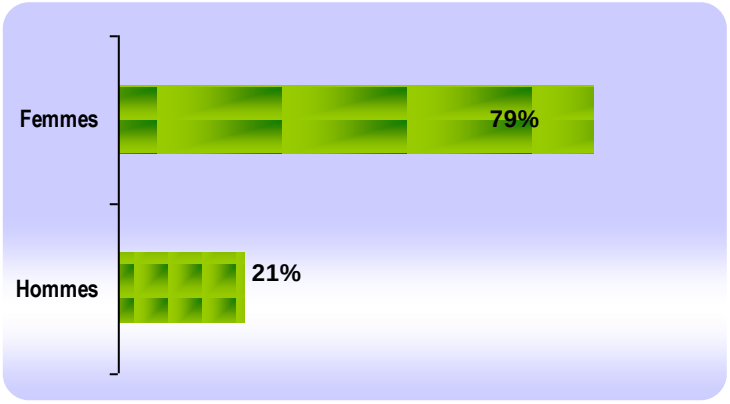
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

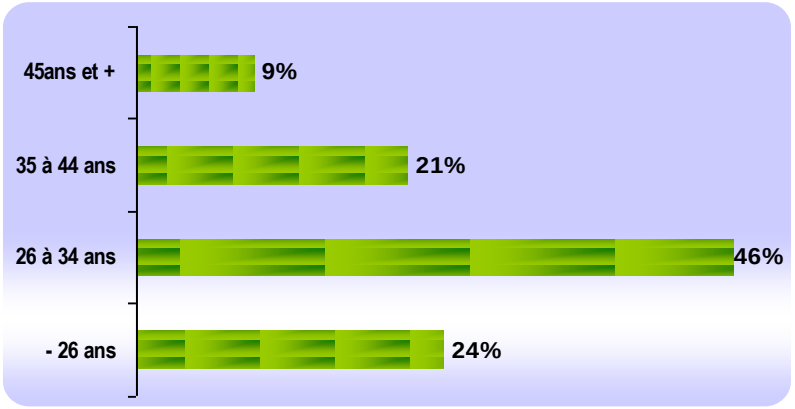
Profil des stagiaires (base 2010 : 1.327)

Stagiaires selon le sexe



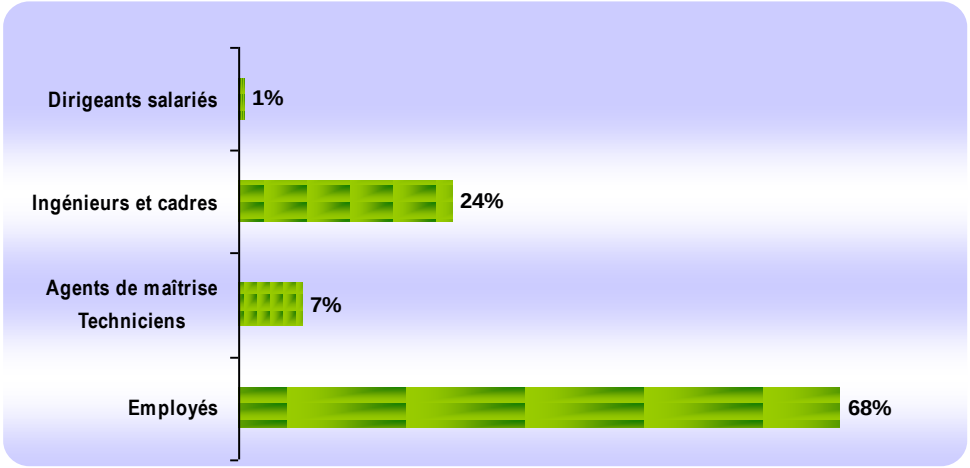
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la CSP



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

PORTRAIT TYPE

- **Les entreprises « utilisatrices » sont davantage des structures de 500 salariés et plus**
- **Les formations les plus suivies sont : Responsable d'accueil et le titre pro conseillers service client à distance**
- **les formations ont un coût moyen de 2 741 € pour 208 heures en moyenne**
- **Les stagiaires sont plutôt**

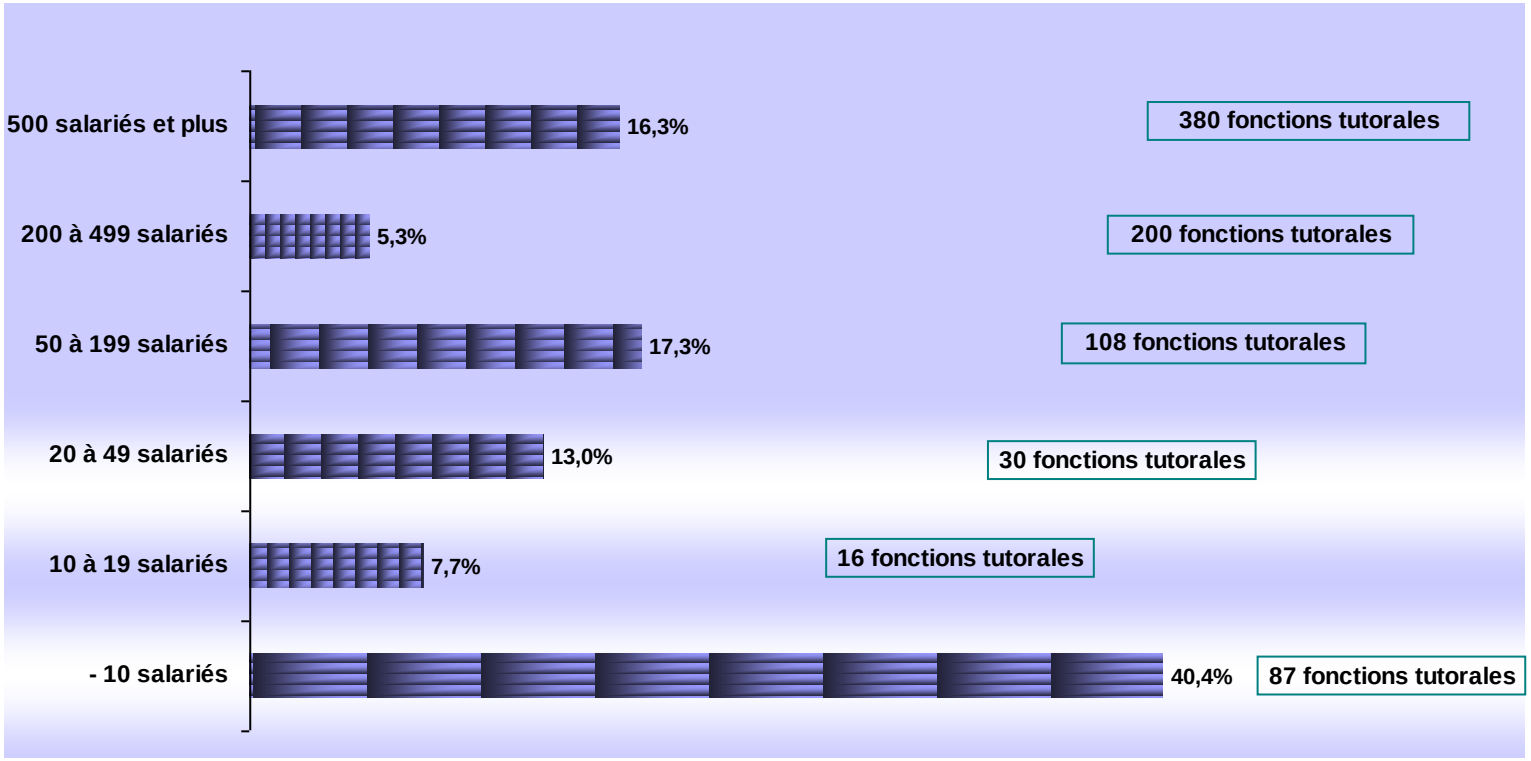
→ des femmes,
→ des employés,
→ de 26 à 34 ans

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ c. Le tutorat

Profil des entreprises qui ont eu recours aux fonctions tutorales
(base 2010 : 208 entreprises et 821 fonctions tutorales)



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

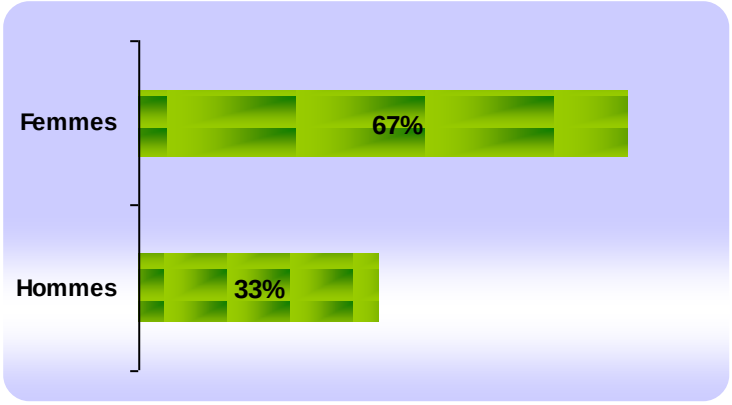
2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ c. Le tutorat

Profil des tuteurs

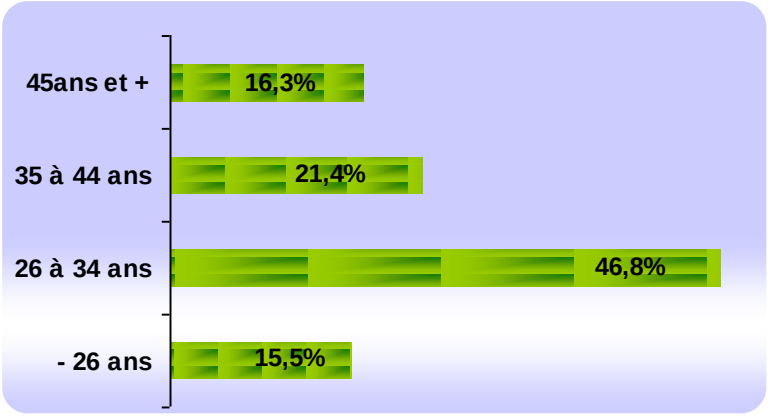
(base 2010 aides à la fonction tutorale : 821)

Tuteurs selon le sexe



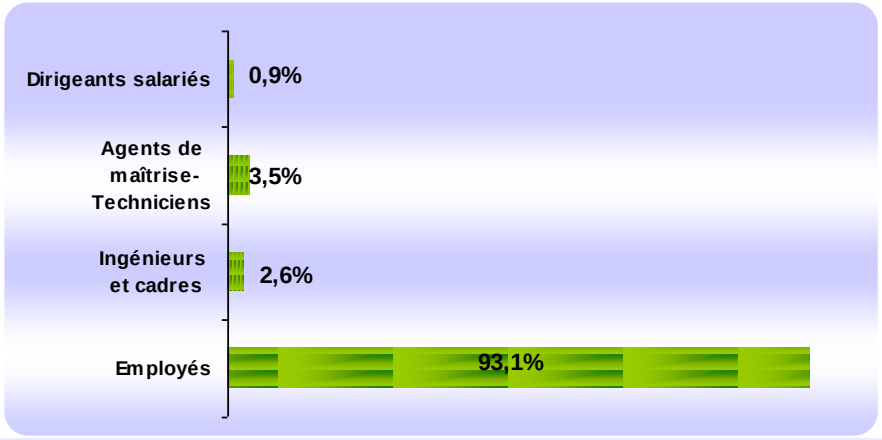
Source AGEFOS PME

Tuteurs selon la tranche d'âge



Source AGEFOS PME

Tuteurs selon la CSP



Source AGEFOS PME

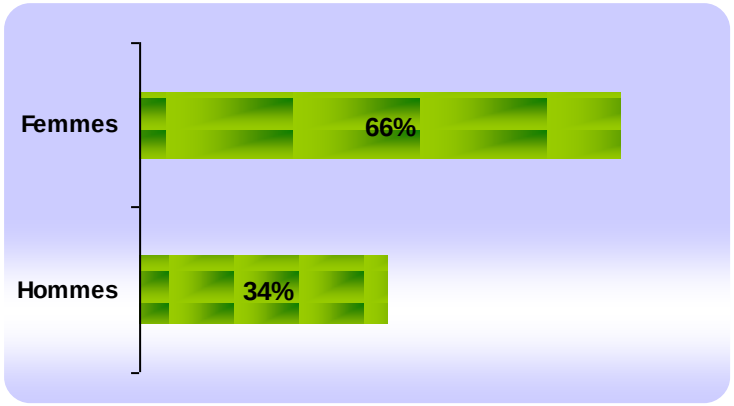
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

c. Le tutorat

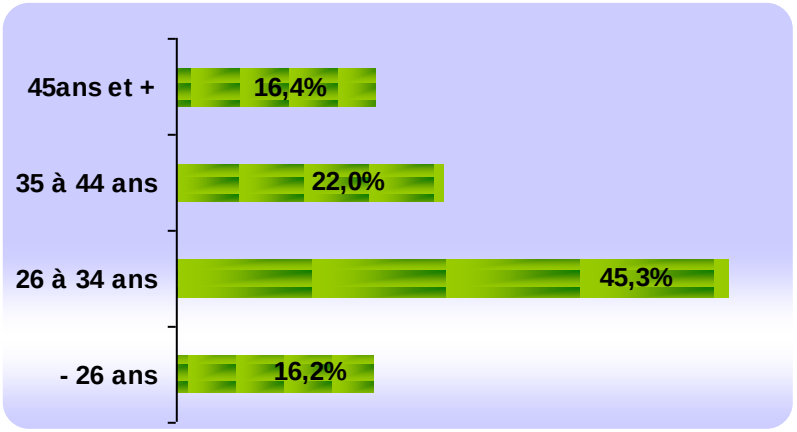
Profil des stagiaires qui ont suivi la formation des tuteurs
(base 2010 : 536)

Stagiaires selon le sexe



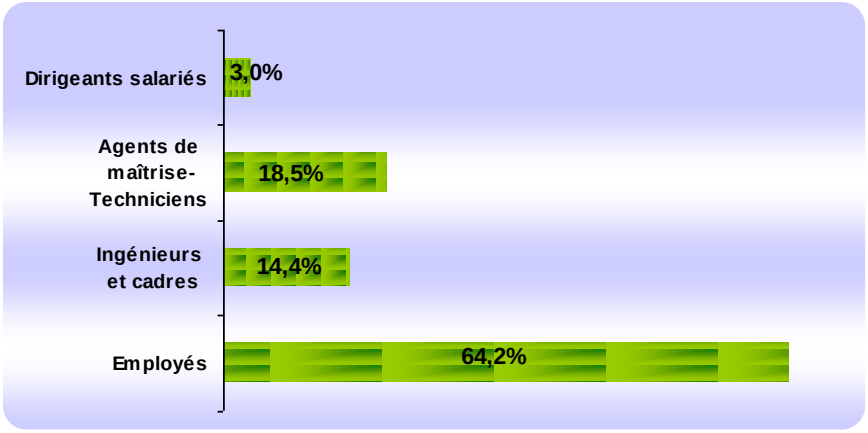
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la CSP



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ c. Le tutorat

PORTRAIT TYPE

▪ **Les 821 tuteurs pour lesquels les entreprises ont bénéficié de l'aide à la fonction tutorale, les stagiaires sont plutôt**

→ des femmes,

→ des employés,

→ de 26 à 34 ans

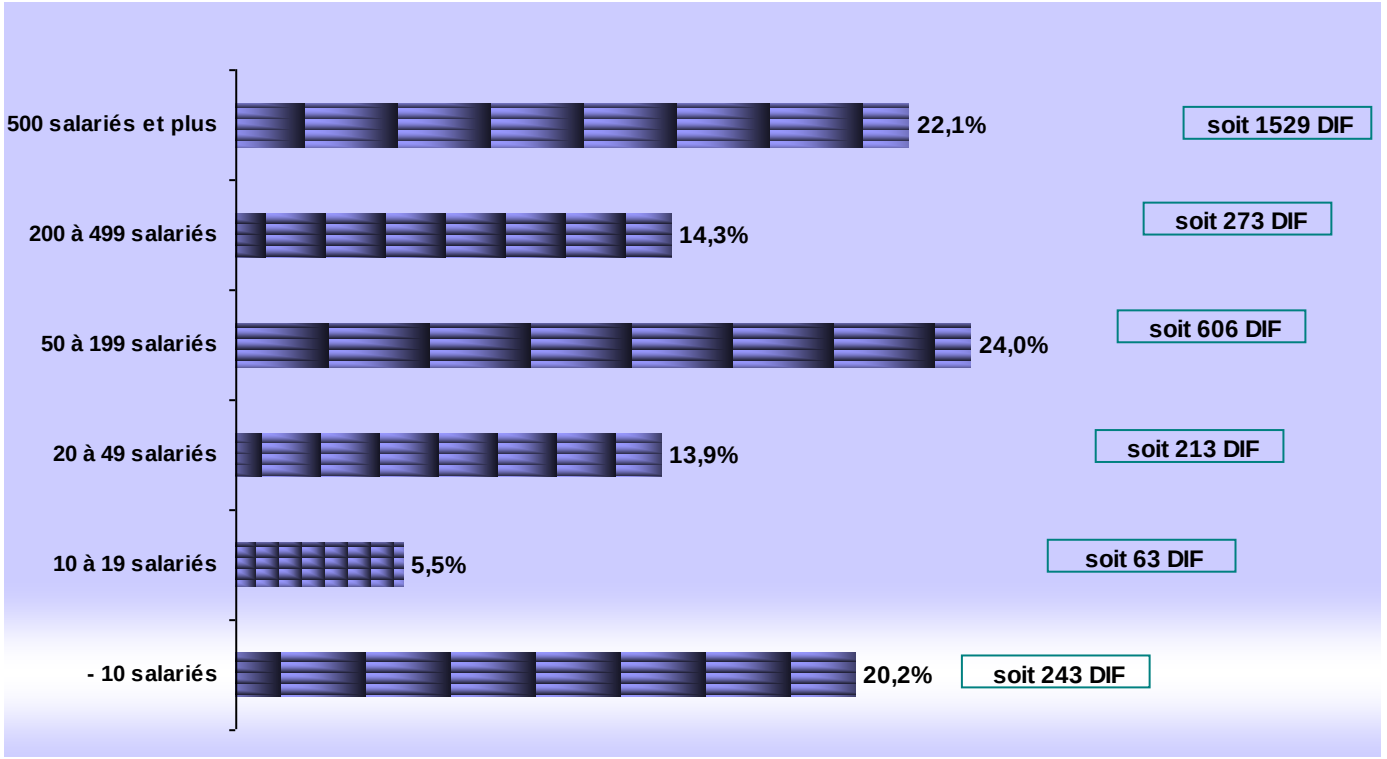
▪ **536 stagiaires ont bénéficié d'une formation tuteur**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

Profil des entreprises qui ont eu recours aux DIF Prioritaires
(base 2010 : 603 entreprises et 2.927 DIF Prioritaires)



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

Profil des actions de formation

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE
BUREAUTIQUE / INFORMATIQUE	944	19 659	21	274 087 €
LANGUES	617	15 830	26	253 446 €
MANAGEMENT	445	8 148	18	132 111 €
TECHNIQUES DE VENTE ET COMMUNICATION	473	8 256	17	122 489 €
AUTRES FORMATIONS (SST, assistant qualité, juridique, assertivité	154	3 144	20	47 521 €
GESTION / COMPTABILITE / FISCALITE	32	756	24	15 630 €
GESTION DE LA RELATION CLIENT	24	651	27	11 430 €
PROJET REPRISE CREATION ENTREPRISE	13	1 036	80	6 816 €
DROIT DU RECOUVREMENT	21	308	15	5 544 €
FORMATIONS DE FORMATEURS	10	170	17	2 934 €
BILANS DE COMPETENCES	128	3 044	24	163 444 €
ACCOMPAGNEMENT VAE	66	1 270	19	49 825 €
TOTAL	**2 927**	**62 272**	**21**	**1 085 277 €**

Source AGEFOS PME

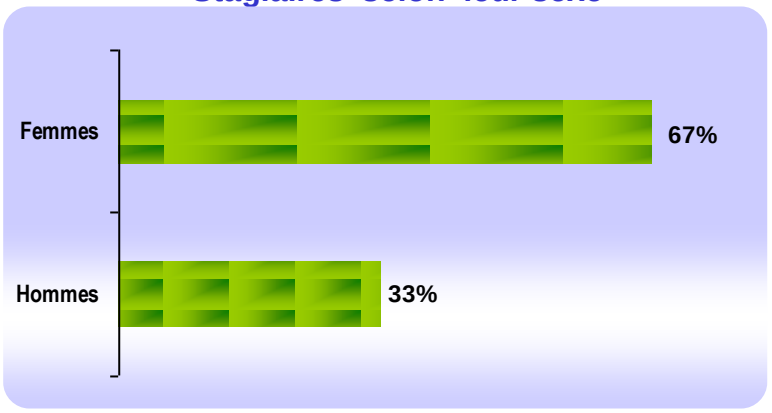
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

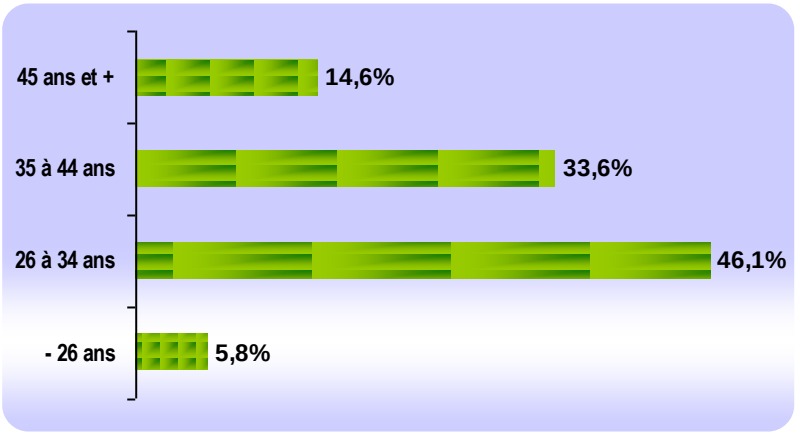
Profil des stagiaires (base 2010 : 2.927)

Stagiaires selon leur sexe



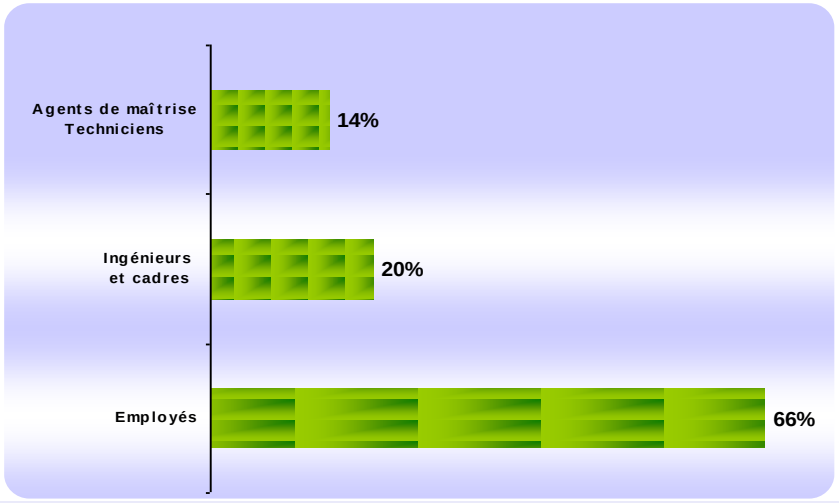
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon leur classe d'âge



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon leur CSP



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

PORTRAIT TYPE

- **Les entreprises « utilisatrices » sont davantage des structures de 500 salariés et plus**

- **Les stagiaires sont plutôt**

→ des femmes,

→ des employés,

→ entre 26 et 34 ans

- **Les principaux domaines de formation sont : la bureautique et les langues,**

- **Les formations ont un coût moyen de 371 € pour 21 heures en moyenne**

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

1. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles

Les entreprises ont répondu pour l'ensemble de leurs salariés présents au cours de l'année 2010

Nombre total d'absences en 2010

137.500 absences
ce qui correspond à - 135 % des salariés présents au 31 décembre 2010
et à - 71 % du nombre total de contrats enregistrés en 2010

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31.12.10	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2010
- Accueil téléphonique	68 %	46 %
- Domiciliation – hébergement	43 %	42 %
- Recouvrement de créances	56 %	54 %
- Renseignement économique et commercial	89 %	87 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	22 %	10 %
- Accueil en entreprise	72 %	28 %
- Centres d'appel	223 %	121 %
ENSEMBLE	**135 %**	**71 %**

- Nombre très élevé d'absences parmi les salariés des centres d'appel.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Détail selon le sexe des salariés

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31.12.10	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2010
Hommes	103 %	60 %
Femmes	149 %	74 %

◈ Plus forte proportion de femmes absentes que d'hommes.

Répartition du nombre d'absences selon les motifs

	Nombre d'arrêts maladie (hors rechute) et d'accidents du travail		
	Hommes	Femmes	Ensemble
- Absences pour maladie	50 %	41 %	**43 %**
- Absences pour maladies professionnelles	< 0,5 %	< 0,5 %	**< 0,5 %**
- Absences pour accidents du travail	1 %	1,5 %	**1 %**
- Absences pour accidents du trajet	< 0,5 %	1 %	**0,5 %**
- Absences pour congé de maternité	-	5 %	**4 %**
- Absences pour congé de paternité	2 %	-	**0,5 %**
- Absences pour congé parental d'éducation	< 0,5 %	2,5 %	**2 %**
- Autres absences	47 %	49 %	**49 %**
ENSEMBLE	**100 %**	**100 %**	**100 %**

◈ Près de la moitié des absences appartiennent à la catégorie "autres absences", ce qui correspond notamment aux absences non justifiées.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Nombre total de jours d'absences en 2010

1.650.000 jours
soit 12 jours en moyenne par arrêt

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	28 jours
- Domiciliation – hébergement	18 jours
- Recouvrement de créances	22 jours
- Renseignement économique et commercial	22 jours
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	7 jours
- Accueil en entreprise	29 jours
- Centres d'appel	10 jours
ENSEMBLE	**12 jours**

- Absences plus longues pour les salariés de l'accueil téléphonique et de l'accueil en entreprise.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Détail du nombre de jours moyen d'absence par arrêt selon le sexe des salariés

- Nombre moyen de jours d'absences plus long pour les femmes que les hommes.
- Les absences pour maladie durent en moyenne 11 jours.
- Les « autres absences » (notamment absences injustifiées) sont de courte durée : 4,5 jours en moyenne.
- Les arrêts maternité durent 85 jours, 11 jours pour le congé paternité et les absences pour congé parental d'éducation couvrent presque l'année (47 semaines).

Détail du nombre de jours moyen d'absence par arrêt selon les motifs

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Absences pour maladie	8 jours	13 jours	11 jours
- Absences pour maladies professionnelles	290 jours	55 jours	110 jours
- Absences pour accidents du travail	20 jours	21 jours	21 jours
- Absences pour accidents du trajet	28 jours	13 jours	15 jours
- Absences pour congé de maternité	-	85 jours	85 jours
- Absences pour congé de paternité	11 jours	-	11 jours
- Absences pour congé parental d'éducation	-	235 jours	235 jours
- Autres absences	4 jours	5 jours	4,5 jours
ENSEMBLE	**7 jours**	**13 jours**	**12 jours**

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

2. Heures supplémentaires et heures complémentaires

Les entreprises ont répondu pour l'ensemble de leurs salariés présents au cours de l'année 2010

Nombre de salariés à temps plein ayant effectué des heures supplémentaires

47.600 salariés
ce qui correspond à :
68 % des salariés à temps plein présents au 31.12.10
37 % de l'ensemble des contrats à temps plein enregistrés en 2010

Nombre de salariés à temps partiel ayant effectué des heures complémentaires

8.900 salariés
ce qui correspond :
28 % des salariés à temps partiel présents au 31.12.10
13 % de l'ensemble des contrats à temps partiel enregistrés en 2010

Nombre moyen hebdomadaire d'heures supplémentaires effectuées

3H00

Nombre moyen hebdomadaire d'heures complémentaires effectuées

2H00

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

3. Horaire collectif de travail des temps plein

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	8 %	82 %	5 %	3 %	2 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	4 %	67 %	11 %	13 %	5 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	1 %	82%	9 %	6 %	2 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	NS	79 %	13 %	4 %	4 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	5 %	74 %	10 %	10 %	1 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	5 %	95 %	NS	NS	NS	**100 %**
- Centres d'appel	2 %	81 %	9 %	8 %	NS	**100 %**
ENSEMBLE	**4 %**	**79 %**	**8 %**	**7 %**	**2 %**	**100 %**

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

4. Durée des temps partiel

Durée moyenne des salariés à temps partiel

19H00 par semaine

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Durée moyenne hebdomadaire
- Accueil téléphonique	25H30
- Domiciliation – hébergement	20H30
- Recouvrement de créances	26H00
- Renseignement économique et commercial	27H00
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	18H00
- Accueil en entreprise	12H00
- Centres d'appel	24H00
ENSEMBLE	**19H00**

- Durée des temps partiel nettement plus courte au sein des entreprises d'accueil en entreprise qu'au sein des sociétés de recouvrement de créances et de renseignement économique.

Chapitre III

Emploi seniors

Cette partie ne concerne que les entreprises, dont l'effectif est compris entre 50 et moins de 300 salariés, qui n'ont pas conclu d'accord d'entreprises

Echantillon : 28 entreprises
3.763 salariés
Dont 14,5 % âgés de 45 à 49 ans
5,5 % âgés de 50 ans et plus

I : AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET PREVENTION DES CONDITIONS DE PENIBILITE

Proportion de salariés âgés de 45 ans et plus ayant réalisé un entretien afin d'identifier leurs problèmes d'usure professionnelle au 31 décembre 2010

4,5 %

Proportion de salariés âgés de 45 ans et plus ayant réalisé un entretien abordant les conditions de travail et les situations de pénibilité au 31 décembre 2010

4 %

Proportion de salariés âgés de 45 ans et plus ayant réalisé un entretien de seconde carrière abordant les aménagements du temps de travail au 31 décembre 2010

9,5 %

II : ANTICIPATION DE L'EVOLUTION DES CARRIERES PROFESSIONNELLES

Part des salariés âgés de 45 ans et plus ayant bénéficié d'actions de formation dans le cadre de l'accompagnement et de la construction des parcours professionnels

11 %

Part des salariés âgés de 45 ans et plus ayant réalisé un entretien professionnel de fin de carrière

24 %

III : PROMOUVOIR LES OUTILS DE LA BRANCHE

Part des salariés âgés de 45 ans et plus ayant bénéficié d'une démarche bilan de compétence

2 %

Part des salariés âgés de 50 ans et d'au moins 2 ans d'ancienneté ayant bénéficié d'un passeport formation

14 %

Part des salariés âgés de 50 ans et d'au moins 2 ans d'ancienneté ayant bénéficié d'une formation professionnelle tout au long de leur carrière et développé des compétences

18 %

Part des salariés âgés de 50 ans et plus ayant débuté une VAE en 2010

5 %

III : PROMOUVOIR LES OUTILS DE LA BRANCHE

Part des salariés âgés de 45 ans et plus et d'au moins 2 ans d'ancienneté ayant bénéficié d'un entretien de seconde partie de carrière abordant les droits au DIF et de ses modalités d'utilisation

12 %

Proportion d'entreprises dont les représentants du personnel ont bénéficié d'une information relative aux effectifs concernés par les plans de formation

65 % des entreprises

Part des salariés âgés de 50 ans et plus et d'au moins 2 ans d'ancienneté ayant bénéficié d'un congé de fin de carrière

NS

IV : DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET QUALIFICATIONS ET ACCES A LA FORMATION

Part des salariés âgés de 45 ans et plus et d'au moins 2 ans d'ancienneté ayant bénéficié d'un entretien sur les perspectives professionnelles

24 %

Part des salariés âgés de 50 ans et plus et d'au moins 2 ans d'ancienneté ayant bénéficié d'une information sur l'identification des changements et propositions de diagnostics partagés dans le but de favoriser les démarches d'anticipation

3,5 %