

IDCC 2098

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



RAPPORT DE BRANCHE

Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Février 2013



Institut I+C

11 rue Christophe Colomb - 75008 Paris

Tél.: 33 (0)1 47 20 30 33

<http://www.iplusc.com>

Univers étudié et rappels méthodologiques	3
Dénombrement	5
CHAPITRE I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION	7
I. Dénombrement des entreprises	8
CHAPITRE II : EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL	11
I. Effectifs employés	12
II. Effectifs salariés présents au 31 décembre 2011	17
1. Selon le sexe	17
2. Selon la durée du temps de travail	18
3. Selon l'ancienneté dans l'entreprise	19
4. Selon l'âge	20
5. Selon la nature des contrats de travail	21
6. Selon les catégories d'emploi	22
7. Emploi handicapées	23
III. Les embauches et les départs	24
1. Embauches et départs	24
2. Nature des embauches	25
3. Nature des départs	26
4. Les promotions	28
IV. Rémunérations	29
V. Formation professionnelle	31
1. Plan de formation	32
2. La professionnalisation	45
VI. Absences et conditions de travail	66
1. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles	66
2. Heures supplémentaires et heures complémentaires	71
3. Horaire collectif de travail des temps plein	72
4. Durée des temps partiel	73
CHAPITRE III : EMPLOI SENIORS	74
I. Amélioration des conditions de travail et prévention des conditions de pénibilité	75
II. Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles	76
III. Promouvoir les outils de la branche	77
IV. Développement des compétences et qualifications et accès à la formation	79

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



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)
- Le fichier constitué est le même que pour le précédent rapport de branche

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 715 questionnaires exploitables
- Soit des taux de représentativité de : 33 % en termes d'entreprises
40 % en termes de salariés

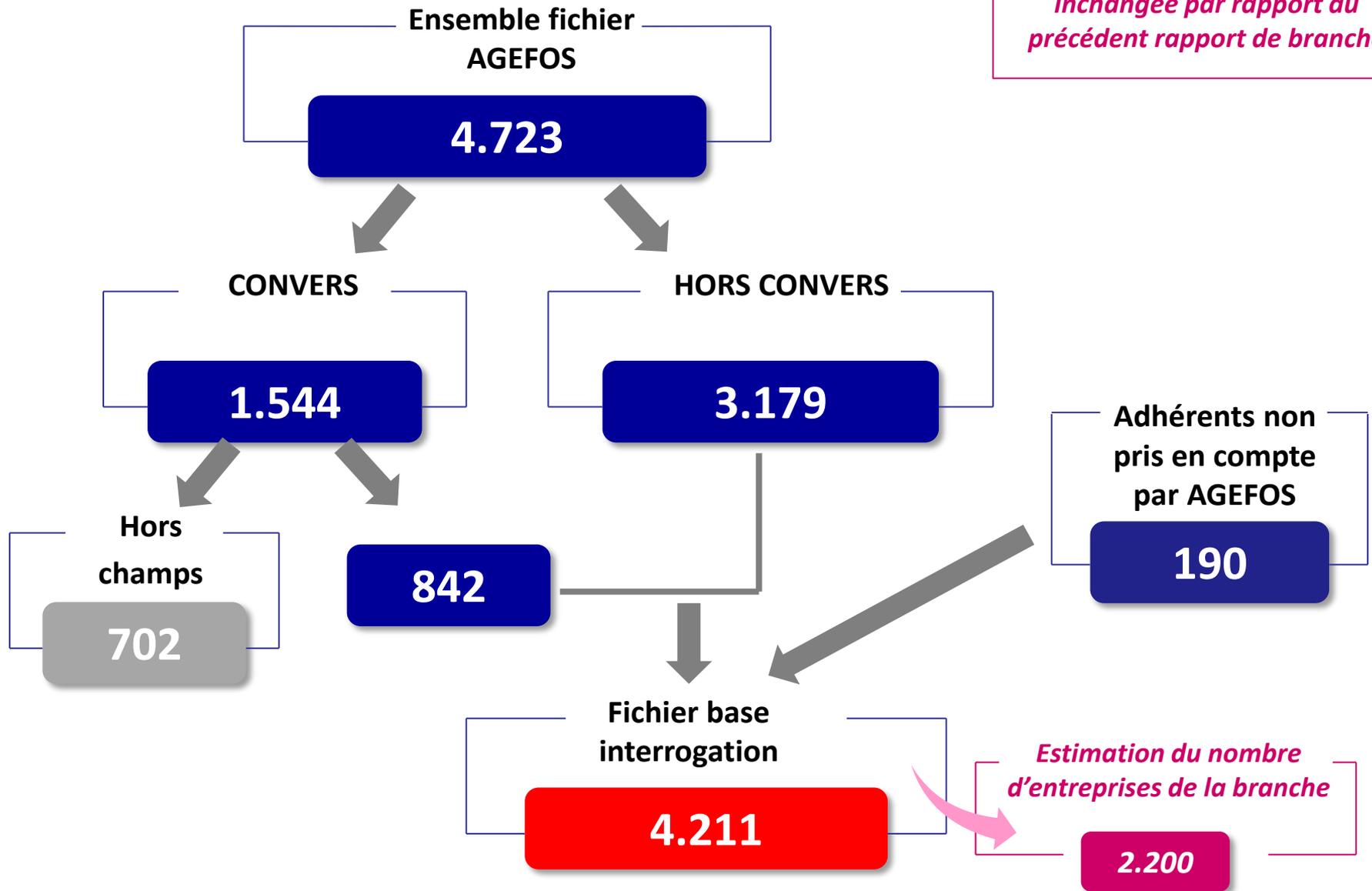


Traitement - Analyse

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

DENOMBREMENT

Opération de dénombrement inchangée par rapport au précédent rapport de branche





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

	Nombre de questionnaires	Effectifs correspondants
Accueil téléphonique	169	4.255
Domiciliation - hébergement	113	375
Recouvrement de créances	145	3.205
Renseignement économique et commercial	30	640
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	128	16.600
Accueil en entreprise	21	2.027
Centre d'appel	107	15.000
Enquête civile*	2	144
ENSEMBLE	715	42.246



Chapitre I

Positionnement économique de la profession

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

*Opération de dénombrement
inchangée par rapport au
précédent rapport de branche*

Nombre d'entreprises en 2011

2.200 entreprises

- ◆ Parmi les prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, un nombre important d'entreprises a pour activité principale l'accueil téléphonique (21,5%) ou le recouvrement de créances (21,5 %).
- ◆ A l'opposé, les entreprises ayant comme activité principale l'accueil en entreprise et le renseignement économique et commercial ne représentent respectivement que 4,5 % et 6 % des 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 %)
- Centre d'appel	320	(14,5 %)
ENSEMBLE	2.200	(100 %)

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Détail selon l'activité principale des entreprises

Chiffre d'affaires en 2011

4,6 Md€

- Au sein des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, les entreprises ayant pour activité principale les centres d'appels représentent 48,5 % du chiffre, alors qu'elles ne rassemblent que 14,5 % des entreprises.
- L'activité d'animation commerciale, d'optimisation linéaire et d'accueil évènementiel totalise un peu plus d'un cinquième du chiffre d'affaires total (20,5 %), suivi par le recouvrement de créances (10,5 %).

	Chiffre d'affaires	
- Accueil téléphonique	375 M€	(8 %)
- Domiciliation – hébergement	143 M€	(3 %)
- Recouvrement de créances	472 M€	(10,5 %)
- Renseignement économique et commercial	112 M€	(2,5 %)
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	943 M€	(20,5 %)
- Accueil en entreprise	315 M€	(7 %)
- Centre d'appel	2.240 M€	(48,5 %)
ENSEMBLE	4.600 M€	(100 %)

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Chiffre d'affaires en 2011

4,6 Md€

Evolution du chiffre d'affaires
2011/2010

+ 7 %

❖ Avec un chiffre d'affaires global d'environ 4,6 milliards d'euros en 2011, les prestataires de services dans le domaine du tertiaire enregistrent une croissance de + 7 % comparé à 2010.

❖ En 2011, les plus fortes progressions, comparées à 2010, sont à mettre à l'actif des centres d'appels (+ 10 %), de l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel (+ 8,5 %) et de l'accueil téléphonique (+ 8 %).

Détail selon l'activité principale des entreprises

	% d'évolution 2011/2010
- Accueil téléphonique	+ 8 %
- Domiciliation – hébergement	+ 2 %
- Recouvrement de créances	+ 2,5 %
- Renseignement économique et commercial	+ 2 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	+ 8,5 %
- Accueil en entreprise	+ 2 %
- Centre d'appel	+ 10 %
ENSEMBLE	+ 7 %



Chapitre II

Emploi et conditions de travail

Nombre total d'actifs (salariés + non salariés) présents au 31 décembre 2011

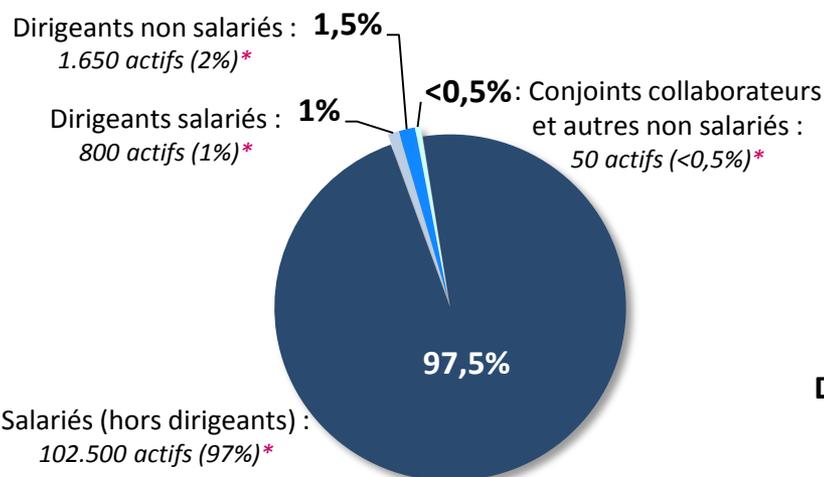
105.000 actifs

+ 1,5 %
2011/2010

- ◆ Parallèlement à la répartition du chiffre d'affaires des prestataires de services, les entreprises spécialisées en centre d'appel rassemblent plus de la moitié des actifs au 31 décembre 2011.
- ◆ Les entreprises ayant pour activité principale l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel concentrent près d'un quart des actifs.

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'actifs	
- Accueil téléphonique	8.300	(8 %)
- Domiciliation – hébergement	1.450	(1,5 %)
- Recouvrement de créances	6.600	(6,5%)
- Renseignement économique et commercial	1.150	(1 %)
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	25.000	(24 %)
- Accueil en entreprise	8.500	(8 %)
- Centre d'appel	54.000	(51 %)
ENSEMBLE	105.000	(100 %)

**Répartition des actifs présents au 31-12-2011
selon leur catégorie**


- ◆ L'ensemble des salariés (salariés + dirigeants salariés) présents au 31 décembre 2011 représente 98,5 % des actifs.
- ◆ Le statut de dirigeant non salarié concerne près de deux dirigeants sur trois.

Détail selon l'activité principale des entreprises

*Figurent entre parenthèses les données 2010

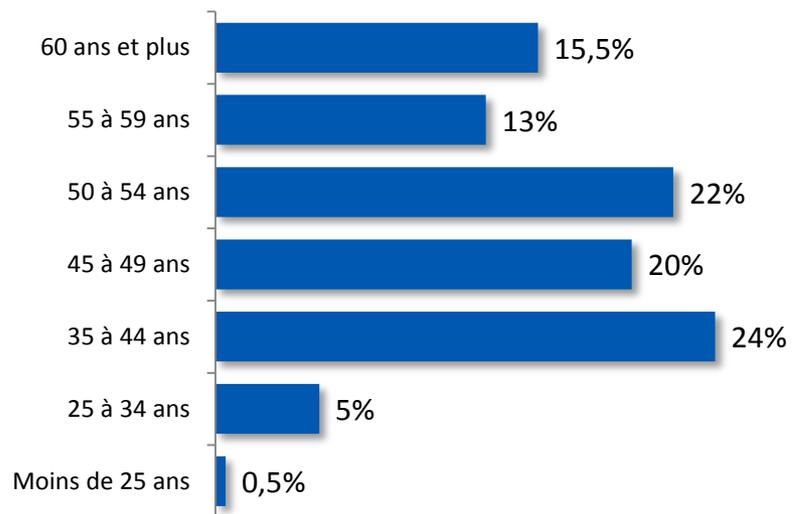
	Salariés	Dirigeants salariés	Dirigeants non salariés	Conjoint collaborateurs et autres salariés	Ensemble
- Accueil téléphonique	7.800 (94 %)	100 (1 %)	400 (5 %)	NS (-)	8.300 (100 %)
- Domiciliation – hébergement	1.100 (76 %)	100 (7 %)	250 (17 %)	NS (-)	1.450 (100 %)
- Recouvrement de créances	6.000 (91 %)	200 (3 %)	400 (6 %)	NS (-)	6.600 (100 %)
- Renseignement économique et commercial	1.000 (87 %)	50 (4 %)	100 (9 %)	NS (-)	1.150 (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 %)
- Centre d'appel	53.600 (99 %)	200 (0,5 %)	200 (0,5 %)	NS (-)	54.000 (100 %)
ENSEMBLE	102.500 (97,5 %)	800 (1 %)	1.650 (1,5 %)	50 (<0,5 %)	105.000 (100 %)

I : EFFECTIFS EMPLOYES

Age actuel moyen des responsables

49,5 ans (49,5 ans)*

Répartition des responsables selon leur âge



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

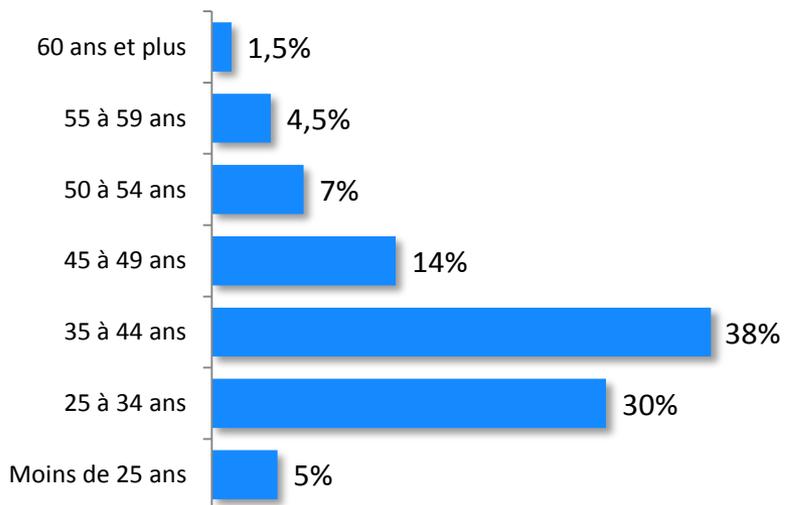
	Age moyen	Rappel 2010
- Accueil téléphonique	49,5 ans	49,5 ans
- Domiciliation – hébergement	52 ans	53,5 ans
- Recouvrement de créances	50 ans	51 ans
- Renseignement économique et commercial	47,5 ans	47 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	47,5 ans	47 ans
- Accueil en entreprise	48 ans	47 ans
- Centre d'appel	47,5 ans	47,5 ans
ENSEMBLE	49,5 ans	49,5 ans

*Figurent entre parenthèses les données 2010

Age moyen des responsables lors de la création ou reprise

39 ans (39 ans)*

Répartition des responsables selon leur âge lors de la création ou de la reprise



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

	Age moyen	Rappel 2010
- Accueil téléphonique	37,5 ans	37,5 ans
- Domiciliation – hébergement	38,5 ans	40,5 ans
- Recouvrement de créances	39 ans	39,5 ans
- Renseignement économique et commercial	36,5 ans	36 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	39 ans	39 ans
- Accueil en entreprise	39 ans	38 ans
- Centres d'appel	41 ans	41 ans
ENSEMBLE	39 ans	39 ans

*Figurent entre parenthèses les données 2010

Répartition des responsables selon le sexe et selon l'activité principale des entreprises

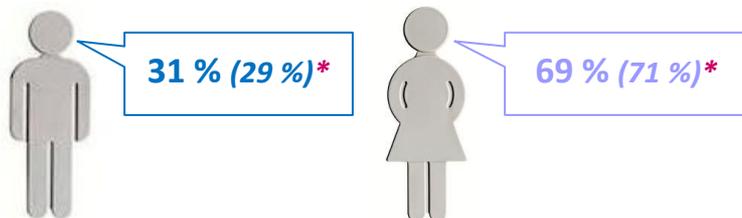
	Hommes	Femmes	Ensemble
- Accueil téléphonique	73 %	27 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	66 %	34 %	100 %
- Recouvrement de créances	87 %	13 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	81 %	19 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	72 %	28 %	100 %
- Accueil en entreprise	72 %	28 %	100 %
- Centre d'appel	88 %	12 %	100 %
ENSEMBLE	74 %	26 %	100 %

- ◆ Parmi les prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, près de trois responsables sur quatre sont des hommes.
- ◆ Les entreprises spécialisées en centre d'appel et dans le recouvrement de créances ont la plus forte proportion d'hommes aux postes de responsables, respectivement 88 % et 87 %.

II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2011

1. Selon le sexe

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2011 selon le sexe



- ◆ Un taux de féminisation en baisse : 69 % des salariés sont des femmes au 31 décembre 2011 contre 71 % fin 2010.
- ◆ La proportion d'hommes est la plus importante dans les activités de centre d'appel (37 %), de recouvrement de créances (33 %) et de renseignement économique (32 %).

Détail selon l'activité principale des entreprises

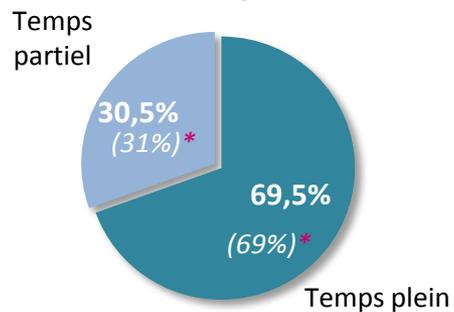
	Hommes	Femmes	Ensemble
- Accueil téléphonique	13 %	87 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	23 %	77 %	100 %
- Recouvrement de créances	33 %	67 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	32 %	68 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	30 %	70 %	100 %
- Accueil en entreprise	13 %	87 %	100 %
- Centre d'appel	37 %	63 %	100 %
ENSEMBLE	31 %	69 %	100 %

*Figurent entre parenthèses les données 2010



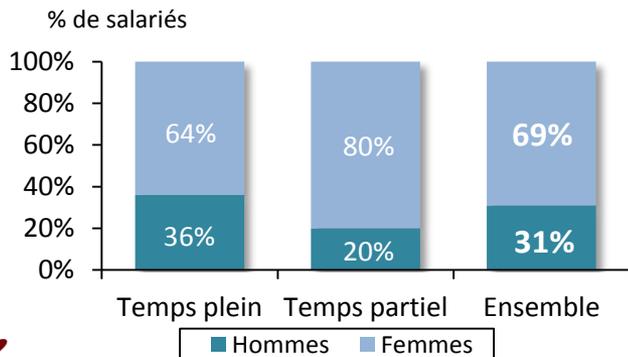
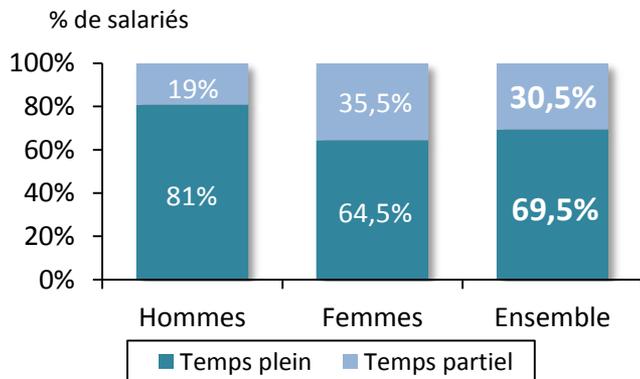
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2011

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2011 selon la durée du temps de travail



*Figurent entre parenthèses les données 2010

Détail selon le sexe des salariés



2. Selon la durée du temps de travail

Détail selon l'activité principale des entreprises

Activité	Temps plein (%)	Temps partiel (%)	Ensemble (%)
- Accueil téléphonique	65 %	35 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	74 %	26 %	100 %
- Recouvrement de créances	90 %	10 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	89 %	11 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	22 %	78 %	100 %
- Accueil en entreprise	59 %	41 %	100 %
- Centre d'appel	92 %	8 %	100 %
ENSEMBLE	69,5 %	30,5 %	100 %

- ◆ 69,5 % des salariés sont à temps plein au 31 décembre 2011, soit légèrement plus qu'au 31 décembre 2010 (69 %).
- ◆ La part de temps partiel est plus importante chez les femmes que chez les hommes, soit respectivement 35,5 % contre 19 %.
- ◆ Le recours au temps partiel est très fréquent dans les entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel.



II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2011

3. Selon l'ancienneté dans l'entreprise



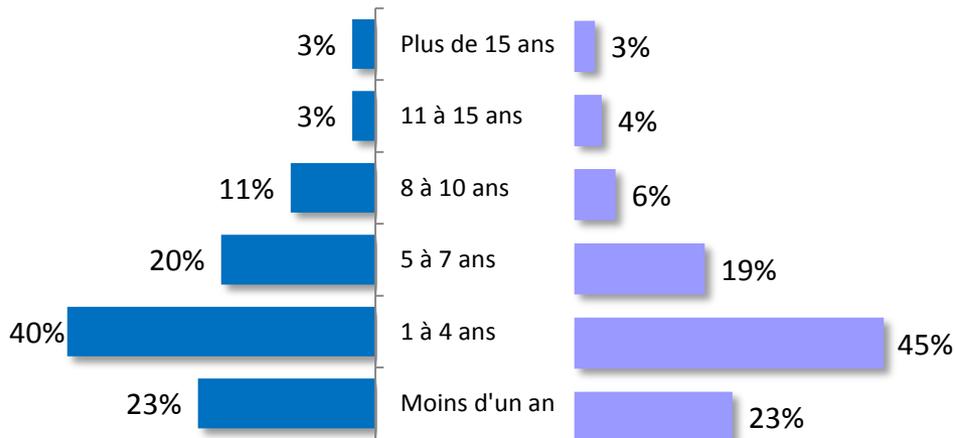
Moyenne : 4 ans
(3,5 ans)*



Moyenne : 4 ans
(3,5 ans)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

Pyramide de l'ancienneté



Ancienneté moyenne selon l'activité principale des entreprises

	Ancienneté moyenne	Rappel 2010
- Accueil téléphonique	5 ans	5 ans
- Domiciliation – hébergement	5 ans	5,5 ans
- Recouvrement de créances	7 ans	7 ans
- Renseignement économique et commercial	6 ans	5 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	2,5 ans	2,5 ans
- Accueil en entreprise	4 ans	3,5 ans
- Centre d'appel	3 ans	3 ans
ENSEMBLE	4 ans	3,5 ans

- ◆ En 2011, l'ancienneté moyenne des salariés est de 4 ans, soit 6 mois de plus qu'en 2010.
- ◆ Le renouvellement de personnel est très important. En effet, plus de deux salariés sur trois ont une ancienneté dans leur entreprise inférieure à 5 ans.
- ◆ Parmi les activités analysées, les salariés d'entreprises ayant pour activité principale l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ont l'ancienneté moyenne la plus faible (2,5 ans).



II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2011

4. Selon l'âge



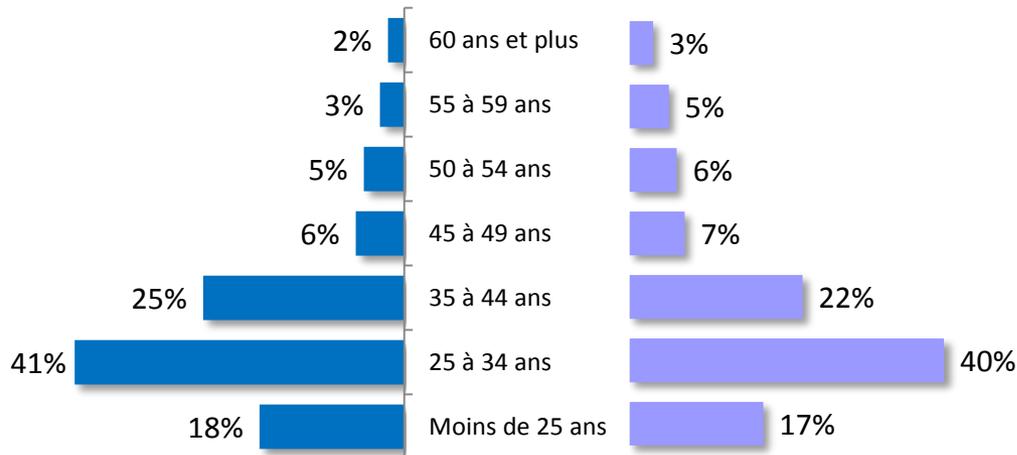
Moyenne : **33 ans**
(32 ans)*



Moyenne : **33 ans**
(32 ans)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

Pyramide des âges



Age moyen selon l'activité principale des entreprises

	Age moyen	Rappel 2010
- Accueil téléphonique	30 ans	29,5 ans
- Domiciliation – hébergement	35 ans	35,5 ans
- Recouvrement de créances	37 ans	37 ans
- Renseignement économique et commercial	32 ans	31 ans
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	36,5 ans	36,5 ans
- Accueil en entreprise	26 ans	25 ans
- Centre d'appel	31 ans	30,5 ans
ENSEMBLE	33 ans	32 ans

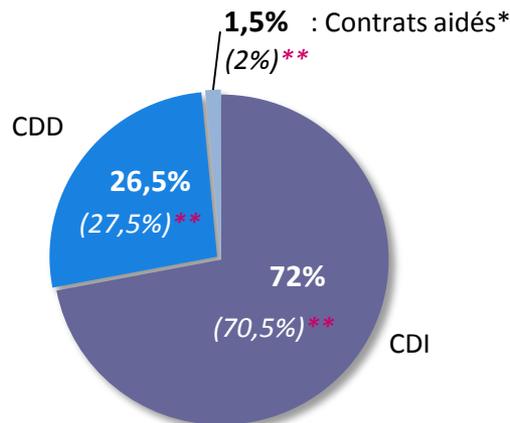
- ◆ Près de six salariés sur dix ont moins de 35 ans. A l'opposé, un peu plus d'un salarié sur dix a plus de 50 ans.
- ◆ Parmi les prestataires de services dans le tertiaire, les salariés des entreprises ayant pour principale activité l'accueil en entreprise et l'accueil téléphonique ont l'âge moyen le plus faible.



II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2011

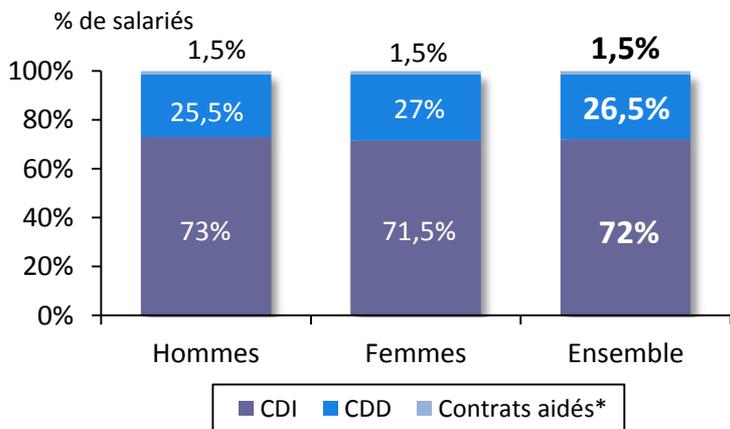
5. Selon la nature des contrats de travail

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2011 selon la nature de leur contrat de travail



**Figurent entre parenthèses les données 2010

Détail selon le sexe des salariés



*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

Détail selon l'activité principale des entreprises

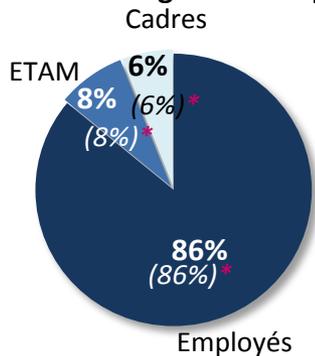
Activité	CDI	CDD	Contrats aidés*	Ensemble
- Accueil téléphonique	88 %	11 %	1 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	87 %	9 %	4 %	100 %
- Recouvrement de créances	90 %	9 %	1 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	92 %	5 %	3 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	26 %	73,5 %	0,5 %	100 %
- Accueil en entreprise	81,5 %	18 %	0,5 %	100 %
- Centre d'appel	86 %	12 %	2 %	100 %
ENSEMBLE	72 %	26,5 %	1,5 %	100 %

- ◆ Près de trois salariés sur quatre présents au 31 décembre 2011 détiennent un CDI (*attention, on parle des salariés au 31 décembre 2011, les mouvements de personnels seront détaillés par la suite*).
- ◆ A l'image du recours au temps partiel, les entreprises spécialisées dans l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ont une forte proportion de salariés en CDD.



II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2011

Répartition des salariés présents au 31 décembre 2011 selon les catégories d'emploi

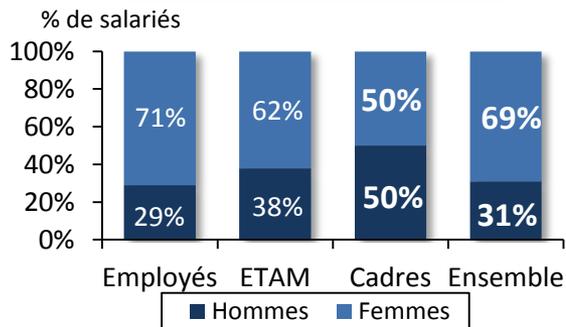
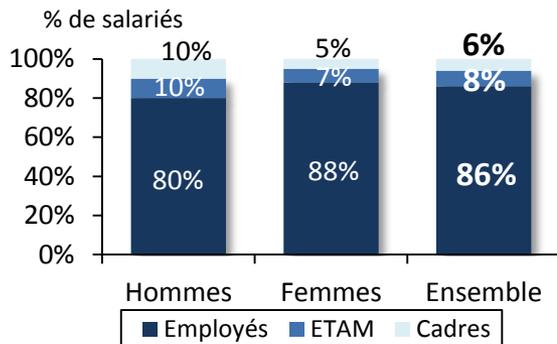


6. Selon les catégories d'emploi

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Employés	ETAM	Cadres	Ensemble
- Accueil téléphonique	92 %	4 %	4 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	79 %	4 %	17 %	100 %
- Recouvrement de créances	70 %	12 %	18 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	54 %	26 %	20 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	90 %	5 %	5 %	100 %
- Accueil en entreprise	86 %	5 %	9 %	100 %
- Centre d'appel	87 %	9 %	4 %	100 %
ENSEMBLE	86 %	8 %	6 %	100 %

Détail selon le sexe des salariés



◆ Comme en 2010, les employés représentent 86 % des salariés. Plus précisément, 88 % des femmes sont des employés et 80 % des hommes sont des salariés.

◆ La part de cadres dans les salariés est plus élevée dans les entreprises spécialisées dans le renseignement économique et commercial (20 %), le recouvrement de créances (18 %) et la domiciliation et l'hébergement (17 %).

*Figurent entre parenthèses les données 2010



II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE 2011

7. Emploi handicapé

Proportion d'entreprises employant au moins un handicapé

24 % pour l'ensemble des entreprises (21 %)*

58 % des entreprises de 20 salariés et plus (57 %)*

Part des handicapés dans le nombre total de salariés présents au 31 décembre 2011

3 % dans l'ensemble des entreprises (2,6 %)*

3 % dans les entreprises de 20 salariés et plus (2,6 %)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

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

	% d'entreprises concernées		Part des handicapés/salariés présents au 31.12.11	
	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal
- Accueil téléphonique	26 %	55 %	2,4 %	2,8 %
- Domiciliation – hébergement	6 %	ND	1,2 %	ND
- Recouvrement de créances	17 %	63 %	1,8 %	2 %
- Renseignement économique et commercial	21 %	25 %	1,8 %	1,8 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	18 %	50 %	1 %	1 %
- Accueil en entreprise	33 %	70 %	1,4 %	1,5 %
- Centre d'appel	60 %	75 %	4,4 %	4,3 %
ENSEMBLE	24 %	58 %	3 %	3 %

- ◆ Près d'une entreprise sur quatre emploie au moins un handicapé. Pour les entreprises de 20 salariés et plus, plus de la moitié des entreprises emploient au moins un handicapé.
- ◆ Les salariés handicapés représentent 3 % des salariés présents au 31 décembre 2011.
- ◆ Les entreprises spécialisées en centre d'appel ont le plus fort taux de salariés handicapés (4,4 %).



III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

1. Embauches et départs

Nombre de contrats signés en 2011

125.700 (155.800)*

soit un taux d'embauche⁽¹⁾ de **121,5 %** (152,5 %)*

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

Nombre de départs en 2011

124.400 (149.100)*

soit un taux de départ⁽²⁾ de **120 %** (146 %)*

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

Solde embauches-départs

+ 1.300 salariés entre 2010 et 2011
soit une augmentation de **1,5 %**
(+ 6.700 salariés soit +6,5%) *

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

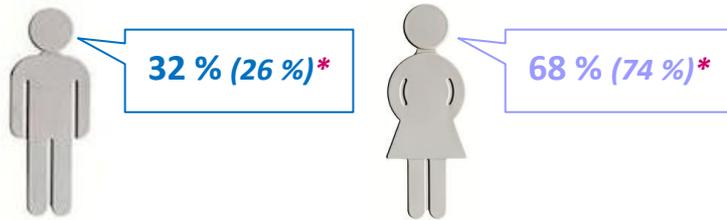
	Taux d'embauche	Taux de départ	Solde embauche-départ
- Accueil téléphonique	131 %	127 %	+ 4 %
- Domiciliation – hébergement	18 %	21 %	- 3 %
- Recouvrement de créances	27 %	25 %	+ 2 %
- Renseignement économique et commercial	28 %	30 %	- 2 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	133 %	133 %	0 %
- Accueil en entreprise	123 %	123 %	0 %
- Centre d'appel	130 %	128 %	+ 2 %
ENSEMBLE	121,5 %	120 %	+ 1,5 %

*Figurent entre parenthèses les données 2010

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

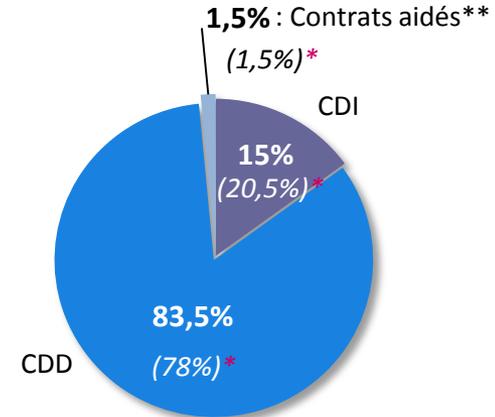
2. Nature des embauches

Répartition des embauches selon le sexe des salariés



*Figurent entre parenthèses les données 2010

Répartition des embauches selon la nature des contrats



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Hommes	Femmes	Ens.
- Accueil téléphonique	25 %	75 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	21 %	79 %	100 %
- Recouvrement de créances	28 %	72 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	31 %	69 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	32 %	68 %	100 %
- Accueil en entreprise	37 %	63 %	100 %
- Centres d'appel	32 %	68 %	100 %
ENSEMBLE	32 %	68 %	100 %

Détail selon l'activité principale des entreprises

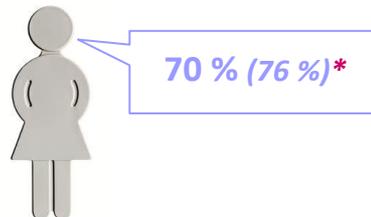
	CDI	CDD	Contrats aidés**	Ens.
- Accueil téléphonique	70 %	27 %	3 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	57 %	40 %	3 %	100 %
- Recouvrement de créances	49 %	49 %	2 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	80 %	10 %	10 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	4,5 %	95,5 %	<0,5 %	100 %
- Accueil en entreprise	12,5 %	87 %	0,5 %	100 %
- Centres d'appel	11 %	87 %	2 %	100 %
ENSEMBLE	15 %	83,5 %	1,5 %	100 %

**Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

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	24 %	76 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	21 %	79 %	100 %
-Recouvrement de créances	28 %	72 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	28 %	72 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	31 %	69 %	100 %
- Accueil en entreprise	36 %	64 %	100 %
- Centre d'appel	30 %	70 %	100 %
ENSEMBLE	30 %	70 %	100 %

*Figurent entre parenthèses les données 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	35 %	28 %	< 0,5 %	6 %	2 %	5 %	3 %	9 %	2 %	10 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	35 %	34 %	< 0,5 %	2 %	< 0,5 %	< 0,5 %	8 %	15 %	< 0,5 %	6 %	100 %
-Recouvrement de créances	20 %	44 %	< 0,5 %	5 %	4 %	19 %	2 %	5 %	< 0,5 %	1 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	30 %	12 %	1,5 %	10 %	5 %	10 %	8,5 %	15 %	< 0,5 %	8 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	1 %	98 %	1 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	100 %
- Accueil en entreprise	4 %	89 %	1 %	3 %	2 %	< 0,5 %	0,5 %	0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	100 %
- Centre d'appel	3 %	88 %	< 0,5 %	2 %	< 0,5 %	4 %	2,5 %	0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	100 %
ENSEMBLE	5,5 %	85 %	0,5 %	2 %	0,5 %	3 %	1,5 %	1 %	< 0,5 %	1 %	100 %

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

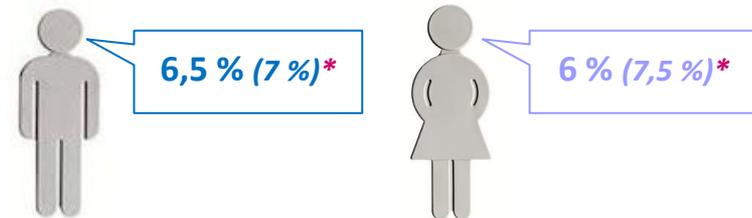
4. Les promotions

Part des salariés ayant été promus dans un coefficient supérieur en 2011

6,5 % (7,5 %)* des salariés présents au 31 décembre 2011

*Figurent entre parenthèses les données 2010

Détail selon le sexe des salariés promus



Détail selon l'activité principale des entreprises

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
- Accueil téléphonique	4 %	7 %	6,5 %
- Domiciliation – hébergement	1 %	7 %	5,5 %
- Recouvrement de créances	11,5 %	11 %	11 %
- Renseignement économique et commercial	9 %	12 %	11 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	3 %	2 %	2 %
- Accueil en entreprise	3 %	4,5 %	4,5 %
- Centre d'appel	9 %	7 %	7,5 %
ENSEMBLE	6,5 %	6 %	6,5 %

- ◆ La proportion de salariés ayant été promus dans un coefficient supérieur fluctue selon les activités.
- ◆ Ainsi, 11 % des salariés d'entreprises spécialisées en recouvrement de créances et en renseignement économique et commercial ont été promus contre 2 % pour les entreprises d'animation commerciale, d'optimisation linéaire et d'accueil évènementiel.
- ◆ Selon le sexe des salariés, la proportion de salariés ayant été promus ne varie guère.

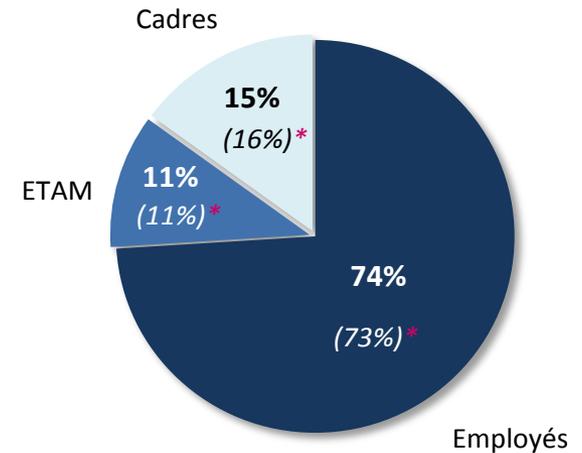
Montant de la masse salariale brute en 2011



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Masse salariale brute	% du chiffre d'affaires	Evolution 2011/2010
- Accueil téléphonique	167 M€	45 %	+ 8 %
- Domiciliation – hébergement	30 M€	21 %	0 %
- Recouvrement de créances	127 M€	27 %	+ 5 %
- Renseignement économique et commercial	25 M€	24 %	0 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	270 M€	29 %	+ 4 %
- Accueil en entreprise	195 M€	61 %	+ 2,5 %
- Centre d'appel	1.000 M€	47 %	+ 6 %
ENSEMBLE	1.814 M€	39,5 %	+ 5 %

Répartition de la masse salariale selon les catégories professionnelles



*Figurent entre parenthèses les données 2010

- ◆ La masse salariale brute globale progresse de 5 % en 2011 par rapport à 2010 pour atteindre 1,81 Md€ en 2011, soit 39,5 % du chiffre d'affaires H.T.
- ◆ La masse salariale brute des employés constitue près des ¾ de la masse salariale brute globale, alors qu'ils représentent 86 % des salariés au 31 décembre 2011.

Salaires annuels bruts moyens (13^{ème} mois) des salariés à temps plein présents toute l'année 2011 (hors intéressement et participation)

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/Hommes
- Employés	19.890 €	19.300 €	- 3 %
- Agent de maitrise	24.765 €	24.455 €	- 1 %
- Cadres	41.115 €	39.505 €	- 4 %

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/Hommes
- Chargé d'accueil/hôtesse d'accueil	ND	19.785 €	ND
- Hôtesse d'accueil évènementiel	ND	ND	ND
- Animateur/trice	ND	ND	ND
- Téléconseiller	18.850 €	18.350 €	- 3 %
- Encaisseur	18.985 €	ND	ND
- Enquêteur civil	ND	ND	ND

Proportion de salariés présents toute l'année à temps plein ayant un salaire annuel égal au SMIC

23 % des salariés à temps plein présents au 31 décembre 2011

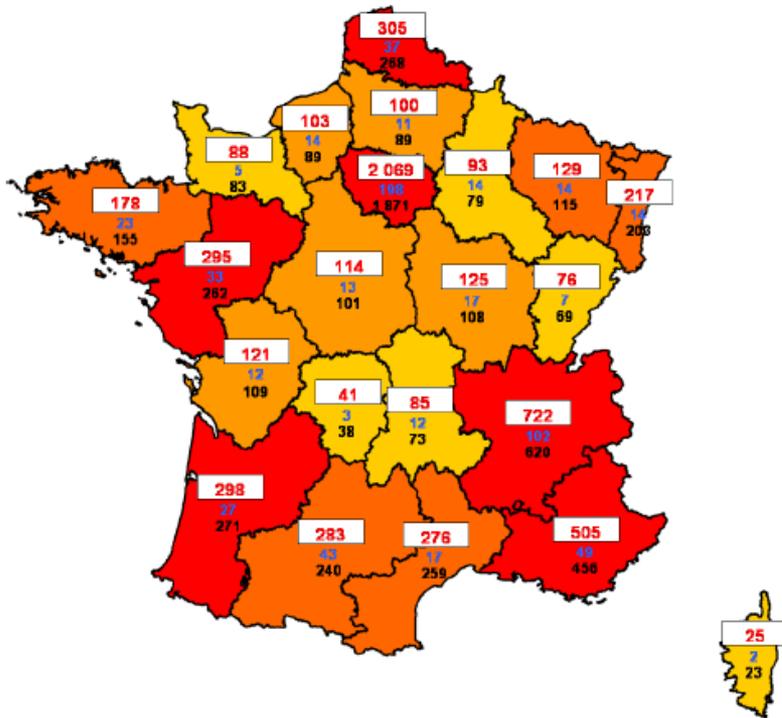
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

SOURCE : AGEFOS PME
 Base : - 6 248 entreprises
 - 84 858 salariés

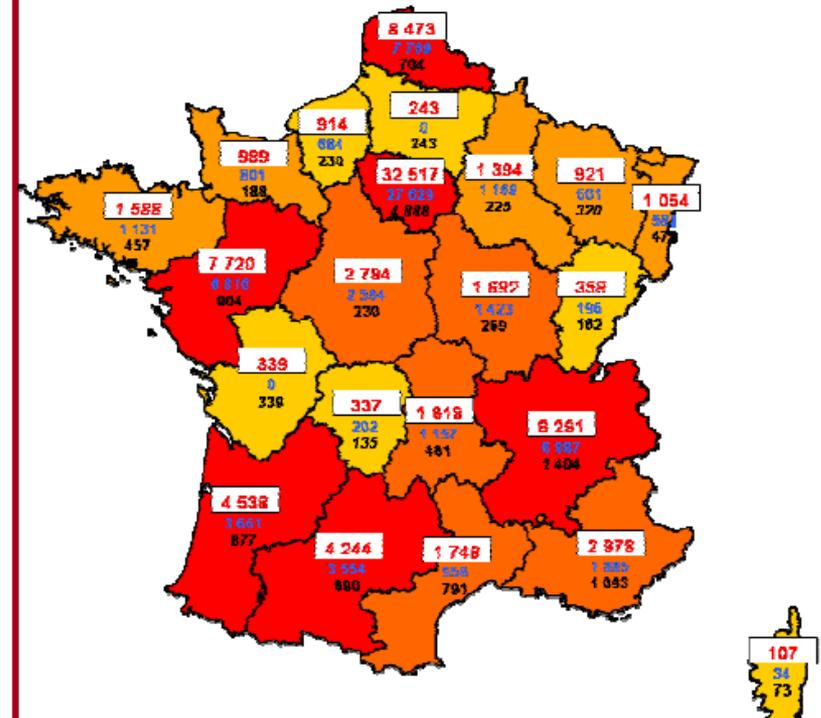
Répartition géographique des entreprises et des salariés

NOMBRE TOTAL DE COTISANTS AU GLOBAL : 6 248

NOMBRE TOTAL DE SALAIRES AU GLOBAL : 84 858



5 581 structures emploient moins de 10 salariés
 667 structures emploient 10 salariés et plus



15 156 salariés dans les structures de moins de 10 salariés
 69 702 salariés dans les structures de 10 salariés et plus

Source AGEFOS PME

Source AGEFOS PME

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		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
NOMBRE D'ENTREPRISES COTISANTES	4 819	5 294	5 581	524	582	667	5 387	5 876	6 248
A - COLLECTE CONVENTIONNELLE	3 179 529 €	3 338 933 €	3 675 152 €	5 858 326 €	6 320 376 €	7 558 927 €	7 258 630 €	7 477 629 €	8 398 866 €
B - COFINANCEMENT OPCA									
Subvention	662 776 €			152 132 €	1 342 632 €				
C - COFINANCEMENT EXTERNE									
Financement FPSPP							8 548 016 €	6 622 075 €	5 562 778 €
D - Versements complémentaires des entreprises	259 752 €	248 604 €							
E - Produits financiers	28 616 €	-	-	52 725 €	-	-	65 310 €	-	-
F - Prélèvements									
CFA									
FUP/FPSPP	-	-173 625 €	-367 515 €	-	-	-	-362 832 €	-972 092 €	-839 887 €
Frais de gestion : 5% sur la collecte	-158 976 €	-166 947 €	-183 758 €	-292 916 €	-316 019 €	-377 846 €	-362 832 €	-373 881 €	-419 943 €
5% sur les dépenses	-189 128 €	-134 440 €	-149 502 €	-274 775 €	-349 857 €	-328 976 €	-721 157 €	-607 321 €	-604 848 €
G = CAPACITE DE FINANCEMENT (A + B + C + D + E - F)	3 782 568 €	3 112 526 €	2 974 377 €	5 495 492 €	6 997 133 €	6 852 105 €	14 423 136 €	12 146 410 €	12 096 966 €
DEPENSES ENGAGEES (hors Observatoire)	3 782 568 €	2 688 790 €	2 990 036 €	5 495 492 €	6 997 133 €	6 539 523 €	14 423 136 €	12 146 410 €	12 096 966 €
Nombre de stagiaires	3 587	2 726	3 104	10 941	13 324	12 463	5 092	6 923	6 821

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)

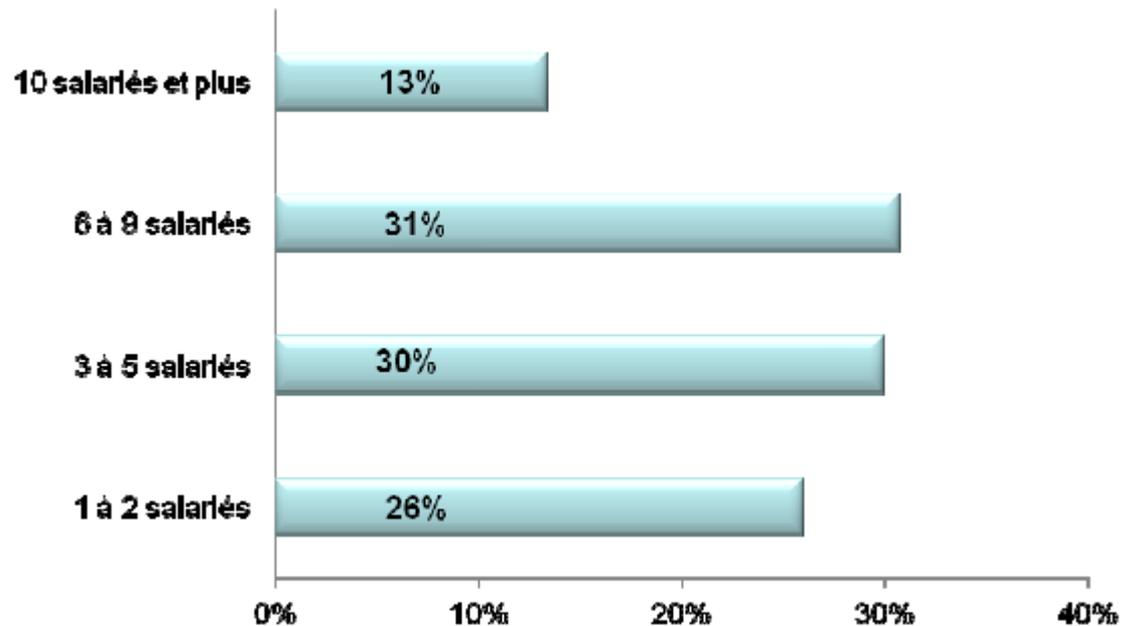
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

Profil des entreprises

Au global, **5 581** structures de moins de 10 salariés
Nombre total d'entreprises ayant engagé de la formation : **1 043**
soit 18,7% 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 ACTIONS	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOY. EN HEURE	COUT PEDOGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COUT TOTAL ENGAGE
ACTIONS INDIVIDUELLES							
INFORMATIQUE/LOGICIELS SPECIFIQUES	423	868	20 614	24	735 222 €	64 145 €	799 367 €
LANGUES	170	234	10 134	43	375 792 €	17 591 €	393 383 €
MANAGEMENT	158	244	8 408	34	272 405 €	26 783 €	299 188 €
FORMATIONS EN LIEN AVEC ACTIVITE	207	389	16 227	44	243 451 €	44 653 €	288 103 €
VENTE/COMMERCE	133	273	9 279	34	234 140 €	25 337 €	259 478 €
COMPTA/GESTION/FISCALITE	142	282	7 375	28	158 456 €	24 798 €	183 253 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES	65	187	3 454	21	119 517 €	15 741 €	135 258 €
BUREAUTIQUE	94	99	2 229	23	68 250 €	10 511 €	78 761 €
JURIDIQUE/DROIT	67	97	1 563	18	57 830 €	9 255 €	67 084 €
SECURITE	52	111	1 697	15	28 851 €	11 110 €	39 961 €
FORMATIONS TRANSVERSES EN LIEN AVEC ACTIVITE	21	48	850	18	24 380 €	8 804 €	33 185 €
BILAN DE COMPETENCES	4	4	96	24	5 780 €	624 €	6 384 €
COMPTOIRS DU MULTIMEDIA - INFORMATIQUE	2	6	108	18	4 300 €	- €	4 300 €
VAE	4	4	82	21	3 270 €	- €	3 270 €
DIF NON PRIORITAIRES	5	5	113	23	4 620 €	- €	4 620 €
Sous-total Actions Individuelles	1545	2 791	82 227	29	2 334 243 €	259 352 €	2 593 595 €
ACTIONS COLLECTIVES							
ENQUETEUR CIVIL	-	8	1 171	146	39 511 €	22 003 €	61 514 €
MAITRISER LES IMPACTS LA LOI INFOR. ET LIBERTE	-	8	98	12	27 845 €	328 €	28 173 €
LABEL QUALISERV	-	15	106	7	20 838 €	601 €	21 439 €
MANAGEMENT	-	7	77	11	19 492 €	- €	19 492 €
COEUR DE METIER	-	2	28	14	12 688 €	2 101 €	14 787 €
RELATIONS CLIENTS	-	6	63	11	14 620 €	- €	14 620 €
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	-	7	147	21	12 725 €	1 610 €	14 335 €
VENDRE PLUS ET MIEUX LA VENTE ADDITIONNELLE	-	1	14	14	3 849 €	- €	3 849 €
SUPERVISEUR	-	1	14	14	485 €	- €	485 €
Sous-total Actions Collectives		55	1 718	31	152 030 €	26 643 €	178 674 €
RELIQUAT DIF PRIORITAIRES							
MANAGEMENT	28	32	1 107	35	47 078 €	6 039 €	53 115 €
TECHNIQUES DE VENTE / COMMUNICATION	41	68	1 583	24	44 141 €	2 154 €	46 295 €
BUREAUTIQUE	36	63	1 384	22	37 805 €	4 792 €	42 597 €
LANGUES	24	25	1 328	53	27 300 €	4 062 €	31 362 €
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	23	35	1 156	33	19 757 €	4 363 €	24 120 €
GRC POUR NON COMMERCIAUX	7	22	395	18	5 518 €	1 057 €	6 575 €
QUALIFICATION RECONNUE	5	10	306	31	2 834 €	1 465 €	4 299 €
BILAN DE COMPETENCES	7	7	158	23	3 751 €	528 €	4 279 €
PROJET REPRISE CREATION ENTREPRISE	3	3	130	43	2 678 €	872 €	3 550 €
VAE	2	2	35	18	1 575 €	- €	1 575 €
Sous-total Reliquat DIF prioritaires	176	265	7 580	29	192 436 €	25 332 €	217 768 €
TOTAL PF-10	1721	3 111	91 525	29	2 678 710 €	311 327 €	2 990 036 €

Source AGEFOS PME

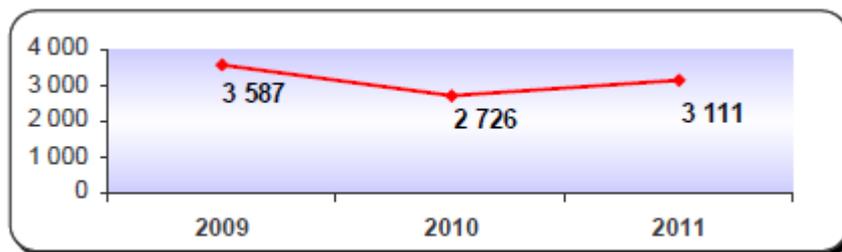
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

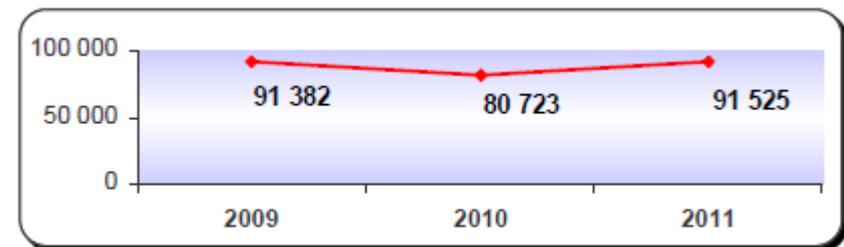
Tendances de 2009 à 2011

Nombre de stagiaires



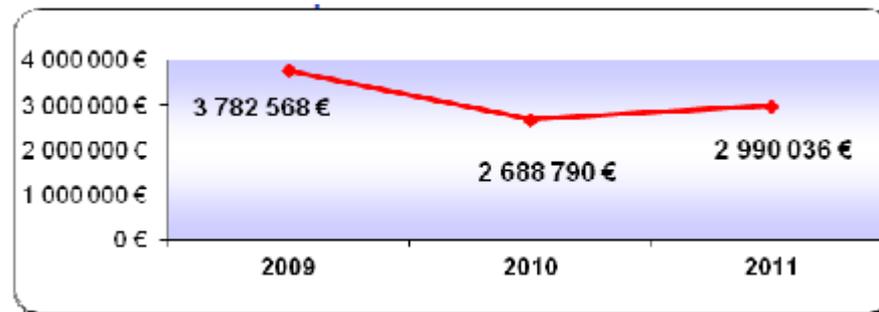
Source AGEFOS PME

Nombre d'heures stagiaires



Source AGEFOS PME

Dépenses de formation



Source AGEFOS PME



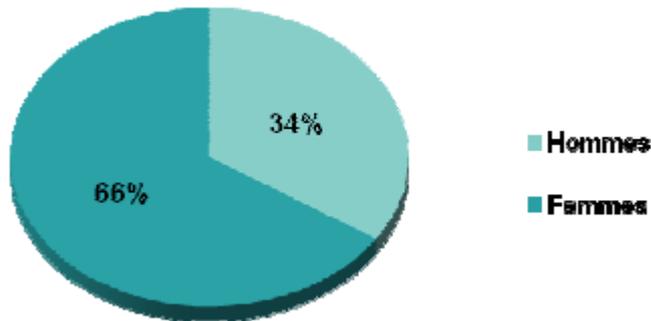
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

■ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

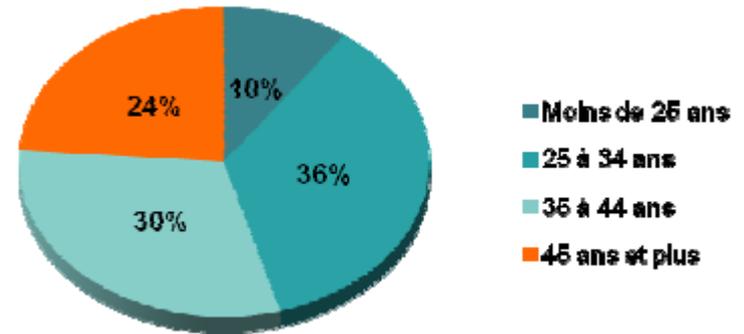
Profil des stagiaires (base 2011 : 3.111)

Stagiaires selon leur sexe



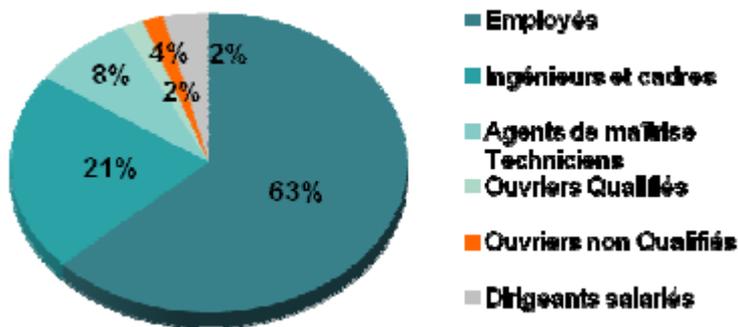
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



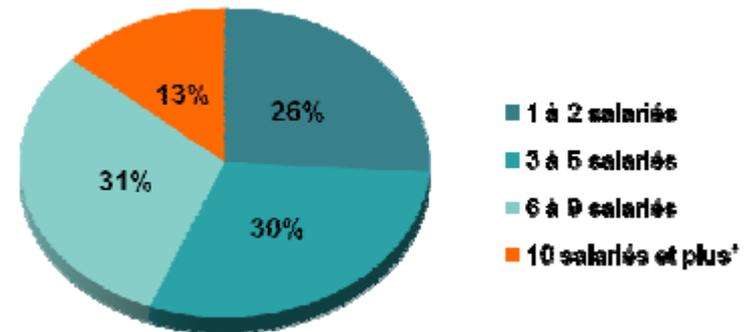
Source AGEFOS PME

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

PROTRAIT TYPE

- Les entreprises « utilisatrices » sont davantage des structures de **6 à 9 salariés**
- Les principaux domaines de formation sont : Informatique et Logiciels spécifiques **d'une durée moyenne de 24 heures.**
- Les stagiaires sont plutôt
 - *Des femmes,*
 - *Employées,*
 - *De 25 à 34 ans*
- Le taux d'accès* des salariés à la formation financée par la branche = **20,5%**

* *Taux d'accès = (nombre de salariés formés / nombre de salariés cotisants) x100*

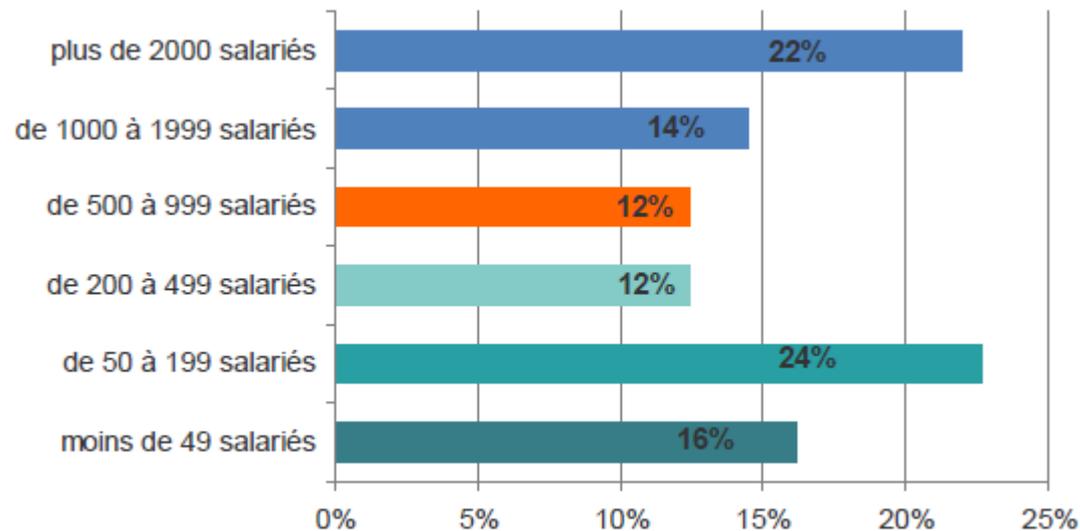
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

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

Profil des entreprises

Au global, **667** structures de 10 salariés et plus
 Nombre total d'entreprises ayant engagé de la formation : 400
soit 60% 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	DUREE MOY. (HEURE)	COÛT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COÛT TOTAL ENGAGE
ACTIONS INDIVIDUELLES						
MANAGEMENT	1 251	19785	16	519 798 €	201 794 €	721 592 €
MANAGEMENT : LES BASES DU MANAGEMENT	167	3941	24	93 851 €	52 552 €	146 403 €
MANAGEMENT : ANIMER, MOTIVER SON EQUIPE	106	1893	18	86 897 €	22 249 €	109 146 €
MANAGEMENT : RESSOURCES HUMAINES	112	2037	18	45 628 €	29 083 €	74 711 €
MANAGEMENT : APPRIVOISER LE CHANGEMENT	100	1400	14	44 876 €	- €	44 876 €
MANAGEMENT : GERER LES TENSIONS	115	1080	9	30 197 €	11 841 €	42 039 €
MANAGEMENT : PARCOURS DE MANAGER	80	1288	16	32 701 €	4 151 €	36 852 €
MANAGEMENT : AFFIRMER SA POSITION DE MANAGER	48	627	13	29 306 €	5 881 €	35 186 €
MANAGEMENT : ECOUTER, EVALUER, DEBRIEFER	65	1025	16	29 250 €	5 457 €	34 707 €
MANAGEMENT : MANAGEMENT OPERATIONNEL	34	771	23	17 809 €	10 508 €	28 317 €
MANAGEMENT : CONDUIRE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL ANNUEL	94	688	7	14 600 €	6 025 €	20 625 €
MANAGEMENT : PERFECTIONNEMENT	8	224	28	6 475 €	4 257 €	10 732 €
MANAGEMENT : ANIMER UNE FORMATION	37	446	12	8 316 €	2 254 €	10 570 €
MANAGEMENT : MANAGEMENT ET HANDICAP	19	133	7	458 €	1 907 €	2 364 €
Sous-total Management	2 236	35 338	16	960 161 €	357 941 €	1 318 101 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES	2 271	43113	19	474 148 €	465 013 €	939 161 €
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA / INTERNET / WEB	805	13756	17	489 581 €	93 445 €	583 026 €
BUREAUTIQUE	435	5177	12	105 863 €	58 511 €	162 373 €
INFORMATIQUE LOGICIELS SPECIFIQUES	15	266	18	13 172 €	582 €	13 754 €
INFORMATIQUE BASES DE DONNES	8	119	15	245 €	1 555 €	1 800 €
Sous-total Informatique et Bureautique	1 263	19 318	15	588 860 €	152 092 €	740 953 €
COMMERCIAL / VENTE / MARKETING / NEGOCIATION	1 744	28776	17	410 056 €	229 871 €	639 927 €
COMPTABILITE / GESTION / FISCALITE	415	7005	17	251 474 €	61 904 €	313 378 €
F*EN LIEN AVEC ACTIVITE (Ecrits pro, r*formateurs, qualité, gestion temps, efficacité...)	659	14500	22	137 219 €	150 836 €	288 055 €
SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL / RECYCLAGE	1 573	13336	8	178 535 €	89 894 €	268 429 €
LANGUES	269	7278	27	174 310 €	49 009 €	223 318 €
ACCUEIL	160	5485	34	71 474 €	70 313 €	141 788 €
JURIDIQUE / DROIT / RESSOURCES HUMAINES	235	2630	11	101 532 €	21 626 €	123 158 €
BILAN DE COMPETENCES	23	928	40	23 699 €	4 408 €	28 107 €
AUTRES FORMATIONS (Logistique, Permis, Coacs)	22	419	19	9 852 €	3 097 €	12 949 €
VAE ET PREPA DIPLOMES (Accompagnement, Master, Licence Pro, Bac	2	1036	518	7 726 €	- €	7 726 €
DIF NON PRIORITAIRE	7	87	12	3 074 €	231 €	3 305 €
ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES / SECRETAIRE	3	56	19	2 825 €	268 €	3 091 €
PROJET REPRISE CREATION D'ENTREPRENDRE	1	35	35	- €	123 €	123 €
Sous-total Autres Actions Individuelles	5 113	81 571	15	1 371 775 €	681 579 €	2 053 354 €
Total Actions Individuelles	10 883	179 340	16	3 394 944 €	1 656 625 €	5 051 569 €

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 (suite)

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOYENNE (HEURE)	COUT PEDOGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COUT TOTAL ENGAGE
ACTIONS COLLECTIVES						
ENQUETEUR CIVIL	64	6 461	101	292 002 €	101 131 €	393 134 €
FORMATION FRANCAIS	2	308	154	82 374 €	45 608 €	127 982 €
SAVOIR ARGUMENTER / TRAITER LES OBJECTIONS CLIENTS	67	896	13	65 238 €	- €	65 238 €
JURIDIQUE	30	1 029	34	37 901 €	11 879 €	49 780 €
COMMUNICATION	32	812	25	32 237 €	8 078 €	40 315 €
ACCOMPAGNEMENT TERRAIN VENTE ET RELATIONS CLIENTS	120	822	7	30 864 €	- €	30 864 €
MANAGEMENT	39	371	10	28 778 €	1 352 €	30 130 €
GERER LES TENSIONS	23	322	14	19 277 €	368 €	19 645 €
BUREAUTIQUE	17	147	9	16 650 €	1 947 €	18 597 €
ACCOMPAGNEMENT TERRAIN MANAGEMENT	53	371	7	16 097 €	- €	16 097 €
LABEL QUALISERV	30	210	7	15 328 €	- €	15 328 €
COMMUNIQUER EFFICACEMENT AU TELEPHONE	14	294	21	11 409 €	3 088 €	14 497 €
MAITRISER LES IMPACTS DE LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE	8	98	12	14 146 €	- €	14 146 €
SAVOIR MENER UN ENTRETIEN DE RECRUTEMENT	8	112	14	7 400 €	- €	7 400 €
VENTE	13	182	14	7 400 €	- €	7 400 €
SUPERVISEUR	9	196	22	5 796 €	- €	5 796 €
ACCOMPAGNEMENT TERRAIN ACCUEIL	16	112	7	5 694 €	- €	5 694 €
ORGANISATION	4	56	14	3 700 €	- €	3 700 €
SAVOIR FORMER SES COLLABORATEURS	4	56	14	3 700 €	- €	3 700 €
SAVOIR EVALUER SES COLLABORATEURS	5	35	7	1 994 €	- €	1 994 €
REUNION COLLECTIVE	5	35	7	1 850 €	- €	1 850 €
ACCOMPAGNEMENT QUALISERV	2	14	7	1 226 €	- €	1 226 €
Sous-total Actions Collectives	565	12 938	23	701 060 €	173 452 €	874 513 €

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 (suite)

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOYENNE (HEURE)	COUT PEDOGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	COUT TOTAL ENGAGE
RELIQUAT DIF PRIORITAIRES						
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA	63	1645	26	46 696 €	20 649 €	67 345 €
INFORMATIQUE BUREAUTIQUE	218	3839	18	26 562 €	37 387 €	63 949 €
Sous-total Informatique / Bureautique	281	5 484	20	73 258 €	58 036 €	131 294 €
LANGUES	184	5634	31	65 840 €	43 517 €	109 357 €
MANAGEMENT	10	203	20	1 975 €	- €	1 975 €
MANAGEMENT : ANIMER, MOTIVER SON EQUIPE	34	734	22	21 454 €	13 773 €	35 227 €
MANAGEMENT : CYCLE MANAGER COACH	3	42	14	- €	1 684 €	1 684 €
MANAGEMENT : LES CLES DU MANAGEMENT	8	210	26	4 666 €	2 812 €	7 478 €
MANAGEMENT : MANAGER DE MANAGERS	7	98	14	3 000 €	330 €	3 330 €
MANAGEMENT : MANAGER DE PROXIMITE	3	98	33	4 462 €	604 €	5 066 €
MANAGEMENT : PERFECTIONNEMENT POUR CADRES	1	24	24	506 €	- €	506 €
MANAGEMENT : PREMIERES FONCTIONS	12	336	28	10 552 €	1 876 €	12 429 €
Sous-total Management	78	1 745	22	46 615 €	21 078 €	67 694 €
FEN LIEN AVEC ACTIVITE (Ecrits pro., formation formateurs, qualité, gestion du temps, efficacité...)	68	1960	29	52 216 €	10 611 €	62 827 €
JURIDIQUE / DROIT / RESSOURCES HUMAINES	46	1115	24	33 674 €	16 095 €	49 769 €
BILAN DE COMPETENCES	84	1950	23	23 100 €	19 002 €	42 102 €
COMMERCIAL / VENTE / MARKETING	46	818	18	30 522 €	8 560 €	39 082 €
GESTION DU STRESS / GESTION TEMPS	70	1067	15	15 904 €	10 129 €	26 033 €
TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	54	906	17	8 484 €	13 672 €	22 156 €
CHEF DE PROJET	18	375	21	9 318 €	5 302 €	14 620 €
RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX	3	133	44	8 015 €	1 778 €	9 793 €
COMMUNICATION	9	154	17	7 318 €	1 446 €	8 764 €
COMPTABILITE GESTION FISCALITE	10	245	25	6 272 €	1 500 €	7 772 €
VAE (Accompagnement, Master, Licence Pro, Bac Pro)	10	173	17	4 399 €	945 €	5 344 €
GRC POUR NON COMMERCIAUX	6	385	64	2 124 €	1 008 €	3 132 €
SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL / RECYCLAGE	21	184	9	504 €	2 479 €	2 983 €
AUTRES (Stock, Permis, Caces)	5	196	39	388 €	2 206 €	2 594 €
ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES / SECRETAIRE	2	56	28	2 199 €	185 €	2 384 €
GESTION DE LA RELATION CLIENT	6	126	21	- €	1 516 €	1 516 €
SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL / RECYCLAGE	7	42	6	680 €	802 €	1 482 €
LOGISTIQUE	2	56	28	1 073 €	347 €	1 420 €
PROJET REPRISE CREATION D'ENTREPRENDRE	2	72	36	- €	939 €	939 €
ACCUEIL	3	21	7	157 €	229 €	386 €
Sous-total Autres DIF P	472	10 034	21	206 346 €	98 751 €	305 097 €
Total Reliquat DIF Prioritaire	1 015	22 897	21	392 059 €	221 382 €	613 441 €
TOTAL PF+10 : Actions Ind / Actions Collect / Reliquat DIFP	12 463	215 176	62	4 488 064 €	2 051 459 €	6 539 523 €

Source AGEFOS PME

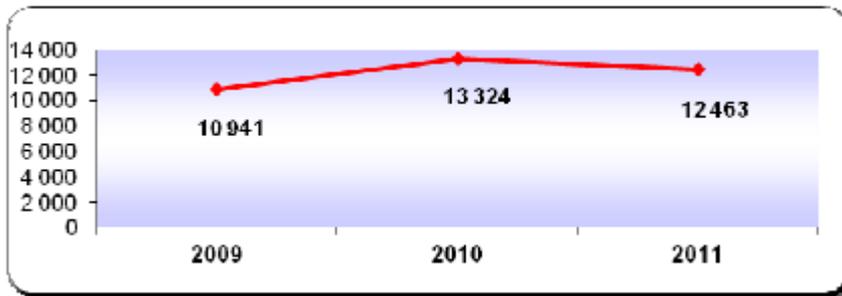
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

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

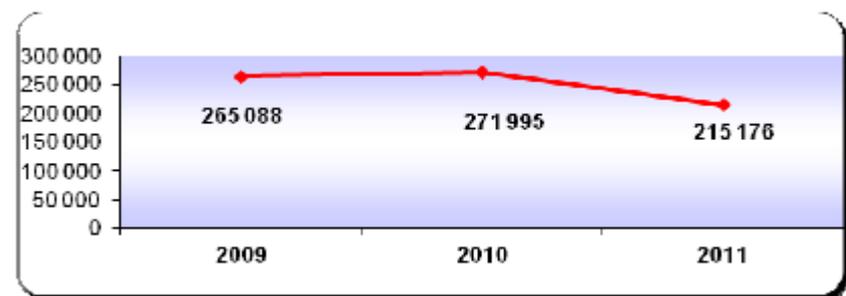
Tendances de 2009 à 2011

Nombre de stagiaires



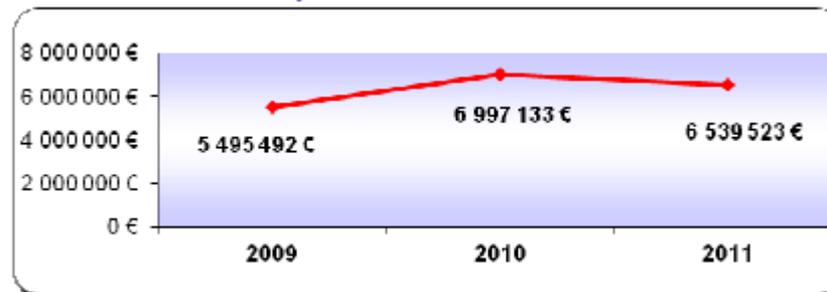
Source AGEFOS PME

Nombre d'heures stagiaires



Source AGEFOS PME

Dépenses de formation



Source AGEFOS PME

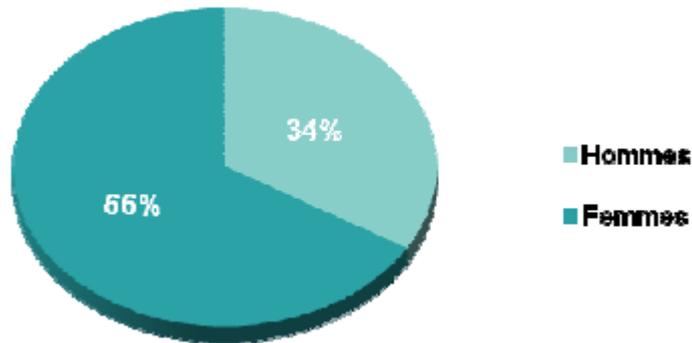
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

c. Le plan de formation de 10 salariés et plus

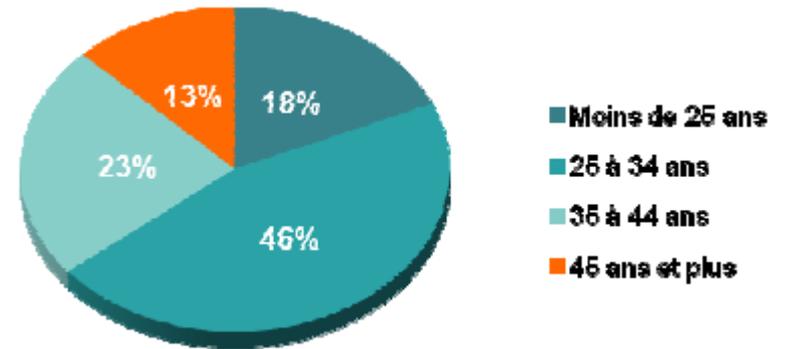
Profil des stagiaires (base 2011 : 11.898)

Stagiaires selon leur sexe



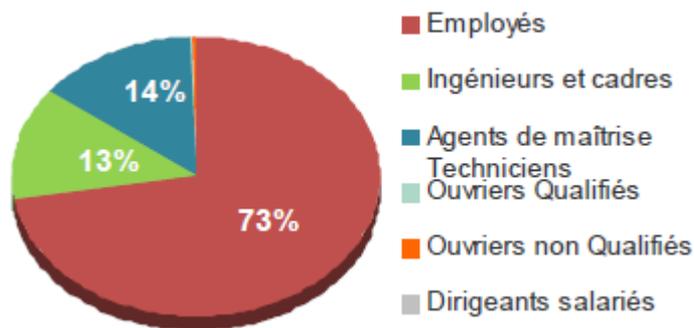
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



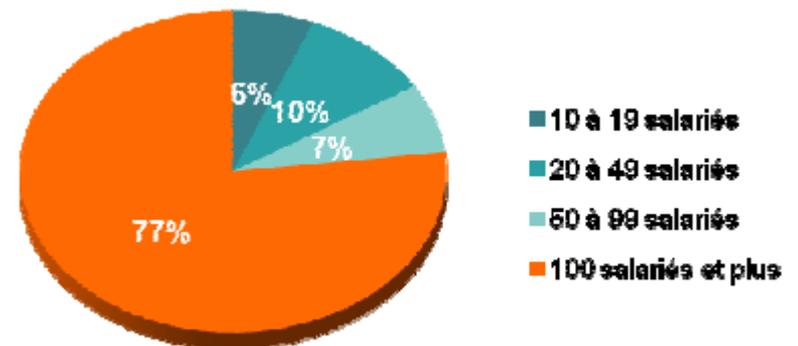
Source AGEFOS PME

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 100 salariés et plus
- Les principaux domaines de formation sont : **Management**, d'une durée moyenne de 16 heures.
- Les stagiaires sont plutôt
 - *Des femmes,*
 - *Employées,*
 - *De 25 à 34 ans*
- Le taux d'accès des salariés à la formation financée par la branche = 17%

* *Taux d'accès = (nombre de salariés formés / nombre de salariés cotisants) X 100*

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

Récapitulatif par dispositif

INTITULES	NOMBRE STAGIAIRES	NOMBRE D'HEURES	DUREE MOYENNE	COÛT MOYEN	COÛT TOTAL	REPARTITION EN %
CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION	1 391	641 140	461	4 403 €	6 124 947 €	51%
PERIODES DE PROFESSIONNALISATION	1 356	263 811	195	2 399 €	3 252 903 €	27%
FORMATIONS DE TUTEURS	446	11 753	26	394 €	175 642 €	1%
AIDES A LA FONCTION TUTORALE	901	-	6 MOIS	1 350 €	1 216 710 €	10%
DIF PRIORITAIRES	2 727	57 246	21	487 €	1 326 764 €	11%
TOTAL	6 821	973 950	143	1 774 €	12 096 966 €	100%

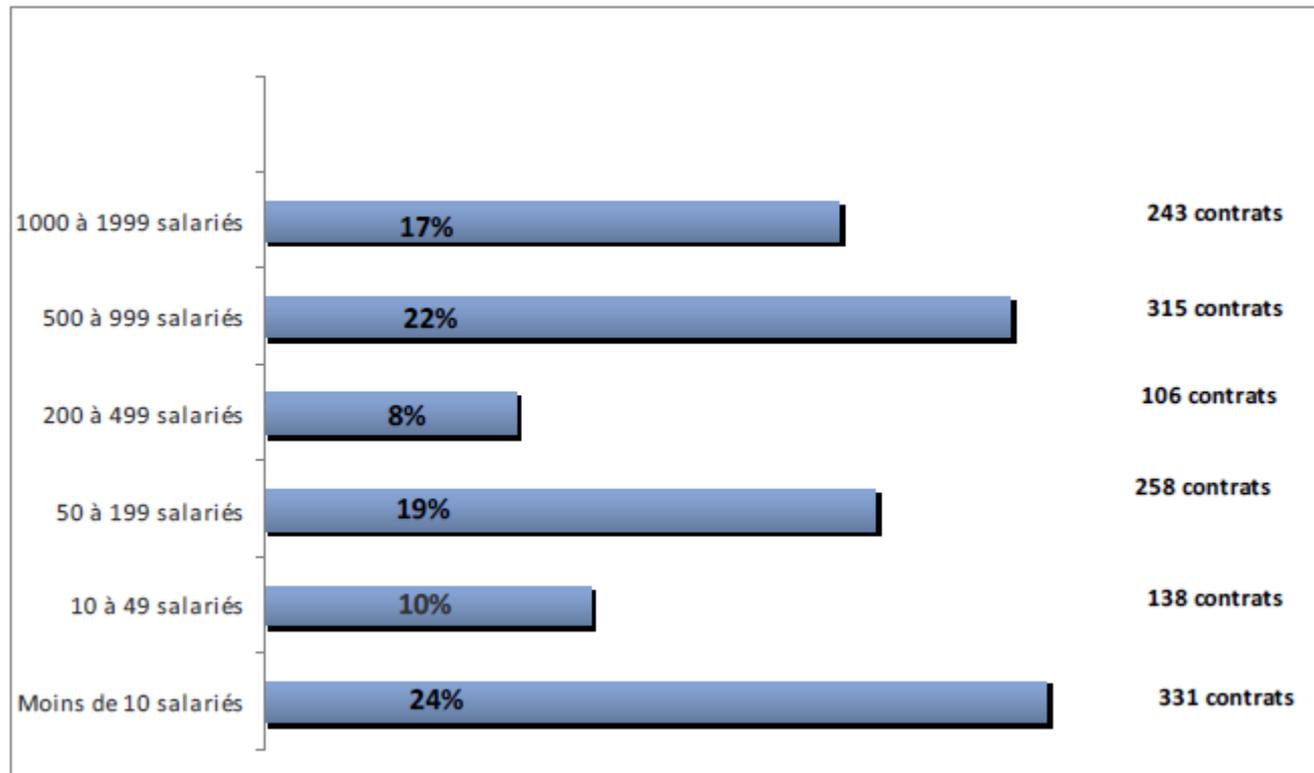
Source AGEFOS PME

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 2011 : 433 entreprises et 1.391 contrats)**



Source AGEFOS PME

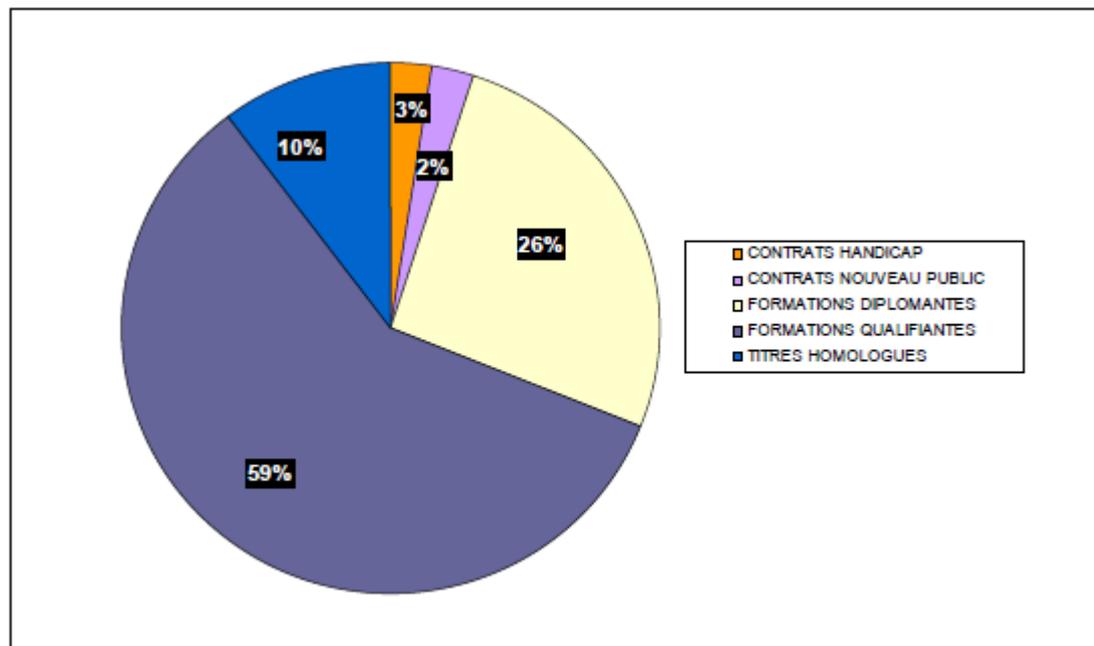
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

**Profil des actions de formation
(base 2011 : 1.391)**

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	NOMBRE STAGIAIRES	NOMBRE D'HEURES	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	MONTANT ENGAGE
CONTRATS HANDICAP					
TITRE PROF. CONSEILLER SERVICES CLIENTS	8	2 800	27 157 €	17 363 €	44 520 €
TITRE PROF. CONSEILLER SERVICES CLIENTS A DISTANCE	8	3 080	33 880 €	- €	33 880 €
HOTESSE D'ACCUEIL	12	2 254	33 810 €	- €	33 810 €
AGENT DE RESERVATION	3	1 362	20 430 €	- €	20 430 €
CAP VENTE	1	800	12 000 €	- €	12 000 €
TITRE PROF. AGENT ENTRETIEN BATIMENT	1	630	7 434 €	- €	7 434 €
TITRE PROF. SECRETAIRE	1	420	6 300 €	- €	6 300 €
ASSISTANT	1	455	4 163 €	- €	4 163 €
TECHNIQUES DE VENTE	1	305	2 800 €	- €	2 800 €
Sous-total Contrats Handicap	36	12 107	147 974 €	17 363 €	165 337 €
CONTRATS NOUVEAU PUBLIC					
TELECONSEILLERS	17	3 156	46 275 €	1 065 €	47 340 €
BTS NEGOCIATION ET RELATIONS CLIENTS	3	3 440	44 931 €	- €	44 931 €
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES	2	2 148	18 051 €	14 169 €	32 220 €
SECRETAIRE	3	1 310	11 987 €	5 002 €	16 989 €
TITRE PROF. CONSEILLER SERVICE CLIENT A DISTANCE	2	700	10 500 €	- €	10 500 €
HOTESSE D'ACCUEIL	3	811	8 737 €	- €	8 737 €
AGENT DE RESERVATION	1	210	3 150 €	- €	3 150 €
MANAGER DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL	1	1 130	1 034 €	- €	1 034 €
Sous-total Contrats Nouveau Public	32	12 905	144 664 €	20 236 €	164 900 €
FORMATIONS DIPLOMANTES					
BTS NEGOCIATION ET RELATIONS CLIENTS	112	116 050	1 062 937 €	- €	1 062 937 €
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES	50	55 352	509 353 €	- €	509 353 €
BTS ASSISTANT GESTION PME / PMI	43	40 933	375 585 €	- €	375 585 €
BTS COMPTABILITE ET GESTION DES ORGANISATIONS / ASSISTANT	33	30 113	275 534 €	- €	275 534 €
MASTER (Juriste, Rh, Gestion, Management, Patrimoine, Vente, Marketing)	30	14 046	128 759 €	- €	128 759 €
BTS ASSISTANT DE MANAGER	11	10 960	100 284 €	- €	100 284 €
LICENCE PRO (Management, Rh, Marketing, Informatique, Gestion, Energie)	18	9 968	91 172 €	- €	91 172 €
BAC PRO (Comptabilité, Secrétariat, Commerce, Photographie)	7	8 020	87 119 €	- €	87 119 €
BTS AUTRES (Assistante Adm, Secteur Sanitaire, Commerce Intern., Tra	9	8 950	82 387 €	- €	82 387 €
MENTION COMPLEMENTAIRE ASSISTANCE CONSEIL VD	27	8 547	78 205 €	- €	78 205 €
BTS COMMUNICATION	8	8 077	73 905 €	- €	73 905 €
BTS INFORMATIQUE DE GESTION	9	7 970	72 926 €	- €	72 926 €
BACHELOR (Business, Marketing, Communication, Rh)	8	4 454	40 754 €	- €	40 754 €
ACCOMPAGNEMENT VAE	1	1 440	13 176 €	- €	13 176 €
Sous-total Formations Diplômantes	366	324 880	2 992 094 €	- €	2 992 094 €

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

■ a. Les contrats de professionnalisation

Profil des actions de formation (suite)

INTITULES	NOMBRE STAGIAIRES	NOMBRE D'HEURES	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES	MONTANT ENGAGE
FORMATIONS QUALIFIANTES					
TELECONSEILLERS	436	81 972	750 069 €	- €	750 069 €
HOTESSE D'ACCUEIL	164	41 848	520 134 €	- €	520 134 €
ASSISTANT	34	14 074	128 968 €	- €	128 968 €
CHARGES DE CLIENTELE	38	11 636	106 469 €	- €	106 469 €
MARKETING	12	5 968	54 607 €	- €	54 607 €
INFORMATIQUE WEBMASTER DESIGNER	11	5 508	50 398 €	- €	50 398 €
COMMERCIAL	13	5 464	50 188 €	- €	50 188 €
PAIE - RH - SOCIAL	11	5 035	46 070 €	- €	46 070 €
MANAGEMENT	10	4 706	43 060 €	- €	43 060 €
SECRETAIRE	11	4 050	37 058 €	- €	37 058 €
AGENT DE RESERVATION	15	3 694	33 800 €	- €	33 800 €
COMMUNICATION	7	3 341	30 570 €	- €	30 570 €
AUTRES (Agent entretien, conducteur travaux, Immobilier, conducteur rou	7	3 301	30 204 €	- €	30 204 €
TECHNICIENS CENTRE D'APPELS	10	3 229	29 545 €	- €	29 545 €
DEES (Rh, communication, finances, marketing)	6	2 839	25 977 €	- €	25 977 €
OPERATRICE BACK OFFICE	10	2 800	25 620 €	- €	25 620 €
CHARGES DE RECOUVREMENT	6	2 784	25 474 €	- €	25 474 €
CHARGES DE CLIENTELE EXPERT	5	2 270	20 771 €	- €	20 771 €
COMPTABILITE - GESTION	3	2 111	19 316 €	- €	19 316 €
VENDEURS EN MAGASIN	2	868	7 942 €	- €	7 942 €
CHARGE MARKETING	1	595	5 444 €	- €	5 444 €
CONSEILLERS CLIENTELE	1	400	3 660 €	- €	3 660 €
Sous-total Formations Qualifiantes	813	208 493	2 045 344 €	- €	2 045 344 €
TITRES HOMOLOGUES					
TITRE PROF. RESPONSABLE (Administratif, Marketing, gestion, Rh, cor	58	37 673	345 273 €	- €	345 273 €
TITRE PROF. INFORMATIQUE (Manager, Expert systèmes Infos, Admini	18	12 808	117 193 €	- €	117 193 €
TITRE PROF. ASSISTANT (Rh, Manager, Gestion, Secrétariat, Commer	20	10 053	92 076 €	- €	92 076 €
TITRE PROF. CONSEILLERS SERVICES CLIENTS	23	9 782	89 697 €	- €	89 697 €
AUTRES TITRES PROF.	7	4 240	38 403 €	- €	38 403 €
TITRE PROF. CHARGE DE DEVELOPPEMENT (Vente, commercial, mar	6	3 752	34 331 €	- €	34 331 €
TITRE PROF. CHEF DE PROJET	2	1 388	12 700 €	- €	12 700 €
TITRE PROF. VENDEUR	3	1 105	8 126 €	- €	8 126 €
CQP COMMERCE / CQP TRANSPORT URBAIN / CQP ENQUETEUR CI	3	642	7 557 €	- €	7 557 €
TITRE PROF. CHARGE DE RECOUVREMENT	2	656	6 002 €	- €	6 002 €
TITRE PROF. TELECONSEILLERS	2	646	5 911 €	- €	5 911 €
Sous-total Titres homologues	144	82 755	757 271 €	- €	757 271 €
TOTAL	1 391	641 140	6 087 348 €	37 599 €	6 124 947 €

Source AGEFOS PME

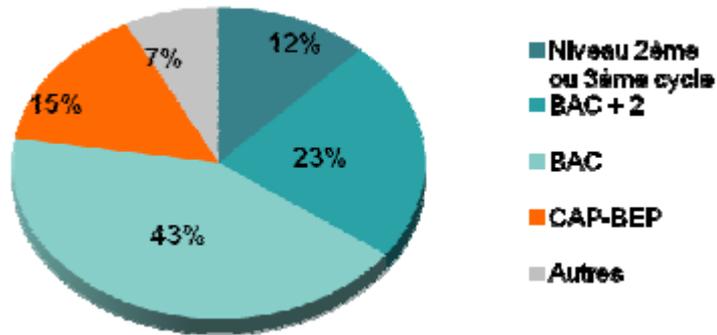
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

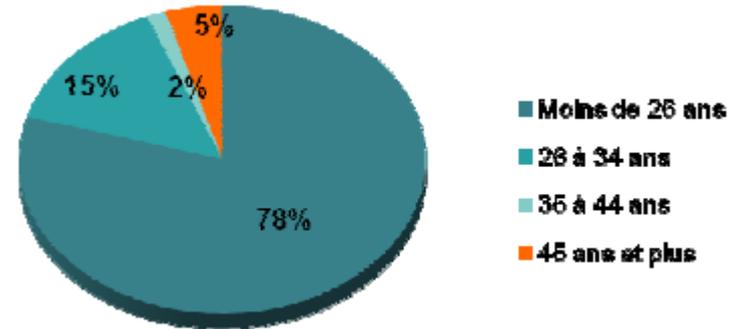
Profil des stagiaires (base 2011 : 1.391)

Stagiaires selon le niveau de formation initiale



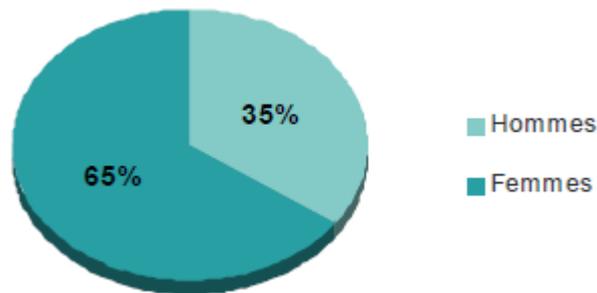
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



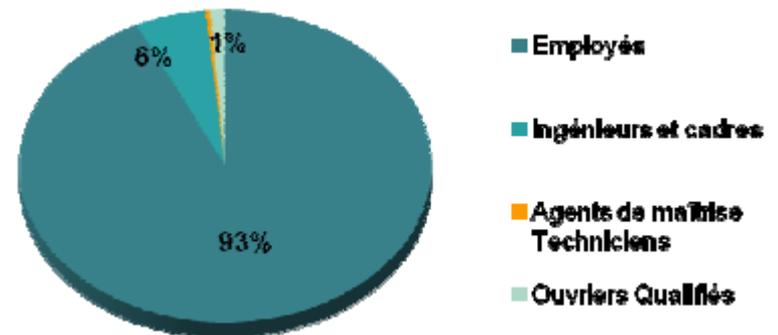
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon le sexe



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la CSP



Source AGEFOS PME

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

PORTRAIT TYPE

➤ Les entreprises « utilisatrices » sont davantage des structures de 500 à 999 salariés

➤ Les stagiaires sont plutôt

→ Des femmes,

→ Employées,

→ De moins de 26 ans,

➤ Le principal domaine de formation est :

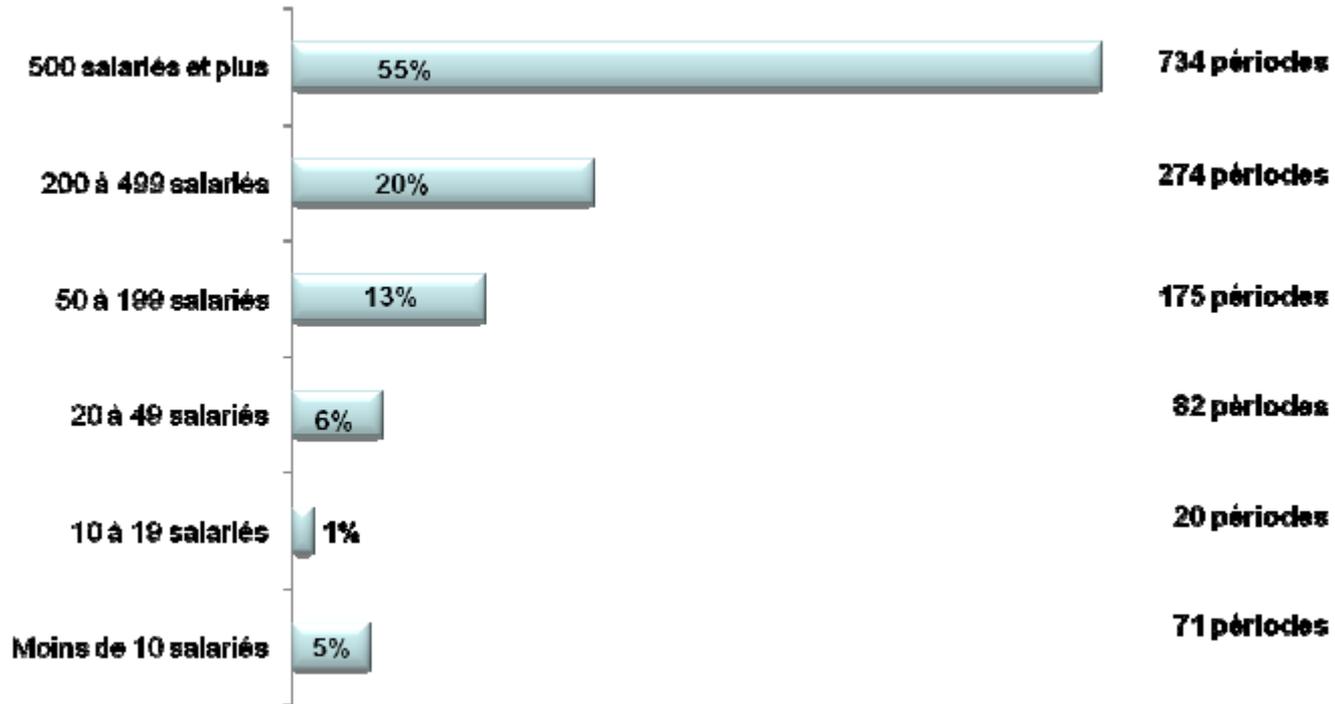
Téléconseiller, d'un coût moyen de 1720 € pour 188 heures en moyenne

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 2011 : 114 entreprises et 1.356 périodes)**



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

Profil des actions de formation

INTITULES	NOMBRE STAGIAIRES	NOMBRE D'HEURES	DUREE MOY. EN HEURE	COUT ENGAGE
FORMATIONS DIPLOMANTES				
MASTER (Mgt, Rh, Gestion, Négo affaires, Stratégie d'entrep.)	10	4 128	413	59 539 €
BTS ASSISTANT GESTION PME PMI	2	2 300	1 150	28 500 €
BEP "TRONC COMMUN"	2	1 432	716	21 480 €
MASTER DROIT SOCIAL / DROIT DU TRAVAIL / ECONOMIE	3	1 085	362	18 426 €
BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT	1	1 200	1 200	18 000 €
DIPLOME DE COMPTABILITE GESTION	1	988	988	9 040 €
LICENCE PRO ANIMATEUR QUALITE (LPAQ)	1	602	602	9 030 €
MBA MANAGEMENT	1	590	590	8 850 €
DIPLOME D'ETAT MEDiateur FAMILIAL	1	490	490	8 820 €
MASTER FINANCES ET GESTION	1	456	456	6 965 €
MASTER MANAGEMENT	1	390	390	5 850 €
CAP DE CONDUCTEUR DE TAXI	1	259	259	3 896 €
CAP MACON	1	339	339	3 390 €
CAP ASSURANCE	1	154	154	2 310 €
DIPLOME D'ETUDES SOCIALES	1	168	168	1 803 €
ECOLE DE VENTE	1	112	112	1 344 €
MASTER SYSTEMES D'INFORMATIONS	1	50	50	458 €
Sous-total Formations Diplômantes	30	14 743	491	207 701 €

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

Profil des actions de formation (suite)

INTITULES	NOMBRE STAGIAIRES	NOMBRE D'HEURES	DUREE MOY. EN HEURE	COUT ENGAGE
FORMATIONS QUALifiantES				
RESPONSABLES ACCUEIL	451	121 499	269	1 460 882
HOTESSE D'ACCUEIL	162	27 943	172	335 304
MANAGEMENT (Nv Manager, Perfect., Commercial, Bases...)	52	11 577	223	139 968
TELECONSEILLERS	54	10 896	202	132 525
SUPERVISEURS	61	9 613	158	126 318
ASSISTANTS (Adm., Recrut., Cial. Expl. Manager, Rh, polyvalent, Assur)	74	11 372	155	147 480
RELATIONS CLIENTS	58	8 920	154	107 040
DEVELOPPEURS DES COMPETENCES	43	7 871	183	94 452
RESPONSABLES D'EQUIPE	27	4 954	183	59 448
AUTRES RESPONSABLES (Expl., Mkg, Infor, Mission, Qualité, Rh)	24	4 246	177	59 073
ASSISTANTS JURIDIQUES / RESSOURCES HUMAINES	15	3 192	213	46 068
COMMERCIAUX	20	3 204	160	38 260
FORMATEURS	13	2 911	224	33 727
PARCOURS MANAGER	132	2 730	21	33 054
DEVELOPPEMENT DURABLE	23	2 590	113	32 835
DIRECTEURS (Commercial, Opérations, Pme Pmi, Régional, rh)	11	2 350	214	31 818
TELESECRETARIAT	6	2 516	419	28 801
AUTRES FORMATIONS (Méthodes de l'entreprise, Création d'ent...)	15	1 830	122	23 663
ASSISTANTS BUREAUTIQUE	18	1 337	74	20 448
HOTESSES VOLANTS	9	1 350	150	16 200
PARCOURS TUTEURS	8	760	95	15 877
COORDINATEURS DE SITES D'ACCUEIL	5	1 276	255	15 312
CHEFS DE PROJET	5	2 000	400	14 400
DEVELOPPEURS COMMERCIAL / ASSOCIATION	6	675	113	8 550
CONSEILLERS SPECIALISES EN RECOUVREMENT	1	436	436	7 857
PASS11/ FOT	25	200	8	6 000
JOURNEES DUO	4	420	105	5 040
RESPONSABLES DE MAGASINS	4	400	100	4 800
Sous-total Formations Qualifiantes	1 326	249 068	188	3 045 201 €
TOTAL	1 356	263 811	195	3 252 902 €

Source AGEFOS PME

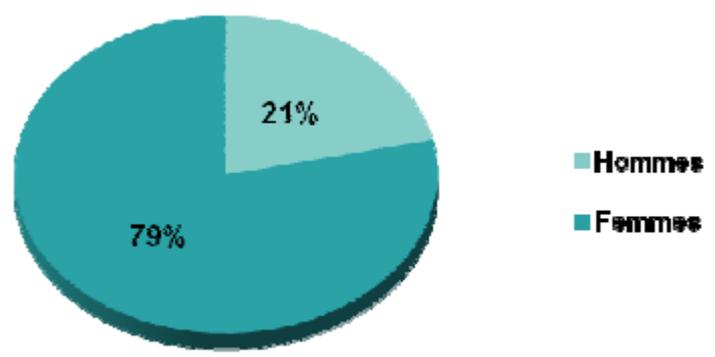
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

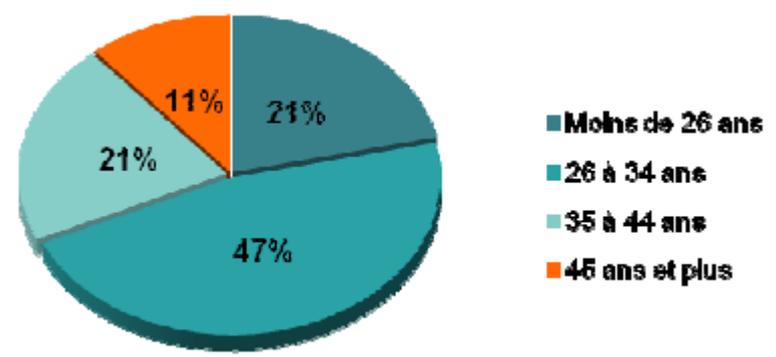
Profil des stagiaires (base 2011 : 1.356)

Stagiaires selon le sexe



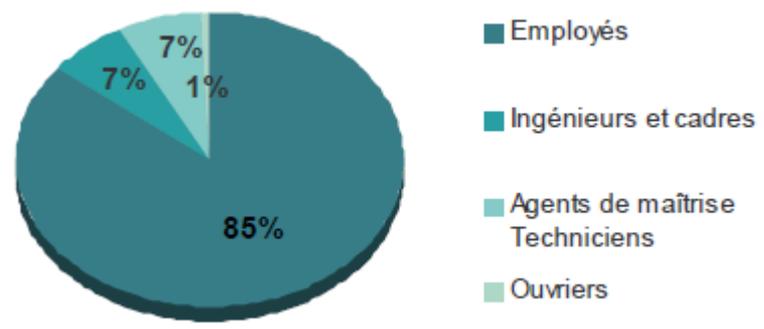
Source AGEFOS PME

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

PROTRAIT TYPE

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

- Les principaux domaines de formation est :
Responsable D'accueil, d'un coût moyen de 3239 € pour 269 heures en moyenne

- Les stagiaires sont plutôt

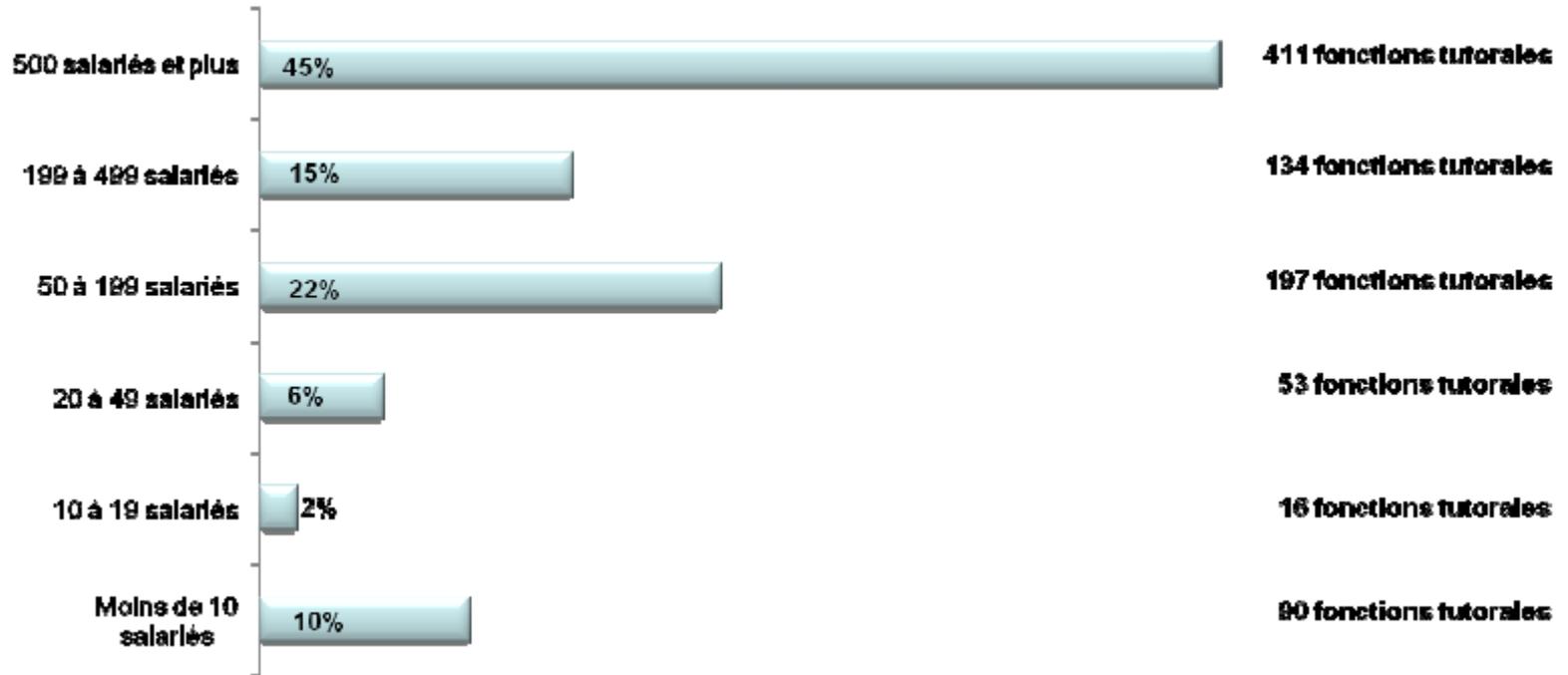
- Des femmes,
- De 26 à 34 ans,
- Employées

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

■ c. Le tutorat

**Profil des entreprises qui ont eu recours aux fonctions tutorales
(base 2011 : 131 entreprises et 901 fonctions tutorales)**



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

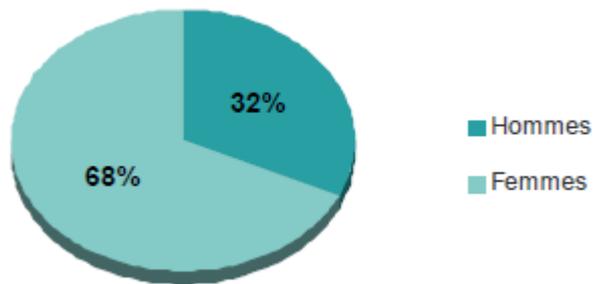
2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

■ c. Le tutorat

Profil des tuteurs

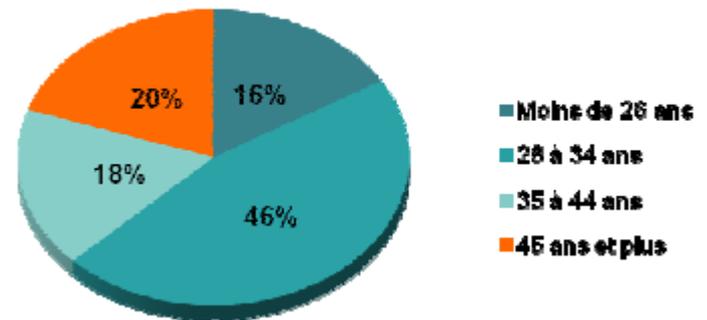
(base 2011 aides à la fonction tutorale : 901)

Tuteurs selon le sexe



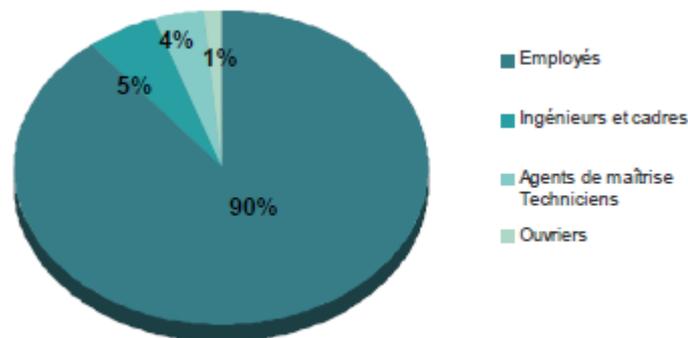
Source AGEFOS PME

Tuteurs selon la tranche d'âge



Source AGEFOS PME

Tuteurs selon la CSP



Source AGEFOS PME

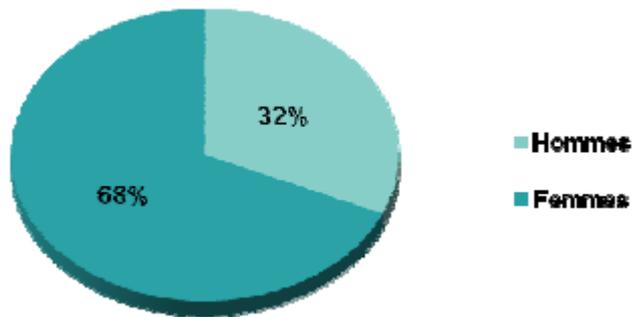
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

■ c. Le tutorat

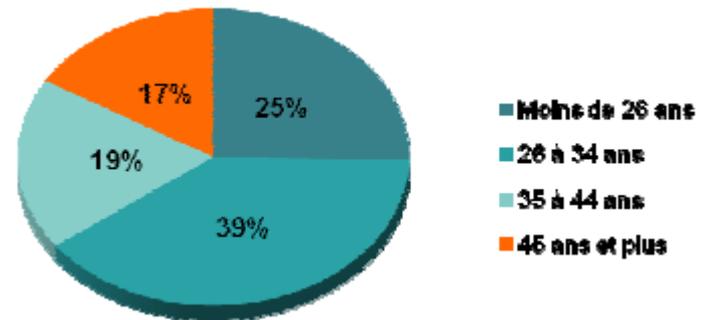
**Profil des stagiaires qui ont suivi la formation des tuteurs
(base 2011 : 446)**

Stagiaires selon le sexe



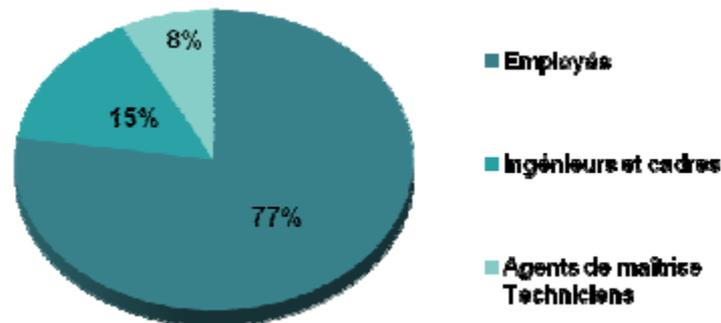
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la tranche d'âge



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon la CSP



Source AGEFOS PME

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)
▪ c. Le tutorat

PROTRAIT TYPE

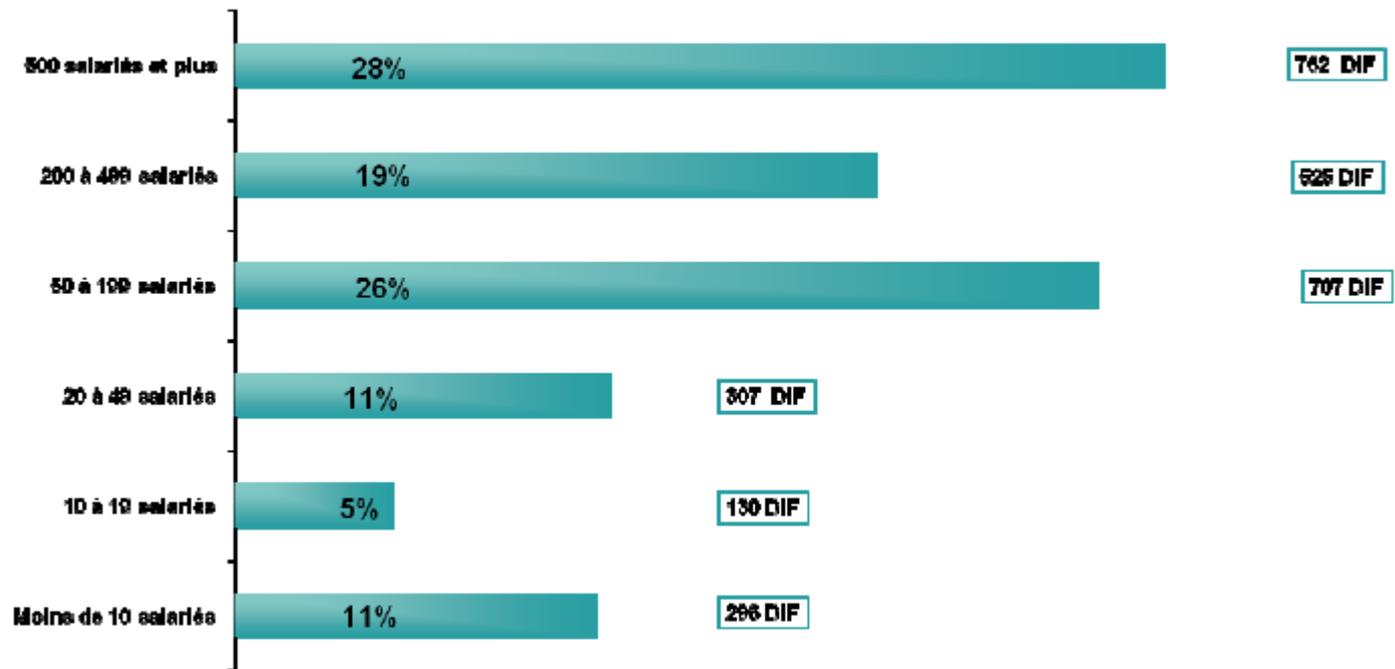
- **901 aides à la fonction tutorale**
- **Les tuteurs pour lesquels les entreprises ont bénéficié de l'aide à la fonction tutorale, sont :**
 - *Des femmes,*
 - *De 26 à 34 ans*
- **446 stagiaires ont bénéficié d'une formation tuteur**
- **Les salariés qui ont bénéficié de la formation tuteur sont plutôt des femmes, de 26 à 34 ans.**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

**Profil des entreprises qui ont eu recours aux DIF Prioritaires
(base 2011 : 689 entreprises et 2.727 DIF Prioritaires)**



Source AGEFOS PME

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

Profil des actions de formation

INTITULE BILAN	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOYENNE	COUT PEDAGOGIQUE
LANGUES :				
LANGUE	542	12 935	24	266 020 €
ESPAGNOL / ALLEMAND / ITALIEN / Français / JAPON. / PORTUGAIS	54	1 437	27	23 692 €
Sous-total Langues	596	14 372	24	289 711 €
BILAN DE COMPETENCES :	166	3 875	23	222 840 €
BUREAUTIQUE :				
EXCEL	315	5 004	16	96 335 €
PACK OFFICE (Word / Excel / Powerp / Outlook)	193	4 861	25	82 499 €
POWERPOINT	90	933	10	19 619 €
WORD	33	550	17	9 825 €
Sous-total Bureautique	631	11 348	18	208 278 €
MANAGEMENT :				
MANAGEMENT	109	2 701	25	71 141 €
ANIMER / DIRIGER / MOTIVER SON EQUIPE	28	739	26	14 797 €
CHEF DE GROUPE / CHEF D'EQUIPE	18	756	42	11 538 €
LES BASES DU MANAGEMENT	10	464	46	9 680 €
MANAGER ET GERER LES SITUATIONS DIFFICILES	7	147	21	3 675 €
PREMIERES FONCTIONS	6	175	29	3 493 €
MANAGER DE PROXIMITE	1	98	98	2 363 €
PARCOURS PERFECTIONNEMENT	4	76	19	1 732 €
Sous-total Management	183	5 156	28	118 418 €
INFORMATIQUE :				
PROGRAMMATION, BDD, DEPANNAGE, SECURITE, NUMERISATION	86	1 062	19	31 428 €
INTERNET	21	678	32	14 092 €
LOGICIELS DE COMPTABILITE / SAGE PAIE	13	588	45	8 815 €
PHOTOSHOP / DREAMWEAVER	9	331	37	7 470 €
ACCESS	8	147	25	3 675 €
SAGE VERSION COMMERCIALE	4	134	34	2 735 €
ADMINISTRATEUR RESEAUX / WEB	8	105	13	2 373 €
AUTRES PROGICIELS	5	35	7	656 €
Sous-total Informatique	152	3 678	24	71 244 €

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

Profil des actions de formation (suite)

INTITULE BILAN	NB STAGIAIRES	NB HEURES	DUREE MOYENNE	COUT PEDAGOGIQUE
COMPTABILITE / FISCALITE / PAIE / RH	112	2 908	26	55 239 €
ECRITS PROFESSIONNELS	28	588	21	53 449 €
COMMERCIAL / TECHNIQUES DE VENTE / NEGOCIATIONS	171	3 256	19	47 004 €
ACCOMPAGNEMENT VAE OU DIPLOMES	39	762	20	33 704 €
AUTRES FORMATIONS SANS RAPPORT AVEC L'EMPLOI	57	1 609	28	33 342 €
COMMUNICATION	103	1 609	16	30 496 €
MAITRISER LA METHODE ADOC	26	364	14	23 062 €
GESTION DU STRESS / GESTION DU TEMPS	88	1 303	15	21 178 €
FORMATION DE FORMATEURS	64	1 311	20	19 795 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES	49	865	18	19 643 €
TRANSPORT	16	825	52	18 085 €
JURIDIQUE / DROIT / ECONOMIE	34	755	22	15 044 €
MERCHANDISING	44	546	12	10 318 €
SAUVETEUR SECOURISTE TRAVAIL / RECYCLAGE	46	526	11	8 651 €
PLANNIFICATION / PROJET INFORMATIQUE	16	250	16	4 998 €
ACCUEIL	13	161	12	3 876 €
PREPARATION CONCOURS FONCTION PUBLIQUE	3	227	76	3 283 €
PRISE DE PAROLE EN PUBLIC	15	210	14	2 592 €
FORMATIONS EN LIEN AVEC L'ACTIVITE	25	175	7	2 430 €
ENTREPRENDRE	3	135	45	2 350 €
DECOUVERTE ET OBJECTION	30	210	7	2 230 €
ASSURANCE / BANQUE	11	98	9	2 205 €
SUPERVISEUR	2	63	32	1 759 €
SECRETARIAT	2	49	25	1 288 €
LOGISTIQUE	2	14	7	252 €
Sous-total Autres formations DIF	999	18 817	19	416 272 €
TOTAL DIFP	2 727	57 246	21	1 326 764 €

Source AGEFOS PME

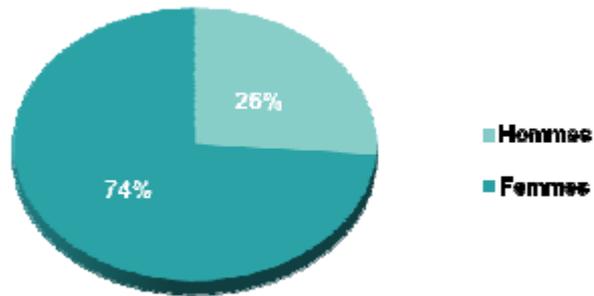
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

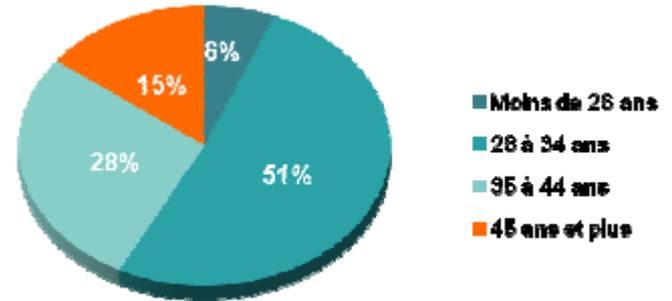
Profil des stagiaires (base 2011 : 2.727)

Stagiaires selon leur sexe



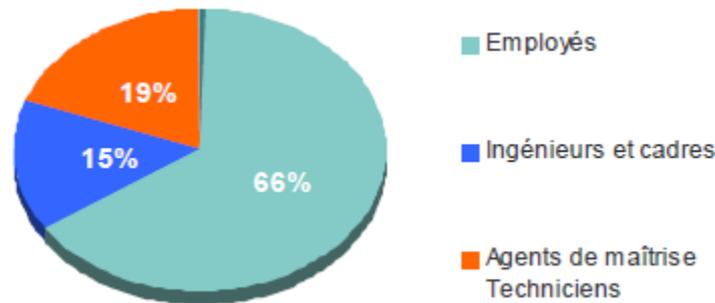
Source AGEFOS PME

Stagiaires selon leur classe d'âge



Source AGEFOS PME

Stagiaires selon leur CSP



Source AGEFOS PME

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,*
 - *De 26 à 34 ans,*
 - *Employées*

- Les principaux domaines de formation sont :
 - *Commercial/Techniques de vente,*
 - *Comptabilité,*
 - *Communication*

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 2011

Nombre total d'absences en 2011

102.800 absences (*137.500 absences*)*

ce qui correspond à **99,5 %** (*135 %*)* des salariés présents au 31 décembre 2011
et à **57 %** (*71 %*)* du nombre total de contrats enregistrés en 2011

*Figurent entre parenthèses les données 2010

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31.12.11	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2011
- Accueil téléphonique	36 %	29 %
- Domiciliation – hébergement	36 %	37 %
- Recouvrement de créances	34 %	33 %
- Renseignement économique et commercial	33 %	34 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	25 %	16 %
- Accueil en entreprise	44 %	23 %
- Centre d'appel	162 %	81 %
ENSEMBLE	99,5 %	57 %

◆ En 2011, le nombre d'absences diminue par rapport à 2010, pour atteindre 102.800 absences.

◆ Comme en 2010, les entreprises spécialisées en centre d'appel ont le taux d'absence (nombre d'absences / nombre de salariés au 31 décembre 2011) le plus élevé.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Détail selon le sexe des salariés

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31.12.11	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2011
Hommes	60 %	33 %
Femmes	118 %	68 %

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	95 %	84 %	86 %
- Absences pour maladies professionnelles	0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %
- Absences pour accidents du travail	1 %	1 %	1 %
- Absences pour accidents du trajet	0,5 %	< 0,5 %	< 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 %	1,5 %
- Autres absences	1 %	8 %	7 %
ENSEMBLE	100 %	100 %	100 %

- ◆ La part de femmes absentes est supérieure à celle des hommes, soit respectivement 118 % et 60 %.
- ◆ Plus de 85 % des absences ont pour cause la maladie, suivies par les autres absences (7 %) et les absences pour congé maternité (4 %).

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Répartition du nombre d'absences selon les motifs

	Accueil téléphonique	Domiciliation hébergement	Recouvrement de créances	Renseignement économique et commercial	Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	Accueil en entreprise	Centre d'appel	Ensemble
- Absences pour maladie	73 %	78 %	83 %	74 %	82 %	73 %	88 %	86 %
- Absences pour maladies professionnelles	-	-	1 %	-	-	-	-	< 0,5 %
- Absences pour accidents du travail	1 %	1 %	0,5 %	-	2 %	< 0,5 %	0,5 %	1 %
- Absences pour accidents du trajet	-	-	-	-	1 %	-	< 0,5 %	< 0,5 %
- Absences pour congé de maternité	18 %	15 %	9 %	23 %	9 %	21 %	3 %	4 %
- Absences pour congé de paternité	1 %	< 0,5 %	< 0,5 %	-	0,5 %	< 0,5 %	0,5 %	0,5 %
- Absences pour congé parental d'éducation	2 %	2 %	2 %	< 0,5 %	1,5 %	2 %	0,5 %	1,5 %
- Autres absences	5 %	4 %	4,5 %	3 %	4 %	4 %	7,5 %	7 %
ENSEMBLE	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Nombre total de jours d'absences en 2011

1.250.000 jours (*1.650.000 jours*)*
soit **12 jours** (*12 jours*)* en moyenne par arrêt

*Figurent entre parenthèses les données 2010

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	32 jours
- Domiciliation – hébergement	25 jours
- Recouvrement de créances	27 jours
- Renseignement économique et commercial	22 jours
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	12 jours
- Accueil en entreprise	29 jours
- Centre d'appel	10 jours
ENSEMBLE	12 jours

- ◆ En 2011, le nombre moyen de jours d'arrêt reste stable par rapport à 2010, soit 12 jours.
- ◆ Parmi les prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, le nombre de jours moyen d'absence dans les entreprises spécialisées en accueil téléphonique et en accueil en entreprise est le plus élevé.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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



*Figurent entre parenthèses les données 2010

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

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Absences pour maladie	7 jours	7 jours	7 jours
- Absences pour maladies professionnelles	250 jours	55 jours	195 jours
- Absences pour accidents du travail	26 jours	21 jours	22 jours
- Absences pour accidents du trajet	27 jours	6 jours	11 jours
- Absences pour congé de maternité	-	87 jours	87 jours
- Absences pour congé de paternité	13 jours	-	13 jours
- Absences pour congé parental d'éducation	-	190 jours	190 jours
- Autres absences	5 jours	3 jours	3 jours
ENSEMBLE	8 jours	13 jours	12 jours

- ◆ Comme en 2010, le nombre moyen de jours d'absence par arrêt en 2011 est plus long pour les femmes (13 jours) que pour les hommes (8 jours).
- ◆ Les absences pour cause de maladie représentant plus de 85 % des absences totales durent en moyenne 7 jours en 2011.

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 2011

Nombre de salariés à temps plein ayant effectué des heures supplémentaires

48.500 salariés (47.600)*

ce qui correspond à :

68 % (68 %)* des salariés à temps plein présents au 31.12.11

37 % (37 %)* de l'ensemble des contrats à temps plein enregistrés en 2011

Nombre de salariés à temps partiel ayant effectué des heures complémentaires

9.400 salariés (8.900)*

ce qui correspond :

30 % (28 %)* des salariés à temps partiel présents au 31.12.11

13 % (13 %)* de l'ensemble des contrats à temps partiel enregistrés en 2011

Nombre moyen hebdomadaire d'heures supplémentaires effectuées

3H00 (3H00)*

Nombre moyen hebdomadaire d'heures complémentaires effectuées

2H30 (2H00)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

3. Horaire collectif de travail des temps pleins

**Horaire collectif hebdomadaire des salariés en CDI à temps complet
selon l'activité principale des entreprises
(en % d'entreprises)**

	Inférieur à 35H	Egal à 35H	Supérieur à 35H Inférieur à 39H	Egal à 39H	Supérieur à 39H	Ensemble
- Accueil téléphonique	6 %	83 %	5 %	4 %	2 %	100 %
- Domiciliation – hébergement	4 %	70 %	8 %	11 %	7 %	100 %
- Recouvrement de créances	2 %	81 %	8 %	7 %	2 %	100 %
- Renseignement économique et commercial	4 %	75 %	10 %	7 %	4 %	100 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	6 %	75 %	8 %	10 %	1 %	100 %
- Accueil en entreprise	4 %	96 %	NS	NS	NS	100 %
- Centre d'appel	4 %	83 %	7 %	6 %	NS	100 %
ENSEMBLE	4 %	81 %	7 %	7 %	1 %	100 %

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

4. Durée des temps partiels

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Durée moyenne hebdomadaire
- Accueil téléphonique	24H30
- Domiciliation – hébergement	20H30
- Recouvrement de créances	25H30
- Renseignement économique et commercial	21H30
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	20H00
- Accueil en entreprise	16H00
- Centre d'appel	24H00
ENSEMBLE	20H30

Durée moyenne de travail des salariés à temps partiel en 2011

20H30 par semaine
(19H00)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

- ◆ La durée moyenne de travail des salariés à temps partiel a augmenté, passant ainsi de 19h00 en 2010 à 20h30 en 2011.
- ◆ Parmi les prestataires de services dans le domaine du tertiaire, les salariés à temps partiel des entreprises spécialisées en accueil d'entreprise ont la durée moyenne hebdomadaire de travail la plus faible (16h00).
- ◆ A l'inverse, les salariés à temps partiel des entreprises ayant comme activité principale le recouvrement de créances ont la durée moyenne hebdomadaire de travail la plus élevée (25h30).

Chapitre III

Emploi seniors

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

**Echantillon : 28 entreprises
3.741 salariés**

Dont 8 % âgés de 45 à 49 ans

12 % 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 2011

7 % (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 2011

6,5 % (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 2011

9,5 % (9,5 %)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

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 en 2011

10,5 % (11 %)*

Part des salariés âgés de 45 ans et plus ayant réalisé un entretien professionnel de fin de carrière en 2011

20 % (24 %)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

III : PROMOUVOIR LES OUTILS DE LA BRANCHE

Part des salariés âgés de 45 ans et plus ayant bénéficié d'une démarche bilan de compétence en 2011

3 % (2 %)*

Part des salariés âgés de 50 ans et d'au moins 2 ans d'ancienneté ayant bénéficié d'un passeport formation en 2011

10 % (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 en 2011

15 % (18 %)*

Part des salariés âgés de 50 ans et plus ayant débuté une VAE en 2011

5 % (5 %)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

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 en 2011

11 % (12 %)*

Proportion d'entreprises dont les représentants du personnel ont bénéficié d'une information relative aux effectifs concernés par les plans de formation en 2011

**65 % des entreprises
(65 %)***

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 en 2011

NS (NS)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010

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 en 2011

18 % (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 en 2011

3 % (3,5 %)*

*Figurent entre parenthèses les données 2010