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

Juillet 2015

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 7

CHAPITRE II : EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL 11

I. Effectifs employés 12
II. Effectifs salariés présents au 31 décembre 2014 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 25
1. Embauches et départs 25
2. Nature des embauches 27
3. Nature des départs 28
4. Les promotions 30
IV. Rémunérations 31
V. Formation professionnelle 33
1. Plan de formation 34
2. La professionnalisation 54
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

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

Neuf catégories d'activité

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

UNIVERS ETUDIE ET RAPPELS METHODOLOGIQUES

➡ Rappels méthodologiques

Phase préliminaire

Constitution des fichiers

- Fichier AGEFOS
- Fichier Organisations Professionnelles
  (AAEC, ANCR, CNET, FIGEC, SIST, SNPA, 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 du questionnaire auprès de 5.400 entreprises.

Réalisation des enquêtes et dénombrement

- Recueil de 693 questionnaires exploitables
- Soit des taux de représentativité de : 29 % en termes d'entreprises
  39 % en termes de salariés

Traitement - Analyse

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

DENOMBREMENT

Le fichier AGEFOS qualifié ne permet pas de procédé à l'actualisation du dénombrement des entreprises :

- le nombre d'entreprises total ne peut être rapproché des dénombrements précédents
- Les activités identifiées par l'AGEFOS ne correspondent pas exactement aux 10 activités étudiées par la branche

Dans la mesure où le nouveau fichier de l'AGEFOS ne peut être une base au dénombrement des entreprises de la branche tant au global que par activité, le dénombrement 2014 se base à nouveau sur le dénombrement réalisé en 2012 *(croisement du dénombrement réalisé par l'AGEFOS via le fichier CONVERS et du dénombrement réalisé par l'institut I+C conjointement à la phase enquête).*

Afin de prendre en compte l'évolution du nombre d'entreprises entre 2012 et 2104 :

nous avons appliqué les évolutions des établissements selon les codes APE (source ACOSS) aux activités de la branche en se basant sur leur code NAF dominant.

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

	Nombre de questionnaires	*Effectifs correspondants*
Accueil téléphonique	158	*790*
Domiciliation - hébergement	105	*410*
Recouvrement de créances	129	*2.830*
Renseignement économique et commercial	44	*760*
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	108	*13.120*
Accueil en entreprise	23	*3.410*
Centre d'appel	90	*13.940*
Enquête civile	15	*320*
Traduction	21	*90*
ENSEMBLE	**693**	***35.670***

Chapitre I

Positionnement économique de la profession

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Nombre d'entreprises en 2014

2.400 entreprises

- Entre 2012 et 2014, le nombre d'entreprises de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a globalement progressé.
- L'accueil téléphonique et le recouvrement de créances réunissent chacun près de 20 % des entreprises de la branche.

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'entreprises			
	2011	2012	2014	
- Accueil téléphonique	480	460	**520**	***(22%)***
- Domiciliation – hébergement	350	340	**380**	***(15,5%)***
- Recouvrement de créances	470	440	**470**	***(19,5%)***
- Renseignement économique et commercial	130	120	**130**	***(5,5%)***
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	350	320	**310**	***(13%)***
- Accueil en entreprise	100	90	**100**	***(4%)***
- Centre d'appel	320	310	**320**	***(13,5%)***
- Enquête civile	ND	70	**70**	***(3%)***
- Traduction	ND	ND	**100**	***(4%)***
ENSEMBLE	**2.200**[(1)]	**2.150**[(2)]	**2.400**	***(100 %)***

(1) Hors enquête civile et hors traduction

(2) Hors traduction

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Chiffre d'affaires en 2014

4,2 Md€

- Les entreprises ayant pour activité principale les centres d'appels génèrent près de 40 % du chiffre d'affaires total.
- Les entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel réalisent 22 % du montant total, suivi par le recouvrement de créances (12,5 %).

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Chiffre d'affaires			
	2011	2012	2014	
- Accueil téléphonique	375 M€	382 M€	**400 M€**	***(9,5%)***
- Domiciliation – hébergement	143 M€	147 M€	**165 M€**	***(4%)***
- Recouvrement de créances	472 M€	495 M€	**531 M€**	***(12,5%)***
- Renseignement économique et commercial	112 M€	112 M€	**119 M€**	***(2,5%)***
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	943 M€	914 M€	**930 M€**	***(22%)***
- Accueil en entreprise	315 M€	300 M€	**314 M€**	***(7,5%)***
- Centre d'appel (en France, hors off shore)	1.730 M€	1.680 M€	**1.626 M€**	***(39%)***
- Enquête civile	ND	90	**86 M€**	***(2%)***
- Traduction	-	-	**40 M€**	***(1%)***
ENSEMBLE	**4.090**[(1)]	**4.120**[(2)]	**4.211 M€**	***(100 %)***

[(1)] *Hors enquête civile et hors traduction*

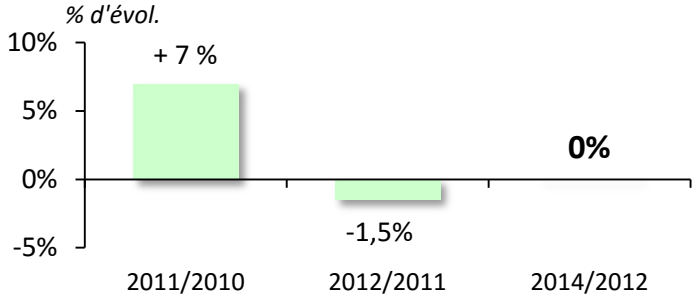
[(2)] *Hors traduction*

I : POSITIONNEMENT ECONOMIQUE DE LA PROFESSION

Chiffre d'affaires en 2014

4,2 Md€

Evolution du chiffre d'affaires



- Le chiffre d'affaires des prestataires de services dans le domaine du tertiaire apparaît stable entre 2012 et 2014.
- Le faible dynamisme des centres d'appel et des enquêtes civiles a été compensé par les bonnes performances des autres secteurs, notamment par la domiciliation-hébergement, le recouvrement de créances et le renseignement économique et commercial.

Détail selon l'activité principale des entreprises

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

(1) *Hors enquête civile et hors traduction*

(2) *Hors traduction*

Chapitre II

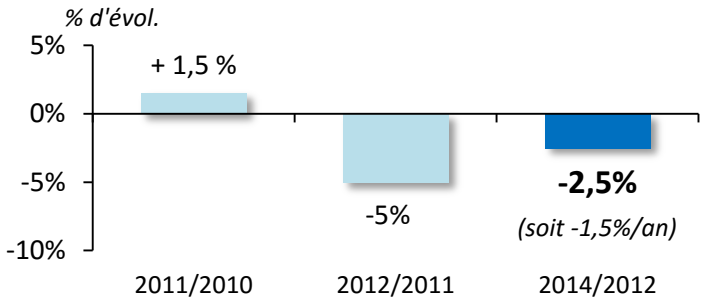
Emploi et conditions de travail

I : EFFECTIFS EMPLOYES

Nombre total d'actifs (salariés + non salariés) présents au 31 décembre 2014

98.600 actifs

Evolution des actifs



- Le nombre d'actifs présents en fin d'année reste à la baisse entre 2012 et 2014.
- Les centres d'appels réunissent près de la moitié des actifs au 31 décembre 2014.
- Plus de 20 % des actifs présents en fin d'année 2014 travaillent dans une entreprise d'animation commerciale, d'optimisation linéaire et d'accueil évènementiel.

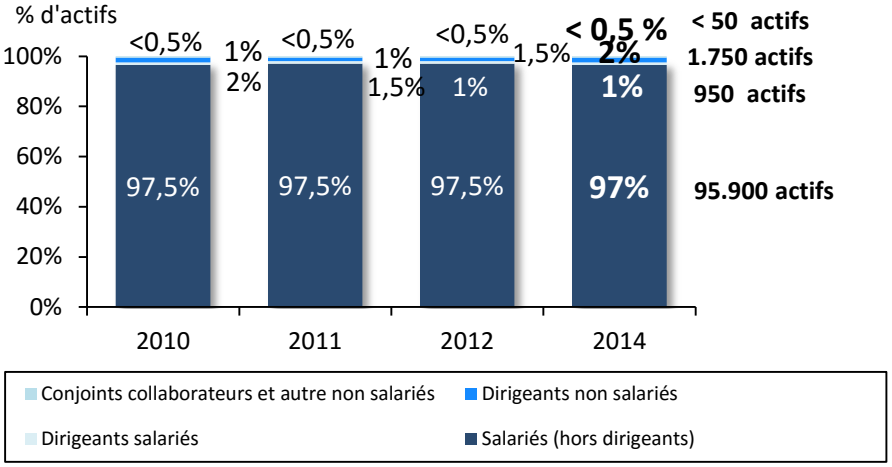
Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'actifs		
	2011	2012	2014
- Accueil téléphonique	8.300	8.600	**9.250** *(9,5%)*
- Domiciliation – hébergement	1.450	1.450	**1.500** *(1,5%)*
- Recouvrement de créances	6.600	6.750	**7.000** *(7%)*
- Renseignement économique et commercial	1.150	1.200	**1.250** *(1%)*
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	25.000	22.800	**21.750** *(22%)*
- Accueil en entreprise	8.500	8.500	**8.900** *(9%)*
- Centre d'appel	54.000	50.200	**47.200** *(48%)*
- Enquête civile	ND	1.500	**1.400** *(1,5%)*
- Traduction	-	-	**350** *(0,5%)*
ENSEMBLE	**105.000**(1)	**101.000**(2)	**98.600** ***(100 %)***

(1) *Hors enquête civile et hors traduction* (2) *Hors traduction*

I : EFFECTIFS EMPLOYES

Répartition des actifs présents au 31 décembre selon leur catégorie



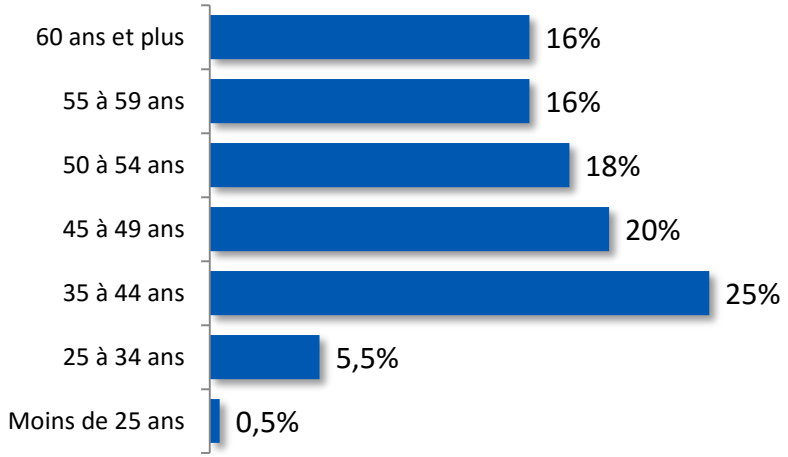
- Les salariés (y compris les dirigeants salariés) présents au 31 décembre 2014 représentent 98 % des actifs.
- Les deux tiers des dirigeants de la branche ont un statut de non salarié.

Détail selon l'activité principale des entreprises

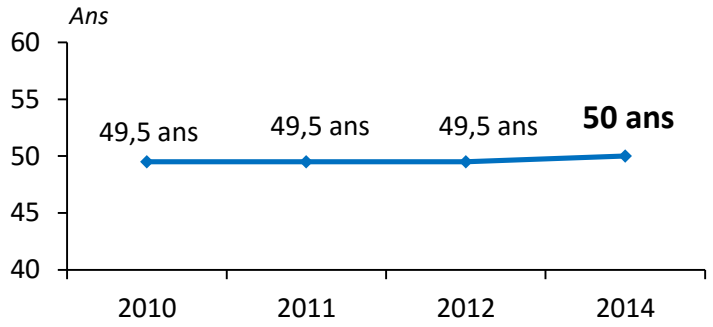
	Salariés (hors dirigeants)	Dirigeants salariés	Dirigeants non salariés	Conjoints collaborateurs et autres salariés	Ensemble
- Accueil téléphonique	8.700 (94 %)	150 (1,5 %)	400 (4,5 %)	NS (-)	**9.250 (100 %)**
- Domiciliation – hébergement	1.100 (73 %)	100 (7 %)	300 (20 %)	NS (-)	**1.500 (100 %)**
- Recouvrement de créances	6.500 (93 %)	100 (2 %)	400 (5 %)	NS (-)	**7.000 (100 %)**
- Renseignement économique et commercial	1.100 (88 %)	50 (4 %)	100 (8 %)	NS (-)	**1.250 (100 %)**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	21.400 (98,5 %)	150 (0,5 %)	200 (1 %)	NS (-)	**21.750 (100 %)**
- Accueil en entreprise	8.800 (99 %)	50 (0,5 %)	50 (0,5 %)	NS (-)	**8.900 (100 %)**
- Centre d'appel	46.750 (99 %)	250 (0,5 %)	200 (0,5 %)	NS (-)	**47.200 (100 %)**
- Enquête civile	1.300 (95 %)	50 (1,5%)	50 (3,5 %)	NS (-)	**1.400 (100 %)**
- Traduction	250 (71 %)	50 (14,5%)	50 (14,5 %)	NS (-)	**350 (100 %)**
ENSEMBLE	**95.900 (97 %)**	**950 (1 %)**	**1.750 (2 %)**	**<50 (<0,5 %)**	**98.600 (100 %)**

I : EFFECTIFS EMPLOYES

Répartition des dirigeants selon leur âge



Age actuel moyen des dirigeants

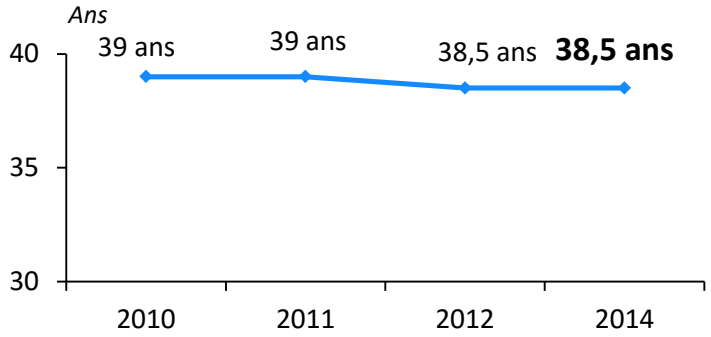


Age actuel moyen des dirigeants selon l'activité principale des entreprises

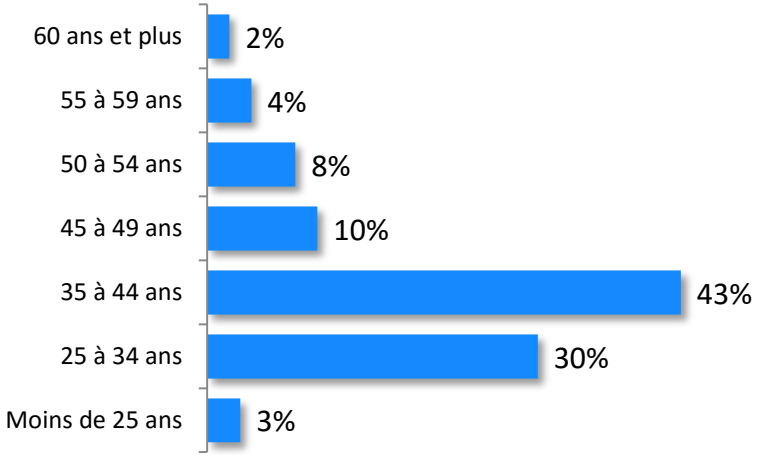
	Age moyen			
	2010	2011	2012	2014
- Accueil téléphonique	49,5 ans	49,5 ans	50 ans	**48,5 ans**
- Domiciliation – hébergement	53,5 ans	52 ans	52,5 ans	**53 ans**
- Recouvrement de créances	51 ans	50 ans	49,5 ans	**51,5 ans**
- Renseignement économique et commercial	47 ans	47,5 ans	48 ans	**50 ans**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	47 ans	47,5 ans	48 ans	**48,5 ans**
- Accueil en entreprise	47 ans	48 ans	49 ans	**47,5 ans**
- Centre d'appel	47,5 ans	47,5 ans	48 ans	**47 ans**
- Enquête civile	ND	ND	50 ans	**50 ans**
- Traduction	ND	ND	ND	**55 ans**
ENSEMBLE	**49,5 ans**	**49,5 ans**	**49,5 ans**	**50 ans**

I : EFFECTIFS EMPLOYES

Age moyen des dirigeants lors de la création ou reprise



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



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

	Age moyen		
	2011	2012	2014
- Accueil téléphonique	37,5 ans	36,5 ans	**37 ans**
- Domiciliation – hébergement	38,5 ans	40,5 ans	**41 ans**
- Recouvrement de créances	39 ans	38,5 ans	**39 ans**
- Renseignement économique et commercial	36,5 ans	36 ans	**38 ans**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	39 ans	40 ans	**38,5 ans**
- Accueil en entreprise	39 ans	39,5 ans	**37,5 ans**
- Centres d'appel	41 ans	40 ans	**39 ans**
- Enquête civile	ND	37 ans	**37 ans**
- Traduction	-	-	**36,5 ans**
ENSEMBLE	**39 ans**	**38,5 ans**	**38,5 ans**

I : EFFECTIFS EMPLOYES

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

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Accueil téléphonique	50 %	50 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	65 %	35 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	81 %	19 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	81 %	19 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	70 %	30 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	70 %	30 %	**100 %**
- Centre d'appel	85 %	15 %	**100 %**
- Enquête civile	85 %	15 %	**100 %**
- Traduction	58 %	42 %	**100 %**
ENSEMBLE	**71 %**	**29 %**	**100 %**

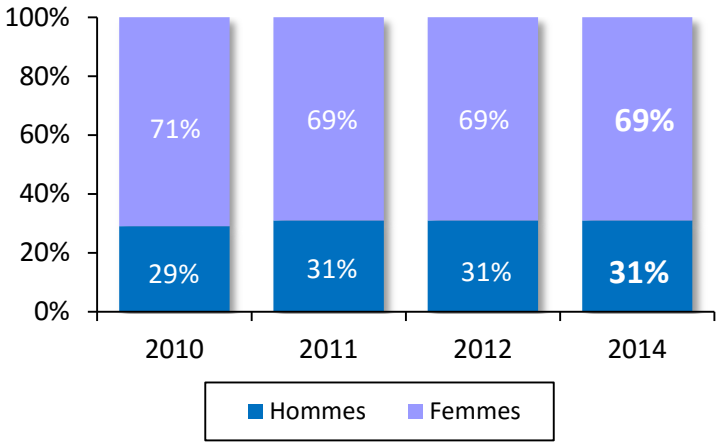
- Plus de sept entreprises de la branche sur dix sont dirigées par un homme.
- Les sociétés spécialisées en centre d'appel, en enquête civile, dans le recouvrement de créances et en renseignement économique et commercial ont la plus forte proportion d'hommes en tant que chef d'entreprise, au-delà de 80 %.
- Les femmes dirigeantes sont plus présentes au sein des sociétés ayant pour activité principale l'accueil téléphonique et la traduction.

II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

1. Selon le sexe

Répartition des salariés présents au 31 décembre selon le sexe

% de salariés



- Un taux de féminisation stable : toujours les deux tiers 69 % des salariés présents au 31 décembre 2014 sont des femmes.
- Le taux de présence des hommes est plus élevé au sein des entreprises de renseignement économique et commercial et des centres d'appels.

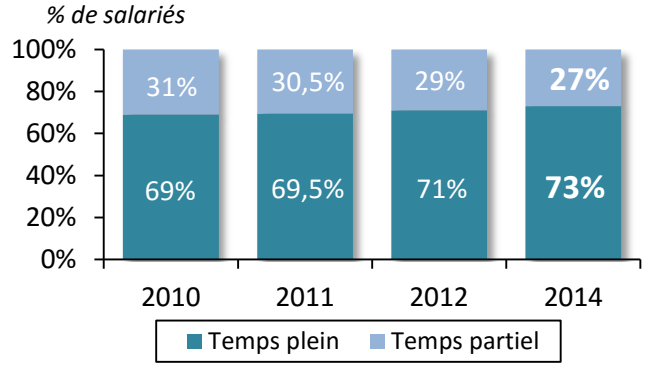
Détail selon l'activité principale des entreprises

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Accueil téléphonique	11 %	89 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	25 %	75 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	27 %	73 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	40 %	60 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	28 %	72 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	20 %	80 %	**100 %**
- Centre d'appel	37 %	63 %	**100 %**
- Enquête civile	28 %	72 %	**100 %**
- Traduction	30 %	70 %	**100 %**
ENSEMBLE	**31 %**	**69 %**	**100 %**

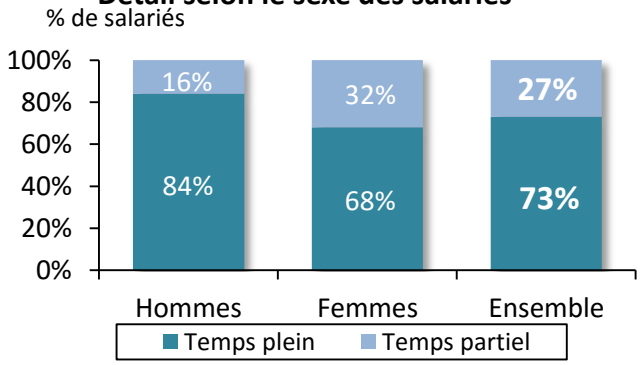
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

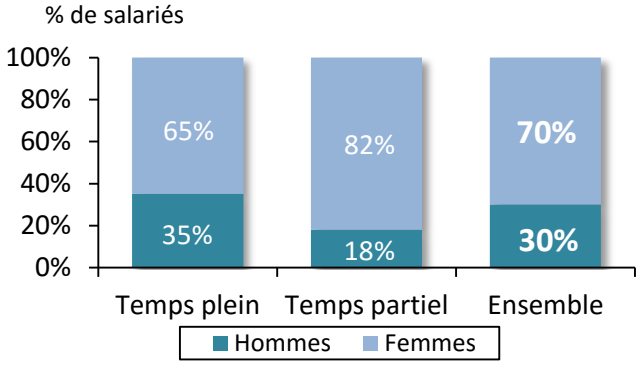
▪ 2. Selon la durée du temps de travail

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



Détail selon le sexe des salariés





Détail selon l'activité principale des entreprises

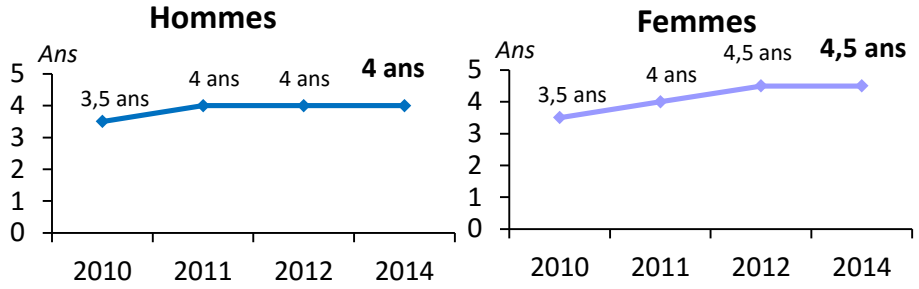
	Temps plein	Temps partiel	Ensemble
- Accueil téléphonique	68 %	32 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	72 %	28 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	89 %	11 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	92 %	8 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	34 %	66 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	54 %	46 %	**100 %**
- Centre d'appel	92 %	8 %	**100 %**
- Enquête civile	88 %	12 %	**100 %**
- Traduction	79 %	21 %	**100 %**
ENSEMBLE	**73 %**	**27 %**	**100 %**

- La part des salariés à temps plein continue de se renforcer pour atteindre 73 % en 2014.
- Près d'un tiers des femmes travaille à temps partiel et 16 % pour les hommes.
- Les deux tiers des salariés présents fin 2014 au sein des entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel occupent un poste à temps partiel (attention : n'apparaît pas ici, les salariés ayant des employeurs multiples).

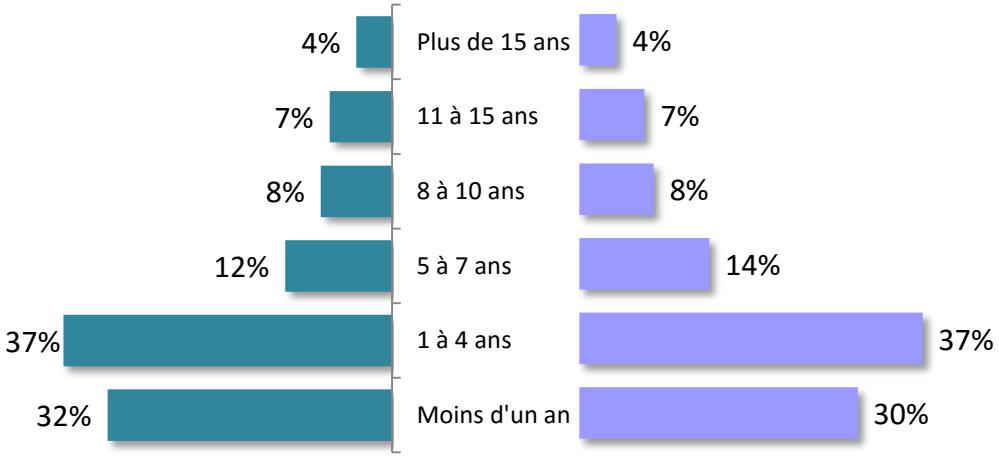
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

▪ 3. Selon l'ancienneté dans l'entreprise

Ancienneté moyenne



Pyramide de l'ancienneté



Ancienneté moyenne selon l'activité principale des entreprises

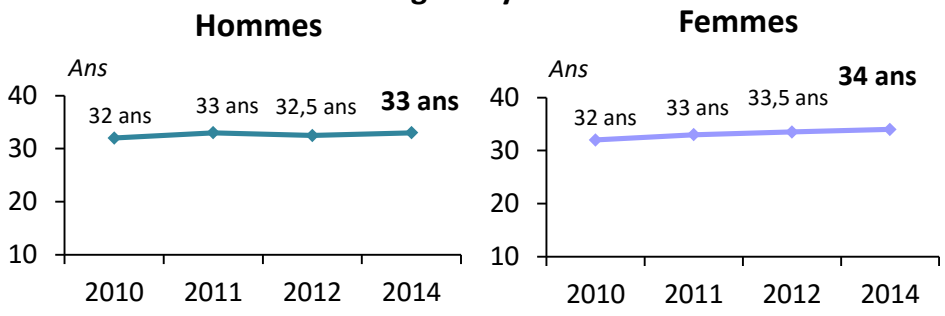
	Ancienneté moyenne			
	2010	2011	2012	2014
- Accueil téléphonique	5	5	5	**5 ans**
- Domiciliation – hébergement	5,5	5	6	**6,5 ans**
- Recouvrement de créances	7	7	6,5	**7 ans**
- Renseignement économique et commercial	5	6	6,5	**8,5 ans**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	2,5	2,5	3	**3 ans**
- Accueil en entreprise	3,5	4	3,5	**3,5 ans**
- Centre d'appel	3	3	3,5	**4 ans**
- Enquête civile	ND	ND	5,5	**6 ans**
- Traduction	ND	ND	ND	**9 ans**
ENSEMBLE	**3,5**	**4**	**4**	**4 ans**

- L'ancienneté moyenne des salariés (au sein de la même entreprise) reste proche de 4 ans en 2014.
- Les deux tiers des salariés travaillent dans la même entreprise depuis moins de 5 ans, ce qui indique un renouvellement très important des salariés de la branche.
- Les salariés de l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ainsi que de l'accueil en entreprise et des centres d'appels ont une ancienneté moyenne plus faible (inférieure à 4 ans).

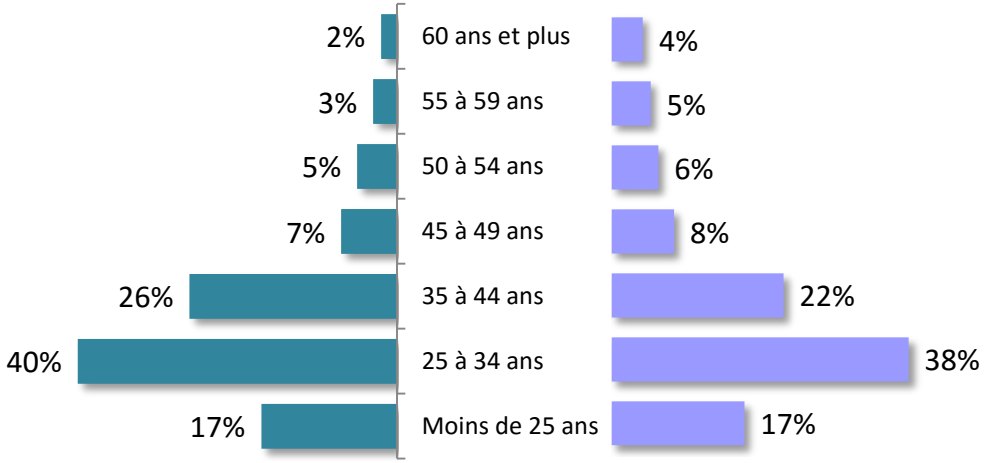
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

4. Selon l'âge

Age moyen



Pyramide des âges



Age moyen selon l'activité principale des entreprises

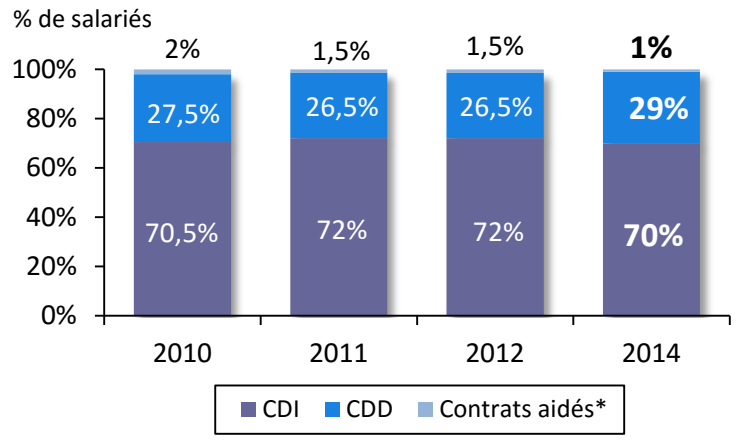
	Age moyen			
	2010	2011	2012	2014
- Accueil téléphonique	29,5	30	30,5	**32,5 ans**
- Domiciliation – hébergement	35,5	35	36	**38 ans**
- Recouvrement de créances	37	37	36,5	**37,5 ans**
- Renseignement économique et commercial	31	32	33	**36 ans**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil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

- L'âge moyen des salariés progresse à deux ans d'intervalle pour s'établir à 34 ans en 2014.
- La majorité des effectifs présents en fin d'année 2014 ont moins de 35 ans.
- Les salariés des entreprises ayant pour principale activité l'accueil en entreprise ont l'âge moyen le plus faible (moins de 30 ans).

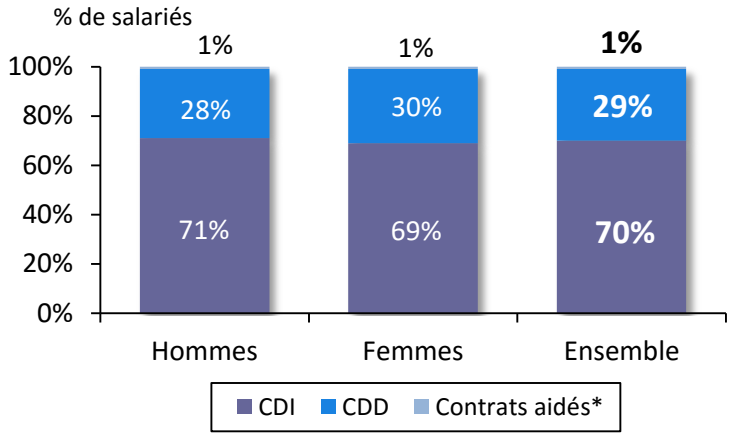
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

5. Selon la nature des contrats de travail

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



Détail selon le sexe des salariés



*Apprentissage, professionnalisation, CIE, …

Détail selon l'activité principale des entreprises

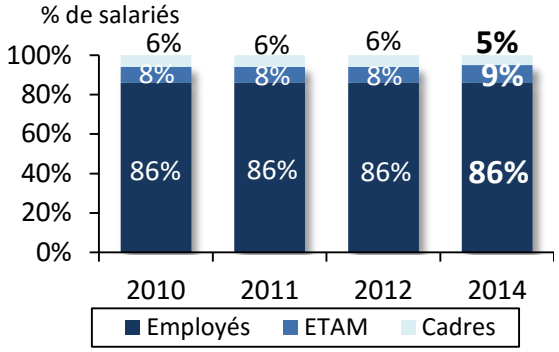
	CDI	CDD	Contrats aidés*	Ensem-ble
- Accueil téléphonique	90 %	9 %	1 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	94 %	4 %	2 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	87 %	12 %	1 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	97 %	1,5 %	1,5 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	19 %	80,5 %	0,5 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	75 %	25 %	NS	**100 %**
- Centre d'appel	83,5 %	14,5 %	2 %	**100 %**
- Enquête civile	98 %	1,5 %	0,5 %	**100 %**
- Traduction	93 %	7 %	NS	**100 %**
ENSEMBLE	**70 %**	**29 %**	**1 %**	**100 %**

- La part des CDI parmi les salariés présents en fin d'année tend à se réduire entre 2012 et 2014, représentant 70 % des salariés présents au 31-12-2014 (*attention, on parle des salariés au 31 décembre, les mouvements de personnel seront détaillés par la suite*).
- Les entreprises spécialisées dans l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ont une très forte proportion de salariés en CDD.

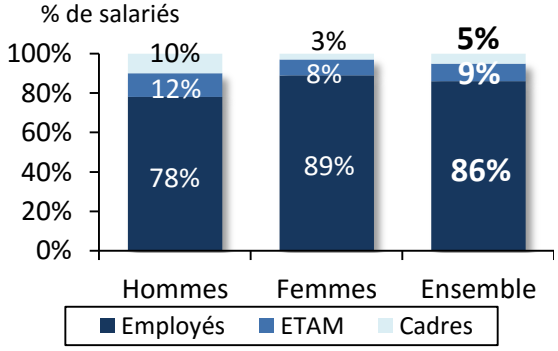
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

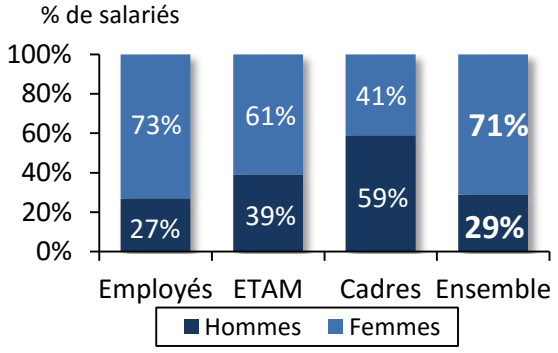
▪ 6. Selon les catégories d'emploi

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



Détail selon le sexe des salariés





Détail selon l'activité principale des entreprises

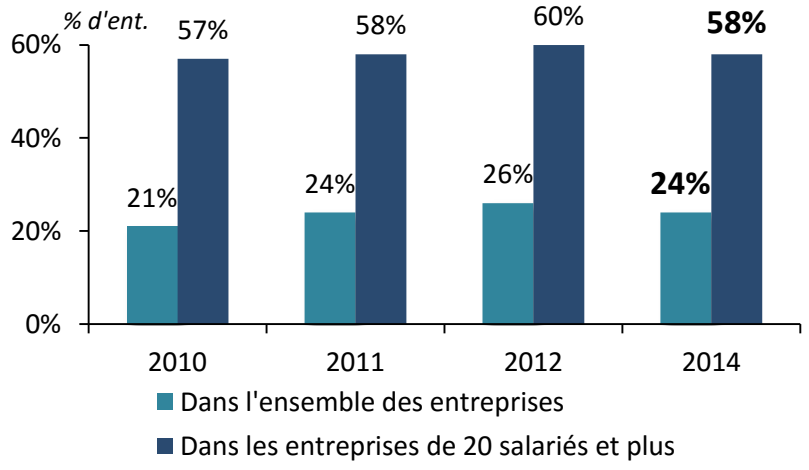
	Employés	ETAM	Cadres	Ensem-ble
- Accueil téléphonique	91 %	4 %	5 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	76 %	6 %	18 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	70 %	16 %	14 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	44 %	28 %	28 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	95 %	3 %	2 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	92 %	5 %	3 %	**100 %**
- Centre d'appel	84 %	12 %	4 %	**100 %**
- Enquête civile	70 %	18 %	12 %	**100 %**
- Traduction	28 %	40 %	32 %	**100 %**
ENSEMBLE	**86 %**	**9 %**	**5 %**	**100 %**

- Les employés restent très majoritaires au sein des entreprises de la branche, totalisant 86 % des salariés présents fin 2014. Le taux d'encadrement reste plus élevé pour les hommes que pour les femmes.
- La part de cadres apparaît élevée dans les entreprises spécialisées dans la traduction (32 %), dans le renseignement économique et commercial (28 %), et la domiciliation et l'hébergement (18 %).

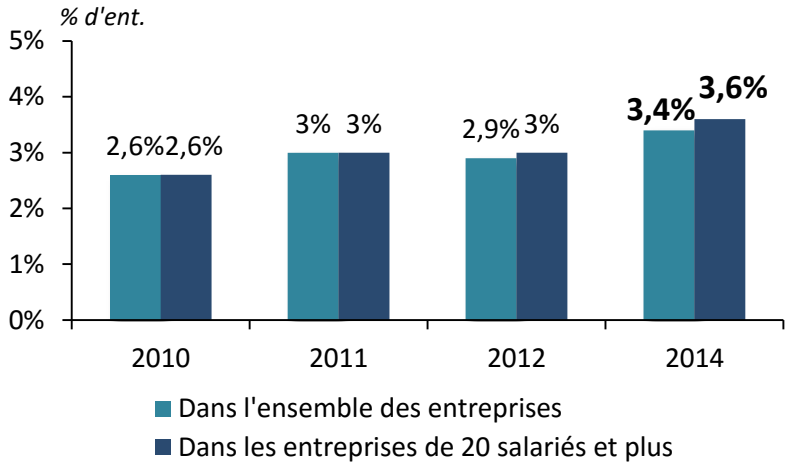
II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

7. Emploi handicapé

Proportion d'entreprises employant au moins un handicapé



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



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

- La proportion d'entreprises employant des salariés handicapés évolue à la marge en 2014. Toujours près d'un quart de l'ensemble des entreprises de la branche sont concernées, ce qui correspond à près de 60 % des entités de plus de 20 salariés.
- Les salariés handicapés représentent 3,4 % des salariés présents au 31 décembre 2014.
- Les entreprises spécialisées en centre d'appel ont le plus fort taux de salariés handicapés (5,7 %).

II : EFFECTIFS SALARIES PRESENTS AU 31 DECEMBRE

7. Emploi handicapé

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

	% d'entreprises concernées		Part des handicapés/salariés présents au 31.12.14	
	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal	*Ens. des entreprises*	Entreprises ≥ 20 sal
- Accueil téléphonique	23 %	57 %	2 %	2,4 %
- Domiciliation – hébergement	7 %	ND	1,2 %	ND
- Recouvrement de créances	20 %	60 %	2 %	2,4 %
- Renseignement économique et commercial	20 %	27 %	2,2 %	2,7 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	21 %	55 %	0,6 %	0,8 %
- Accueil en entreprise	31 %	67 %	1,5 %	1,8 %
- Centre d'appel	56 %	70 %	5,7 %	5,7 %
- Enquête civile	33 %	ND	1,9 %	ND
- Traduction	(-)	ND	(-)	ND
ENSEMBLE	**24 %**	**58 %**	**3,4 %**	**3,6 %**

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

▪ 1. Embauches et départs

Nombre de contrats signés en 2014

305.100
soit un taux d'embauche(1) de 315 %

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

Nombre de départs en 2014

303.600
soit un taux de départ(2) de 313,5 %

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

Solde embauches-départs

+ 1.500 salariés entre 2013 et 2014
soit une hausse de 1,5 %

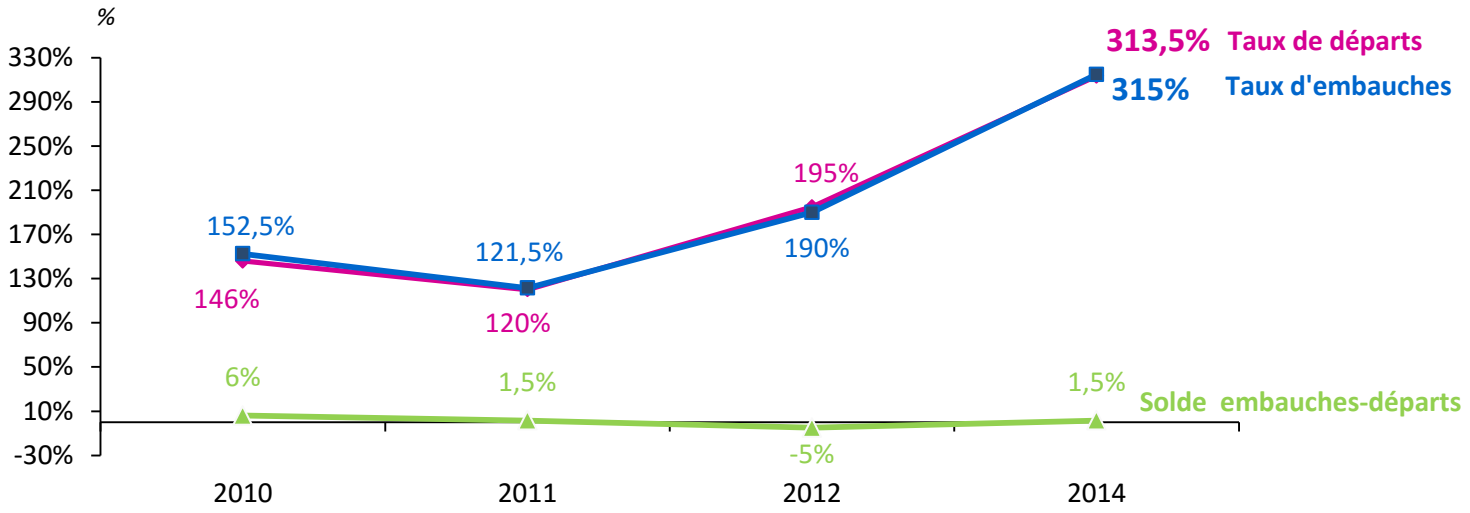
Détail des taux d'embauches(1) et de départs(2) selon l'activité principale des entreprises

	Nb embauches	*Taux d'embauche*	Nb départs	*Taux de départ*	Solde embauche-départ	
- Accueil téléphonique	8.300	*94 %*	7.800	*88 %*	+ 500	*+ 6 %*
- Domiciliation – hébergement	200	*18 %*	150	*13 %*	+ 50	*+ 5 %*
- Recouvrement de créances	1.600	*24 %*	1.850	*28 %*	- 250	*- 4 %*
- Renseignement économique et commercial	150	*18 %*	150	*15 %*	0	*- 1 %*
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	187.000	*868 %*	186.400	*865 %*	+ 600	*+ 3 %*
- Accueil en entreprise	83.500	*943 %*	82.800	*935 %*	+ 700	*+ 8 %*
- Centre d'appel	23.950	*51 %*	23.950	*51 %*	0	*0 %*
- Enquête civile	300	*21 %*	400	*30 %*	- 100	*- 9 %*
- Traduction	100	*25 %*	100	*26 %*	0	*- 1 %*
ENSEMBLE	**305.100**	***315 %***	**303.600**	***313,5 %***	**+ 1.500**	***+ 1,5 %***

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

1. Embauches et départs

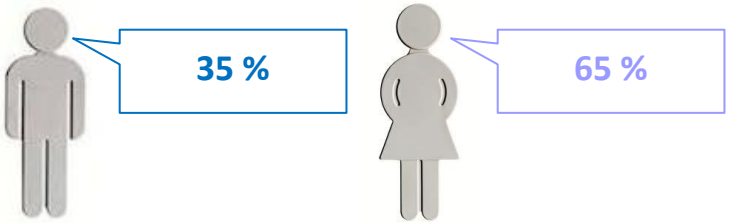
Evolution des mouvements de personnel 2010-2014



III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

▪ 2. Nature des embauches

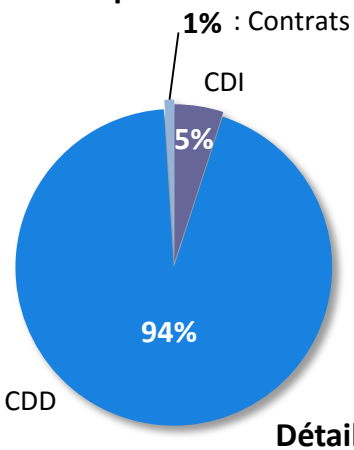
Répartition des embauches selon le sexe des salariés



Rappel 2012

	Hommes	Femmes	Ens.
2012	37 %	63 %	**100 %**

Répartition des embauches selon la nature des contrats



Rappel 2012

	CDI	CDD	Contrats aidés	Ens.
2012	9 %	90 %	1 %	**100 %**

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Hommes	Femmes	Ens.
- Accueil téléphonique	11 %	89 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	20 %	80 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	26 %	74 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	48 %	52 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	33 %	67 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	44 %	56 %	**100 %**
- Centres d'appel	33 %	67 %	**100 %**
- Enquête civile	20 %	80 %	**100 %**
- Traduction	43 %	57 %	**100 %**
ENSEMBLE	**35 %**	**65 %**	**100 %**

Détail selon l'activité principale des entreprises

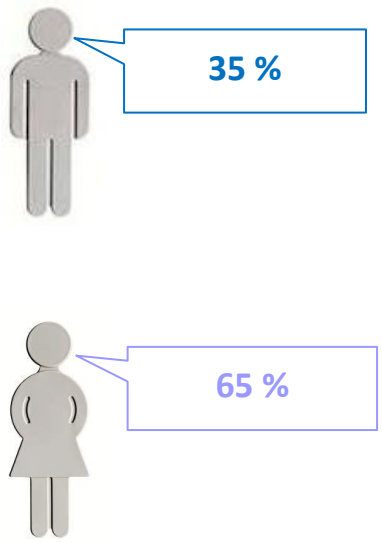
	CDI	CDD	Contrats aidés**	Ens.
- Accueil téléphonique	61 %	38,5 %	0,5 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	52 %	42 %	6 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	20 %	76 %	4 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	75 %	19 %	6 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	0,5 %	99,5 %	NS	**100 %**
- Accueil en entreprise	3,5 %	93,5 %	3 %	**100 %**
- Centres d'appel	25 %	71 %	4 %	**100 %**
- Enquête civile	34 %	61 %	5 %	**100 %**
- Traduction	29 %	71 %	NS	**100 %**
ENSEMBLE	**5 %**	**94 %**	**1 %**	**100 %**

**Apprentissage, professionnalisation, CIE, …

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

▪ 3. Nature des départs

Répartition des départs selon le sexe des salariés



Rappel 2012

	Hommes	Femmes	Ens.
2012	37 %	63 %	**100 %**

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Accueil téléphonique	12 %	88 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	20 %	80 %	**100 %**
-Recouvrement de créances	49 %	51 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	30 %	70 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	33 %	67 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	44 %	56 %	**100 %**
- Centre d'appel	35 %	65 %	**100 %**
- Enquête civile	26 %	74 %	**100 %**
- Traduction	47 %	53 %	**100 %**
ENSEMBLE	**35 %**	**65 %**	**100 %**

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

Répartition des départs selon les motifs

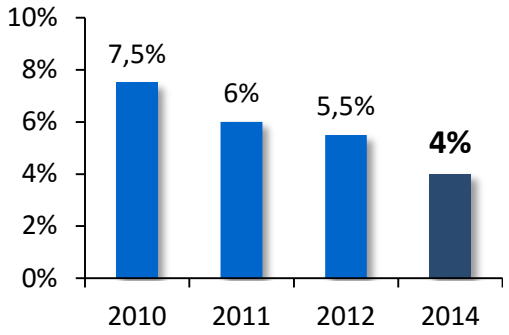
	Démission	Fin de CDD	Licenciement économique	Licenciement autre	Retraite	Période d'essai	Fin contrats aidés	Rupture conventionnelle	Maladie, inaptitude professionnelle	Autres	Ens.
- Accueil téléphonique	31 %	40 %	2 %	3 %	1 %	9 %	-	7 %	1 %	6 %	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	31 %	29 %	2 %	6 %	8 %	6 %	2 %	10 %	-	6 %	**100 %**
-Recouvrement de créances	22 %	60 %	-	7 %	0,5 %	3 %	-	4 %	-	3,5 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	22 %	21 %	19 %	9 %	4 %	5 %	0,5 %	18 %	-	1,5 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	< 0,5 %	99,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	-	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	**100 %**
- Accueil en entreprise	1,5 %	93,5 %	-	0,5 %	< 0,5 %	0,5 %	3 %	0,5 %	-	0,5 %	**100 %**
- Centre d'appel	11 %	54 %	0,5 %	12,5 %	0,5 %	13,5 %	0,5 %	3 %	1 %	3,5 %	**100 %**
- Enquête civile	18 %	33 %	3 %	15 %	-	1,5 %	1,5 %	23 %	-	5 %	**100 %**
- Traduction	20 %	60 %	-	-	-	10 %	-	10 %	-	-	**100 %**
ENSEMBLE	**2,5 %**	**92,5 %**	**< 0,5 %**	**1,5 %**	**< 0,5 %**	**1,5 %**	**1 %**	**0,5 %**	**< 0,5 %**	**0,5 %**	**100 %**

III : LES EMBAUCHES ET LES DEPARTS

▪ 4. Les promotions

Part des salariés ayant été promus dans un coefficient supérieur

% de sal.



Détail selon le sexe des salariés promus

Hommes

2010	2011	2012	2014
7 %	6,5 %	5,5 %	**4,5 %**

Femmes

2010	2011	2012	2014
7,5 %	6 %	5,5 %	**4 %**

Détail selon l'activité principale des entreprises

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
- Accueil téléphonique	5,5 %	14 %	**13 %**
- Domiciliation – hébergement	-	1 %	**1 %**
- Recouvrement de créances	0,5 %	1,5 %	**1 %**
- Renseignement économique et commercial	6,5 %	6,5 %	**6,5 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	1 %	0,5 %	**1 %**
- Accueil en entreprise	1 %	0,5 %	**0,5 %**
- Centre d'appel	6,5 %	4,5 %	**5 %**
- Enquête civile	4,5 %	7,5 %	**6,5 %**
- Traduction	-	-	**-**
ENSEMBLE	**4,5 %**	**4 %**	**4 %**

- La proportion de salariés ayant été promue dans un coefficient supérieur continue de se réduire en 2104 : 4 % contre 5,5 % en 2012 et 7,5 % en 2010.
- En 2014, 13 % des salariés des sociétés spécialisées en accueil téléphonique ont été promus. Ce taux s'établit au-delà de 6 % pour les entreprises de renseignement économique et commercial et d'enquête civile et à 5 % dans les centres d'appels.
- La proportion de salariés ayant été promue s'avère quasi-identique entre les hommes et les femmes.

IV : REMUNERATIONS

Montant de la masse salariale brute en 2014

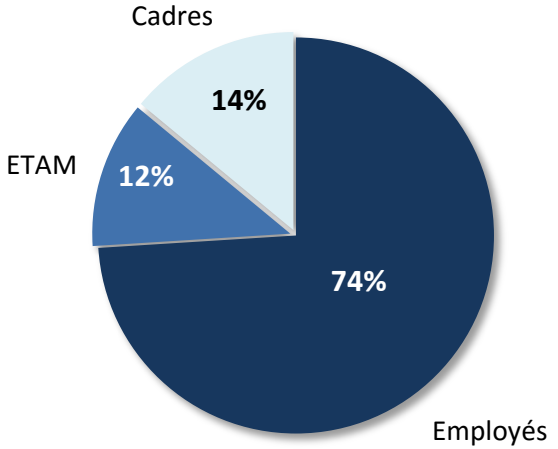
1,9 Md€
soit 45 % du chiffre d'affaires H.T.

+ 5,5 % 2014/2012

Part masse salariale / CA

2010	2011	2012	2014
40 %	39,5 %	42 %	**45 %**

Répartition de la masse salariale selon les catégories professionnelles



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Masse salariale brute	% du chiffre d'affaires	Evolution 2014/2012
- Accueil téléphonique	172 M€	*43 %*	**+ 1 %** *(soit +0,5%/an)*
- Domiciliation – hébergement	35 M€	*21 %*	**+ 13 %** *(soit +6,5%/an)*
- Recouvrement de créances	138 M€	*26 %*	**+ 5,5 %** *(soit +2,5%/an)*
- Renseignement économique et commercial	30 M€	*25 %*	**+ 15 %** *(soit +7,5%/an)*
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	370 M€	*40 %*	**+ 37 %** *(soit +19%/an)*
- Accueil en entreprise	195 M€	*62 %*	**+ 5 %** *(soit +2,5%/an)*
- Centre d'appel	920 M€	*48 %*	**- 3 %** *(soit -1,5%/an)*
- Enquête civile	42 M€	*49 %*	**+ 2,5 %** *(soit +1,5%/an)*
- Traduction	7 M€	*18 %*	**ND**
ENSEMBLE	**1.909 M€**	***45 %***	**+ 5,5 %** *(soit +2,5%/an)*

- Entre 2012 et 2014, la masse salariale brute globale s'accroit de 5,5 % pour atteindre 1,9 milliard d'euros en 2014. La masse salariale pèse désormais pour 45 % du chiffre d'affaires total de la branche.
- Ce ratio (masse salariale / chiffre d'affaires) est particulièrement élevé pour l'accueil en entreprise.

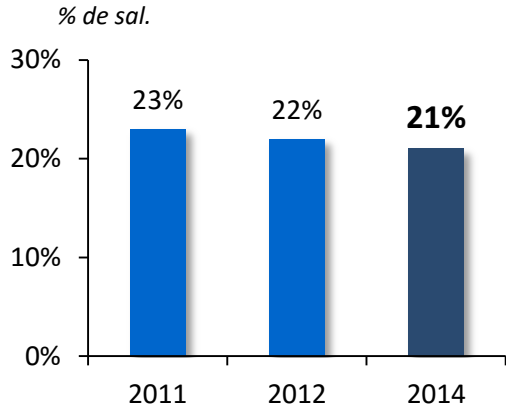
IV : REMUNERATIONS

Salaires annuels bruts moyens (y compris prime et 13ème mois) des salariés à temps plein présents toute l'année 2014 (hors intéressement et participation)

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/Hommes
- Employés	20.750 €	19.550 €	- 6 %
- Agent de maitrise	27.600 €	26.550 €	- 4 %
- Cadres	54.750 €	46.350 €	- 15 %

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/Hommes
- Chargé d'accueil/hôte(sse) d'accueil	ND	18.600	ND
- Hôte(sse)d'accueil évènementiel	ND	ND	ND
- Animateur/trice	22.850	21.300	- 7 %
- Téléconseiller	20.800	19.050	- 8 %
- Encaisseur	19.900	21.950	+ 10 %
- Enquêteur civil	ND	ND	ND

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



Proportion d'entreprises attribuant un 13ème mois

12 %

***Mise en garde** : l'échantillon des répondants n'étant pas identique entre 2012 et 2014, la comparaison avec les données 2012 n'est pas permise.*

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

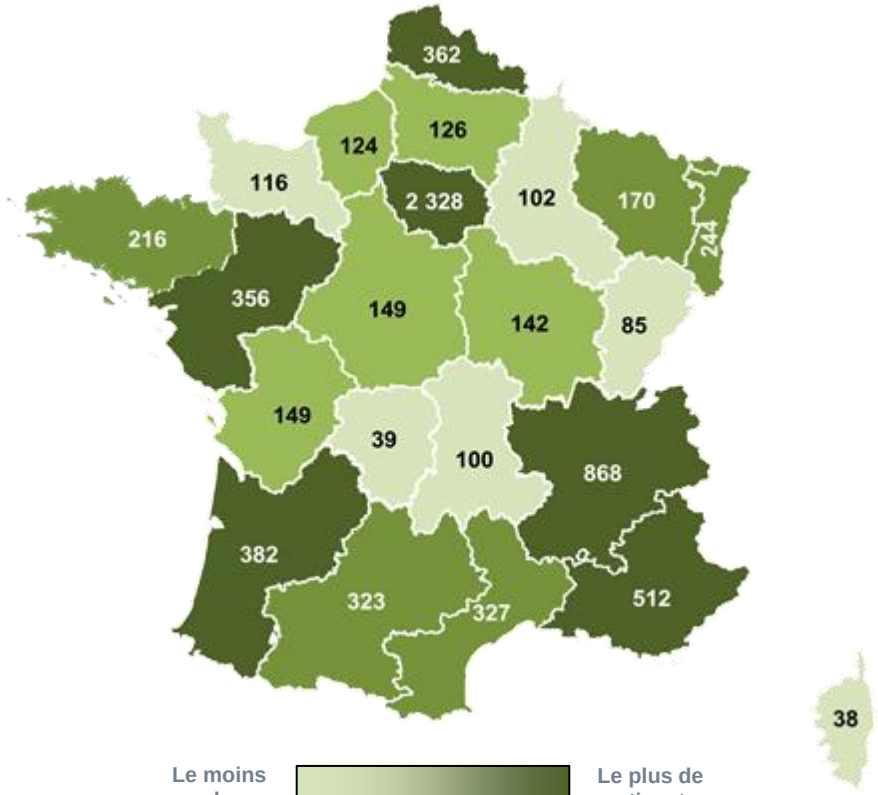
Répartition géographique des entreprises et des salariés

7 258 cotisants

(Périmètre : collecte professionnalisation)

Évolution 2013 – 2014 : +731 ent / +11%

6 301	715	242
Structures de moins de 10 salariés	Structures de 10 à 49 salariés	Structures de 50 salariés et plus



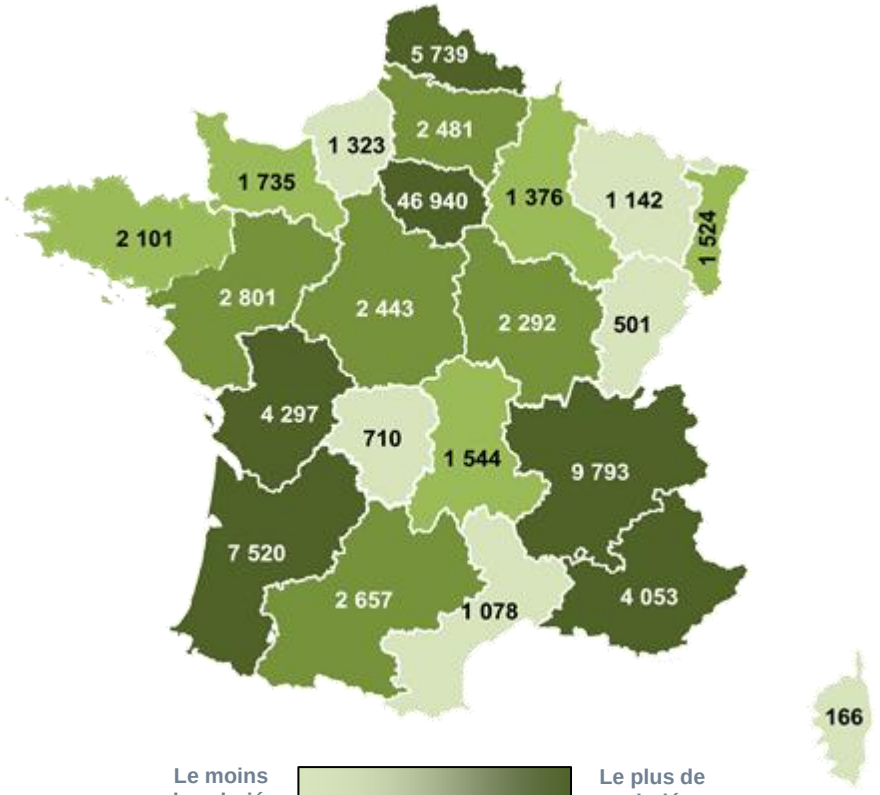
Source AGEFOS PME

104 216 salariés

(Effectif moyen ETP, Périmètre collecte professionnalisation)

Évolution 2013 – 2014 : -5 110 salariés / -4,6%

14 961	14 711	74 544
Dans les structures de - 10 salariés	Dans les structures de 10 à 49 salariés	Dans les structures de 50 salariés et plus



Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ a. Les financements

Collectes et dépenses par activité

	PLAN MOINS DE 10 SALARIES			PLAN DE 10 A 49 SALARIES			PLAN DE 50 SALARIES ET PLUS		
	Collecte 2012	Collecte 2013	Collecte 2014	Collecte 2012	Collecte 2013	Collecte 2014	Collecte 2012	Collecte 2013	Collecte 2014
Nombre d'entreprises cotisantes	**5 613**	**5 651**	**6 422**	**490**	**505**	**552**	**224**	**216**	**225**
Collecte Brute HT	3 951 554 €	4 297 523 €	4 557 479 €	1 831 247 €	1 862 202 €	2 001 968 €	6 724 418 €	6 858 267 €	7 007 741 €
Collecte Complémentaire	6 718 €	60 813 €	49 499 €	3 113 €	0 €	0 €	11 432 €	0 €	0 €
Total Collecte HT	**3 958 272 €**	**4 358 336 €**	**4 606 978 €**	**1 834 360 €**	**1 862 202 €**	**2 001 968 €**	**6 735 850 €**	**6 858 267 €**	**7 007 741 €**
FPSPP	-90 855 €	-125 697 €	-132 868 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Participation aux frais de service (10% en 2014)	-355 851 €	-435 834 €	-460 698 €	-171 728 €	-186 220 €	-200 062 €	-624 359 €	-685 827 €	-700 549 €
Co financements	42 709 €	310 001 €	126 280 €	0 €	0 €		0 €	0 €	
Capacité de financement nette (CAF)	**3 554 275 €**	**4 106 806 €**	**4 139 692 €**	**1 662 632 €**	**1 675 982 €**	**1 801 906 €**	**6 111 491 €**	**6 172 440 €**	**6 307 192 €**

Dépenses engagées

	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Total Engagements PLAN	**3 165 462 €**	**3 275 265 €**	**4 067 927 €**	**1 603 315 €**	**1 664 356 €**	**1 325 731 €**	**5 762 760 €**	**6 651 138 €**	**6 417 986 €**
Ajustement CAF-Engagements	**388 813 €**	**831 541 €**	**71 765 €**	**59 317 €**	**11 626 €**	**476 175 €**	**348 731 €**	**-478 698 €**	**-110 794 €**

Synthèse

	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Collecte Brute (légale et complémentaires)	3 958 272 €	4 358 336 €	4 606 978 €	1 834 360 €	1 862 202 €	2 001 968 €	6 735 850 €	6 858 267 €	7 007 741 €
CAF	3 554 275 €	4 106 806 €	4 139 692 €	1 662 632 €	1 675 982 €	1 801 906 €	6 111 491 €	6 172 440 €	6 307 192 €
CAF/ Collecte Brute	**90%**	**94%**	**90%**	**91%**	**90%**	**90%**	**91%**	**90%**	**90%**
TOTAL engagements PLAN	**3 165 462**	**3 275 265**	**4 067 927**	**1 603 315**	**1 664 356**	**1 325 731**	**5 762 760**	**6 651 138**	**6 417 986**
ENG / CAF	**89%**	**80%**	**98%**	**96%**	**99%**	**74%**	**94%**	**108%**	**102%**

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

▪ a. Les financements

Collectes et dépenses par activité

	PROFESSIONNALISATION		
	Collecte 2012	Collecte 2013	Collecte 2014
Nombre d'entreprises cotisantes	**6 527**	**6 527**	**7 258**
Collecte brute HT	**9 348 462 €**	**9 640 339 €**	**9 933 729 €**
FPSPP (13% en 2014)	-1 843 078 €	-2 470 808 €	-1 571 623 €
Participation aux frais de service (10% en 2014)	-1 153 220 €	-964 034 €	-993 373 €
Capacité de financement nette (CAF)	**6 352 164 €**	**6 205 497 €**	**7 368 733 €**
Dépenses engagées			
	2012	2013	2014
Engagements PROF	13 715 948 €	7 698 267 €	9 111 717 €
Total Engagement PROF	**13 715 948 €**	**7 698 267 €**	**9 111 717 €**
Ajustement CAF-Engagements	-7 363 784 €	-1 492 770 €	-1 742 984 €
Synthèse			
	2012	2013	2014
Collecte Brute	9 348 462 €	9 640 339 €	9 933 729 €
CAF	6 352 164 €	6 205 497 €	7 368 733 €
CAF/ Collecte Brute	**68%**	**64%**	**74%**
TOTAL engagements PROF	**13 715 948 €**	**7 698 267 €**	**9 111 717 €**
ENG / CAF	**216%**	**124%**	**124%**

Financement de l'observatoire au titre de la professionnalisation

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

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

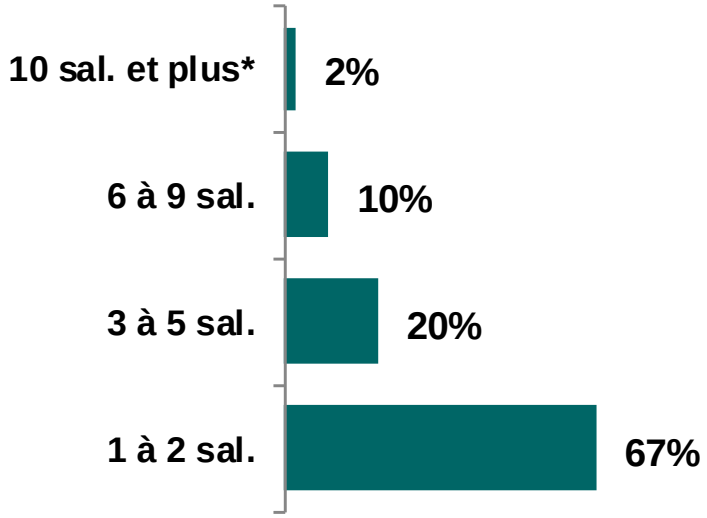
Profil des entreprises

Adhérents PF -10 (MS 2013)

6 422
Entreprises

17 163
Salariés

Répartition des adhérents selon la tranche



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

Source AGEFOS PME

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 HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES (transport, hébergement)	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION EN %
ACTIONS INDIVIDUELLES							
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique)	600	14 034	23	602 080 €	88 199 €	690 279 €	17%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	514	11 610	23	527 734 €	73 019 €	600 753 €	15%
LANGUES	199	9 399	47	346 445 €	53 835 €	400 279 €	10%
MANAGEMENT	225	8 091	36	336 460 €	45 416 €	381 876 €	9%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	377	8 651	23	324 652 €	51 335 €	375 987 €	9%
COMMUNICATION / MARKETING	241	7 312	30	225 903 €	43 763 €	269 665 €	7%
BUREAUTIQUE	277	6 350	23	245 070 €	42 404 €	287 474 €	7%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	114	2 657	23	105 935 €	20 584 €	126 519 €	3%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	106	3 632	34	86 560 €	24 045 €	110 605 €	3%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	112	2 922	26	86 263 €	16 112 €	102 374 €	3%
RH / PAIE / SOCIAL	86	1 849	22	75 020 €	13 843 €	88 863 €	2%
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / TELEMARKETING	126	2 074	16	73 936 €	11 104 €	85 040 €	2%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	77	1 251	16	57 325 €	9 353 €	66 678 €	2%
LANGUES (hors plafond)	30	933	31	54 261 €	4 145 €	58 405 €	1%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	59	1 506	26	44 400 €	10 493 €	54 893 €	1%
ACCUEIL	46	999	22	34 565 €	8 442 €	43 007 €	1%
EMPLOIS D'AVENIR	4	1 300	325	20 257 €	- €	20 257 €	1%
BILAN DE COMPETENCES	12	273	23	18 895 €	1 717 €	20 613 €	1%
SST / RECYCLAGE	48	519	11	12 087 €	5 957 €	18 045 €	0%
VAE	8	160	20	11 590 €	1 148 €	12 738 €	0%
ILLETRISME	9	440	49	10 279 €	686 €	10 965 €	0%
ECRITS PROFESSIONNELS	8	152	19	6 015 €	196 €	6 211 €	0%
MUTECO	3	78	26	3 645 €	702 €	4 347 €	0%
FORMATIONS TECHNIQUES AUTRES	1	70	70	3 380 €	500 €	3 880 €	0%
PARCOURS DECLICC	1	80	80	2 600 €	- €	2 600 €	0%
Sous-total Actions individuelles	**3 283**	**86 342**	26	**3 315 355 €**	**526 999 €**	**3 842 354 €**	**95%**

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 HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES (transport, hébergement)	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION EN %
ACTIONS COLLECTIVES							
CQP AGENT DE RECOUVREMENT	54	832	15	48 960 €	4 812 €	53 772 €	1%
LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE	21	266	13	30 368 €	- €	30 368 €	1%
CQP ENQUETEUR CIVIL	4	616	154	28 380 €	- €	28 380 €	1%
SUPERVISEUR	11	336	31	8 800 €	832 €	9 632 €	0%
CQP ENQUETEUR CIVIL - groupe 5 stagiaires	1	154	154	5 313 €	- €	5 313 €	0%
AFNOR CERTIFICATION - EFFICIENCE DEVELOPPEMENT	2	98	49	3 050 €	- €	3 050 €	0%
Sous-total Actions collectives	**93**	**2 302**	25	**124 871 €**	**5 644 €**	**130 515 €**	**3%**
RELIQUAT DIF PRIORITAIRES							
DIFP BUREAUTIQUE	32	699	22	24 210 €	- €	24 210 €	1%
DIFP MANAGEMENT	20	675	34	23 312 €	- €	23 312 €	1%
DIFP LANGUES	17	673	40	15 701 €	- €	15 701 €	0%
DIFP TECHNIQUES PROF AUTRES	14	727	52	13 530 €	- €	13 530 €	0%
DIFP TECHNICO-COMMERCIAL EN RECOUVREMENT	2	151	76	8 186 €	- €	8 186 €	0%
DIFP TECHNIQUES VENTE / COMMUNICATION / MARKETING	10	296	30	6 255 €	- €	6 255 €	0%
DIFP CREATION OU REPRISE D'ENTREPRISE	6	295	49	2 189 €	- €	2 189 €	0%
DIFP VAE	1	24	24	1 080 €	- €	1 080 €	0%
DIFP BILAN DE COMPETENCES	1	24	24	360 €	- €	360 €	0%
DIFP DIPLOME / QUALIFICATION RECONNUE RNCP	1	100	100	234 €	- €	234 €	0%
Sous-total DIF Prioritaires	**104**	**3 664**	35	**95 057 €**	**- €**	**95 057 €**	**2%**
Total général	**3 480**	**92 308**	**27**	**3 535 284 €**	**532 643 €**	**4 067 927 €**	**100%**

Source AGEFOS PME

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

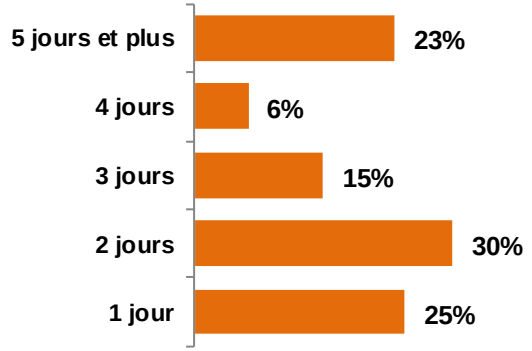
Source AGEFOS PME

Montant des collectes et des engagements

	Collecte (€)	Dépenses (€)
Conventionnelle + complémentaire	4 606 978 €	4 067 927 €
Collecte et dépense moyenne	717 €	3 307 €
Variation n-1 (en %)	5%	24%
Variation n-1 (en valeur)	248 642 €	792 662 €

NB : les montants des collectes sont ceux des collectes conventionnelles, soit avant les prélèvements des frais de gestion et du FPSPP.

Répartition des bénéficiaires selon la durée



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

Source AGEFOS PME

Tendances pluriannuelles

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Nombre d'entreprises utilisatrices	1 065	1 118	1 230	10%
Taux de recours	19%	20%	19%	-1
Nombre de stagiaires	3 414	3 234	3 480	8%
Nombre d'heures stagiaires	89 181	98 888	92 308	-7%

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

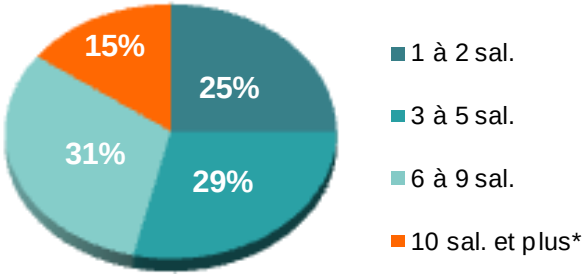
1. Plan de formation

▪ b. Le plan de formation moins de 10 salariés

Source AGEFOS PME

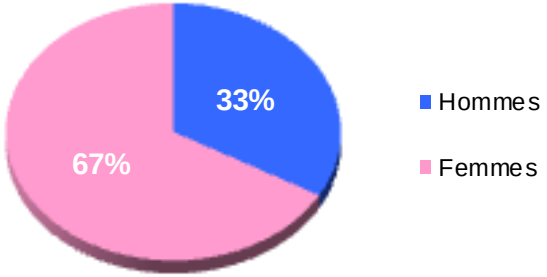
Profil des bénéficiaires

Selon la taille de l'entreprise

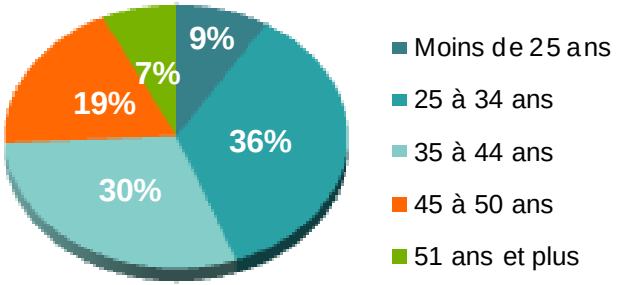


** 10 salariés et plus : entreprises en sortie d'exonération, cotisants encore au titre des moins de 10 salariés*

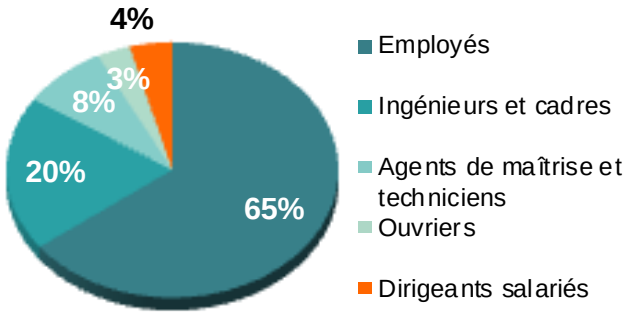
Selon le sexe



Selon l'âge



Selon la CSP



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 à 49 salariés

Source AGEFOS PME

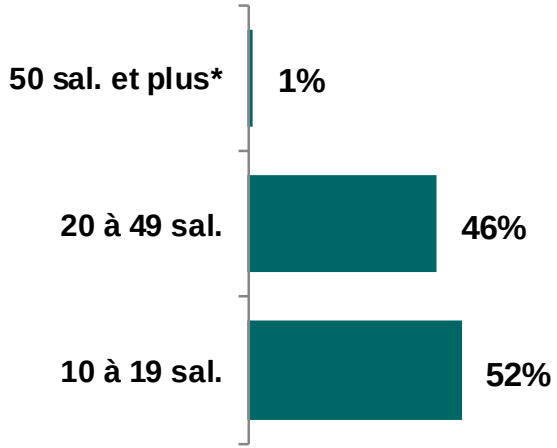
Profil des entreprises

Adhérents PF 10 à 49 (MS 2013)

552
Entreprises

13 208
Salariés

Répartition des adhérents selon la tranche



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

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 à 49 salariés

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES (transport, hébergement)	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION EN %
ACTIONS INDIVIDUELLES							
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique)	248	6 640	27	151 789 €	9 919 €	161 708 €	12%
MANAGEMENT	153	4 369	29	130 952 €	4 916 €	135 868 €	10%
TECHNIQUES TELEPHONIQUES	165	2 358	14	143 447 €	4 580 €	148 027 €	11%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	191	3 941	21	123 943 €	5 701 €	129 645 €	10%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	213	4 107	19	70 151 €	9 200 €	79 351 €	6%
COMMUNICATION / MARKETING	116	7 583	65	69 690 €	3 344 €	73 034 €	6%
LANGUES	61	3 519	58	60 689 €	7 152 €	67 841 €	5%
BUREAUTIQUE	103	1 999	19	61 439 €	3 725 €	65 164 €	5%
RH / PAIE / SOCIAL	45	719	16	41 158 €	1 756 €	42 915 €	3%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	68	1 210	18	30 639 €	1 784 €	32 423 €	2%
SST / RECYCLAGE	117	1 328	11	19 650 €	4 981 €	24 631 €	2%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	47	615	13	22 118 €	1 540 €	23 658 €	2%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	49	725	15	20 915 €	280 €	21 195 €	2%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	47	874	19	18 772 €	1 864 €	20 636 €	2%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	55	1 036	19	16 257 €	2 072 €	18 329 €	1%
ACCUEIL	64	1 109	17	14 217 €	1 840 €	16 057 €	1%
BILAN DE COMPETENCES	7	168	24	9 740 €	457 €	10 197 €	1%
ECRITS PROFESSIONNELS	10	150	15	4 160 €	- €	4 160 €	0%
VAE	1	24	24	875 €	192 €	1 067 €	0%
Sous-total Actions individuelles	**1 760**	**42 474**	24	**1 010 604 €**	**65 303 €**	**1 075 907 €**	**81%**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 à 49 salariés

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES (transport, hébergement)	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION EN %
ACTIONS COLLECTIVES							
LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE	49	581	12	70 802 €	1 774 €	72 576 €	5%
CQP ENQUETEUR CIVIL	3	462	154	22 704 €	11 757 €	34 461 €	3%
CQP ENQUETEUR CIVIL - groupe 5 stagiaires	4	616	154	21 252 €	5 964 €	27 216 €	2%
SUPERVSEUR	22	680	31	18 400 €	5 197 €	23 597 €	2%
CQP AGENT DE RECOUVREMENT	16	224	14	15 360 €	- €	15 360 €	1%
AFNOR CERTIFICATION - EFFICIENCE DEVELOPPEMENT	9	441	49	9 153 €	- €	9 153 €	1%
Sous-total Actions collectives	**103**	**3 004**	29	**157 671 €**	**24 692 €**	**182 363 €**	**14%**
RELIQUAT DIF PRIORITAIRES							
DIFP LANGUES	49	1 588	32	28 491 €	177 €	28 669 €	2%
DIFP MANAGEMENT	61	1 072	18	12 834 €	112 €	12 946 €	1%
DIFP BUREAUTIQUE	14	285	20	7 864 €	- €	7 864 €	1%
DIFP TECHNIQUES PROF AUTRES	15	326	22	6 218 €	224 €	6 442 €	0%
DIFP TECHNIQUES VENTE / COMMUNICATION / MARKETING	20	553	28	6 378 €	- €	6 378 €	0%
DIFP GESTION RELATION CLIENT POUR NON-COMMERCIAUX	8	210	26	4 302 €	- €	4 302 €	0%
DIFP MODULE CQP AGENT DE RECOUVREMENT	1	12	12	439 €	- €	439 €	0%
DIFP VAE	1	24	24	420 €	- €	420 €	0%
Sous-total DIF Prioritaires	**169**	**4 070**	24	**66 947 €**	**513 €**	**67 460 €**	**5%**
Total général	**2 032**	**49 548**	**24**	**1 235 222 €**	**90 509 €**	**1 325 731 €**	**100%**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 à 49 salariés

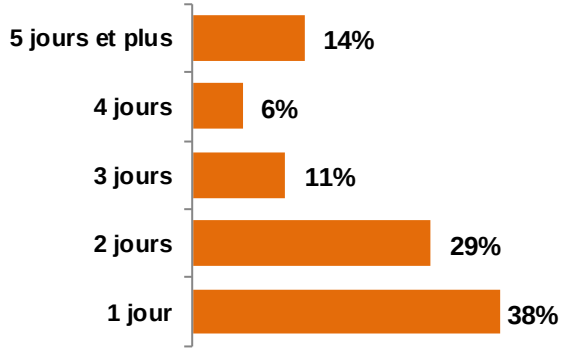
Source AGEFOS PME

Montant des collectes et des engagements

	Collecte (€)	Dépenses (€)
	2 001 968 €	1 325 731 €
Collecte et dépense moyenne	3 627 €	3 981 €
Variation n-1 (en %)	7%	-20%
Variation n-1 (en valeur)	139 766 €	-338 625 €

NB : les montants des collectes sont ceux des collectes conventionnelles, soit avant les prélèvements des frais de gestion et du FPSPP.

Répartition des bénéficiaires selon la durée



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ c. Le plan de formation de 10 à 49 salariés

Source AGEFOS PME

Tendances pluriannuelles

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Nombre d'entreprises utilisatrices	287	337	333	-1%
Taux de recours	59%	67%	60%	-6
Nombre de stagiaires	2 448	2 333	2 032	-13%
Nombre d'heures stagiaires	51 337	52 688	49 548	-6%

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

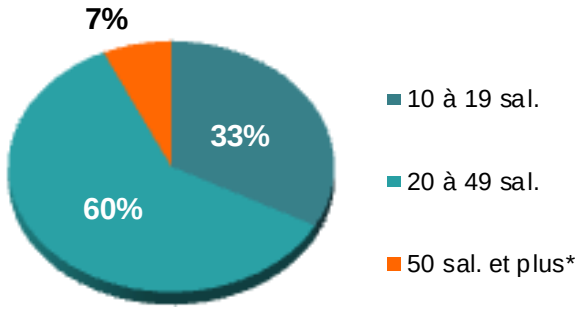
1. Plan de formation

c. Le plan de formation de 10 à 49 salariés

Source AGEFOS PME

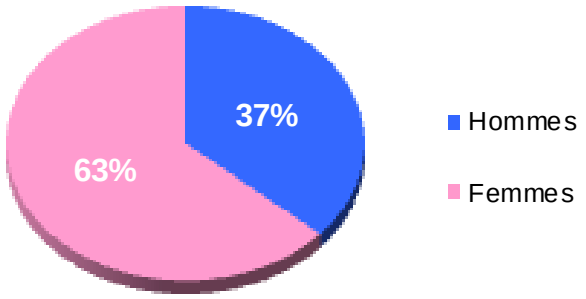
Profil des bénéficiaires

Selon la taille de l'entreprise

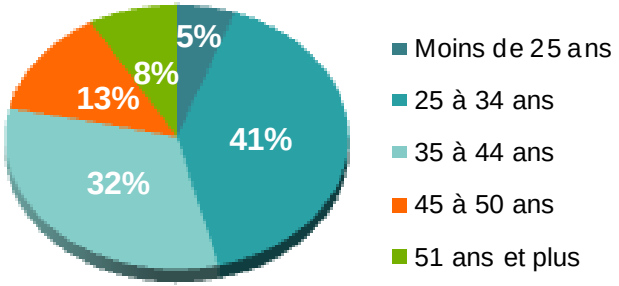


** 50 salariés et plus : entreprises en sortie d'exonération, cotisants encore au titre des 10 à 49 salariés*

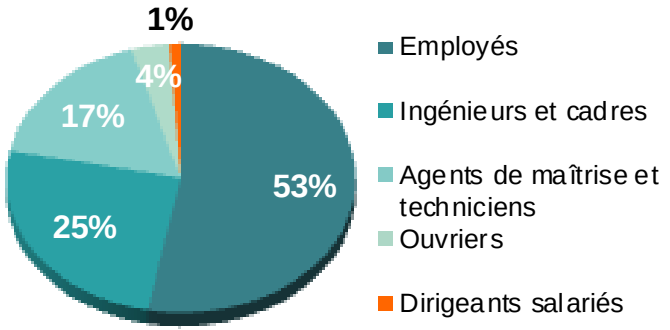
Selon le sexe



Selon l'âge



Selon la CSP



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ d. Le plan de formation de 50 salariés et plus

Source AGEFOS PME

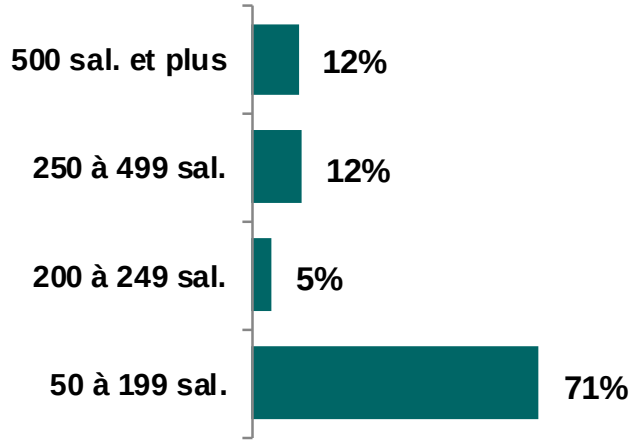
Profil des entreprises

Adhérents PF 50 salariés et plus (MS 2013)

225
Entreprises

69 765
Salariés

Répartition des adhérents selon la tranche



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ d. Le plan de formation de 50 salariés et plus

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES (transport, hébergement)	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION EN %
ACTIONS INDIVIDUELLES							
MANAGEMENT	2 560	38 482	15	1 239 945 €	154 934 €	1 394 879 €	22%
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	3 923	45 615	12	626 081 €	221 961 €	848 042 €	13%
TECHNIQUES TELEPHONIQUES	2 598	50 711	20	399 597 €	351 572 €	751 169 €	12%
INFORMATIQUE / NTIC / MULTIMEDIA (hors Bureautique)	528	16 516	31	393 483 €	59 984 €	453 467 €	7%
ACCUEIL	2 149	29 605	14	290 140 €	132 028 €	422 167 €	7%
BUREAUTIQUE	697	9 654	14	287 125 €	37 672 €	324 797 €	5%
COMMUNICATION / MARKETING	831	16 735	20	261 268 €	55 804 €	317 072 €	5%
LANGUES	304	7 718	25	243 981 €	32 202 €	276 183 €	4%
COMPTA / GESTION / FISCALITE	378	6 581	17	252 012 €	23 858 €	275 870 €	4%
SECURITE LIEE A L'ACCUEIL CLIENT	1 003	9 449	9	199 809 €	16 087 €	215 896 €	3%
EFFICACITE / GESTION TEMPS / GESTION STRESS	831	7 298	9	177 748 €	36 811 €	214 559 €	3%
SST / RECYCLAGE	941	8 801	9	112 916 €	44 326 €	157 242 €	2%
BILAN DE COMPETENCES	99	2 295	23	145 809 €	6 958 €	152 766 €	2%
RH / PAIE / SOCIAL	254	3 719	15	115 542 €	16 253 €	131 795 €	2%
ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	131	3 520	27	55 813 €	18 929 €	74 741 €	1%
JURIDIQUE DU METIER / DE L'ENTREPRISE / DROIT	150	2 651	18	63 381 €	7 541 €	70 922 €	1%
ECRITS PROFESSIONNELS	281	5 435	19	47 857 €	17 110 €	64 967 €	1%
LOGISTIQUE / CACES / TRANSPORT / TECHN SPECIF.	121	2 714	22	49 632 €	9 097 €	58 729 €	1%
VAE	76	1 321	17	51 226 €	4 735 €	55 961 €	1%
FORMATIONS TECHNIQUES AUTRES	12	175	15	4 200 €	- €	4 200 €	0%
Sous-total Actions individuelles	**17 867**	**268 995**	15	**5 017 564 €**	**1 247 862 €**	**6 265 426 €**	**98%**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ d. Le plan de formation de 50 salariés et plus

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

THEMES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT PEDAGOGIQUE	FRAIS ANNEXES (transport, hébergement)	COUT TOTAL ENGAGE	REPARTITION EN %
ACTIONS COLLECTIVES							
CQP ENQUETEUR CIVIL - groupe 5 stagiaires	5	770	154	26 325 €	25 135 €	51 460 €	1%
CQP ENQUETEUR CIVIL - groupe 6 stagiaires	7	1 078	154	31 262 €	19 509 €	50 771 €	1%
CQP ENQUETEUR CIVIL	4	372	93	14 844 €	5 600 €	20 444 €	0%
Sous-total Actions collectives	**16**	**2 220**	139	**72 431 €**	**50 244 €**	**122 675 €**	**2%**
RELIQUAT DIF PRIORITAIRES							
DIFP MANAGEMENT	16	294	18	11 905 €	2 286 €	14 191 €	0%
DIFP LANGUES	13	242	19	6 100 €	- €	6 100 €	0%
DIFP BUREAUTIQUE	48	808	17	4 750 €	812 €	5 562 €	0%
DIFP TECHNIQUES PROF AUTRES	3	93	31	2 083 €	96 €	2 179 €	0%
DIFP TECHNIQUES VENTE / COMMUNICATION / MARKETING	12	112	9	1 298 €	- €	1 298 €	0%
DIFP VAE	1	21	21	555 €	- €	555 €	0%
Sous-total DIF Prioritaires	**93**	**1 570**	17	**26 691 €**	**3 194 €**	**29 885 €**	**0%**
Total général	**17 976**	**272 785**	**15**	**5 116 686 €**	**1 301 300 €**	**6 417 986 €**	**100%**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ d. Le plan de formation de 50 salariés et plus

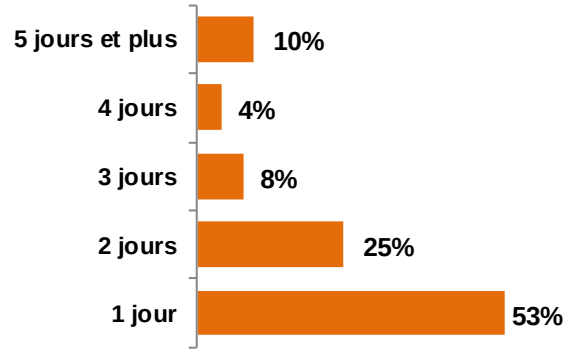
Source AGEFOS PME

Montant des collectes et des engagements

	Collecte (€)	Dépenses (€)
	7 007 741 €	6 417 986 €
Collecte et dépense moyenne	31 146 €	29 851 €
Variation n-1 (en %)	2%	-4%
Variation n-1 (en valeur)	149 474 €	-233 152 €

NB : les montants des collectes sont ceux des collectes conventionnelles, soit avant les prélèvements des frais de gestion et du FPSPP.

Répartition des bénéficiaires selon la durée



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Plan de formation

▪ d. Le plan de formation de 50 salariés et plus

Source AGEFOS PME

Tendances pluriannuelles

	2012	2013	2014	Evolution 2014/2013
Nombre d'entreprises utilisatrices	198	199	215	8%
Taux de recours	88%	92%	96%	3
Nombre de stagiaires	15 298	17 810	17 745	0%
Nombre d'heures stagiaires	301 767	260 255	267 788	3%

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

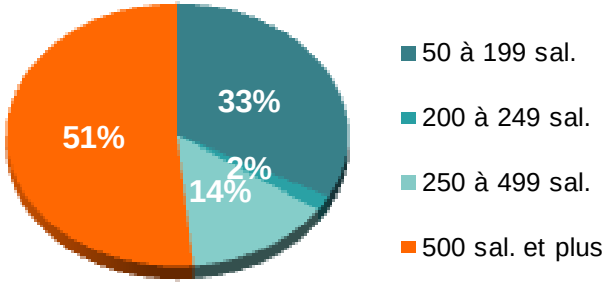
1. Plan de formation

d. Le plan de formation de 50 salariés et plus

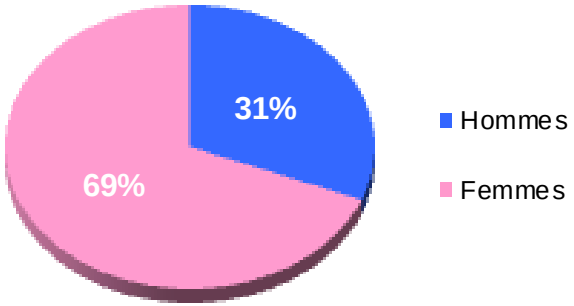
Source AGEFOS PME

Profil des bénéficiaires

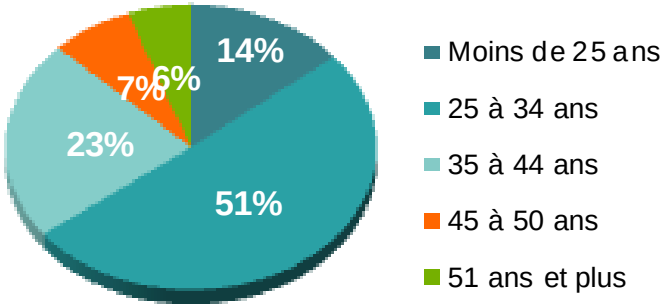
Selon la taille de l'entreprise



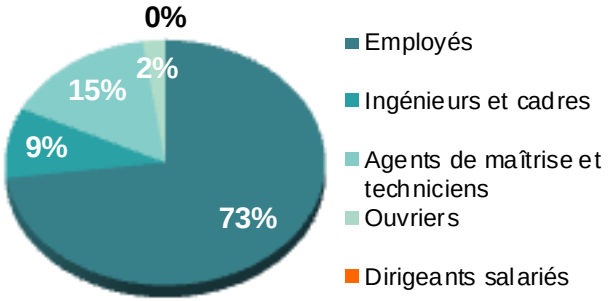
Selon le sexe



Selon l'âge



Selon la CSP



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Source AGEFOS PME

RECAPITULATIF GLOBAL

	NB ENTREPRISES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURES	COUT MOYEN	COUT TOTAL	REPARTITION DEPENSES %
CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION	424	1 157	631 784	546	6 251 €	7 232 168 €	79%
PERIODES DE PROFESSIONNALISATION	66	292	68 779	236	3 292 €	961 170 €	11%
dont périodes éligibles		*221*	*55 833*	*253*	*3 986 €*	*880 846 €*	*10%*
dont périodes non éligibles		*71*	*12 946*	*182*	*1 131 €*	*80 324 €*	*1%*
FORMATIONS TUTEURS	*non financé*						
AIDES A LA FONCTION TUTORALE	*non financé*						
DIF PRIORITAIRES	309	2 641	56 006	21	348 €	918 379 €	10%
TOTAL	799	4 090	756 569	185	2 228 €	9 111 717 €	100%

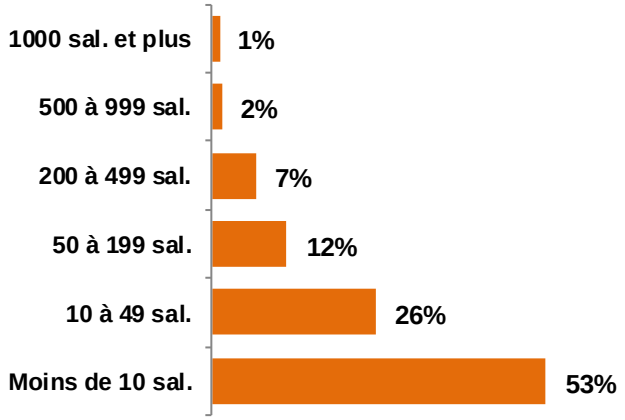
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

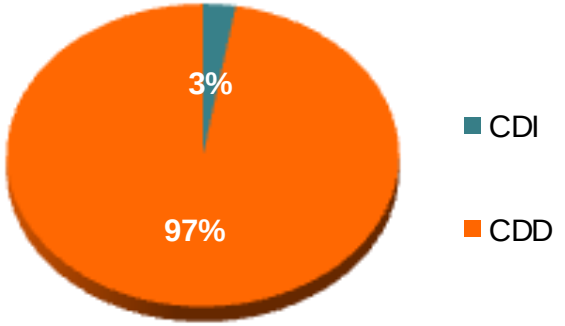
▪ a. Les contrats de professionnalisation

Source AGEFOS PME

Répartition des entreprises utilisatrices selon la taille



Répartition des contrats de professionnalisation



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

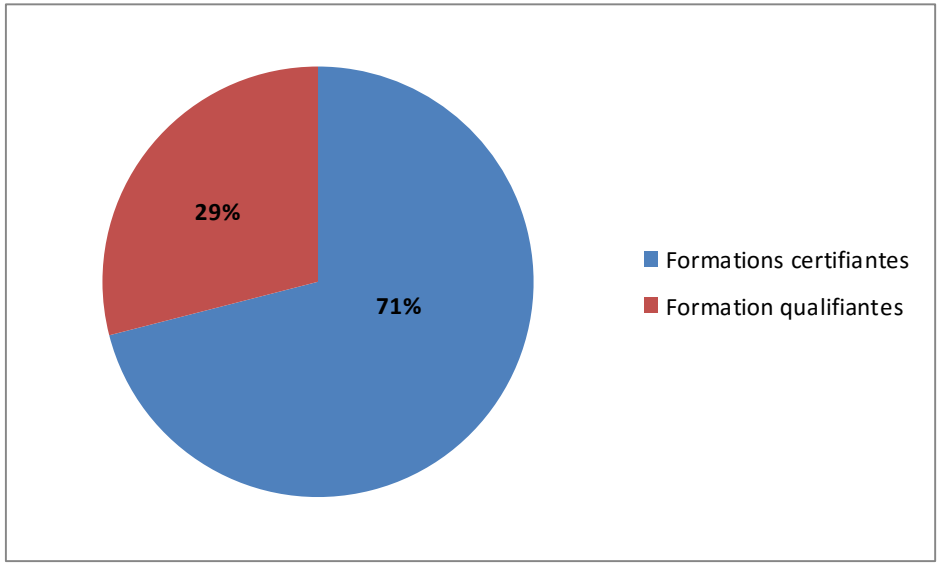
2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

Certification visée



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

INTITULES	NB STAG	NB HRES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% / COUT TOTAL ENGAGE	COUT MOYEN
FORMATIONS CERTIFIANTES / DIPLOMES / TITRES HOMOLOGUES / CQP						
CQP CHARGE D'ACCUEIL	260	58 316	224	1 433 290 €	*20%*	
TITRE PRO MANAGEMENT	133	85 266	641	854 695 €	*12%*	
BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENTS	69	73 403	1 064	739 100 €	*10%*	
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES	51	55 674	1 092	562 507 €	*8%*	
BTS ASSISTANT DE GESTION PME / PMI	46	47 600	1 035	469 675 €	*6%*	
MASTER MANAGEMENT / DROIT / RH / COMMERCE	45	26 724	594	266 646 €	*4%*	
LICENCE RH / GESTION / DROIT / COMMUNICATION	46	23 604	513	232 282 €	*3%*	
BTS COMPTABILITE, GESTION DES ORGANISATIONS	21	20 150	960	203 340 €	*3%*	
BTS ASSISTANT DE MANAGER	6	7 075	1 179	66 619 €	*1%*	
BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS	9	6 213	690	60 933 €	*1%*	
BTS COMMUNICATION	4	5 362	1 341	52 382 €	*1%*	**7 152 €**
BACHELOR COMMERCIAL / VENTE / MARKETING / COM.	7	3 835	548	37 806 €	*1%*	
BTS DESIGN GRAPHIQUE / DESIGN D'ESPACES / SON	3	3 420	1 140	33 248 €	*0%*	
ECOLE DE COMMERCE / INGENIEURS	8	3 248	406	32 480 €	*0%*	
BAC PRO COMMERCE / COMPTA / SYSTME ELECT.	3	2 516	839	31 755 €	*0%*	
BTS TOURISME	3	3 009	1 003	29 316 €	*0%*	
DUT TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION	2	1 604	802	16 040 €	*0%*	
BAC +4 COMMERCE / VENTE / MARKETING	3	1 554	518	15 540 €	*0%*	
DUT GESTION DES ENTREPRISES ET ADMINISTRATION	1	1 200	1 200	12 000 €	*0%*	
TOTAL FORMATIONS CERTIFIANTES	**720**	**429 773**	**597**	**5 149 655 €**	**71%**	

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

INTITULES	NB STAG	NB HRES	DUREE MOY.	COUT ENGAGE	% / COUT TOTAL ENGAGE	COUT MOYEN
FORMATIONS QUALIFIANTES						
CONSEILLER RELATION CLIENTELE A DISTANCE	134	48 360	361	507 333 €	*7%*	
ADMINISTRATEUR RESEAUX / ANALYSTE PROGRAMMEUR / TECHNICIEN	43	35 838	833	360 772 €	*5%*	
VENDEUR / CONSEILLER CLIENTS	31	18 015	581	196 572 €	*3%*	
CHARGE DE COMMUNICATION / MULTIMEDIA	29	15 393	531	151 932 €	*2%*	
CHARGE RH / PAIE / DROIT SOCIAL	24	11 202	467	111 123 €	*2%*	
COMPTABLE	14	10 301	736	107 970 €	*1%*	
ATTACHE COMMERCIAL	26	9 884	380	94 902 €	*1%*	
NEGOCIATEUR D'AFFAIRES / TECHNICO COMMERCIAL	19	8 722	459	92 420 €	*1%*	
CHARGE DE RECOUVREMENT	11	5 632	512	56 320 €	*1%*	
ASSISTANAT ADMINISTRATIF / RH / COMMERCIAL	14	5 519	394	54 999 €	*1%*	
SECRETAIRE	10	5 207	521	52 070 €	*1%*	
CONSEILLER EN SEJOURS VOYAGES	12	4 333	361	47 131 €	*1%*	
AGENT / HOTE D'ACCUEIL	16	3 965	248	45 330 €	*1%*	
CHEF DE PROJET	8	3 890	486	38 650 €	*1%*	**4 765 €**
CHARGE DE RELATION CLIENTELE A DISTANCE	8	2 825	353	36 826 €	*1%*	
TELESECRETAIRE MEDICALE / TELEOPERATEUR	11	2 849	259	28 490 €	*0%*	
CHARGE ADMINISTRATIF	6	2 588	431	25 094 €	*0%*	
ANIMATEUR POLYVALENT	4	1 835	459	18 350 €	*0%*	
TECHNICIENS AUTRES	4	1 344	336	13 270 €	*0%*	
CHARGE DE GRANDE DISTRIBUTION	2	1 004	502	10 040 €	*0%*	
BANQUE / ASSURANCE	6	959	160	9 459 €	*0%*	
GESTIONNAIRE D'UNITE COMMERCIALE	2	893	447	8 930 €	*0%*	
CONCEPTEUR WEB	1	511	511	5 110 €	*0%*	
AGENT DE RECOUVREMENT	1	496	496	4 960 €	*0%*	
CHARGE DE PROJET	1	446	446	4 460 €	*0%*	
TOTAL FORMATIONS CERTIFIANTES	**437**	**202 011**	**462**	**2 082 513 €**	**29%**	
TOTAL CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION	**1 157**	**631 784**	**546**	**7 232 168 €**	**100%**	**6 251 €**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

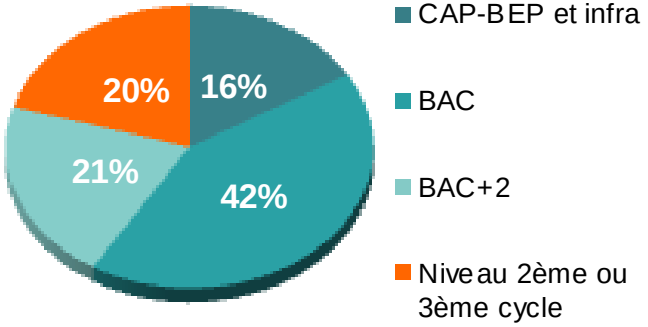
2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ a. Les contrats de professionnalisation

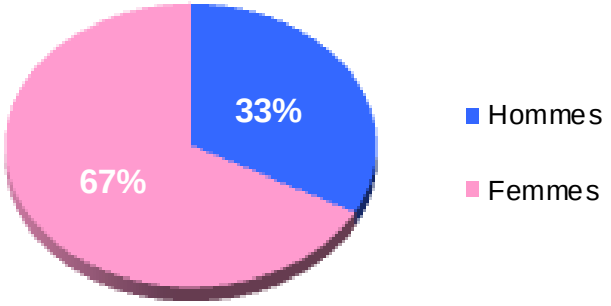
Source AGEFOS PME

Profil des bénéficiaires

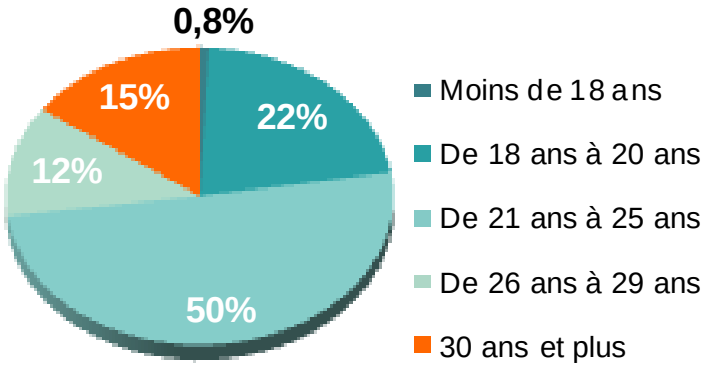
Selon le niveau à l'entrée



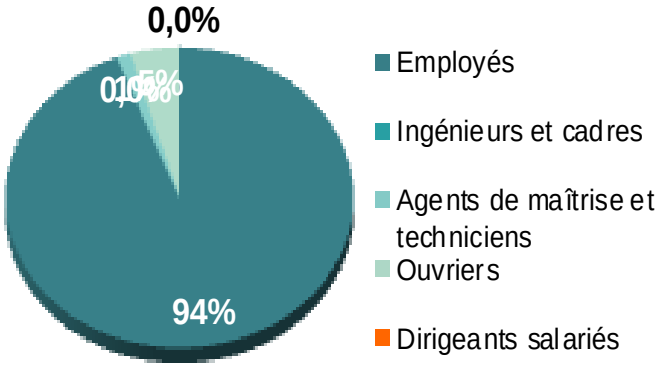
Selon le sexe



Selon l'âge



Selon la CSP



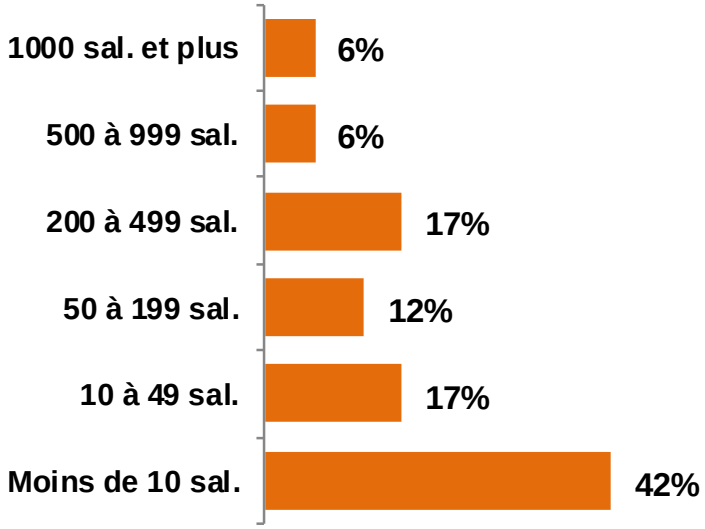
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

Source AGEFOS PME

Répartition des entreprises utilisatrices selon la taille



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

Profil des actions de formation

Source AGEFOS PME

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT ENGAGE	% PAR RAPPORT AU COUT TOTAL ENGAGE	COUT MOYEN
FORMATIONS ELIGIBLES AU FPSPP						
CQP CHARGE D'ACCUEIL	46	10 350	225	186 300 €	19%	
SUPERVISEURS / CONSEILLERS RELATIONS CLIENT A DISTANCE	52	10 793	208	173 003 €	18%	
RESPONSABLE ACCUEIL	59	8 850	150	159 300 €	17%	
COMPTABILITE / GESTION / FISCALITE	8	6 760	845	103 770 €	11%	
COMMUNICATION / MARKETING	4	2 624	656	47 232 €	5%	
COMMERCE / VENTE / NEGOCIATION	4	2 510	628	44 132 €	5%	
ASSISTANAT ADMINISTRATIF	6	3 154	526	36 664 €	4%	
INFORMATIQUE / RESEAUX	2	1 846	923	28 548 €	3%	
LICENCE RH / GESTION / DROIT / COMMUNICATION	2	1 180	590	21 240 €	2%	
CAP BEP AUTRES	3	2 232	744	15 908 €	2%	**3 986 €**
SECURITE	2	880	440	15 840 €	2%	
JURIDIQUE / DROIT / SOCIAL / RH	3	1 222	407	15 765 €	2%	
MANAGEMENT / SUPERVISION	2	1 267	634	12 048 €	1%	
DIF PORTABLE	19	505	27	10 052 €	1%	
BANQUE / ASSURANCE	7	1 050	150	6 402 €	1%	
EA IEJ FSE	1	312	312	2 855 €	0%	
LANGUES	1	298	298	1 788 €	0%	
TOTAL FORMATIONS ELIGIBLES AU FPSPP	**221**	**55 833**	**253**	**880 846 €**	**92%**	
FORMATIONS NON ELIGIBLES AU FPSPP						
AGENT / HOTE D'ACCUEIL	31	6 465	209	38 790 €	4%	
MANAGEMENT / SUPERVISION	16	2 881	180	17 286 €	2%	
PP + DIF	6	864	144	7 811 €	1%	
PARCOURS DE FORMATEUR	7	1 008	144	6 069 €	1%	
ASSISTANAT / ADMINISTRATIF	6	857	143	5 142 €	1%	**1 131 €**
COMMERCE / VENTE / NEGOCIATION	2	588	294	3 528 €	0%	
LANGUES	1	108	108	648 €	0%	
JURIDIQUE / DROIT / SOCIAL / RH	1	105	105	630 €	0%	
COMMUNICATION / MARKETING	1	70	70	420 €	0%	
TOTAL FORMATIONS NON ELIGIBLES AU FPSPP	**71**	**12 946**	**182**	**80 324 €**	**8%**	
TOTAL PERIODES DE PROFESSIONNALISATION	**292**	**68 779**	**236**	**961 170 €**	**100%**	**3 292 €**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

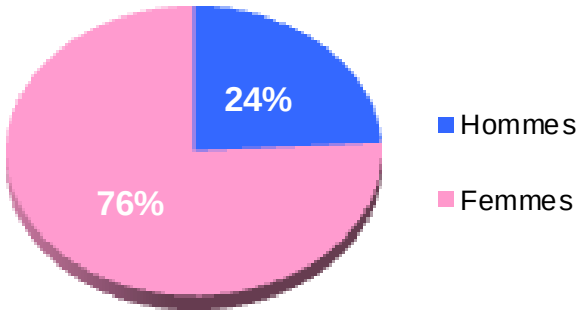
2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ b. Les périodes de professionnalisation

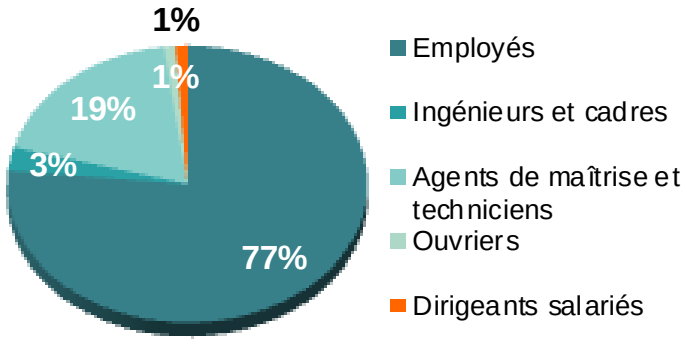
Source AGEFOS PME

Profil des bénéficiaires

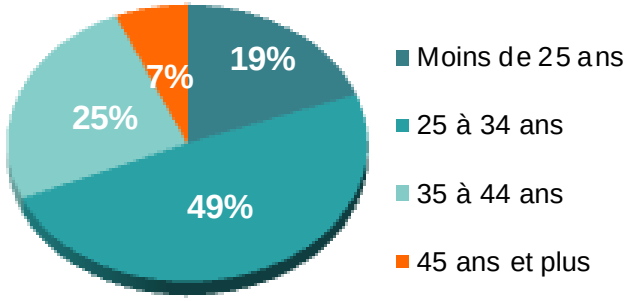
Selon le sexe



Selon la CSP



Selon l'âge



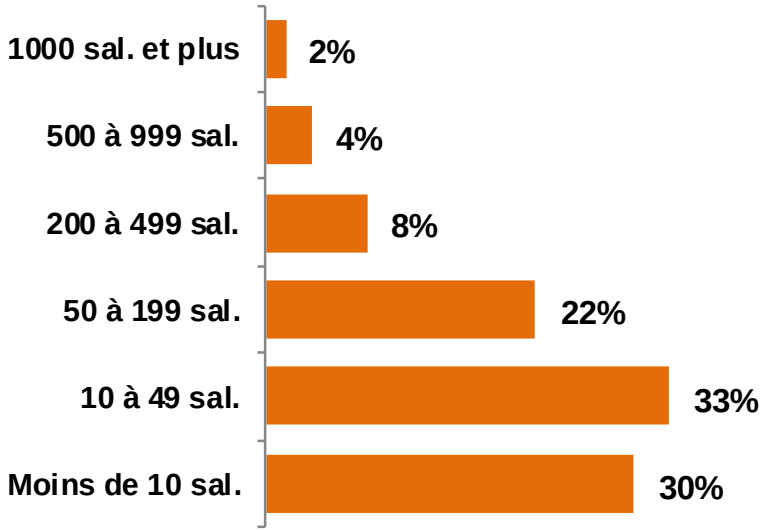
V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

Source AGEFOS PME

Répartition des entreprises utilisatrices selon la taille



V : FORMATION PROFESSIONNELLE

2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

Source AGEFOS PME

Profil des actions de formation

INTITULES	NB STAGIAIRES	NB HEURES STAGIAIRES	DUREE MOYENNE EN HEURE	COUT ENGAGE	% PAR RAPPORT AU COUT TOTAL ENGAGE
DIFP LANGUES	769	16 196	21	215 682 €	23%
DIFP BUREAUTIQUE	713	12 315	17	162 026 €	18%
DIFP Bilan de comp,tences	102	2 376	23	136 031 €	15%
DIFP VAE	165	3 588	22	117 363 €	13%
DIFP MANAGEMENT	247	7 321	30	104 184 €	11%
DIFP TECHNIQUES VENTE / COMMUNICATION / MARKETING	379	6 319	17	85 375 €	9%
DIFP TECHNIQUES PROF AUTRES QUE CELLES DE L'ENT	129	4 322	34	55 697 €	6%
DIFP GESTION RELATION CLIENT POUR NON-COMMERCIAUX	95	1 514	16	20 473 €	2%
DIFP CREATION OU REPRISE D'ENTREPRISE	29	1 109	38	12 308 €	1%
DIFP DIPLOME / QUALIFICATION RECONNUE RNCP	9	681	76	6 108 €	1%
DIFP TECHNICO-COMMERCIAL EN RECOUVREMENT	2	151	76	1 764 €	0%
DIFP CQP TECHNICIEN SUPERIEUR RECOUVREMENT	1	100	100	1 200 €	0%
DIFP CQP CHARGE D'ACCUEIL	1	14	14	168 €	0%
TOTAL DIF PRIORITAIRES	**2 641**	**56 006**	**21**	**918 379 €**	**100%**

V : FORMATION PROFESSIONNELLE

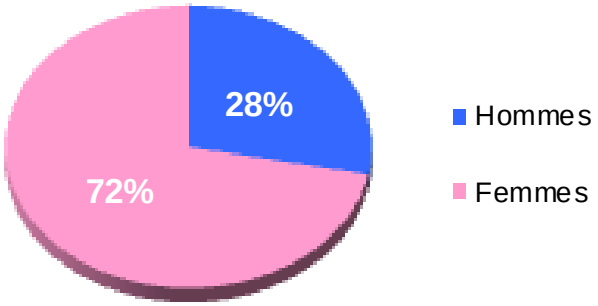
2. La professionnalisation (toutes entreprises confondues)

▪ d. Les DIF Prioritaires

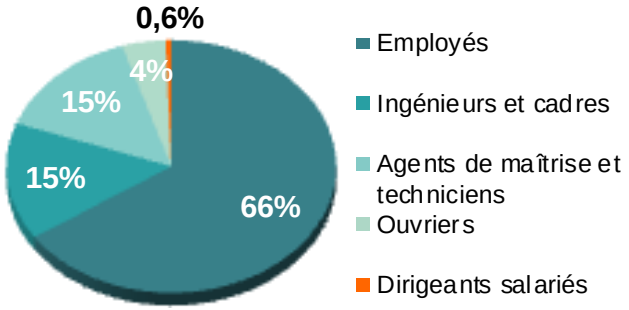
Source AGEFOS PME

Profil des bénéficiaires

Selon le sexe



Selon la CSP



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

Nombre total d'absences

	2010*	2011*	2012*	2014
Nombre d'absences	137.500	102.800	82.600	**138.700**
% de salariés présents au 31.12	135 %	99,5 %	84 %	**145 %**
% nombre total de contrats enregistrés sur l'année	71 %	57 %	34 %	**39 %**

* Hors enquête civile et hors traduction

Détail selon l'activité principale des entreprises

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31 décembre	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2014
- Accueil téléphonique	41 %	32 %
- Domiciliation – hébergement	34 %	33 %
- Recouvrement de créances	18 %	17 %
- Renseignement économique et commercial	43 %	43 %
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	14 %	2 %
- Accueil en entreprise	157 %	16 %
- Centre d'appel	246 %	202 %
- Enquête civile	ND	ND
- Traduction	36 %	33 %
ENSEMBLE	**145 %**	**39 %**

- En 2014, l'ensemble des entreprises de la branche ont enregistré 138.700 absences, soit une très forte progression comparée à 2012.
- Les entreprises spécialisées en centre d'appel ont toujours le taux d'absence (nombre d'absences / nombre de contrats enregistrés en 2014) le plus élevé.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Détail selon le sexe des salariés

	Nombre d'absences/ nombre de salariés au 31 décembre	Nombre d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2014
Hommes	132 %	31 %
Femmes	151 %	43 %

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	83 %	75,5 %	**78 %**
- Absences pour maladies professionnelles	-	< 0,5 %	**< 0,5 %**
- Absences pour accidents du travail	1 %	0,5 %	**0,5 %**
- Absences pour accidents du trajet	1 %	0,5 %	**0,5 %**
- Absences pour congé de maternité	-	3,5 %	**2,5 %**
- Absences pour congé de paternité	2 %	-	**0,5 %**
- Absences pour congé parental d'éducation	< 0,5 %	2 %	**1,5 %**
- Autres absences	13 %	18 %	**16,5 %**
ENSEMBLE	**100 %**	**100 %**	**100 %**

- Ramenée au nombre de contrats enregistrés en 2014, la part de femmes absentes reste supérieure à celle des hommes : 43 % contre 31 %.
- Plus des trois quarts (78 %) des absences ont pour cause la maladie, suivies par les autres absences (16,5 %).

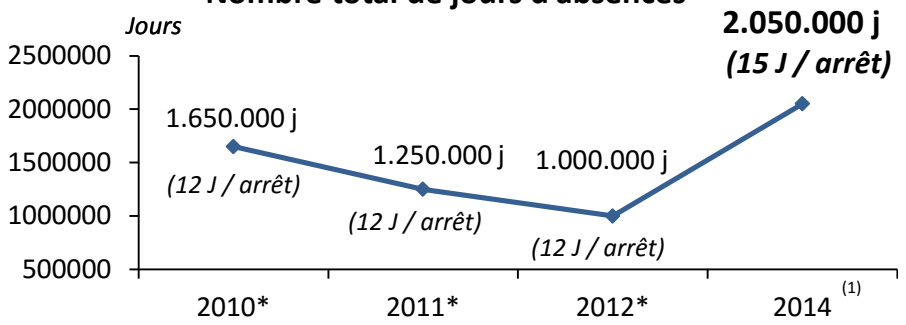
VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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	Enquête civile	**Traduction**	**Ensemble**
- Absences pour maladie	84 %	79 %	75 %	82 %	20 %	46 %	82 %	ND	96 %	**78 %**
- Absences pour maladies professionnelles	-	-	-	-	-	0,5 %	< 0,5 %	ND	-	**< 0,5 %**
- Absences pour accidents du travail	0,5 %	1 %	-	1,5 %	3 %	0,5 %	0,5 %	ND	-	**0,5 %**
- Absences pour accidents du trajet	0,5 %	1 %	-	1 %	1 %	0,5 %	0,5 %	ND	4 %	**0,5 %**
- Absences pour congé de maternité	10 %	8 %	11 %	9 %	1,5 %	5,5 %	2 %	ND	-	**2,5 %**
- Absences pour congé de paternité	-	1 %	4 %	1 %	1 %	-	0,5 %	ND	-	**0,5 %**
- Absences pour congé parental d'éducation	4 %	5 %	6 %	3,5 %	0,5 %	< 0,5 %	2 %	ND	-	**1,5 %**
- Autres absences	1 %	5 %	4 %	2 %	73 %	47 %	12 %	ND	-	**16,5 %**
ENSEMBLE	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**ND**	**100 %**	**100 %**

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Nombre total de jours d'absences



* Hors enquête civile et hors traduction

(1) Hors enquête civile

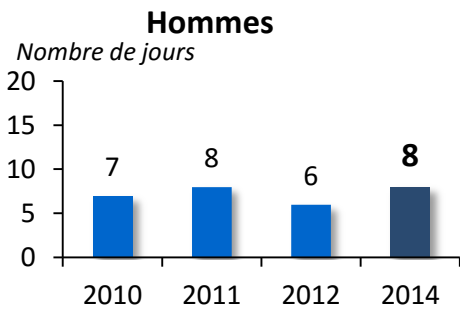
Détail du nombre de jours moyen d'absence par arrêt selon l'activité principale des entreprises

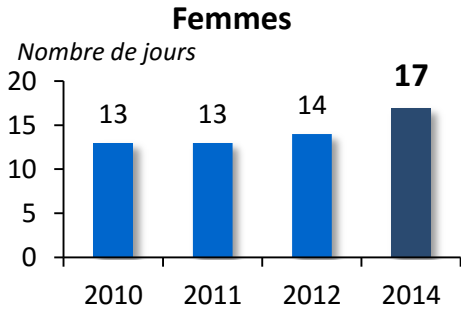
	Nombre moyen de jours d'absences/arrêt
- Accueil téléphonique	28 jours
- Domiciliation – hébergement	25 jours
- Recouvrement de créances	31 jours
- Renseignement économique et commercial	35 jours
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	14 jours
- Accueil en entreprise	13 jours
- Centre d'appel	14,5 jours
- Enquête civile	ND
- Traduction	8,5 jours
ENSEMBLE	**15 jours**

- Le nombre moyen de jours d'arrêt progresse également pour s'établir à 15 jours en 2014.
- Parmi les prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, le nombre de jours moyens d'absence dans les entreprises spécialisées en renseignement économique et commercial et en recouvrement de créance sont désormais les plus élevés.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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





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

	Hommes	Femmes	Ensemble
- Absences pour maladie	8 jours	11 jours	10 jours
- Absences pour maladies professionnelles	ND	ND	ND
- Absences pour accidents du travail	47 jours	34 jours	38 jours
- Absences pour accidents du trajet	23 jours	23 jours	23 jours
- Absences pour congé de maternité	-	88 jours	88 jours
- Absences pour congé de paternité	10 jours	-	10 jours
- Absences pour congé parental d'éducation	190 jours	210 jours	209 jours
- Autres absences	3 jours	5 jours	4,5 jours
ENSEMBLE	**8 jours**	**17 jours**	**15 jours**

- Conséquence de la prise en compte des congés maternité et des congés parental d'éducation, le nombre moyen de jours d'absence par arrêt reste plus long pour les femmes (17 jours) que pour les hommes (8 jours).
- Les absences pour cause de maladie représentant 78% des absences totales durent en moyenne 10 jours en 2014.

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

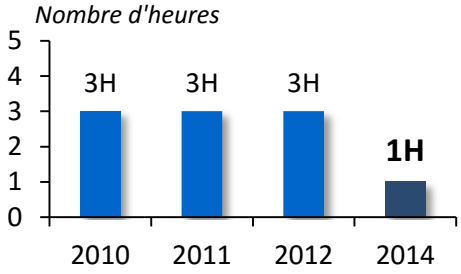
2. Heures supplémentaires et heures complémentaires

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

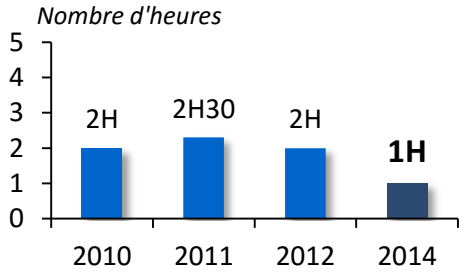
	2010	2011	2012	2014
Nombre de salariés à temps plein ayant effectué des heures supplémentaires	47.600	48.500	43.700	**40.600**
% de salariés à temps plein présents au 31 décembre	68 %	68 %	63 %	**59 %**
% de l'ensemble des contrats à temps plein enregistrés au cours de l'année	37 %	37 %	31 %	**17 %**

	2010	2011	2012	2014
Nombre de salariés à temps partiel ayant effectué des heures complémentaires	8.900	9.400	6.700	**7.200**
% de salariés à temps partiel présents au 31 décembre	28 %	32 %	23 %	**28 %**
% de l'ensemble des contrats à temps partiel enregistrés au cours de l'année	13 %	13 %	7 %	**4 %**

Nombre moyen hebdomadaire d'heures supplémentaires effectuées



Nombre moyen hebdomadaire d'heures complémentaires effectuées



VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

▪ 3. Horaire collectif de travail des temps pleins

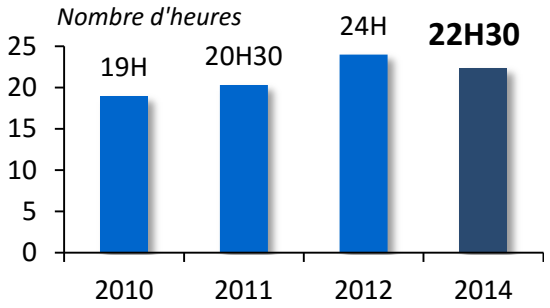
Horaire collectif hebdomadaire des salariés en CDI à temps complet selon l'activité principale des entreprises (en % d'entreprises)

	Inférieur à 35H	Egal à 35H	Supérieur à 35H Inférieur à 39H	Egal à 39H	Supérieur à 39H	Ensemble
- Accueil téléphonique	2 %	94 %	2 %	2 %	-	**100 %**
- Domiciliation – hébergement	-	85 %	5 %	8 %	2 %	**100 %**
- Recouvrement de créances	-	82 %	7 %	10 %	1 %	**100 %**
- Renseignement économique et commercial	-	77 %	7 %	12 %	4 %	**100 %**
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	-	80 %	7 %	13 %	-	**100 %**
- Accueil en entreprise	-	90 %	3 %	7 %	-	**100 %**
- Centre d'appel	1 %	95 %	2 %	2 %	-	**100 %**
- Enquête civile	0 %	100 %	-	-	-	**ND**
- Traduction	7 %	65 %	21 %	-	7 %	**ND**
ENSEMBLE	**0,5 %**	**87,5 %**	**4 %**	**7 %**	**1 %**	**100 %**

VI : ABSENCES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

▪ 4. Durée des temps partiels

Durée moyenne de travail des salariés à temps partiel



Détail selon l'activité principale des entreprises

	Durée moyenne hebdomadaire
- Accueil téléphonique	25 H 30
- Domiciliation – hébergement	23 H 00
- Recouvrement de créances	26 H00
- Renseignement économique et commercial	21 H 00
- Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	8 H 30
- Accueil en entreprise	15 H 00
- Centre d'appel	24 H 30
- Enquête civile	26 H 00
- Traduction	22 H 00
ENSEMBLE	**22 H 30**

- La durée moyenne de travail des salariés à temps partiel s'inscrit à hauteur de 22 h 30 en 2014.
- Les salariés à temps partiel des entreprises spécialisées en animation commerciale/optimisation linéaire et accueil évènementiel travaillent en moyenne 8 H 30 par semaine.