

RAPPORT DE BRANCHE

Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Décembre 2019

SOMMAIRE

UNIVERS ÉTUDIÉ ET RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES	3
DÉNOMBREMENT	5
CHAPITRE 1 : POSITIONNEMENT ÉCONOMIQUE DE LA PROFESSION	7
CHAPITRE 2 : EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL	11
I. Effectifs employés	12
II. Effectifs salariés présents au 31.12.2018	17
a. Selon le sexe	17
b. Selon la durée du temps de travail	18
c. Selon l'ancienneté dans l'entreprise	19
d. Selon l'âge	20
e. Selon la nature des contrats de travail	21
f. Selon les catégories d'emploi	22
g. Emploi handicapés	23
III. Les embauches et les départs	25
a. Embauches et départs	25
b. Nature des embauches	27
c. Nature des départs	29
d. Promotions	31
IV. Rémunérations	33
V. Formation professionnelle (données AGEFOS/PME)	36
VI. Absences et conditions de travail	54
a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles	54
b. Heures supplémentaires et heures complémentaires	57
c. Horaire collectif de travail des temps pleins	58
d. Durée des temps partiels	59

Univers étudié et rappels méthodologiques

Univers étudié

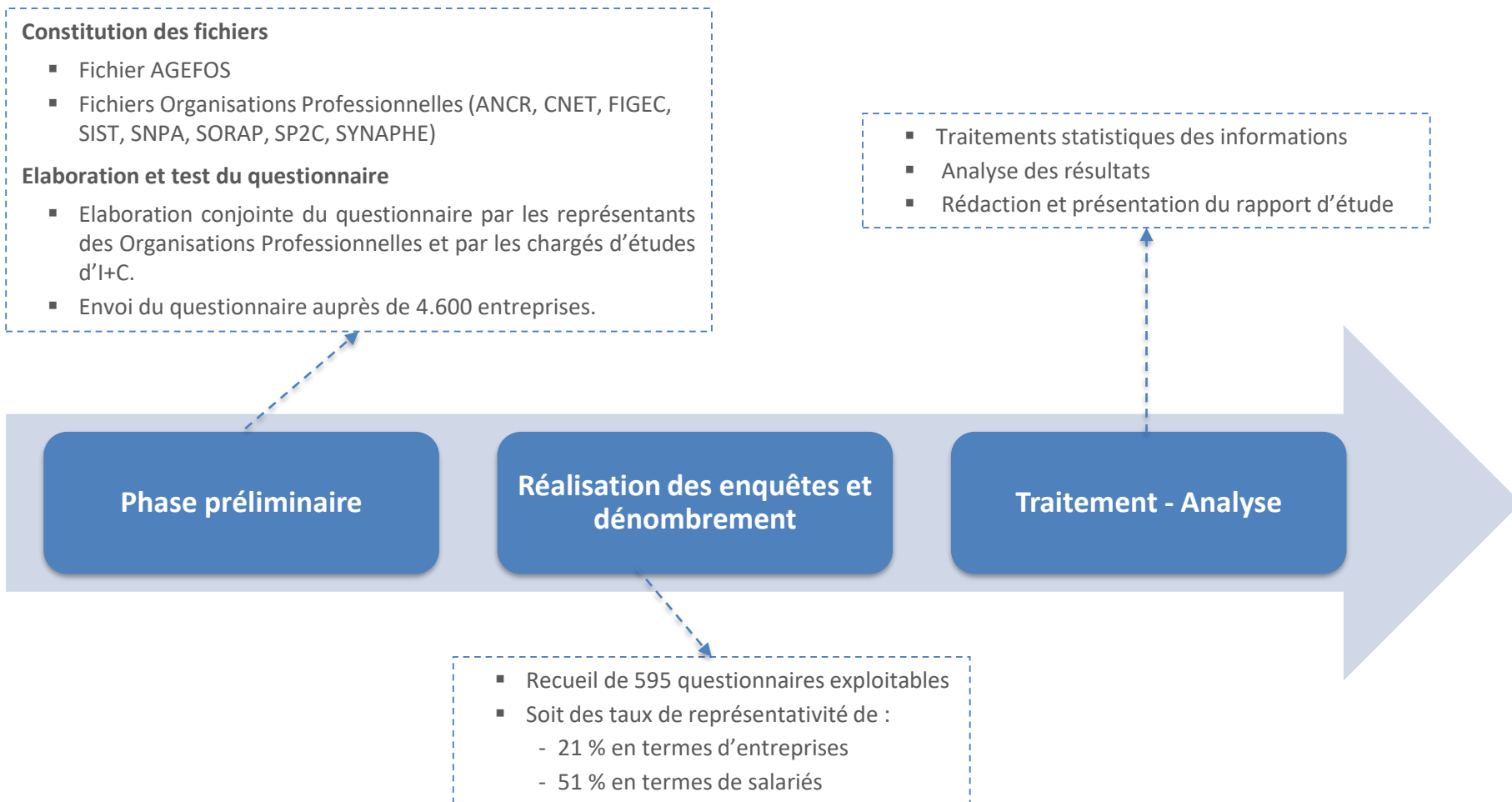
L'univers concerné par ce rapport correspond au champ couvert par la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, limité aux neuf activités listées ci-dessous. Les entreprises n'employant aucun salarié sont exclues de cette étude.

NEUF CATÉGORIES D'ACTIVITÉ

- 1 Accueil téléphonique
- 2 Domiciliation - hébergement
- 3 Recouvrement de créances
- 4 Renseignement économique et commercial
- 5 Animation commerciale /
Optimisation linéaire et accueil évènementiel
- 6 Accueil en entreprise
- 7 Centre de contact
- 8 Enquête civile
- 9 Traduction

Univers étudié et rappels méthodologiques

Rappels méthodologiques



Dénombrement

- ◆ Depuis 2015, le fichier AGEFOS qualifié ne permet pas de procéder à l'actualisation du dénombrement des entreprises :
- ◆ Le nombre d'entreprises total ne peut être rapproché des dénombremens précédents.
- ◆ Les activités identifiées par l'AGEFOS ne correspondent pas exactement aux 10 activités étudiées par la branche.
- ◆ Dans la mesure où le fichier de l'AGEFOS ne peut plus être une base au dénombrement des entreprises de la branche tant au global que par activité, le dénombrement 2018 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 I+C conjointement à la phase enquête).
- ◆ De manière analogue aux dénombremens réalisés en 2014, 2016 et 2017 : afin de prendre en compte l'évolution du nombre d'entreprises entre 2017 et 2018, nous avons appliqué les évolutions des établissements selon les codes APE (source ACOSS) aux activités de la branche en se basant sur leur code NAF dominant.

DÉTAIL DE L'ÉCHANTILLON RÉPONDANTS SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre total d'entreprises de la branche	Nombre de questionnaires	Effectifs correspondants
Accueil téléphonique	750	125	890
Domiciliation - hébergement	450	92	470
Recouvrement de créances	460	113	1 250
Renseignement économique et commercial	170	42	600
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	300	110	15 150
Accueil en entreprise	110	22	11 460
Centre de contact	360	60	21 800
Enquête civile	70	10	210
Traduction	100	21	120
ENSEMBLE	2 770	595	51 950

SELON LA TAILLE DES ENTREPRISES

	< 10 salariés	10-49 salariés	50-299 salariés	300-1499 salariés	> 1.500 salariés	Ensemble
Nombre de questionnaires	426	123	25	12	9	595

CHAPITRE 1

POSITIONNEMENT ÉCONOMIQUE DE LA PROFESSION

Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

2 770

entreprises en 2018

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre d'entreprises						
	2011	2012	2014	2016	2017	2018	
Accueil téléphonique	480	460	520	630	690	750	27 %
Domiciliation – hébergement	350	340	380	420	440	450	16,5 %
Recouvrement de créances	470	440	470	470	470	460	16,5 %
Renseignement économique et commercial	130	120	130	150	160	170	6 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	350	320	310	300	300	300	11 %
Accueil en entreprise	100	90	100	110	110	110	4 %
Centre de contact	320	310	320	350	360	360	13 %
Enquête civile	ND	70	70	70	70	70	2,5 %
Traduction	ND	ND	100	100	100	100	3,5 %
ENSEMBLE	2 200⁽¹⁾	2 150⁽²⁾	2 400	2 600	2 700	2 770	(100 %)

La branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire compte environ 2 770 entreprises en 2018, soit une petite centaine de plus qu'en 2017.

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

⁽¹⁾ Hors enquête civile et hors traduction

⁽²⁾ Hors traduction

Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

4,51 Md€

de chiffre d'affaires en 2018

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

Les entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel réalisent 20 % du montant total, suivies par le recouvrement de créances (12 %) et l'accueil téléphonique (11,5 %).

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Chiffre d'affaires (M€)						
	2011	2012	2014	2016	2017	2018	
Accueil téléphonique	375	382	400	460	500	520	11,5 %
Domiciliation – hébergement	143	147	165	180	180	200	4 %
Recouvrement de créances	472	495	531	500	515	540	12 %
Renseignement économique et commercial	112	112	119	135	140	155	3,5 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	943	914	930	890	890	885	20 %
Accueil en entreprise	315	300	314	335	355	375	8 %
Centre de contact	1.730	1.680	1 626	1 625	1 605	1 705	38 %
Enquête civile	ND	90	86	90	95	90	2 %
Traduction	-	-	40	40	35	40	1 %
ENSEMBLE	4 090⁽¹⁾	4 120⁽²⁾	4 211	4 255	4 315	4 510	(100 %)

⁽¹⁾ Hors enquête civile et hors traduction

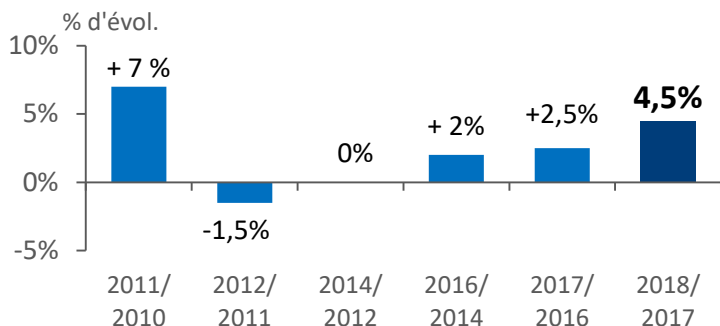
⁽²⁾ Hors traduction

Chapitre 1. Positionnement économique de la profession

4,51 Md€

de chiffre d'affaires en 2018

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



Entre 2017 et 2018, le chiffre d'affaires des prestataires de services dans le domaine du tertiaire a progressé de 4,5 %.

L'analyse détaillée montre une tendance générale haussière selon les secteurs, avec tout de même quelques exceptions :

- Très bons résultats pour le renseignement économique, la domiciliation-hébergement, la traduction, les centres de contact.
- Légères tensions l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel.
- Recul marqué pour l'enquête civile.

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% d'évolution					
	2011/2010	2012/2011	2014/2012	2016/2014	2017/2016	2018/2017
Accueil téléphonique	+ 8 %	+ 2 %	+ 4,5 %	+ 15 %	+ 8,5 %	+ 4 %
Domiciliation – hébergement	+ 2 %	+ 3 %	+ 12 %	+ 9 %	0 %	+ 11 %
Recouvrement de créances	+ 2,5 %	+ 5 %	+ 7,5 %	- 6 %	+ 3 %	+ 5 %
Renseignement économique et commercial	+ 2 %	0 %	+ 6,5 %	+ 13 %	+ 3,5 %	+ 10,5 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	+ 8,5 %	- 3 %	+ 2 %	- 4 %	0 %	- 0,5 %
Accueil en entreprise	+ 2 %	- 4 %	+ 4,5 %	+ 7 %	+ 6 %	+ 5,5 %
Centre de contact	+ 10 %	- 3 %	- 3 %	- 0,5 %	- 1 %	+ 6 %
Enquête civile	ND	ND	- 4,5 %	+ 4,5 %	+ 5,5 %	- 5,5 %
Traduction	ND	ND	ND	0 %	- 12,5 %	+ 8 %
ENSEMBLE	+ 7 %⁽¹⁾	- 1,5 %⁽¹⁾	0 %⁽²⁾	+ 2 %	+ 2,5 %	+ 4,5 %

⁽¹⁾ Hors enquête civile et hors traduction

⁽²⁾ Hors traduction

CHAPITRE 2

EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL

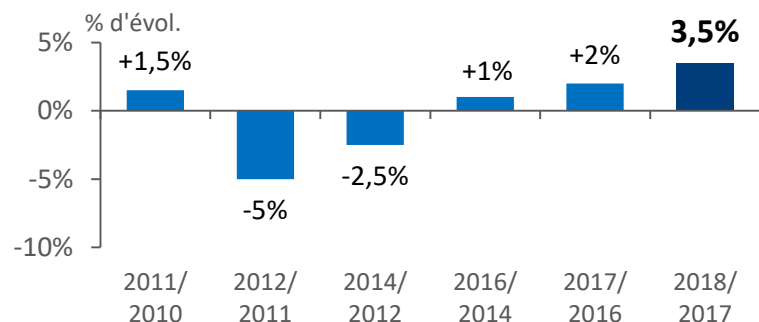
Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

I – Effectifs employés

104 600

d'actifs (salariés + non salariés)
présents au 31.12.2018

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS



Le nombre d'actifs progresse de 3,5 % en un an, pour atteindre 104 600 personnes fin 2018, soit 3 400 personnes de plus qu'en 2017.

Les centres de contact réunissent près de la moitié des actifs au 31.12.2018.

En fin d'année 2018, 20 % des actifs travaillent dans une entreprise d'animation commerciale, d'optimisation linéaire et d'accueil événementiel.

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre d'actifs						
	2011	2012	2014	2016	2017	2018	
Accueil téléphonique	8 300	8 600	9 250	10 700	12 100	12 800	12 %
Domiciliation – hébergement	1 450	1 450	1 500	1 600	1 650	1 700	1,5 %
Recouvrement de créances	6 600	6 750	7 000	6 500	6 900	6 900	6,5 %
Renseignement économique et commercial	1 150	1 200	1 250	1 400	1 500	1 600	1,5 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	25 000	22 800	21 750	20 650	20 500	20 400	19,5 %
Accueil en entreprise	8 500	8 500	8 900	9 450	9 900	10 300	10 %
Centre de contact	54 000	50 200	47 200	46 900	46 800	49 000	47 %
Enquête civile	ND	1 500	1 400	1 450	1 450	1 450	1,5 %
Traduction	-	-	350	350	400	450	0,5 %
ENSEMBLE	105 000 ⁽¹⁾	101 000 ⁽²⁾	98 600	99 000	101 200	104 600	(100 %)

⁽¹⁾ Hors enquête civile et hors traduction

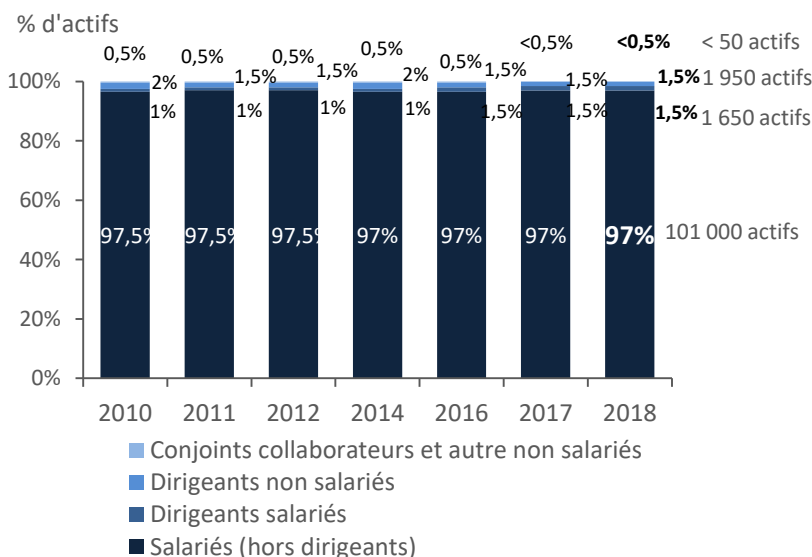
⁽²⁾ Hors traduction

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

I – Effectifs employés

RÉPARTITION DES ACTIFS PRÉSENTS AU 31.12.2018

SELON LEUR CATÉGORIE



La très grande majorité des actifs présents en fin d'année 2018 sont des salariés (y compris les dirigeants salariés).

Plus de la moitié des dirigeants de la branche ont un statut de non salarié.

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

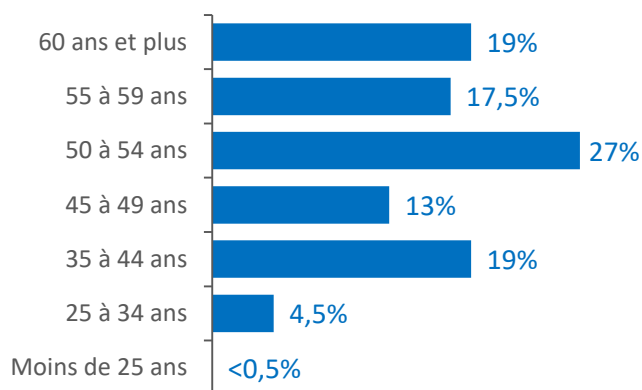
	Salariés (hors dirigeants)	Dirigeants salariés	Dirigeants non salariés	Conjointes collabora- teurs et autres salariés	Ensemble
Accueil téléphonique	11 950 (93,5 %)	150 (1 %)	700 (5,5 %)	< 50 (<0,5%)	12 800 (100 %)
Domiciliation – hébergement	1 200 (70 %)	200 (12 %)	300 (18 %)	<50 (<0,5 %)	1 700 (100 %)
Recouvrement de créances	6 350 (92 %)	150 (2 %)	400 (6 %)	NS (-)	6 900 (100 %)
Renseignement économique et commercial	1 350 (84,5 %)	100 (6 %)	150 (9,5 %)	NS (-)	1 600 (100 %)
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	20 150 (98,5 %)	150 (1%)	100 (0,5 %)	NS (-)	20 400 (100 %)
Accueil en entreprise	10 150 (98,5 %)	100 (1 %)	50 (0,5 %)	NS (-)	10 300 (100 %)
Centre de contact	48 150 (98,5 %)	700 (1,5 %)	150 (<0,5 %)	NS (-)	49 000 (100 %)
Enquête civile	1 350 (93 %)	50 (3,5 %)	50 (3,5 %)	NS (-)	1 450 (100 %)
Traduction	350 (78 %)	50 (11 %)	50 (11 %)	<50 (<0,5 %)	450 (100 %)
ENSEMBLE	101 000 (97 %)	1 650 (1,5 %)	1 950 (1,5 %)	<50 (<0,5 %)	104 600 (100 %)

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

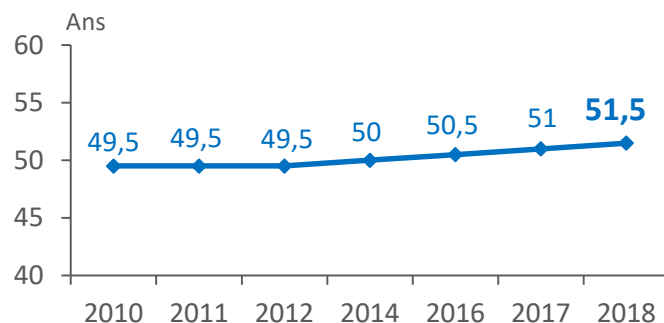
I – Effectifs employés

RÉPARTITION DES DIRIGEANTS

SELON LEUR ÂGE



ÂGE ACTUEL MOYEN DES DIRIGEANTS



ÂGE ACTUEL MOYEN DES DIRIGEANTS SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

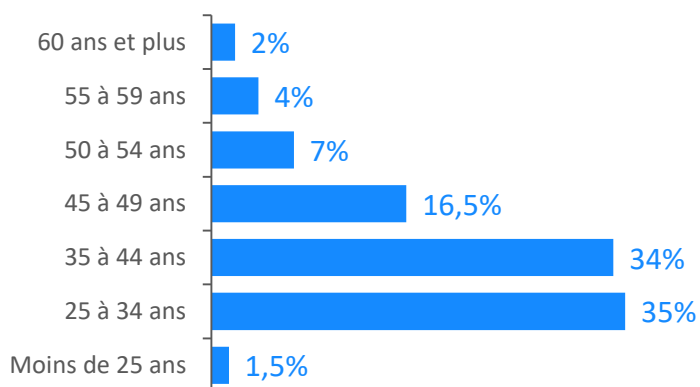
	Age moyen (ans)						
	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018
Accueil téléphonique	49,5	49,5	50	48,5	48,5	50	51
Domiciliation – hébergement	53,5	52	52,5	53	54,5	53	54
Recouvrement de créances	51	50	49,5	51,5	50	49,5	48,5
Renseignement économique et commercial	47	47,5	48	50	53,5	52	52
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	47	47,5	48	48,5	49,5	51	53
Accueil en entreprise	47	48	49	47,5	50	51	53
Centre de contact	47,5	47,5	48	47	49	50,5	50,5
Enquête civile	ND	ND	50	50	52	51	52
Traduction	ND	ND	ND	55	57	58	55
ENSEMBLE	49,5	49,5	49,5	50	50,5	51	51,5

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

I – Effectifs employés

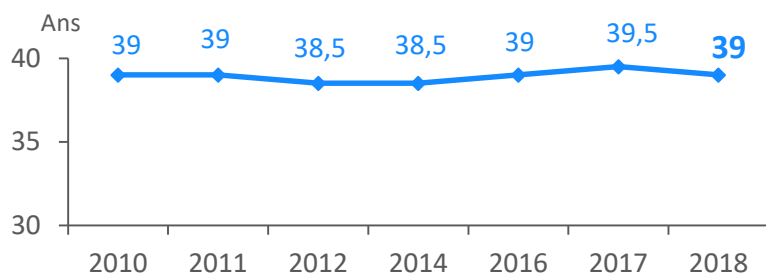
RÉPARTITION DES DIRIGEANTS

SELON LEUR ÂGE LORS DE LA CRÉATION OU DE LA REPRISE



AGE MOYEN DES DIRIGEANTS

LORS DE LA CRÉATION OU REPRISE



AGE MOYEN DES DIRIGEANTS LORS DE LA CRÉATION OU REPRISE

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Age moyen (ans)					
	2011	2012	2014	2016	2017	2018
Accueil téléphonique	37,5	36,5	37	35	37	36
Domiciliation – hébergement	38,5	40,5	41	43	41,5	40
Recouvrement de créances	39	38,5	39	39,5	41,5	40
Renseignement économique et commercial	36,5	36	38	40,5	39	41
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	39	40	38,5	42	43	44
Accueil en entreprise	39	39,5	37,5	36,5	35,5	37
Centre de contact	41	40	39	39	40	40
Enquête civile	ND	37	37	39	39,5	39
Traduction	-	-	36,5	35,5	36,5	35
ENSEMBLE	39	38,5	38,5	39	39,5	39

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

I – Effectifs employés

Plus de sept entreprises de la branche sur dix sont dirigées par un homme.

Les sociétés spécialisées en centre de contact et en enquête civile ont la plus forte proportion d'hommes en tant que chef d'entreprise, aux environs de 90 %.

Les femmes dirigeantes sont mieux représentées dans les sociétés ayant pour activité principale l'accueil téléphonique, la traduction et la domiciliation-hébergement.

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

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	53 %	47 %	100 %
Domiciliation – hébergement	56 %	44 %	100 %
Recouvrement de créances	74 %	26 %	100 %
Renseignement économique et commercial	76 %	24 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	71 %	29 %	100 %
Accueil en entreprise	71 %	29 %	100 %
Centre de contact	91 %	9 %	100 %
Enquête civile	87 %	13 %	100 %
Traduction	57 %	43 %	100 %
ENSEMBLE	71 %	29 %	100 %

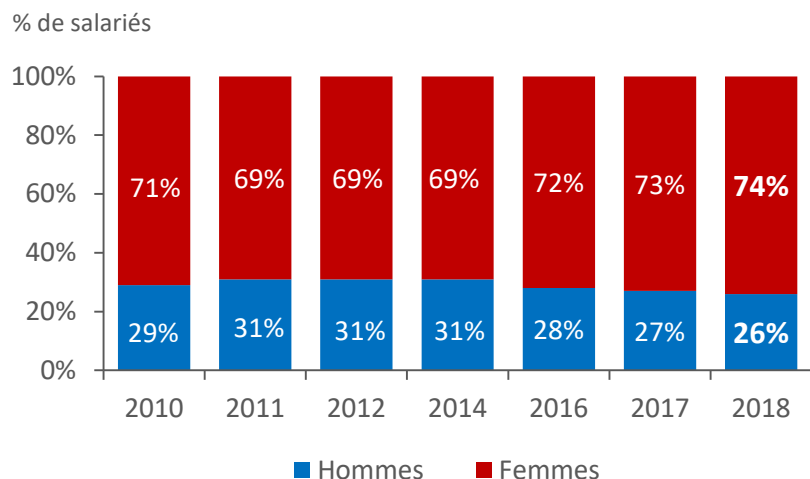
Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

a. Selon le sexe

RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2018

SELON LE SEXE



Nouvelle augmentation du taux de féminisation : les effectifs féminins représentent 74 % des effectifs présents en fin d'année 2018, soit un point de plus qu'en 2017 et cinq points de plus que sur l'intervalle 2011-2014.

Les hommes sont plus représentés au sein des entreprises de renseignement économique et commercial.

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	10 %	90 %	100 %
Domiciliation – hébergement	18 %	82 %	100 %
Recouvrement de créances	26 %	74 %	100 %
Renseignement économique et commercial	48 %	52 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	31 %	69 %	100 %
Accueil en entreprise	16 %	84 %	100 %
Centre de contact	30 %	70 %	100 %
Enquête civile	28 %	72 %	100 %
Traduction	23 %	77 %	100 %
ENSEMBLE	26 %	74 %	100 %

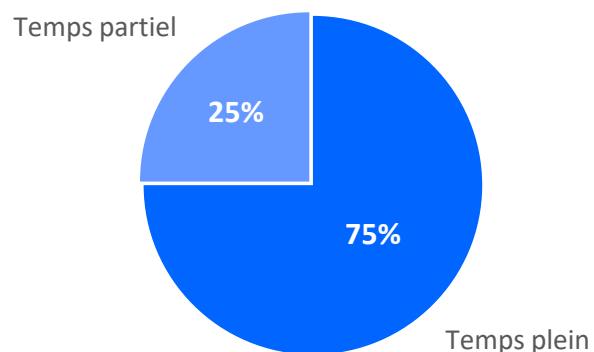
Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

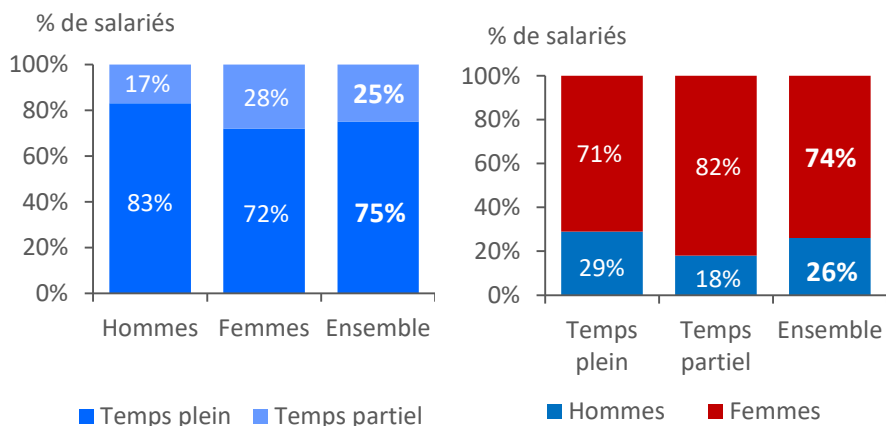
b. Selon la durée du temps de travail

RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2018

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	80 %	20 %	100 %
Domiciliation – hébergement	78 %	22 %	100 %
Recouvrement de créances	92 %	8 %	100 %
Renseignement économique et commercial	94 %	6 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	47 %	53 %	100 %
Accueil en entreprise	40 %	60 %	100 %
Centre de contact	90 %	10 %	100 %
Enquête civile	92 %	8 %	100 %
Traduction	82 %	18 %	100 %
ENSEMBLE	75 %	25 %	100 %

Au 31 décembre 2018, 75 % des salariés occupent un poste à temps plein.

Près d'un quart des femmes travaillent à temps partiel et 17 % pour les hommes.

Plus de la moitié des salariés exerçant au sein des entreprises spécialisées en animation commerciale, optimisation linéaire et accueil évènementiel occupent un poste à temps partiel.

NB : n'apparaissent pas ici les salariés ayant des employeurs multiples

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

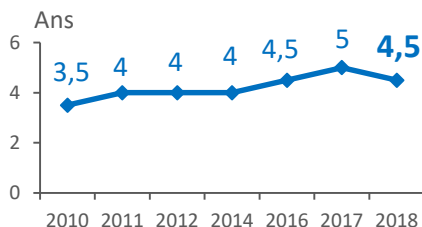
c. Selon l'ancienneté dans l'entreprise

ANCIENNETÉ MOYENNE

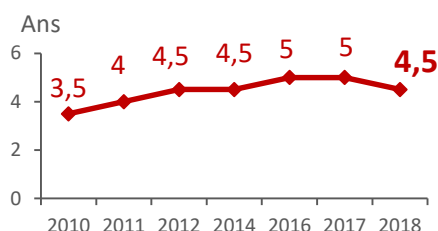
SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

ANCIENNETÉ MOYENNE

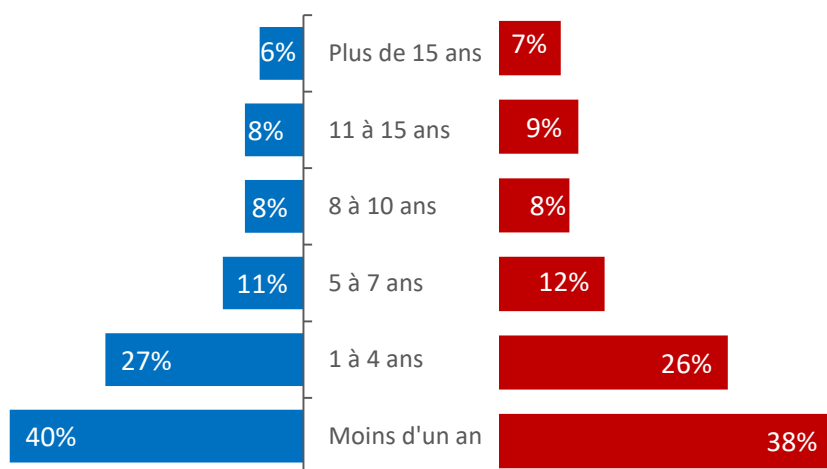
HOMMES



FEMMES



PYRAMIDE DE L'ANCIENNETÉ



	Ancienneté moyenne (ans)						
	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018
Accueil téléphonique	5	5	5	5	7	6,5	6
Domiciliation – hébergement	5,5	5	6	6,5	8	7	7,5
Recouvrement de créances	7	7	6,5	7	7	7	6,5
Renseignement économique et commercial	5	6	6,5	8,5	11	12,5	12,5
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	2,5	2,5	3	3	1,5	2	2
Accueil en entreprise	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3
Centre de contact	3	3	3,5	4	5,5	5,5	5
Enquête civile	ND	ND	5,5	6	7,5	6,5	7,5
Traduction	ND	ND	ND	9	7	6	7
ENSEMBLE	3,5	4	4	4	5	5	4,5

L'ancienneté moyenne des salariés (au sein de la même entreprise) recule de six mois en 2018 pour s'établir à 4,5 ans.

Le renouvellement des salariés de la branche est très important : plus de six salariés sur dix ont moins de 5 ans d'ancienneté.

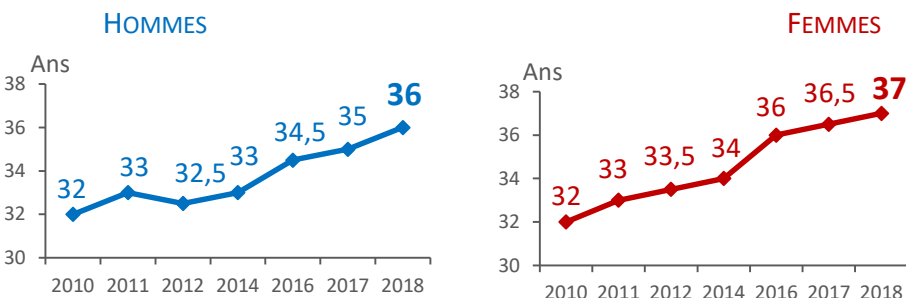
Les salariés de l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ainsi que de l'accueil en entreprise ont une ancienneté moyenne plus faible (inférieure à 4 ans).

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

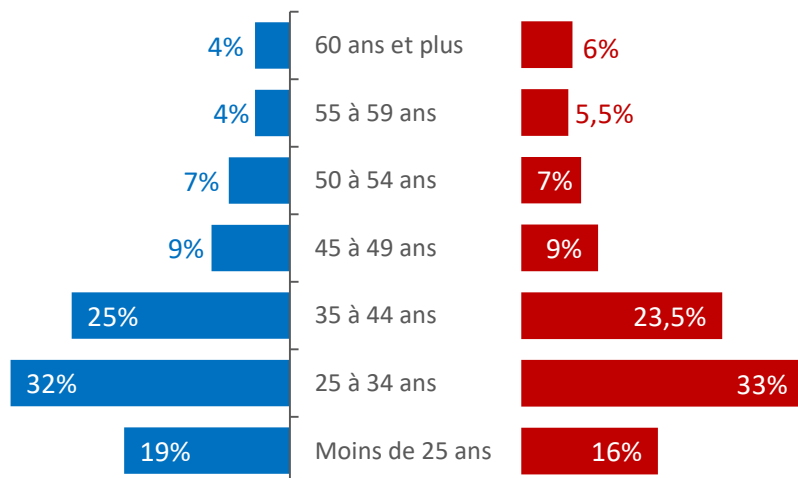
II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

d. Selon l'âge

AGE MOYEN



PYRAMIDE DES ÂGES



AGE MOYEN SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Age moyen (ans)						
	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018
Accueil téléphonique	29,5	30	30,5	32,5	34	36	35,5
Domiciliation – hébergement	35,5	35	36	38	40	39	41
Recouvrement de créances	37	37	36,5	37,5	39	38	38
Renseignement économique et commercial	31	32	33	36	38,5	39,5	41,5
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	36,5	36,5	37	39	41,5	42	44
Accueil en entreprise	25	26	27	29	31	32	31
Centre de contact	30,5	31	31	32	32	33	34,5
Enquête civile	ND	ND	35	35,5	37	38	39,5
Traduction	-	-	-	42	41	40	39
ENSEMBLE	32	33	33	34	35	35,5	36,5

L'âge moyen des salariés continue de progresser pour atteindre 36,5 ans en 2018.

Environ la moitié des effectifs présents fin 2018 ont moins de 35 ans.

Les salariés des entreprises ayant pour principale activité l'accueil en entreprise et les centres de contact ont l'âge moyen le plus bas (inférieur à 35 ans).

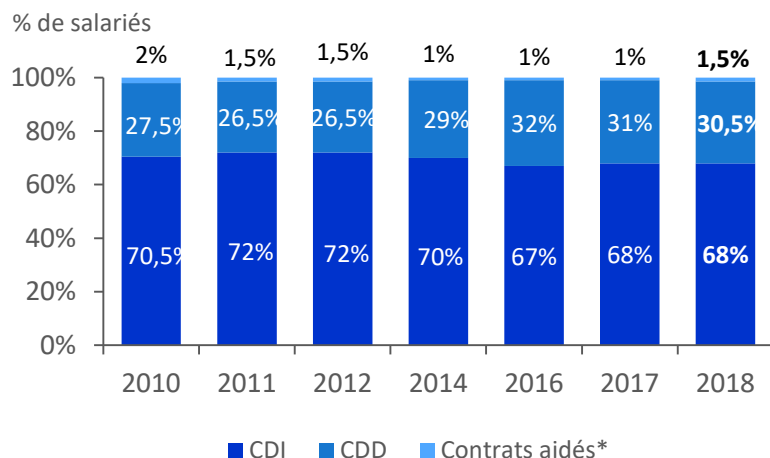
Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

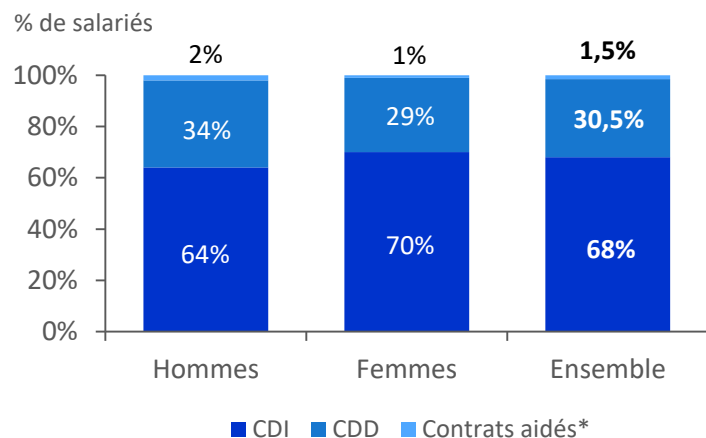
e. Selon la nature des contrats de travail

RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2018

SELON LA NATURE DE LEUR CONTRAT DE TRAVAIL



DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS



DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	CDI	CDD	Contrats aidés*	Ensemble
Accueil téléphonique	94,5 %	4,5 %	1 %	100 %
Domiciliation – hébergement	95,5 %	3,5 %	1 %	100 %
Recouvrement de créances	82 %	16,5 %	1,5 %	100 %
Renseignement économique et commercial	98 %	1 %	1 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	22,5 %	77 %	0,5 %	100 %
Accueil en entreprise	65,5 %	33 %	1,5 %	100 %
Centre de contact	76,5 %	22 %	1,5 %	100 %
Enquête civile	95,5 %	3 %	1,5 %	100 %
Traduction	94 %	5 %	1 %	100 %
ENSEMBLE	68 %	30,5 %	1,5 %	100 %

*Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

La part des CDI parmi les salariés présents en fin d'année reste stable à un an d'intervalle. Ce type de contrat représente 68 % des salariés présents au 31-12-2018 (attention, on parle des salariés au 31 décembre, les mouvements de personnel seront détaillés par la suite).

Les entreprises spécialisées dans l'animation commerciale, l'optimisation linéaire et l'accueil évènementiel ont une très forte proportion de salariés en CDD.

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

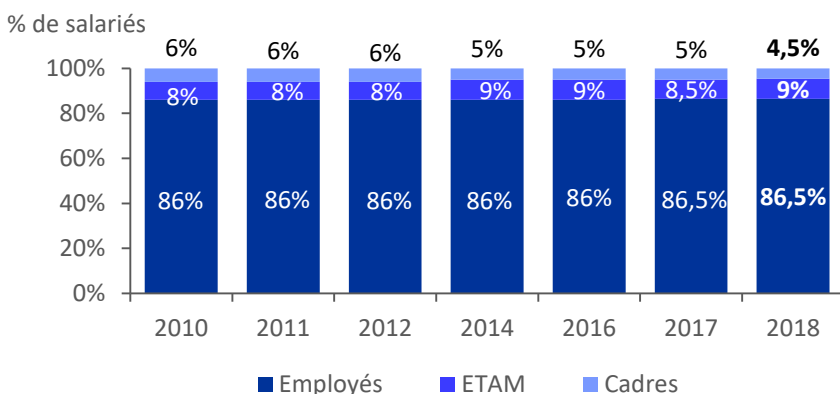
II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

f. Selon les catégories d'emplois

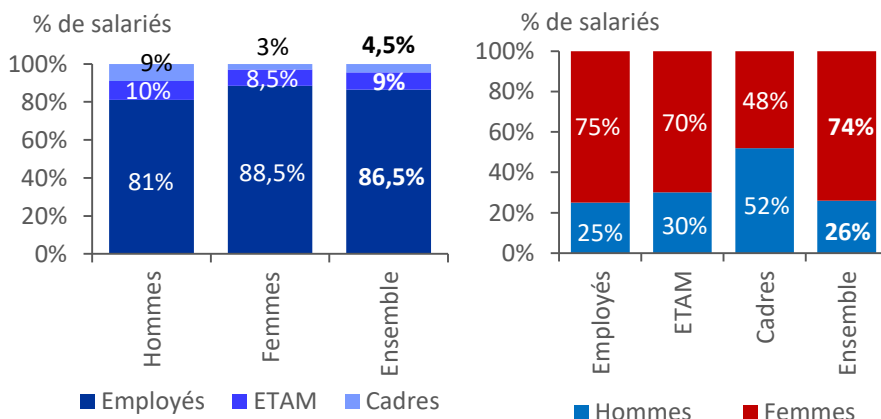
DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

RÉPARTITION DES SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2018

SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS



DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS



	Employés	ETAM	Cadres	Ensemble
Accueil téléphonique	89 %	6,5 %	4,5 %	100 %
Domiciliation – hébergement	73 %	6 %	21 %	100 %
Recouvrement de créances	71 %	17 %	12 %	100 %
Renseignement économique et commercial	11 %	30 %	59 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	97 %	1,5 %	1,5 %	100 %
Accueil en entreprise	90 %	9 %	1 %	100 %
Centre de contact	88 %	9 %	3 %	100 %
Enquête civile	23 %	66 %	11 %	100 %
Traduction	49 %	32 %	19 %	100 %
ENSEMBLE	86,5 %	9 %	4,5 %	100 %

Comme en 2017, les employés demeurent très majoritaires au sein des entreprises de la branche, totalisant 86,5 % des salariés. La part des cadres reste plus élevée pour les hommes (9 %) que pour les femmes (3 %).

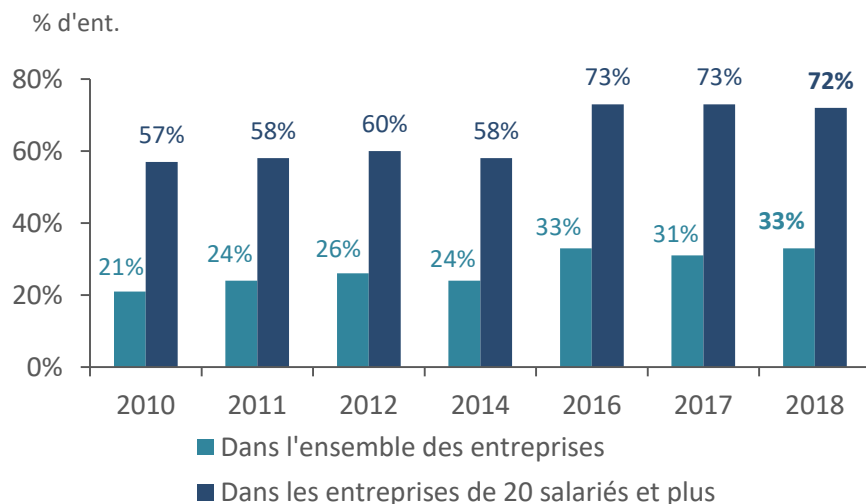
Fin 2018, 59 % des salariés travaillant dans le secteur du renseignement économique et commercial ont un statut de cadre.

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

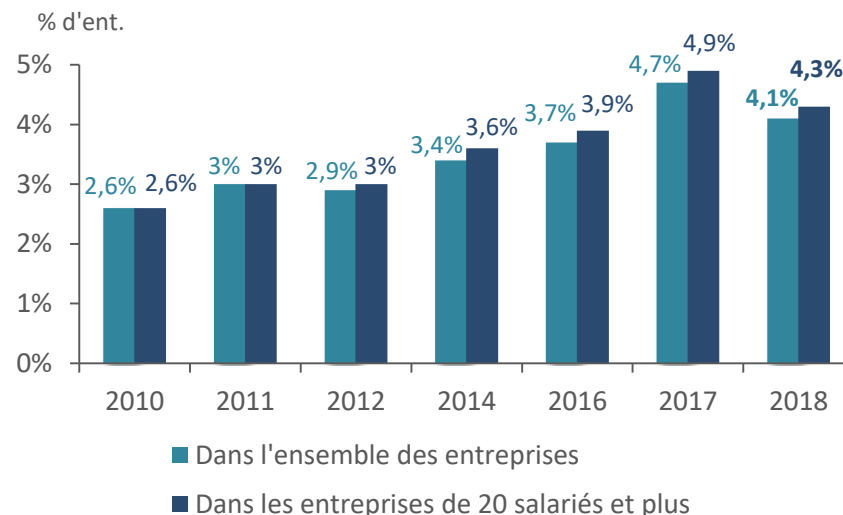
II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

g. Emploi handicapés

PROPORTION D'ENTREPRISES EMPLOYANT AU MOINS UN HANDICAPÉ



PART DES HANDICAPÉS DANS LE NOMBRE TOTAL DE SALARIÉS PRÉSENTS AU 31.12.2018



Selon la DARES, en 2016 le taux d'emploi direct (en équivalent temps plein) des salariés handicapés est de 3,5 % au sein des établissements de 20 salariés et plus

La proportion d'entreprises employant des salariés en situation de handicap se stabilise en 2018. En effet, toujours près d'un tiers de l'ensemble des entreprises de la branche sont concernées, ce qui correspond à près des trois-quarts des entités de plus de 20 salariés.

Les salariés en situation de handicap représentent 4,1 % des salariés présents au 31.12.2018, soit une légère baisse par rapport à 2017.

Les entreprises spécialisées en enquête civile et en recouvrement de créances ont le plus fort taux de salariés en situation de handicap (respectivement 8,0 % et 6,4 %).

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

II – Effectifs salariés présents au 31.12.2018

g. Emploi handicapés

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

	% d'entreprises concernées		Part des handicapés/salariés présents au 31.12.18	
	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal	Ens. des entreprises	Entreprises ≥ 20 sal
Accueil téléphonique	25 %	58 %	3,2 %	4,4 %
Domiciliation – hébergement	10 %	ND	2,0 %	ND
Recouvrement de créances	29 %	73 %	6,4 %	6,8 %
Renseignement économique et commercial	15 %	33 %	1,4 %	1,6 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	61 %	88 %	1,4 %	1,5 %
Accueil en entreprise	45 %	95 %	2,4 %	2,4 %
Centre de contact	66 %	100 %	5,6 %	5,6 %
Enquête civile	50 %	ND	8,0 %	ND
Traduction	8 %	ND	1,6 %	ND
ENSEMBLE	33 %	72 %	4,1 %	4,3 %

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

a. Embauches et départs

327 600

Contrats signés en 2018

soit un taux d'embauche⁽¹⁾ de 319 %

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



+ 3 200

Salariés entre 2017 et 2018

Soit une hausse de 3 %



324 400

départs en 2018

soit un taux de départs⁽²⁾ de 316 %

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

DÉTAIL DES TAUX D'EMBAUCHES⁽¹⁾ ET DE DÉPARTS⁽²⁾

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

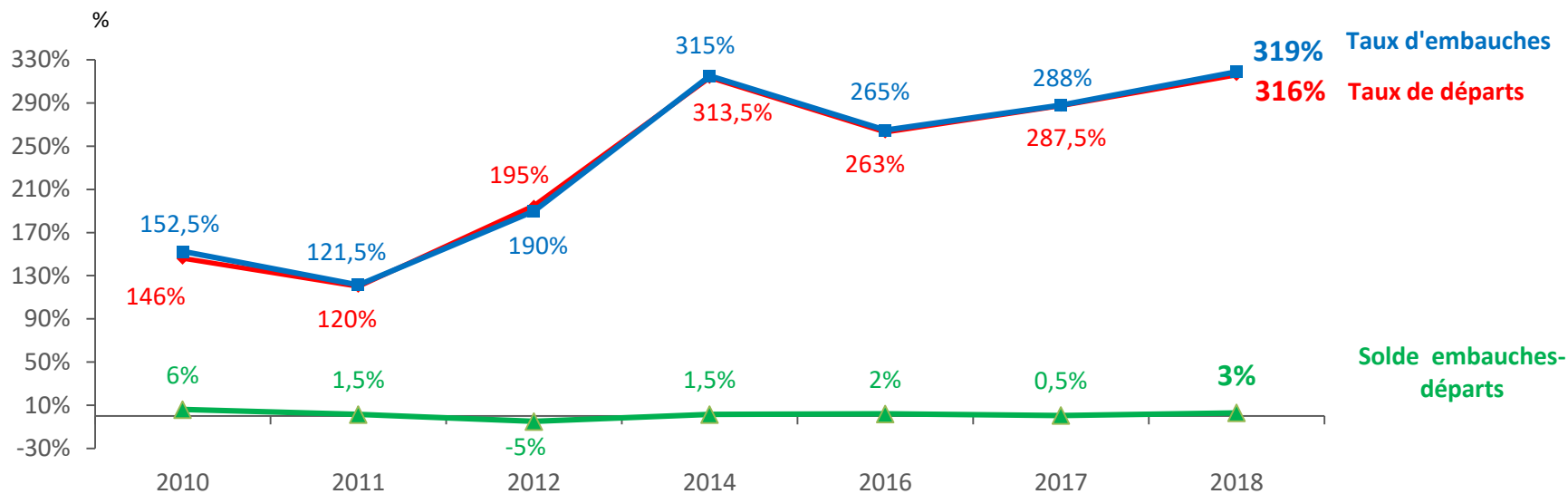
	Nb embauches	Taux d'embauche ⁽¹⁾	Nb départs	Taux de départs ⁽²⁾	Solde embauches-départs	
Accueil téléphonique	3 500	29 %	2 950	24 %	+ 550	+ 5 %
Domiciliation – hébergement	300	20 %	250	16 %	+ 50	+ 4 %
Recouvrement de créances	1 800	28 %	1 850	29 %	- 50	- 1 %
Renseignement économique et commercial	150	9 %	150	9 %	0	0 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	204 000	1005 %	204 000	1005 %	0	0 %
Accueil en entreprise	87 100	850 %	86 700	846 %	+ 400	+ 4 %
Centre de contact	30 550	62,5 %	28 350	58 %	+ 2 200	+ 4,5 %
Enquête civile	150	12 %	150	12 %	0	0 %
Traduction	50	12 %	< 50	8 %	+ 50	+ 4 %
ENSEMBLE	327 600	319 %	324 400	316 %	+ 3 200	+ 3 %

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

a. Embauches et départs

EVOLUTION DES MOUVEMENTS DE PERSONNEL 2010-2018

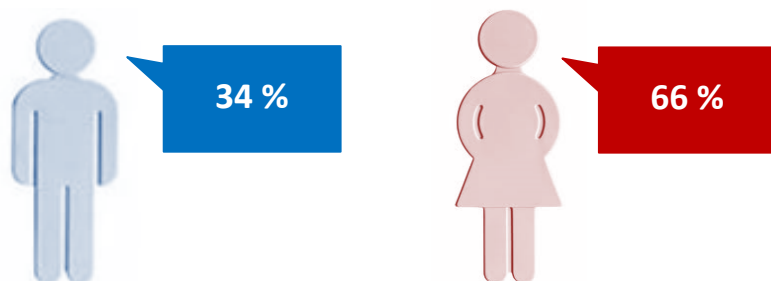


Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

b. Nature des embauches

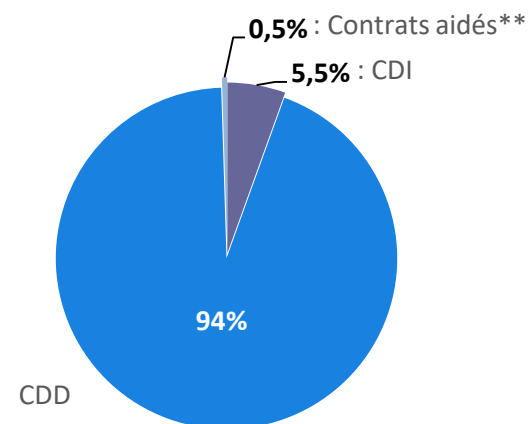
RÉPARTITION DES EMBAUCHES
SELON LE SEXE DES SALARIÉS



RAPPELS

	Hommes	Femmes	Ensemble
2016	31 %	69 %	100 %
2017	36 %	64 %	100 %

RÉPARTITION DES EMBAUCHES
SELON LA NATURE DES CONTRATS



RAPPELS

	CDI	CDD	Contrats aidés	Ensemble
2016	6 %	93,5%	0,5%	100%
2017	4 %	95,5%	0,5%	100%

**Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

b. Nature des embauches

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	10 %	90 %	100 %
Domiciliation – hébergement	6 %	94 %	100 %
Recouvrement de créances	25 %	75 %	100 %
Renseignement économique et commercial	46 %	54 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	43 %	57 %	100 %
Accueil en entreprise	18 %	82 %	100 %
Centre de contact	32 %	68 %	100 %
Enquête civile	20 %	80 %	100 %
Traduction	31 %	69 %	100 %
ENSEMBLE	34 %	66 %	100 %

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	CDI	CDD	Contrats aidés**	Ensemble
Accueil téléphonique	60 %	40 %	-	100 %
Domiciliation – hébergement	58 %	34 %	8 %	100 %
Recouvrement de créances	35 %	64 %	1 %	100 %
Renseignement économique et commercial	81 %	14 %	5 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	0,5 %	99,5 %	< 0,5 %	100 %
Accueil en entreprise	6,5 %	93 %	0,5 %	100 %
Centre de contact	26 %	72 %	2 %	100 %
Enquête civile	67 %	33 %	-	100 %
Traduction	29 %	64 %	7 %	100 %
ENSEMBLE	5,5 %	94 %	0,5 %	100 %

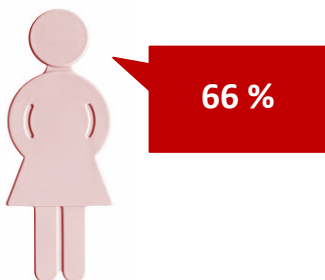
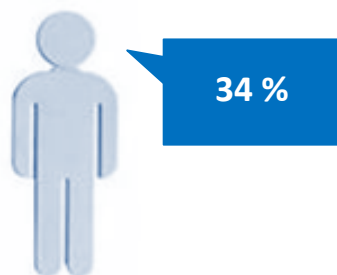
**Apprentissage, professionnalisation, CIE, ...

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

c. Nature des départs

RÉPARTITION DES DÉPARTS SELON LE SEXE DES SALARIÉS



RAPPELS

	Hommes	Femmes	Ensemble
2016	30 %	70 %	100 %
2017	34 %	64 %	100 %

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Hommes	Femmes	Ensemble
Accueil téléphonique	11 %	89 %	100 %
Domiciliation – hébergement	6 %	94 %	100 %
Recouvrement de créances	22 %	78 %	100 %
Renseignement économique et commercial	40 %	60 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	42 %	58 %	100 %
Accueil en entreprise	18 %	82 %	100 %
Centre de contact	32 %	68 %	100 %
Enquête civile	20 %	80 %	100 %
Traduction	35 %	65 %	100 %
ENSEMBLE	34 %	66 %	100 %

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

c. Nature des départs

RÉPARTITION DES DÉPARTS SELON LES MOTIFS

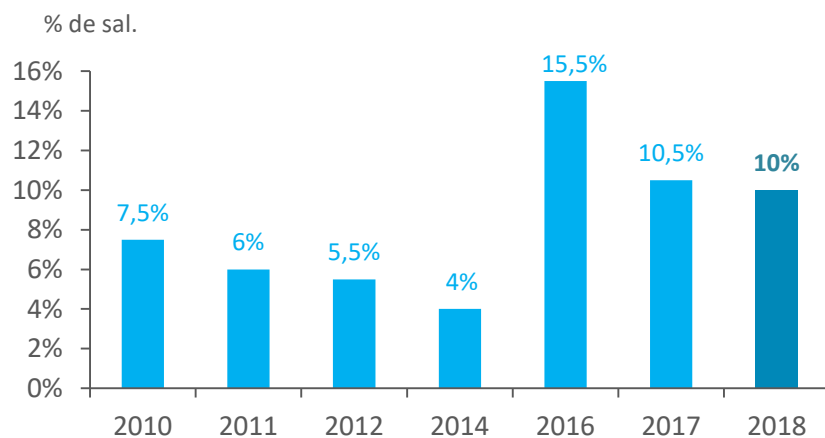
	Démission	Fin de CDD	Licencie- ment économi- que	Licencie- ment autre	Retraite	Période d'essai	Fin contrats aidés	Rupture conven- tionnelle	Maladie, inaptitude profes- sionnelle	Autres	Ensemble
Accueil téléphonique	36 %	38,5 %	-	4,5 %	2 %	6,5 %	-	11,5 %	-	1 %	100 %
Domiciliation – hébergement	32 %	27 %	10 %	7,5 %	-	7,5 %	4 %	12 %	-	-	100 %
Recouvrement de créances	22 %	42 %	-	6 %	1,5 %	12 %	0,5 %	9 %	-	7 %	100 %
Renseignement économique et commercial	23 %	13 %	-	5 %	18 %	5 %	5 %	23 %	8 %	-	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	0,5 %	99 %	-	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %	<0,5 %	<0,5 %	-	< 0,5 %	100 %
Accueil en entreprise	2,5 %	95 %	-	1 %	< 0,5 %	1 %	< 0,5 %	< 0,5 %	-	< 0,5 %	100 %
Centre de contact	13 %	46 %	0,5 %	10,5 %	0,5 %	17 %	1,5 %	3 %	2 %	6 %	100 %
Enquête civile	-	25 %	-	25 %	25 %	-	-	25 %	-	-	100 %
Traduction	34 %	33 %	-	-	-	-	11 %	22 %	-	-	100 %
ENSEMBLE	2,5 %	92,5 %	< 0,5 %	1,5 %	< 0,5 %	2 %	< 0,5 %	0,5 %	< 0,5 %	0,5 %	100 %

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

d. Promotions

**PART DES SALARIÉS AYANT ÉTÉ PROMUS
A UN COEFFICIENT SUPÉRIEUR**



DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS PROMUS

	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018
Hommes	7 %	6,5 %	5,5 %	4,5 %	16,5 %	12 %	15 %
Femmes	7,5 %	6 %	5,5 %	4 %	15 %	10 %	8,5 %

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
Accueil téléphonique	5 %	7,5 %	7,5 %
Domiciliation – hébergement	-	9 %	7,5 %
Recouvrement de créances	4 %	4 %	4 %
Renseignement économique et commercial	9,5 %	7 %	8 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil événementiel	2 %	2 %	2 %
Accueil en entreprise	3 %	1 %	1,5 %
Centre de contact	25 %	14 %	17,5 %
Enquête civile	-	-	-
Traduction	4 %	8 %	7 %
ENSEMBLE	15 %	8,5 %	10 %

La proportion de salariés ayant été promu à un coefficient supérieur est pratiquement stable à un an d'intervalle : 15 % des hommes et 8,5 % des femmes sont concernés.

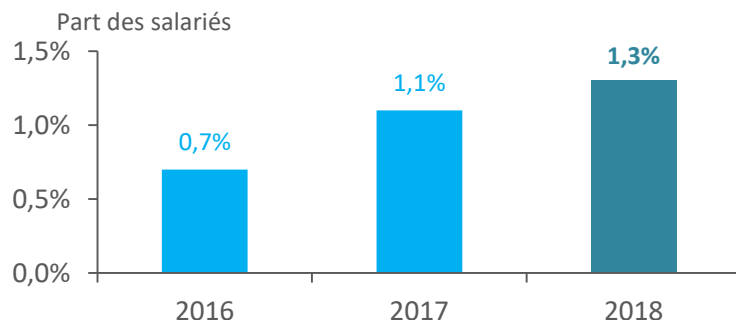
La proportion de promotion est plus élevée au sein des centres de contact et des sociétés de renseignement économique et commercial.

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

III – Les embauches et les départs

d. Promotions

**PART DES SALARIÉS AYANT ÉTÉ PROMUS DANS
UNE CATÉGORIE PROFESSIONNELLE SUPÉRIEURE**



DÉTAIL SELON LE SEXE DES SALARIÉS PROMUS

	2016	2017	2018
Hommes	0,9 %	0,7 %	1,6 %
Femmes	1,3 %	1,1 %	1,3 %

DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% hommes promus	% femmes promus	% de salariés promus
Accueil téléphonique	-	2,5 %	2,3 %
Domiciliation – hébergement	-	4,4 %	3,6 %
Recouvrement de créances	2,4 %	2,2 %	2,3 %
Renseignement économique et commercial	0,5 %	0,9 %	0,7 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	-	0,2 %	0,1 %
Accueil en entreprise	0,8 %	0,4 %	0,5 %
Centre de contact	2,5 %	1,3 %	1,7 %
Enquête civile	-	-	-
Traduction	-	4,7 %	3,6 %
ENSEMBLE	1,6 %	1,3 %	1,3 %

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

IV – Rémunérations

1,92 Md€

de masse salariale brute en 2018
soit 42,5 % du chiffre d'affaires H.T

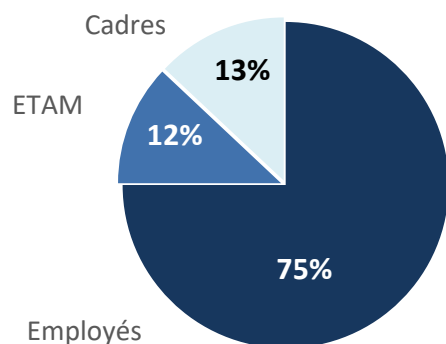
+ 5,5 %
2018/2017

PART MASSE SALARIALE / CA

2010	2011	2012	2014*	2016	2017	2018
40 %	39,5 %	42 %	42 %	42,5 %	42 %	42,5 %

* Données corrigées

RÉPARTITION DE LA MASSE SALARIALE SELON LES CATÉGORIES PROFESSIONNELLES



DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Masse salariale brute	% du chiffre d'affaires	Evolution 2018/2017
Accueil téléphonique	223 M€	42 %	+ 3,5 %
Domiciliation – hébergement	35 M€	18 %	+ 12 %
Recouvrement de créances	165 M€	31 %	+ 6,5 %
Renseignement économique et commercial	50 M€	32 %	+ 11 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	395 M€	45 %	+ 1 %
Accueil en entreprise	220 M€	58 %	+ 5 %
Centre de contact	780 M€	46 %	+ 8 %
Enquête civile	40 M€	44 %	- 6 %
Traduction	10 M€	24 %	+ 9 %
ENSEMBLE	1 918 M€	42,5 %	+ 5,5 %

A un an d'intervalle, la masse salariale brute globale s'accroît de 5,5 % pour atteindre 1,92 milliard d'euros en 2018. La masse salariale pèse désormais pour 42,5 % du chiffre d'affaires total de la branche.

Ce ratio (masse salariale / chiffre d'affaires) est particulièrement élevé pour l'accueil en entreprise.

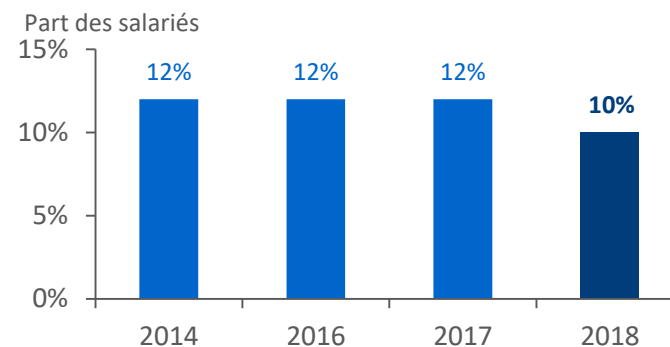
Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

IV – Rémunérations

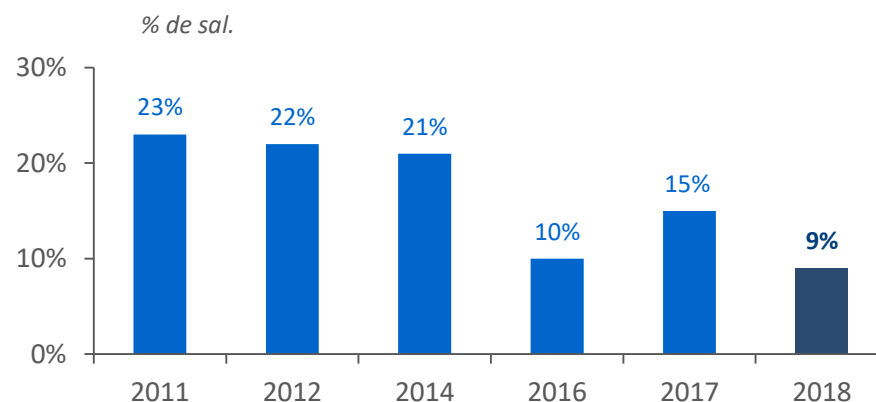
DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	% d'entreprises
Accueil téléphonique	6 %
Domiciliation – hébergement	10 %
Recouvrement de créances	15 %
Renseignement économique et commercial	ND
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	11 %
Accueil en entreprise	13 %
Centre de contact	13 %
Enquête civile	ND
Traduction	ND
ENSEMBLE	10 %

ENTREPRISES ATTRIBUANT UN 13^{ÈME} MOIS



PROPORTION DE SALARIÉS PRÉSENTS TOUTE L'ANNÉE À TEMPS PLEIN AYANT UN SALAIRE ANNUEL ÉGAL AU SMIC



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

IV – Rémunérations

**SALAIRES ANNUELS BRUTS MOYENS (Y COMPRIS PRIME ET 13^{ÈME} MOIS) DES SALARIÉS À TEMPS PLEIN
PRÉSENTS TOUTE L'ANNÉE 2018 (HORS INTÉRESSEMENT ET PARTICIPATION)**

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/ Hommes
Employés	21 650 €	21 450 €	- 1 %
Agent de maîtrise	27 100 €	26 650 €	- 2 %
Cadres	58 250 €	50 900 €	- 13 %

	Hommes	Femmes	Ecart Femmes/ Hommes
Chargé d'accueil/hôte(sse) d'accueil	19 300 €	19 300 €	0 %
Hôte(sse) d'accueil évènementiel	15 000 €		ND
Animateur/trice	23 000 €	21 750 €	- 5 %
Téléconseiller/ère	20 350 €	20 150 €	- 1 %
Encaisseur/sseuse	26 900 €	24 350 €	- 9 %
Enquêteur/trice civil	28 200 €		ND

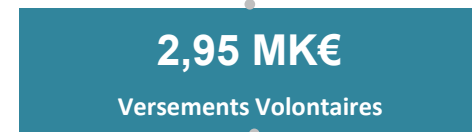
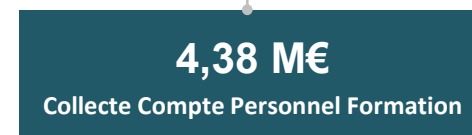
Mise en garde : l'échantillon des répondants n'étant pas identique entre 2017 et 2018, la comparaison avec les données 2017 n'est pas permise.

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

LES CHIFFRES CLÉS DE VOTRE BRANCHE

QUE RETENIR DE L'EXERCICE 2018



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

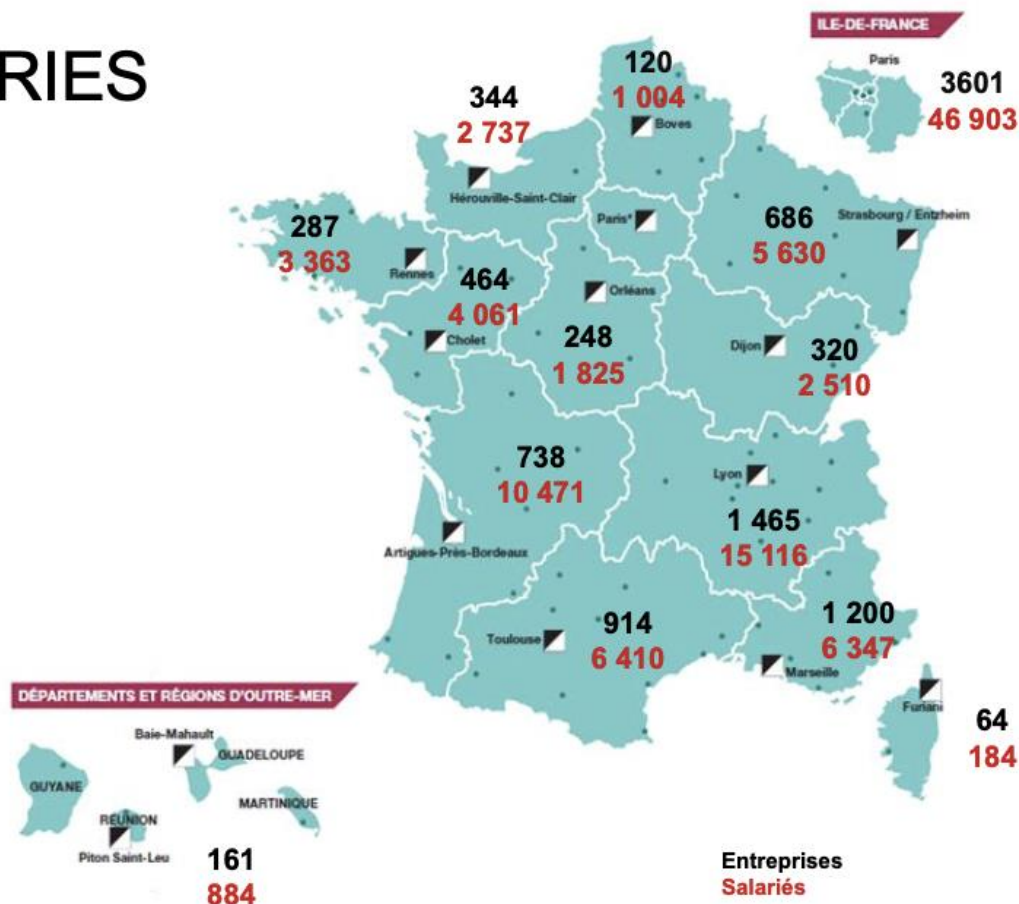
V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

PANORAMA 2018

ENTREPRISES ET SALAIRES

SEGMENTATION PAR TAILLE D'ENTREPRISE

Typologie	Entreprises	Salariés
-11 salariés	9 961	22 656
11 à 49 salariés	995	18 855
50 à 299 salariés	260	29 197
300 salariés et plus	68	49 748



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

PANORAMA 2018

REPARTITION DES ENGAGEMENTS

ENGAGEMENTS EXERCICE 2018

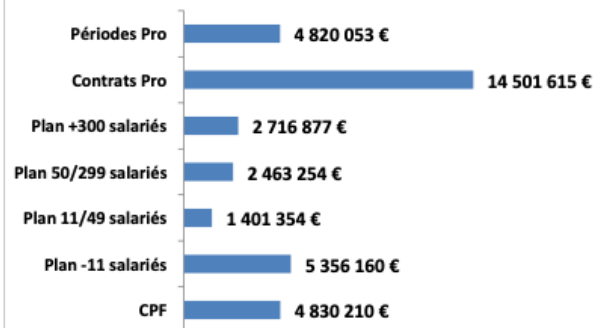
36 089 522 € tous dispositifs confondus

+36 % par rapport à 2017

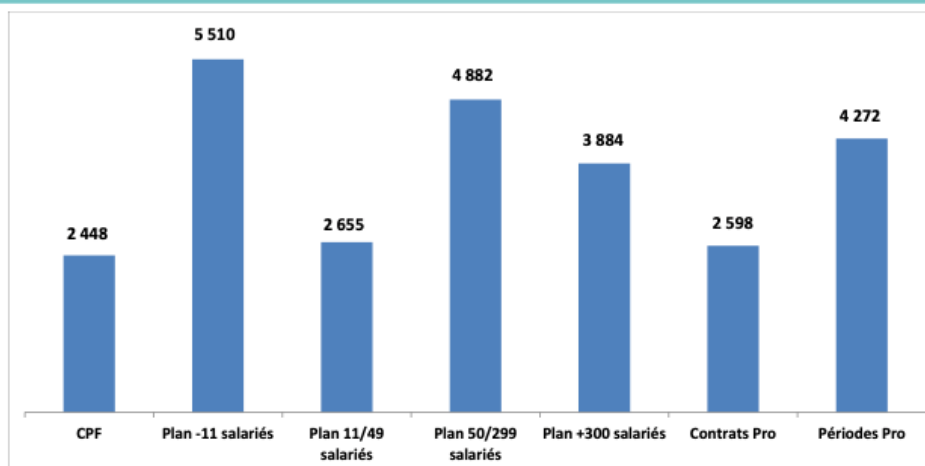
26 249 stagiaires formés (+22% / 2017)

2 535 entreprises bénéficiaires

ENGAGEMENTS PAR DISPOSITIF



NOMRE DE STAGIAIRES PAR DISPOSITIF



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

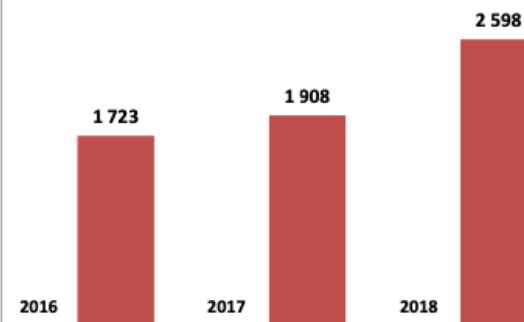
CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION

- La collecte professionnalisation est de **8 737 034 €**
- Les Contrats de Professionnalisation 75 % des engagements professionnalisation

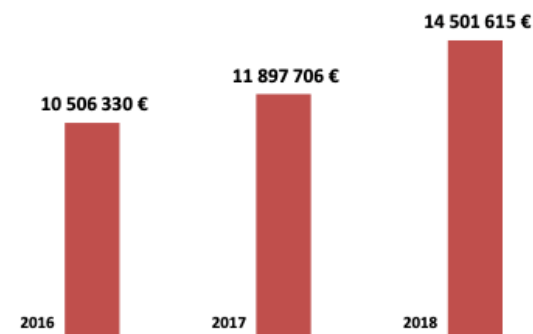
641
Entreprises
bénéficiaires

	2016	2017	2018
Cout moyen / stagiaire	6 098 €	6 283 €	5 581 €
Durée moyenne / stagiaire	511 h	500 h	473 h

NOMBRE DE STAGIAIRES



MONTANT DES ENGAGEMENTS



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION

CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE
DIPLOMES et CQP			
CQP CHARGE ACCUEIL	608	158 515	4 400 125 €
BTS : Assistants PME PMI, Assistant Manager, Compta, MUC, NRC, Communication	298	313 467	2 771 520 €
BAC+5, MASTERS, Diplôme Ecoles sup : Management, Commerce, Marketing	95	63 863	589 085 €
LICENCES : Banque, Assurance, Vente, Marketing, Droit, Eco...	70	37 319	332 538 €
BAC+3, BAC+4 : Management, RH, Communication, Marketing, Commerce	36	17 977	160 341 €
DIPLOME DE COMPTABILITE ET DE GESTION	25	18 851	159 349 €
BAC Pro Commerce	3	2 100	21 000 €
TITRES PROFESSIONNELS			
TELECONSEILLER / TELEACTEUR / TELEOPERATEUR / CRCDD	427	109 151	1 196 336 €
CONSEILLER CLIENTELE	263	77 807	1 049 078 €
MANAGERS : Management, Supervision, Stratégie d'ent, Projets	156	109 474	879 494 €
RESPONSABLES : RH / PROJETS / COMMERCIAL / MARKETING...	139	78 798	724 855 €
METIERS DE L'INFORMATIQUE : Réseaux, Désign, Web, Développeur, Infographie	114	72 863	660 580 €
VENDEUR / ATTACHE COMMERCIAL	51	35 030	318 785 €
CHARGES : Communication, Négociation, Projets, RH, Recouvrement	73	30 840	308 840 €
ASSISTANTS : Gestion, Direction, RH, Juridique	55	19 392	221 476 €
GESTIONNAIRES : Assurance, ADV, Paie, RH, Compta, support informatique	34	18 220	199 244 €
SECRETAIRE, TELESECRETAIRE	50	24 503	171 648 €
CHEFS DE PROJETS : Digital, E-business, Marketing, Multimédias	29	18 260	147 951 €
DIRECTEURS : Communication, Multimédia, RH	15	10 476	88 349 €
AGENT D'ACCUEIL	42	9 384	62 440 €
AUTRES FORMATIONS TECHNIQUES EN LIEN AVEC ACTIVITE DE L'ENT	15	3 832	38 580 €
TOTAL CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION	2 598	1 230 120	14 501 615 €

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

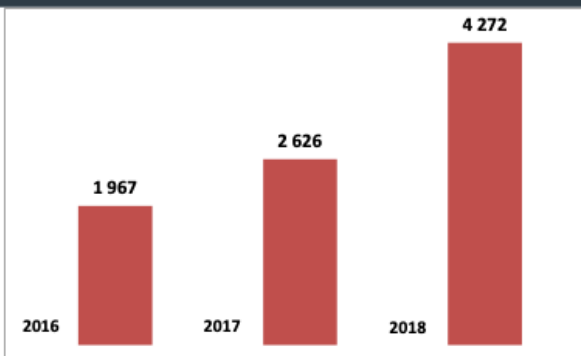
PÉRIODES DE PROFESSIONNALISATION

- La collecte professionnalisation est de **8 737 034 €**
- Les Périodes de professionnalisation représentent 25 % des engagements professionnalisation

201
Entreprises
bénéficiaires

	2016	2017	2018
Cout moyen / stagiaire	1 173 €	999 €	1 128 €
Durée moyenne / stagiaire	92 h	84 h	100 h

NOMBRE DE STAGIAIRES



MONTANT DES ENGAGEMENTS



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

PÉRIODES DE PROFESSIONNALISATION

PERIODES DE PROFESSIONNALISATION	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE
DIPLOMES et CQP			
CQP CHARGE D ACCUEIL	290	46 060	1 600 030 €
CQP ENQUETE CIVILE	53	8 162	200 218 €
BTS : Commerce intern, NRC, MUC, Banque	15	17 194	165 353 €
BAC+5, MASTERS, Diplôme Ecoles sup : Management, Commerce, Marketing	22	6 297	83 764 €
CQP AGENT DE RECOUVREMENT	17	1 554	66 780 €
DIPLOME DE COMPTABILITE ET DE GESTION	7	3 415	55 261 €
CQP AGENT DE PREVENTION ET DE SECURITE	12	3 661	18 640 €
LICENCES ECO DROIT	2	1 115	17 753 €
BAC+3, BAC+4 : Management, RH, Communication, Marketing, Commerce	2	536	9 648 €
TITRES PROFESSIONNELS			
CHARGE D'ACCUEIL	288	62 209	387 504 €
CONSEILLER RELATION CLIENT A DISTANCE / TELEOPERATEUR	144	30 225	312 736 €
MANAGERS : Management, Supervision, Stratégie d'ent, Projets	10	5 487	57 748 €
RESPONSABLES : RH / PROJETS / COMMERCIAL / MARKETING...	14	4 270	50 910 €
VENDEUR / ATTACHE COMMERCIAL	213	14 887	40 058 €
METIERS DE L'INFORMATIQUE : Réseaux, Désign, Web, Développeur, Infographie	22	1 948	28 319 €
ASSISTANTS : Gestion, Drection, RH, Juridique	3	678	8 604 €
CHARGES : Communication, Négociation, Projets, RH, Recouvrement, Qualite	6	883	7 683 €
CERTIFICATIONS			
CAPACITE PRO DES INTERMEDIARIES OPERATIONS BANQUES ET SERVICES PAIEMENT	1 263	187 184	1 317 575 €
SECURITE : SST / MAC SST / SSIAP	1 301	15 311	172 948 €
CERTIFICAT COMPETENCES EN ENTREPRISE : Management, Négociation,	90	5 699	69 884 €
CACES / HABILITATION ELECTRIQUE / CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	268	3 732	53 476 €
INFORMATIQUE . TOSA, PCIE, B2I...	141	3 631	33 515 €
LANGUES : Voltaire, DCL, TOEIC, BULATS...	61	2 575	30 510 €
ACCOMPAGNEMENT VAE	20	432	15 053 €
COACH PROFESSIONNEL	2	609	10 962 €
FCO / FIMO	6	420	5 122 €
TOTAL PERIODES DE PROFESSIONNALISATION	4 272	428 174	4 820 053 €

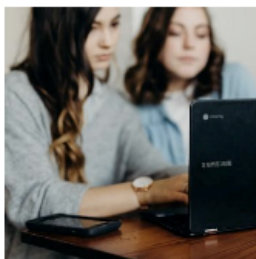
Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

- Les engagements CPF atteignent **4 830 210 € d'engagements** (+9% / 2017)
- 184 entreprises bénéficiaires
- 2 448 salariés dont 921 dans une démarche autonome

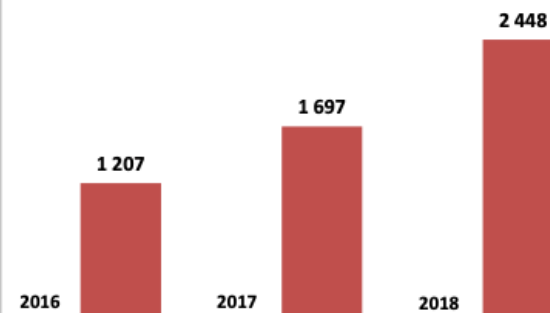
4,4 M€
collecte



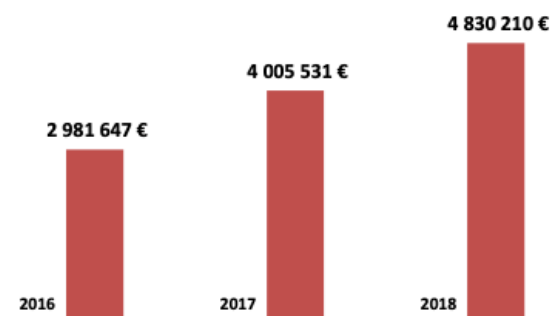
4,4 M€
engagements

	2016	2017	2018
Cout moyen / stagiaire	2 470 €	2 360 €	1 973 €
Durée moyenne / stagiaire	50 h	48 h	89 h

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES



MONTANT DES ENGAGEMENTS



COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

INTITULES	CPF			ABONDEMENT		CPF+ABONDEMENT	
	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB HRES	COUT ENGAGE	TOTAL NB HRES	TOTAL COUT ENGAGE
CPF ENTREPRISES							
LANGUES : Bulats, Toeic, Pipplet, Robert, Voltaire, Bright, DCL, Lilate	702	22 656	1 199 946 €	2 658	10 800 €	25 314	1 210 746 €
INFORMATIQUE : TOSA / PCIE / B2I / Certif Microsoft / Java / Autocad...	350	9 529	446 310 €	897	2 478 €	10 426	448 788 €
TP : COMPTABLE, SECRETAIRE, CARISTE, ASSISTANT, SUPERVISEUR...	60	17 428	137 770 €	15 822	51 824 €	33 250	189 594 €
Accompagnement VAE (CP FFP)	122	3 304	189 525 €	210	- €	3 514	189 525 €
BILAN DE COMPETENCES	88	2 091	151 826 €			2 091	151 826 €
RESPONSABLES : RH / PROJETS / COMMERCIAL / MARKETING...	27	3 013	95 716 €	2 317	16 332 €	5 330	112 048 €
CACES / HABILITATION ELECTRIQUE / CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	73	3 593	92 547 €	1 735	5 620 €	5 328	98 167 €
MANAGER : COMMERCIAL / PROXIMITE / RH / UNITE OPER /	11	2 043	41 156 €	1 883	16 865 €	3 926	58 022 €
CQP AGENT DE PREVENTION / MANAGER OPERATIONNEL / ASSISTANT D'EXPLOITATION	13	905	56 295 €	21	120 €	926	56 415 €
MASTER : DROIT / ECO / SCIENCES HUMAINES	9	1 756	41 873 €	966	6 324 €	2 722	48 197 €
Webmarketing - Marketing digital	7	441	34 106 €			441	34 106 €
CONSEILLER EN PATRIMOINE / ENERGIE DU BATIMENT / TECHNIQUE IMMO	4	990	25 745 €	840	6 768 €	1 830	32 513 €
ENTREPREUNARIAT / MANAGEMENT / STAGE A L'INSTALLATION	7	491	10 632 €	327	17 476 €	818	28 108 €
COACH PROFESSIONNEL	5	1 437	17 287 €	1 437	8 418 €	2 874	25 705 €
SECURITE : SST / SANTE AU TRAVAIL / GESTES ET POSTURES	5	1 368	7 343 €	1 303	13 800 €	2 671	21 143 €
CAP / BEP (coiffure, petite enfance, cuisine)	5	1 119	8 895 €	1 310	8 232 €	2 428	17 127 €
Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)	13	483	16 385 €	44	60 €	527	16 445 €
Licence droit, économie, gestion mention économie et droit	1	345	9 909 €	345	2 640 €	690	12 549 €
DIPLOME DE GESTION ET COMPTABILITE	8	990	9 110 €	735	1 140 €	1 725	10 250 €
PERMIS DE CONDUIRE	6	268	8 849 €			268	8 849 €
GESTIONNAIRE DE PAIE / RH / ADP	2	110	7 401 €			110	7 401 €
AGENT D'ENTRETIEN DU BATIMENT / AMBULANCIER / ANIMATEUR SPORTIF	2	105	2 790 €			105	2 790 €
BTS : ECONOMIE SOCIALE / GESTION PME PMI / MUC / IMMO	3	4 500	246 €	1 500	2 210 €	6 000	2 456 €
5 jours pour entreprendre	2	70	2 293 €			70	2 293 €
CLEA	1	7	350 €			7	350 €
FCO / FIMO	1	7	215 €			7	215 €
TOTAL CPF ENTREPRISES	1 527	79 049	2 614 520 €	34 350	171 107 €	113 398	2 785 627 €

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

INTITULES	CPF			ABONDEMENT		CPF+ABONDEMENT	
	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB HRES	COUT ENGAGE	TOTAL NB HRES	TOTAL COUT ENGAGE
CPF SALARIES AUTONOMES							
LANGUES : Bulats, Toeic, Pipplet, Robert, Voltaire, Bright, DCL, Lilate	334	22 426	941 087 €	3 960	26 771 €	26 386	967 857 €
PERMIS DE CONDUIRE	213	7 818	247 727 €			7 818	247 727 €
BILAN DE COMPETENCES	146	3 498	231 448 €	42	350 €	3 540	231 798 €
INFORMATIQUE : TOSA / PCIE / B2I / Certif Microsoft / Java / Autocad...	82	5 717	191 557 €	1 857	13 452 €	7 574	205 009 €
RESPONSABLES : RH / PROJETS / COMMERCIAL / MARKETING...	16	8 635	23 744 €	8 621	62 964 €	17 256	86 708 €
MANAGER : COMMERCIAL / PROXIMITE / RH / UNITE OPER /	8	5 725	11 754 €	5 725	61 980 €	11 450	73 734 €
Accompagnement VAE (CP FFP)	36	886	37 017 €	24	600 €	910	37 617 €
CACES / HABILITATION ELECTRIQUE / CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	19	979	25 625 €	493	576 €	1 472	26 201 €
TP : COMPTABLE, SECRETAIRE, CARISTE, ASSISTANT, SUPERVISEUR...	6	1 680	11 183 €	1 455	11 370 €	3 135	22 553 €
Webmarketing - Marketing digital	3	1 695	4 693 €	1 660	17 712 €	3 355	22 405 €
BTS : ECONOMIE SOCIALE / GESTION PME PMI / MUC / IMMO	4	2 782	3 677 €	2 758	15 190 €	5 540	18 867 €
ENTREPREUNARIAT / MANAGEMENT / STAGE A L'INSTALLATION	13	561	17 482 €	128	180 €	689	17 662 €
GESTIONNAIRE DE PAIE / RH / ADP	4	1 636	4 609 €	1 600	12 845 €	3 236	17 453 €
MASTER : DROIT / ECO / SCIENCES HUMAINES	4	812	5 764 €	732	7 680 €	1 544	13 444 €
DIPLÔME DE GESTION ET COMPTABILITE	7	478	10 421 €	190	480 €	668	10 901 €
COACH PROFESSIONNEL	2	544	6 455 €	544	3 774 €	1 088	10 229 €
SECURITE : SST / SANTE AU TRAVAIL / GESTES ET POSTURES	4	318	7 699 €	216	792 €	534	8 491 €
CQP AGENT DE PREVENTION / MANAGER OPERATIONNEL / ASSISTANT D'EXPLOITATION	8	981	5 842 €	897	1 664 €	1 878	7 506 €
AGENT D'ENTRETIEN DU BATIMENT / AMBULANCIER / ANIMATEUR SPORTIF	2	184	7 122 €	168	216 €	352	7 338 €
Licence droit, économie, gestion mention économie et droit	2	587	2 392 €	1 087	1 720 €	1 674	4 112 €
CAP / BEP (coiffure, petite enfance, cuisine)	4	1 332	909 €	1 332	2 314 €	2 664	3 223 €
SOPHROLOGUE	2	384	- €	576	1 920 €	960	1 920 €
FCO / FIMO	1	35	658 €	140	672 €	175	1 330 €
CLEA	1	100	250 €	100	250 €	200	500 €
TOTAL CPF SALARIES AUTONOMES	921	69 793	1 799 111 €	34 305	245 472 €	104 098	2 044 582 €
TOTAL CPF ENTREPRISES + CPF SALARIES AUTONOMES	2 448	148 842	4 413 631 €	68 655	416 579 €	217 496	4 830 210 €

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

PLAN DE FORMATION – 11 salariés

La **Collecte** réalisée est de :

- Légale : **2 900 112 €**
- Conventionnelle **2 260 066 €**

Pour **9 961** entreprises adhérentes et **947** entreprises bénéficiaires

Les **engagements** s'établissent pour l'année à :

- Légale : **3 608 346 €**
- Conventionnelle : **1 747 814 €**

Les **engagements** des dossiers financés en partie par la **Dotation TPE** du FPSPP

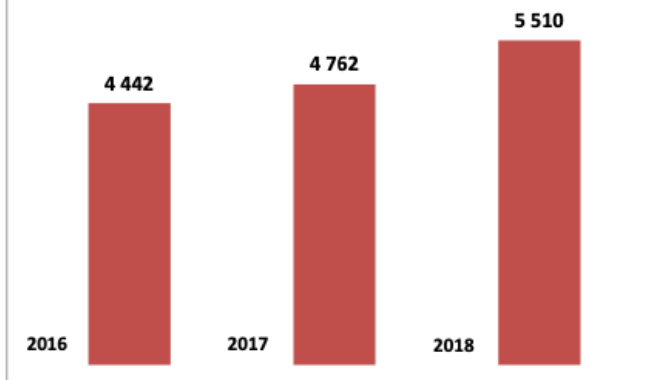
- Légale : **496 132 €**
- Dotation du FPSPP : **1 058 069 €**
- Cofinancements : **46 847 €**

Les engagements totaux pour les entreprises de -11 salariés sont de 5 356 160 €.

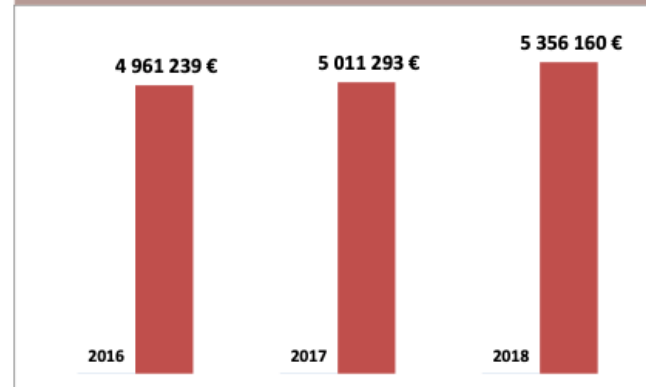
4 100 STAGIAIRES sur LEGALE
1 410 STAGIAIRES sur CONVENTIONNELLE

Soit **5 510** stagiaires

NOMBRE DE STAGIAIRES



MONTANT DES ENGAGEMENTS



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

PLAN DE FORMATION – 11 / 49 salariés

La **Collecte** réalisée est de :

- Légale : **890 279 €**
- Conventionnelle **1 114 545 €**

Pour **995** entreprises adhérentes et **244** entreprises bénéficiaires

Les engagements s'établissent pour l'année à :

- Légale : **736 608 €**
- Conventionnelle : **664 746 €**

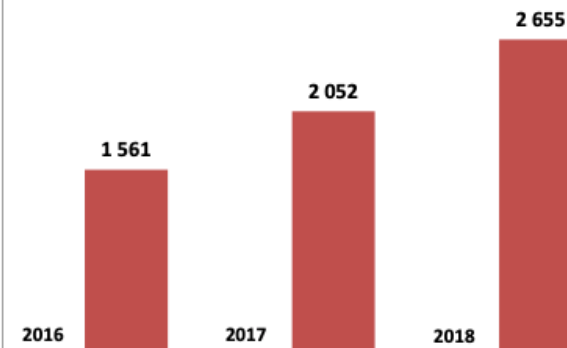
Les engagements des dossiers financés par la **Dotation PME du FPSPP** sont de **78 086 €**

Les engagements totaux pour les entreprises de 11 à 49 salariés sont de 1 401 354 €.

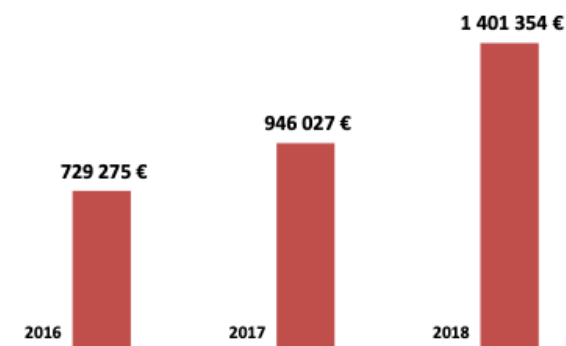
2 340 STAGIAIRES sur LEGALE
315 STAGIAIRES sur CONVENTIONNELLE

soit **2 655** stagiaires

NOMBRE DE STAGIAIRES



MONTANT DES ENGAGEMENTS



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

PLAN DE FORMATION 50 / 299 salariés

La **Collecte** réalisée est de :

- Légale : **769 896 €**
- Conventionnelle **700 770 €**

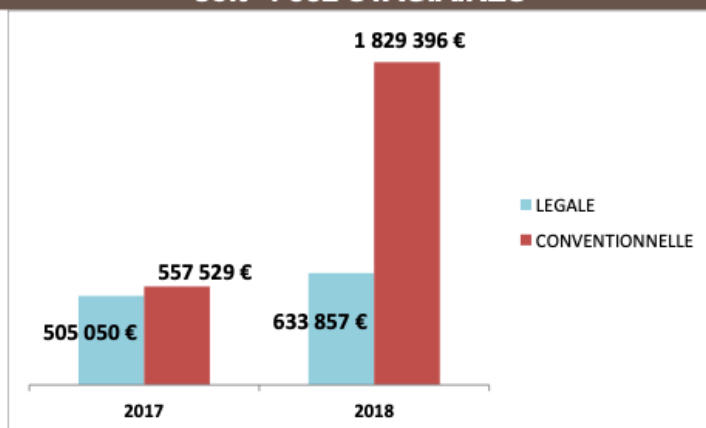
Pour **260** entreprises adhérentes et **116** entreprises bénéficiaires

Les engagements s'établissent pour l'année à :

- Légale : **633 857 €**
- Conventionnelle : **1 829 396 €**

2 465 STAGIAIRES sur LEGALE
2 417 STAGIAIRES sur CONVENTIONNELLE

soit 4 882 STAGIAIRES



CONVENTIONNELLE +300 salariés

La **Collecte** réalisée est de :

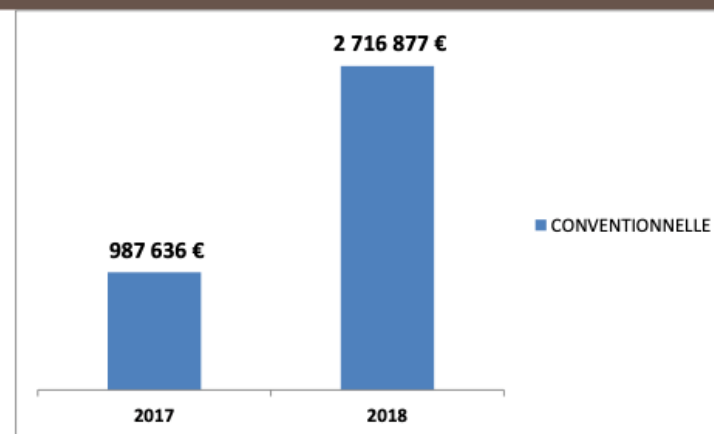
- Légale : **- €**
- Conventionnelle **1 005 247 €**

Pour **68** entreprises adhérentes et **37** entreprises bénéficiaires

Les engagements s'établissent pour l'année à :

- Légale : **- €**
- Conventionnelle : **2 716 877 €**

3 884 STAGIAIRES sur CONVENTIONNELLE



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

ENGAGEMENTS LEGALE + CONVENTIONNELLE -11 salariés

ENTREPRISES DE MOINS DE 11 SALARIES	LEGALE			CONVENTIONNELLE			LEGALE + CONVENTIONNELLE		
	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE
ACTIONS COLLECTIVES									
ACTIONS COLLECTIVES DE BRANCHE / ACTIONS COLLECTIVES NATIONALES AGEFOS PME	134	1 531	56 289 €	67	772	64 010 €	201	2 303	120 299 €
ACTIONS INDIVIDUELLES									
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	887	45 938	838 278 €	180	9 171	213 832 €	1 067	55 109	1 052 110 €
RELIQUAT CONTRATS PRO	222	123 540	639 227 €	0	0	77 628 €	222	123 540	716 855 €
RELIQUAT PRISE EN CHARGE CPF	54	6 481	129 212 €	91	8 108	537 693 €	145	14 589	666 905 €
MANAGEMENT / SUPERVISION / STRATEGIE D'ENTREPRISE ET DE PROJETS	385	15 139	356 975 €	140	4 858	145 475 €	525	19 997	502 450 €
INFORMATIQUE / LOGICIELS / RESEAUX	480	9 677	300 674 €	180	4 749	121 662 €	660	14 425	422 336 €
RESSOURCES HUMAINES / SOCIAL	505	7 614	250 660 €	165	2 769	111 831 €	670	10 383	362 491 €
COMMUNICATION / MARKETING / RESEAUX SOCIAUX	234	9 499	198 279 €	79	2 006	92 590 €	313	11 505	290 868 €
LANGUES	89	3 973	156 536 €	32	1 712	54 530 €	121	5 685	211 066 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / RELATIONS CLIENTS	258	4 677	159 050 €	58	998	45 550 €	316	5 675	204 601 €
DROIT / JURIDIQUE	112	1 878	69 490 €	71	1 375	42 802 €	183	3 252	112 293 €
BUREAUTIQUE	103	1 860	68 806 €	56	1 769	39 938 €	159	3 629	108 743 €
EFFICACITE / GESTION DU TEMPS / GESTION DU STRESS / ECRITS PROF	137	1 893	56 338 €	69	1 956	38 762 €	206	3 849	95 100 €
LOGISTIQUE / TRANSPORT / TECHNIQUES SPECIFIQUES / QUALITE	58	1 844	40 839 €	61	1 551	44 849 €	119	3 395	85 688 €
CACES / HABILITATION ELECTRIQUE / CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	46	2 044	43 082 €	57	1 166	35 312 €	103	3 210	78 394 €
RELIQUAT PERIODES PRO	56	6 958	73 531 €	0	0	- €	56	6 958	73 531 €
SECURITE : SST / SANTE AU TRAVAIL / GESTES ET POSTURES	190	2 378	61 953 €	36	342	10 287 €	226	2 720	72 240 €
ACCUEIL	58	812	24 872 €	36	425	27 992 €	94	1 236	52 864 €
RELIQUAT PRISE EN CHARGE CPF	24	3 065	47 353 €	0	0	- €	24	3 065	47 353 €
SECRETARIAT / ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	45	565	16 257 €	9	430	12 415 €	54	995	28 672 €
BILAN DE COMPETENCES	9	220	9 196 €	8	230	15 500 €	17	450	24 696 €
BANQUE / ASSURANCE / IMMOBILIER	11	397	10 584 €	14	630	14 021 €	25	1 027	24 605 €
ACCOMPAGNEMENT VAE	3	54	864 €	1	7	1 134 €	4	61	1 998 €
TOTAL ENTREPRISES DE MOINS DE 11 SALARIES	4 100	252 034	3 608 346 €	1 410	45 022	1 747 814 €	5 510	297 056	5 356 160 €

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

ENGAGEMENTS LEGALE + CONVENTIONNELLE 11 / 49 salariés

ENTREPRISES 11/49 SALARIES	LEGALE			CONVENTIONNELLE			LEGALE + CONVENTIONNELLE		
	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE
ACTIONS COLLECTIVES									
ACTIONS COLLECTIVES DE BRANCHE / ACTIONS COLLECTIVES NATIONALES AGEFOS PME	128	2 621	92 232 €	39	451	34 511 €	167	3 072	126 743 €
ACTIONS INDIVIDUELLES									
RELIQUAT PRISE EN CHARGE CPF	46	2 596	55 803 €	71	5 290	274 419 €	117	7 886	330 222 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / RELATIONS CLIENTS	193	3 584	36 257 €	9	79	183 794 €	202	3 663	220 051 €
RELIQUAT CONTRATS PRO	51	34 794	124 974 €	3	1 308	45 418 €	54	36 102	170 392 €
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	329	5 231	68 599 €	104	1 125	33 185 €	433	6 356	101 784 €
INFORMATIQUE / LOGICIELS / RESEAUX	230	3 629	76 796 €	20	211	20 215 €	250	3 840	97 011 €
MANAGEMENT / SUPERVISION / STRATEGIE D'ENTREPRISE ET DE PROJETS	219	3 721	77 439 €	9	333	18 030 €	228	4 054	95 469 €
RESSOURCES HUMAINES / SOCIAL	158	3 431	44 974 €	27	460	13 701 €	185	3 891	58 674 €
LOGISTIQUE / TRANSPORT / TECHNIQUES SPECIFIQUES / QUALITE	77	1 247	22 029 €	7	117	9 806 €	84	1 364	31 835 €
RELIQUAT PERIODES PRO	53	1 779	17 144 €	0	0	7 989 €	53	1 779	25 133 €
SECURITE : SST / SANTE AU TRAVAIL / GESTES ET POSTURES	160	1 682	16 469 €	10	35	8 114 €	170	1 717	24 583 €
ACCUEIL	117	1 381	23 684 €	0	0	671 €	117	1 381	24 355 €
COMMUNICATION / MARKETING / RESEAUX SOCIAUX	96	1 444	16 716 €	4	20	2 524 €	100	1 464	19 240 €
EFFICACITE / GESTION DU TEMPS / GESTION DU STRESS / ECRITS PROF	163	2 263	16 652 €	2	28	1 644 €	165	2 291	18 296 €
LANGUES	75	2 149	13 532 €	0	0	576 €	75	2 149	14 108 €
CACES / HABILITATION ELECTRIQUE / CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	38	601	10 775 €	2	84	3 061 €	40	685	13 836 €
BUREAUTIQUE	40	475	10 200 €	4	84	2 674 €	44	559	12 874 €
DROIT / JURIDIQUE	145	1 112	9 060 €	0	0	2 823 €	145	1 112	11 883 €
BANQUE / ASSURANCE / IMMOBILIER	8	56	1 651 €	0	0	448 €	8	56	2 099 €
BILAN DE COMPETENCES	4	28	840 €	4	28	640 €	8	56	1 480 €
SECRETARIAT / ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	10	70	781 €	0	0	504 €	10	70	1 285 €
TOTAL ENTREPRISES 11/49 SALARIES	2 340	73 893	736 608 €	315	9 653	664 746 €	2 655	83 545	1 401 354 €

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

ENGAGEMENTS LEGALE + CONVENTIONNELLE 50 / 299 salariés

ENTREPRISES 50/299 SALARIES	LEGALE			CONVENTIONNELLE			LEGALE + CONVENTIONNELLE		
	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE
ACTIONS COLLECTIVES									
ACTIONS COLLECTIVES DE BRANCHE / ACTIONS COLLECTIVES NATIONALES AGEFOS PME	130	1 799	66 579 €	53	183	59 564 €	183	1 982	126 143 €
ACTIONS INDIVIDUELLES									
RELIQUAT PRISE EN CHARGE CPF	37	2 602	71 731 €	210	11 802	522 980 €	247	14 404	594 711 €
INFORMATIQUE / LOGICIELS / RESEAUX	182	3 073	51 082 €	250	4 065	423 345 €	432	7 138	474 427 €
RELIQUAT CONTRATS PRO	15	8 716	41 279 €	16	6 115	195 378 €	31	14 831	236 658 €
MANAGEMENT / SUPERVISION / STRATEGIE D'ENTREPRISE ET DE PROJETS	286	5 091	93 750 €	317	4 051	134 796 €	603	9 142	228 546 €
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	296	3 039	35 601 €	328	4 454	90 516 €	624	7 492	126 117 €
RELIQUAT PERIODES PRO	412	20 469	95 072 €	6	300	21 782 €	418	20 769	116 853 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / RELATIONS CLIENTS	93	1 686	26 245 €	162	3 089	71 316 €	255	4 775	97 560 €
RESSOURCES HUMAINES / SOCIAL	280	3 869	32 723 €	172	2 214	62 556 €	452	6 083	95 280 €
SECURITE : SST / SANTE AU TRAVAIL / GESTES ET POSTURES	193	1 768	23 234 €	131	1 148	40 390 €	324	2 916	63 624 €
COMMUNICATION / MARKETING / RESEAUX SOCIAUX	47	545	15 252 €	104	1 563	47 424 €	151	2 108	62 676 €
EFFICACITE / GESTION DU TEMPS / GESTION DU STRESS / ECRITS PROF	130	1 338	18 375 €	125	1 312	35 761 €	255	2 650	54 137 €
ACCUEIL	63	740	15 403 €	354	3 026	33 462 €	417	3 766	48 865 €
BUREAUTIQUE	98	1 154	19 541 €	48	654	24 814 €	146	1 808	44 356 €
BANQUE / ASSURANCE / IMMOBILIER	97	637	6 723 €	72	1 293	24 262 €	169	1 930	30 985 €
LANGUES	10	215	5 235 €	21	479	15 993 €	31	694	21 228 €
DROIT / JURIDIQUE	31	323	7 306 €	21	280	11 130 €	52	603	18 435 €
CACES / HABILITATION ELECTRIQUE / CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	26	431	2 282 €	13	154	6 945 €	39	585	9 226 €
LOGISTIQUE / TRANSPORT / TECHNIQUES SPECIFIQUES / QUALITE	18	208	3 705 €	6	91	3 785 €	24	299	7 490 €
SECRETARIAT / ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	21	161	2 740 €	2	15	657 €	23	176	3 397 €
BILAN DE COMPETENCES	0	0	- €	6	110	2 540 €	6	110	2 540 €
TOTAL ENTREPRISES 50/299 SALARIES	2 465	57 862	633 857 €	2 417	46 398	1 829 396 €	4 882	104 260	2 463 254 €

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

V – Formation professionnelle (données AGEFOS PME)

ENGAGEMENTS LEGALE + CONVENTIONNELLE +300 salariés

ENTREPRISES +300 SALARIES	CONVENTIONNELLE		
	NB STAG	NB HRES	COUT ENGAGE
ACTIONS COLLECTIVES			
ACTIONS COLLECTIVES DE BRANCHE / ACTIONS COLLECTIVES NATIONALES AGEFOS PME	40	277	13 385 €
ACTIONS INDIVIDUELLES			
RELIQUAT PRISE EN CHARGE CPF	591	30 665	1 623 250 €
RELIQUAT PERIODES PRO	144	8 540	184 201 €
MANAGEMENT / SUPERVISION / STRATEGIE D'ENTREPRISE ET DE PROJETS	579	9 164	177 714 €
RELIQUAT CONTRATS PRO	15	7 774	139 769 €
COMMERCIAL / VENTE / NEGOCIATION	408	6 096	91 269 €
EFFICACITE / GESTION DU TEMPS / GESTION DU STRESS / ECRITS PROF	497	4 654	91 078 €
RESSOURCES HUMAINES / SOCIAL	196	2 743	73 804 €
TECHNIQUES TELEPHONIQUES / RELATIONS CLIENTS	353	3 849	71 416 €
ACCUEIL	115	1 233	47 079 €
INFORMATIQUE / LOGICIELS / RESEAUX	113	1 562	44 448 €
SECURITE : SST / SANTE AU TRAVAIL / GESTES ET POSTURES	306	2 691	43 222 €
COMMUNICATION / MARKETING / RESEAUX SOCIAUX	148	1 542	42 399 €
BUREAUTIQUE	130	1 058	23 955 €
LANGUES	109	2 228	22 974 €
CACES / HABILITATION ELECTRIQUE / CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES	53	477	11 418 €
BANQUE / ASSURANCE / IMMOBILIER	59	1 416	6 029 €
DROIT / JURIDIQUE	11	107	4 875 €
SECRETARIAT / ADMINISTRATIF / ASSISTANAT	14	126	3 332 €
BILAN DE COMPETENCES	2	28	840 €
LOGISTIQUE / TRANSPORT / TECHNIQUES SPECIFIQUES / QUALITE	1	14	420 €
TOTAL ENTREPRISES +300 SALARIES	3 884	86 242	2 716 877 €

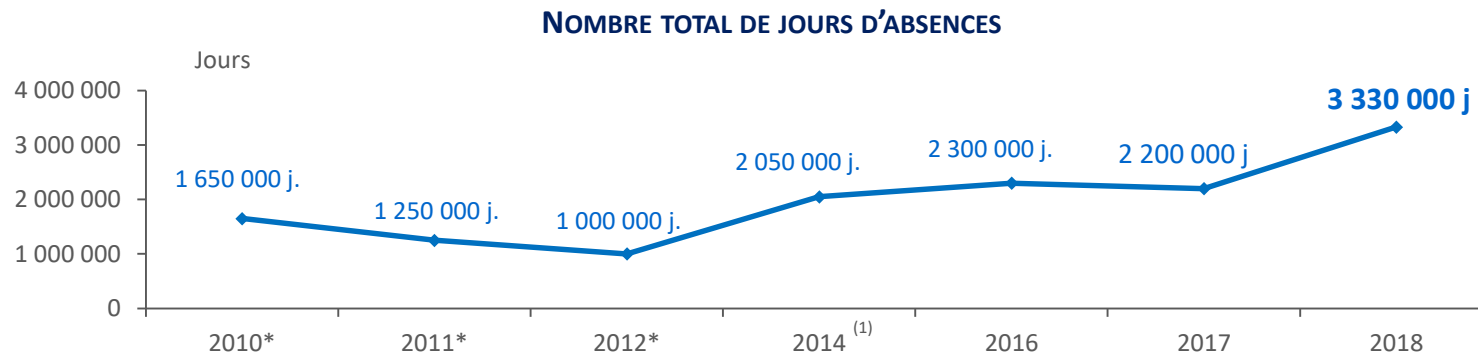
Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

VI – Absences et conditions de travail

a. Absences, accidents du travail et maladies professionnelles

!

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



* Hors enquête civile et hors traduction

⁽¹⁾ Hors enquête civile

DÉTAIL DU NOMBRE DE JOURS D'ABSENCE

SELON SEXE DES SALARIÉS

L'année 2018 a été marquée par une très forte augmentation du nombre de jours d'absences dans la branche, notamment dans le centres de contact.

	Nombre jours d'absences en 2018	Nombre jours d'absences/ nombre de salariés au 31.12.2018	Nombre jours d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2018
Hommes	615 000 jours	23 jours	5 jours
Femmes	2 715 000 jours	36 jours	10,5 jours
Ensemble	3 330 000 jours	32,5 jours	9 jours

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

VI – Absences et conditions de travail

DÉTAIL DU NOMBRE DE JOURS D'ABSENCE

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Nombre jours d'absences/ nombre de salariés au 31.12.2018	Nombre jours d'absences/ nombre de contrats enregistrés en 2018
Accueil téléphonique	12,5 jours	12,5 jours
Domiciliation – hébergement	16,5 jours	15,5 jours
Recouvrement de créances	20,5 jours	20,5 jours
Renseignement économique et commercial	6 jours	6 jours
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	5 jours	0,5 jours
Accueil en entreprise	44 jours	5 jours
Centre de contact	49 jours	40 jours
Enquête civile	40 jours	40 jours
Traduction	16 jours	16 jours
ENSEMBLE	32,5 jours	9 jours

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

VI – Absences et conditions de travail

RÉPARTITION DU NOMBRE DE JOURS D'ABSENCES SELON LES MOTIFS

DÉTAIL SELON SEXE DES SALARIÉS

	Hommes	Femmes	Ensemble
Absences pour maladie	57 %	52,5 %	53,5 %
Absences pour maladies professionnelles	-	< 0,5 %	< 0,5 %
Absences pour accidents du travail	2 %	2,5 %	2,5 %
Absences pour accidents du trajet	1 %	1 %	1 %
Absences pour congé de maternité	-	11 %	9 %
Absences pour congé de paternité	1 %	-	< 0,5 %
Absences pour congé parental d'éducation	0,5 %	13,5 %	11 %
Absences pour congés conventionnels*	6,5 %	2,5 %	3 %
Autres absences	32 %	17 %	20 %
ENSEMBLE	100 %	100 %	100 %

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

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

RÉPARTITION DU NOMBRE DE JOURS D'ABSENCES SELON LES MOTIFS

DÉTAIL SELON SEXE LES MÉTIERS

	Accueil téléphonique	Domiciliation hébergement	Recouvrement de créances	Renseignement économique et commercial	Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	Accueil en entreprise	Centre de contact	Enquête civile	Traduction	Ensemble
Absences pour maladie	65 %	58 %	45 %	77 %	ND	58 %	53 %	59 %	53 %	53,5 %
Absences pour maladies professionnelles	-	-	-	-	ND	-	< 0,5 %	-	-	< 0,5 %
Absences pour accidents du travail	< 0,5 %	-	2,5 %	-	ND	6,5 %	1,5 %	5,5 %	-	2,5 %
Absences pour accidents du trajet	< 0,5 %	-	4 %	4 %	ND	0,5 %	1 %	-	-	1 %
Absences pour congé de maternité	24 %	13,5 %	12 %	7 %	ND	12 %	7,5 %	9,5 %	38,5 %	9 %
Absences pour congé de paternité	-	1 %	-	2,5 %	ND	-	< 0,5 %	0,5 %	0,5 %	< 0,5 %
Absences pour congé parental d'éducation	1,5 %	23 %	29 %	-	ND	23 %	8 %	24,5 %	5 %	11 %
Absences pour congés conventionnels*	1,5 %	2,5 %	2,5 %	9,5 %	ND	<0,5 %	2 %	1 %	3 %	3 %
Autres absences	8 %	2 %	5 %	-	ND	-	<u>27 %</u>	-	-	20 %
ENSEMBLE	100 %	100 %	100 %	100 %	ND	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

VI – Absences et conditions de travail

b. Heures supplémentaires et heures complémentaires

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

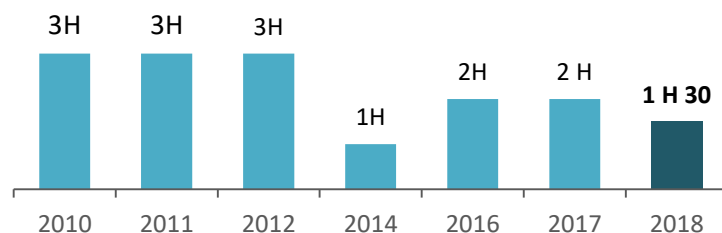
HEURES SUPPLÉMENTAIRES (temps plein)

	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018
Nombre de salariés à temps plein ayant effectué des heures supplémentaires	47 600	48 500	43 700	40 600	40 100	40 000	43 400
% de salariés à temps plein présents au 31.12.2018	68 %	68 %	63 %	59 %	52 %	51 %	57 %
% de l'ensemble des contrats à temps plein enregistrés au cours de l'année	37 %	37 %	31 %	17 %	14 %	22 %	17 %

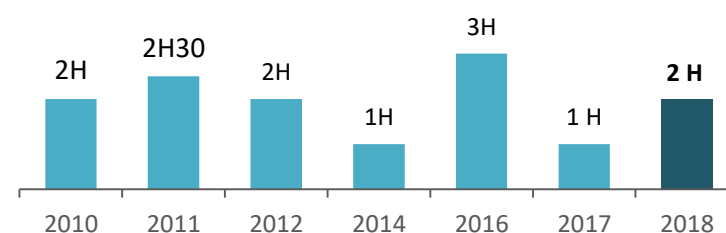
HEURES COMPLÉMENTAIRES (temps partiel)

	2010	2011	2012	2014	2016	2017	2018
Nombre de salariés à temps partiel ayant effectué des heures complémentaires	8 900	9 400	6 700	7 200	8 100	9 700	10 100
% de salariés à temps partiel présents au 31.12.2018	28 %	32 %	23 %	28 %	42 %	49 %	40 %
% de l'ensemble des contrats à temps partiel enregistrés au cours de l'année	13 %	13 %	7 %	4 %	9 %	16 %	5,5 %

NOMBRE MOYEN HEBDOMADAIRE D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES EFFECTUÉES



NOMBRE MOYEN HEBDOMADAIRE D'HEURES COMPLÉMENTAIRES EFFECTUÉES



Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

VI – Absences et conditions de travail

c. Horaire collectif de travail des temps pleins

HORAIRE COLLECTIF HEBDOMADAIRE DES SALARIÉS EN CDI À TEMPS COMPLET

SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES (EN % D'ENTREPRISES)

	Inférieur à 35H	Egal à 35H	Supérieur à 35H Inférieur à 39H	Egal à 39H	Supérieur à 39H	Ensemble
Accueil téléphonique	5 %	90 %	5 %	-	-	100 %
Domiciliation – hébergement	5 %	75 %	5 %	10 %	5 %	100 %
Recouvrement de créances	-	75 %	15 %	10 %	-	100 %
Renseignement économique et commercial	5 %	70 %	-	20 %	5 %	100 %
Animation commerciale / optimisation linéaire et accueil évènementiel	-	65 %	30 %	5 %	-	100 %
Accueil en entreprise	10 %	80 %	5 %	5 %	-	100 %
Centre de contact	-	80 %	10 %	10 %	-	100 %
Enquête civile	10 %	80 %	-	10 %	-	100 %
Traduction	-	50 %	35 %	15 %	-	100 %
ENSEMBLE	3 %	79 %	10 %	7 %	1 %	100 %

Chapitre 2. Emploi et conditions de travail

VI – Absences et conditions de travail

d. Durée des temps partiels

DURÉE MOYENNE DE TRAVAIL DES SALARIÉS À TEMPS PARTIEL DÉTAIL SELON L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DES ENTREPRISES

	Durée moyenne hebdomadaire
Accueil téléphonique	23 H 30
Domiciliation – hébergement	24 H 00
Recouvrement de créances	26 H 30
Renseignement économique et commercial	26 H 00
Animation commerciale/optimisation linéaire et accueil évènementiel	<i>Non Disponible</i>
Accueil en entreprise	20 H 00
Centre de contact	29 H 00
Enquête civile	29 H 00
Traduction	23 H 30
ENSEMBLE	<i>Non disponible</i>



Créateur de data sur-mesure

IPLUSC

14 rue Ballu - 75009 PARIS - Tél. : +33 (0)1 47 20 30 33 - Fax : +33 (0)1 47 20 84 58 - www.iplusc.com