

Prestataires de services du secteur tertiaire

Rapport de branche – édition 2022
Sur les données d'emploi de l'année 2021

CPAT
Décembre 2022



Alice MONFRONT, Jade LEMOINE, Laurent POUQUET

☎ 01 45 86 00 75

✉ contact@quadrat-etudes.fr



- Présentation de la démarche d'étude pour la réalisation du rapport de branche • 3
- Les prestataires de services du secteur tertiaire • 6
- Cadrage des analyses de l'emploi • 12
- Les caractéristiques de l'emploi • 17
- Les rémunérations pratiquées dans la branche P2ST • 36
- Rapport de situation comparée femmes-hommes • 50
- Recours à la formation professionnelle et aux dispositifs d'alternance • 56

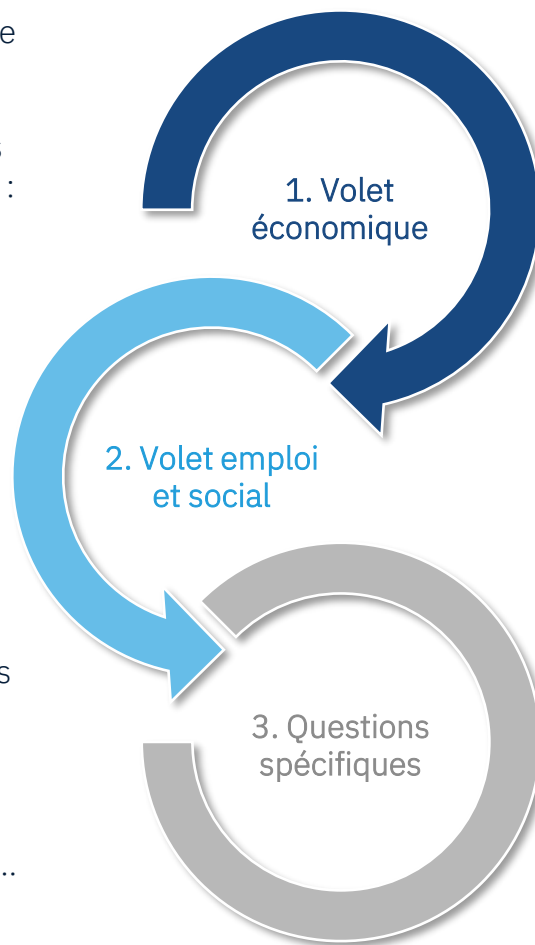
La démarche d'étude

Contexte et objectifs du rapport de branche

Un outil pour guider l'action des partenaires sociaux

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

- Près de **18 500 établissements employeurs** positionnés sur **12 activités** : accueil téléphonique, domiciliation-hébergement, recouvrement de créances, renseignement économique et commercial, animation commerciale, accueil en entreprise, centres de contact, enquête civile, traduction auxquelles s'ajoute pour l'édition 2022 accueil en événementiel, force de vente et merchandising .
- Des **enjeux d'emploi spécifiques** aux activités tertiaires exigeant un niveau modéré de qualification : gestion des besoins en **recrutement** et des phases d'intégration, **égalité professionnelle** dans une branche dont certaines activités sont très féminisées...



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

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

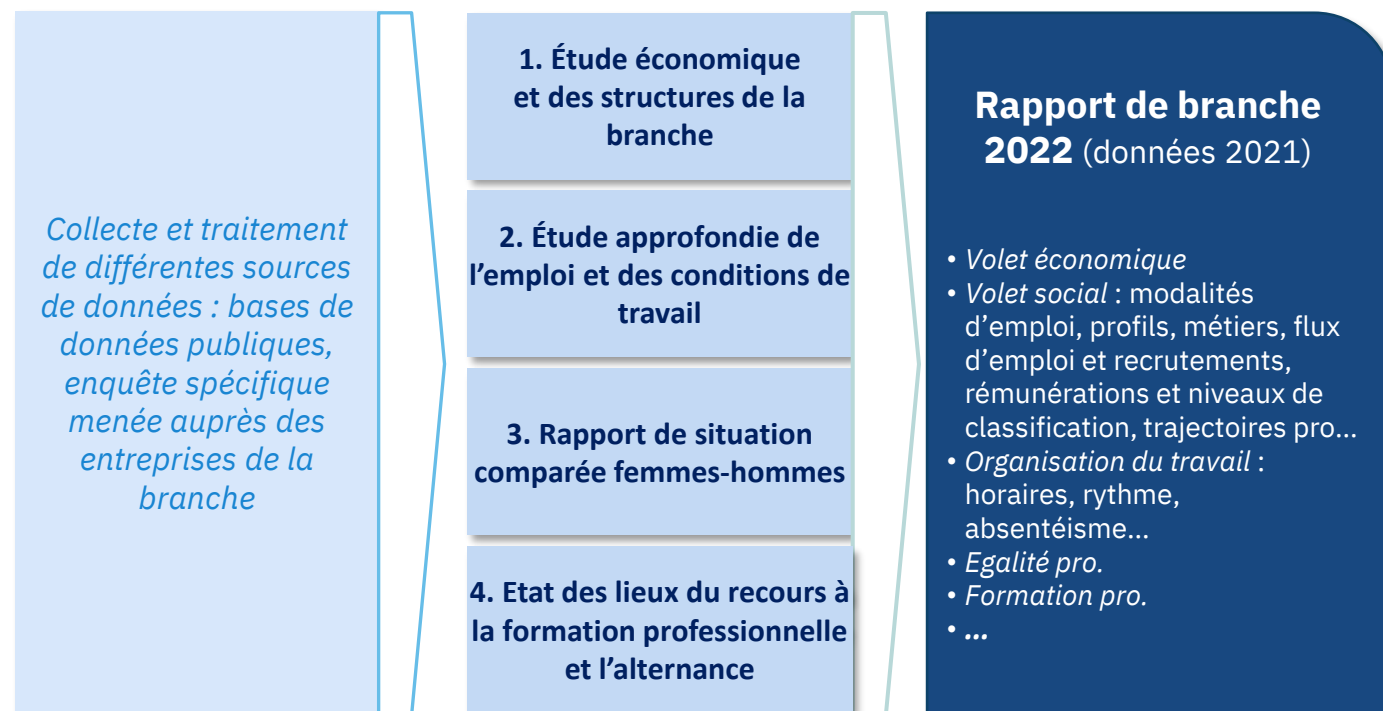
La démarche d'étude

Les principes de réalisation du rapport de branche

La procédure de réalisation du Rapport de branche

- La réalisation du rapport de branche 2022 repose sur l'exploitation de l'ensemble des matériaux statistiques disponibles sur l'emploi des entreprises de la branche (Cf. méthodologie page suivante).
- Le croisement de ces différents matériaux permet notamment :
 - de réaliser les **estimations statistiques** nécessaires à la production des indicateurs d'emploi et de rémunération dans la branche,
 - de préciser la **cartographie des métiers**, en affectant chaque libellé d'emploi à un métier de la cartographie ;
 - d'éclairer quelques **dynamiques d'évolution à l'œuvre dans la branche**, en exploitant les sources disponibles sur plusieurs années, permettant la production d'analyses robustes, crédibles, comparables avec d'autres périmètres.
- La mobilisation et le traitement raisonné des informations collectées dans le cadre de l'**enquête spécifique menée** auprès des entreprises de la branche ouvrent des **possibilités d'analyses** approfondies (croisements, modélisation...) portant sur des **données récentes** et non disponibles dans la statistique publique (niveaux de classification, rémunération annuelle totale...).

La conception du rapport de branche 2022



La démarche d'étude

Note technique sur la réalisation du rapport de branche

Principaux éléments de la méthodologie

Périmètre de l'étude

- Le **périmètre de l'étude** est constitué des **16 226 entreprises** appliquant la convention collective des prestataires de service du secteur tertiaire (IDCC n°2098) en 2021, dont la liste a été obtenue via les données collectées de l'Opco EP.

Matériau mobilisé et méthodologie

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

- Les **données économiques et d'emploi issues des sources statistiques publiques** : les fiches DADS publiées par la Dares (2020), le fichier au 1/12^{ème} des salariés en poste et en emploi principal (2019), le fichier d'affectation des établissements aux Conventions Collectives (2022), le fichier Sirène d'immatriculation des établissements actifs (2022), les données de l'Acoss...
- L'**enquête spécifique réalisée auprès des structures employeurs de la branche P2ST**, qui fournit des informations détaillées au niveau de chaque établissement et de chaque salarié et permet de proposer des analyses des dynamiques d'emploi segmentées selon les caractéristiques des employeurs et des salariés, ainsi que des indicateurs précis de rémunération.

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

- Une enquête de grande ampleur a été diffusée à l'ensemble des entreprises de la branche répertoriées dans le fichier collectif de l'Opco EP et auprès de l'ensemble des entreprises adhérentes aux organisations professionnelles de la branche (environ 16 200 structures). La période de passation de l'enquête s'est étalée de mi-juillet à fin septembre 2021 et plusieurs relances ont été effectuées.
- L'échantillon final de réponses est constitué de 164 entreprises, représentant 233 établissements qui ont employé près de 118 000 salariés au cours de l'année 2021, dont environ 25 600 employés au 31/12. L'enquête a ainsi permis de recueillir des informations précises sur près de 20% de l'ensemble des salariés de la branche.
- Une procédure de redressement statistique de l'échantillon des répondants a été appliquée. Cela consiste à définir des poids pour chaque observation de l'échantillon de manière à corriger la déformation de la structure induite par le recours à un échantillon, et ainsi inférer des résultats sur les réalités d'emploi à l'échelle de l'ensemble de la branche.

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

Tranches de taille	Établissements répondants (Enquête)	Entreprises répondantes (Enquête)	Salariés échantillon (Enquête)	Effectif salariés 31/12 (Enquête)	Salariés 31/12 (base Opco EP)	Taux de couverture (Salariés au 31/12)
1 à 10 salariés	100	90	8 881	252	36 297	0,7%
11 à 49 salariés	39	26	1 012	496	14 914	3,3%
50 à 299 salariés	28	22	23 913	2 886	31 814	9,1%
300 salariés et plus	66	26	83 964	21 985	55 934	39,3%
Ensemble	233	164	117 770	25 619	138 959	18,4%



Rapport de branche 2022

Prestataires de services du secteur tertiaire

Partie I

Entreprises, activités et territoires

Principales activités exercées dans la branche

Tissu économique

Géographie de l'emploi de la branche

Entreprises, activités et territoires

Les activités exercées par les structures de la branche

Les principaux pôles d'activités

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

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

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

Renseignement économique et commercial*

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

Animation commerciale

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

Accueil téléphonique

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

Merchandising ou optimisation linéaire

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

Recouvrement de créances*

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

Centres de contact

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

Accueil évènementiel

Services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre évènement de relation publique ou commercial.

Force de vente

Actions dont l'objectif est de développer les ventes des produits ou des services du client.

Enquête civile

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

Domiciliation et hébergement

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

Accueil en entreprise

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

Traduction

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

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

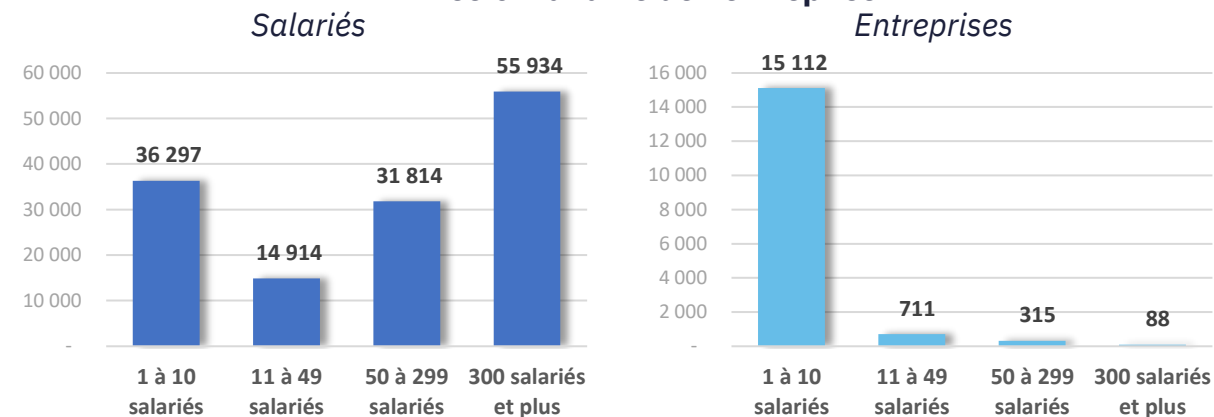
Entreprises, activités et territoires

Dénombrement, taille et concentration des structures employeurs

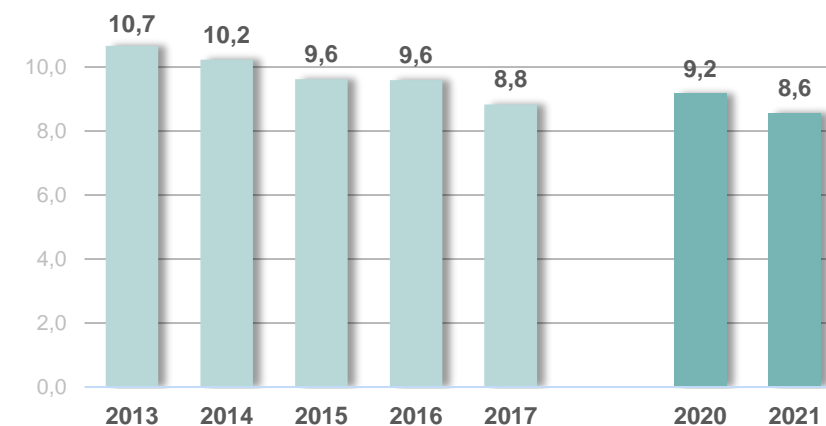
La diversité des prestataires de services se traduit par une forte hétérogénéité des opérateurs

- La branche P2ST rassemble environ **16 226 entreprises** au 31 décembre 2021, lesquelles rassemblent près de **18 500 établissements**.
- La dimension faiblement capitalistique de l'activité des opérateurs, caractéristique des activités de services, se manifeste par **l'importance du nombre de structures employeurs de petite taille**, en particulier de moins de 10 salariés (plus de 90% des entreprises de la branche).
- La branche comprend également des opérateurs de poids, dont certains emploient plusieurs milliers de salariés. Les **88 entreprises de 300 salariés et plus** (0,5% des entreprises de la branche) emploient ainsi près de 56 000 salariés (effectif au 31 décembre), soit **40% de l'emploi total** de la branche égal à 139 000.
- Enfin, la branche comprend également plus de **1 000 unités de taille moyenne** (11 à 299 salariés) qui emploient collectivement 47 000 salariés au 31 décembre 2021.
- La **taille moyenne** des entreprises au 31/12 s'établit ainsi à **8,6 salariés en 2021**, une tendance légèrement orientée à la baisse sur la dernière décennie compte tenu de la croissance plus importante du nombre d'opérateurs (+4,8% en moyenne annuelle entre 2013 et 2021) que de l'emploi salarié (+2,0%).

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



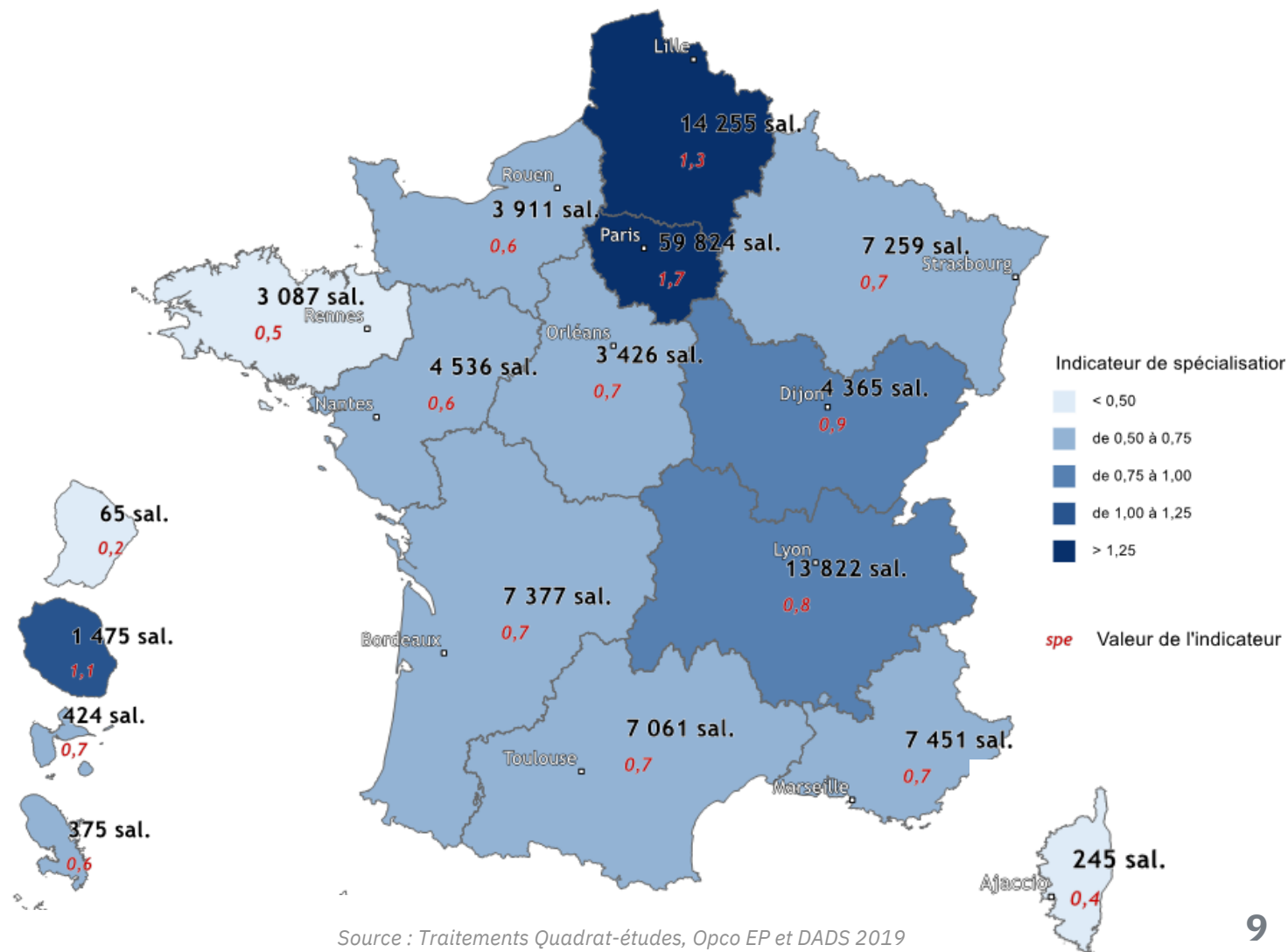
Évolution de la taille moyenne des entreprises au 31/12



Un fort maillage du territoire et une présence renforcée en Ile-de-France

- Les établissements de la branche P2ST sont significativement implantés dans l'ensemble des régions du territoire métropolitain et ultramarin. La répartition régionale des effectifs des 139 000 salariés présents au 31/12 correspond ainsi globalement à la **géographie des principaux pôles d'activité économique** du territoire.
- Avec 53 960 salariés en 2021, soit 40% des effectifs de la branche, **l'Ile-de-France** occupe une position supérieure à sa part dans l'ensemble de l'emploi salarié (23%). Dans cette région, les salariés de la branche P2ST représentent 1,1% du total de l'emploi salarié.
- Avec plus de 13 000 emplois chacune, la région **Auvergne-Rhône-Alpes** et les **Hauts-de-France** admettent également une sur-spécialisation dans les activités des prestataires de services.
- Les autres concentrations d'emplois significatives concernent les régions **Provence-Alpes-Côte d'Azur**, **Nouvelle Aquitaine** et **Grand-Est** où l'on dénombre plus de 7 000 salariés dans la branche des prestataires de services.

Effectifs régionaux et spécialisation des régions employées par des prestataires de services du secteur tertiaire



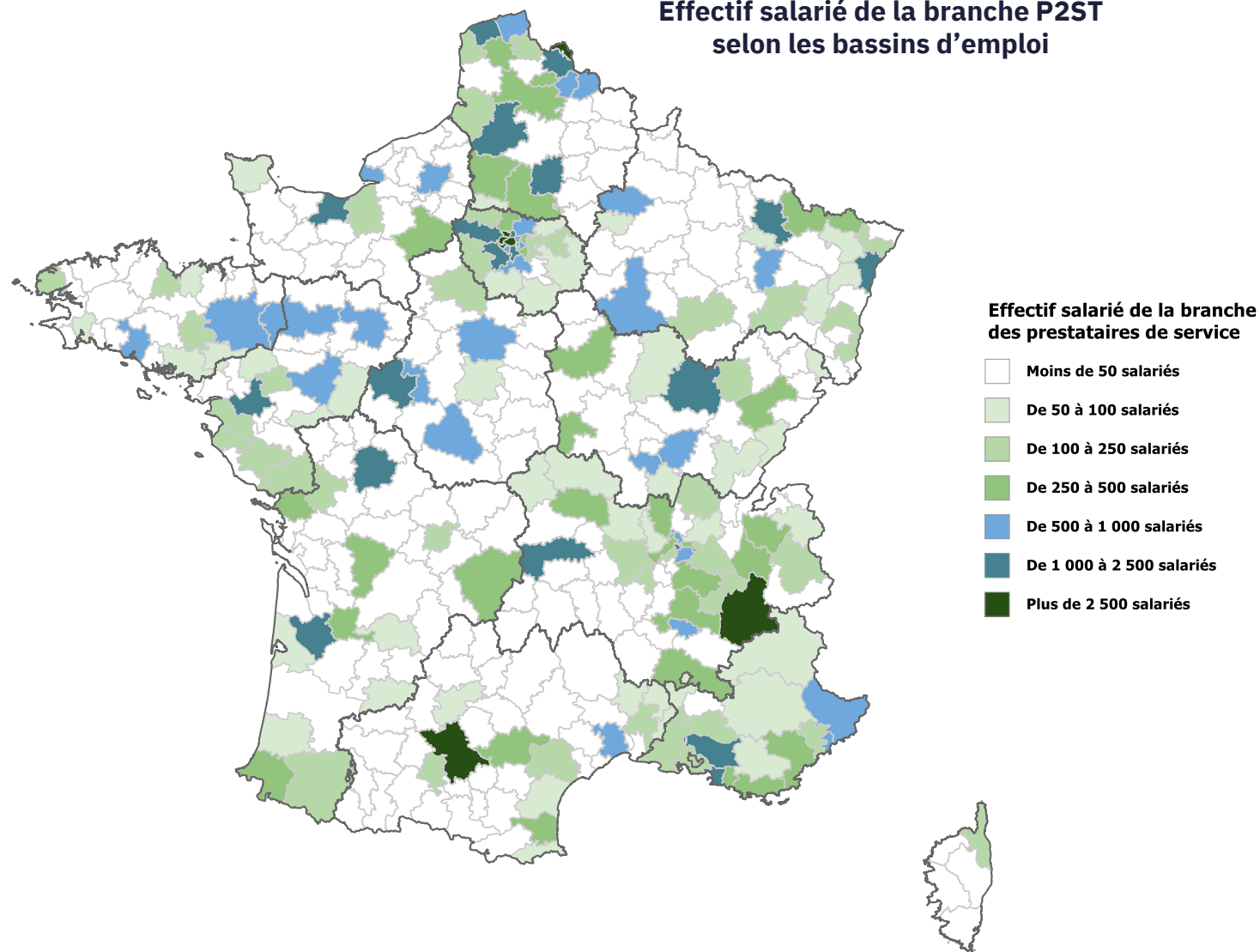
Source : Traitements Quadrat-études, Opco EP et DADS 2019

Une concentration des effectifs autour des grands pôles d'activité tertiaires

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

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

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



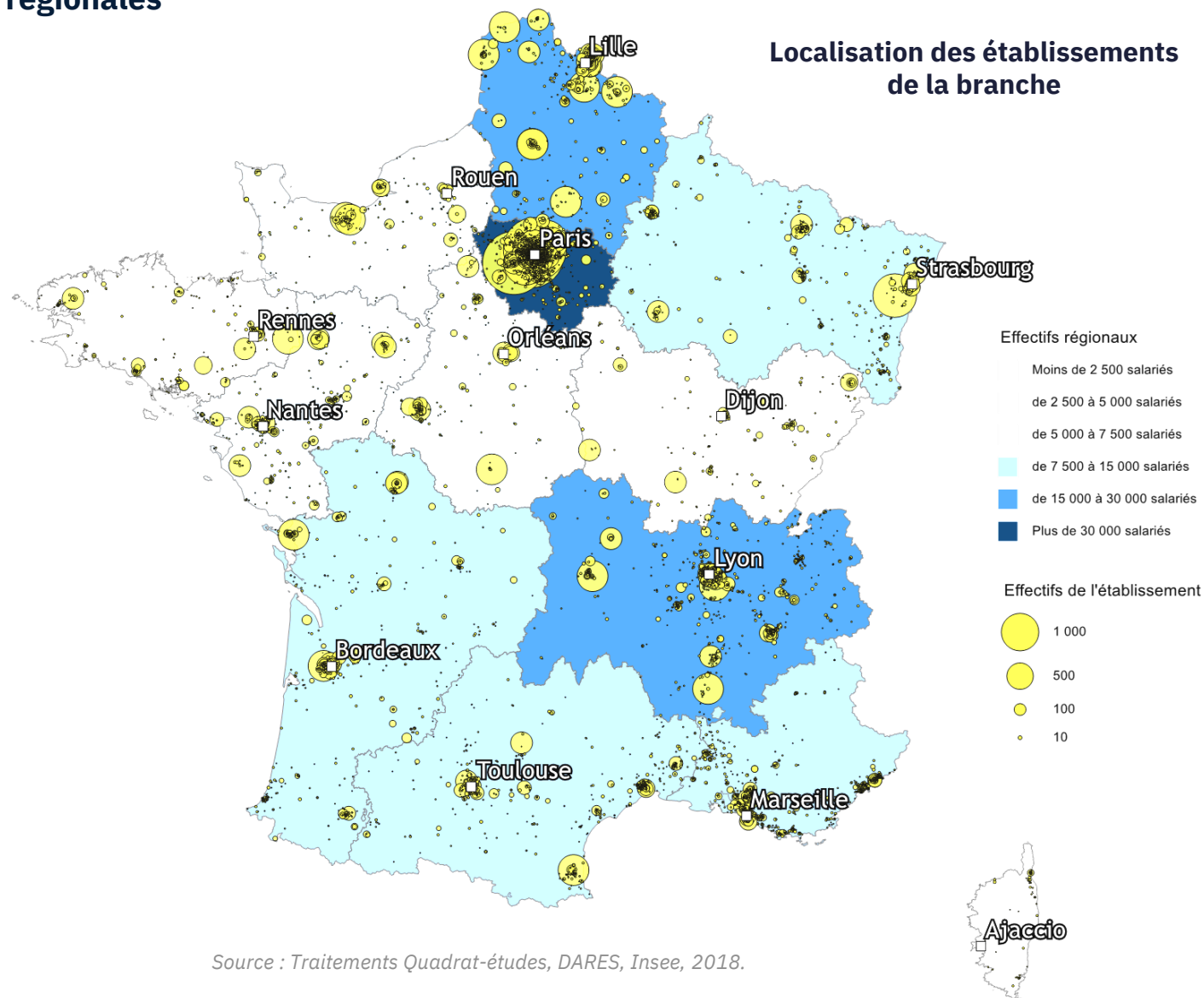
Entreprises, activités et territoires

Localisation des établissements de la branche

Des établissements localisés autour des métropoles régionales

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

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



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



Rapport de branche 2022

Prestataires de services du secteur tertiaire

Partie I

Cadrage des analyses de l'emploi salarié

Périmètre des analyses de l'emploi

Trajectoire de l'emploi

Nomenclature des métiers

Cadrage des analyses de l'emploi salarié

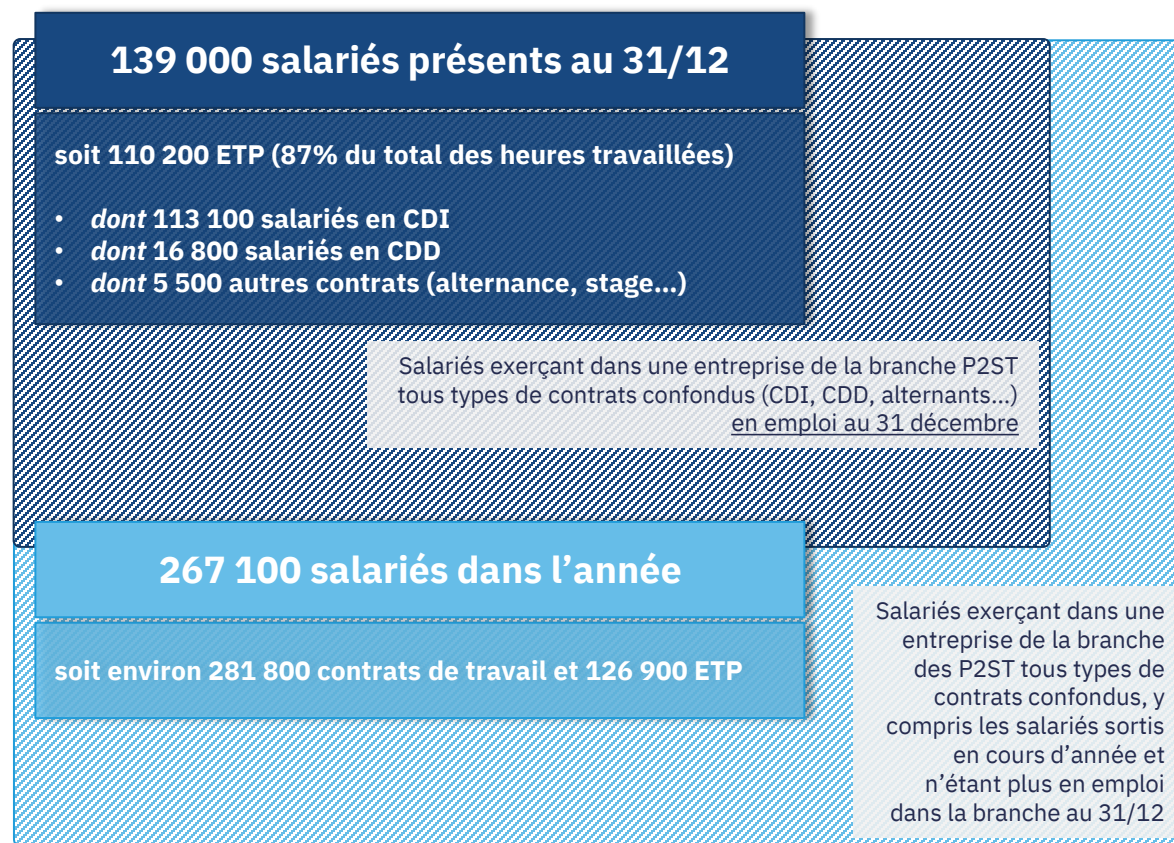
Périmètres de l'emploi

L'emploi dans la branche des prestataires de services

L'analyse de l'emploi dans la branche des prestataires de services appelle une définition précise du périmètre pour chaque indicateur

- Les analyses réalisées sur le périmètre des 139 000 salariés présents au 31/12 permettent notamment de produire des comparaisons avec les autres activités économiques. Ces salariés sont à l'origine de 87% des heures travaillées dans la branche. Cette définition constitue le périmètre privilégié des analyses menées pour ce rapport de branche car il correspond aux approches du ministère du travail pour la plupart des indicateurs.
- Toutefois, le nombre important d'intervenants sur d'autres contrats justifie de tenir compte de ce périmètre élargi dans certaines analyses (flux d'emploi...) : un total de 267 100 salariés présents au moins un jour dans l'année.

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



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

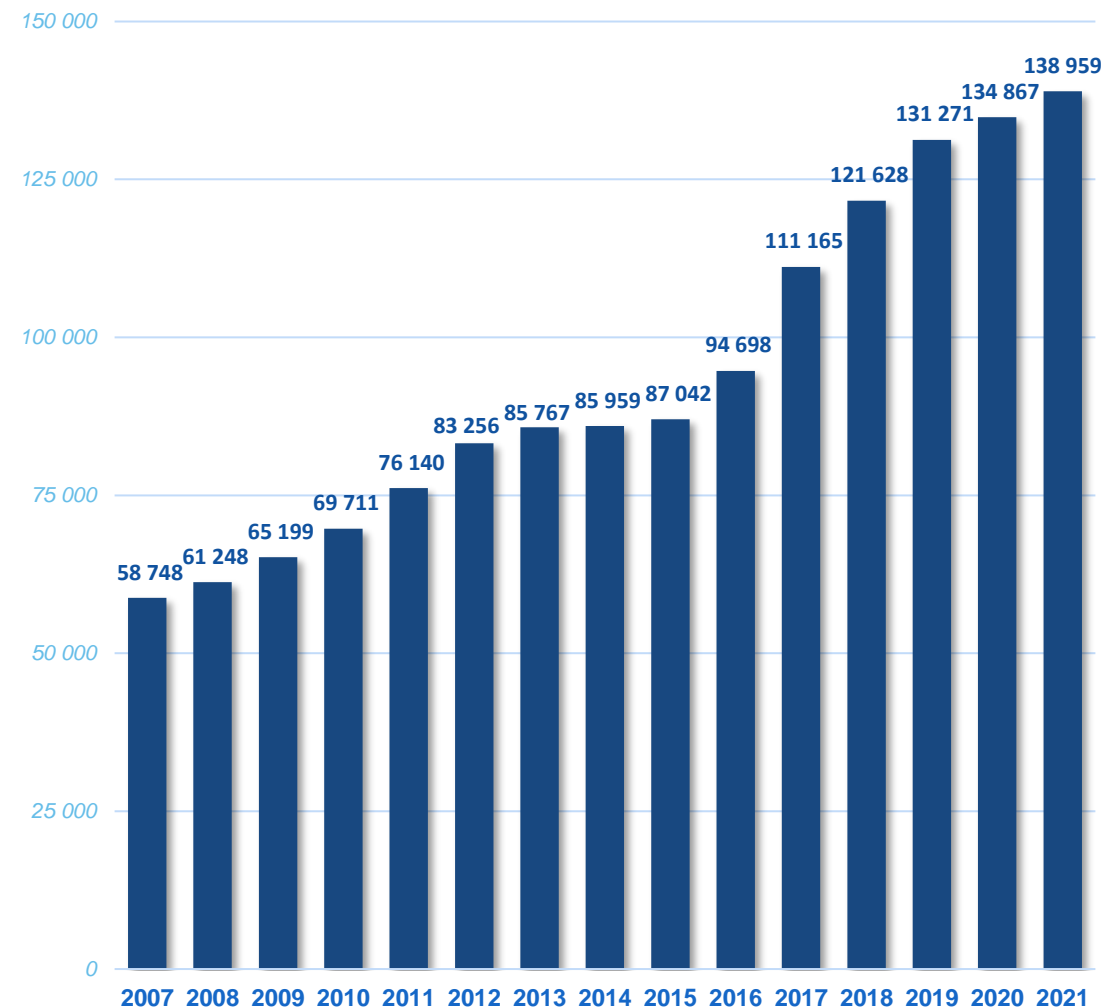
Cadrage des analyses de l'emploi salarié

Trajectoire de l'emploi

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

- L'évolution de l'emploi dans la branche des prestataires de services du secteur tertiaire au cours des dernières années s'inscrit dans une tendance nettement haussière : sur le périmètre des salariés au 31/12 employés dans les entreprises de la branche, le volume d'emploi annuel **croît en moyenne de 6,2% par an depuis 2011**, avec une intensification à partir de 2016.
- Cela atteste de la capacité des entreprises du secteur à répondre aux besoins croissants d'**externalisation** de nombreuses activités tertiaires (accueil, télé-conseil, prospection commerciale, service après-vente, gestion administrative...).
- D'autres facteurs contribuent également à la trajectoire haussière de l'emploi : le développement du **e-commerce**, notamment dans le contexte de la crise sanitaire, la mise en place de services de **relation client** à distance, la progression des activités de **conseil** (optimisation de la relation client...).
- La branche compte également un nombre significatif d'entreprises qui appliquent la convention collective « **par défaut** ». Enfin, plusieurs CCN ont été intégrées au champ conventionnel des P2ST au cours des dernières années, par exemple les « agences de renseignements commerciaux cadres ».

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



Source : Traitements Quadrat-études, DADS salariés au 1/12^{ème}, 2007-2019 et enquête Quadrat-P2ST, 2022.

Cadrage des analyses de l'emploi salarié

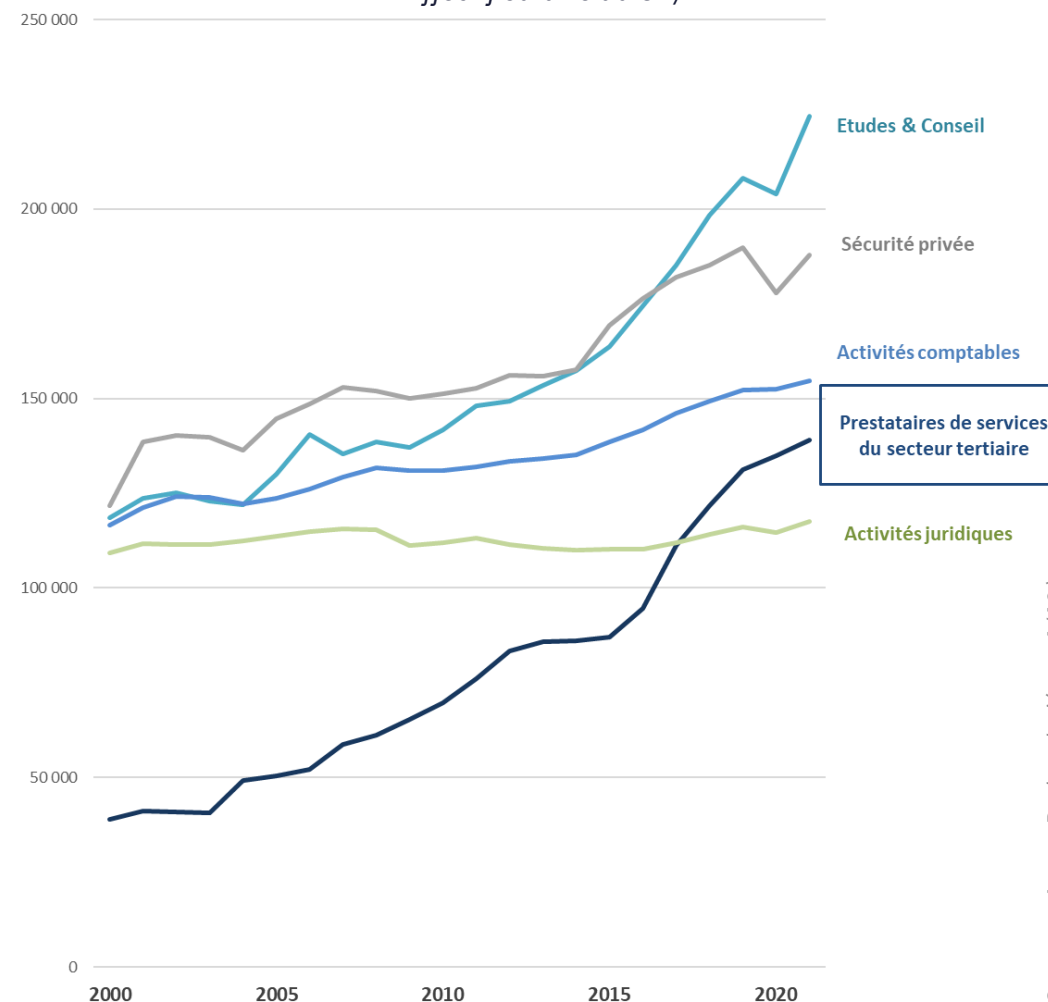
Trajectoire de l'emploi

Une trajectoire des effectifs cohérente avec la dynamique de l'emploi salarié observée dans d'autres secteurs d'activités tertiaires externalisées

- La tendance à l'externalisation d'activités et au développement de prestations plus spécialisées se traduit par une progression de l'emploi significative dans **de nombreuses activités de services aux entreprises**.
- Comme dans d'autres activités tertiaires, cette évolution traduit à la fois l'externalisation de certaines activités qui pouvaient être réalisées en interne dans le passé, mais surtout le développement de **prestations à plus forte valeur ajoutée** chez les fournisseurs de services.
- La dynamique d'emploi observée chez les prestataires de service du secteur tertiaire au cours des 10 dernières années (+6,2% en taux de croissance annuel moyen sur le périmètre des salariés présents au 31/12) se situe au dessus des augmentations constatées dans les activités comptables (+1,6%) la sécurité privée (+2,1%) et même les activités d'études et de conseil (+4,2%).

Trajectoire de l'emploi de la branche des P2ST comparée à d'autres activités tertiaires

Effectif salarié au 31/12



Sources : Acooss, Dads salariés au 1/12ème

Cadrage des analyses de l'emploi salarié

Cartographie des métiers exercés

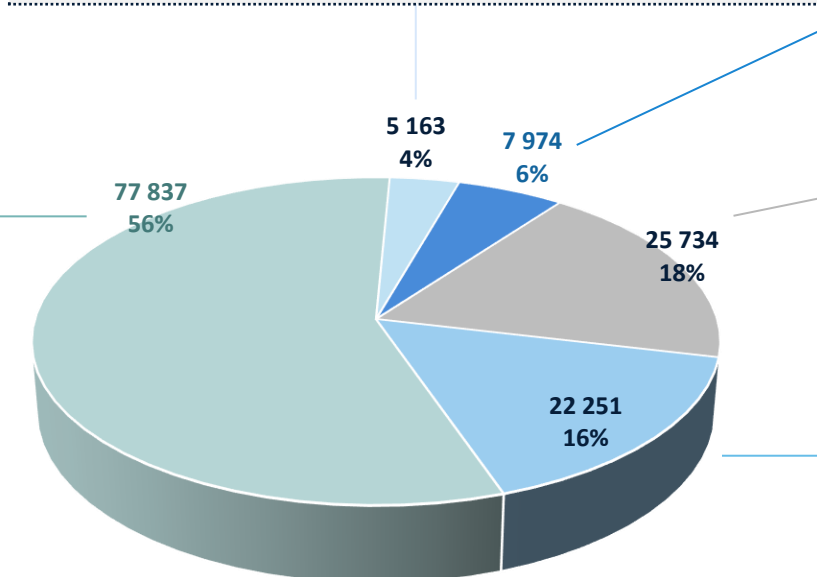
Répartition des salariés selon le métier exercé

Base : 139 000 salariés au 31/12

Production	77 837
Téléconseiller	38 633
Télésecrétaire	7 780
Hôtesse d'accueil entreprise / événementiel	6 283
Chargé(e) de recouvrement	5 476
Superviseur	4 807
Secrétaire standardiste, Chargé(e) d'accueil	4 340
Responsable de centre d'affaires	1 983
Adjoint centre	1 434
Chef(fe) des ventes	1 146
Animateur(trice) commercial	1 002
Hôtesse volante ou polyvalente	871
Chef(fe) de plateau	775
Responsable hôte(sse)s	491
Traducteur(trice)	399
Téléprospecteur	485
Promoteur des ventes	351
Enquêteur civil	252
Optimisateur de linéaires	n.s.

Exploitation	5 163
Responsable d'exploitation	1 865
Formateur(trice) interne	1 172
Gestionnaire des plannings et des affectations	1 142
Responsable qualité	626
Chargé(e) qualité	358

Support technique	7 974
Informaticien	3 445
Ouvrier et technicien de l'entretien du bâtiment	1 749
Conseiller-re technique	1 637
Logisticien, manutentionnaire, magasinier, transporteur	1 143



Administratif et direction	25 734
Employé(e) administratif d'entreprise	11 645
Cadre administratif et financier	5 885
Directeur(trice) de structure	4 139
Assistant(e) RH	2 172
Secrétaire	1 894

Commercial	22 251
Chargé(e) de clientèle	15 885
Responsable commercial, d'équipe, des ventes	2 096
Chargé(e) de développement commercial	1 806
Vendeur, employé commercial	1 510
Directeur(trice) commercial, des ventes	954



Rapport de branche 2022

Prestataires de services du secteur tertiaire

Partie II

Les caractéristiques de l'emploi salarié

Contrats

Temps de travail

Démographie

Flux d'emplois

Travailleurs en situation de handicap

Absentéisme et activité partielle

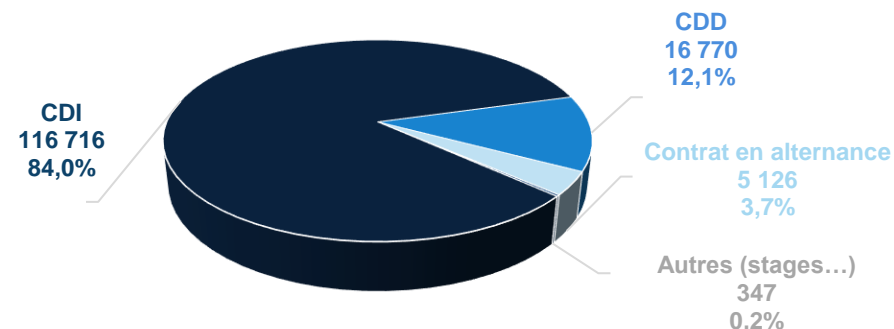
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Contrats de travail

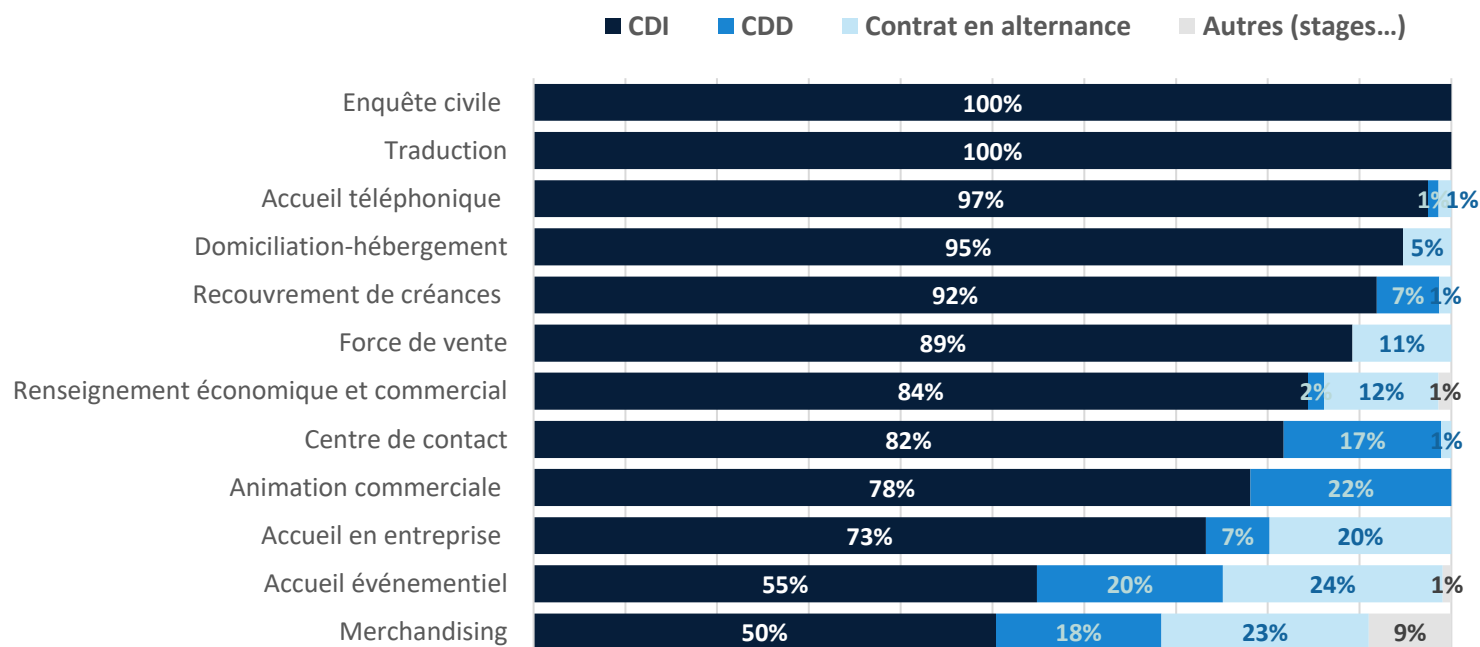
Les caractéristiques des 139 000 salariés présents au 31/12 dans les structures des prestataires de services

- 84% des salariés présents au 31/12 sont employés en CDI, soit plus de 115 000 salariés.
- La part des CDD est en baisse par rapport à 2020 et passe de 15% à 12% de l'emploi total au 31/12. Les CDD sont sur-représentés dans certaines activités de la branche : 22% dans l'animation commerciale, 20% dans l'accueil commercial, 20% dans le merchandising.
- On constate à l'inverse une proportion de CDI supérieure à la moyenne de la branche dans les activités de recouvrement de créances, d'enquête civile, de domiciliation d'entreprises, dont la variation des besoins d'emploi semble moins fluctuer en cours d'année.
- La part de contrats en alternance, portée par les mesures d'aide à l'embauche, est en forte hausse et atteint près de 4% de l'emploi salarié mesuré au 31/12. La part des contrats en alternance est plus élevée dans les métiers de l'accueil (entreprise et événementiel) mais aussi du merchandising et du renseignement économique.

Répartition des salariés présents au 31/12 selon le contrat de travail



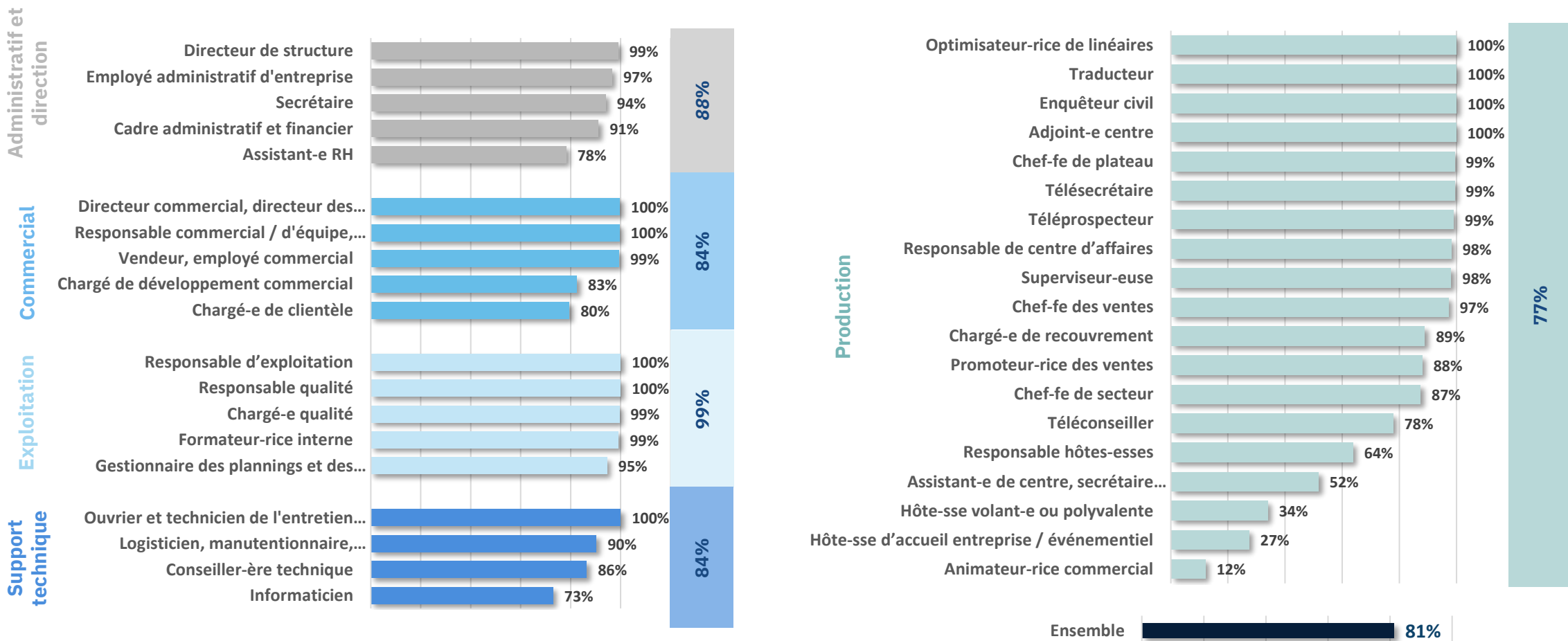
Répartition des salariés présents au 31/12 selon le contrat de travail et l'activité



Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Conditions d'emploi selon les métiers

Part des salariés au 31/12 en CDI selon le métier exercé



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022.

Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

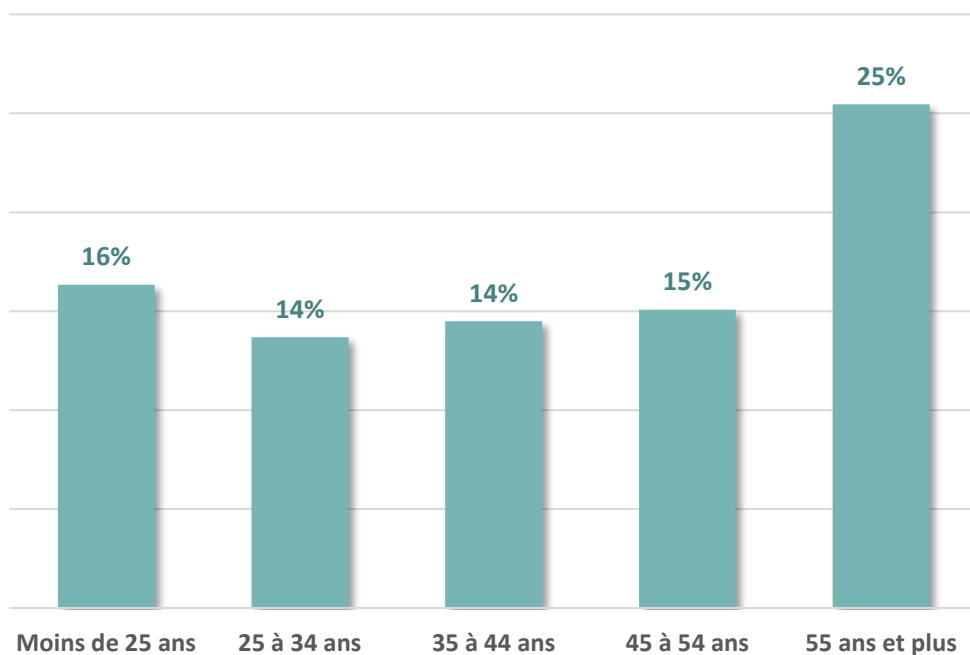
Temps de travail

L'emploi à temps partiel

- Environ 16% des salariés présents au 31/12 exercent à temps partiel, soit environ **21 000 salariés**. L'intervention à temps partiel est plutôt croissante avec l'âge : 25% des seniors travaillent à temps partiel dans la branche, contre moins de 16% des plus jeunes. La part du temps partiel chez les seniors est en baisse par rapport à 2020, cela s'explique notamment par la reprise économique suite à la crise du Covid-19.
- Le temps partiel est également plus présent dans certaines activités : **merchandising, accueil événementiel, accueil en entreprise, animation commerciale...** et certains métiers de la branche : optimisateurs de linéaires, hôtesses d'accueil...

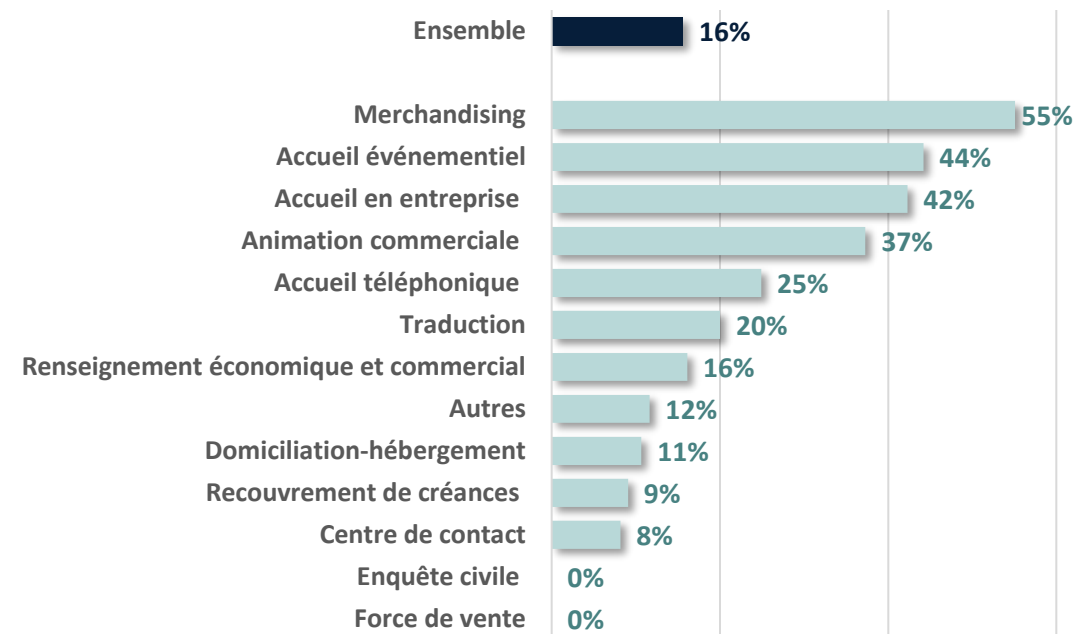
Part des salariés à temps partiel selon la tranche d'âge

Effectif salarié au 31/12



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

Effectif salarié au 31/12

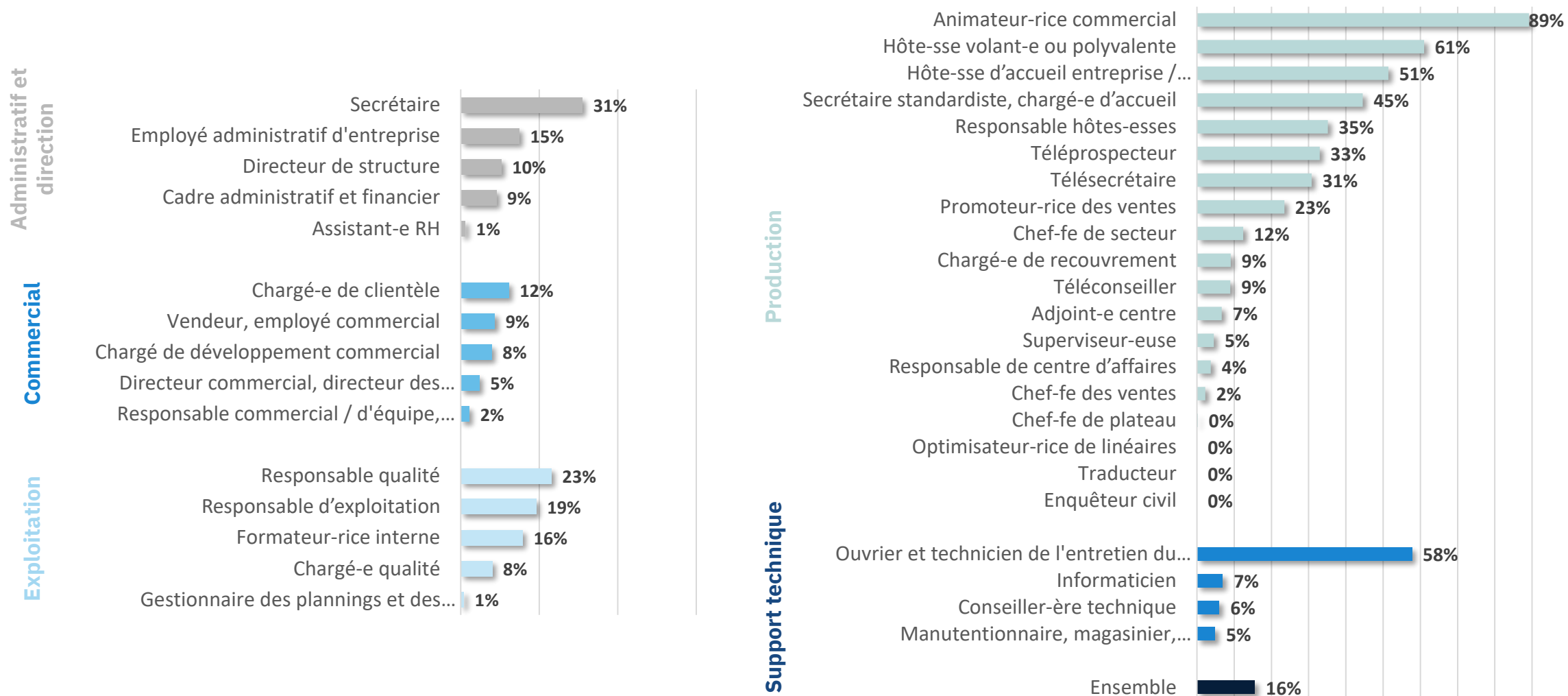


Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Temps de travail

Part des salariés à temps partiel selon le métier exercé

Effectif salarié au 31/12



Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

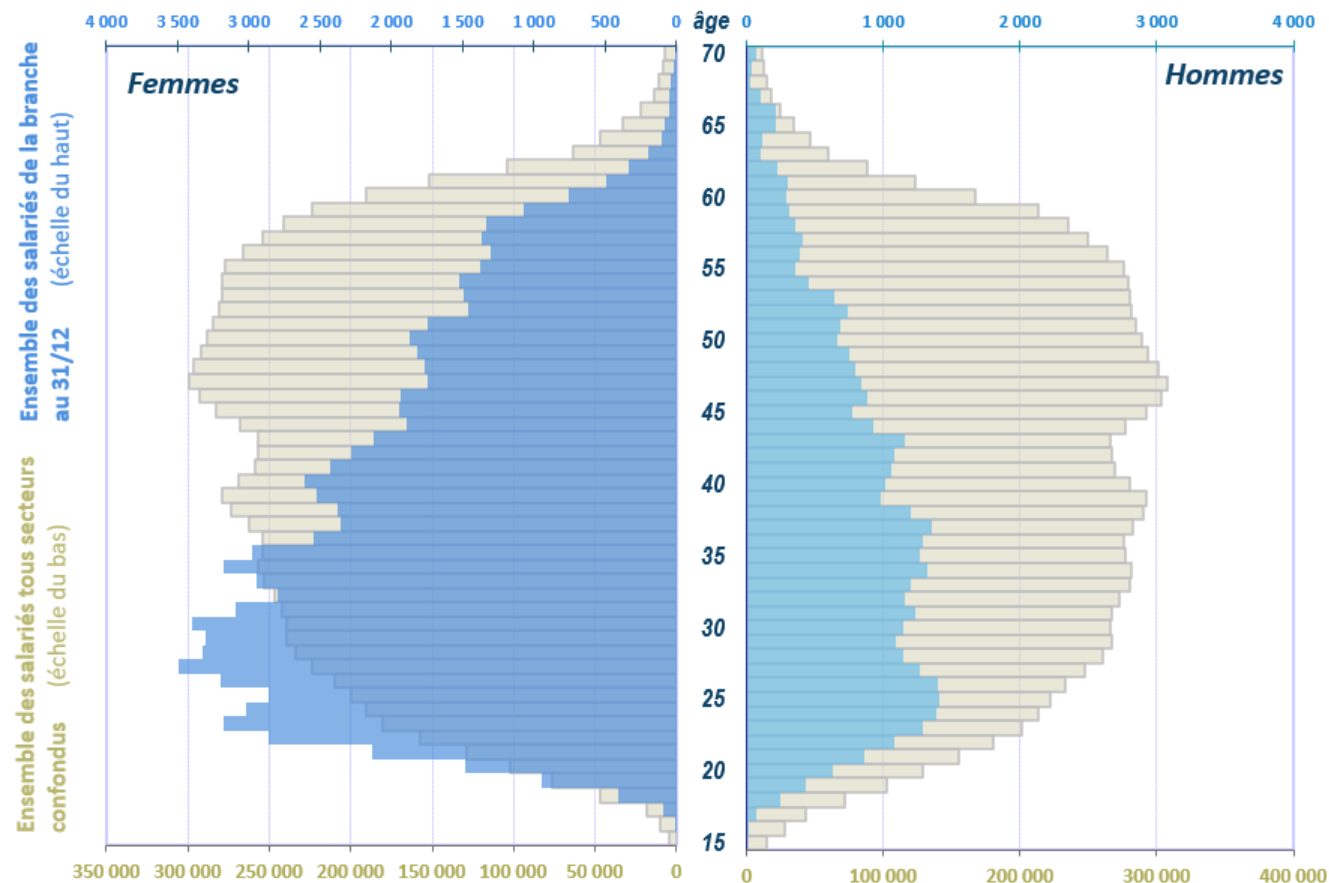
Composition démographique de l'emploi

La structure démographique de la population salariée de la branche

- Le profil asymétrique de la pyramide des âges traduit un **taux de féminisation de 70%**, largement supérieur au taux de 48% constaté dans l'ensemble de l'économie.
- Les moins de 25 ans représentent **15%** de l'emploi total au 31/12. En particulier, le personnel **féminin de 20 à 35 ans de la branche concentre 35% de l'emploi salarié de la branche**, contre 30% à l'échelle nationale. Cette surreprésentation du personnel féminin reflète la forte contribution des activités mobilisant des métiers fortement féminisés et occupés par des personnes de moins de 30 ans : hôtesses d'accueil, téléconseillers, vendeurs...
- L'âge moyen des salariés de la branche augmente progressivement. Estimé l'an dernier à 37,2 ans à partir de l'enquête spécifique menée auprès des entreprises, cette valeur progresse encore légèrement en 2021 à **37,3 ans**. L'indicateur était de 32,6 ans en 2007 (Dads).

Pyramide des âges des salariés de la branche

Salariés au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

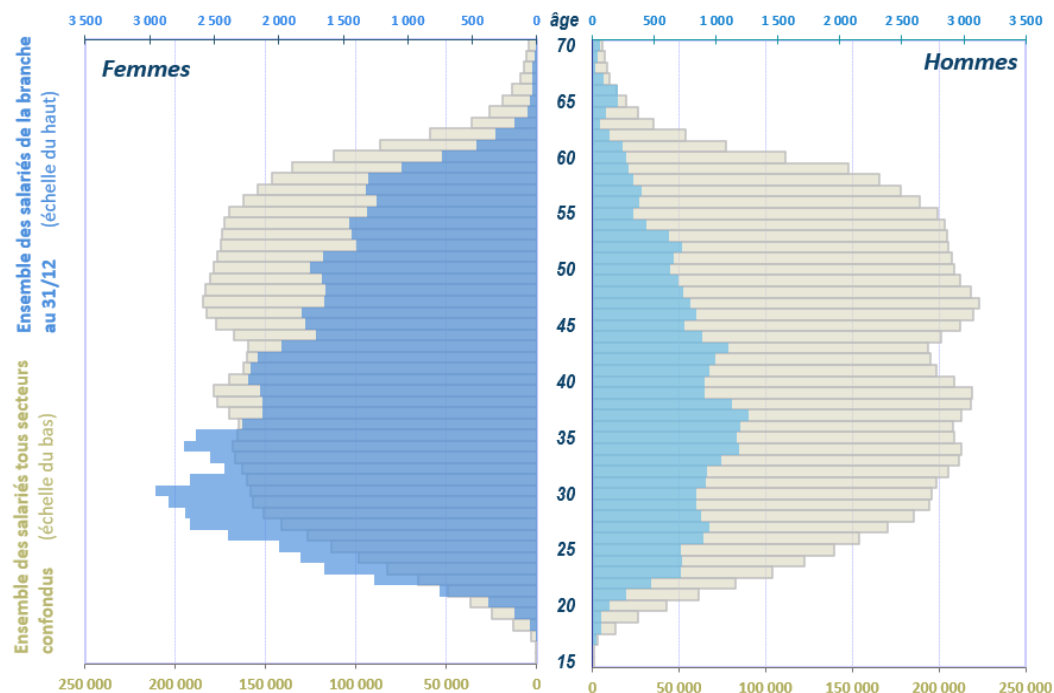
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Composition démographique de l'emploi

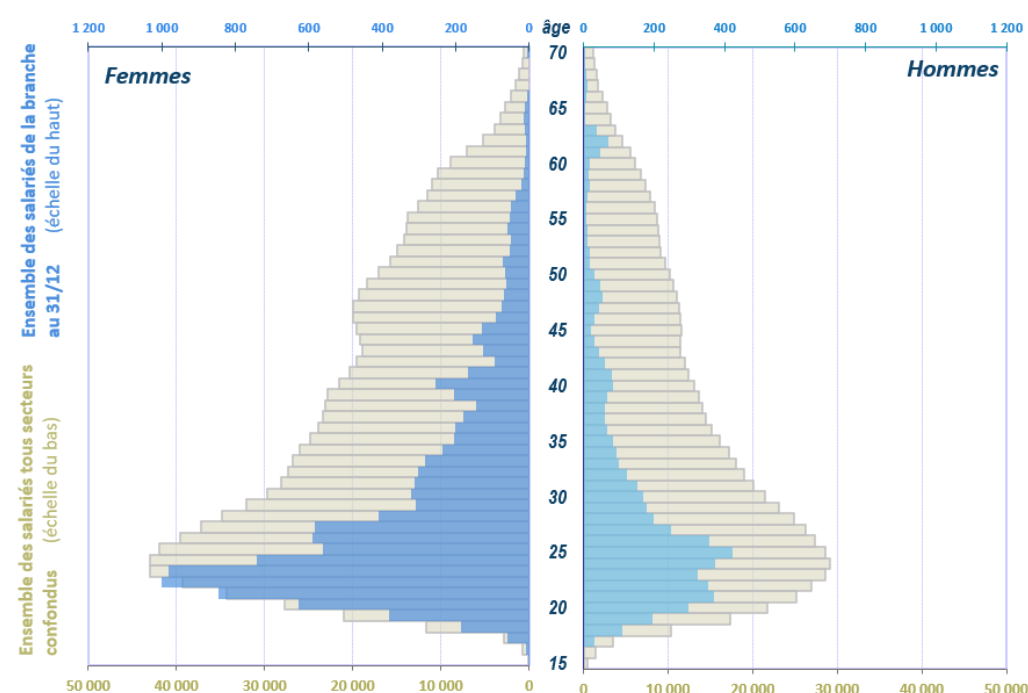
La composition démographique de l'emploi selon le contrat

- La pyramide des âges souligne la concentration du personnel en CDD dans les classes d'âges les plus jeunes de la branche : 76% du personnel en CDD a moins de 35 ans. L'âge moyen du personnel employé en CDD (29,4 ans) est ainsi nettement inférieur à l'âge moyen des salariés en CDI (39,3 ans).
- Le taux de féminisation des emplois en CDD est de 68,4%. Les femmes de moins de 30 ans constituent la majorité des emplois en CDD. Elles sont concentrées dans les activités qui regroupent la majorité des CDD tels que animateur commercial où 85% des contrats sont en CDD et sont composés à 88% de femmes, l'accueil événementiel et en entreprise qui compte 34% de CDD et 70% de femmes.

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



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



Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

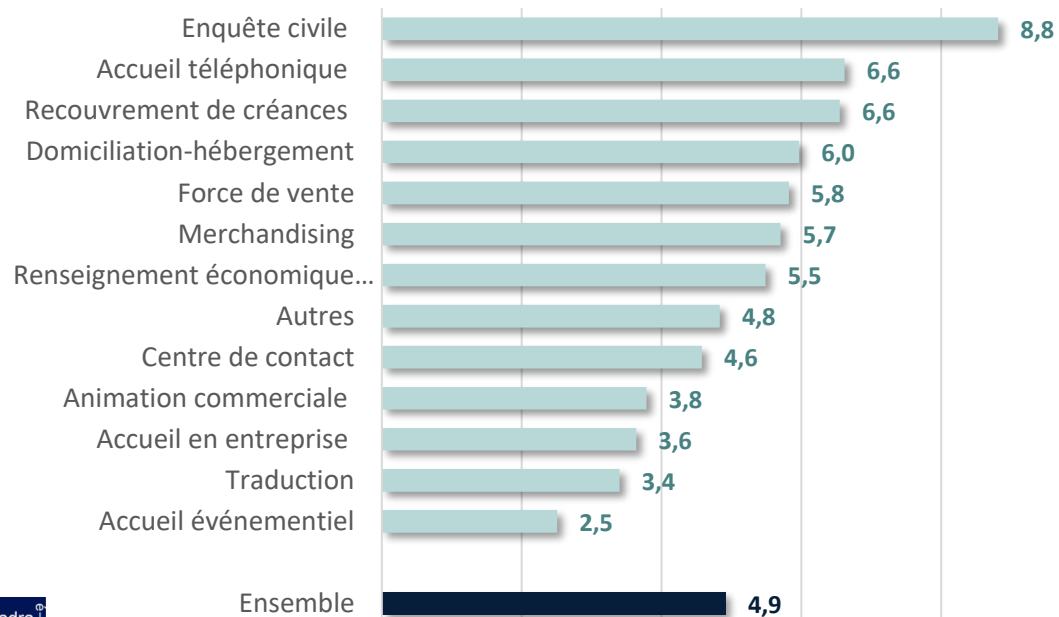
Ancienneté

L'ancienneté des salariés

- L'ancienneté moyenne des salariés s'établit à 4,9 ans pour l'ensemble des salariés employés au 31/12 tous contrats confondus. Elle s'élève à 5,8 ans sur le périmètre des salariés employés en CDI. Environ 60% des salariés en CDI interviennent depuis au moins 2 ans dans leur entreprise.
- L'ancienneté varie avec le type d'activité : elle est plus élevée dans les activités d'enquête civile, d'accueil téléphonique et de recouvrement de créances.

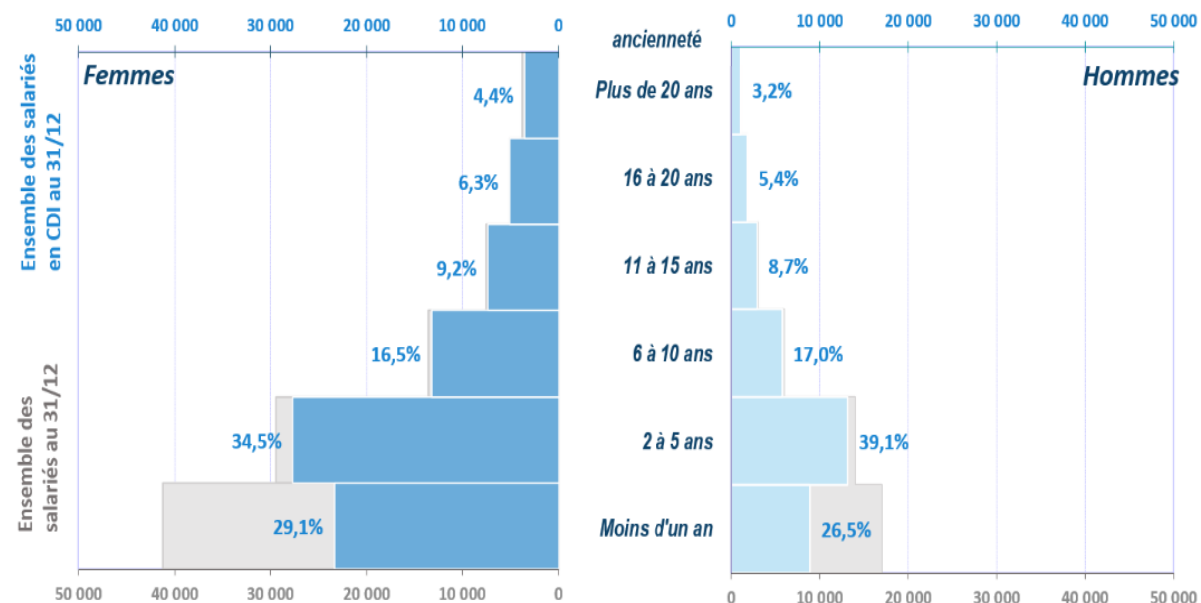
Ancienneté moyenne selon l'activité de la structure employeuse

Effectif salarié au 31/12 tous contrats confondus



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

tous contrats confondus
Effectif salarié au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022.

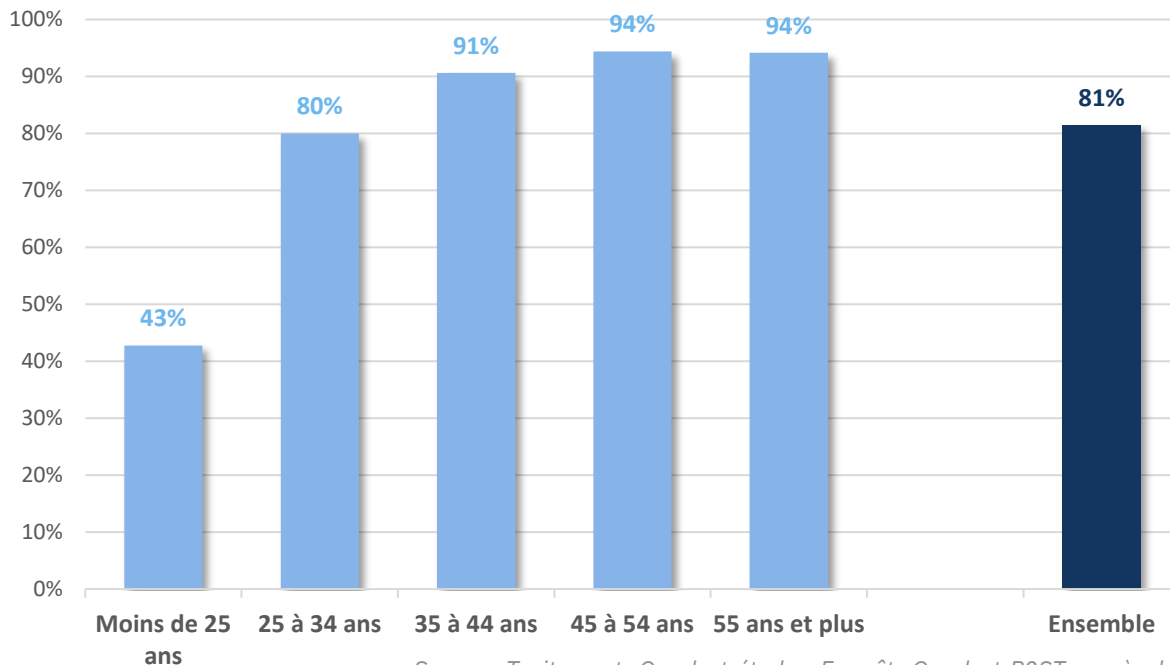
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Salariés seniors

L'emploi des seniors dans la branche

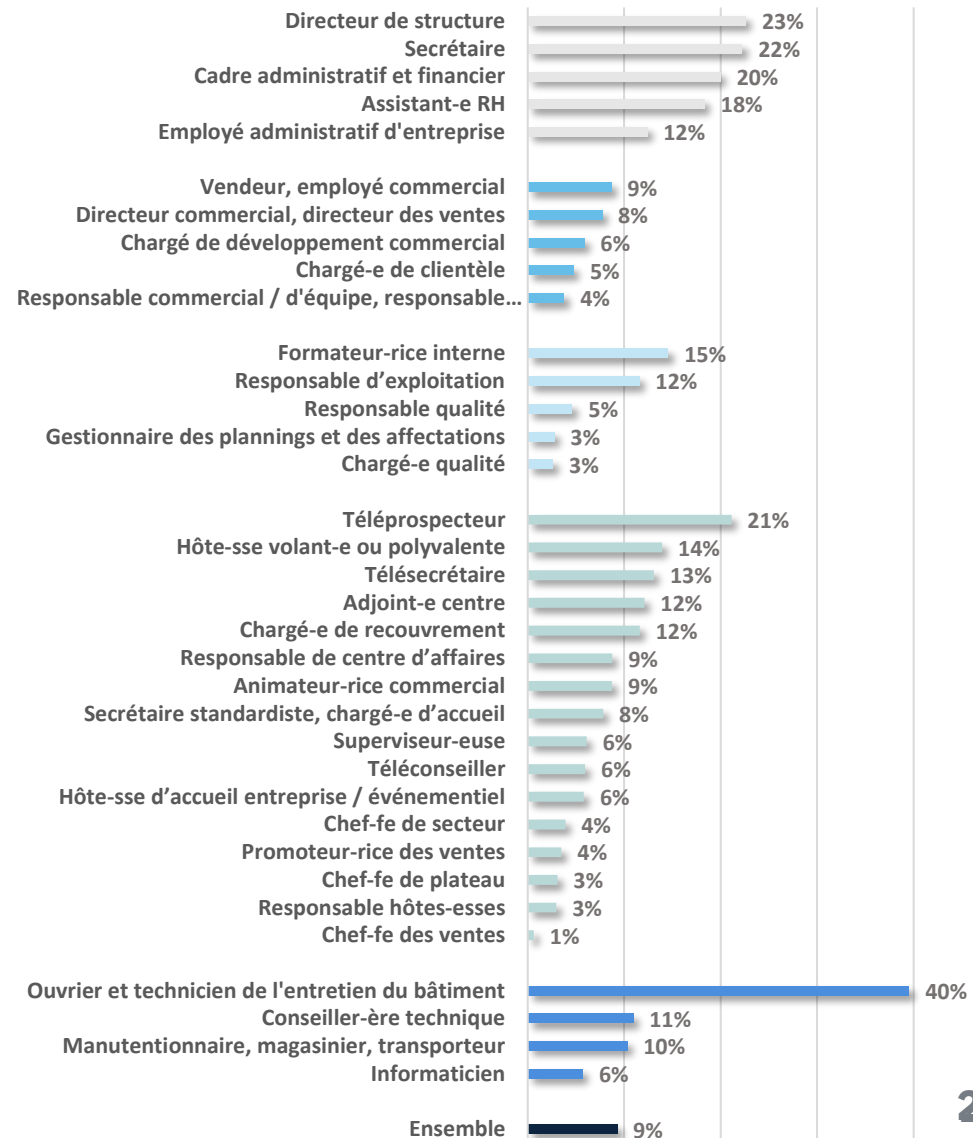
- 13 000 salariés âgés de 55 ans et plus sont employés par des structures de la branche, soit près de 9% de l'emploi salarié au 31/12, une proportion inférieure à celle constatée dans l'ensemble de l'économie (17% selon la DGT) qui est expliquée par la prépondérance des métiers de l'accueil et du commercial dans les structures de la branche, métiers qui sont plus volontiers occupés par un personnel jeune.
- Les seniors sont présents dans des **métiers variés** : ils représentent en outre 23% des directeurs de structure mais aussi 40% des techniciens d'entretien. Il n'y a donc pas de profil d'emploi pour les salariés seniors de la branche. Cependant, il est caractérisé par une forte stabilité de l'emploi avec un **taux d'emploi en CDI élevé (94%)**.

Taux d'emploi en CDI selon l'âge



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022.

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



Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Flux d'emploi

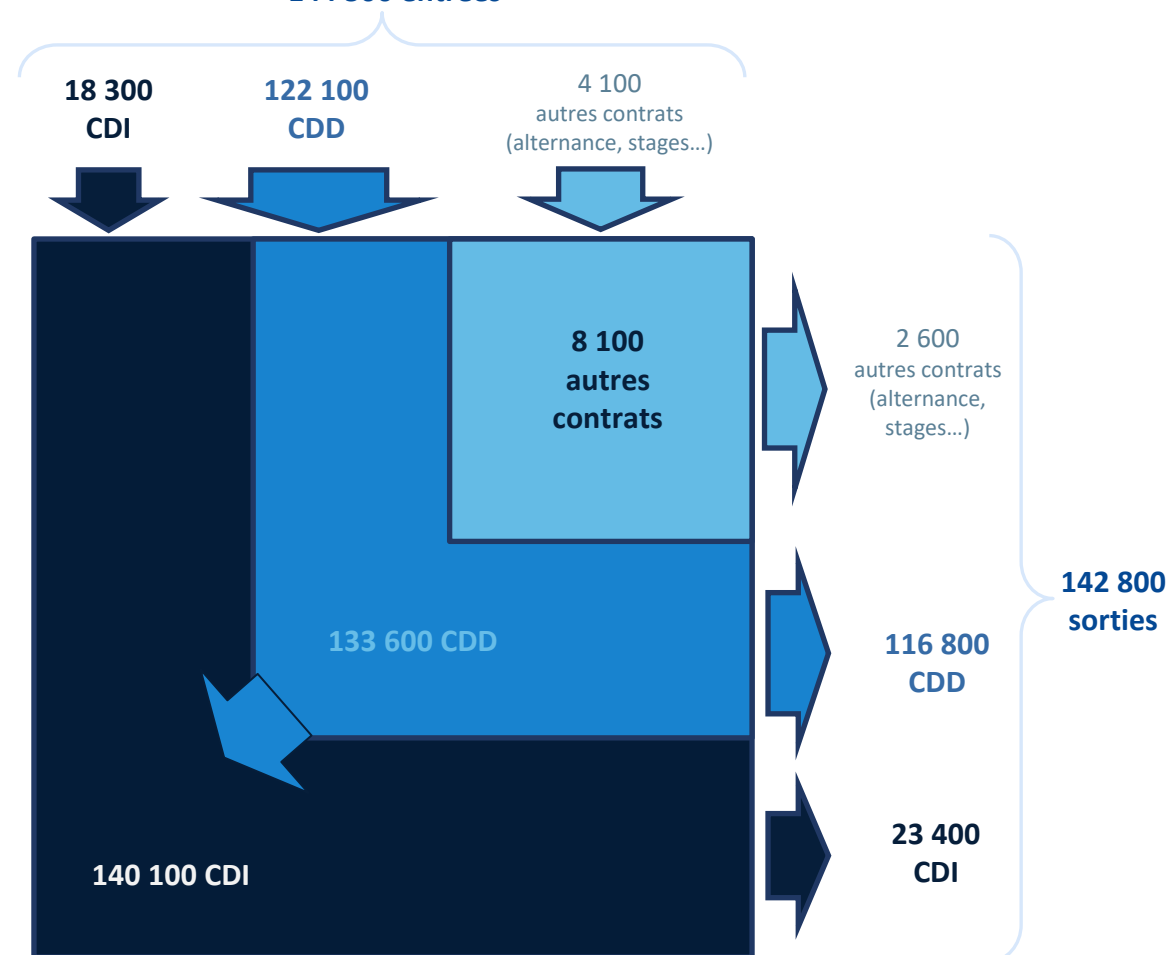
En 2021, près de 145 000 recrutements ont été réalisés dans les structures de la branche

- Les entrées de salariés recouvrent à la fois les recrutements réalisés du fait du développement de l'activité, les effectifs liés aux créations d'entreprises ou l'intégration de nouveaux établissements... En 2021, on comptabilise environ **144 500 entrées** tous contrats confondus dans les structures de la branche, dont 34 400 recrutements sur des contrats de plus d'un mois. Plus d'un recrutement sur dix s'effectue en CDI et la majorité se fait en CDD.
- Les taux d'entrée (*rapport entre les volumes entrants et l'ensemble des emplois en stock*) sont les plus élevés dans les secteurs de **l'animation commerciale, du merchandising** et de **l'accueil en événementiel**, notamment sur les métiers emblématiques de ces activités (animateur commercial et hôte d'accueil).
- Les **sorties** recouvrent les fins de contrats du fait de sorties de salariés du secteur (démissions, licenciements, retraite...) et de sorties d'entreprises (cessation d'activité, changement de branche...). On estime à environ **142 800** le nombre total de fins de contrats en 2021.

Flux d'emploi annuels par types de contrat

Ensemble des contrats dans l'année

144 500 entrées



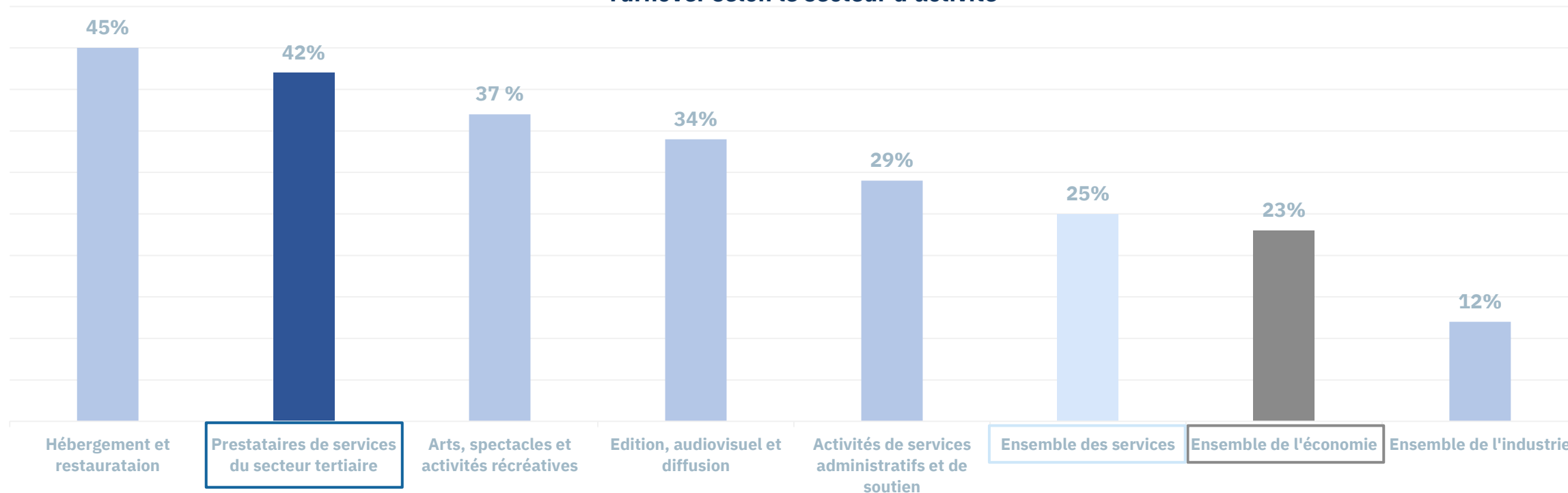
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Turnover

Le turnover dans différentes branches professionnelles

- La définition adoptée par la Dares pour pouvoir comparer le turnover dans plusieurs branches et éviter de produire un indicateur trop volatile (notamment dans des branches comme l'intérim, l'animation périscolaire...) consiste à ne prendre en compte que les contrats de plus de 27 jours dans le calcul du turnover qui se définit comme la moyenne entre le taux d'entrée et le taux de sortie au cours de l'année.
- Ainsi défini, le turnover est de 42% dans la branche des prestataires de services du secteur de tertiaire. En comparaison, il s'élève à 45% dans l'hébergement et la restauration et à 25% dans l'ensemble des services.

Turnover selon le secteur d'activité



Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

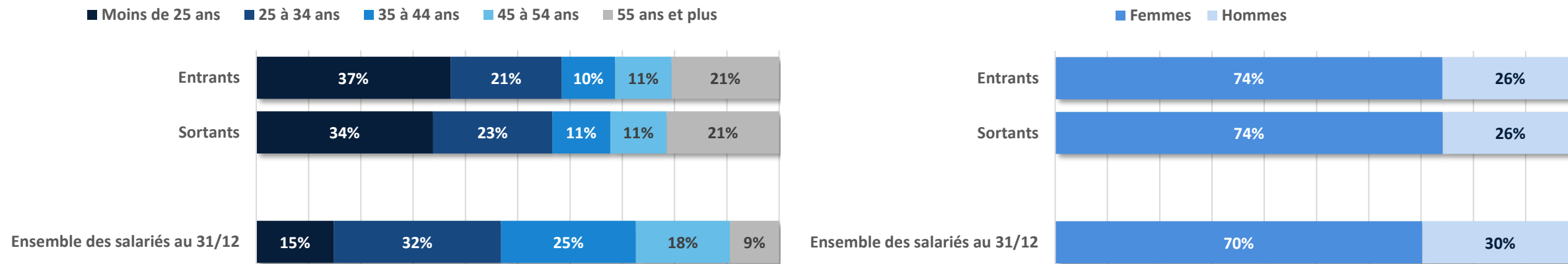
Flux d'emploi

Les entrants et sortants présentent un profil plus jeune que les salariés permanents

- Parmi les 144 500 entrants en 2021, 37% ont moins de 25 ans (contre 15% parmi l'ensemble des salariés présents au 31/12) et environ 21% ont plus de 55 ans (contre 9%). Le profil des sortants est similaire.
- Le profil selon le genre des professionnels entrants et sortants est quant à lui très majoritairement féminin (74% des entrants), supérieur à la situation observée pour les salariés en poste au 31/12.
- Les flux d'emplois sont nombreux dans les métiers (télévendeur, vendeur, hôte d'accueil, animateur commercial...) où les jeunes et seniors ainsi que les contrats courts sont les plus fréquents.

Profil par âge et genre des entrants et sortants

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



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

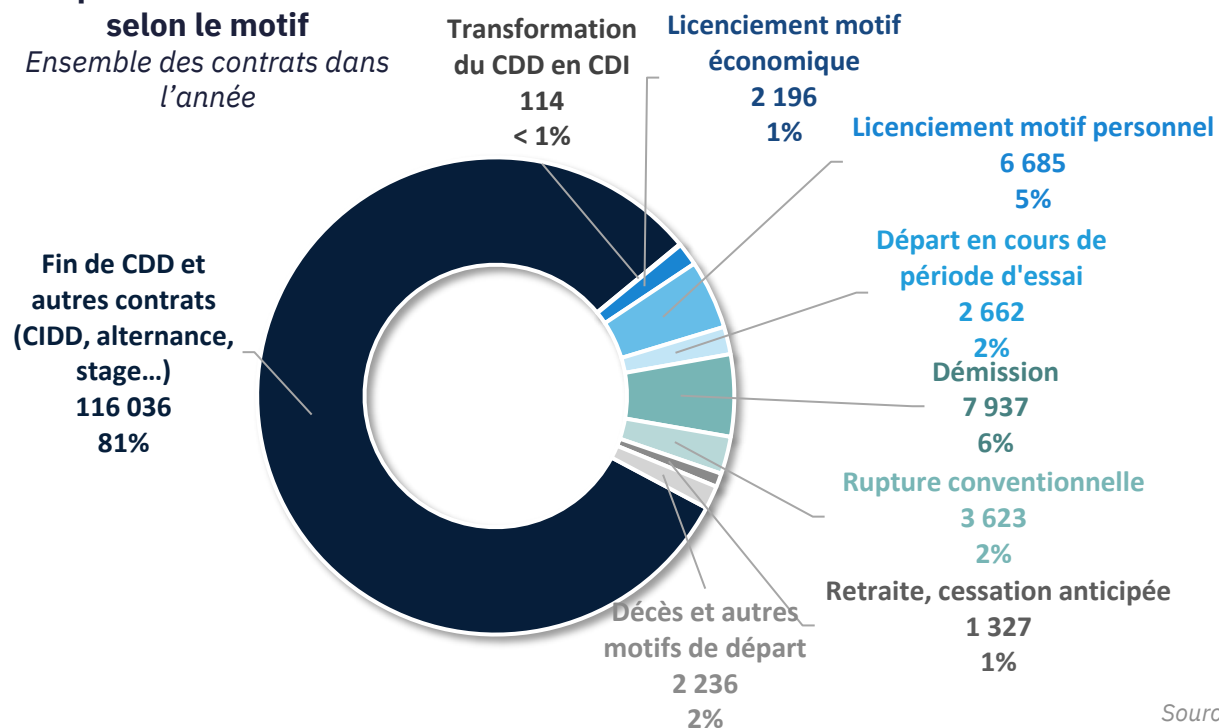
Flux d'emploi

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

- Une nette majorité des sorties de la branche (81%) est due à une fin de contrat (CDD, CIDD, contrats en alternance, stage...). Ce motif de sortie concerne fréquemment les plus jeunes et les seniors, surreprésentés dans certains métiers pour lesquels les formes d'emploi temporaires sont particulièrement répandues (animateurs commerciaux).
- Environ 7% des départs ont lieu dans le cadre d'un licenciement, 6% suite à une démission et 3% une rupture conventionnelle. La branche compte également environ 900 départs en retraite en 2021.

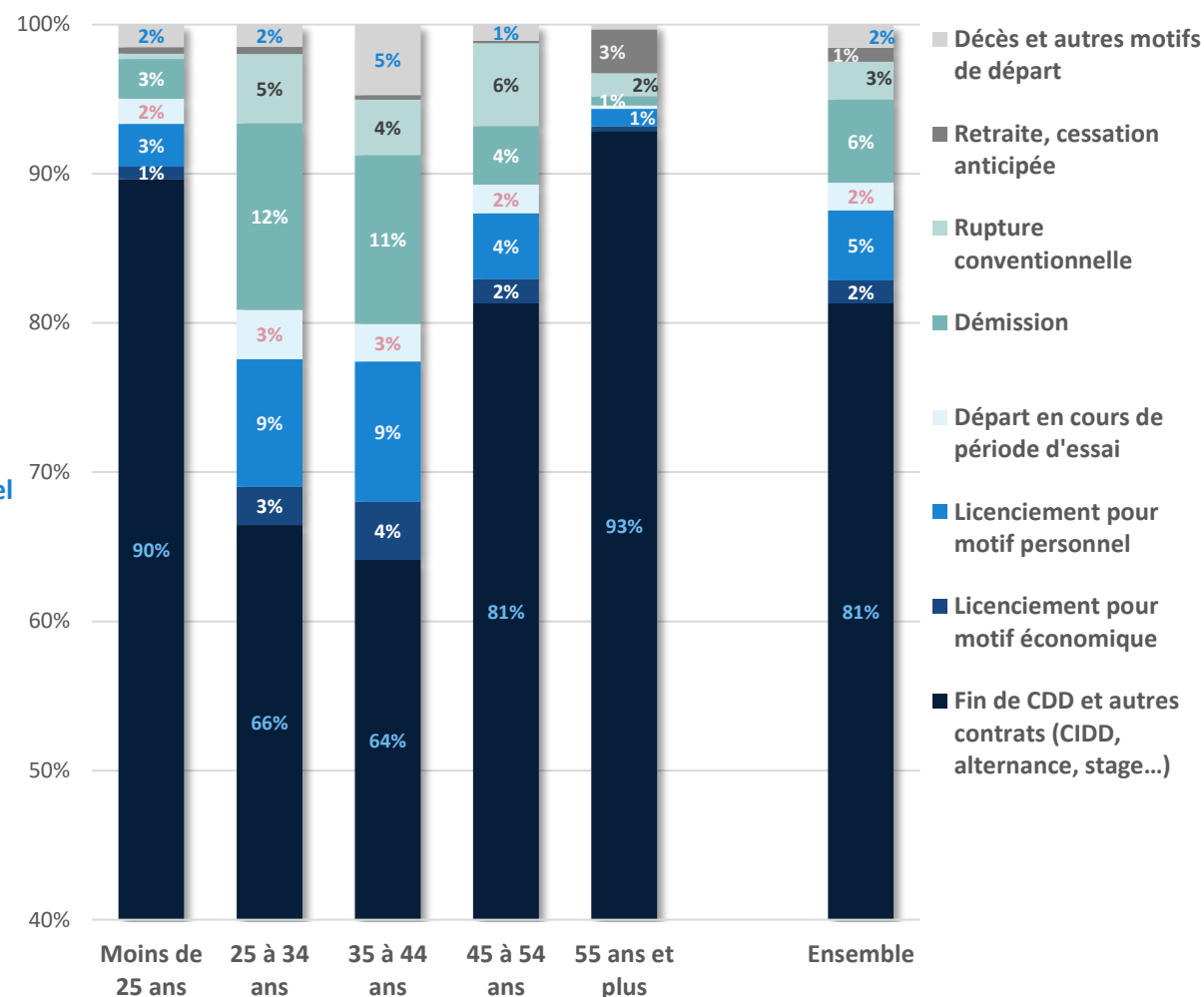
Répartition des sorties selon le motif

Ensemble des contrats dans l'année



Répartition des sorties selon le motif et la tranche d'âge

Ensemble des contrats dans l'année



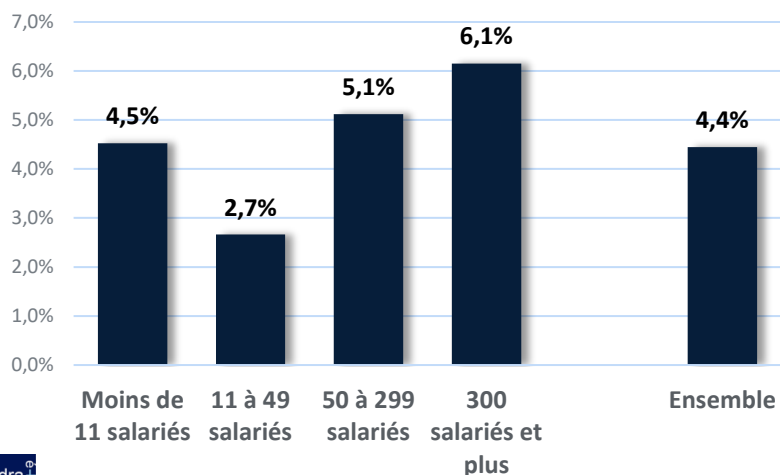
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Salariés en situation de handicap

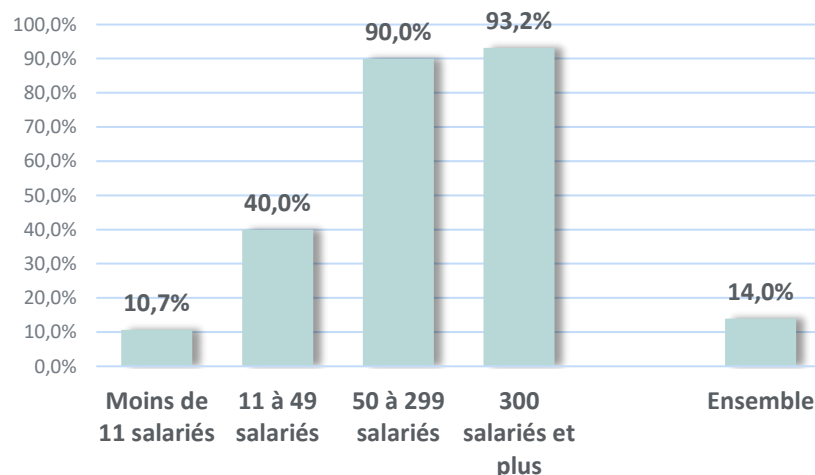
Plus de 6 600 salariés en situation de handicap dans les entreprises de la branche P2ST

- Ce total correspond à **4,4%** de l'effectif moyen annuel de l'ensemble de la branche. En moyenne, le taux d'emploi des bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOETH) par entreprise s'élève à **4,4% de l'effectif moyen annuel**, et 5,4% sur le seul périmètre des entreprises d'au moins 20 salariés soumises à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (OETH). *Pour rappel, l'OETH est fixée à 6% de l'effectif annuel moyen et a fait l'objet d'une réforme d'ampleur entrée en vigueur en 2020 (assujettissement au niveau de l'entreprise et non plus de l'établissement, changement dans les modes de décomptes de l'emploi TH...).*
- La propension à employer des BOETH est **croissante selon la taille** de l'entreprise : **14,0%** des entreprises de la branche accueillent au moins un TH, dont 10,7% des entreprises de moins de 11 salariés et 93,2% des entreprises comptant au moins 300 salariés.
- Les BOETH sont surreprésentés dans les **centres de contact** : près de 60% des BOETH occupent ces activités, lesquelles regroupent par ailleurs les plus grandes entreprises de la branche.

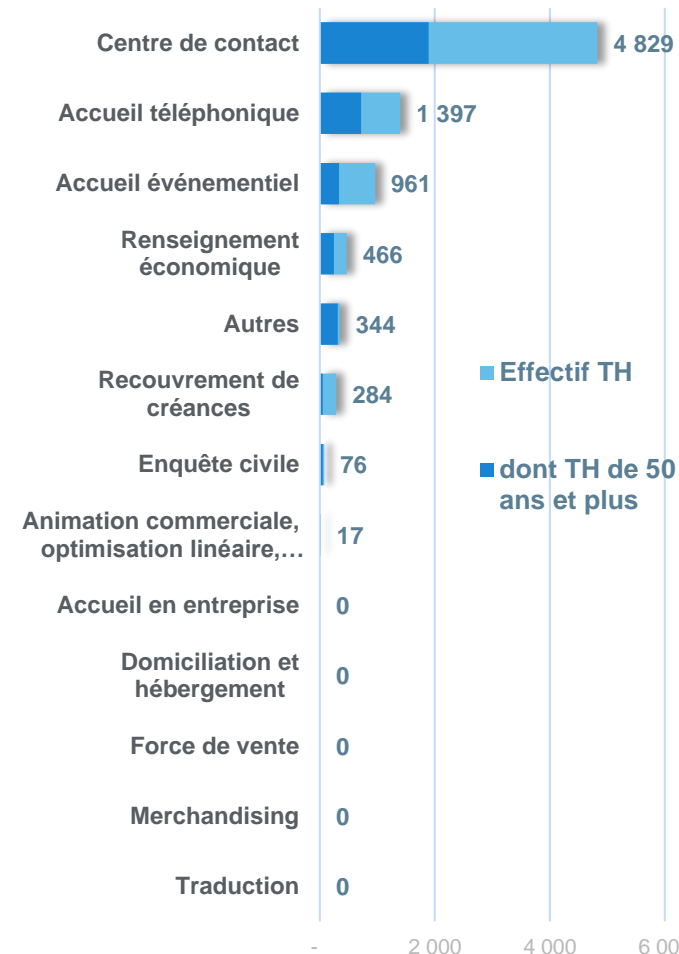
Taux moyen d'emploi TH dans les effectifs des entreprises, selon la taille de l'entreprise



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



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



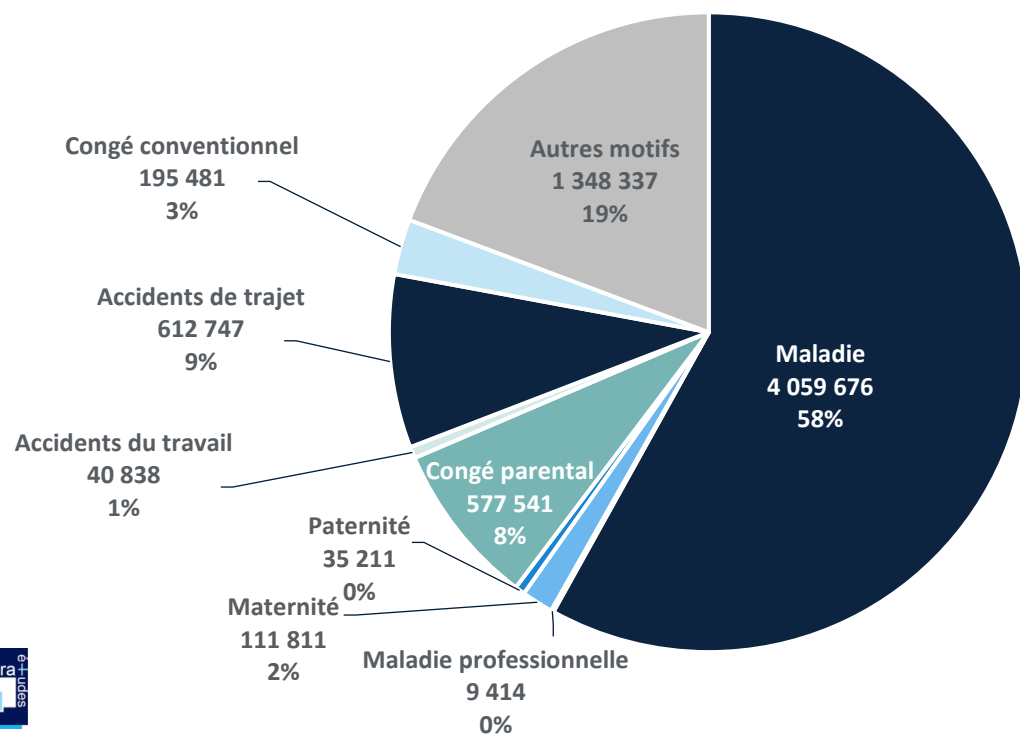
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Absentéisme

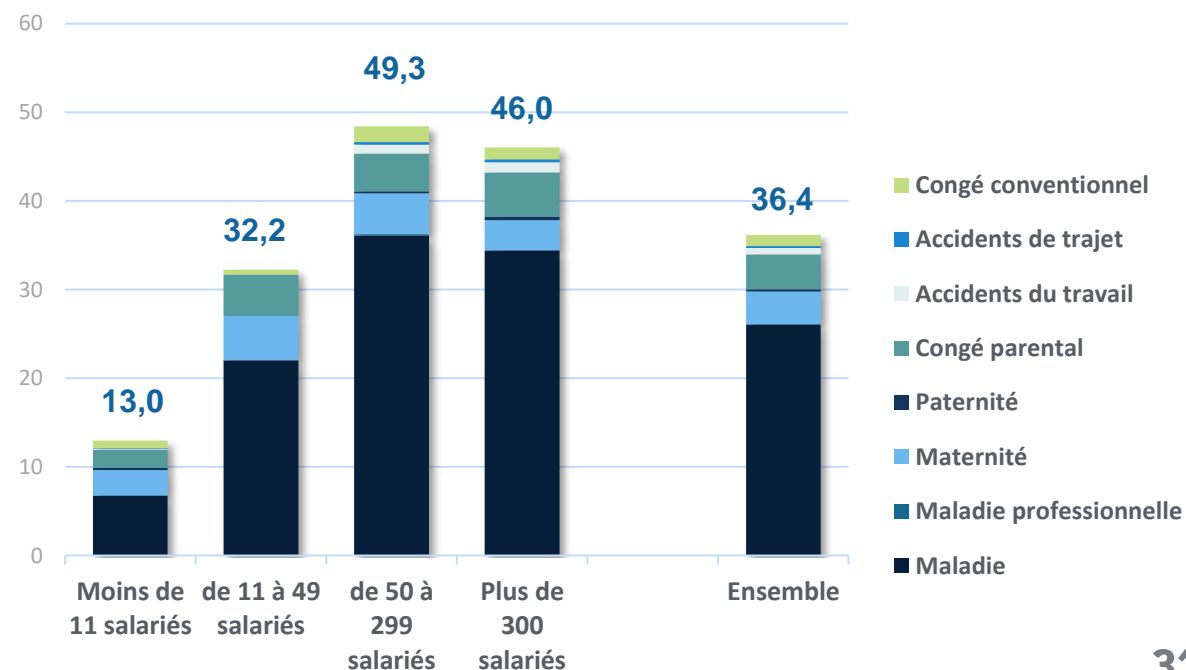
L'absentéisme dans les établissements de la branche

- En 2021, l'absentéisme s'établit dans la branche à 36 jours d'absence en moyenne par salarié tous motifs confondus, soit 28 jours hors congés parentaux (paternel et maternel). Ce total correspond à un **taux d'absentéisme de 15% ramené au nombre total de jours théoriques travaillés** dans l'année et à 9% rapporté au nombre total de jours calendaires (365 jours). L'absentéisme dans la branche P2ST est donc plus important que dans l'ensemble de l'économie (6,2% en moyenne nationale rapporté au nombre de jours ouvrés, source : baromètre Ayming, AG2R La Mondiale).
- La **maladie** représente la principale cause d'absentéisme en 2021 : elle est à l'origine de plus de la moitié des absences (environ 26 jours par an et par salarié en moyenne). L'absence pour cause de maladie est en hausse de 6 jours en moyenne par rapport à 2020, cela s'explique par la poursuite de l'épidémie de Covid-19

Total des jours d'absence déclarés en 2021, selon le motif



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



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022.

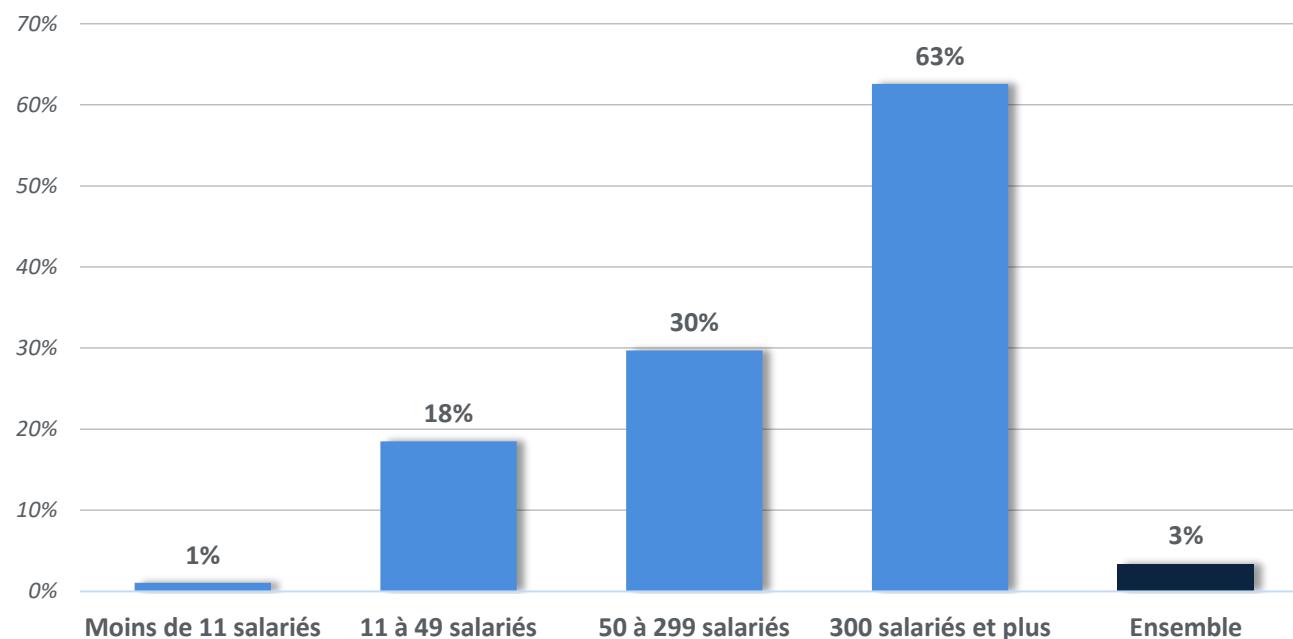
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Recours à l'intérim

Un recours à l'intérim particulièrement élevé dans les entreprises de grande taille et dans les centres de contact

- En 2021, 3% des établissements de la branche P2ST ont eu recours à l'intérim. Le recours à l'intérim dans la branche représente 2,2 millions de journées de travail dont le cumul correspond au nombre d'heures de 10 400 équivalents temps plein. Les intérimaires représentent 7% de l'emploi total de la branche mesuré en etp.
- Le taux de recours à l'emploi intérimaire augmente avec la **taille des établissements** : les grandes entreprises de la branche concentrent l'essentiel de l'emploi intérimaire, en particulier dans l'**accueil téléphonique** et les **centres de contacts** où les intérimaires représentent 13% de l'emploi.

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



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

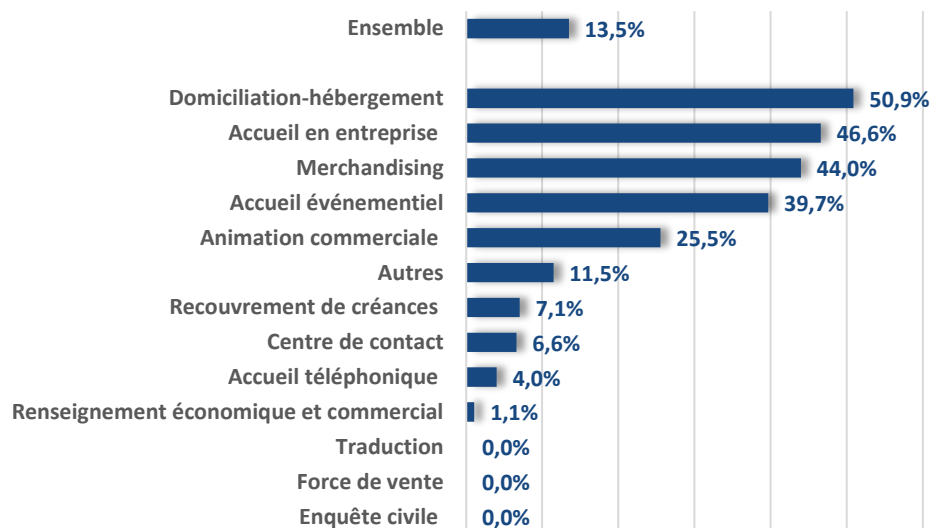
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Activité partielle

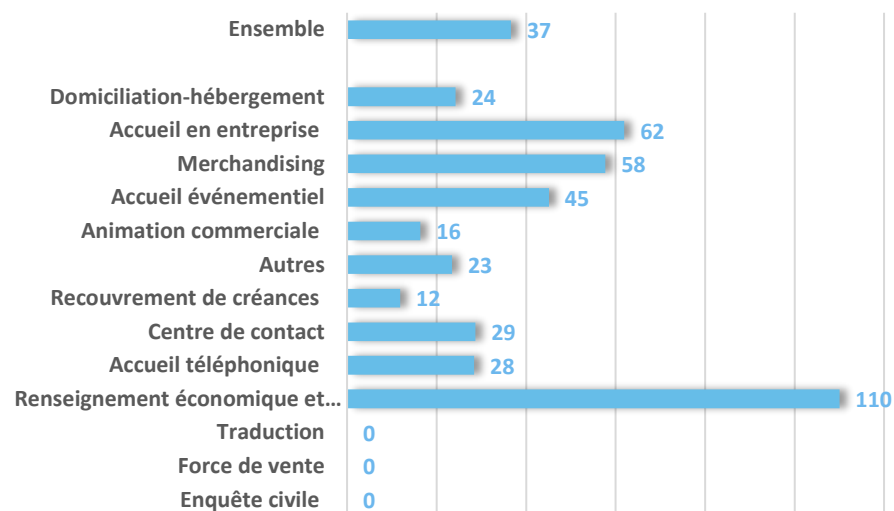
Suite aux bouleversements engendrés par la crise du Covid-19, un retour à la normale dans le recours à l'activité partielle

- Au 31 Décembre 2021, **18 800 salariés** de la branche ont connu une période d'activité partielle au cours de l'année, soit **13,5% des salariés**, pour **37 jours en moyenne** après 39% et 40 jours l'an passé. En 2021, la proportion est proche du taux d'emploi moyen en activité partielle en France de 13,8% (OCDE).
- Les activités au contact des publics, en particulier **l'accueil en entreprise**, sont encore concernées par un fort recours à l'activité partielle lié au confinement de début 2021 : **près de 47% des salariés** intervenant dans ce domaine ont été concernés, pour une période moyenne d'environ 62 jours. Les salariés dont les activités peuvent se faire en télétravail ou pour lesquelles le contact avec le public se fait à distance (centre de contacts, recouvrement de créances, enquêtes...) sont moins concernés avec un taux de recours à l'activité partielle inférieur à 10%.

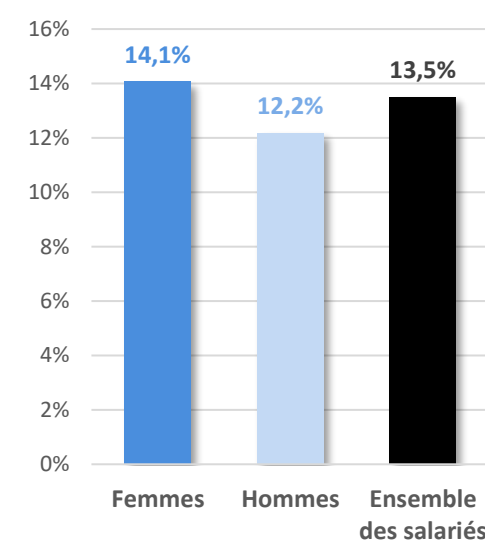
Part des salariés ayant été en activité partielle en 2021 selon l'activité de l'entreprise
(salariés au 31/12)



Nombre moyen de jours en activité partielle selon l'activité de l'entreprise
(salariés au 31/12)



Part des salariés ayant été en activité partielle en 2021 selon le genre
(salariés au 31/12)



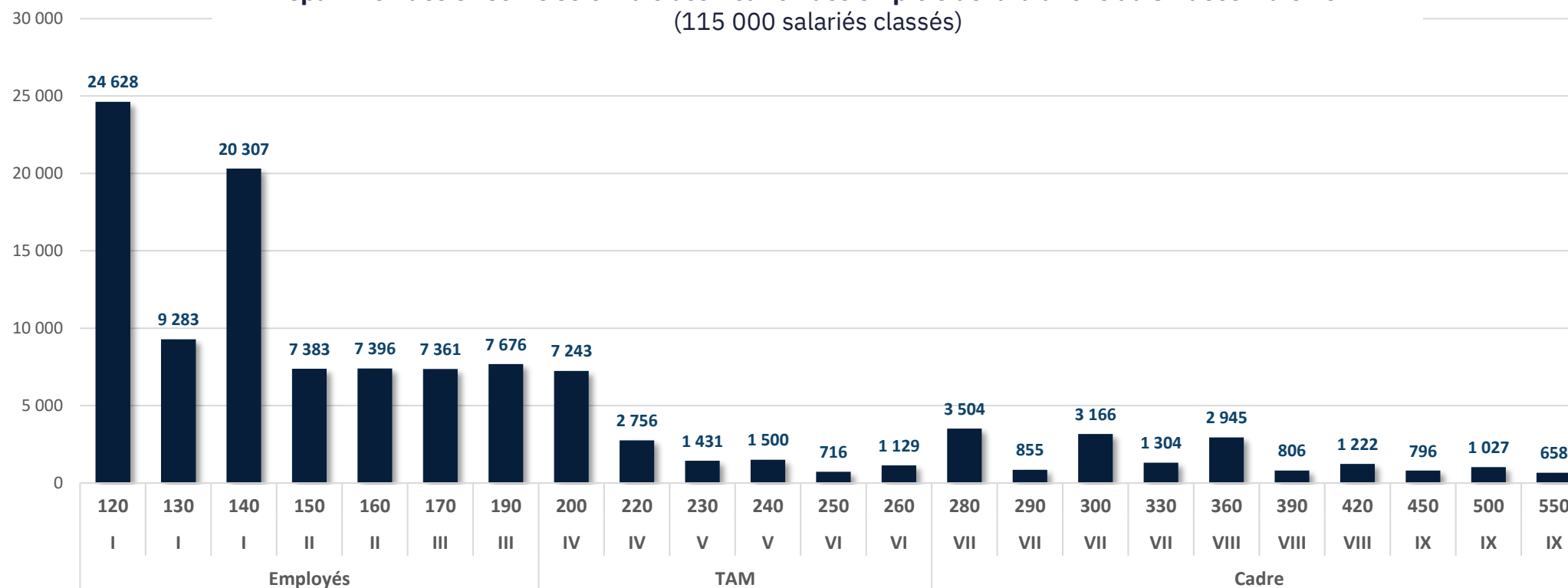
Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Classification des emplois

Deux salariés sur trois au sein de la branche ont le statut d'employé

- La CCN des Prestataires de services du secteur tertiaire admet **9 niveaux d'emplois**, divisés chacun en **2 à 4 coefficients**. Ce système de classification fait appel à **cinq critères** examinés au niveau des postes occupés : connaissances requises, technicité / complexité / polyvalence, autonomie / initiative, gestion d'une équipe, conseils et communication / contacts / échanges.
- La distribution des effectifs selon les niveaux de la classification souligne une **concentration sur les niveaux I et II**, qui regroupent près de 70 000 salariés au 31/12, soit 50% des effectifs, essentiellement dans les coefficients 120 et 140 qui rassemblent près de 45 000 salariés. Les plus faibles effectifs du coefficient 130 s'expliquent par le plus petit nombre d'emplois repères qui lui est associé dans la classification des emplois de la CCN. Des volumes d'emploi significatifs sont également observés dans le niveau III, qui comprend notamment les formateurs, responsables d'exploitations, gestionnaires d'affectation.

Répartition des effectifs selon la classification des emplois de la branche au 31 décembre 2021
(115 000 salariés classés)



Les caractéristiques de l'emploi salarié en 2021

Classification des emplois selon les métiers

Répartition des effectifs selon la famille de métiers et la classification des emplois de la branche au 31 décembre 2021

			Administration et direction	Commercial	Exploitation	Support technique	Production	Ensemble
Employés	I	120	2%	14%	4%	11%	30%	21%
		130	2%	9%	0%	3%	10%	8%
		140	2%	29%	0%	3%	21%	18%
	II	150	3%	5%	0%	14%	8%	6%
		160	4%	2%	2%	5%	8%	6%
		170	7%	4%	3%	7%	7%	6%
III	190	10%	15%	7%	2%	4%	7%	
	TAM	200	9%	5%	26%	10%	5%	6%
		220	4%	2%	8%	8%	1%	2%
230		2%	1%	3%	4%	1%	1%	
240		4%	1%	3%	5%	0%	1%	
250		2%	0%	3%	2%	0%	1%	
260		2%	1%	3%	2%	1%	1%	
Cadres	VII	280	7%	6%	3%	4%	1%	3%
		290	3%	0%	1%	0%	0%	1%
		300	9%	1%	20%	6%	0%	3%
	VIII	330	3%	2%	1%	3%	0%	1%
		360	7%	2%	6%	8%	1%	3%
		390	3%	1%	2%	1%	0%	1%
		420	4%	1%	4%	1%	0%	1%
		450	2%	1%	2%	0%	0%	1%
		IX	500	6%	0%	0%	0%	0%
550	3%		0%	0%	0%	0%	1%	

Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022



Rapport de branche 2022

Prestataires de services du secteur tertiaire

Partie III

Les rémunérations pratiquées en 2021

Salaire de base

Rémunération totale

■ Mode de collecte des informations et définitions des indicateurs

- Les informations sur les rémunérations pratiquées en 2021 ont été collectées directement auprès des entreprises de la branche dans le cadre de l'enquête menée lors du 3^{ème} trimestre 2022.
- Les définitions des deux variables de rémunération ont été précisées sur les questionnaires transmis aux entreprises :
 - Salaire mensuel brut de base, hors primes et avantages, figurant sur le bulletin de paie du salarié
 - Rémunération totale perçue par le salarié en 2021, toutes rémunérations incluses (primes, participation, intéressement).
- Pour les salariés ayant bénéficié du dispositif d'activité partielle en 2021, il était demandé d'indiquer la rémunération brute totale reconstituée, c'est-à-dire celle que le salarié aurait touchée sans recours au chômage partiel.

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

- L'échantillon de travail pour les analyses de rémunérations est composé des 118 000 observations individuelles complétées par les 164 entreprises répondantes à l'enquête, dont sont retirées les données manquantes et les données aberrantes.
- L'analyse de la distribution des salaires de base porte sur la population des salariés en CDI et en CDD, à temps plein, présents au 31 décembre 2021, soit environ 22 800 salariés.
- L'analyse des rémunérations totales porte sur la population des salariés en CDI et en CDD, à temps plein, présents sur l'ensemble de l'année 2021, soit environ 10 700 salariés.

■ L'estimation des indicateurs statistiques

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

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Salaire de base

Le salaire brut de base mensuel

- Il s'agit du salaire brut de base mensuel (hors primes, avantages...) tel qu'il figure sur le bulletin de paie du salarié.
- En 2021, il s'établit à 2 263 € en moyenne sur le périmètre de l'ensemble des salariés en CDI et CDD à temps plein, présents au 31/12 : 1 692 € chez les employés, 2 336 € chez les techniciens et agents de maîtrise, et 4 895 € en moyenne chez les cadres.

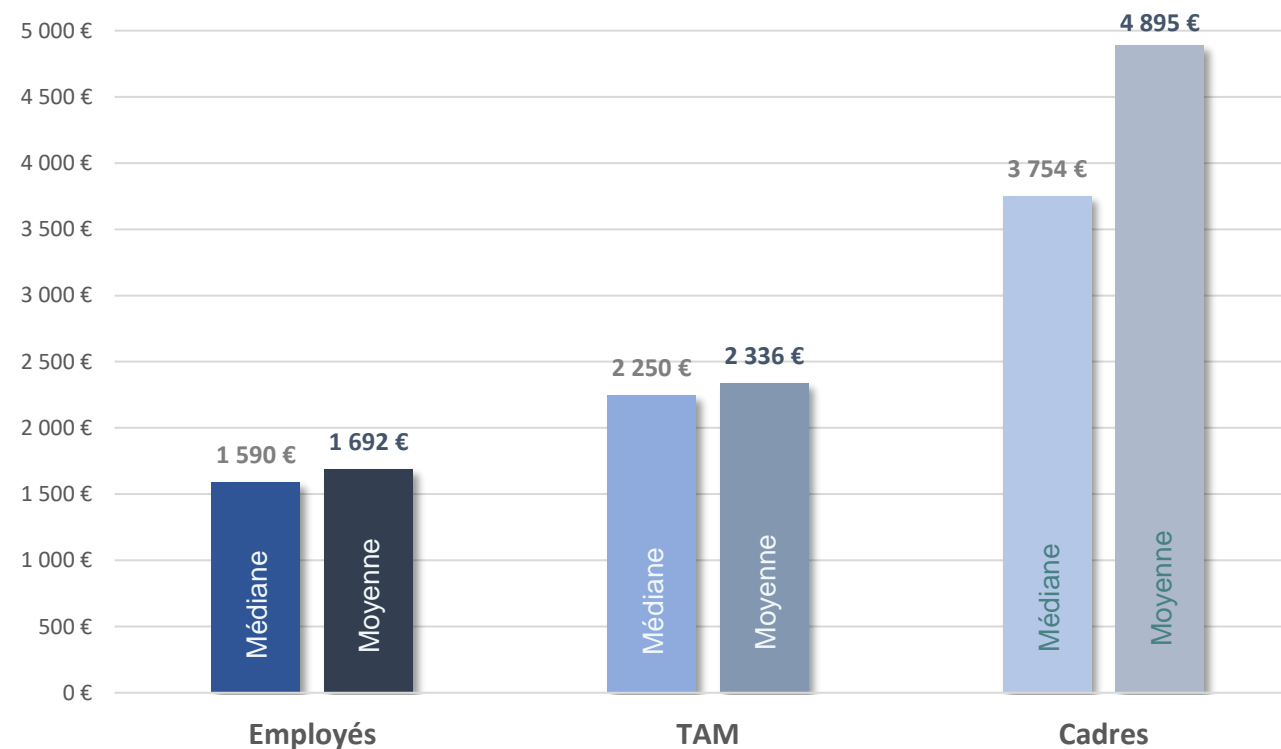
2 263 €

le salaire moyen de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2021

1 654 €

le salaire médian sur le même périmètre

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises pour l'année 2021 selon le statut



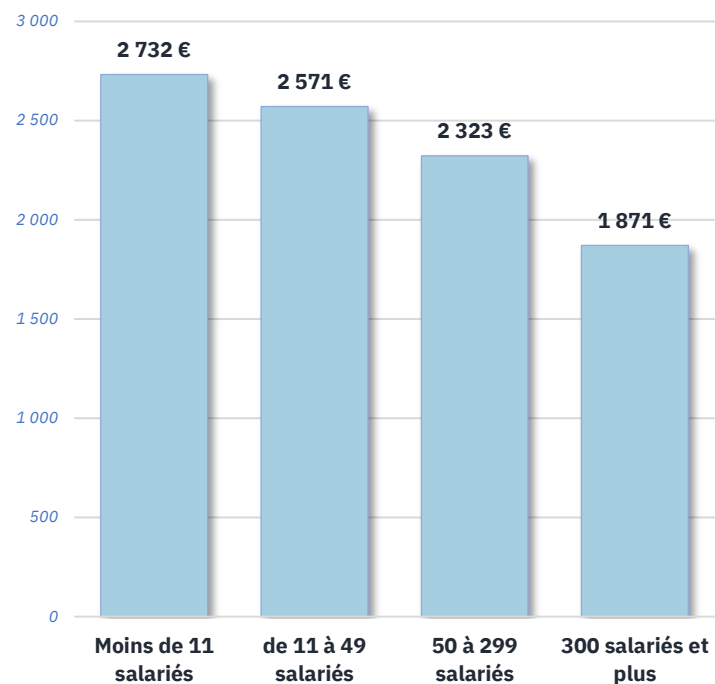
Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

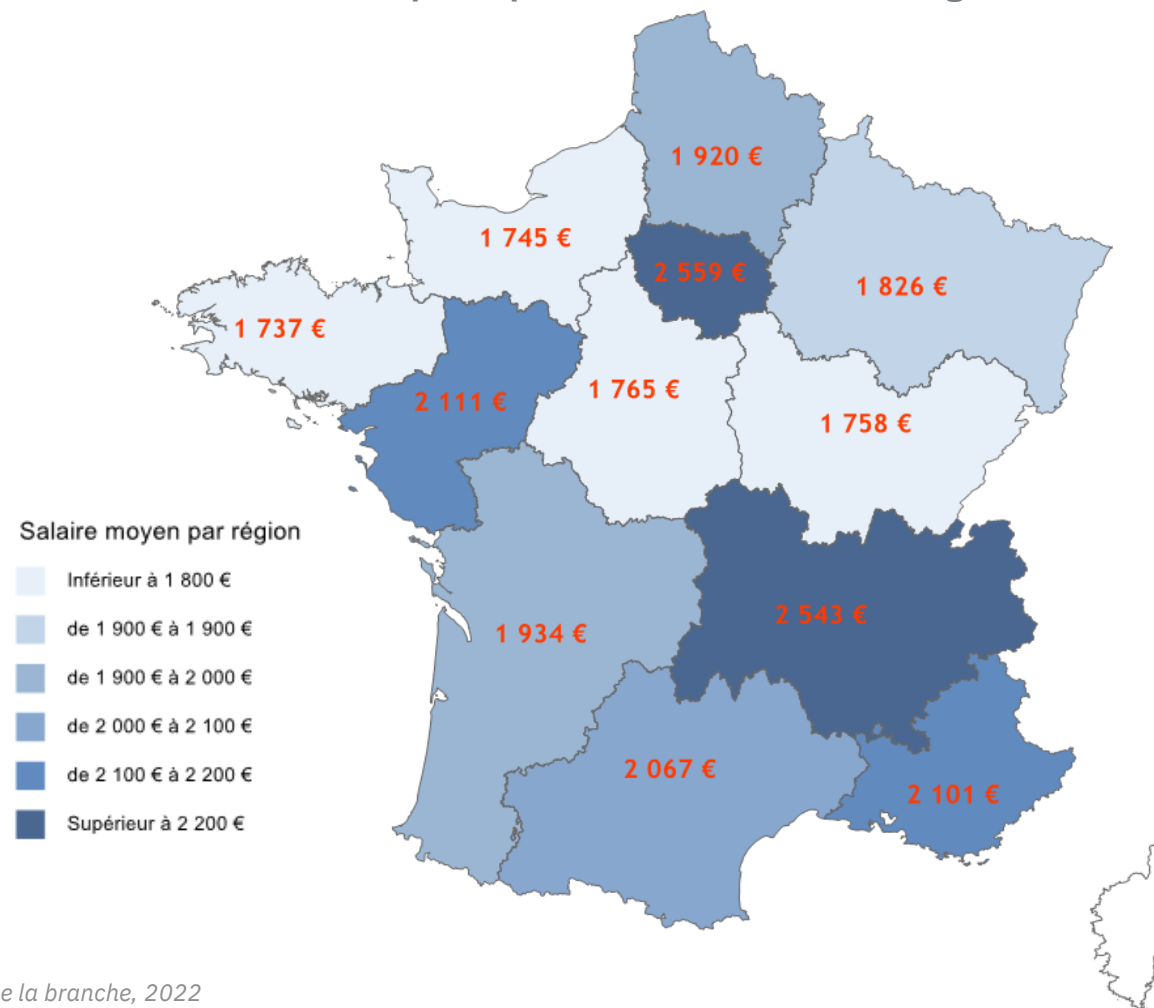
Salaire de base

Le salaire de base est plus selon la taille et la localisation de l'employeur

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises pour l'année 2021 selon la taille de l'entreprise



Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises pour l'année 2021 selon la région



Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Salaire de base

Salaire de base selon l'âge et l'ancienneté

- Le salaire de base moyen s'accroît régulièrement avec l'âge. Cette augmentation reflète bien les dynamiques de progression des parcours professionnels. L'ancienneté joue un rôle moins structurant du fait de l'hétérogénéité des trajectoires professionnelles individuelles.
- Le salaire moyen tend à décroître après 50 ans en raison de la surreprésentation de cette tranche d'âge sur certains métiers.

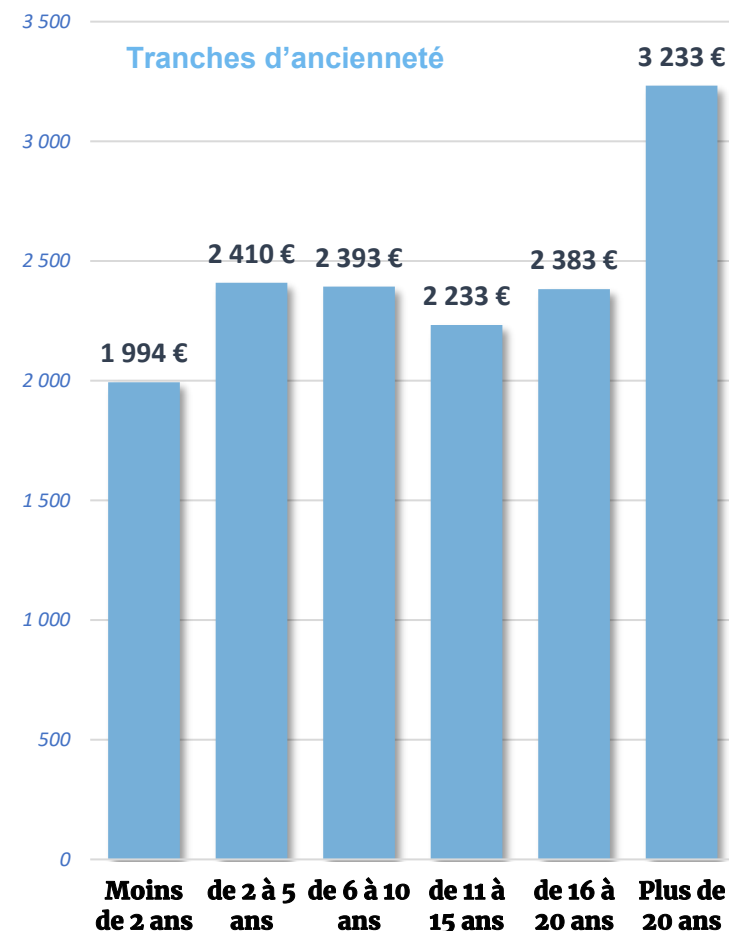
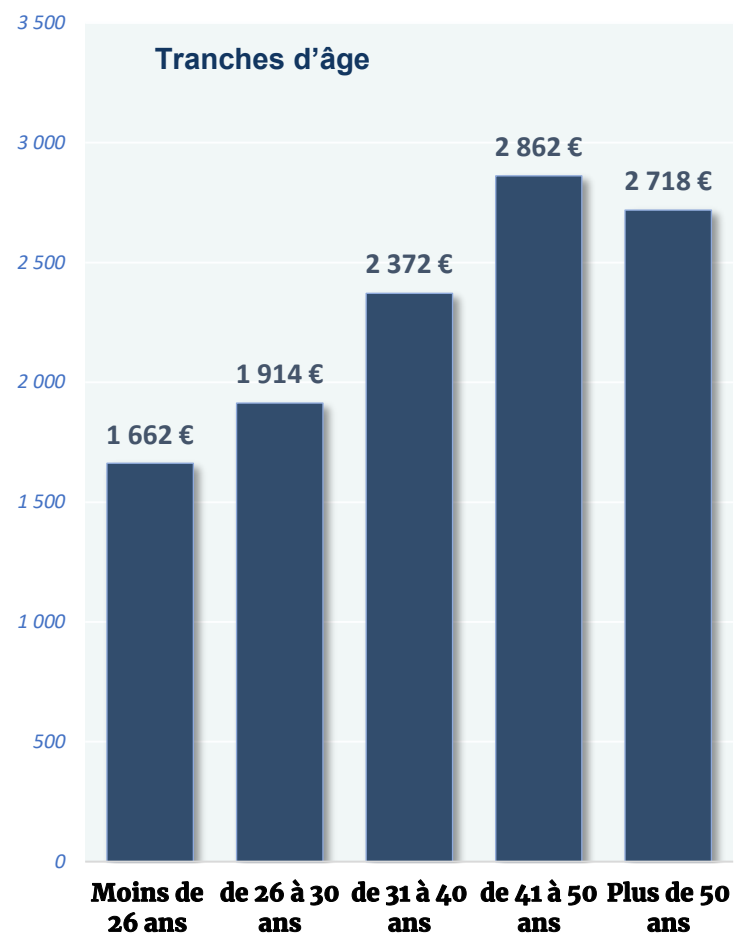
2 263 €

le salaire moyen de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2021

1 654 €

le salaire médian sur le même périmètre

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises pour l'année 2021 selon l'âge et l'ancienneté



Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Salaire de base

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

- Le salaire mensuel brut de base augmente progressivement avec la position dans la classification des emplois de la branche.

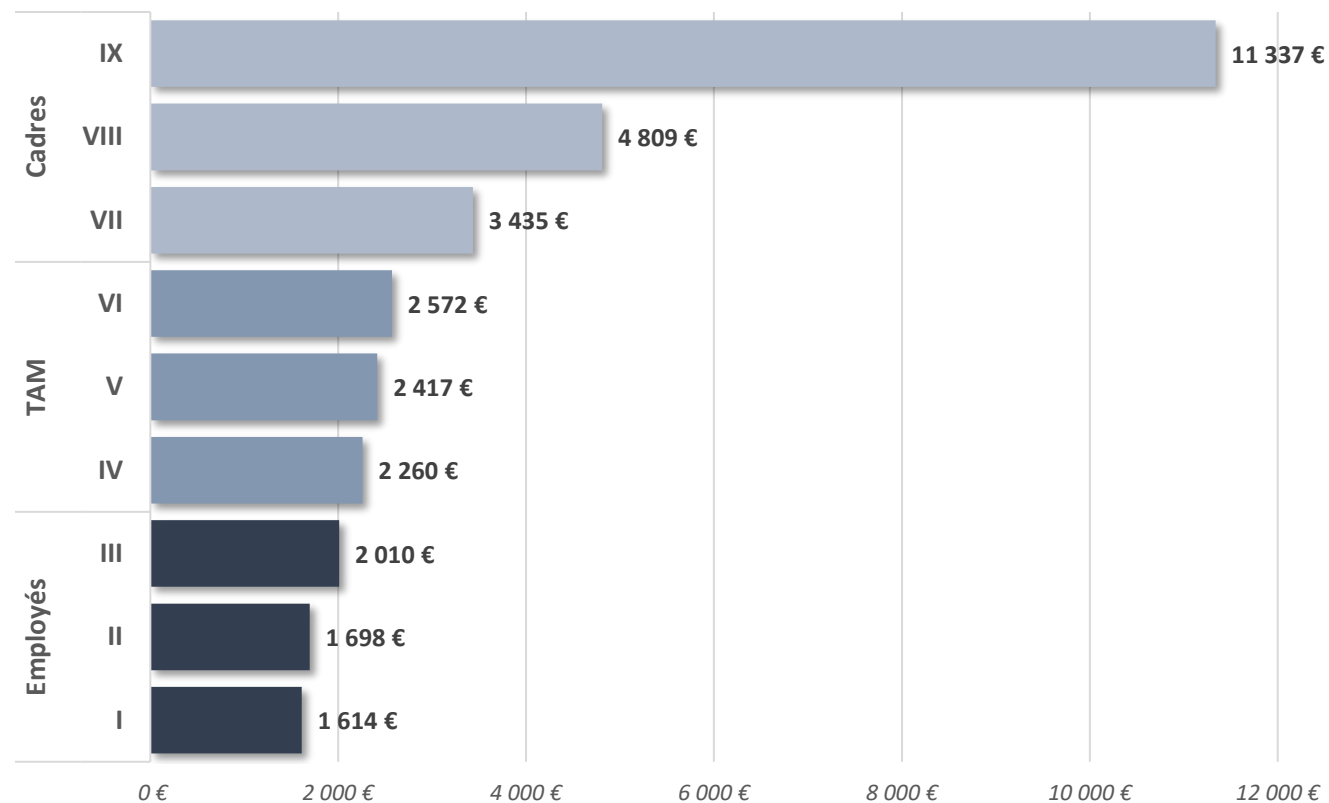
2 263 €

le salaire moyen de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents au 31 décembre 2021

1 654 €

le salaire médian sur le même périmètre

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises en 2021 selon le niveau dans la classification des emplois de la branche



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

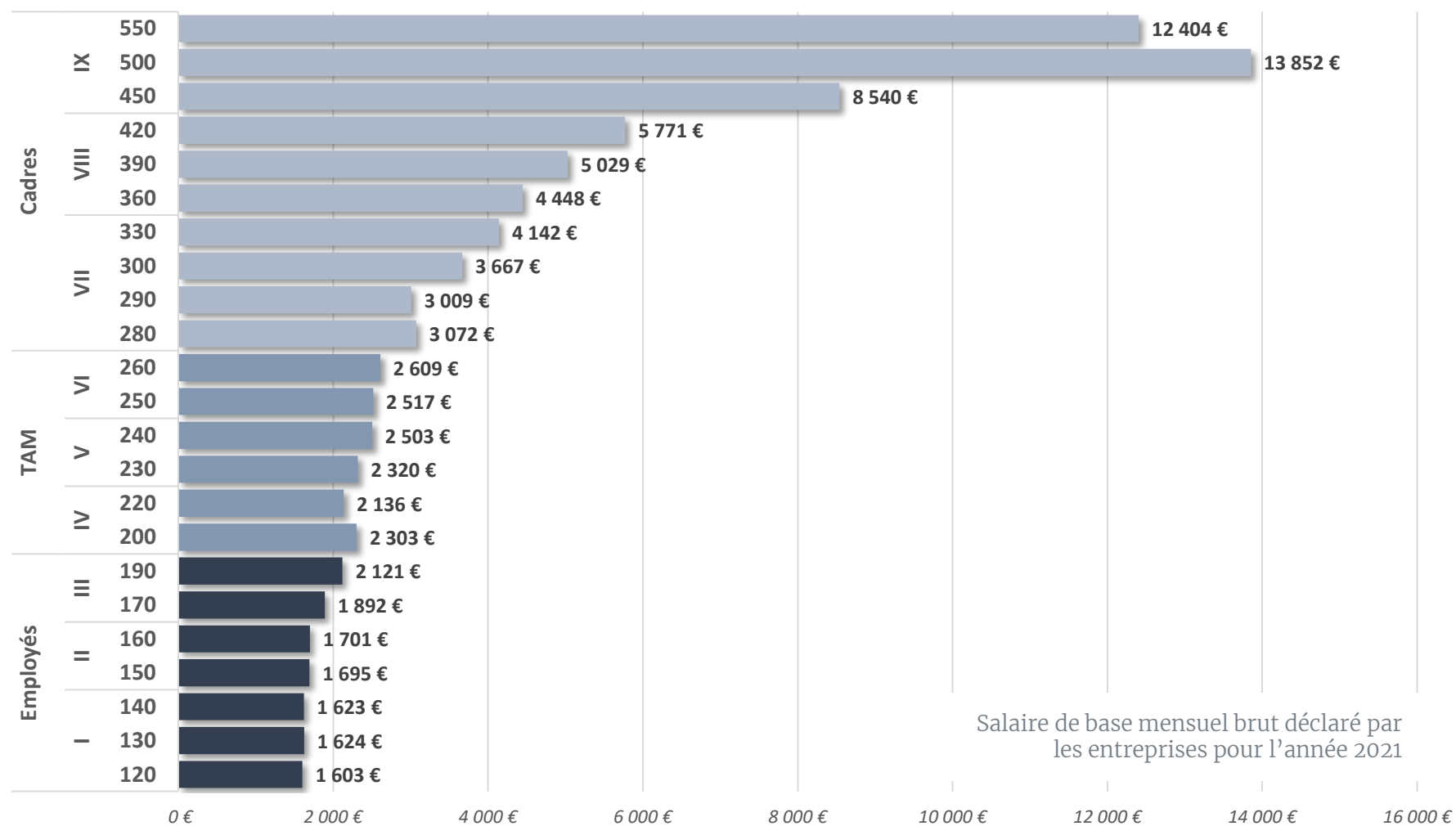
Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Salaire de base

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

- L'analyse des salaires moyens selon les niveaux et les coefficients de la classification des emplois met en évidence un profil croissant.
- Le salaire moyen progresse modérément des coefficients 120 à 260, puis croît plus rapidement à partir du coefficient 280 qui correspond au statut cadre.

Salaire de base mensuel brut déclaré par les entreprises pour l'année 2021 selon la position dans la classification des emplois de la branche

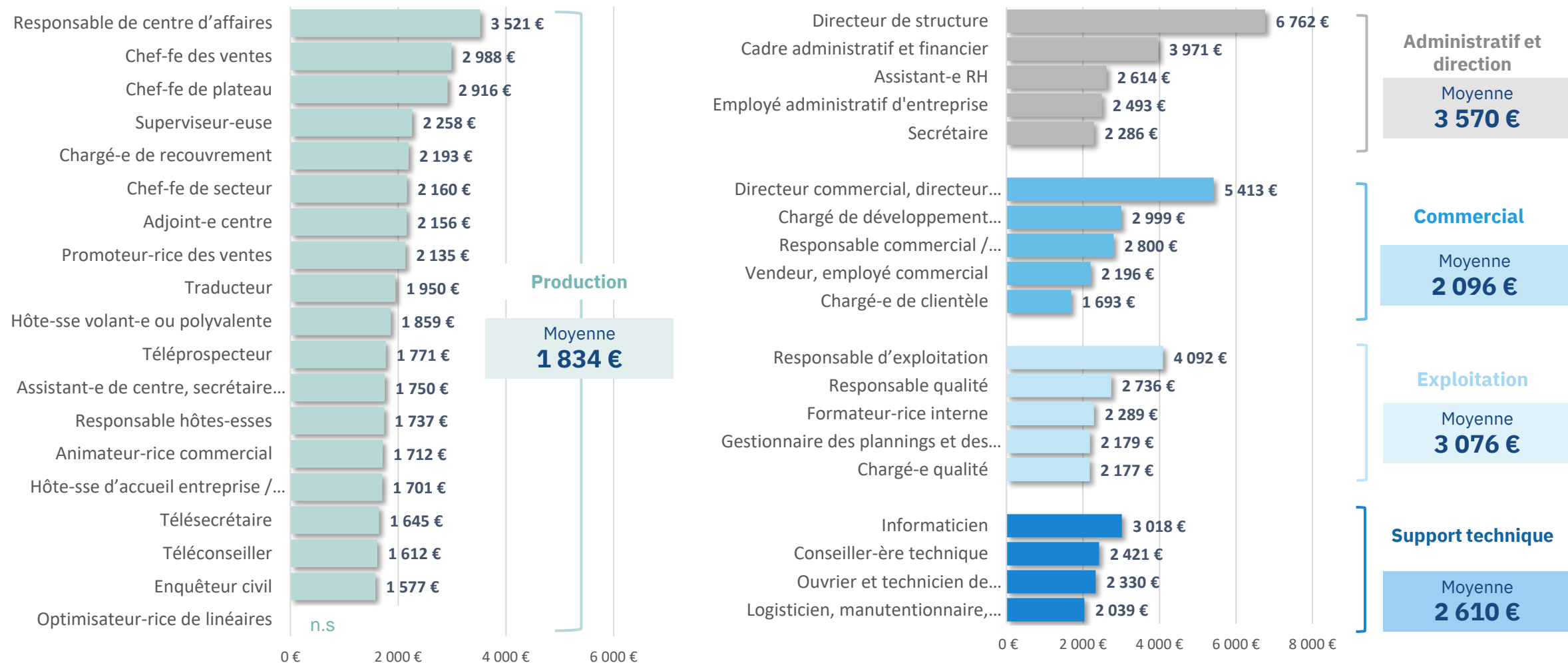


Salaire de base mensuel brut déclaré par les entreprises pour l'année 2021

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Salaire de base

Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises selon les métiers (2021)



Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Rémunération annuelle brute totale

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

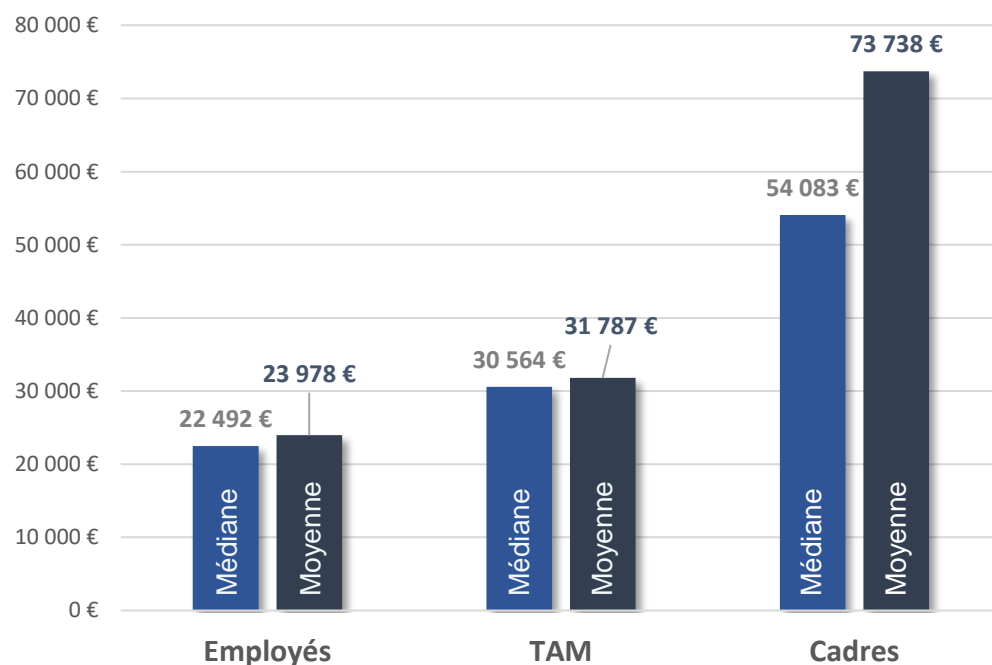
36 383 €

la rémunération annuelle brute moyenne de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents sur l'ensemble de l'année 2021

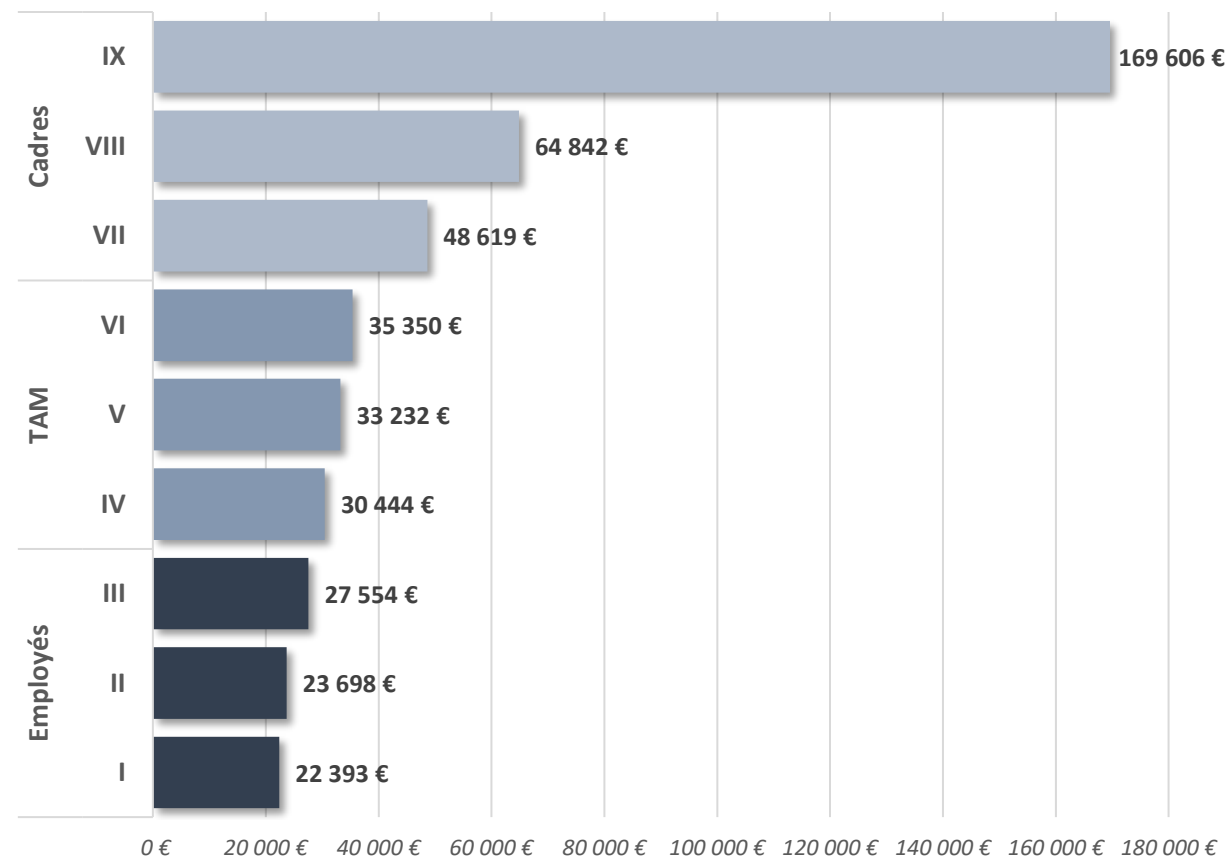
28 124 €

la rémunération médiane sur le même périmètre

Rémunération annuelle brute moyenne 2021



Rémunération annuelle brute moyenne déclarée en 2021 selon la position dans la classification des emplois



Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Rémunération annuelle brute totale

Rémunération annuelle moyenne selon le coefficient de la classification

- La rémunération annuelle comprend les versements au titre du salaire sur l'année, ainsi que les compléments de rémunération (primes, avantages...).
- Elle s'établit en moyenne à 23 978 € annuels pour les employés, 31 787 € pour les TAM et 73 738 € pour les cadres (salariés en CDI et CDD à temps complet, présents toute l'année).

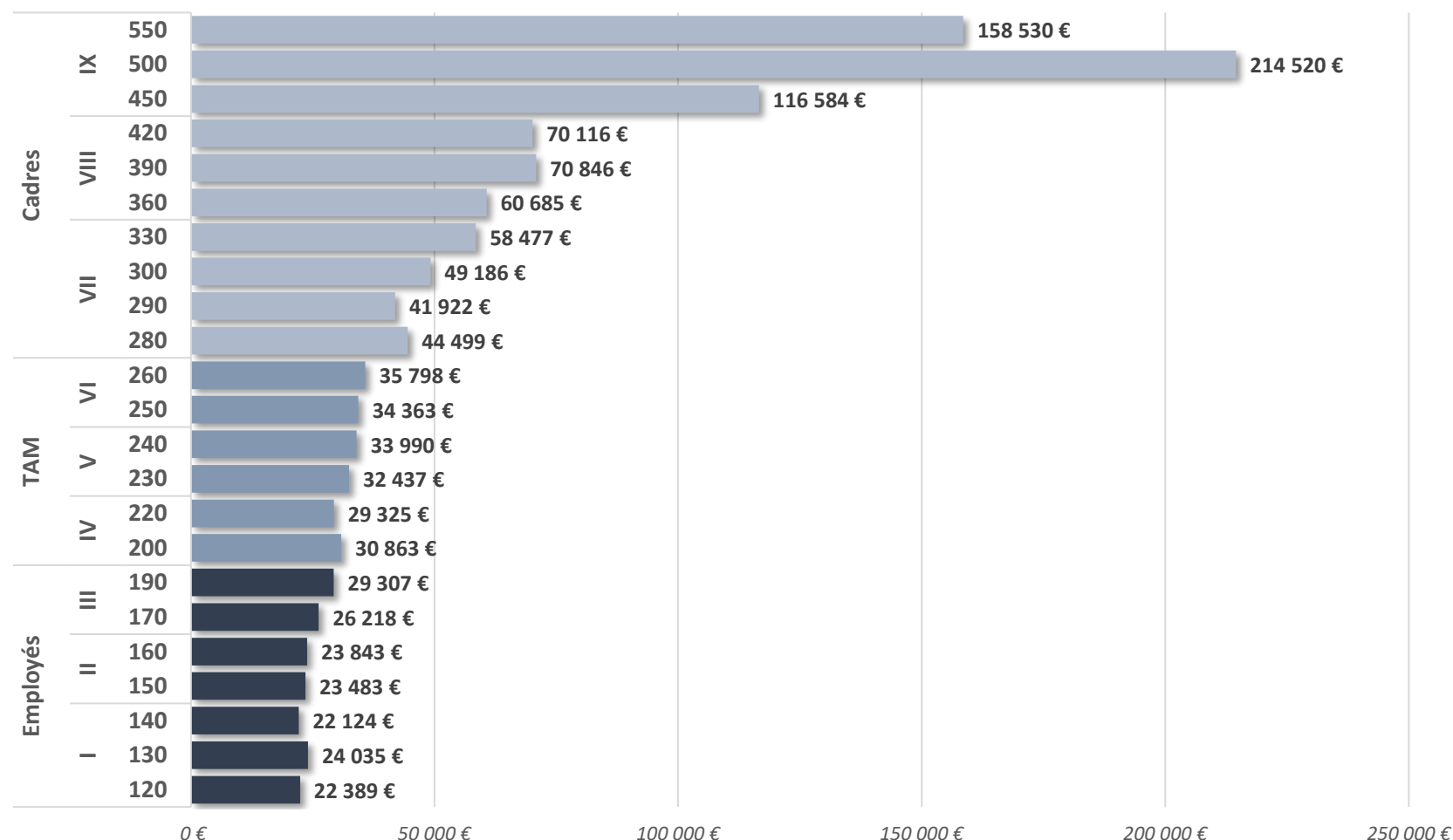
36 383 €

la rémunération annuelle brute moyenne de l'ensemble des personnels en CDI ou en CDD à temps plein, présents sur l'ensemble de l'année 2021

28 124 €

la rémunération médiane sur le même périmètre

Rémunération annuelle brute moyenne déclarée par les entreprises en 2021 selon la position dans la classification des emplois de la branche

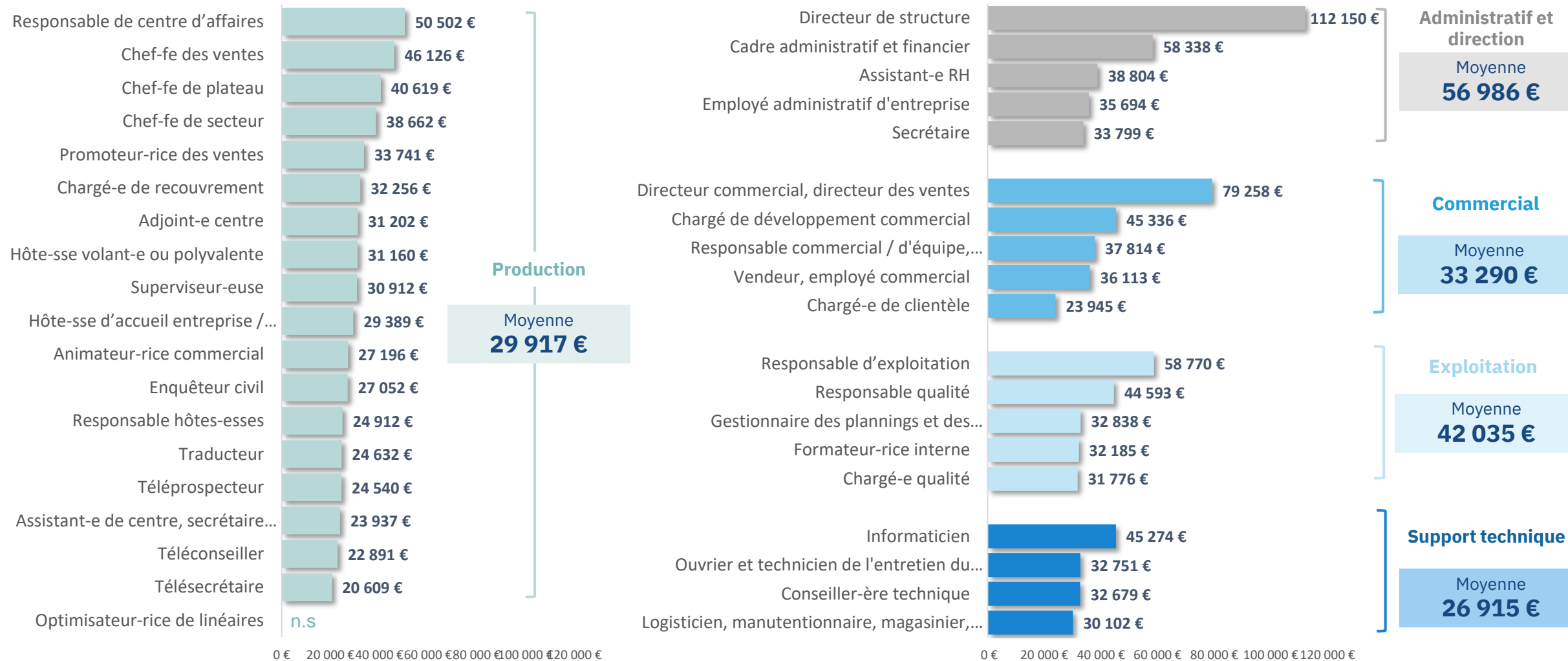


Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

Les rémunérations pratiquées dans la branche en 2021

Rémunération annuelle brute totale

Rémunération annuelle brute moyenne déclarée par les entreprises selon les métiers (2021)



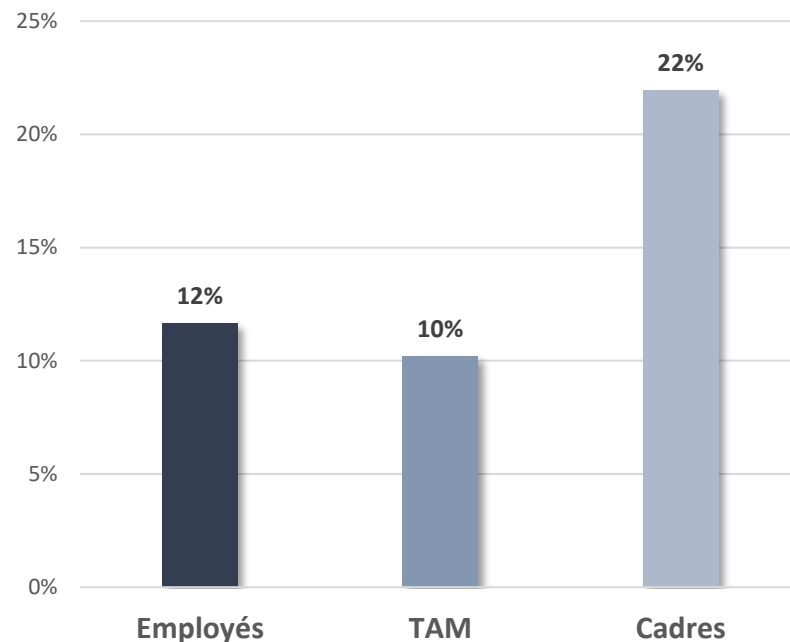
Indicateurs d'évolution

Description du périmètre des analyses des évolutions

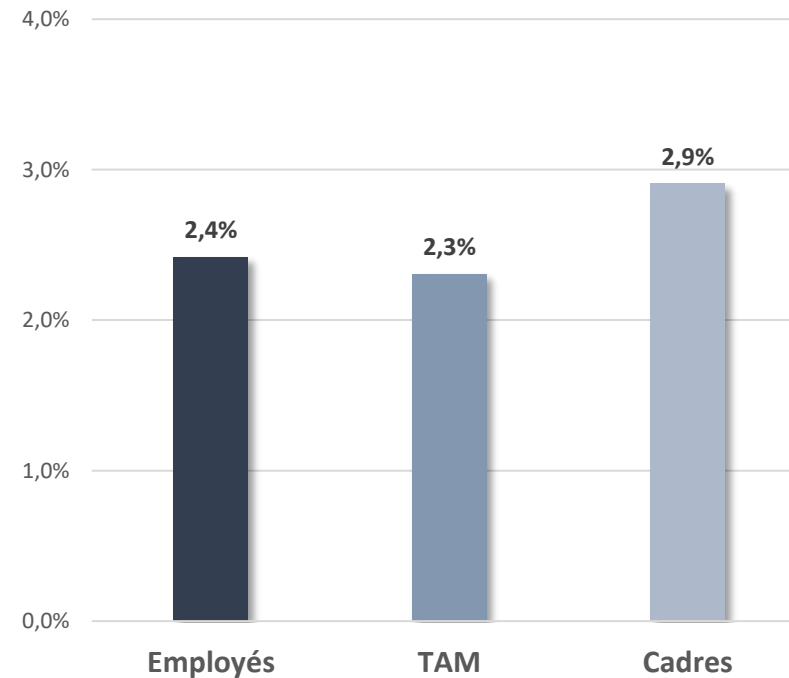
L'échantillon à champ constant pour les analyses des promotions et des évolutions de rémunérations

- Afin d'étudier les promotions et les évolutions de rémunération entre 2020 et 2021, les analyses portent sur un champ constant de salariés présents dans les deux enquêtes successives. En effet, les analyses comparatives nécessitent de disposer d'une information calculée sur un périmètre stabilisé pour les 2 années. De plus, les échantillons d'entreprises répondantes peuvent présenter des caractéristiques différentes chaque année (taille d'entreprise, politique salariale, localisation...), la comparaison des indicateurs calculés sur un nombre réduit d'observations permet donc de produire des estimations plus robustes des indicateurs, qui ne sont pas biaisées par un effet d'échantillonnage. Au total, l'échantillon ainsi constitué comporte près de 7 800 observations pour l'analyse des promotions et des variations de salaire.

Proportion de salariés promus entre 2020 et 2021 selon le statut



Progression moyenne du salaire de base en 2021 selon le statut



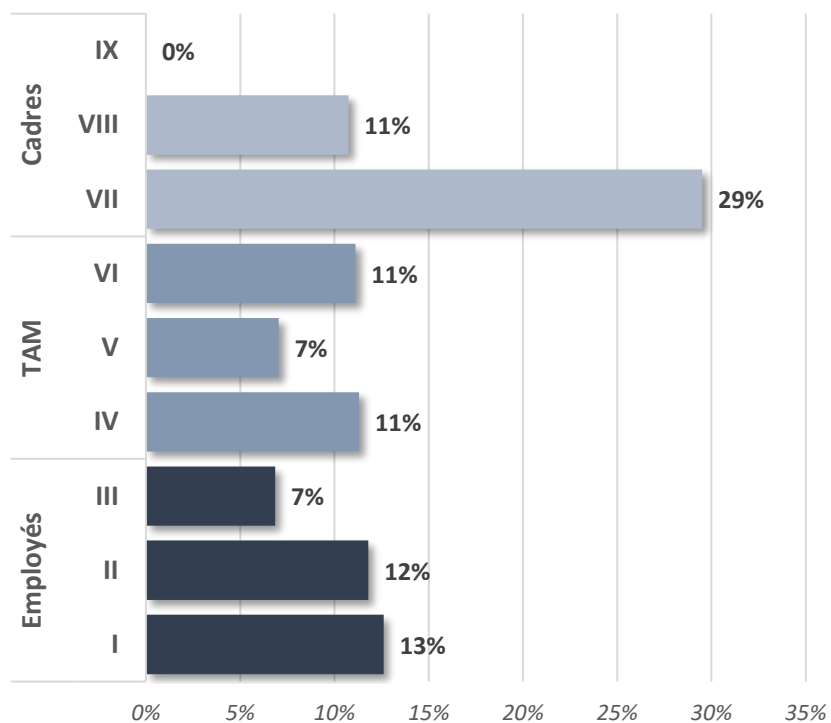
Indicateurs d'évolution

Evolution du salaire de base selon la classification

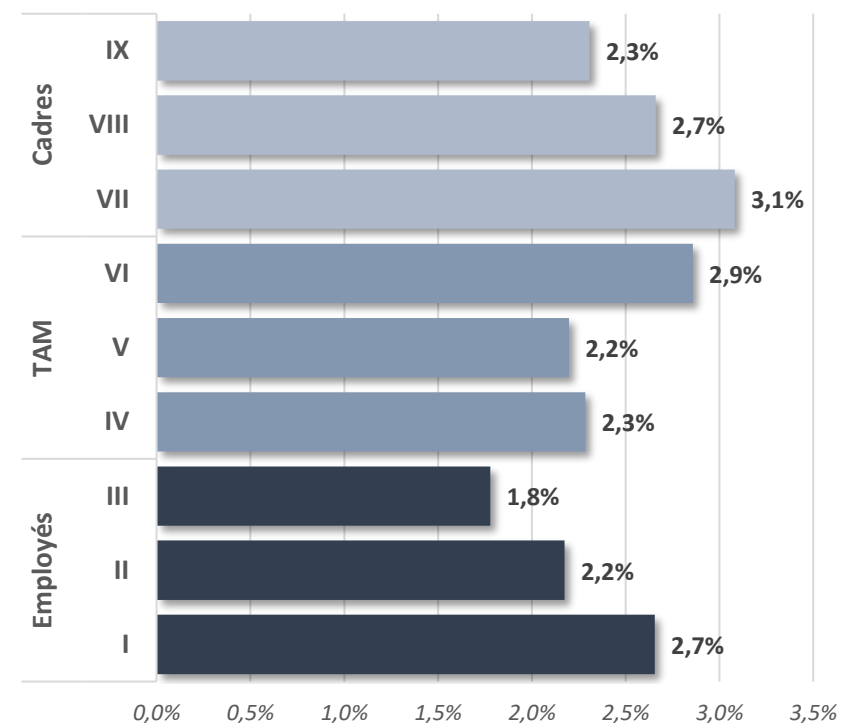
Les variations du salaire mensuel de base en 2021

- Le **salaire** mensuel de base des salariés de la branche a **augmenté en moyenne de 2,4%** en 2021. Environ 80% des salariés présents les deux années ont bénéficié d'une augmentation.
- Par ailleurs, **12% des salariés ont obtenu une promotion**, c'est-à-dire un changement de coefficient. Les salariés des deux premiers niveaux de la catégorie « employés » ont été davantage promus que la moyenne (respectivement 13% pour les niveaux I et de 12% pour les niveaux II). Les cadres de niveau VII ont aussi été particulièrement concernés par les promotions (29%). Ce résultat s'explique en partie par le caractère défini comme transitoire dans la CCN des coefficients 280 et 290 pour le niveau VII. C'est également le cas pour le coefficient 120 dans le niveau I.

Proportion de salariés promus entre 2020 et 2021 selon la classification



Progression moyenne du salaire de base en 2021 selon la classification



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2021-2022

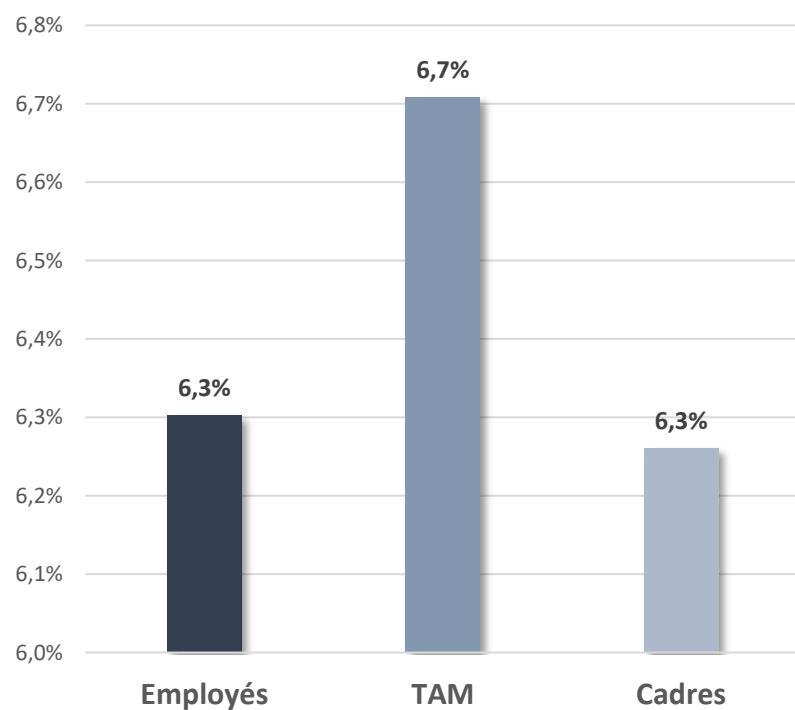
Indicateurs d'évolution

Evolution de la rémunération selon la classification

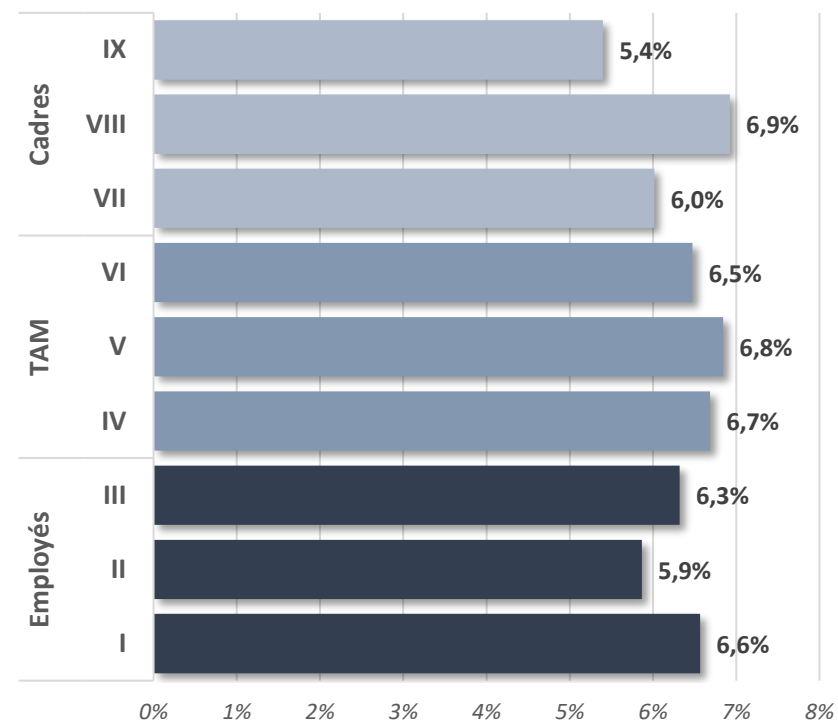
Les variations de la rémunération annuelle en 2021

- Les salariés de la branche présents sur l'ensemble des deux années 2020 et 2021 ont vu leur **rémunération annuelle totale** augmenter en **moyenne de 6,4%** en 2021.
- Cette évolution de la rémunération est particulièrement marquée pour les techniciens et agents de maîtrise (TAM) dont la rémunération annuelle a augmenté de 6,7% entre 2020 et 2021.

Progression moyenne de la rémunération annuelle en 2021 selon le statut



Progression moyenne de la rémunération annuelle en 2021 selon la classification





Rapport de branche 2022

Prestataires de services du secteur tertiaire

Partie IV

Égalité professionnelle

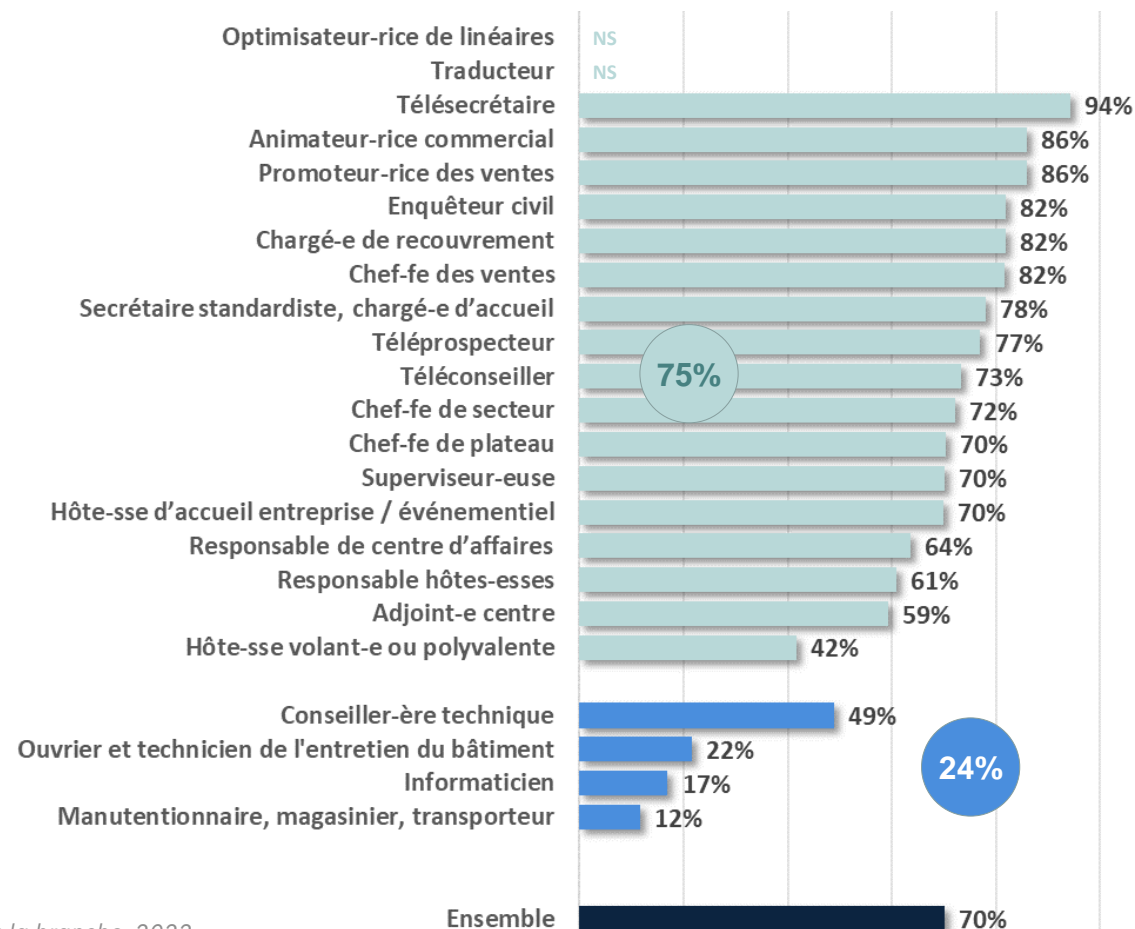
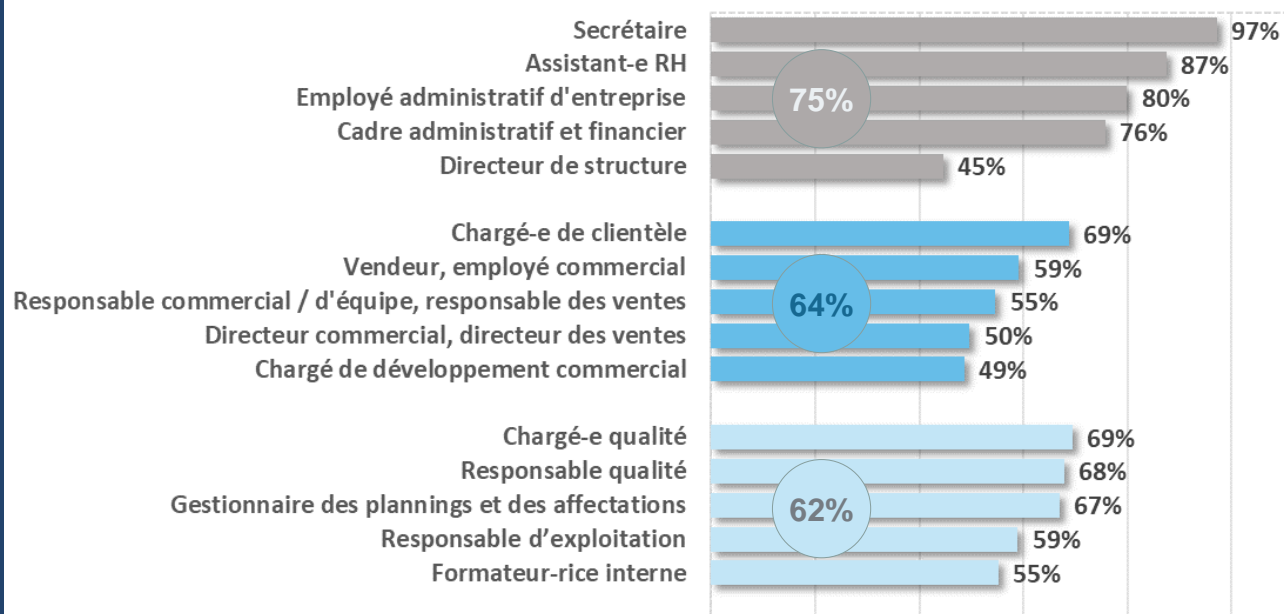
Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2021

Féminisation des métiers

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

- La population des salariés de la branche se caractérise par une féminisation élevée (70%), en particulier sur les métiers emblématiques du **commercial** et de l'**administratif**, en particulier les métiers de la relation client (chargé de développement commercial, télévendeur...), du recouvrement, de l'accueil et du secrétariat. Les femmes sont moins présentes dans les fonctions de direction et d'appui technique et la logistique.

Taux de féminisation par métier
Salariés présents au 31/12



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2021

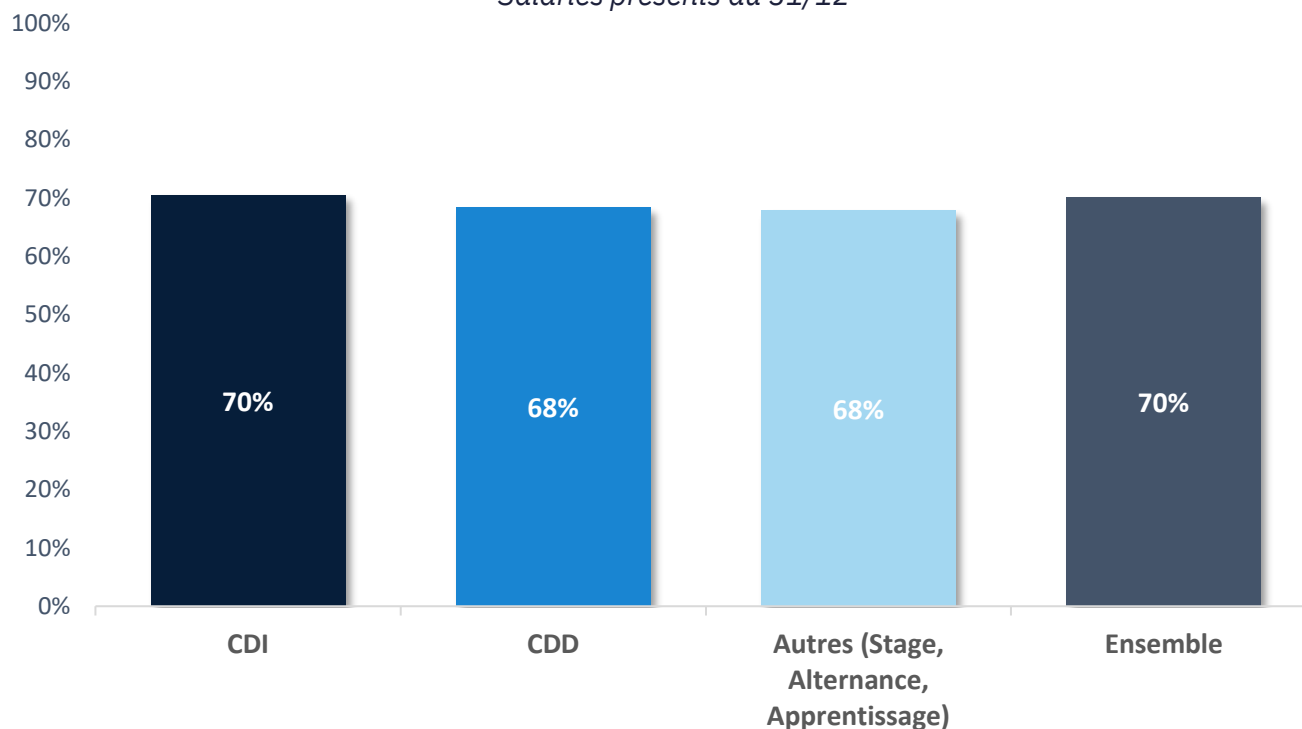
Analyse comparée des conditions d'emploi

Pas de sur-représentation des femmes selon le contrat, l'âge ou la taille de l'entreprise

- Le taux de féminisation est légèrement plus élevé parmi les salariés en CDI.
- En revanche, le ratio ne présente pas de profil particulier selon la taille des employeurs, ni selon l'âge des salariés.

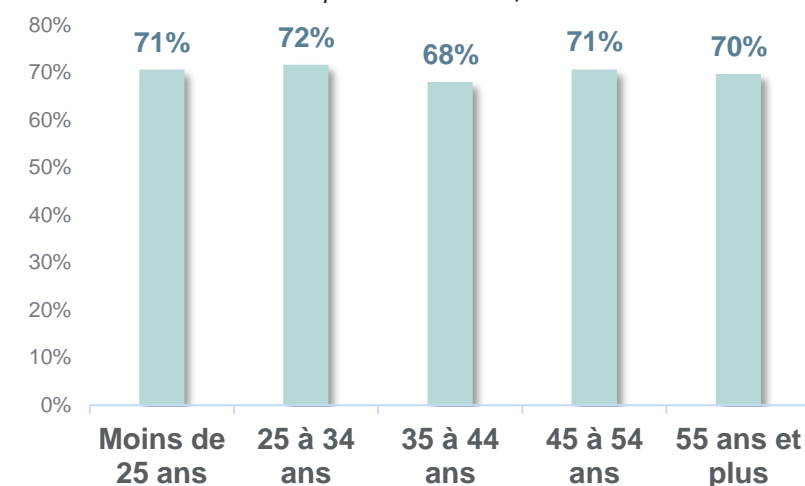
Taux de féminisation selon le contrat de travail

Salariés présents au 31/12



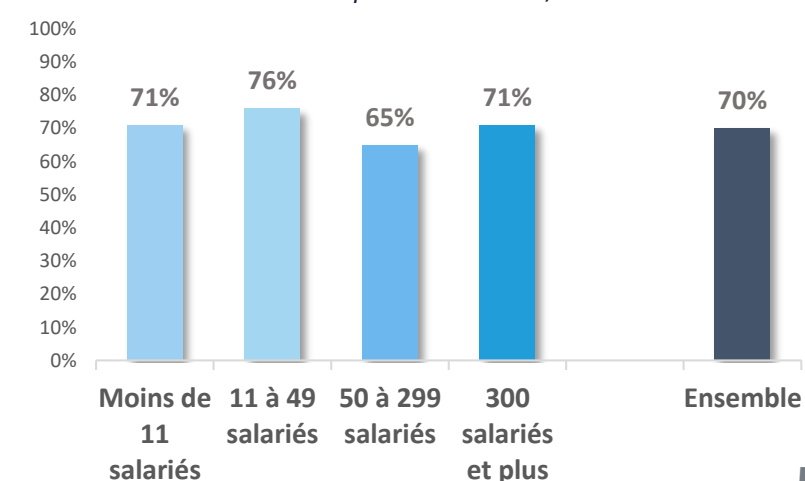
Taux de féminisation selon l'âge

Salariés présents au 31/12



Taux de féminisation par taille d'entreprise

Salariés présents au 31/12



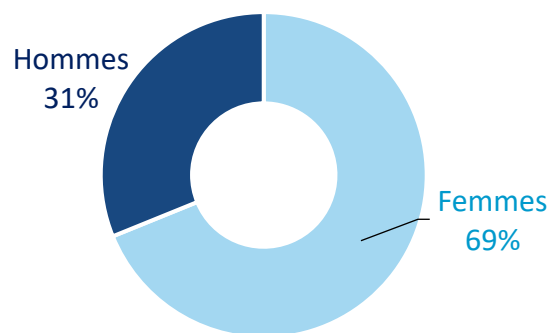
Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2021

Analyse comparée des conditions d'emploi

Pour les femmes, un recours au temps partiel plus élevé que la moyenne nationale

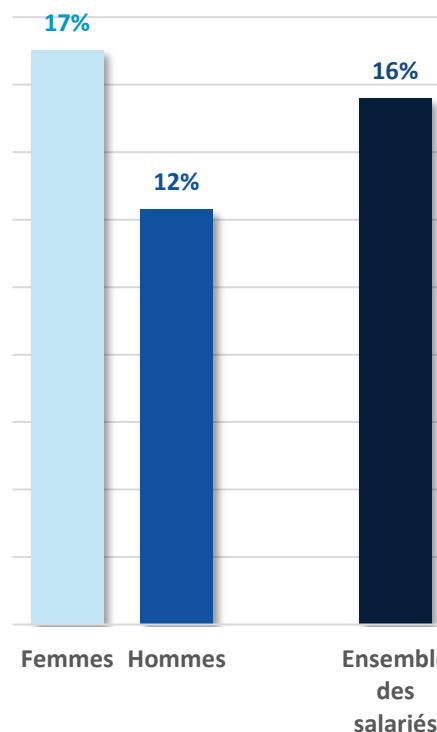
- Au 31/12, 16% des salariés de la branche interviennent à temps partiel. Le recours au temps partiel présente une forte disparité selon le genre : 69% des emplois à temps partiel sont occupés par des femmes, 17% des femmes salariées dans la branche sont à temps partiel, contre 12% des hommes.
- Parmi les salariés en temps partiel, les hommes (5 122 salariés au 31/12) interviennent sur des contrats à plus haute intensité d'emploi que les femmes : ils travaillent en moyenne à hauteur de 48% d'un temps complet, contre 32% pour les femmes.
- Cet écart, constaté en 2021, s'explique par la reprise des activités d'accueil et d'événementiel qui mobilisent en majorité du personnel féminin.

Répartition des salariés à temps partiel selon le genre
Salariés au 31/12



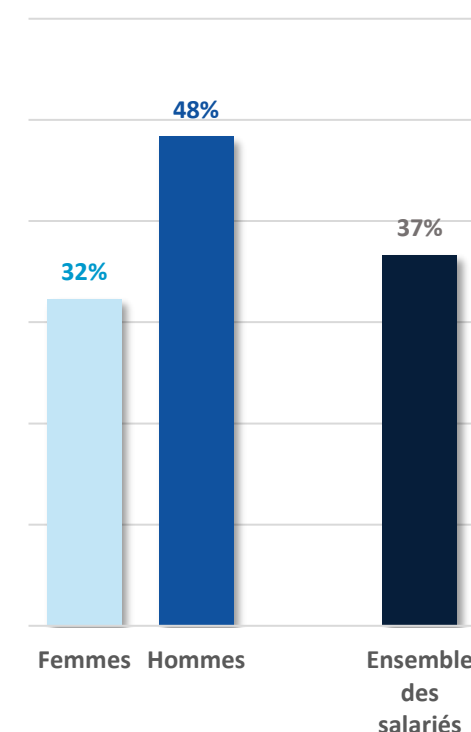
Part de salariés à temps partiel selon le genre

Salariés présents au 31/12



Intensité d'emploi moyenne des salariés à temps partiel*

Salariés présents au 31/12



*Clé de lecture : Les femmes à temps partiel travaillent en moyenne à hauteur de 32% d'un emploi à temps complet.

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2021

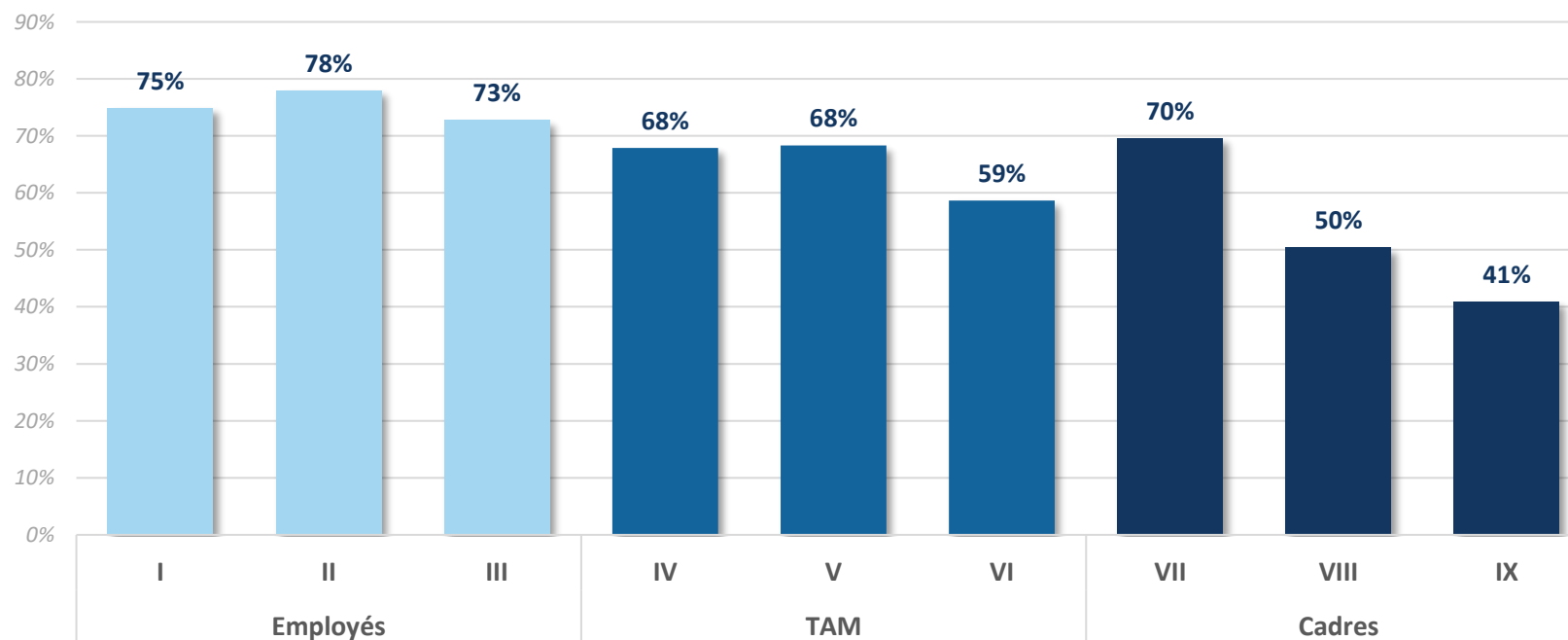
Classification des emplois selon le genre

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

- La moitié des femmes sont employées dans le **premier niveau de la classification** des emplois (120, 130 et 140) alors que ceux-ci accueillent environ 40% des hommes. Cette inégale répartition de l'emploi renvoie aux principaux métiers exercés par les femmes de la branche : les métiers **de l'accueil et de la vente** (téléconseiller, hôte d'accueil, vendeurs...), très féminisés, sont aussi majoritairement représentés dans les premiers niveaux de la classification des emplois.
- Enfin, les salariées sont proportionnellement **moins représentées dans la population cadre** que leurs homologues masculins : 9% des femmes salariées au 31/12 sont cadres contre 19% d'hommes.

Taux de féminisation selon la classification

(salariés présents au 31/12)



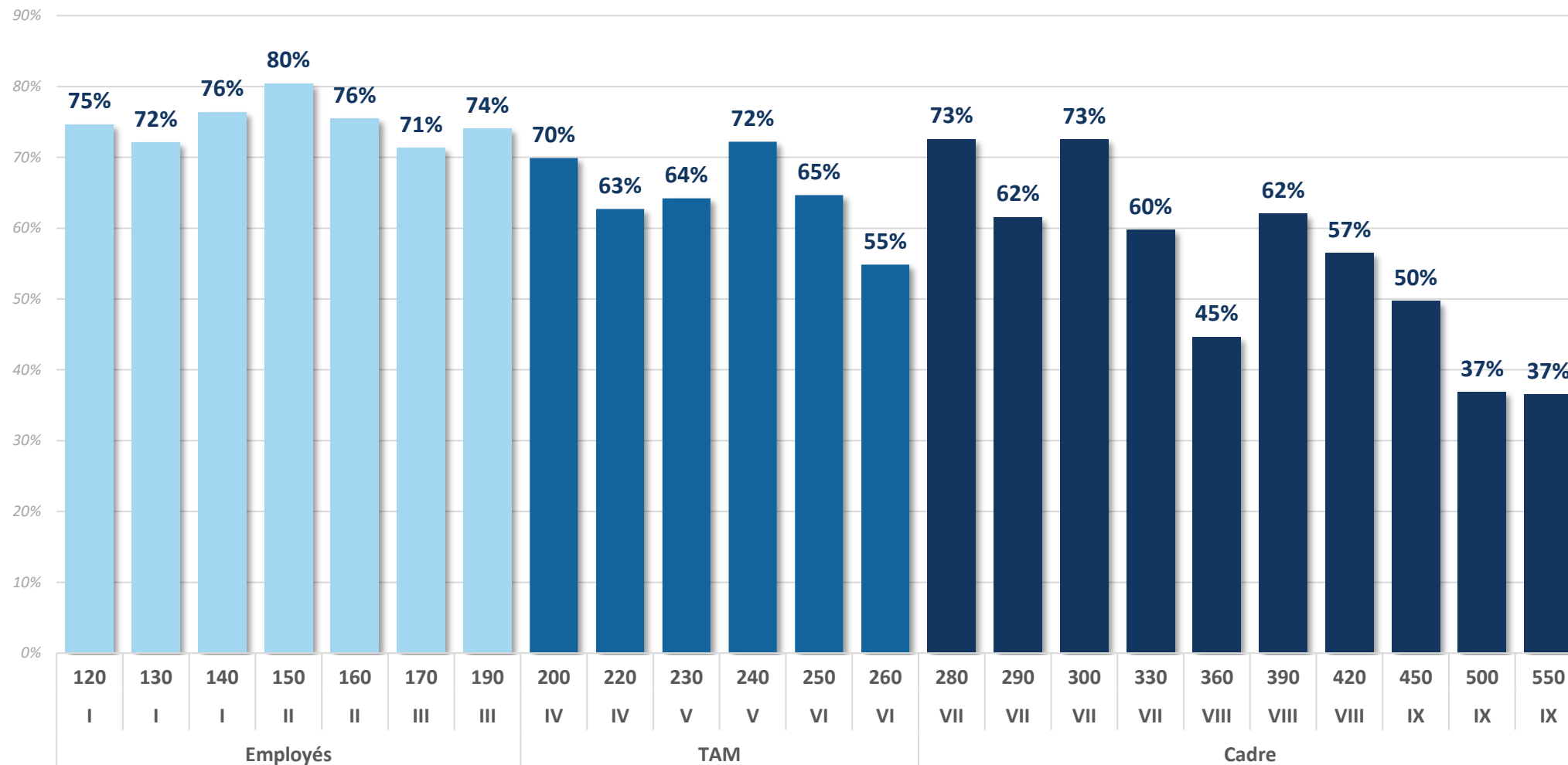
Clé de lecture : Le niveau I de la classification compte 75% de femmes.

Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022.

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2021

Classification des emplois selon le genre au 31/12

Taux de féminisation sur la classification détaillée
Niveau détaillé par coefficients



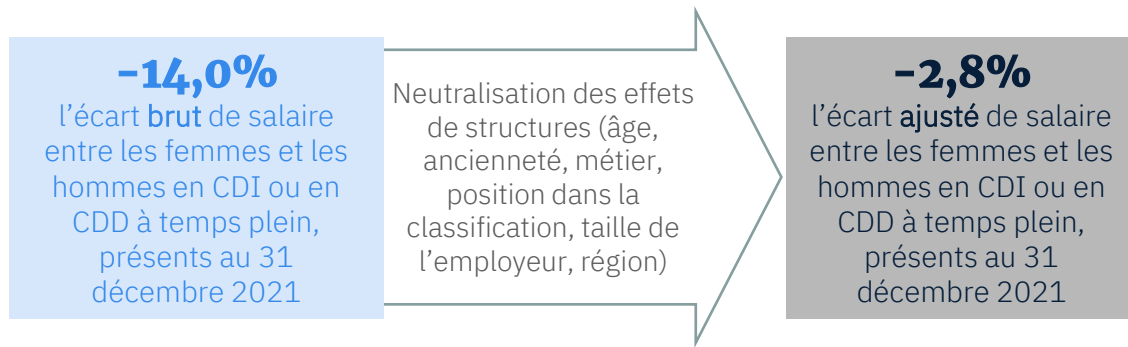
Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022

Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2021

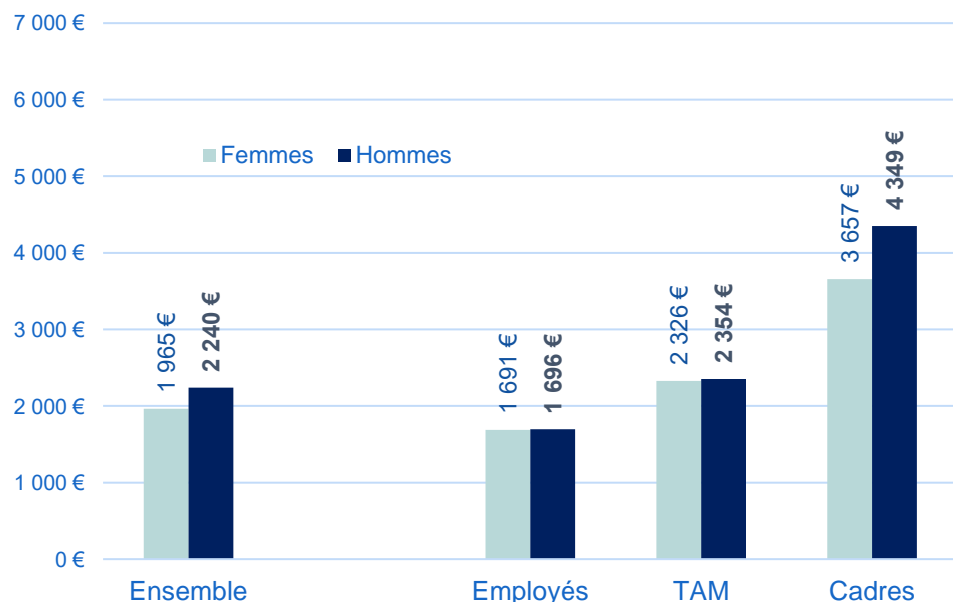
Salaires pratiqués dans la branche en 2021

Salaire de base mensuel moyen selon le genre

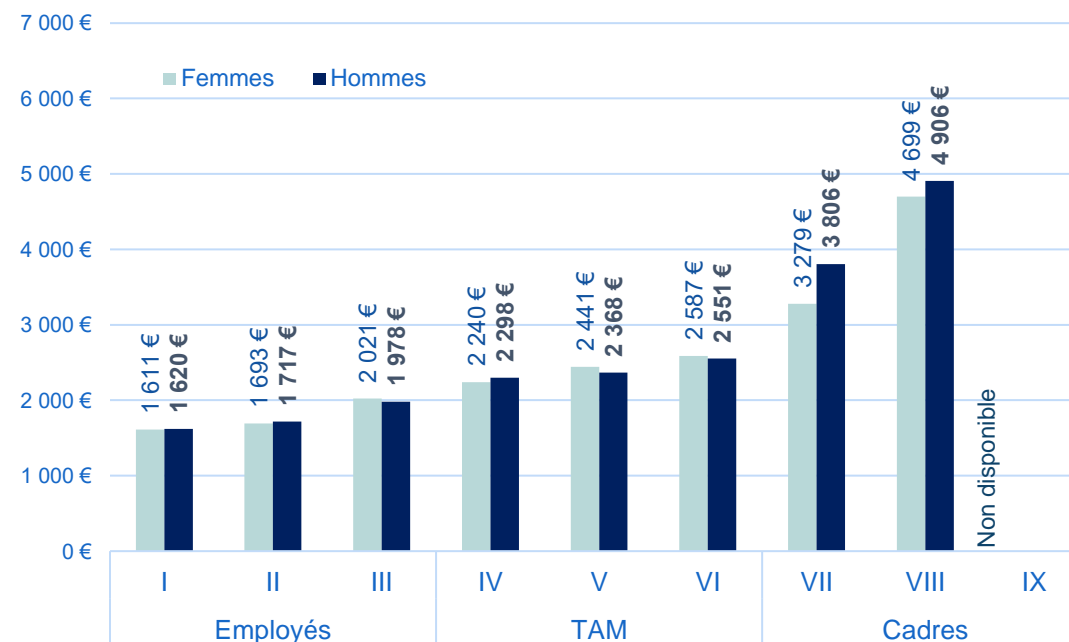
- Le différentiel brut de salaire constaté entre femmes et hommes est de 14,0% en 2021 en défaveur des femmes. L'écart est nettement plus élevé chez les cadres (18,9%) que chez les TAM (0,3%) et les employés (1,2%).
- Le faible nombre de salariés positionnés sur le plus haut niveau de la classification rend non pertinente la comparaison sur le niveau IX et ces derniers ont ainsi été exclus de l'analyse comparée des salaires.



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



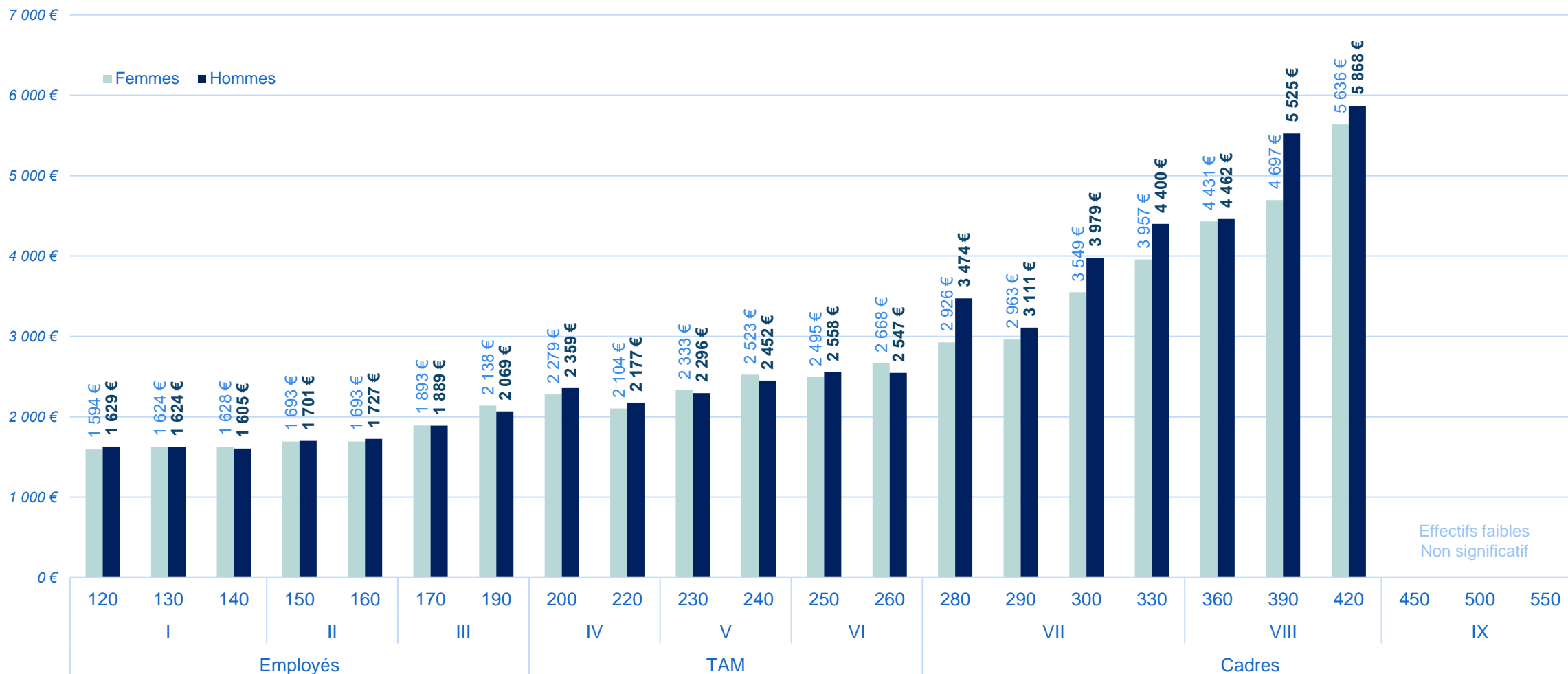
Salaire de base mensuel brut moyen déclaré par les entreprises selon le genre et la classification des emplois



Rapport de situation comparée femmes-hommes en 2021

Salaires pratiqués dans la branche en 2021

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



Source : Traitements Quadrat-études, Enquête Quadrat-P2ST auprès des entreprises de la branche, 2022



Rapport de branche 2022

Prestataires de services du secteur tertiaire

Partie V

Formation professionnelle

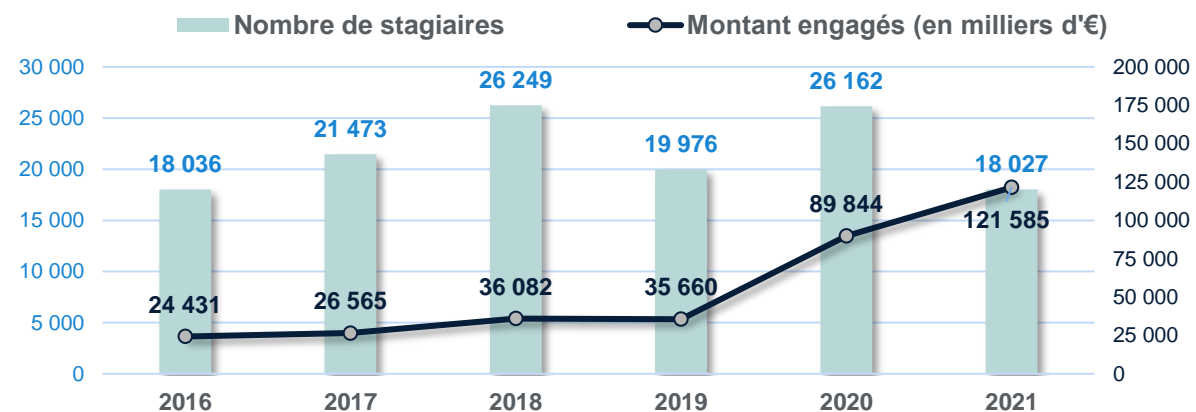
Formation professionnelle et alternance

Accès et recours à la formation professionnelle dans la branche P2ST

Plus de 121 millions d'euros engagés et 18 000 stagiaires en formation en 2021

- En 2021, 18 027 stagiaires ont bénéficié d'une action de formation sur financement Opco EP, soit un ratio d'une action de formation pour 10 salariés en moyenne, proportion stable au cours des dernières années.
- En 2021, le nombre de stagiaires retrouve un **niveau équivalent à celui d'avant la crise sanitaire**, après une année Covid marqué par un recours à la formation continue particulièrement important expliqué par les mesures exceptionnelles de soutien à la formation dans le contexte de crise sanitaire.
- La significative **augmentation des montants engagés en 2021** (122 millions d'€, soit un montant multiplié par 3,4 en deux ans) est principalement liée au passage de la gestion de l'**apprentissage** aux Opco au cours des trois dernières années (réforme de la formation professionnelle de 2018). Les montants engagés pour l'alternance (apprentissage et contrats de pro.) représentent ainsi 104M€ en 2021, après 75M€ en 2020 et 25M€ en 2019.
- Le recours à la **formation en alternance continue son développement**, en 2021 on recense 9 800 alternants, soit une hausse 31% par rapport à 2020.

Évolution du nombre de stagiaires et des montants engagés annuellement de 2016 à 2021



Nombre d'actions de formation, montants engagés et durées de formation en 2021

	Nombre de stagiaires formés	Montants engagés (en k€)	Montants moyens engagés (en k€)	Durée des formations (en milliers d'heures)	Durée moyenne des formations (en heures)
Formations non-certifiantes	7 961 44%	15 849 13%	2,0	182 3%	23
Formations certifiantes (formations longues inscrites au RNCP : diplôme, TP, CQP...)	10 066 56%	105 736 87%	10,5	6 513 97%	647
•Dont apprentissage	7 494	90 164	12,0	5 692	760
•Dont contrat de pro.	2 281	14 148	6,2	752	330
•Dont autres actions	291	1 423	4,9	69	237
Ensemble	18 027	121 585	6,7	6 695	371

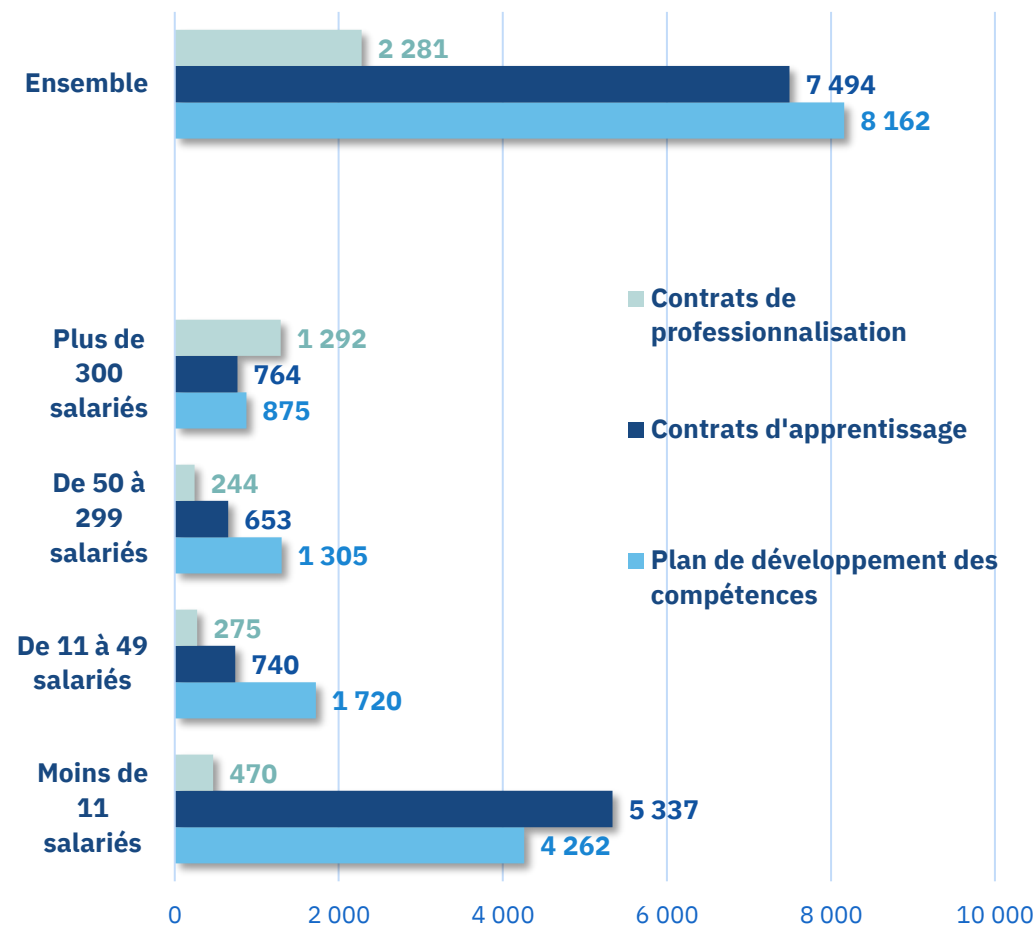
Formation professionnelle et alternance

Entreprises formatrices et dispositifs mobilisés

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

- En 2021, environ 8 200 stagiaires, soit **45%** de l'ensemble des stagiaires formés dans l'année, ont suivi une formation financée via le **plan de développement des compétences**, la quasi-totalité sous la forme d'actions individuelles.
- Le recours à ce dispositif apparaît **décroissant avec la taille des entreprises**. En effet, le plan de développement des compétences est **fortement mobilisé par les TPE** qui regroupent 52% des stagiaires formés via ce dispositif alors que ces entreprises ne représentent que 27% des emplois du secteur. Ce phénomène s'explique notamment par un fléchage du financement de ce dispositif vers les entreprises de moins de 50 salariés par l'Opco EP.
- Le recours à l'alternance (54% de l'ensemble des formations suivies) affiche lui aussi un **profil différencié selon la taille de la structure employeur**. Deux catégories d'entreprises ont un recours particulièrement élevé à l'alternance :
 - Les TPE qui privilégient les contrats d'apprentissage pour l'embauche des alternants. En 2021, 71% des apprentis de la branche sont employés par des TPE. Les alternants s'y forment majoritairement aux **métiers commerciaux et administratifs**.
 - Les grandes entreprises : 69% des actions de formation concernent les dispositifs d'alternance, en particulier les contrats de professionnalisation préparant aux **métiers de l'accueil et de la relation client** (CQP chargé d'accueil, titres professionnels « Relation client à distance »...). 57% des personnes en contrat de professionnalisation dans la branche interviennent ainsi dans une entreprise de plus de 300 salariés.

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



Source : Traitement Quadrat-Études sur données Opco EP

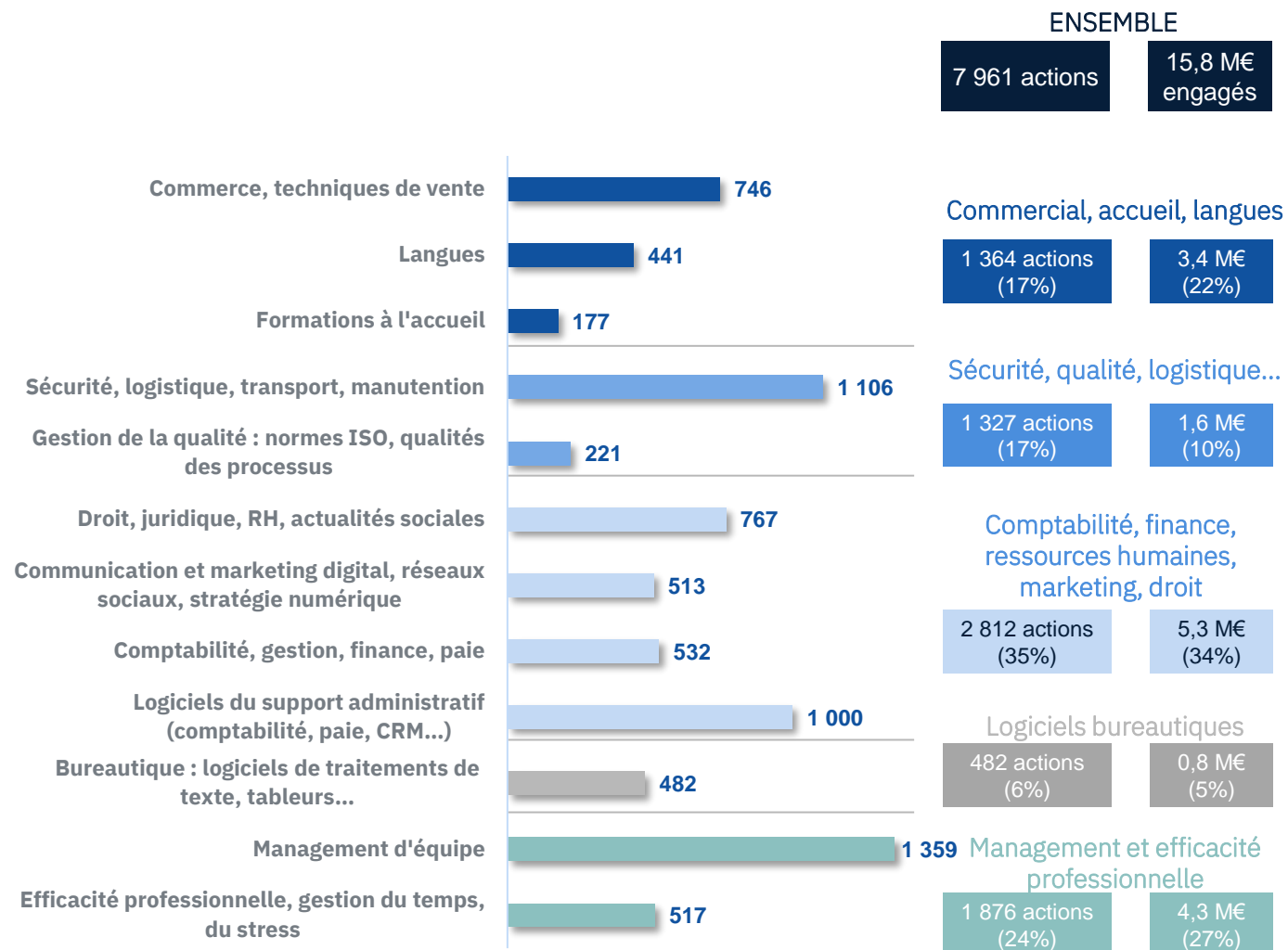
Formation professionnelle et alternance

Thématiques des formations non-certifiantes

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

- Avec environ 8 000 stagiaires dans l'année, près de 70% des formations non-certifiantes et 65% de l'engagement financier visent à l'acquisition des compétences essentielles au cœur de métier de la branche (en **bleu** ci-contre) : techniques d'accueil et de vente, maîtrise des langues, formations à la sécurité, à la logistique et formation des métiers du support administratif.
- Près d'un quart des formations non-certifiantes ont pour objet l'approfondissement des compétences relationnelles, d'efficacité professionnelle et de management d'équipe (en **vert** ci-contre) : importance des enjeux d'organisation du travail tant sur le plan collectif (supervision d'équipes de vente et d'accueil...) qu'individuel (autonomie, rigueur, gestion du temps...).
- Les formations privilégiées dans la branche contribuent ainsi à accompagner l'évolution des **besoins en compétences** des principaux métiers exercés dans la branche : personnalisation de l'expérience client, gestion des interactions complexes, digitalisation des process de gestion...

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



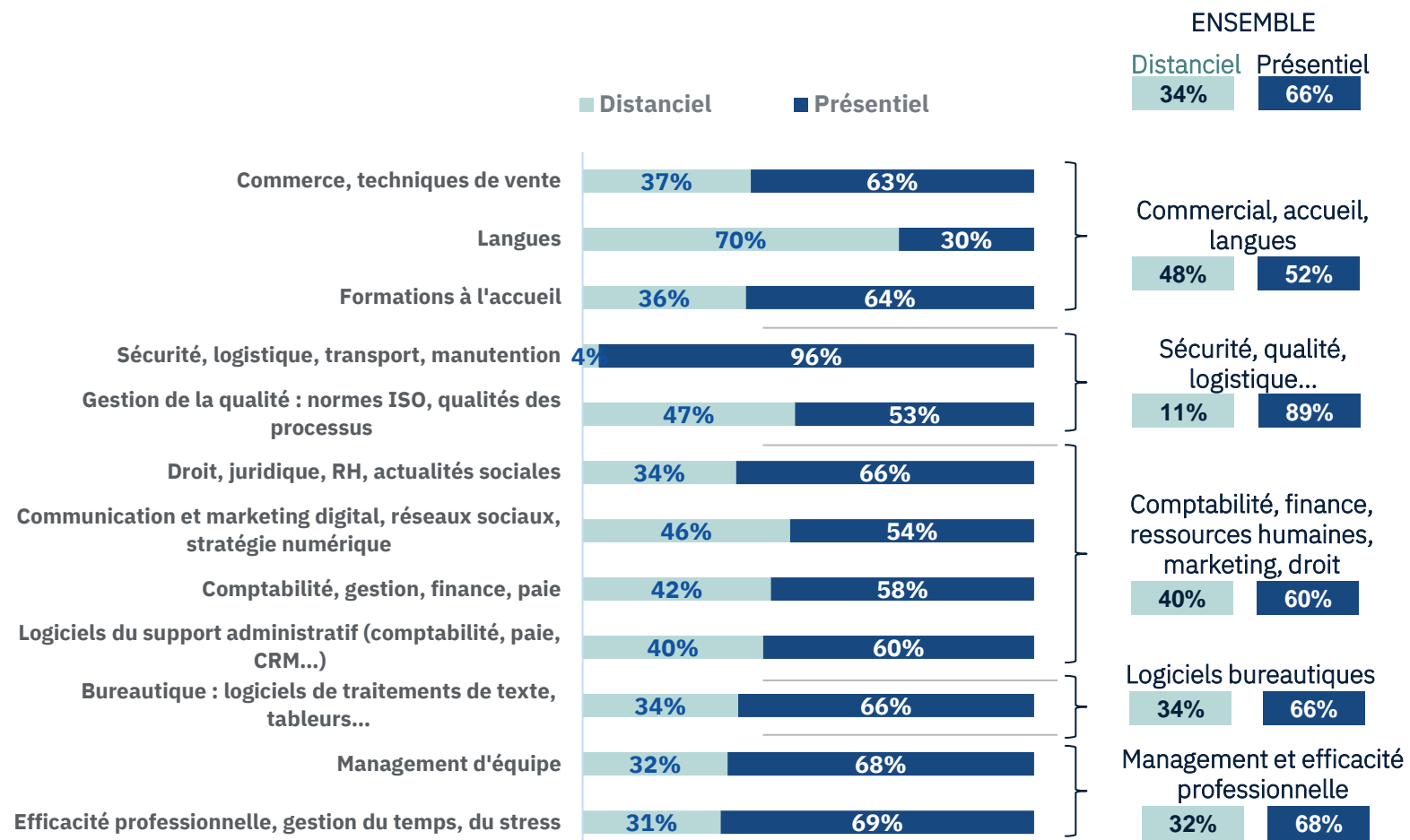
Formation professionnelle et alternance

Modalités de réalisation des formations – présentiel et distanciel

La pérennisation des formations en distanciel en 2021

- En 2021, environ **35% des formations non-certifiantes**, soit près de 2 700 actions de formation ont été suivies à distance. Cette modalité de formation, popularisée dès le début de la crise sanitaire, apparaît comme un dispositif facilitant l'accès à la formation.
- Le **mode distanciel** a été privilégié pour les formations en **langues** (70% des formations), à la **gestion de la qualité** (47% des formations) et les formations en **communication, réseaux sociaux et marketing digital** (46% des formations).
- À l'inverse, le mode **présentiel** était majoritaire pour les formations en **sécurité, qualité et logistique** (96% des formations), nécessitant l'accès à des équipements spécifiques, ainsi que pour les formations relatives au **management et à l'efficacité professionnelle** (68%), à la **bureautique** (66%), à la **bureautique professionnelle** (68%), à la **bureautique** (66%) et les formations **juridiques** (66%).

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



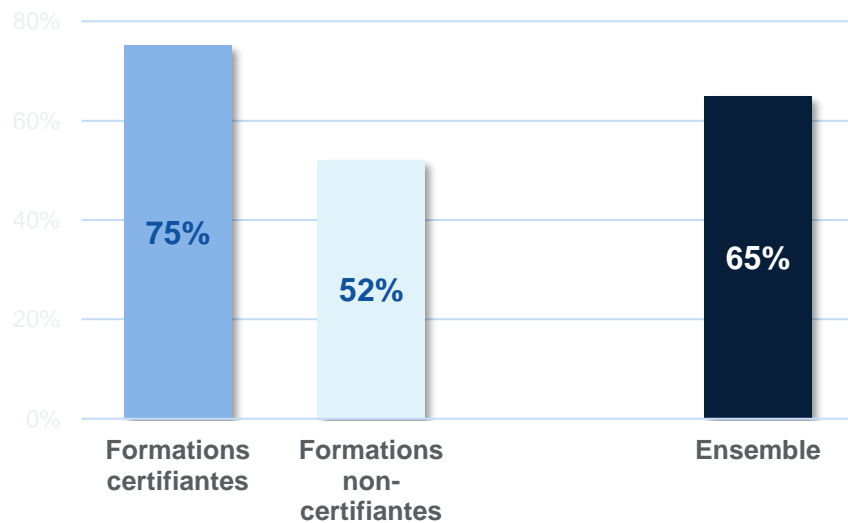
Formation professionnelle et alternance

Modalités de réalisation des formations – accès géographique

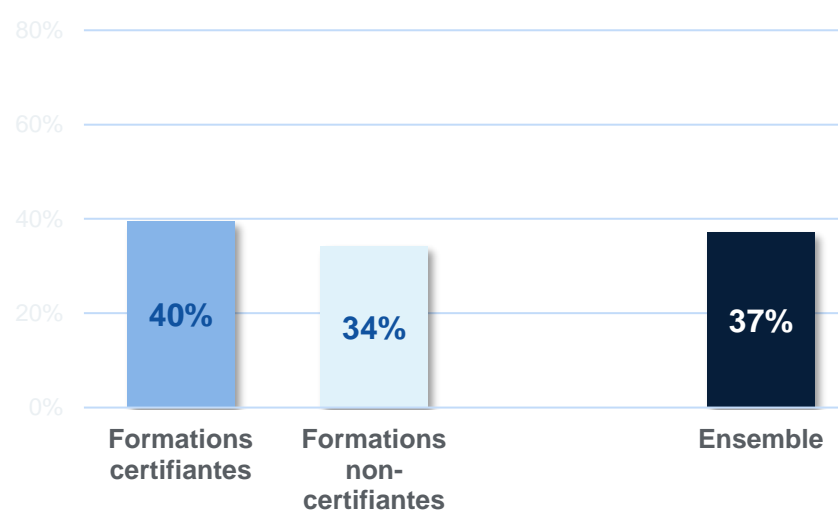
Environ deux tiers des formations en présentiels sont dispensées dans la région de travail du salarié

- En 2021, **65%** des formations dispensées en présentiel ont été suivies auprès d'un organisme de formation situé **dans la région de travail du salarié** et **37%** au sein du **département de travail** du stagiaire.
- La distance entre le lieu de formation et le lieu de travail est variable selon le caractère certifiant ou non-certifiant de la formation :
 - Les **formations non-certifiantes exigent davantage de déplacements** de la part des stagiaires : la majorité d'entre elles (66%) sont effectuées en dehors du département de travail et 48% dans une région différente.
 - Les **formations certifiantes se situent généralement plus près du lieu de travail** : une minorité (25%) des formations certifiantes sont suivies dans une région différente du lieu de travail. En effet, les alternants, qui représentent la quasi-totalité des formations certifiantes financées, choisissent leur lieu de travail dans un souci de proximité avec le lieu de formation initiale (université, lycée professionnel, CFA...).

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



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



Formation professionnelle et alternance

Formation certifiante – types et thématiques de certification

Plus d'une formation sur deux financées par l'Opco EP est certifiante au sein de la branche

- En 2021, environ **10 100 actions de formations certifiantes** ont été suivies dans la branche P2ST soit 56% de l'ensemble des actions de formation. Ce recours correspond à un financement avoisinant **106 millions d'euros** (87% de l'ensemble des montants engagés).
- L'alternance, et plus particulièrement l'**apprentissage**, apparaît comme une voie largement privilégiée **d'accès à l'emploi des jeunes** dans les **métiers du commercial et du support administratif**. Les **TP en marketing, commercial, communication** représentent près d'un quart des formations certifiantes suivies en 2021, suivies des **BTS et licences de gestion** (11%) et des **CQP de chargé d'accueil** (11%).

Répartition du nombre de stagiaires selon la formation certifiante suivie	Apprentissage	Professionnalisation	Action individuelle	Total	Part dans l'ensemble
Diplômes	3 629	303	95	4 027	40%
BTS Négociation et digitalisation de la relation client , autres BTS/Licence marketing et commercial	864	45	8	917	9%
BTS et Licences en management, comptabilité, RH (ex : BTS Gestion de la PME)	1 096	40	12	1 148	11%
Formations à l'informatique de niveau BTS et licence	192	13	4	209	2%
Masters en management, marketing, ressources humaines (ex : diplôme d'école de commerce)	551	65	20	636	6%
Formations à l'informatique de niveau Master (Master en management de l'innovation...)	372	38	3	413	4%
Autres diplômes dans les domaines de la maintenance, logistique, environnement, tourisme...	465	93	46	604	6%
Autres formations de niveau Bac ou inférieur à l'accueil, la vente, la gestion administrative...	89	9	2	100	1%
Titres professionnels	3 865	861	126	4 852	48%
TP en marketing, commercial, communication (ex : Négociateur technico-commercial)	2 197	156	12	2 365	23%
TP Conseiller relation client à distance et autres TP de conseillers clientèle	243	480	52	775	8%
TP en comptabilité, gestion, ressources humaines (Gestionnaire comptable, Assistant immobilier...)	760	95	40	895	9%
TP accueil	296	21	0	317	3%
TP en informatique de niveau Master (Expert en informatique et SI, Chef de projet digital...)	83	5	2	90	1%
TP en informatique de niveau BTS et licence (Concepteur développeur d'application...)	75	8	1	84	1%
Autres TP (Préparateurs de commande, Méthodes et exploitation logistique, assistant médico-social...)	211	96	19	326	3%
CQP et Vision Pro	0	1 117	70	1 187	12%
CQP Chargé d'accueil	0	1 095	0	1 095	11%
Autres CQP	0	22	70	92	1%
Ensemble	7 494	2 281	291	10 066	100%
Part dans l'ensemble	74%	23%	3%		

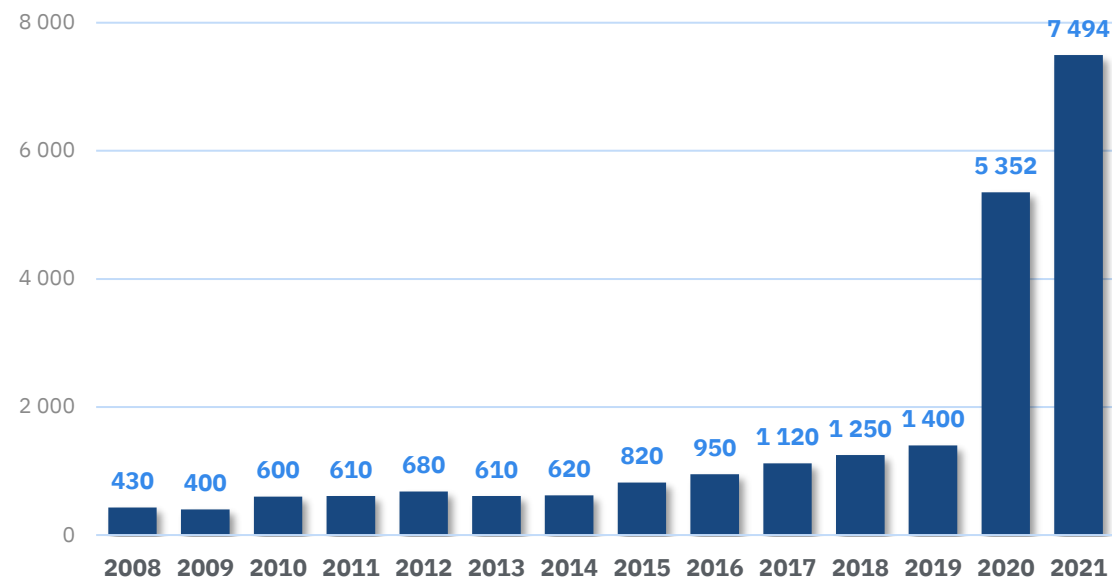
Formation professionnelle et alternance

Formation certifiante – recours aux dispositifs d’alternance

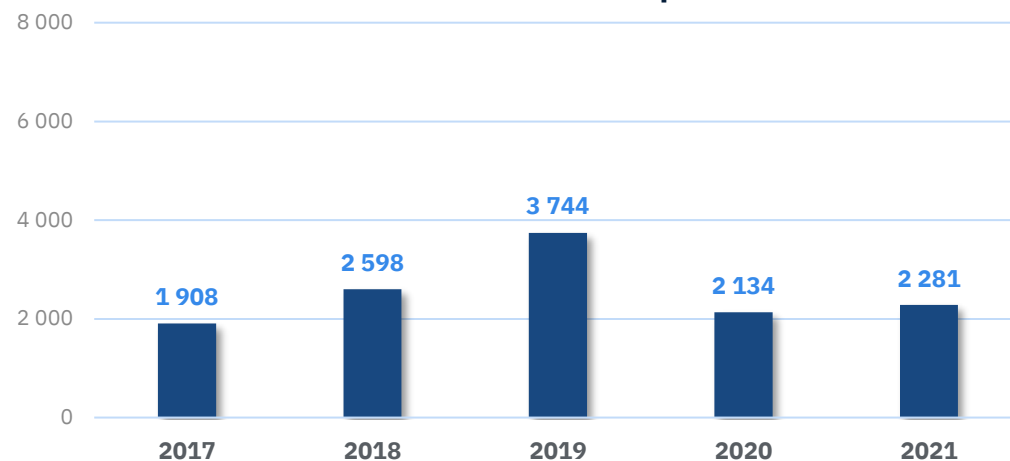
L’apprentissage poursuit son développement en 2021 dans un contexte de maintien des aides au recrutement d’alternants

- En 2021, la diffusion de l’apprentissage continue pour atteindre près de **7 500** apprentis. Cela représente **une croissance soutenue de 40%** des effectifs depuis 2020 et **une multiplication par plus de 5** depuis 2019.
- Dans le même temps, le nombre de **contrats de professionnalisation** se stabilise aux alentours de 2 300 contrats en 2021 après une diminution conséquente en 2020. Il existe un phénomène de « substitution » entre contrat de professionnalisation et apprentissage, également observé dans l’ensemble de l’économie.
- Au global, l’**emploi alternant** passe de 7 500 salariés en 2020 à près de 9 800 salariés en 2021, soit une **hausse de plus de 30%** qui s’explique par :
 - La **libéralisation du marché de l’apprentissage** instaurée par la loi Avenir Professionnel de 2018 (moindres contraintes pour créer un CFA, financement au contrat...) qui dynamise le recours à l’apprentissage dans l’ensemble des secteurs,
 - Le maintien des mesures gouvernementales de **soutien à l’embauche en 2021** a largement favorisé le recrutement d’apprentis dans la branche en particulier pour certains métiers (télévendeurs, employés administratifs...).

Évolution du nombre d’apprentis dans la branche P2ST



Évolution du nombre de contrats de professionnalisation



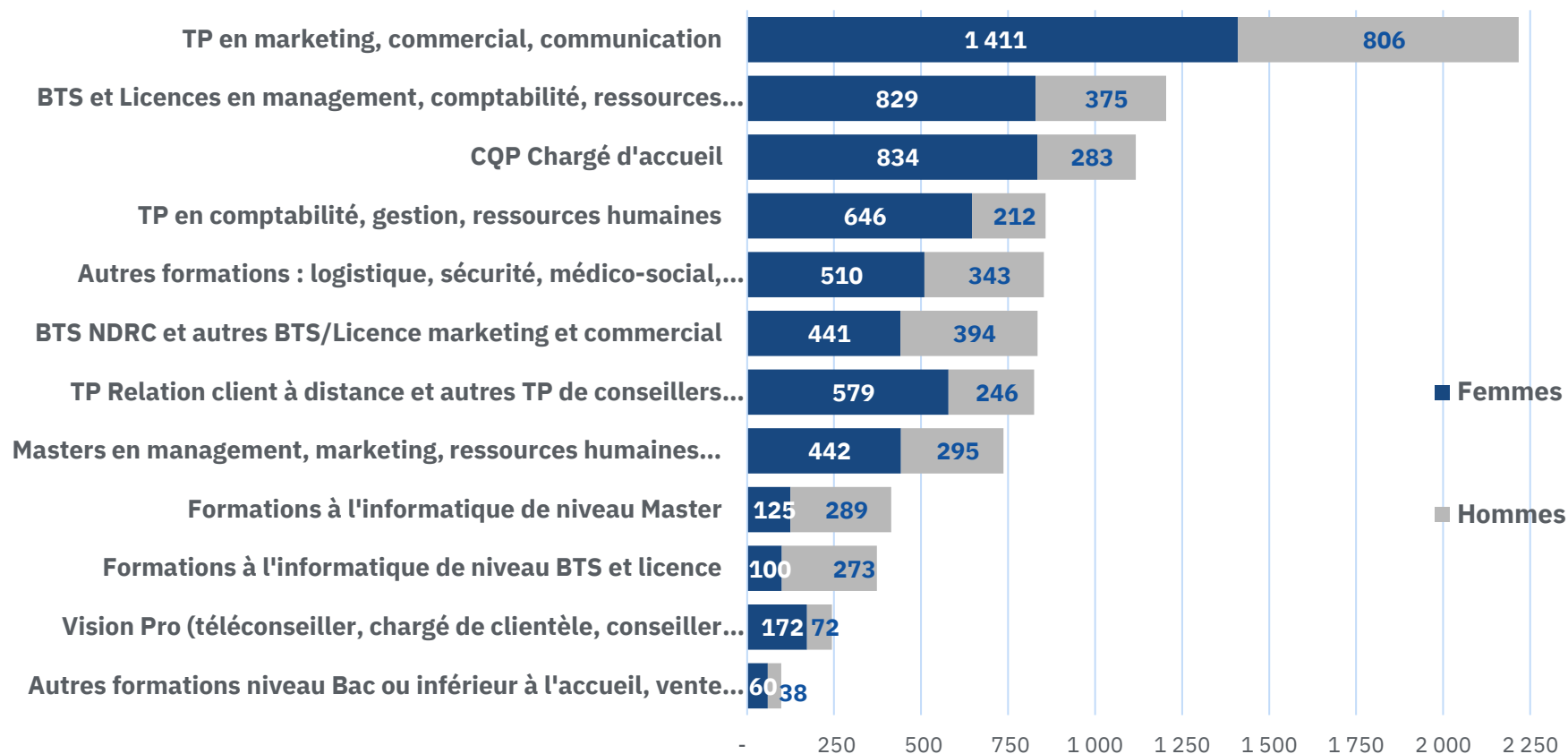
Formation professionnelle et alternance

Formation certifiante – profils des alternants

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

- En 2021, près de deux tiers des alternants sont des femmes, soit un taux de féminisation légèrement moindre que dans l'ensemble de l'emploi salarié de la branche (70%).
- Les formations marketing, commerciales, de gestion et d'accueil, majoritaires au sein de la branche, sont suivies en large majorité par des femmes, tandis que les formations à l'informatique sont à dominante masculine.

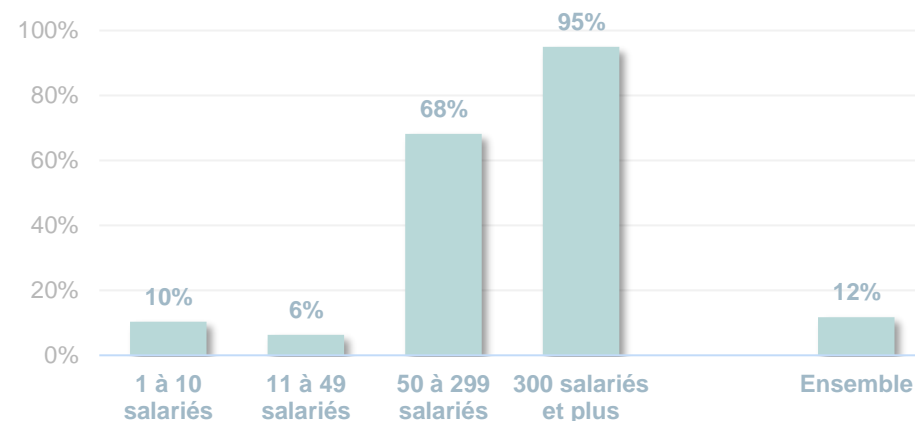
Nombre d'alternants selon le genre et le diplôme préparé



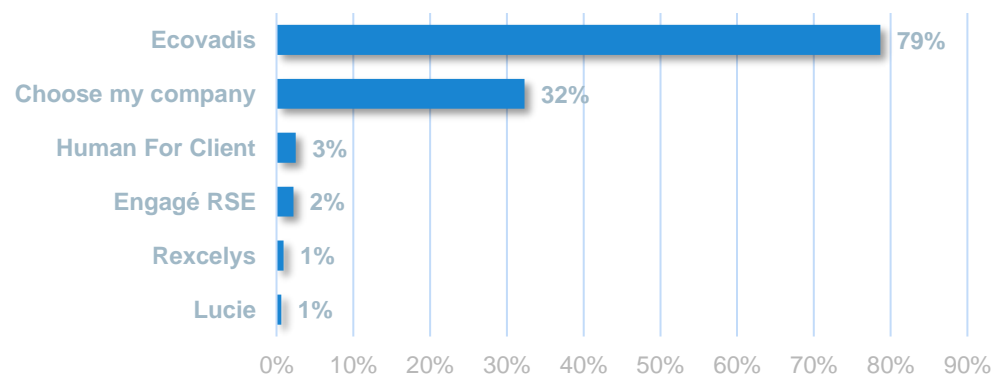
Un engagement RSE plus souvent formalisé par les grandes entreprises

- En 2021, 12% des entreprises de la branche se sont engagées dans une démarche RSE.
- L'engagement RSE des entreprises apparaît clairement croissant avec la taille des entreprises. En effet, alors que 10% des TPE sont engagées dans cette démarche, cette proportion atteint 95% pour les entreprises de plus de 300 salariés.
- Pour rappel, la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) se définit comme **l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales** à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. Il s'agit donc de la contribution des entreprises aux enjeux de développement durable.
- Les entreprises engagées dans une démarche RSE peuvent obtenir **un ou plusieurs labels** en fonction de la nature et du degré de leur engagement. Au sein de la branche, le label le plus répandu est le **label généraliste EcoVadis** détenu par 79% des entreprises engagées dans une démarche RSE. Le **label « Choose my company »** plus ciblé sur la **qualité de vie au travail** est quant à lui détenu par près d'un tiers des entreprises engagées.

Proportion d'entreprises ayant un accord RSE selon la taille



Proportion des entreprises labélisée parmi les entreprises engagées dans une démarche RSE





Rapport de branche des Prestataires de services du secteur tertiaire (P2ST)
Réalisé par Quadrat-études – novembre 2022

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