

**Analyse des effets de la transition
écologique sur les métiers, les emplois
et les compétences de la branche
professionnelle des Prestataires de
Services (P2ST)**

Rapport final

Réalisé avec le concours des cabinets de conseil Amnyos Groupe et Auxilia

SOMMAIRE

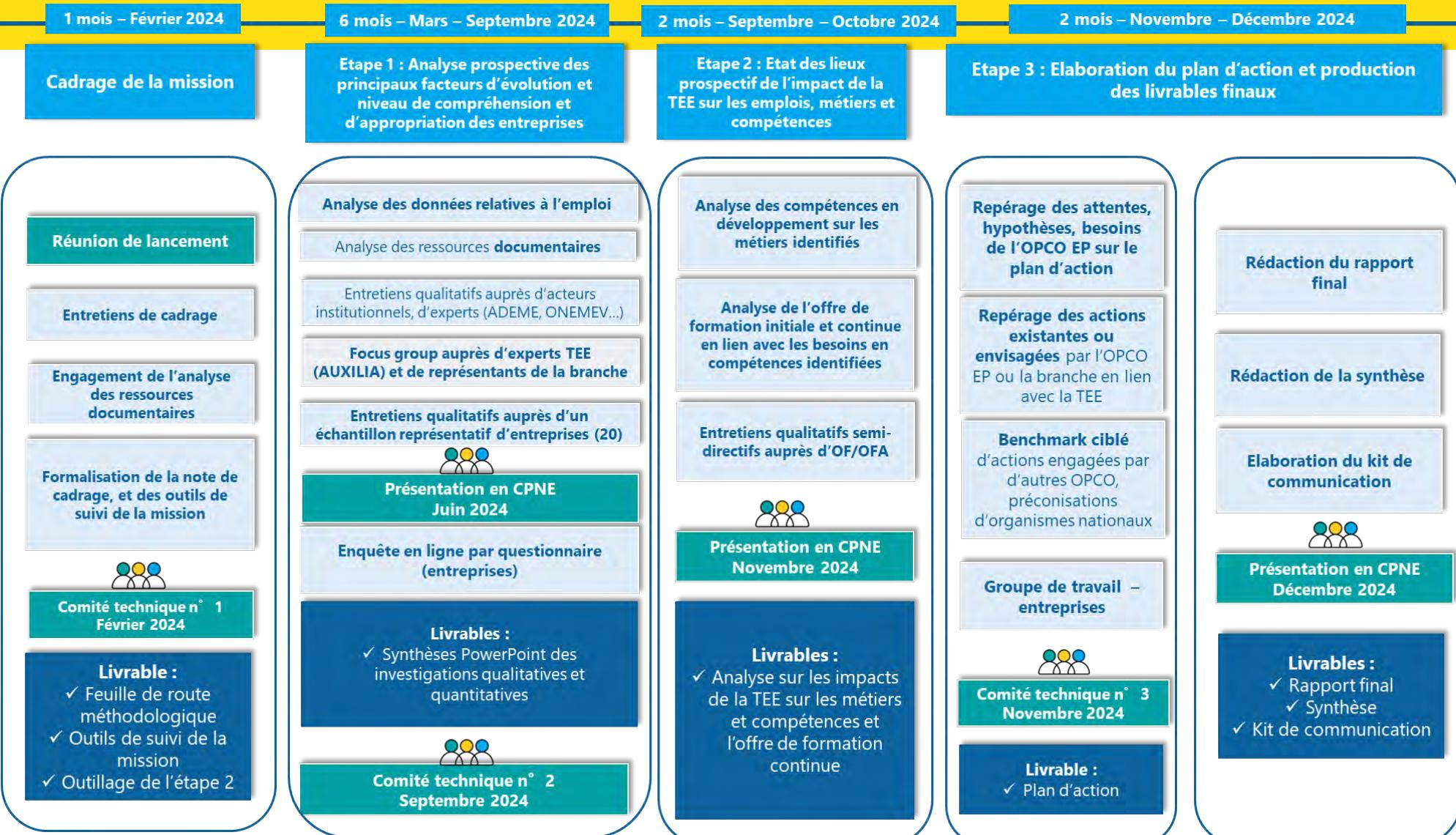
- 01 Le cadre méthodologique de la démarche
- 02 Les facteurs d'évolution à l'œuvre en lien avec la TEE
- 03 Les scénarii prospectifs en lien avec les facteurs d'évolution identifiés
- 04 Sensibilité aux enjeux de la TEE par les entreprises de la branche
- 05 Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE
- 06 Impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences de la branche
- 07 Impacts RH et besoins en formation en lien avec la TEE
- 08 Actions futures et besoins d'appui pour agir sur la TEE pour les entreprises de la branche
- 09 Analyse de l'offre de formation en lien avec la TEE et les besoins identifiés
- 10 Conclusion
- 11 Benchmark et Plan d'actions
- 12 Annexes

Le cadre méthodologique de la démarche *(objectifs périmètre de l'étude, investigations réalisées)*

Les objectifs et le périmètre de la démarche

- Cette étude concerne la **branche des prestataires de services (P2ST)**.
- Elle a pour **objectif** de réaliser :
 - Un **état des lieux prospectif** sur l'impact de la transition écologique et énergétique sur les emplois, les métiers et les compétences des entreprises , afin de déterminer les besoins qui en découlent en termes de développement des compétences, d'ingénierie de formation, de parcours et de certification, de besoins de recrutements, etc.
 - Un **plan d'action opérationnel** visant à accompagner la branche et les entreprises à faire face aux enjeux identifiés.

Le cadre méthodologique de la démarche



Le cadre méthodologique de la démarche

Analyse documentaire et focus group

Une analyse documentaire sur les impacts de la TEE (transition écologique et énergétique) sur les entreprises de la branche P2ST a été réalisée, en préparation d'un atelier visant à mettre en discussion les facteurs d'évolution identifiés

- **5 grandes mutations** ont été identifiées, au sein desquelles plusieurs facteurs d'évolution ont été rattachés :
 - Recherche d'une efficacité énergétique
 - Développement de l'économie circulaire
 - Evolution des attentes de la clientèle
 - Adaptation au changement climatique
 - Evolution des attentes des salariés
- L'atelier a permis de **mettre en discussion** ces différents facteurs d'évolution identifiés et de tester leur impact sur les activités des entreprises de la branche.
- Les échanges et différents exercices collectifs ont permis de **prioriser ces facteurs d'évolution** selon l'importance de leurs impacts.

Les ressources bibliographiques sont présentées en **Annexes**

Le cadre méthodologique de la démarche

Entretiens qualitatifs auprès d'entreprise de la branche

13 entretiens qualitatifs semi-directifs ont été conduits sur la période avril-mai, dans le cadre de l'étape 1, auprès d'entreprises de la branche P2ST, sur la base de 16 contacts transmis (3 non-réponses à nos sollicitations)

- o Les entretiens ont porté sur les **dimensions suivantes** :

- Présentation de l'interlocuteur et des caractéristiques de l'entreprise ;
- Appréhension des enjeux TEE au sein de l'entreprise : quel intérêt, depuis quand, quels sont les collaborateurs concernés... ;
- Impacts de la TEE constatés, anticipés sur les activités de l'entreprise ;
- Impacts de la TEE constatés, anticipés sur les emplois, métiers et compétences ;
- Impacts RH constatés, anticipés ;
- Actions mises en œuvre au sein de l'entreprise
- Actions envisagées
- Besoins en formation et/ou en appui
- Attentes au regard de la branche et de l'OPCO EP

Secteur	Entretien
SORAP	Entreprise 1 – Responsable RH (25/04/2024)
	Entreprise 2 - Directrice des ressources humaines (28/05/2024)
	Entreprise 3 – Délégué Général (02/05/2024)
	Entreprise 4 – Directrice (12/04/2024)
FIGEC	Entreprise 5 – Dirigeant (03/05/2024)
SNPA	Entreprise 6 – Dirigeant et Directeur de Pôle (31/05/2024)
	Entreprise 7 – Responsable RH (27/05/2024)
SIST	Entreprise 8 – Dirigeant (04/06/2024)
	Entreprise 9 – Dirigeant (02/05/2024)
	Entreprise 10 – Dirigeant (23/05/2024)
SP2C	Entreprise 11 - Responsable RSE (16/05/2024)
	Entreprise 12 – Responsable Coordination sociale (21/05/2024)
SYNAPHE	Entreprise 13 – Directrice commerciale (06/06/2024)

Liste des entretiens qualitatifs réalisés

Le cadre méthodologique de la démarche

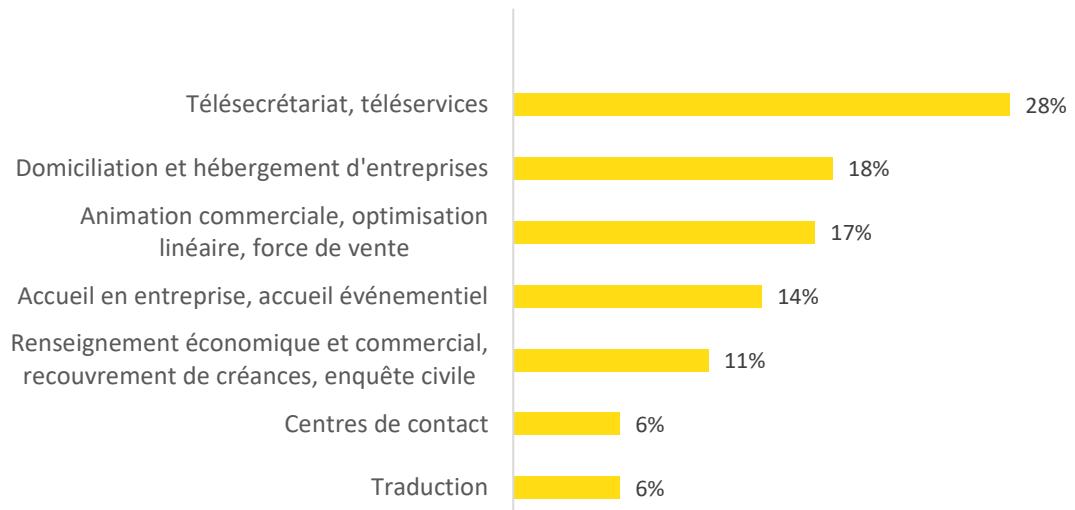
Enquête quantitative auprès des entreprises de la branche

Une enquête, réalisée en juin-juillet, auprès des entreprises de la branche P2ST, sur la base d'un fichier contacts transmis par l'OPCO EP.

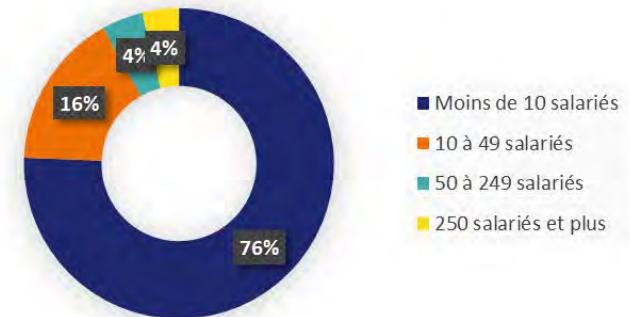
- **26 questions** réparties en 4 grandes catégories :
 1. Caractéristiques des entreprises ;
 2. Sensibilité aux enjeux TEE ;
 3. Impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences ;
 4. Impacts RH et besoins en formation
- **216 répondants** appartenant à l'un des 9 secteurs de la branche P2ST : domiciliation et hébergement d'entreprises; centre de contact ; télésecrétariat, téléservices ; animation commerciale, optimisation linéaire, force de vente ; accueil en entreprise ; renseignement économique, recouvrement de créances ; enquête civile ; traduction
- **Précaution de lecture** : au regard du nombre de retours, **les analyses par secteur n'ont pas toujours été possibles** (nombre de répondants insuffisant par rapport à leur poids réel au sein de la branche). Lorsque cela est pertinent, les tendances par secteur sont précisées. Un regroupement a été effectué pour les entreprises appartenant aux secteurs du renseignement économique, du recouvrement de créances et de l'enquête civile.
- Le **profil détaillé** des répondants est disponible en **Annexes 2**.

Secteurs d'activité principaux

source : Enquête AMNYOS (Base complète 216 répondants)



Taille des entreprises



Le cadre méthodologique de la démarche

Les investigations réalisées pour l'état des lieux de l'impact de la TEE sur les emplois, métiers et compétences

Cette analyse a reposé sur la **méthodologie** suivante :

- **Analyse des impacts de la TEE sur les métiers et compétences des entreprises de la branche**, en prenant appui sur les entretiens qualitatifs réalisés ainsi que l'enquête par questionnaire.
- **Analyse de l'offre de formation continue existante** en lien avec la TEE et les besoins identifiés pour les entreprises de la branche. Cette analyse a été réalisée en prenant appui sur :
 - Un recensement de l'offre de formation prenant appui sur une analyse documentaire et l'exploitation des données issues de la base du CARIF-OREF
 - 5 entretiens auprès d'organismes de formation
 - 1 entretien auprès de l'ADEME

Entretiens	Date entretien
FORMAPACK	Dirigeant, 22 octobre 2024
NICOMAK	Consultante formatrice RSE et management, 23 octobre 2024
FORMASUITE	Dirigeant, 22 octobre 2024
CCI Bayonne - EMISA	Responsable TEE et commercial, 25 octobre 2024
Dans l'ère du temps	Dirigeant, 06 novembre 2024
ADEME	Chargée de relation entreprises, 17 novembre 2024

Le cadre méthodologique de la démarche

Co-construction du plan d'action – groupes de travail organisés

Le plan d'action proposé à l'issue de l'étude a pris appui sur :

- Les **enseignements clefs de l'étude** (phase 1 et 2) et les besoins identifiés par les entreprises sur le sujet de la TEE
- **3 ateliers de travail :**
 - **Un atelier de travail avec l'OPCO EP**, permettant de repérer les actions engagées ou en cours sur la TEE, cadrer les attentes sur le plan d'action ainsi que la mise en discussion des premières pistes envisagées ;
 - **Un atelier de travail avec des entreprises de la branche** ayant participé aux entretiens qualitatifs de la phase 1, afin de leur présenter les principaux enseignements de l'étude, leur soumettre les pistes d'action envisagées pour réaction et enrichissements ;
 - **Un atelier de travail lors d'un COTECH avec des représentants de la CPNE**, permettant de mettre en discussion les actions proposées et leur déclinaison opérationnelle (ajustements, enrichissements, précisions).

Atelier de travail	Participants
08 novembre 2024	OPCO EP
19 novembre 2024	OPCO EP, DGEFP, 4 entreprises
22 novembre 2024	DGEFP, OPCO EP, représentants de la branche P2ST

Les facteurs d'évolution à l'œuvre en lien avec la TEE

Présentation générale des facteurs d'évolution identifiés

A
B
C

La recherche d'une efficacité énergétique

L'efficacité énergétique consiste à optimiser l'utilisation de l'énergie dans les **processus de production, les bâtiments, les transports** et les **appareils**, afin de réduire la **consommation totale d'énergie** et les **émissions** associées. Cela peut inclure l'adoption de technologies plus efficientes, des pratiques de gestion énergétique améliorées et la sensibilisation à l'utilisation responsable de l'énergie.



Le développement de l'économie circulaire

L'économie circulaire vise à **minimiser les déchets**, à **maximiser l'utilisation des ressources** et à **promouvoir la réutilisation**, le recyclage et la régénération des matériaux. Elle remplace le modèle linéaire traditionnel "extraire-produire-consommer-jeter" par un **modèle circulaire** où les produits, les composants et les matériaux sont **réintégrés dans l'économie autant que possible**.



L'évolution des attentes de la clientèle

L'évolution des attentes de la clientèle en matière de transition écologique renvoie à la manière dont **les consommateurs modifient leurs demandes et leurs préférences en réponse aux enjeux environnementaux** et à la nécessité de réduire l'impact écologique des produits et services. Cela implique un changement dans les attentes des clients en ce qui concerne la durabilité, la **responsabilité sociale des entreprises** et les pratiques respectueuses de l'environnement (transparence, traçabilité...)



Les évolutions climatiques

Les **évolutions climatiques** concernent les changements dans les **conditions environnementales**, tels que le réchauffement global, les événements météorologiques extrêmes et la raréfaction des ressources naturelles, qui exigent des ajustements stratégiques et opérationnels pour les entreprises. Cela implique souvent l'**adoption de pratiques durables, la gestion des risques** liés au climat et l'**innovation dans les technologies** et les **modèles d'affaires** pour s'adapter à un environnement en évolution rapide.



L'évolution des attentes des salariés

L'évolution des attentes des salariés, au regard de la transition écologique, est caractérisée par la **recherche d'engagement, par l'entreprise, d'actions concrètes** telles que la réduction des émissions de carbone, la sensibilisation et la transparence sur les progrès réalisés. Une implication dans la **prise de décision et les initiatives écologiques** peuvent se faire jour, ainsi qu'un accompagnement au **verdissement des compétences** détenues.

Les facteurs d'évolution à l'œuvre en lien avec la TEE au sein des entreprises de la branche P2ST

Les composantes des facteurs d'évolution identifiées

	Recherche d'une efficacité énergétique		Développement de l'économie circulaire		L'évolution des attentes de la clientèle		Les évolutions climatiques		L'évolution des attentes des salariés
Evolution vers des transports durables		Evolution des pratiques de gestion des déchets		Evolution des pratiques d'achats		Evolution des infrastructures		Intérêt pour les entreprises engagées dans la TEE	
Décarbonation		Evolution des pratiques d'utilisation ou de réutilisation des ressources		Attentes/intérêt pour les démarches de labellisations, certifications		Accroissement des besoins/ stratégies d'assurance		Amélioration de la qualité de vie au travail	
Hausse du coût de l'énergie		Développement du numérique responsable		Montée des exigences (traçabilité, transparence)		Adaptation des sources d'approvisionnement			
Investir dans la réhabilitation et l'isolation des locaux						Adaptation de l'organisation des moyens humains			



Évolution vers des transports – des mobilités durables

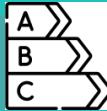
- La **mobilité durable** désigne la capacité d'une personne à se déplacer ou à être transporté de manière qui est soutenable pour l'équilibre planétaire et sobre en émissions de gaz à effet de serre (GES). Il s'agit du premier secteur qui impacte de manière prépondérante le **Scope 3 du bilan carbone** avec les déplacements Domicile-travail et les déplacements professionnels. Le Scope 3 inclut les **émissions de GES indirectes** qui échappent au contrôle direct de l'entreprise, englobant souvent les activités en amont et en aval de la chaîne de valeur. Ces émissions couvrent une **gamme plus large** et incluent les **émissions indirectes** qui résultent des activités de l'organisation, mais qui se situent en dehors de son contrôle direct (produits et services achetés, transport et logistique, déchets, etc.).
- Afin de limiter la part des émissions de GES, une entreprise peut mettre en place un **Plan de Mobilité employeur simplifié**.



Plan Mobilité employeur simplifié

Le **Plan Mobilité Employeur Simplifié** est une démarche mise en place par les entreprises pour encourager des modes de transport plus durables et efficaces pour les trajets domicile-travail. Il vise à **réduire l'utilisation de la voiture individuelle**, **diminuer les émissions de CO₂**, et améliorer la **qualité de vie** des salariés. Ce plan propose des actions concrètes, comme le covoiturage, l'usage du vélo, ou encore le télétravail, en s'adaptant aux besoins spécifiques des employés et des contraintes locales. Il est simplifié pour faciliter son adoption par une majorité d'entreprises : procédures administratives allégées, outils pratiques...

Source :
Commissariat général au développement durable,
Les émissions de gaz à effet de serre des transports, 2021

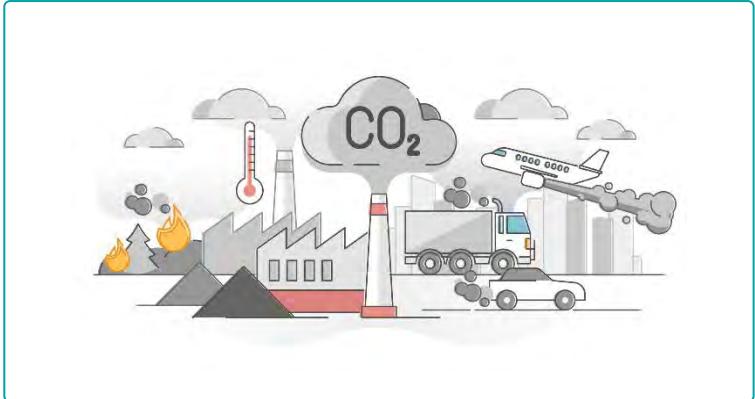


Décarbonation

La **décarbonation** est un processus qui consiste à **réduire progressivement** sa consommation d'énergies primaires émettrices de gaz à effet de serre.

Ce **changement** peut être obtenu de différentes manières :

- Par **l'efficacité énergétique** (utiliser moins d'énergie pour obtenir un même résultat, en optimisant les performances des équipements et des processus)
- Par le remplacement des **énergies fossiles** par des énergies peu émettrices en CO₂
- Par la **sobriété énergétique** (réduire volontairement la consommation d'énergie en adoptant des pratiques responsables pour limiter les gaspillages).



Chiffres clés :

- La **stratégie Nationale Bas Carbone (SNBC)** fixe les **orientations sectorielles** de décarbonation de l'industrie et des entreprises françaises : **réduction de 40% des émissions de gaz à effet de serre (GES)** d'ici 2030 par rapport à 1990, porter la part des **énergies renouvelables** à 32% de la consommation énergétique finale en 2030, **réduire la consommation d'énergie finale de 50%** d'ici 20250 par rapport à 2012.

Source :
Loi de Transition
Energétique pour la
Croissance Verte
(LTECV), 2015

Recherche d'une efficacité énergétique

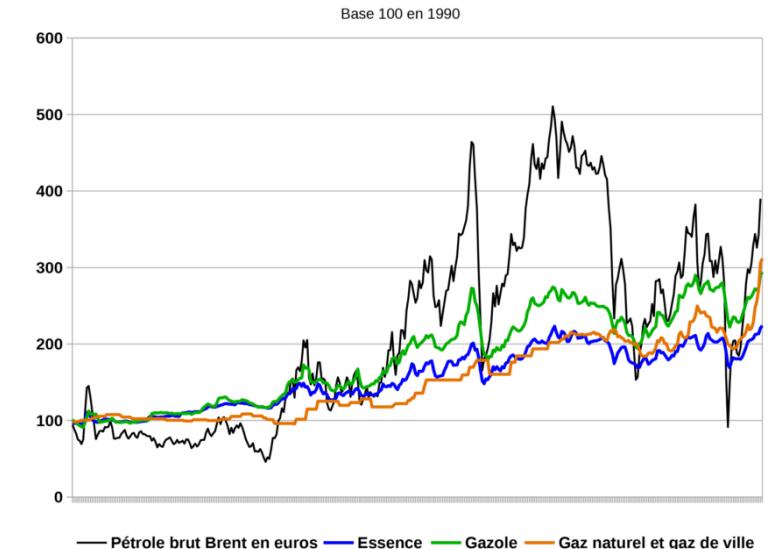


Hausse du coût de l'énergie

Depuis 2021, les **prix de l'énergie** ont fortement augmenté ce qui exerce un **double effet** sur l'inflation :

- Les **produits énergétiques** représentent un poste de dépenses pour les ménages et pour les entreprises **très important** (3 à 5% des dépenses en moyenne)
- Le **renchérissement** de l'énergie augmente également les **dépenses** des entreprises, qui répercutent en partie les coûts dans le prix de vente. Lorsque ces ventes concernent d'autres entreprises, les **hausses de coût** continuent de se transmettre en aval de la chaîne de valeur.

Graphique 2 - Prix du pétrole en euros et prix à la consommation : essence, gazole, gaz naturel et gaz de ville



Chiffres clés :

- Pour les **entreprises**, qui dépendent **davantage de l'électricité** que les ménages, le **coût de l'énergie** augmente de 20 %, contre 50 % **sans le soutien gouvernemental**.
- La **hausse des prix de l'énergie** contribue à l'inflation à hauteur de **3,1 points** malgré le **bouclier tarifaire** mis en place sur l'année 2022 (1,5 million d'entreprises en ont bénéficié en France).

Source :
INSEE, *La flambée des prix de l'énergie, 2022*



Investir dans la réhabilitation et l'isolation des locaux

Le **secteur résidentiel-tertiaire** est le plus gros consommateur d'énergie (45% de l'énergie finale). Le **chauffage** constitue la part prédominante des consommations d'énergie des bâtiments.

Le **décret tertiaire**, institutionnalise la rénovation de ce parc immobilier afin que les entreprises puissent bénéficier de :

- **Gains de consommation énergétique** ;
- L'amélioration des **performances** des bâtiments ;
- La **préservation du confort** des salariés en hiver mais aussi l'été ;
- De l'augmentation de **valeur verte de leurs bâtiments** (désigne la surcote de sa valeur marchande liée à ses performances environnementales, notamment en matière d'efficacité énergétique et de respect des normes écologiques).

Pour les **locaux tertiaires**, les locaux de plus de 1 000m² sont assujettis au Décret Tertiaire et doivent réduire leur consommation énergétique (électricité comprise). Les entreprises ayant des locaux inférieurs à 1 000 m² peuvent aussi bénéficier de différentes aides.

Chiffres clés :

Le bâtiment représente :

- 19% des émissions de gaz à effet de serre en France
- 45% de l'énergie consommée en France (électricité comprise)

Source :

Commissariat général au développement durable,
Les émissions de gaz à effet de serre du secteur tertiaire, 2019



Evolution des pratiques de gestions des déchets

L'institutionnalisation de la **gestion des déchets** a apporté de nombreuses transformations dans les pratiques de gestion des déchets, qui systématisent aujourd'hui une gestion de collecte sélective.

Les **activités du tertiaire** sont productrices de **déchets** : papier, emballage, déchets dangereux (cartouches et toners, piles) déchets encombrants (mobiliers de bureaux).

Il est possible de réduire de près de **20% la consommation de papier en entreprise** grâce à des actions simples :

- Systématiser l'impression recto-verso ;
- Limiter l'impression des mails ou documents électroniques ;
- Réutiliser le verso du papier pour les usages internes « bac papier brouillon » ;
- Dématérialiser les actes administratifs et les lettres d'information.



Chiffres clés :

D'après le **guide des déchets des activités tertiaire en France**, chaque salarié de ce secteur produit par an entre 120 et 150 Kg de déchets, dont 70 et 85% de papiers et de cartons.

Source :
ADEME, *Ecoresponsable au bureau*, 2021

Développement de l'économie circulaire



Evolution des pratiques d'utilisation ou de réutilisation des ressources

L'économie circulaire consiste à produire des biens et des services de manière durable en limitant la consommation et le gaspillage des ressources et la production des déchets. Il s'agit de passer d'une société du « tout jetable » à un modèle économique circulaire.

Pour favoriser l'établissement d'une économie circulaire il est nécessaire de travailler sur :

- **L'approvisionnement durable** ;
- **L'écoconception** ;
- **L'écologie industrielle et territoriale** ;
- **L'économie de la fonctionnalité** (modèle économique qui privilégie l'utilisation des biens et services plutôt que leur possession, en se concentrant sur la satisfaction des besoins plutôt que sur la vente de produits).

Chiffres clés :

La loi de transition énergétique pour la croissance verte du 18 août 2015 prévoit des objectifs chiffrés pour le développement de l'économie circulaire :

- Réduire de 10% les quantités de déchets ménagers
- Atteindre en 2025 65% de recyclage pour les déchets non dangereux non inertes.
- Réduire de moitié la mise en décharge en 2025 par rapport à 2010.



Source :
Loi de Transition
Energétique pour la
Croissance Verte
(LTECV), 2015



Evolution des pratiques d'utilisation ou de réutilisation des ressources

Le **numérique** est porté comme étant un levier au service de la transition écologique. Néanmoins il est nécessaire de prendre connaissance de son impact environnemental afin d'agir pour un numérique plus sobre et réfléchi.

Les entreprises qui intègrent la démarche du **numérique responsable** contribuent à l'amélioration continue des services numériques et à la réduction de leur empreinte écologique, économique et sociale sur l'ensemble de leur chaîne de production.



Chiffres clés :

En 2020, le numérique représentait :

- 2,5% de l'empreinte carbone annuelle de la France
- 10% de la consommation d'électricité annuelle
- A horizon 2030, si rien n'est fait pour réduire l'empreinte environnementale du numérique et si les usages poursuivent leur progression, le trafic de données serait multiplié par 6 :
 - **+45% pour l'empreinte carbone du numérique**
 - **+ 14% pour les ressources et les matières premières (métaux et minéraux)**
 - **+ 5% de consommation électrique finale**

Source :
ADEME, *Numérique, quel impact environnemental ?, 2022*

Evolution des attentes de la clientèle



Evolution des pratiques d'achat

Une **politique d'achats responsables** est une démarche qui prend en compte, dans le processus d'achat, les impacts environnementaux, sociaux et économiques liés à la production, à l'utilisation et à la fin de vie des produits et services achetés (ADEME).

Aujourd'hui, les **consommateurs** et les **investisseurs** exigent une plus grande **transparence** et davantage de responsabilités de la part des entreprises dans leur processus de création de valeur économique.

Les **achats** qui représentent une importante dépense pour les entreprises sont devenus un levier stratégique qui contribue à :

- Améliorer les performances économiques de l'entreprise
- Renforcer l'image de l'entreprise sur son marché

Chiffres clés :

- En moyenne, les **dépenses liées aux achats** constituent environ la **moitié des revenus totaux générés par une entreprise**. Cela signifie que pour chaque euro gagné, environ 50 centimes sont utilisés pour acheter des biens ou des services nécessaires à l'activité de l'entreprise.
- En considérant l'impact global de la fourniture de produits et de services, 90% des émissions de GES d'une entreprise proviennent de sa chaîne d'approvisionnement.



Source :
ADEME, *Achats courants et matières premières*, 2023

Evolution des attentes de la clientèle



Attentes / Intérêts pour les démarches de labellisations, certifications

Une entreprise qui intègre un processus d'élaboration **d'une stratégie de RSE** peut mener des actions concrètes lui permettant d'être conformes à différentes normes internationales :

- La norme ISO 26000 qui cadre à l'échelle internationale la démarche RSE et oriente les entreprises sur l'application de leur stratégie en lien avec leur spécificité.
- La norme ISO 20400 pour l'adoption de chartes d'achats responsables.
- Mais aussi ISO 9001 ; ISO 14001 ; ISO 45001 ; ISO 45001 ; ISO 50001 etc.

Les 7 questions de la RSE définis par la norme ISO 26000



Chiffres clés :

- Une étude de France Stratégie (2016) indique que les entreprises s'impliquant dans une démarche RSE seraient **13 % plus performantes**.

Source :

France Stratégie, *La RSE est-elle compatible avec la performance des entreprises ?, 2016*

Evolution des attentes de la clientèle



Evolution des pratiques d'achat

L'acquisition d'un **label RSE** dispose de nombreux avantages dont la mise en place d'une transparence de la production des biens et services tant pour des raisons sociales (qualité de vie au travail) qu'environnementales.

Les **labels reconnus** reposent sur des critères d'attribution précis qui impliquent la mise en œuvre d'un plan d'action sur le long terme. Cela peut nécessiter des investissements financiers et humains en amont de la démarche.

Applicable depuis le 1er janvier 2024, la directive européenne **Corporate Sustainability Reporting Directive** (CSRD) fixe de nouvelles normes et obligations de reporting extra-financier. Elle concerne, à date, les grandes entreprises et les PME cotées en bourse.



Chiffres clés :

- La France est l'un des premiers Etat à s'être positionné de manière ambitieuse sur le sujet de la RSE.

Source :

France Stratégie, *La RSE est-elle compatible avec la performance des entreprises ?, 2016*



Evolution des infrastructures

Les **impacts du changement climatique** se font déjà sentir à tous les niveaux dans certaines entreprises (inondations, incendies, vague de chaleur) et impactent fortement les chaîne de valeur.

Un travail d'anticipation et d'adaptation sur les locaux permet de limiter des externalités négatives comme la pénibilité du travail, les risques psychosociaux mais également l'augmentation de la consommation d'énergie (électricité notamment avec la climatisation).

Chiffres clés :

- Le **coût estimé des canicules en frais médicaux**, ralentissement de l'activité économique et « perte de bien-être » a été estimé à **37 Milliards d'euros** pour la période allant de 2015 et 2020 (source : santé publique France).
- Selon l'ADEME qui accompagne les entreprises dans l'adaptation de leurs locaux, seulement **8% des entreprises françaises ont réalisé « un diagnostic de vulnérabilité »** (évaluation qui permet d'identifier et d'analyser les faiblesses d'une organisation ou d'un bâtiment face aux risques environnementaux et climatiques, afin de mettre en place des mesures d'adaptation et de résilience).
- Le gouvernement a débloqué en février 2024, **2 milliards € de prêts verts** (financements accordés pour soutenir des projets ou des investissements ayant un impact environnemental positif, comme la rénovation énergétique ou les énergies renouvelables. aux entreprises pour investir dans l'adaptation de leurs infrastructures).



Source :

ADEME, *Adaptation au changement climatique, un guide pour les entreprises*, 2024



Accroissement des besoins/ stratégies d'assurance

Les **aléas climatiques** vont être dans les prochaines années plus fréquents et intenses. Les entreprises doivent s'adapter à ces nouvelles conditions climatiques afin de limiter au maximum les impacts négatifs sur la production de valeur.

Par exemple, près de la **moitié des communes françaises** sont concernées par un risque inondation.

Le **secteur de l'assurance** se réorganise afin de proposer un service prenant en compte la fréquence et l'intensité accrues des aléas.

Chiffres clés :

- Par exemple, le coût des inondations dans les Hauts-de-France sur le dernier trimestre 2023 a été estimé à 550 millions € (Source : Caisse centrale de réassurance)
- En moyenne 5 700 communes sont concernées par des risques naturels en France (le nombre réel de communes concernées peut varier d'une année à l'autre ou selon les critères spécifiques utilisés, mais 5 700 est une valeur indicative qui donne une idée approximative de l'ampleur du phénomène).



Source :

Ministère de la Transition écologique et de la cohésion des territoires,
Chiffres clefs des risques naturels,
édition 2023, 2024



Adaptation des sources d'approvisionnement

Les **échanges mondiaux** entre 2000 et 2020 ont triplé (valeur des biens intermédiaires échangés) et sont de plus en plus complexes. Les dernières années marquées par plusieurs crises mondiales (Covid 19 ; tensions géopolitiques) mettent en évidence la vulnérabilité des chaînes d'approvisionnement.

Les **aléas climatiques** qui vont s'intensifier et être plus fréquents dans les prochaines années vont également impacter ces chaînes de valeurs mondiales. Afin de limiter les risques de chaînes rompus (délais de livraison etc.) les entreprises peuvent envisager des **chaînes d'approvisionnement plus locales**.



Chiffres clés :

- La crise du Covid a fait chuter le PIB de la France de 8,3%
- Les perturbations de la chaîne d'approvisionnement ont coûté à l'économie mondiale 5 000 milliards de dollars en 2022 (source : FMI).

Source :

INSEE, *L'économie française en 2020 : une année de bouleversements*, 2021

L'évolution des attentes des salariés



Intérêt pour les entreprises engagées dans la TEE

L'environnement apparaît comme la deuxième préoccupation principale des salariés et même la première pour les **jeunes salariés de moins de 35 ans**.

Les entreprises s'impliquant dans la transition écologique développent une **marque employeur** et attirent plus facilement de nouveaux talents.



Chiffres clés :

Selon une étude CSA en date de 2021 :

- 78% des répondants préfèrent rejoindre une entreprise engagée pour la TEE à offre équivalente.
- 91% des salariés estiment que la TEE doit être une priorité pour les entreprises.

Source :

ADEME et LinkedIn, Etude de l'institut CSA auprès d'un échantillon représentatif de 1004 personnes travaillant dans la fonction publique, des entreprises publiques ou privées ou des ONG, 2021

L'évolution des attentes des salariés



Amélioration de la qualité de vie au travail

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a défini la QVT comme étant « la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. »

Une entreprise agissant en faveur d'une transition énergétique et écologique agit en faveur de la QVT notamment sur ces axes : Santé au travail ; Ambiance, environnement et conditions ; Formation et développement professionnel ; Méthode de management

Chiffres clés :

La QVT est un sujet de **négociation obligatoire** dans les entreprises de plus de **50 salariés**. Ces entreprises ont l'obligation de mettre en place un **plan d'action** pour lutter contre les risques psychosociaux (RPS), ce qui implique nécessairement de s'intéresser à la qualité de vie et des conditions de travail, sur différentes composantes : organisation du travail, management, égalité professionnelle...

Source :
Agence Nationale pour
l'Amélioration des
Conditions de Travail



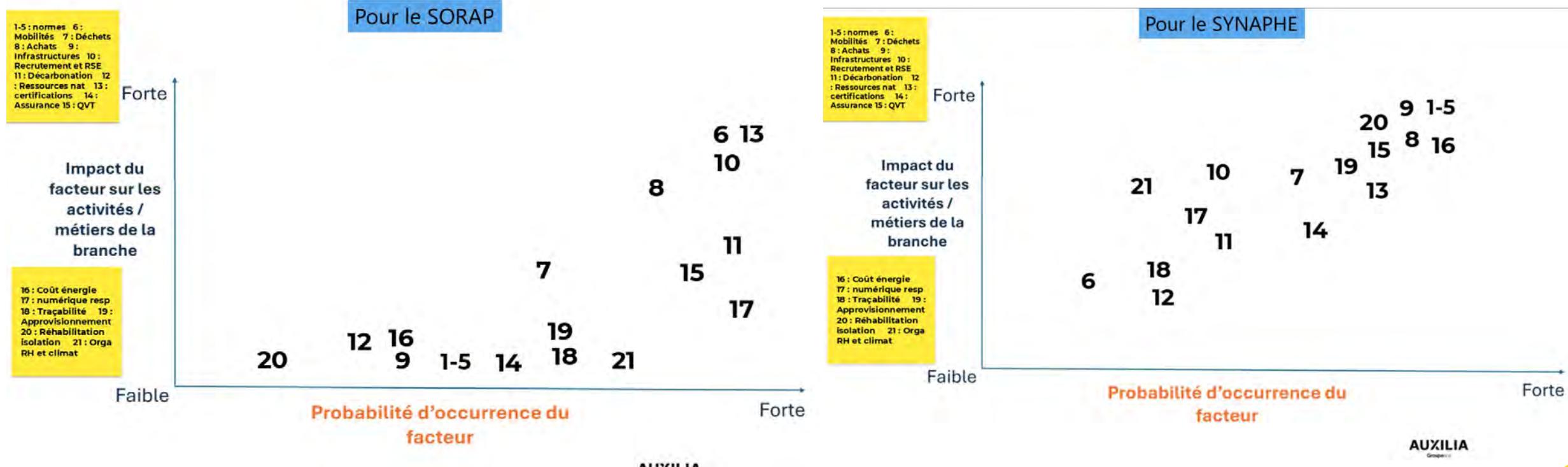
Les facteurs d'évolution à l'œuvre en lien avec la TEE au sein des entreprises de la branche P2ST

Priorisation des facteurs d'évolution

- o Les **différentes investigations réalisées** nous permettent d'identifier de regrouper les **facteurs d'évolutions** repérés en deux catégories, au regard des facteurs d'évolution repérés :
 - o Les **facteurs d'évolution prioritaires, communs à l'ensemble des entreprises de la branche** : le numérique responsable, la hausse des coûts de l'énergie/décarbonation, l'évolution des attentes des salariés et l'évolution des pratiques d'utilisation ou de réutilisation des ressources, gestion des déchets.
 - o Les facteurs d'évolutions qui concernent plus **spécifiquement certains secteurs d'activité** des entreprises de la branche P2ST, par exemple :
 - **L'évolution vers des transports plus durables** impacte davantage les **entreprises de l'animation commerciale**, où la question des déplacements est centrale dans leur activité. Dans un contexte professionnel où la majeure partie des salariés doivent se déplacer régulièrement sur des sites parfois peu accessibles en transport en commun, un enjeu se pose alors sur la gestion de la mobilité, des déplacements professionnels et des émissions de gaz à effet de serre.
 - **L'évolution des attentes de la clientèle** impacte davantage les entreprises dont l'activité se structure en grande partie autour de la réponse à appels d'offres ou autour de clients issus de grands groupes, ayant engagé des démarches significatives en réponse aux enjeux de la TEE
 - o Les impacts relatifs aux **évolutions des aléas climatiques** sont plus complexes à appréhender pour les entreprises (manque de connaissances sur les projections climatiques, difficultés à les transposer sur leurs activités...)

Les facteurs d'évolution à l'œuvre en lien avec la TEE au sein des entreprises de la branche P2ST

Exemples de priorisation des facteurs d'évolution par secteur d'activité (réalisé lors du focus group)



Exemples de priorisation des facteurs d'évolution par secteur. Source : Focus group

Les scenarii prospectifs en lien avec les facteurs d'évolution identifiés

Qu'est-ce-que la méthodologie prospective ?

La prospective est une anticipation pour éclairer l'action présente, c'est-à-dire la décision, à la lumière des futurs possibles et souhaitables.

Le philosophe **Gaston BERGER** a défini la prospective « à la française » à la fin des années 50, comme étant une attitude (ou posture) avant d'être une discipline et une méthode. Il identifiait **5 fondamentaux** : - **voir loin** : se tourner vers l'avenir, intégrer les dynamiques du changement et ne pas être que rétrospectif * - **voir large** : associer des compétences, responsabilités et points de vue différents – exercice pluridisciplinaire, à construire en équipe pour mobiliser l'intelligence collective - **analyser en profondeur** : rechercher les facteurs déterminants, significatifs, réinterroger le passé - **prendre des risques** : développer une pensée « libre », non conformiste, qui présente des paris raisonnés sur l'avenir - **penser à l'homme** : la prospective s'attache à l'homme, aux acteurs.

Quel outil pour la réalisation de ce travail de prospective ?

Différents outils peuvent être appelés pour amener une démarche prospective. Pour la mission en cours, il a été privilégié la méthodologie des scénarii. Cette méthode **met en récit plusieurs hypothèses** permettant de conduire d'une situation d'origine à une **situation future**.

3 scénarii possibles ont été formalisés. Les variables de chaque scénario sont disponibles en **Annexes 3** :

- **Un scénario « moins disant »** par rapport à la tendance actuelle et l'importance accordée à la transition écologique et énergétique dans la société : le scénario N°1 « **Business as usual, résistances au changement** ».
- **Un scénario tendanciel**, qui s'inscrit dans la tendance actuelle, il ne préfigure pas de rupture. Il s'agit du scénario le plus probable au regard de ce qu'il se passe aujourd'hui. Il s'agit du scénario N°2 « **Transition progressive et soutenable** ».
- **Un scénario « en rupture »** avec la tendance actuelle, dans lequel l'action en matière de TEE prend une place centrale au regard de la crise rencontrée. Il s'agit du scénario N°3 : « **Crises et changements drastiques** ».

Scénario n°1 : Résistances au changement

En 2040, les prestataires de services prospèrent dans un contexte où les pratiques traditionnelles et la stabilité économique perdurent compte tenu des réglementations souples et des initiatives volontaires en matière de durabilité.

Réglementation et conjoncture économique

Les **lobbies** ont réussi à réduire les **contraintes réglementaires**. Les pouvoirs publics ont adopté des régulations accommodantes, offrant aux entreprises une flexibilité pour atteindre les objectifs environnementaux par des engagements volontaires. La **RSE est encouragée**, mais **sans être imposée**, permettant aux entreprises de se concentrer sur des **initiatives locales** sans véritablement devoir adopter de stratégie climatique ambitieuse. Les clients restent axés sur le prix et la qualité des offres maintenant les pratiques d'achat traditionnelles. Les **appels d'offres** continuent de privilégier les **critères économiques**, et les entreprises se concentrent sur l'efficacité des coûts sans avoir à innover significativement.

Système énergétique

Le **coût de l'énergie** est stabilisé grâce à un développement rapide de nouvelles technologies nucléaires. De nouvelles centrales nucléaires sont mises en service en un temps record, maintenant les prix de l'électricité bas. La **paix et la stabilité géopolitique** assurent des **approvisionnements fluides** en énergies fossiles et minéraux. Sous la pression des lobbies, les réglementations sur le remplacement du parc automobile thermique par de l'électrique sont allégées et **les zones à faibles émissions ne sont pas effectives** malgré le fait qu'elles restent dans l'agenda politique des grandes villes pour des questions de désengorgement de l'espace public. Les **trajets domicile-travail** restent dominés par l'utilisation de la **voiture thermique**. La découverte de nouvelles ressources en minéraux en France

et la production nationale de matériel informatique à moindre coût rendent désuètes les politiques de sobriété numérique.

Adaptation des ressources humaines aux aléas climatiques

Afin d'attirer et de fidéliser les salariés de la branche, les entreprises ont mis en place de **nombreuses politiques d'amélioration des conditions de travail**. Ainsi des politiques de télétravail et de flexibilité des horaires ont été mises en place facilement dans les entreprises dans lesquelles l'activité le permettait. Un des résultats inattendus de ces politiques, et qu'elles ont permis d'apporter une réponse d'adaptation aux perturbations climatiques qui sont dans ce scénario toujours présentes et de plus en plus fréquentes.

La **RSE et la réglementation** étant peu coercitives, **peu d'entreprises** ont investi dans des **moyens humains et financiers** pour adapter les lieux de travail autre que les politiques de flexibilités ainsi que de télétravail. Bien que l'engagement écologique des entreprises soit valorisé, ce n'est pas le critère principal de sélection pour les salariés et candidats. Les **considérations économiques** et les **conditions de travail** demeurent prioritaires, et sans un intérêt croissant pour la transition écologique, les entreprises n'ont pas besoin de proposer d'avantages supplémentaires. Le **recrutement** n'est donc pas une problématique grâce à une attractivité maintenue de la branche. Néanmoins les **questions de pérennisation** sur les postes ainsi que le *turn-over* sont toujours d'actualité. Les entreprises peinent à fidéliser leurs salariés.

Scénario n°2 : Transition progressive et soutenable

En 2040, les prestataires de services s'engagent progressivement vers des pratiques et modèles plus durables. La transition écologique des entreprises est ainsi portée par des régulations renforcées, favorisant des adaptations stratégiques pour faire face aux défis énergétiques et climatiques.

Réglementation et conjoncture économique

Les **prestataires de services** évoluent dans un cadre réglementaire strict avec des objectifs partiellement atteints par la **Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE)**. Aujourd'hui, 33 % du mix énergétique provient des énergies renouvelables, et les entreprises adoptent largement les pratiques de sobriété et d'efficacité énergétique. La **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** renforce la **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)** en obligeant les entreprises à rendre compte de leurs impacts environnementaux et sociaux. Cela pousse les entreprises à adopter des **pratiques d'achat plus durables** et à répondre aux attentes croissantes des clients en matière d'engagement écologique, comme la certification et la labellisation.

Système énergétique

Les **coûts de l'énergie augmentent** en raison de la transition vers les énergies renouvelables et des régulations plus strictes, avec une ressource de plus en plus rare. La recherche de **nouveaux gisements d'hydrocarbures** devient plus complexe et coûteuse, car la consommation mondiale diminue. Pour faire face à ces défis, les **entreprises investissent** dans des technologies plus efficaces et bénéficient d'aides financières pour améliorer leur efficacité énergétique et réduire

leur empreinte carbone. La **réglementation** pousse également les entreprises à remplacer leurs véhicules thermiques par des électriques, avec une interdiction totale des voitures thermiques neuves à partir de 2040. Les transports en commun et les modes doux se développent, tandis que les entreprises adoptent du matériel informatique reconditionné et soutiennent l'économie circulaire.

Adaptation des ressources humaines aux aléas climatiques

Pour **attirer et retenir les talents**, les entreprises doivent répondre aux attentes croissantes en matière de transition écologique, les cadres étant de plus en plus sensibles aux politiques RSE. Les **entreprises moins engagées** peinent à recruter et fidéliser, surtout avec des événements climatiques de plus en plus fréquents qui augmentent les arrêts maladie et perturbent les trajets domicile-travail. En conséquence, les entreprises adaptent **leurs conditions de travail**, mettent en place **des plans de continuité des activités**, et intègrent **les aléas climatiques** dans leur planification pour maintenir leur fonctionnement malgré les interruptions.

Scénario n°3 : Crises et changements drastiques

En 2040, les entreprises de la branche des prestataires de services sont profondément bouleversées par une série de crises environnementales, géopolitiques et économiques. Pour faire face à ces défis majeurs, elles doivent s'adapter rapidement à des mesures réglementaires extrêmement strictes et des attentes accrues de la société.

Réglementation et conjoncture économique

Les **réglementations deviennent extrêmement contraignantes**, imposant des normes environnementales très strictes et des sanctions sévères pour non-conformité en réponse aux crises environnementales. Des audits réguliers garantissent le respect des normes. Les entreprises doivent réaliser une transition énergétique forcée, passant rapidement à des sources d'énergie renouvelables tout en réduisant considérablement leur consommation d'énergie. La **pression sociétale et législative** mène à une révolution dans les pratiques RSE. Les entreprises clientes sont dès lors obligées d'adopter des pratiques écologiques rigoureuses influençant fortement **les commandes et les critères d'achat**. Les entreprises de la branche les moins engagées sont alors ostracisées, ce qui force une transformation radicale des pratiques et une transparence accrue sur **les impacts environnementaux et sociaux** pour garantir la pérennité économique.

Système énergétique

Les **crises géopolitiques** provoquent une instabilité énergétique mondiale. Pour des raisons de souveraineté énergétique, des pays comme la Russie cessent leurs exportations d'énergie, tandis que des conflits au Tchad et au Niger perturbent la production d'uranium à l'échelle européenne et particulièrement en France. Les entreprises doivent s'adapter à une **hausse des prix de l'énergie et à des réglementations strictes**. Le passage rapide aux **véhicules électriques** est imposé par la loi, et les ZFE sont étendues, interdisant les véhicules thermiques à l'ensemble des villes et sur les autoroutes. Les **coûts énergétiques élevés** et les politiques de **mobilité durable** réduisent

drastiquement les trajets en voiture, favorisant les transports en commun et les modes de transport actifs.

Les **difficultés d'approvisionnement en matériel informatique**, dues à des tensions géopolitiques sur les métaux rares avec la Chine et la République Démocratique du Congo, poussent les entreprises à adopter des pratiques de sobriété numérique et à privilégier le matériel reconditionné et low-tech.

Adaptation des ressources humaines aux aléas climatiques

Les **événements climatiques extrêmes** deviennent fréquents, avec des canicules, inondations et incendies de plus en plus intenses et destructeurs.

Pour protéger les travailleurs, le gouvernement instaure des "**congés climatiques**" en cas de fortes chaleurs. La **régulation** oblige les entreprises à réhabiliter et isoler leurs locaux, mais la mal adaptation des lieux de travail persiste, avec de nombreux bâtiments non conformes. Les exigences des salariés en matière **d'engagement écologique** sont accrues, influençant fortement les choix de carrière et devenant un critère de sélection majeur. La **culture d'entreprise** est transformée par l'importance de l'engagement écologique, les entreprises communiquent activement sur leurs efforts environnementaux. Cependant, les entreprises de la branche peinent à recruter et à retenir leurs talents, la majorité d'entre elles n'ayant pas réussi à s'adapter à ces nouvelles exigences.

Les scenarii en synthèse

SCENARIO N°1 : RESISTANCES AU CHANGEMENT

Dans ce scénario, les entreprises de la branche des prestataires de services continuent leur développement économique en 2040, facilité par des réglementations favorables et permettent le maintien des organisations économiques telles que nous les connaissons en 2024. Les quelques avancées technologiques ont permis de décaler certaines conséquences climatiques dans le temps, mais celles-ci n'ont pas disparues. A terme les activités de la branche pourront fortement être impactées, car la question de l'adaptation n'est pas considérée comme prioritaire pour un développement pérenne des activités des entreprises de la branche.

SCENARIO N°2 : TRANSITION PROGRESSIVE ET SOUTENABLE

Dans ce scénario, les prestataires de services s'adaptent progressivement aux nouvelles réglementations en matière de transition écologique, investissent dans des technologies durables et adoptent des pratiques responsables pour répondre aux exigences croissantes du gouvernement, de leurs clients ainsi que de leurs salariés.

De ce fait, elles parviennent à maintenir leur activité et favorisent leur pérennité, dans une configuration où la transition se fait de manière progressive et soutenable.

Nous proposons, dans le cadre de l'étude, de **s'appuyer sur ce scénario tendanciel** pour rendre compte des **impacts de la TEE sur les entreprises de la branche P2ST**

SCENARIO N°3 : CRISES ET CHANGEMENTS DRASTIQUES

Dans ce scénario, les entreprises de la branche des prestataires de services sont confrontées à des défis majeurs imposés par des crises environnementales et géopolitiques. Elles doivent s'adapter à des réglementations strictes, transformer radicalement leurs pratiques énergétiques et écologiques, tout en répondant aux intransigeances de la société, des clients et des salariés. La survie des entreprises dépend de leur capacité à s'adapter rapidement et à innover dans un environnement extrêmement contraignant et en constante évolution.

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE dans les entreprises de la branche

Sensibilité aux enjeux liés à la transition écologique et énergétique (TEE) – préambule

Définition de la transition écologique et énergétique

La transition écologique, qu'est-ce que c'est ? :

- Évolution vers un **nouveau modèle économique et social** qui apporte une solution **globale et pérenne** aux grands enjeux environnementaux de notre siècle et aux menaces qui pèsent sur notre planète. La transition écologique vise à mettre en place un modèle de développement **résilient et durable**, qui repense nos façons de consommer, de produire, de travailler et de vivre ensemble pour atteindre une empreinte écologique inférieure ou égale à une planète.

La transition énergétique, qu'est-ce que c'est ? :

- Désigne **l'abandon progressif** de certaines énergies **fossiles**, conjointement au développement d'autres énergies **renouvelables**, accompagné par des actions d'efficacité énergétique.

En France, il est inscrit dans la **loi de transition énergétique pour la croissance verte adoptée à l'été 2015** la volonté de promouvoir un « mode de développement économique respectueux de l'environnement, à la fois sobre et efficace en énergie et en consommation de ressources et de carbone, socialement inclusif, soutenant le potentiel d'innovation et garant de la compétitivité des entreprises ». En matière de mix énergétique, cette loi fixe entre autres comme objectifs chiffrés : une **réduction** de la consommation primaire d'énergies **fossiles** de **40%** d'ici à **2030** par rapport à 2012 ; une montée en puissance des énergies **renouvelables** (EnR) pour que la part de ces dernières dans la consommation d'énergie finale atteigne 23% en 2020 et **32% en 2030**.

L'analyse documentaire réalisée met en évidence un **impact** relativement **modéré**, à date, de la transition écologique et énergétique (TEE) sur les **entreprises** de la **branche P2ST** au regard d'autres branches, compte tenu de la spécificité de leurs **activités tertiaires**.

Cependant, les **premiers impacts** identifiés font de la TEE un **enjeu grandissant** pour ces entreprises.



Qu'elle soit écologique, énergétique, sociale, solidaire, économique, démocratique, numérique ou encore managériale, la transition se caractérise par une transformation profonde des systèmes qui passent d'un régime d'équilibre à un autre. Ainsi la transition n'est pas un simple ajustement mais une reconfiguration fondamentale du fonctionnement et de l'organisation de l'ensemble des systèmes sociaux

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE

Une sensibilité aux enjeux de la TEE relativement élevée dans les entreprises de la branche P2ST mais dont l'intensité va varier selon plusieurs facteurs

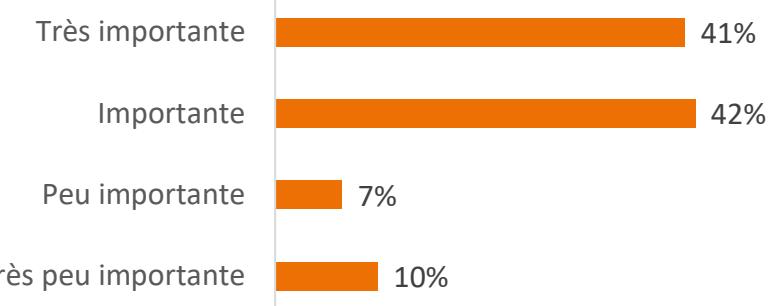
Dans les entreprises interrogées de la branche P2ST, la **sensibilité** aux enjeux relatifs à la TEE apparaît relativement **élevée**. Tous secteurs confondus, **83%** des répondants à l'enquête indiquent que la TEE est « **importante** » ou « **très importante** » au sein de leur entreprise.

Les entreprises qui ne considèrent pas la TEE comme un sujet d'intérêt le justifient par un **manque de visibilité et de connaissance** sur les impacts engendrés par la TEE sur leur activité.

Plusieurs **facteurs** vont faire varier cet intérêt :

- La **taille** de l'entreprise/appartenance à un **groupe** : plus l'entreprise est de **grande taille**, plus elle tend à indiquer un **intérêt élevé** sur son appréhension des enjeux liés à la TEE (+22 points pour les entreprises de 250 salariés et plus).
- La **santé économique** de la structure : plus l'entreprise est en **bonne santé économique** (CA en croissance ou stable), plus elle tend à faire de la TEE un sujet d'intérêt (+ 10 points en moyenne).
- Le **secteur** sur lequel évolue l'entreprise : l'intérêt est d'autant plus marqué dans les secteurs de **l'animation commerciale, optimisation linéaire** (91%) et **l'accueil en entreprise** (90%), pour lesquelles les **attentes des clients**, qui constituent un facteur clé dans l'importance accordée à la TEE (cf. supra), sont souvent importantes, avec des grands groupes ayant déjà eux-mêmes leurs propres démarches en matière de RSE, qu'ils répercutent sur leurs prestataires.
- Le **niveau de sensibilité du dirigeant et/ou des salariés de l'entreprise** sur la thématique, d'autant plus dans les structures qui ne sont pas contraintes de manière importante par leurs clients à agir sur la thématique.

Importance accordée à la TEE au sein de l'entreprise



Source : Enquête AMNYOS (195 répondants)

« Je n'avais pas de passion pour ces enjeux. Mes actionnaires m'ont forcé la main. Une vraie pression des financeurs sur les marchés financiers. Il faut une démarche RSE » (entreprise)

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE

Des entreprises qui estiment manquer de maturité sur la thématique malgré l'importance qu'elles accordent au sujet

Les entreprises de la branche P2ST présentent un **intérêt relativement ancien** pour la TEE : 59% des répondants à l'enquête indiquent un intérêt présent depuis **plus de deux ans** (notamment les entreprises de 50 salariés et plus, + 27 points en moyenne), 27% entre **un an et deux ans** et 14% depuis **moins d'un an**.

Malgré cette **ancienneté relative** sur la thématique et le niveau d'intérêt relativement élevé qu'elles lui accordent, près de la **moitié** (43%) des structures interrogées se déclarent comme **peu matures** et **avancées** sur le sujet.

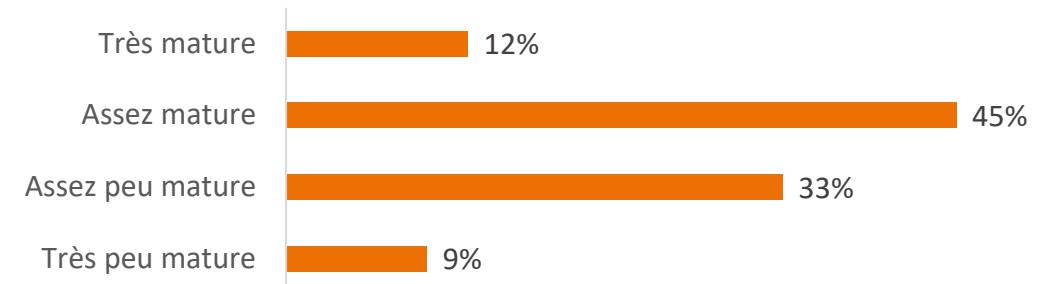
« La TEE est un sujet par conviction et par obligation. On ne peut plus répondre à des AO sans avoir adressé ces sujets, qui prennent une part de plus en plus importante dans les discussions avec les clients [...] Mais peu de choses sont faites, par manque de temps et de moyens, un sujet traité en pointillé, pas de comité RSE, juste un référent plus spécifique, mais rien à date de concret » (entreprise)

Ancienneté de l'importance accordée aux enjeux de la TEE au sein des entreprises



Source : Enquête AMNYOS (162 répondants)

Degré de maturité perçu sur la TEE



Source : Enquête AMNYOS (195 répondants)

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE

Plus du tiers des structures s'estiment mal informées sur la thématique

Plus de la moitié des entreprises interrogées (56%) s'estiment **bien informés** sur la thématique. Mais **plus du tiers** (38%) considèrent être **insuffisamment informées**. Les entretiens qualitatifs mettent notamment en avant les difficultés pour les structures à avoir une information qu'elles puissent transposer à **l'échelle de leur activité** et de leur structure, ainsi que des difficultés dans l'appropriations des notions et enjeux **techniques** de certains sujets (par exemple, impacts de l'Intelligence Artificielle sur l'environnement).

Les entreprises mobilisent des **sources d'informations variées** (un peu plus de 3 en moyenne) pour s'informer sur la TEE.

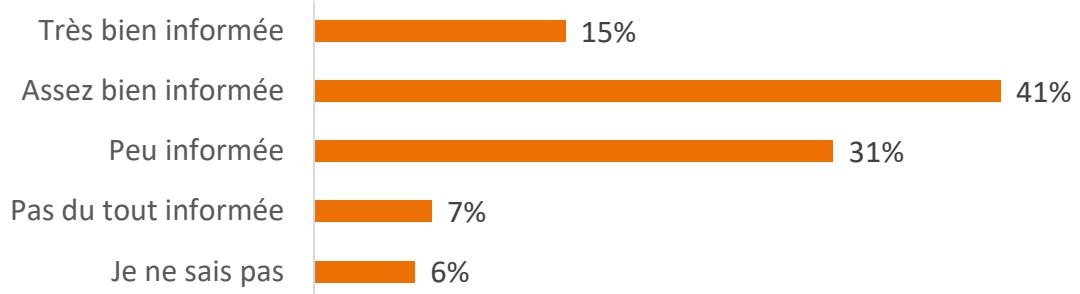
Elles privilégient principalement les **médias traditionnels** (65%) et **internet**, à travers les **sites spécialisés** (53%). Les **fédérations d'employeurs** (21%) et l'**OPCO EP** (7%) sont encore peu identifiés comme canaux d'identification sur la thématique.

A noter que **près d'une entreprise sur cinq** s'informe auprès d'autres entreprises, mais également auprès de professionnels plus spécialisés sur la thématique, comme les **organismes de formation** ou les **cabinets de conseil spécialisés**.

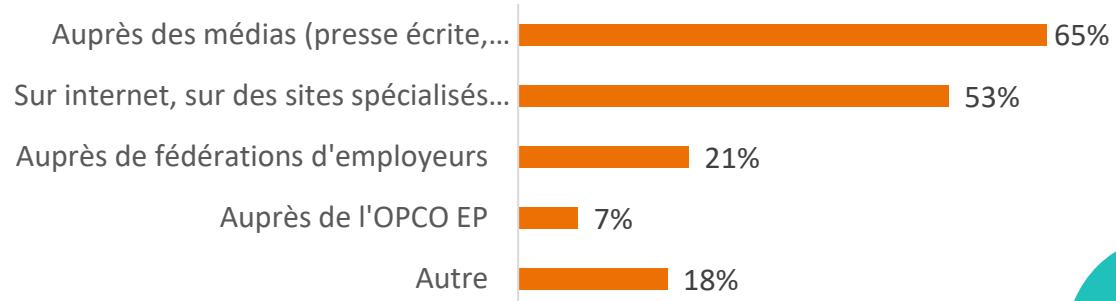


«Il faut beaucoup lire : je lis des revues de management, d'opinion sur les entreprises. Et dans tous les magazines, une partie est liée à la RSE [cette] curiosité permet de donner des idées » (entreprise)

Degré d'information perçu par les entreprises sur la TEE



Sources d'informations mobilisées par les entreprises sur les enjeux de la TEE



Source : Enquête AMNYOS (191 répondants)

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE

Une pluralité de facteurs déclencheurs qui rend le passage à l'action d'autant plus complexe (1)

Les entreprises ayant répondu à l'enquête en ligne identifient en moyenne près de **2 facteurs ayant déclenché leur intérêt pour la TEE**. Aucun des facteurs proposés ne concerne une majorité d'entreprises, ce qui met en avant la **diversité** des raisons pour lesquelles les entreprises s'engagent sur la TEE. Elles appréhendent ainsi les enjeux relatifs à la TEE dans une **approche multifactorielle**.

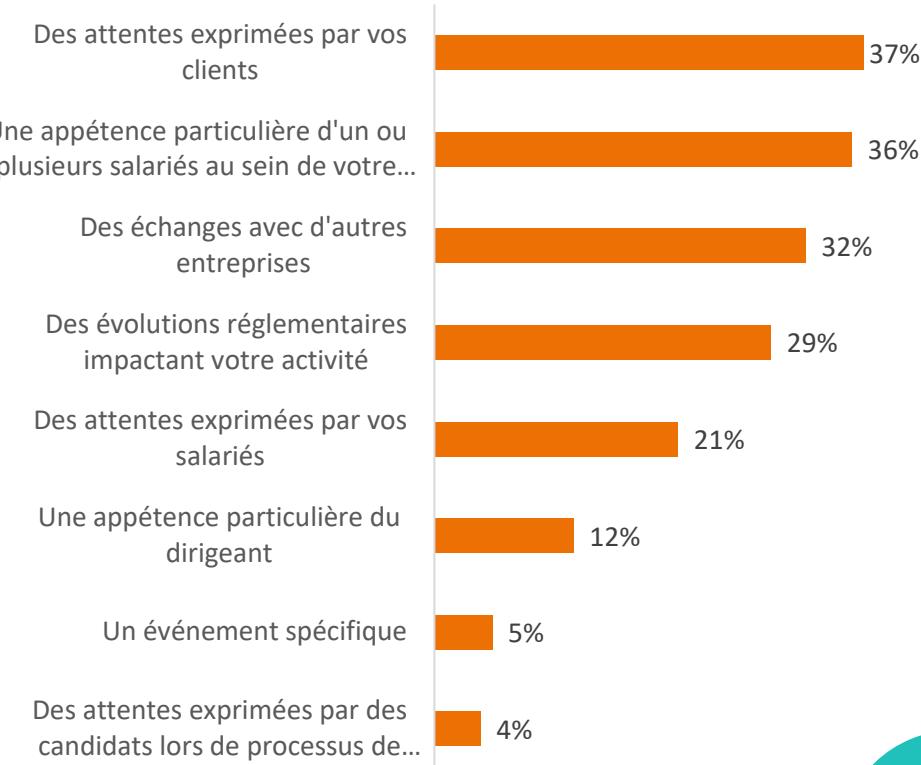
Les facteurs déclencheurs sont relativement **variés**, mais ils peuvent être classés en **2 catégories** :

- Dans la 1ère catégorie de facteurs, les entreprises sont **en réaction** par rapport à la TEE, soit à travers des **contraintes externes** liées aux attentes exprimées par les clients (37%) et des évolutions réglementaires (29%) ; soit à travers des **contraintes internes**, en lien avec les **attentes des salariés en poste** (21%) et, plus rarement, des candidats lors des **processus de recrutement** (4%).
- Dans la 2ème catégorie, les entreprises sont dans une **posture plus proactive**, en s'appuyant sur les **appétences** des salariés (35%) et des dirigeants (12%) pour agir ainsi que sur des **échanges** avec d'autres **professionnels** (32%).



« C'est à l'occasion d'un événement spécifique, un déménagement, que l'on a commencé à se demander ce que l'on pourrait faire sur le sujet de l'écologie, qu'on a commencé à se renseigner, réfléchir » (entreprise)

Facteurs déclencheurs de l'intérêt pour la TEE



Source : Enquête AMNYOS (154 répondants)

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE

Une pluralité de facteurs déclencheurs qui rend le passage à l'action d'autant plus complexe (2)

- La prédominance des **différents facteurs déclencheurs** va varier en fonction du **contexte** dans lequel évoluent les entreprises (secteur d'activité et profil des clients), de ses **caractéristiques** (taille, appartenance à un groupe), de ses **problématiques RH** (turn-over important, difficultés de recrutement...) mais également du **niveau d'appétence** des dirigeants et des salariés par rapport à la thématique :
 - Les **attentes exprimées par les clients/commanditaires** sont d'autant plus fortes qu'ils sont des grands groupes, ayant déjà eux-mêmes structuré leurs propres démarches en termes de RSE, qu'ils répercutent sur leurs prestataires. Ce facteur ne joue, en revanche, pas du tout pour des commanditaires relevant de petites structures. Les commanditaires imposent souvent leur **propre certification** (notamment EcoVadis) au travers des appels d'offres, constituant un enjeu important pour les entreprises de la branche P2ST (une mauvaise notation pouvant limiter l'accès à des marchés). C'est particulièrement le cas pour l'accueil en entreprise/événementiel et l'animation commerciale ou la domiciliation et l'hébergement d'entreprises.
 - Les **évolutions en lien avec la réglementation** sont d'autant plus fortes pour les entreprises qui sont ou seront concernées prochainement par l'application progressive de la **CSRD**.
 - Le **recrutement et la fidélisation** des salariés est une motivation davantage en retrait pour s'impliquer dans la TEE, mais elle est citée, dans un contexte où les attentes des **nouvelles générations** sont plus importantes par rapport à l'engagement des entreprises sur la TEE ; les entreprises rencontrent des difficultés de recrutement et souhaitent fidéliser leurs salariés ; les salariés souhaitent un engagement de leur structure sur des sujets sociétaux.
- La **pluralité des facteurs déclencheurs** rend l'action **d'information/sensibilisation** sur la thématique particulièrement **complexe**.

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE

Un réel besoin des entreprises d'appréhender la TEE à travers une approche globale et rationnelle

Les entreprises mettent en avant, avant tout, leur besoin d'appréhender la TEE **au travers d'une approche globale**, notamment des démarches **RSE** (34%), ce qui leur permet également de faire le lien avec leur **gestion RH et de pouvoir travailler sur l'image de leur entreprise** (31%), dans un contexte où de nombreuses structures rencontrent des difficultés à recruter et où les attentes des salariés en matière de politique RSE sont plus importantes.

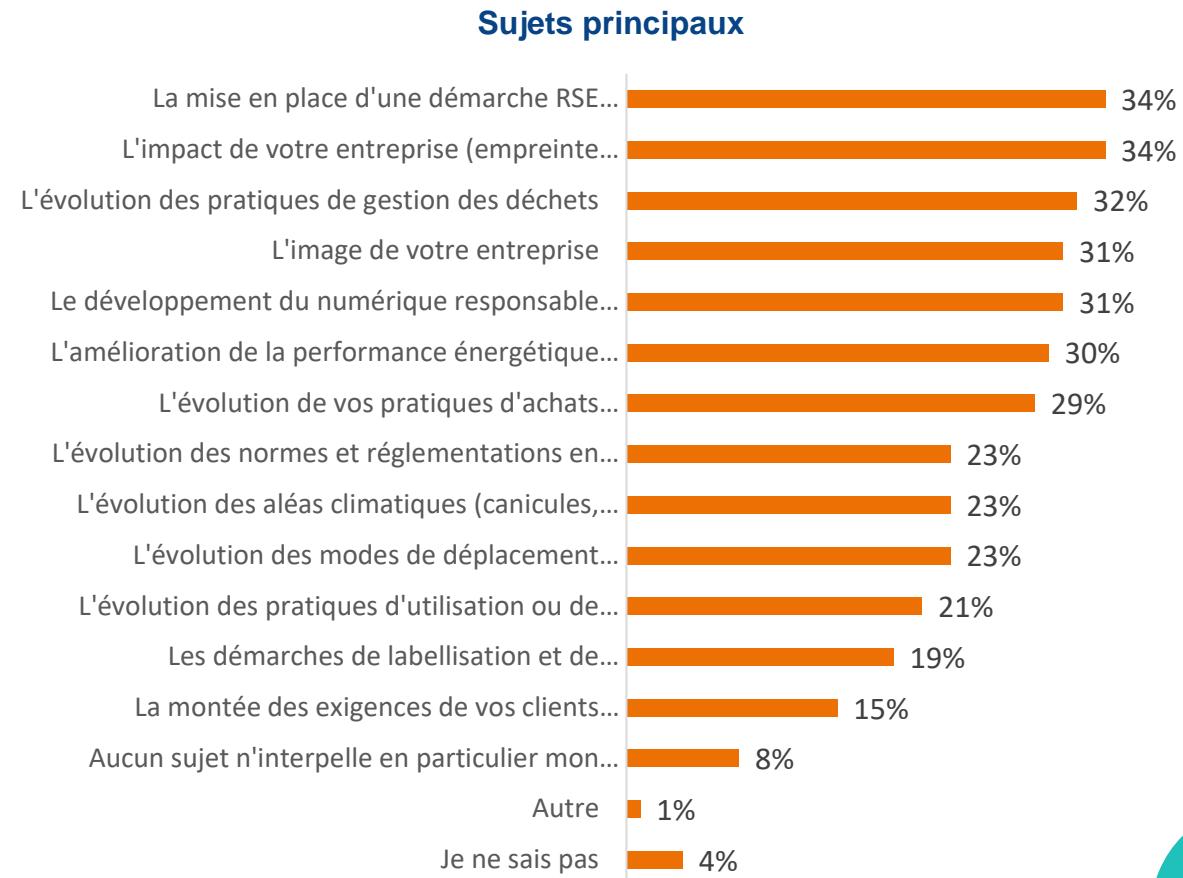
Elles souhaitent également pouvoir mieux appréhender **l'impact environnemental** de leur entreprise (34%), afin de **rationaliser** leur action.

Sur le plan **thématisque, près d'un tiers** des entreprises interrogées mettent en avant les sujets suivants : la **gestion des déchets** (32%), le **numérique responsable** (31%), l'amélioration de la **performance énergétique** des locaux (30%) et l'évolution des **pratiques d'achats** (29%).

L'évolution des **modes de déplacement** (23%) concerne surtout les entreprises disposant d'une **flotte de véhicules**. Les entreprises de **l'animation commerciale/optimisation linéaire** font partie des plus concernées par la thématique.

L'évolution des **aléas climatiques** (canicules, inondations...) est identifiée par **moins du quart** (23%) des entreprises interrogées. Ceci est à mettre en lien avec la difficulté des entreprises à se projeter à **moyen terme** et au **manque de connaissances** des projections sur l'évolution du climat par le grand public.

Enfin les démarches de **labélisation/certification** (19%), souvent en lien avec la **montée en exigence des clients** (15%) sont davantage en retrait. Ce qui s'explique par le fait qu'il ne s'agit pas d'un sujet de préoccupation majeur des clients pour de nombreux secteurs de la branche.



Source : Enquête AMNYOS (181 répondants)

Sensibilité aux enjeux liés à la TEE

5 points clefs à retenir sur la perception de la TEE par les entreprises (facteurs d'intérêt, priorités thématiques)

1. La **transition écologique et énergétique** constitue un **sujet d'intérêt** pour la majorité des entreprises interrogées (83%), depuis plusieurs années, tous secteurs confondus, dont elles cherchent à se saisir pour les raisons suivantes :
 - en **réaction**, face à des **contraintes externes** liées aux attentes exprimées par leurs clients, liées à des évolutions réglementaires ou bien face à des **contraintes internes**, en lien avec les attentes des salariés en poste
 - dans une **posture plus pro-active**, en s'appuyant sur les **appétences** et **sensibilités** des salariés et des dirigeants ou sur la base d'échanges et de partage de bonnes pratiques auprès d'autres professionnels.
2. L'**intensité et la prédominance de ces différents facteurs déclencheurs d'intérêt** varient en fonction du **contexte** dans lequel évoluent les entreprises (secteur d'activité et profil des clients), de ses **caractéristiques** (taille, appartenance à un groupe), de ses **problématiques RH** (turn-over important, difficultés de recrutement...) mais également du **niveau d'appétence** des dirigeants et des salariés par rapport à la thématique.
3. Les entreprises souhaitent aborder la TEE de **manière globale et rationnelle**, en s'appuyant notamment sur la RSE. Cette approche leur permet de faire le lien avec la **gestion des ressources humaines (RH)** et de travailler sur **leur image**, dans un contexte où de nombreuses structures peinent à recruter, alors que les attentes des salariés en matière de politique RSE sont de plus en plus élevées.
4. Elles sont désireuses de mieux comprendre **l'impact environnemental de leurs activités** afin **d'optimiser** leurs actions. Parmi les **priorités thématiques** exprimées par près d'un tiers des entreprises interrogées figurent la gestion des déchets, la responsabilité numérique, l'optimisation de la performance énergétique des locaux, et l'évolution des pratiques d'achats.
5. Cependant, malgré l'intérêt qu'elles portent au sujet de la TEE, des **difficultés subsistent** dans leur appréhension de ces enjeux : près de la **moitié** des structures interrogées se considèrent comme **peu matures** et **avancées** sur le sujet ; un tiers s'estiment **mal informées** (manque de connaissance, difficultés d'appropriation) sur certains enjeux relatifs à la TEE, notamment les **évolutions des aléas climatiques** et les **évolutions réglementaires**.

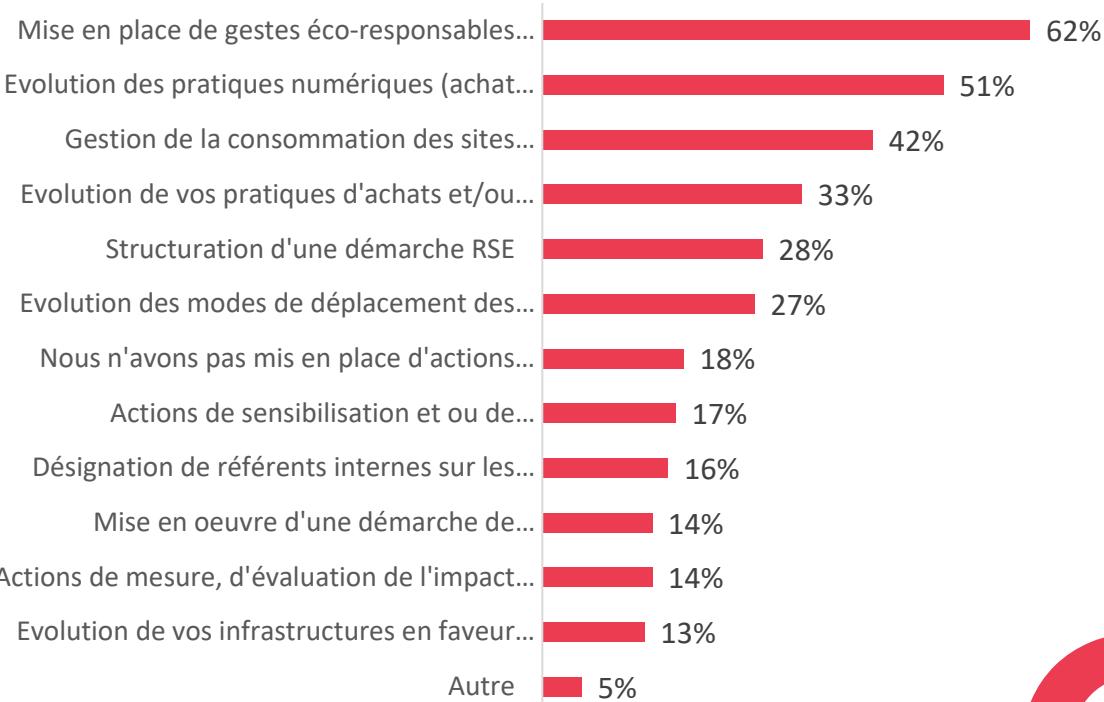
Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE dans les entreprises de la branche

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

Une majorité d'entreprises agissent en matière de TEE, mais de manière encore peu structurée, ce qui limite leur champ d'action

- La **grande majorité** des entreprises interrogées (82%) déclarent avoir mis en œuvre des actions en lien avec la TEE, avec un peu plus de **3 actions** par entreprise en moyenne.
- **3 types d'actions**, en lien avec la TEE, ressortent comme étant mises en œuvre par une **majorité d'entreprises** de la branche :
 - **La mise en place de gestes éco-responsables** : 62% des entreprises ont mis en place ce type d'actions, qui se retrouvent généralement dans les plus petites structures, commençant à appréhender la thématique.
 - L'évolution des **pratiques numériques** (51%) : ces pratiques visent à minimiser l'impact environnemental du numérique (de la conception, en passant par l'achat d'équipement informatique, la gestion du stockage de données, le recyclage du matériel informatique). Il s'agit d'une thématique relativement « évidente » dans le secteur tertiaire.
 - **La gestion de la consommation** des sites (42%) : il peut s'agir d'actions en lien avec la mise en place de systèmes de gestion technique centralisée (GTC) pour le chauffage, la climatisation, l'éclairage, l'ouverture/fermeture des postes informatiques, l'utilisation d'éclairages LED...

Actions mises en place pour les entreprises en lien avec la TEE



Source : Enquête AMNYOS (180 répondants)

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

Exemples d'actions mises en œuvre – Cas entreprise n°1 (source : entretiens qualitatifs)

▪ **Caractéristiques de la structure :**

- **Fédération** : SP2C
- **Secteur** : centre de contact
- **Taille** : grand groupe

▪ **Motivations pour s'engager sur la TEE**

- Des gros clients ayant eux-mêmes un engagement en matière de RSE et qui ont des attentes fortes vis-à-vis de leurs prestataires : une notation RSE qui peut aller jusqu'à 20% de la note finale pour les appels d'offre
 - Des commanditaires ayant des exigences en termes de labélisation.
 - Ecovadis est souvent choisi par les directions Achat des commanditaires mais complexe à remplir car des attendus importants en termes de documentation. Une démarche particulièrement complexe pour des TPE
- Les aspects réglementaires et notamment le CSRD

▪ **Les actions mises en avant :**

- **Mesure des impacts de l'entreprise**
 - Analyse de l'empreinte carbone de la structure en s'appuyant sur un prestataire spécialisé : analyse des achats réalisés, des déplacements des collaborateurs...
 - Réalisation d'un plan d'actions, d'une stratégie en fonction des résultats
- **Labellisation et certification**
 - Une labellisation RSE : « Engagé RSE »
- **Gestion de la consommation des sites**
 - Mise en place de système de GTC, gestion automatique des PC, changement des éclairages,
- **Information/Sensibilisation du personnel** : démarche fresque du climat

▪ **Les actions mises en avant (suite) :**

→ **Evolution des pratiques d'achat :**

- Informatique : Achat des ordinateurs notamment, avec le rallongement de la durée de vie des flottes informatiques ou le recours au reconditionné

→ **Politique de mobilité de la structure** : mise en place de règles plus vertueuses pour encadrer les déplacements professionnels des collaborateurs

→ **Gestion des déchets** : volonté d'aller vers le zéro papier

→ **Numérique responsable** : globalement, il s'agit du poste le plus complexe.

- Pratiques d'achats compatibles avec les exigences de l'activité (allongement du cycle de vie avant renouvellement par ex) : difficiles car besoin d'ordinateurs très performants
- Politique d'externalisation des serveurs
- Stockage des données des difficultés à pouvoir bien mesurer l'empreinte du stockage de données
- Actions sur les pratiques numériques quotidiennes des salariés (envoi de mail, recours au chat...)
- Recours aux solutions numériques intégrant de l'IA

▪ **Impacts métiers compétences :**

- Pour les responsables logistiques, moyens généraux :
 - Montée en connaissance sur ces sujets car ils doivent être force de proposition auprès des équipes de terrain
- Pour les directions informatiques :
 - Eco-conception du service
 - Capacité à identifier l'impact environnementale d'une solution digitale

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

Exemples d'actions mises en œuvre – Cas entreprise n°2 (source : entretiens qualitatifs)

▪ Caractéristiques de la structure :

- **Fédération** : SORAP
- **Secteur** : Animation commerciale, optimisation linéaire
- **Taille** : 60 salariés permanents ; environ 3 000 salariés projetés

▪ Motivations pour s'engager sur la TEE :

- Un sujet de préoccupation depuis plusieurs années, en lien avec des attentes exprimées par les salariés et les clients (exigences exprimées dans les appels d'offres)
- Des questionnements sur les engagements de l'entreprise lors des processus de recrutement par les candidats reçus

▪ Actions mises en place :

- **Labellisation et certification**
 - L'entreprise possède le label EcoVadis depuis 7 ans
- **Gestion des déchets**
 - Amélioration du tri sélectif pour les déchets de la vie quotidienne de l'entreprise
 - L'entreprise possède ses propres fabricants de PLV et agit sur la durabilité de leur production : production made in France, recyclage des ressources mobilisées (principalement carton)
- **Sensibilisation des clients**
 - Organisation d'un temps d'échanges avec des clients récurrents pour travailler sur les enjeux RSE, TEE attendus et leur valorisation financière dans les offres proposées
- **Sensibilisation, formation des salariés**
 - Tous les salariés de l'entreprise bénéficient d'une formation au cours de leur phase d'intégration. La formation possède des éléments relatifs à la RSE en fil rouge.
- **Veille sur les évolutions des normes et réglementations**
 - Notamment sur les évolutions réglementaires en lien avec le recyclage
- **La gestion des dépenses énergétiques**
 - L'entreprise a réalisé des travaux d'amélioration de la performance énergétique (éclairages notamment)

▪ Les actions que l'entreprise souhaiterait développer :

- **Gestion de la mobilité des salariés**
 - Des enjeux majeurs de déplacements (environ 3 millions de km par an)
 - A date : flottes de véhicules encore au diesel. Souhait d'aller vers des modalités plus durables
- **Gestion des ressources**
 - Améliorer la production du textile utilisé (made in France, matières durables)
- **Numérique responsable**
 - Progression croissante des outils numériques au sein de l'entreprise. Réflexions en cours pour améliorer les actions en faveur du numérique responsable : bonnes pratiques, utilisation d'électricité verte notamment.

▪ Impacts métiers et compétences :

- L'entreprise n'identifie pas d'impact au regard de la TEE sur son activité, ses métiers, emplois et compétences
- *« Nous n'avons pas d'impact sur nos emplois ou nos métiers, les compétences restent les mêmes. En revanche, là où des enjeux se posent, c'est comment on fait pour aller plus loin et agir sur les registres sur lesquels nous ne faisons pas assez aujourd'hui : la mobilité, le recyclage des ressources et le numérique responsable ».*

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

Exemples d'actions mises en œuvre – Cas entreprise n°3 (source : entretiens qualitatifs)

▪ Caractéristiques de la structure :

- **Fédération** : SNPA
- **Secteur** : Accueil en entreprise
- **Taille** : 60 salariés permanents ; environ 1 000 salariés postés

▪ Motivations pour s'engager sur la TEE :

- Un sujet de préoccupation pour l'entreprise, « par conviction et par obligation », principalement porté par la Direction. Une motivation à s'engager sur la TEE soutenue par les attentes exprimées par les clients, notamment dans les appels d'offres (demande de présentation des engagements de l'entreprise en matière de RSE, TEE, de la note annuelle EcoVadis par exemple)

▪ Actions mises en place :

→ Labellisation et certification

- L'entreprise possède le label EcoVadis depuis 2021

→ Mesure des impacts de l'entreprise

- L'entreprise a réalisé un bilan carbone (première fois il y a 3 ans, renouvelé cette année)

→ Gestion des déchets

- Amélioration du tri sélectif sur les sites

→ Gestion de la mobilité des salariés

- Mise en place d'un forfait mobilité douce
- Incitations aux déplacements en transports en communs (sites et clients principaux situés au cœur de grandes villes). Pas de voiture de fonction au sein de l'entreprise.

→ Mise en place d'écogestes

- Mise à disposition de gourdes auprès des salariés
- Mise en valeur de produits responsables, durables, made in France (conciergerie)

→ La gestion des dépenses énergétiques :

- L'entreprise est propriétaire de ses locaux mais n'a pas réalisé d'aménagement/travaux spécifiques en faveur de la rénovation énergétique/amélioration de la performance énergétique. Peu de marges de manœuvre avec les copropriétés.

▪ Actions mises en place (suites) :

→ Evolution des pratiques d'achats

- Investissement dans du mobilier de seconde-main pour l'équipement des deux sites
- Renouvellement du matériel informatique en utilisant du matériel reconditionné. Partenariat noué avec Emmaus Connect pour donner une seconde vie au matériel informatique

→ Numérique responsable

- Mise en place et rappel de bonnes pratiques : pas de veille prolongée, pas d'impressions systématiques

▪ Les actions que l'entreprise souhaiterait développer :

→ Labellisation et certification

- Une réflexion est en cours au sein de l'entreprise sur l'obtention du Label B-Corp

→ Gestion des ressources

- Améliorer la production du textile des costumes des salariés (made in France, matières durables)

→ Améliorer la sensibilisation des salariés (formation)

▪ Impacts métiers et compétences :

- L'entreprise n'identifie pas d'impact au regard de la TEE sur son activité, ses métiers, emplois et compétences : « *Rien ne change, on fait de la prestation de services, rien de cet ordre ne peut véritablement impacter notre activité, même un peu ; ni destructeur, ni créateur, ni modificateur de notre activité et de nos emplois, ni aujourd'hui, ni demain.* ».

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

Exemples d'actions mises en œuvre par les entreprises



« *Mise en place d'un comité RSE* » (entreprise Animation commerciale, 250 salariés et plus)

« *Déploiement de la fresque su climat auprès de nos collaborateurs, mise en place du bilan carbone groupe sur tous les scopes* » (entreprise téléservices, 250 salariés et plus)



« *Labellisation « Engagé RSE », mesure de l'impact de l'entreprise, fresque du climat* » (entreprise Centre de contact, 250 salariés et plus)

« *Mise en place d'une flotte de véhicules pour les salariés l'éthanol, moins polluants, avec un carburant à 80 % de synthèse fait à partir de l'agriculture française* » (entreprise Animation commerciale, 50 à 250 salariés)



« *Dans le cadre de notre démarche RSE, on a cherché à allier social et environnement [...] Améliorer les conditions de travail des salariés via la construction d'un bâtiment tout neuf, en HQE avec éolienne, pompe à chaleur [...] Une politique de gestion documentaire (GED) : 100% des docs papiers sont scannés. Tout est accessible en numérique.* » (entreprise Recouvrement de créances, 250 salariés et plus)



« *Mise en place d'une démarche RSE, installation de régulateurs pour la climatisation, sensibilisation des clients sur la TEE via de l'affichage* » (entreprise domiciliation et hébergement d'entreprises, 11 à 20 salariés)



« *Mise en place d'un forfait mobilité durable et d'un plan de sobriété énergétique* » (entreprise téléservices, 250 salariés et plus)



« *Mise en œuvre d'une stratégie RSE, évolution de la flotte de véhicules, achats davantage en seconde main, suppression des imprimantes individuelles, mise en place du télétravail, promotion du covoiturage au sein de l'entreprise* » (entreprise recouvrement de créances, plus de 200 salariés)



« *Destinations proposées aux clients accessibles en transports en commun, choix de partenaires engagés, limitation des goodies, supports éco-conçus, sourcing de prestataires locaux* » (entreprise Accueil en entreprise, moins de 10 salariés)



« *Changement en LED de tous les luminaires, remplacement des bouteilles d'eau en plastique en carafe d'eau dans les salles de réunion* » (entreprise télésécrétariat, téléservices, moins de 10 salariés)



« *Sur le numérique, on est dans le low digital active. On fait attention dans nos signatures, nos mails de limiter leur poids. On n'a plus de photos. On a développé des modules sur le code de conduite de l'entreprise, c'est quoi la RSE, l'achat responsable, le numérique responsable...* » (entreprise animation commerciale, plus de 250 salariés)

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

Une majorité d'entreprises agissent en matière de TEE, mais de manière encore peu structurée, ce qui limite leur champ d'action

- La majorité des entreprises n'ont cependant **pas encore mis en place une action structurée** sur la TEE :
 - **La stratégie est souvent peu définie** : seul un tiers (33%) des entreprises ont structuré une démarche RSE. 16% des entreprises interrogées ont engagé des actions de mesure, d'évaluation de leur impact. 17% ont mis en œuvre une démarche de labellisation, certification.
 - **Les entreprises ne se sont pas encore organisées pour agir sur la TEE** : seules 18% des structures se sont organisées en interne pour agir sur la thématique avec la mise en place de référents. Les entretiens qualitatifs menées auprès des entreprises du secteur mettent d'ailleurs en avant le fait qu'il existe encore très rarement des fonctions dédiées sur la RSE, même dans les entreprises les plus matures. Le sujet est le plus souvent porté par des dirigeants et des salariés ayant une appétence sur la thématique.
 - **Le collectif d'entreprises est encore peu sensibilisé à la thématique** : 17% des entreprises ont mis en place des actions de sensibilisation ou de formation auprès de leurs salariés.



« Mon équipe est plutôt dans un mode suiveur, j'ai essayé de faire émerger des choses, ils trouvent normal qu'on fasse, mais ils ne sont pas moteurs » (entreprise)



« On n'a pas attendu des évolutions de réglementation pour agir, on a cette démarche RSE en cours, avec ce pilier environnement. Notre objectif, c'est de recenser ce que l'on fait, donner du sens, acculturer nos collaborateurs » (entreprise)



« On ne fait pas grand-chose, pour ne pas dire rien ; on a des comportements qui sont mieux qu'avant (moins de gaspillage, moins d'impressions), mais on n'a rien écrit, cartographié, mesuré.. » (entreprise)

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

5 points clefs à retenir sur les facteurs à prendre en compte qui pèsent sur l'action des entreprises en matière de TEE



Caractéristiques des entreprises

- 1. Le secteur d'activité dans lequel évolue l'entreprise** : les entreprises du secteur de l'animation commerciale ont davantage investi des actions visant l'évolution de leur mode de déplacement, principal poste de dépense énergétique dans leur activité ; les entreprises de la domiciliation et l'hébergement d'entreprises ont davantage engagé des actions en faveur de la réduction de la consommation énergétiques de leurs sites ; les entreprises des téléservices et centres de contact ont plutôt eu tendance à engager des actions relatives à leurs usages et pratiques du numérique, etc.
- 2. Le fait d'être propriétaire ou locataire de ses locaux** : ce facteur va avoir un impact sur l'ampleur des solutions mises en place dans la gestion des déchets, la recherche d'efficacité énergétique, la rénovation des bâtiments en faveur de la performance énergétique...
- 3. Le fait d'exercer son activité ou non dans ses propres locaux** : les entreprises d'accueil en entreprise/événementiel doivent intervenir dans un contexte qui n'est pas le leur et s'adapter aux pratiques (ou non pratiques) du commanditaire en matière de TEE.
- 4. Le niveau de performance exigé par l'activité sur les équipements numériques** : une activité comme les centres d'appels par exemple nécessite un équipement numérique performant, et impacte fortement la durée d'usage des équipements informatiques et la possibilité d'avoir recours au reconditionné.
- 5. La part des effectifs « hors les murs »** : dans l'animation commerciale, et dans une moindre mesure, dans le recouvrement de créances, une part conséquente des effectifs doivent se déplacer constamment sur site. Ce qui accentue fortement la problématique de la gestion des mobilités des collaborateurs (gestion des émissions de gaz à effet de serre, électrification de la flotte de véhicules, optimisation des déplacements...).

Les actions mises en œuvre en lien avec la TEE

4 points clefs à retenir sur les facteurs à prendre en compte qui pèsent sur l'action des entreprises en matière de TEE



Caractéristiques de la TEE

1. **La mesure et la traçabilité des impacts environnementaux** : mesurer et tracer précisément les impacts environnementaux des activités est complexe. La transition écologique requiert des outils et des indicateurs spécifiques pour évaluer ces impacts, pouvant nécessiter de nouvelles compétences et technologies pour les entreprises, ainsi que la mise en place de systèmes de reporting environnemental robustes.
2. **Les thématiques sur lesquelles agir en matière de TEE et le degré de connaissance associé** : toutes les thématiques ne nécessitent pas le **même niveau d'expertise** pour agir. Par exemple, le **numérique responsable** est une thématique complexe, sur laquelle les entreprises sont souvent limitées dans leur capacité à prendre les bonnes décisions (par exemple dans l'analyse des solutions digitales les plus performantes d'un point de vue environnemental, dans le recours au télétravail...)
3. **Les ressources nécessaires pour agir** (financières, temporelles, matérielles) : plus les actions sont susceptibles d'être structurantes au sein de l'entreprise, plus elles peuvent exiger une mobilisation élevée de ressources de nature diverse, contraignant alors le passage à l'action des entreprises.
4. Ainsi, si la **mise en place de gestes éco-responsables** est largement répandue au sein des entreprises de la branche, c'est à la fois parce que ce sont des actions généralement peu coûteuses à mettre en œuvre (en termes de ressources financières, de conduite du changement au sein de l'entreprise...) mais également parce qu'elles ne requièrent pas des connaissances techniques sur la TEE et relèvent du « bon sens ». Les entreprises interrogées identifient des facilités dans leur mise en œuvre (rapidité, clarté de ce qui est attendu...), avec des gains pouvant être obtenus rapidement s'apparentant à des « **quick win** » pour les entreprises (économies, qualité de vie au travail...).

Impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences dans les entreprises de la branche

Impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences

Des entreprises en difficulté pour identifier les impacts de la TEE sur leur activité

- Les investigations menées auprès des structures de la branche révèlent qu'elles **rencontrent des difficultés à identifier les impacts de la TEE sur leurs activités et à les quantifier :**
 - Entre 26% et 40% des entreprises répondantes **n'arrivent pas à se positionner** sur cet impact, que ce soit sur la nature de **leur activité** (évolution/ajustement de l'offre de services en réponse aux attentes des clients), le volume de **chiffres d'affaires**, la **typologie** de clients, l'**attractivité** des emplois proposés ou le **volume des effectifs**.
 - Entre 14% et 21% des entreprises interrogées n'identifient même **aucun impact**.
- Entre **40% et 60%** des structures interrogées **identifient un impact** sur leur activité en lien avec la TEE. Cet impact peut être **caractérisé** de la manière suivante :
 - Lorsqu'il est identifié, il a **le plus souvent déjà eu lieu ou est anticipé dans les 3 années à venir**. Une minorité d'entreprises en prévoient à plus de 10 ans ;
 - L'impact **le plus important** est identifié sur la **nature des activités** de l'entreprise (60%) ;
 - La moitié environ des entreprises identifient un impact sur le **chiffre d'affaires**, la typologie des clients ou l'attractivité des emplois proposés ;
 - L'impact **le moins important** est sur le **volume des effectifs** (40%).

Impacts constatés (%)	Sur la nature des activités de l'entreprise	Sur le volume du chiffre d'affaires de l'entreprise	Sur la typologie des clients	Sur l'attractivité des emplois proposés lors des recrutements	Sur le volume des effectifs
C'est déjà le cas	26 %	14 %	15 %	15 %	11 %
Ce sera le cas au cours des 3 années à venir	18 %	18 %	21 %	18 %	14 %
Ce sera le cas dans une temporalité de 3 à 10 ans	13 %	16 %	10 %	12 %	9 %
Ce sera le cas dans plus de 10 ans	3 %	2 %	3 %	3 %	6 %
Ce ne sera jamais le cas	14 %	14 %	16 %	19 %	21 %
Je ne sais pas	26 %	35 %	34 %	33 %	40 %

Source : Enquête AMNYOS (175 répondants)

Impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences

Des impacts de la TEE à différencier en fonction des secteurs d'activité de la branche

- Nous ne disposons pas de données consolidées et robustes sur l'ensemble des secteurs de la branche (nombre de répondants insuffisant sur certains secteurs). En revanche, quelques tendances et indices nous permettent de repérer les secteurs les **plus impactés** au sein de la branche à date, ou dans les prochaines années :
- Les **entreprises de l'accueil en entreprise** apparaissent comme les plus impactées par la TEE, avec des impacts déjà constatés, notamment sur l'attractivité des emplois (+ 23 points par rapport à la moyenne de l'ensemble des secteurs) et sur la nature des activités (+ 12 points).
- Les **entreprises de l'animation commerciale** identifient, à date, des impacts similaires à la moyenne de l'ensemble des secteurs d'activité de la branche. En revanche, les 10 prochaines années seraient marquées par des impacts sur le volume de CA significativement plus marqués que les autres secteurs (+ 26 points).
- Pour les entreprises de la **domiciliation et l'hébergement d'entreprises**, les impacts constatés sur la TEE sont légèrement plus importants sur le volume de CA (+ 10 points). Les entretiens qualitatifs mettent également en évidence des impacts observés sur l'attractivité des emplois proposés lors des recrutements (sensibilités des salariés aux actions TEE de l'entreprise).
- Les entreprises des **secteurs des télésecrétariats/téléservices et centres de contact** identifient à date des impacts plus modérés sur leurs activités, CA, la typologie de leurs clients (en moyenne – 10 points par rapport à l'ensemble des secteurs). Pour les centres de contact en revanche, la nature de leurs activités ainsi que l'attractivité des métiers seraient susceptibles d'être relativement plus impactées dans un horizon de 3 ans (+ 22 points).
- Les entreprises des **secteurs du renseignement économique et commerciale, de l'enquête civile et du recouvrement de créances** indiquent être particulièrement peu impactées par la TEE à date et dans une temporalité de 3 ans. En revanche, elles perçoivent davantage l'horizon de 3 à 10 ans comme susceptible d'être vecteur de changements et d'impacts, notamment sur la nature de leurs activités et la typologie de leurs clients (respectivement + 22 points et + 21 points).

« *Le contrat avec le client constitue notre base, on s'y plie, ils ont beaucoup d'exigences, donc on doit mettre en place des choses* » (entreprise Accueil en entreprise, événementiel)

« *La transition écologique ne change rien sur nos métiers, nos métiers c'est de répondre au téléphone, rendre un service, c'est tout, ça ne modifie pas des compétences, ni aujourd'hui, ni demain* » (entreprise Télsecrétariat, téléservices)

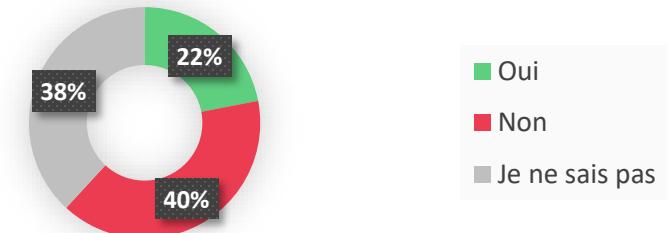
« *L'essentiel de nos prestations sont réalisées à distance et de type intellectuel, la transition écologique impacte très peu l'activité en elle-même* » (entreprise Centres de contact)

Impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences

De nouveaux métiers, de nouvelles fonctions ?

- La grande majorité des entreprises interrogées sont plutôt **dubitatives** sur l'impact de la TEE par rapport à **l'apparition de nouveaux métiers dans leurs structures** : 38% ne se prononcent pas sur la question et 40% pensent que ça ne sera pas le cas.
- Parmi les **nouveaux métiers** sont cités :
 - Responsable RSE – tous secteurs ;
 - Responsable des « achats durables et responsables » - tous secteurs ;
 - Contrôleur de la gestion écologique de l'entreprise – tous secteurs ;
 - Responsable de la gestion des déchets – tous secteurs ;
 - Responsable de l'empreinte carbone – tous secteurs ;
 - Responsable durabilité événementielle – animation commerciale.
- Les entreprises identifient ainsi principalement **l'apparition de référents/responsables développement durable/RSE**, positionnés dans une approche globale et transversale au sein de l'entreprise, au service de la mise en œuvre et de la supervision d'actions mises en place en faveur de la TEE.

Apparition de nouveaux métiers en lien avec la TEE



Source : Enquête AMNYOS (173 répondants)



« Responsable de la durabilité événementielle, chargé de mettre en œuvre des pratiques durables lors des événements, comme la réduction des déchets, le recyclage, l'utilisation de matériaux écologiques, etc. » (entreprise)

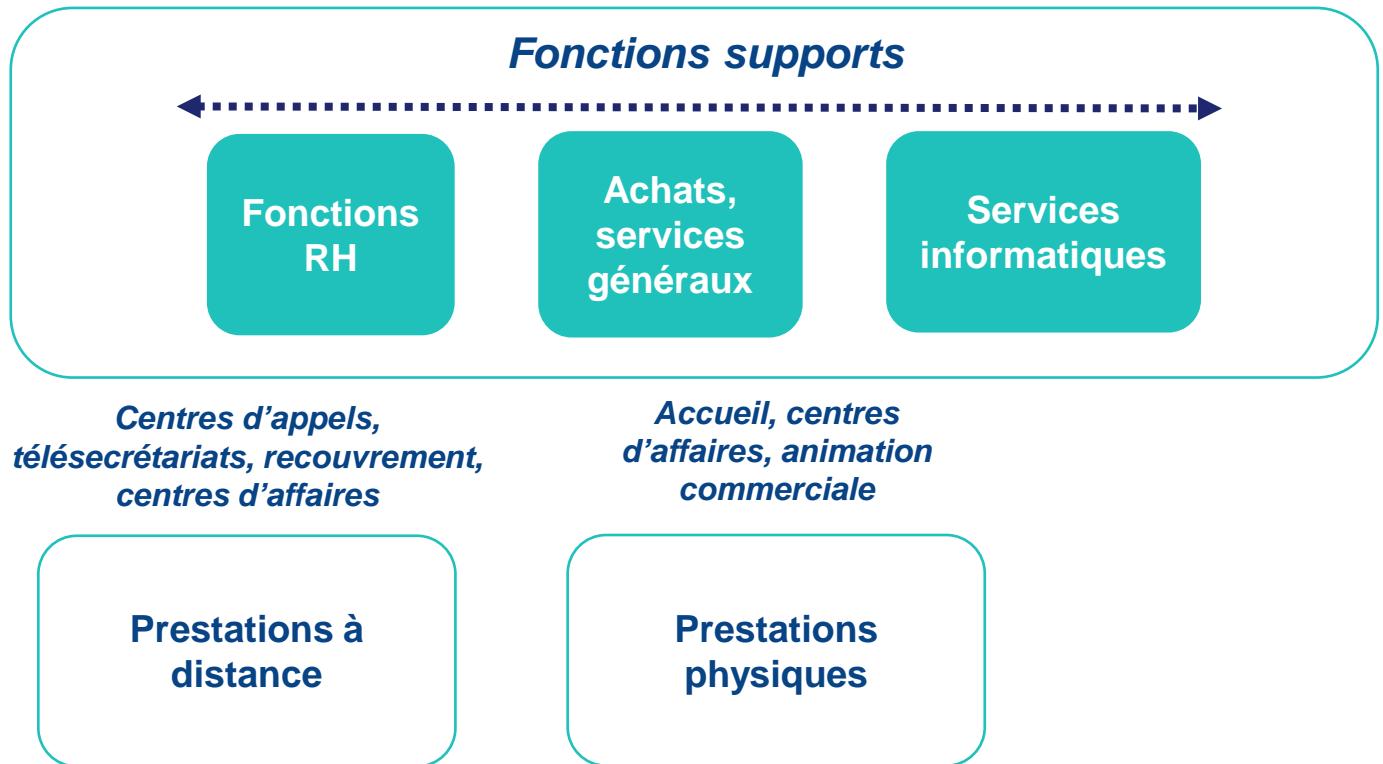


« Il faudrait plus de compétence sur l'éco-conception du service, et pas seulement des biens. Il faut former les personnes à identifier l'impact d'une solution digitale. On va proposer une solution de robotisation de certaines tâches. Si je suis chargé de clientèle, je dois renseigner telle information sur tel outil. Au-delà de la technologie, c'est comprendre les impacts de ces outils, y compris sur le plan environnemental. Quand on met de l'IA, quel impact ça va avoir en termes d'empreinte environnementale de la solution. » (entreprise)

Impacts de la TEE sur les métiers et compétences des entreprises de la branche

Familles de métiers identifiées dans la branche P2ST

Tous secteurs



Les évolutions repérées, en lien avec la TEE, sur les **compétences** concernent plus particulièrement les **fonctions supports**

Impacts de la TEE sur les métiers et compétences des entreprises de la branche

Les métiers liés aux fonctions RH (responsable RH, assistant RH, chargé de qualité...)

Ces métiers seront sollicités pour **accompagner** l'entreprise dans les évolutions induites par la transition écologique et énergétique à plusieurs niveaux :

- En concevant, pilotant et déployant la **stratégie RSE** de l'entreprise, en lien avec la direction ;
- En ajustant les **politiques de recrutement** pour attirer et fidéliser des profils répondant aux besoins de l'entreprise, en mettant en avant les engagements environnementaux pris, pouvant être un levier d'attractivité ;
- En révisant la **politique RH et les avantages sociaux** de l'entreprise, en favorisant les incitations financières pour l'utilisation des transports en commun (forfait mobilité durable par exemple), de recyclage des déchets par exemple ;
- En travaillant sur **l'anticipation des besoins en compétences** (nouveaux ou non), les **besoins en de recrutement** ainsi que les besoins en **formation** ;
- En promouvant, en interne, une **culture d'entreprise** axée sur la **durabilité** et **l'engagement environnemental** (mise en place d'événements ou d'initiatives éco-responsables, ateliers/campagnes de sensibilisation).

Ces professionnels pourraient également être amenés à **évaluer les performances environnementales** des collaborateurs de l'entreprise, en collaborant avec **d'autres services** pour intégrer des critères de performance environnementales dans les entretiens d'évaluation des salariés.

De manière transverse, les métiers de la fonction RH font devoir être en capacité **d'intégrer les enjeux de la durabilité et de la transition écologique dans l'ensemble de leurs activités** (gestion des ressources humaines, gestion prévisionnelle des emplois et compétences, politique de rémunération....).

Impacts de la TEE sur les métiers et compétences des entreprises de la branche

Les métiers liés aux achats et services généraux (responsable des achats...) :

Les **services achats** des entreprises de la branche P2ST vont être confrontés à des **besoins** de profils maîtrisant plusieurs dimensions :

- Intégration de **critères environnementaux** dans les pratiques d'achats : réduction des émissions de carbone, utilisation de matériaux recyclés, politique de gestion des déchets, flotte de véhicules...
- Connaissance des **filières alternatives et durables d'approvisionnement**, recherche de fournisseurs proposant des produits/services répondant à ces critères
- Capacités à évaluer la **durabilité** des produits proposés à la lecture des offres des fournisseurs
- Maîtrise des **évolutions réglementaires et législatives** (veille)

Les métiers liés aux services informatiques (responsables des systèmes d'informations...) :

Les métiers des **services informatiques** vont être en première ligne sur la recherche d'une efficacité énergétique concernant l'utilisation du numérique et les émissions des parcs informatiques. Des besoins sont susceptibles de se faire jour, au regard de profils maîtrisant les moyens de réduction des coûts énergétiques :

- Adoption de **pratiques de gestion de données plus durables**
- **Gestion** des ressources et des déchets informatiques (mise en place de programmes de recyclage, gestion des équipements obsolètes, promotion de pratique d'achat durable)
- Mobilisation d'**outils** permettant de suivre la **consommation de l'énergie** (suivi des émissions carbone, gestion des déchets...)
- Sensibilisation des collaborateurs aux pratiques informatiques durables (utilisation des ressources informatiques, réduction de la consommation d'énergie des appareils, gestion responsable des données)
- Renforcement de la **collaboration** entre services afin de détecter les besoins et mettre en œuvre des solutions durables.

Impacts de la TEE sur les métiers et compétences des entreprises de la branche

Les métiers dits « **cœurs de métier** » au sein des entreprises de la branche ne sont que **faiblement impactés** par la transition écologique et énergétique. Pour ces fonctions, l'enjeu réside davantage dans **l'accompagnement de l'acculturation aux enjeux de la transition écologique et énergétique** de manière globale, ainsi que dans la promotion de l'intégration de **pratiques plus durables** dans l'exécution de certaines de leurs tâches :

Les métiers liés aux prestations physiques (animateur commercial, hôte, assistant de centre, optimisateur linéaire...) :

Les métiers en lien avec **l'accueil de personnes en physique** seront confrontés à **plusieurs évolutions** :

- Sensibilisation aux économies d'énergie, à la gestion des déchets, utilisation de produits écologiques ;
- Mise en œuvre de pratiques de gestion des déchets ;
- Promotion des engagements environnementaux de l'entreprise auprès de la clientèle ;
- Pour les métiers qui nécessitent des déplacements : mise en place de l'écoconduite, optimisation des déplacements afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre...

Les métiers liés aux prestations à distance (chargée de recouvrement, téléconseiller, télés secrétaire...) :

Les métiers liés à aux **prestations à distance** sont susceptibles d'être impactés principalement au regard de leurs **pratiques informatiques** et de l'impact que ces dernières peuvent avoir sur l'environnement. Les impacts métiers sont relativement faibles :

- Adoption de pratiques de gestion de données plus durables
- Utilisation de logiciels plus écoénergétiques
- Des demandes croissantes de compétences en analyse de données environnementales peuvent également se faire jour (évolution des attentes de leurs clientèles).

Impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences

5 points clefs à retenir sur les impacts de la TEE sur les emplois, métiers et compétences

- 
1. Les activités des entreprises de la branche P2ST sont, à date, impactées de **manière relativement modérée par la TEE**.
 2. De manière générale, les entreprises éprouvent des **difficultés** à identifier les impacts de la TEE sur leurs **activités, emplois et compétences**.
 3. Les **fonctions cœurs de métier sont impactées à la marge par la TEE**, sans que cela ne vienne influer significativement sur les emplois, métiers et compétences concernées.
 4. Les professionnels doivent plutôt intégrer ces enjeux de manière transverse, avec des nouveaux repères et/ou nouveaux moyens/outils de travail (matériel informatique reconditionné, véhicules hybrides...).
 5. En revanche, les **fonctions supports sont les plus impactées**, et plus particulièrement :
 - Les responsables logistiques et moyens généraux : capacité à proposer des solutions durables en interne, à s'acculturer aux méthodes d'optimisation énergétique (GTC par ex)
 - Les directions informatiques : capacité à développer et maintenir des solutions informatiques en minimisant leur empreinte carbone ;
 - Les acheteurs : évaluation et implémentation de critères environnementaux et sociaux lors des achats ; optimisation des cycles de vie des produits ;
 - Les dirigeants : conduite du changement ;
 - Les responsables RSE : en charge de la conception et du déploiement de la stratégie RSE au sein de l'entreprise

La majorité des entreprises interrogées n'identifient **pas l'apparition de nouveaux métiers** au niveau des fonctions cœur de métier de la branche. Elles envisagent plutôt l'émergence de « **référents** » TEE/RSE en leur sein, positionnés sur une approche de la TEE globale et transversale au sein de l'entreprise.

Impacts RH et besoins en formation en lien avec la TEE dans les entreprises de la branche

Impacts RH et besoins en formation en lien avec la TEE

Des impacts RH en lien avec la TEE limités au sein de la branche P2ST, un effort déjà à l'œuvre sur la formation de salariés déjà en poste

- Les **impacts RH** en lien avec la TEE sont relativement **limités** à date au sein des entreprises de la branche, tous secteurs confondus. La **majorité des entreprises** n'envisagent pas d'agir significativement sur le volet RH en lien avec la TEE.
- La grande majorité des entreprises ne **prévoient pas d'impact sur l'emploi** au sein de leur structure :
 - 90% **n'envisagent pas une réduction des effectifs** en lien avec TEE ;
 - 82% **n'envisagent pas de recrutements** de nouveaux salariés ;
 - Lorsque des recrutements sont envisagés, **l'alternance** est une **solution privilégiée** par plus du quart (28%) des entreprises interrogées.
- Les entreprises interrogées **souhaitent avant tout s'appuyer sur les salariés en poste** pour faire face aux besoins RH en lien avec la TEE lorsqu'ils sont engagés ou prévus :
 - par **l'évolution professionnelle** (38%) ;
 - par la **formation** (46%) : les investigations qualitatives montrent que les structures les plus matures mènent fréquemment des actions de **sensibilisation/formation** auprès de l'ensemble des salariés, parfois à travers la mise en œuvre de modules très ciblés. Il s'agit d'une condition nécessaire pour « embarquer » l'ensemble du collectif, dans la mesure où la mise en œuvre des actions en lien avec la TEE a souvent des impacts sur le **quotidien de travail** des salariés.

Impacts RH observés (%)	Recrutement externe de nouveaux salariés (hors alternance)	Recrutement par voie de l'alternance	Evolution et mobilité interne de salariés en poste	Formations des salariés déjà en poste sur le métier	Réduction des effectifs (licenciements, non remplacement)
Déjà engagé	6 %	14 %	18 %	21 %	2 %
Prévu	11 %	14 %	20 %	25 %	8 %
Non envisagé	82 %	72 %	62 %	54 %	90 %

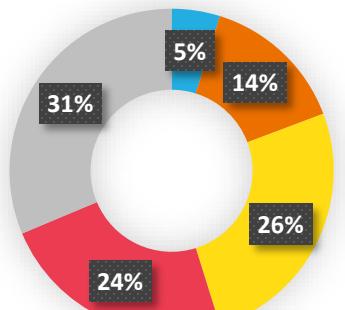
Source : Enquête AMNYOS (170 répondants)

Impacts RH et besoins en formation en lien avec la TEE

Des besoins en formation majoritairement difficiles à identifier, qui se concentrent autour de l'apport de connaissances sur les enjeux de la TEE

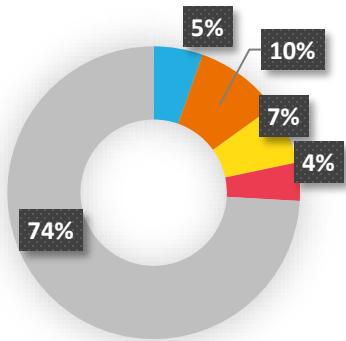
- En lien avec les difficultés que rencontrent les entreprises à identifier les impacts de la TEE sur leurs activités, emplois, métiers et compétences, **elles sont, majoritairement, peu en capacité d'identifier leurs besoins en formation sur ces sujets** : la moitié des entreprises répondantes n'identifient pas ou mal ces besoins ; 31 % ne se prononcent pas.
- **74% d'entre elles ne savent pas si l'offre de formation est adaptée à leurs besoins.** 15% estiment que l'offre de formation est adaptée, 12% qu'elle ne l'est que peu voire pas du tout.
- Pour celles qui ont identifié des besoins, ces derniers se concentrent autour des **dimensions suivantes** :
 - Améliorer la connaissance des collaborateurs sur les enjeux relatifs à la TEE (approche généraliste) ;
 - Approches RSE : conception, mise en œuvre, suivi de la démarche ;
 - Mise en œuvre d'écogestes : tri des déchets, identification des matériaux écoresponsables ... ;
 - Changements dans les pratiques : écoconduite (animation commerciale notamment), bonnes pratiques du numérique ;
 - Mesurer l'impact de son activité/de son entreprise : collecter, analyser les données, en déduire les actions à conduire.
- **La majorité des entreprises ayant des besoins** en formation au regard de la TEE soulignent l'importance de la **sensibilisation** des collaborateurs.

Identification de besoins en formation



- Je peux précisément identifier les besoins de formation liés à la transition écologique
- Je peux en partie identifier les besoins de formation liés à la transition écologique
- J'identifie difficilement les besoins
- Je ne suis pas en mesure d'identifier des besoins de formation liés aux impacts de la transition écologique sur notre entreprise
- Je ne sais pas

Adéquation de l'offre de formation actuelle



- L'offre de formation est tout à fait adaptée
- L'offre de formation est plutôt bien adaptée
- L'offre de formation n'est plutôt pas adaptée
- L'offre de formation n'est pas du tout adaptée
- Je ne sais pas

Source : Enquête AMNYOS (166 répondants)

Impacts RH et besoins en formation en lien avec la TEE

4 points clefs à retenir sur les impacts RH et besoins en formation en lien avec la TEE

1. Les **impacts RH** en lien avec la TEE sont relativement **limités** à date au sein des entreprises de la branche, tous secteurs confondus. La **majorité des entreprises** n'envisagent pas d'agir significativement sur le volet RH en lien avec la TEE.
2. La **formation de salariés** en poste sur les enjeux relatifs à la TEE est plébiscitée par les entreprises interrogées. En revanche, elles rencontrent fréquemment des difficultés à identifier précisément leurs besoins en formation et à identifier les formations existantes.
3. Les **besoins repérés en termes de formation « généraliste »** sont les suivants :
 - Améliorer la connaissance des collaborateurs sur les enjeux relatifs à la TEE (approche généraliste) ;
 - Approches RSE : conception, mise en œuvre, supervision ;
 - Mise en œuvre d'écogestes : tri des déchets, identification des matériaux écoresponsables ... ;
 - Changements dans les pratiques : écoconduite (animation commerciale notamment), bonnes pratiques du numérique ;
 - Mesurer l'impact de son activité/de son entreprise ;
 - Lien entre TEE et économie, entre TEE et intelligence artificielle, entre TEE et attractivité de l'entreprise...
4. Les **besoins repérés en termes de formation par familles de métiers** sont les suivants :
 - Les responsables logistiques et moyens généraux : capacité à proposer des solutions durables en interne, à s'acculturer aux méthodes d'optimisation énergétique (GTC par ex) ;
 - Les directions informatiques : capacité à développer et maintenir des solutions informatiques en minimisant leur empreinte carbone ;
 - Les acheteurs : évaluation et implémentation de critères environnementaux et sociaux lors des achats ; optimisation des cycles de vie des produits ;
 - Mais également les dirigeants et les responsables RSE en charge de la stratégie RSE :
 - Stratégie RSE : Compétences pour structurer, piloter et communiquer efficacement la stratégie RSE ;
 - Labellisation et reporting : Formation sur les processus de labellisation (EcoVadis, CSRD) et la communication des résultats RSE.

Actions futures et besoins d'appui pour agir sur la TEE pour les entreprises de la branche

Actions futures et besoins d'appui pour agir sur la TEE

Des actions envisagées dans la majorité des entreprises, qui se concentrent sur des dimensions plus structurantes : RSE, évolutions des pratiques

- Concernant la mise en place d'actions dans une temporalité à plus ou moins long terme, **trois cas de figure** ont été observés au cours de nos investigations :
 1. Des entreprises relativement matures et avancées, qui identifient mal la « prochaine étape », les actions complémentaires à déployer ;
 2. Les entreprises qui démarrent leurs actions en lien avec la TEE et qui sont dans une dynamique de structuration/passage à l'échelle et auraient besoin d'un appui ;
 3. Des entreprises qui, parce qu'elles ne perçoivent pas les impacts de la TEE sur leurs activités, ne se projettent pas sur de futures actions.

Plusieurs enjeux et défis sont identifiés par les entreprises :

- Un enjeu dans **l'identification et la structuration de plans d'action**, réalistes et adaptés aux caractéristiques des entreprises, au regard des impacts de la TEE sur leurs activités et des leviers/ressources mobilisables ;
- Un enjeu fort autour de la **collecte de données** et la mise en place **d'indicateurs** pour alimenter le suivi de l'action en matière de TEE, y compris pour les entreprises les plus matures ;
- Un enjeu autour de **l'embarquement des collaborateurs de manière large** au sein de l'entreprise, afin de sortir d'une approche/dynamique restreinte à quelques acteurs.

« *J'ai le sentiment que tout ce qui pouvait être fait a été fait. Faire plus engendrera des coûts, donc il faut bien réfléchir. Je ne sais pas vers quoi me diriger* » (entreprise)

« *On a mis en place plein de petites actions, sans que les collaborateurs aient l'impression d'un impact négatif, maintenant, je me demande comment faire les étapes d'après, comment aller au-delà* » (entreprise)

« *Aucune mesure n'est prévue, je ne vois pas ce que je pourrai faire, je ne vois pas bien les impacts sur mon entreprise* » (entreprise)

« *On a une carte forte à jouer sur les data centers, qui sont très énergivores, notre principal poste de consommation, mais qu'est-ce qu'on peut faire ?* » (entreprise)

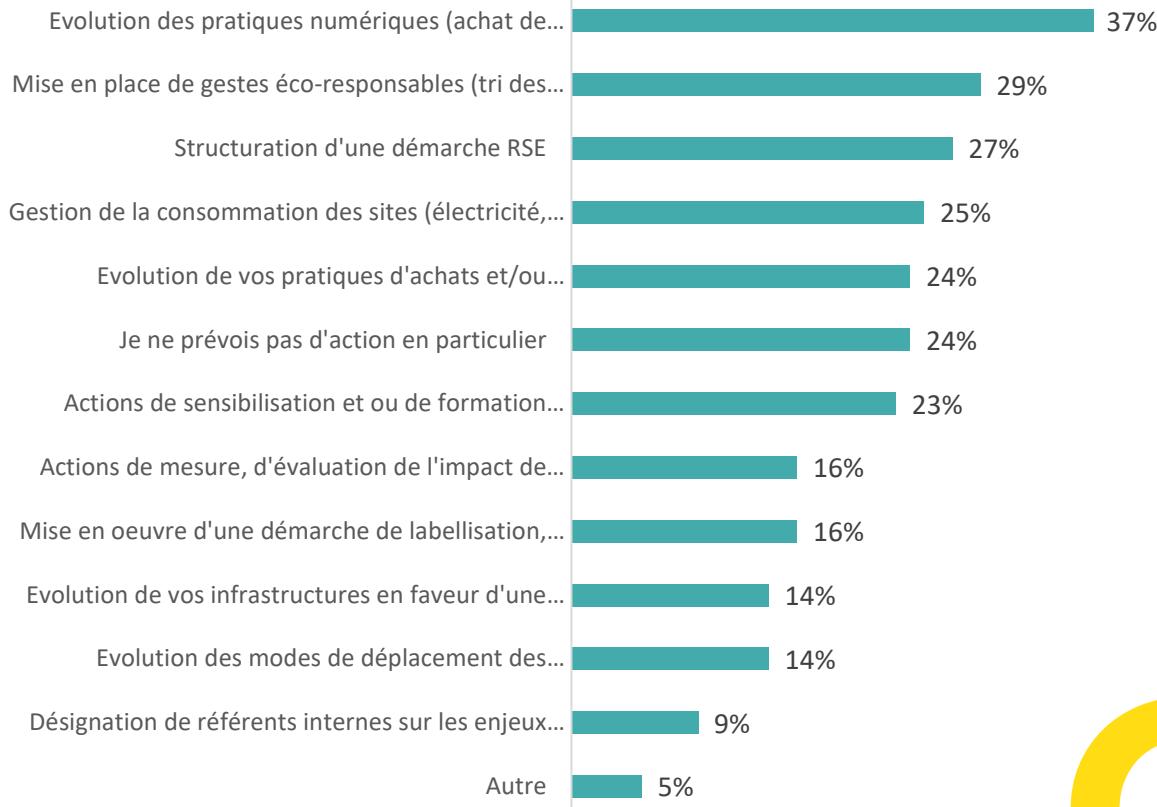
« *Besoin de faire un bilan carbone pour savoir vers quoi aller* » (entreprise)

Actions futures et besoins d'appui pour agir sur la TEE

Des actions envisagées dans la majorité des entreprises, qui se concentrent sur des dimensions plus structurantes : RSE, évolutions des pratiques

- La **grande majorité** des entreprises interrogées (76%) déclarent envisager la mise en place d'actions en lien avec la TEE, avec un peu plus de **2 actions envisagées** par entreprise en moyenne.
- En lien avec la **prédominance de l'utilisation des outils et solutions numériques** au sein des entreprises de la branche, plus du tiers des entreprises interrogées (37%) envisagent de faire **évoluer leurs pratiques numériques vers des pratiques plus durables et responsables**.
- Environ un quart d'entre elles envisagent la **mise en place d'écogestes** (29%), la mise en place d'une **démarche RSE** (27%), d'agir sur la gestion de la **consommation** de leurs sites (25%) ou de faire évoluer leurs **pratiques d'achats et/ou leurs fournisseurs** (24%).
- L'évolution des **modes de déplacement** des collaborateurs concerne principalement les secteurs soumis à de nombreux déplacements (animation commerciale/optimisation linéaire notamment).
- L'**évolution des infrastructures en faveur d'une meilleure efficacité énergétique** nécessitant l'engagement de travaux, est limitée en raison du statut des entreprises, qu'elles soient **propriétaires ou locataires**. Les entreprises locataires peuvent être réticentes à investir dans des travaux qu'elles ne posséderont pas à long terme et/ou en difficultés pour négocier l'engagement de rénovation avec leur propriétaire.

Actions envisagées par les entreprises



Source : Enquête AMNYOS (164 répondants)

Actions futures et besoins d'appui pour agir sur la TEE

Des entreprises plutôt confiantes pour faire face aux enjeux de la TEE, dont les freins se situent principalement autour de manque de moyen et de disponibilité en interne

- Près de **70% des entreprises répondantes**, tous secteurs confondus indiquent **se sentir relativement confiantes dans leur capacité à faire face aux enjeux de la TEE**. Il s'agit majoritairement d'entreprises indiquant un **niveau de maturité relativement élevé** sur la TEE (+ 21 points).
- 20% d'entre elles identifient des **difficultés ou des fragilités** (5% ne se sentent pas confiante du tout). Il n'y a **pas de profil spécifique** qui se distingue pour ces entreprises (que ce soit par secteur, taille ou niveau de santé économique). 13% ne se prononcent pas.
- **Les principales difficultés rencontrées** concernent :
 - Le manque de moyens (financiers, humains, matériels) et le manque de disponibilité pour se saisir du sujet en interne, pour près de la moitié des entreprises concernées (respectivement 49% et 48%) ;
 - L'identification des actions à engager au sein des entreprises (difficultés à identifier les actions pertinentes à engager), pour 26% des entreprises ;
 - Le manque d'informations au sujet des évolutions réglementaires, pour 24%.

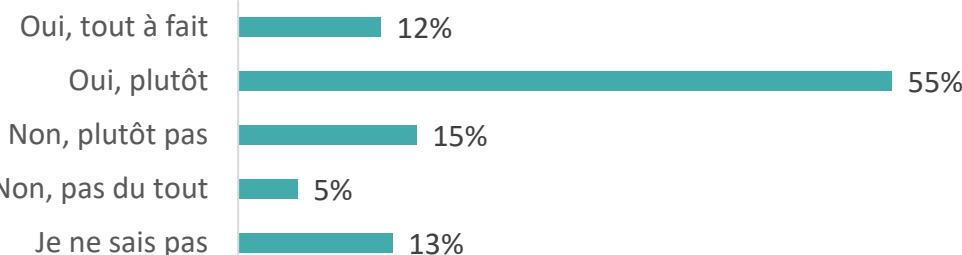


« Beaucoup de choses ont déjà été mises en place au niveau de l'entreprise. Pour ce qui n'a pas encore été fait, la limite est liée à un manque de moyens financiers » (entreprise)



« Avoir les outils pour mesurer ce que je fais, avoir de nouvelles idées car j'ai l'impression d'avoir fait mon maximum. Aujourd'hui, je n'arrive pas à savoir ce que je pourrai faire de plus en dehors de mesurer ce que je fais » (entreprise)

Confiance des entreprises dans leur capacité à faire face à la TEE



Source : Enquête AMNYOS (172 répondants)

Principaux freins identifiés

Part des entreprises concernées

Manque de moyens (financiers, humains, matériels...)	49%
Manque de temps, de disponibilité pour se saisir du sujet	48%
Difficultés à identifier les actions à engager au sein de votre entreprise	26%
Manque d'informations réglementaires	24%
Manque de visibilité sur l'évolution des attentes de la clientèle	19%
Résistance au changement	15%
Difficultés à sensibiliser/embrasser largement les collaborateurs de l'entreprise	11%

Source : Enquête AMNYOS (172 répondants)

Actions futures et besoins d'appui pour agir sur la TEE

Majoritairement peu d'attentes de la part des entreprises vis-à-vis de l'OPCO EP ou de la branche, concentrées autour de besoins d'appui à la mise en œuvre de démarches RSE

- **39% des entreprises interrogées indiquent ne pas avoir de besoin ou d'attente en particulier sur le sujet de la TEE.** 21% d'entre elles ne se prononcent pas.
- **40% des entreprises identifient des besoins d'appui** spécifiques auprès de la branche et/ou de l'OPCO EP. Ils portent sur les **dimensions suivantes** :
 - **Accompagnement** : Pour 23%, des prestations de conseil et d'accompagnement sont plébiscitées, notamment pour mesurer les impacts de l'entreprise et définir un plan d'action adapté ;
 - **Sensibilisation, information** : 21% d'entre elles identifient des besoins en termes d'information à destination des dirigeants (informations stratégiques, identification des aides et dispositifs existants...) ; 20% des besoins en termes de sensibilisation et d'information à destination de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise ;
 - **Formation** : 18% d'entre elles sollicitent des actions de formation spécifiquement dédiées aux enjeux de transition, 10 % d'entre elles sur une adaptation de l'appareil et de l'offre de formation.
 - **Mise en réseau** : 10% identifient des besoins en termes de mise en réseau

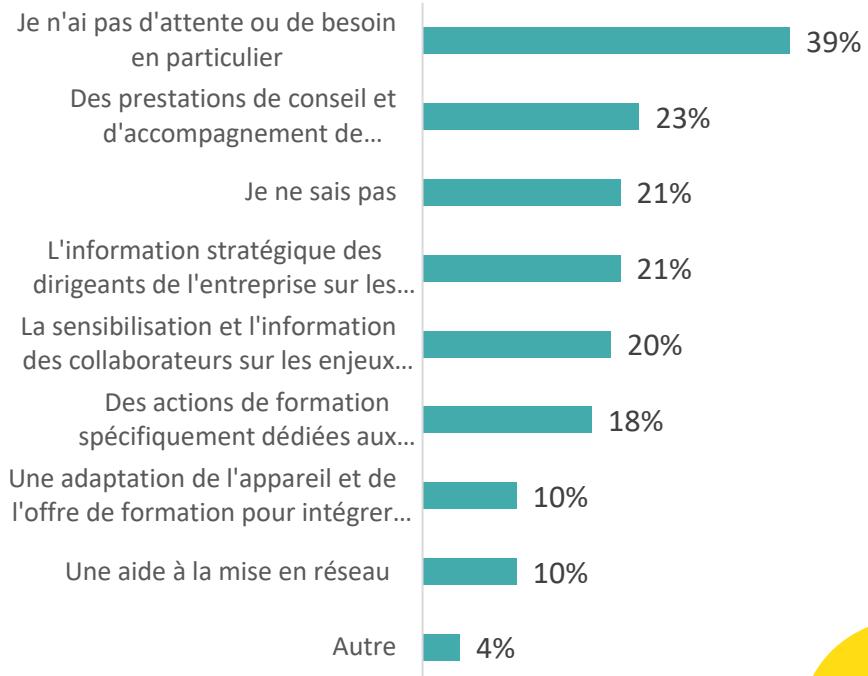


« *Obtenir des co-financements sur des prestations accompagnement, notamment sur les démarches de certification ou de labellisation* » (entreprise)



« *Besoin d'idées pour aller plus loin. Des aides sur les formations ou accompagnements pour accompagner les salariés sur les enjeux RSE au sens large* » (entreprise)

Attentes et besoins vis-à-vis de l'OPCO EP et/ou des représentants de branche



Source : Enquête AMNYOS (163 répondants)

Actions futures et besoins d'appui pour agir sur la TEE

6 points clefs à retenir sur les actions envisagées par les entreprises et leurs besoins d'appui pour agir sur la TEE



1. Les **actions mises en œuvre** par les entreprises sur la TEE reposent sur des initiatives prises en faveur de pratiques plus durables, qui s'inscrivent dans une recherche d'exemplarité et de « bon sens », **plus qu'en réponse immédiate à des impacts**, en dehors des démarches de certifications/labellisations qui répondent à des attentes clientes fortes.
2. Elles ont majoritairement investi des actions visant la **mise en place d'écogestes** ou des **actions spécifiques à leur secteur d'activité** : numérique, déplacement...
3. Les entreprises, de manière générale, souhaitent, par la suite, s'engager dans des **démarches globales**, répondant à la fois aux attentes de leur clients et aux attentes de leurs salariés et qui souhaitent travailler conjointement les dimensions sociétales et environnementales.
4. Des entreprises, **débutantes sur la mise en place d'actions TEE**, qui arrivent mieux à se projeter sur des actions plus structurantes que celles déjà en place (aller au-delà des écogestes), versus des entreprises plus matures et avancées, qui sont en **difficultés** pour identifier les suites à donner.
5. Des **enjeux qui demeurent pluriels** : embarquement des salariés, mesure en continu de l'impact de l'entreprise, identification de nouvelles actions à conduire, évaluation des actions déjà en place...
6. **Peu de besoins exprimés ou d'attentes vis-à-vis de l'OPCO EP et/ou des représentants de branche**, mais qui laissent apercevoir des besoins d'information en continu sur les enjeux relatifs à la TEE; les aides disponibles et les accompagnements/financements possibles pour structurer des démarches en interne, ainsi que des besoins d'accompagnement et d'appui à la structuration et à la mise en œuvre de démarches globales.

Analyse de l'offre de formation en lien avec la TEE et les besoins identifiés

Analyse de l'offre de formation

Rappel des principaux enseignements de la phase n°1 sur les besoins en formation

1

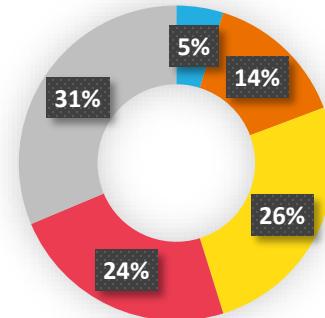
Les entreprises sont, majoritairement, peu en capacité d'identifier leurs besoins en formation sur ces sujets. Elles sont en difficulté pour se repérer dans l'offre de formation actuelle.

2

Les besoins identifiés renvoient aux dimensions suivantes :

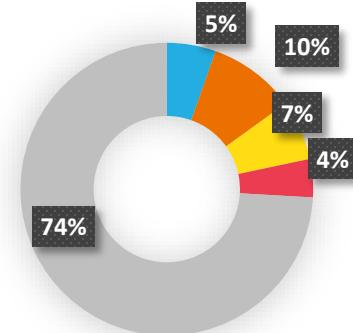
- Améliorer la connaissance des collaborateurs sur les enjeux relatifs à la TEE (approche généraliste) ;
- **Approches RSE** : conception, mise en œuvre, suivi de la démarche ;
- **Mise en œuvre d'écogestes** : tri des déchets, identification des matériaux écoresponsables ... ;
- **Changements dans les pratiques** : écoconduite (animation commerciale notamment), bonnes pratiques du numérique ;
- **Mesurer l'impact de son activité/de son entreprise** : collecter, analyser les données, en déduire les actions à conduire.

Identification de besoins en formation



- Je peux précisément identifier les besoins de formation liés à la transition écologique
- Je peux en partie identifier les besoins de formation liés à la transition écologique
- J'identifie difficilement les besoins
- Je ne suis pas en mesure d'identifier des besoins de formation liés aux impacts de la transition écologique sur notre entreprise
- Je ne sais pas

Adéquation de l'offre de formation actuelle

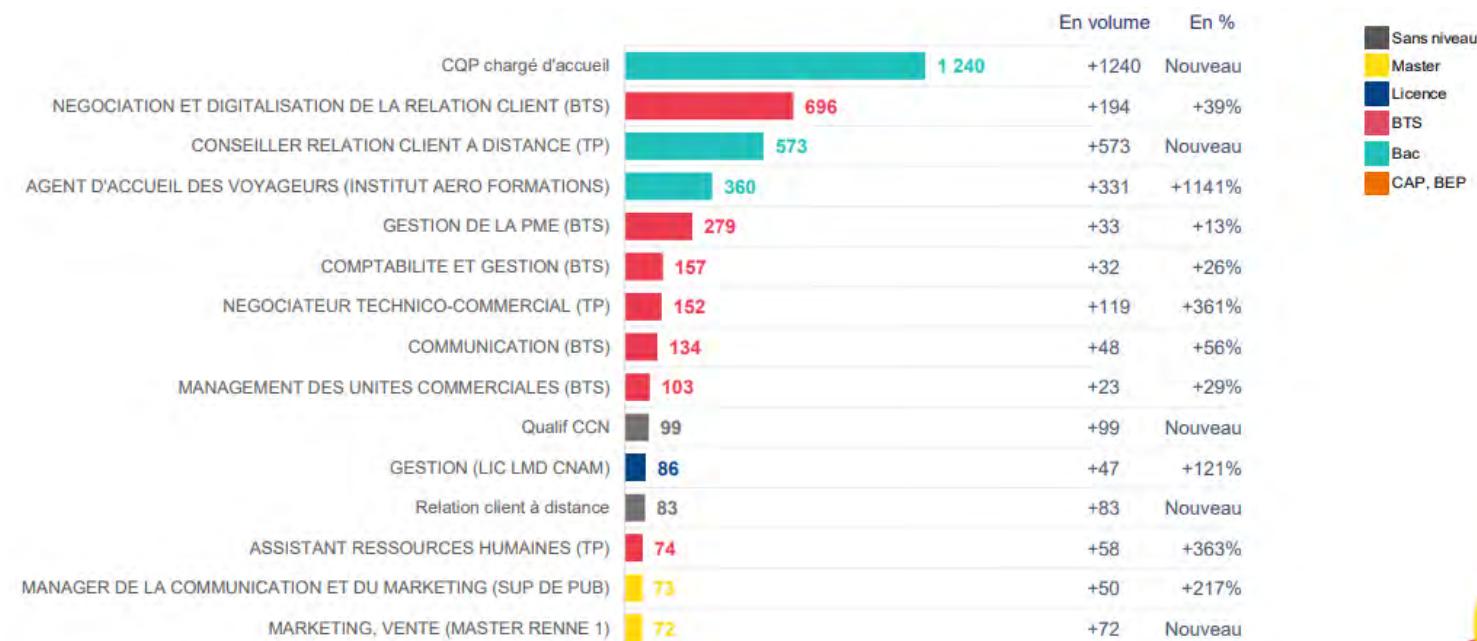


- L'offre de formation est tout à fait adaptée
- L'offre de formation est plutôt bien adaptée
- L'offre de formation n'est plutôt pas adaptée
- L'offre de formation n'est pas du tout adaptée
- Je ne sais pas

Analyse de l'offre de formation

Le contexte du recours à la formation dans la branche : l'alternance (1)

- **10 761 recrutements en alternance** ont été réalisés en 2022, essentiellement au niveau de l'apprentissage (housse de 18% par rapport à 2021).
- La part d'alternants pour **chaque niveau de diplôme** est assez similaire (25% prépare un diplôme niveau Bac, 22% pour le niveau BTS, 24 % pour le niveau Licence et 24 % pour le niveau Master) dans la branche professionnelle.
- Les **deux principales formations** préparées par les alternants sont les formations de CQP « Chargé d'accueil » et le BTS « Négociation et digitalisation de la relation client »



Source

1. **OPCO EP**, *Panorama Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire*, 2023, disponible en ligne

Analyse de l'offre de formation

Le contexte du recours à la formation dans la branche : l'alternance (2)

- L'**analyse des contenus de ces formations/certifications** met en évidence qu'aucune d'entre elles n'intègrent les enjeux relatifs à la **transition écologique et énergétique**, que ce soit dans la description des objectifs et du contexte de la formation/certification, dans les activités ou les compétences visées.
- Par exemple, ne sont pas intégrés des éléments relatifs aux **pratiques durables** visant à atténuer l'impact environnemental de certaines activités, telles que le numérique responsable ou l'écoconduite, ni des **éléments contextuels** portant sur les effets de la transition écologique et énergétique.

Intitulé de la formation	Enjeux TEE abordés
CQP « Chargé d'accueil »	Aucune mention
BTS « Négociation et digitalisation de la relation client »	Aucune mention
TP « Conseiller relation client à distance »	Aucune mention
« Agent d'accueil des voyageurs »	Aucune mention
BTS « Gestion de la PME »	Aucune mention
BTS « Comptabilité et gestion »	Aucune mention
TP « Négociateur-commercial »	Aucune mention

Analyse de l'offre de formation

Une offre de formation continue en lien avec la TEE relativement riche, qui couvre les besoins identifiés (1)

L'offre de formation continue identifiée en lien avec la TEE s'adresse à tout type d'entreprises (secteurs, taille, localisation...).

Le panel des formations proposées en lien avec la TEE est relativement varié avec :

- Des formations visant à appuyer les entreprises à mettre en place des démarches, de manière globale sur la RSE, ou plus spécifiquement sur la TEE
- Des formations portant sur l'acquisition de connaissances/compétences relatives à la mise en œuvre pratiques plus durables, en lien avec les besoins en compétences identifiés sur les fonctions support : écoconduite, numérique responsable, achats responsables par exemple.

L'offre de formation proposée en lien avec la TEE est relativement diversifiée dans son niveau de granularité, ce qui permet de couvrir un spectre large de besoins en lien avec la TEE. Elle est également très souvent accessible en distanciel.



« Notre approche est volontariste, nous avons senti des besoins actuels et à venir sur la TEE [...] Nous avons souhaité développer une offre large, qui va du général au spécifique, en fonction des besoins » (organisme de formation)

« On constate des disparités importantes entre les entreprises sur leur appréhension de la TEE, notamment les plus petites qui sont parfois très éloignées, on a voulu proposer une gamme élargie de sujets, pour que toutes s'y retrouvent » (organisme de formation)

Analyse de l'offre de formation

Une offre de formation continue en lien avec la TEE relativement riche, qui couvre les besoins identifiés (2)

	Nbre d'OF identifiés sur la thématique	Nbre de formations en lien avec la thématique	Durée moyenne des formations dispensées en h	Pourcentage de formation réalisées en distanciel/mixte
Formations en lien avec l'appréhension des enjeux liés à la RSE	33	56	25h	40%
Formations en lien avec l'appréhension des enjeux liés à la TEE	11	17	21h	80%
Formations en lien avec l'achat durable	13	27	21h	63%
Formations en lien avec le numérique responsable	18	22	14h	23%

Analyse de l'offre de formation

Malgré son développement, l'offre de formation en lien avec la TEE semble encore faiblement mobilisée

- Les **organismes de formation** rencontrés en entretien constatent, à date, une **très faible mobilisation** de l'offre de formation proposée en lien avec la TEE.
- **Peu d'entreprises** les sollicitent **en direct** sur ces dimensions. Celles qui le font sont principalement de **grandes entreprises**, ayant déjà initié des actions en interne et souhaitant approfondir certaines dimensions.
- D'autre part, lorsque les organismes de formation mènent des **actions de prospection** pour valoriser leur offre auprès des entreprises, ils soulignent la nécessité de déployer des **argumentaires** « robustes », permettant de lever leurs **craintes** (niveau d'expertise requis pour appréhender les enjeux TEE, pertinence d'aller sur ces sujets par rapport à d'autres...). **La mise en avant d'exemples** d'entreprises ayant déjà suivi ces formations s'avère souvent aidante pour favoriser leur engagement.
- Les organismes de formation font également le constat que la TEE n'est **pas souvent la clé d'entrée des entreprises** sur la thématique. Elles ont généralement besoin d'avoir des approches plus globales, comme la RSE, pour aborder la TEE et faire le lien avec d'autres thématiques comme les **conditions de travail**.



« La TEE n'est pas souvent un sujet de mobilisation ou d'appel pour les entreprises. Passer par la RSE, par des exemples d'autres entreprises aident beaucoup à dépasser leurs doutes, à les convaincre » (organisme de formation)

« Une mobilisation extrêmement faible de cette offre, seulement une dizaine d'entreprises sur les deux dernières années. Nous n'avons pas encore trouvé comment les interpeller, mais nous pensons que cela peut changer, être structurant dans les années à venir. On pense que, pour répondre à ces enjeux climatiques, la formation peut être une vraie solution aujourd'hui, pour s'informer, comprendre, agir » (organisme de formation)

Analyse de l'offre de formation

Un double enjeu autour de la mise en visibilité de l'offre de formation existante et de l'articulation entre OF et OPCO pour favoriser sa mobilisation

- Les **entreprises de la branche** rencontrent des **difficultés multiples** pour se repérer dans l'offre de formation existante. Elles peinent à définir précisément leurs **besoins**, à **identifier** les organismes de formation présents sur le territoire, à **hiérarchiser** les actions à entreprendre, ainsi qu'à **dégager** les ressources nécessaires.
- Les organismes de formation, pour leur part, relèvent des difficultés à toucher les entreprises ainsi qu'à évaluer la **pertinence** des modules proposés et leur **adéquation** avec les **attentes, besoins** des entreprises, en raison d'un manque d'informations sur ces derniers.
- Les organismes de formation identifient l'**OPCO** comme un levier pour pallier ces difficultés, en renforçant les espaces de dialogue existants, autour de **plusieurs enjeux** :
 - Identification et caractérisation des besoins des entreprises
 - Identification des sujets d'intérêts/éléments clefs pour adapter les argumentaires relatifs à la présentation de l'offre de formation
 - Identification des leviers financiers pouvant être mobilisés par les entreprises sur ce sujet



« On a déjà des liens avec l'OPCO mais on pourrait les renforcer sur ce sujet, mieux comprendre ce qui intéresse les entreprises, où elles en sont. On a beaucoup de mal à apprécier leur degré de maturité. Et puis on ne maîtrise pas toujours très bien en interne les modalités de financement à disposition des entreprises. »
(organisme de formation)

Analyse de l'offre de formation

Complément : Une offre de service (formation, accompagnement, ressources) sur la TEE à destination des entreprises a également été développée par d'autres types d'acteurs :

Organismes publics

ADEME

CCI

Ministère de la Transition
écologique et de la
Cohésion des territoires

BPI France

Agence France
Mobilités

CMA

Associations et réseaux

Entreprises pour
l'Environnement

Global Compact
France

Convention des
entreprises pour le
climat

France Cluster
Energie

Conscience et
impact
écologique

Analyse de l'offre de formation

Complément : Offres de services sur la TEE des principaux organismes publics, parapublics

Acteur	Description de l'acteur	Principales actions en lien avec la TEE
ADEME	Agence de la transition écologique en France	<ul style="list-style-type: none">• Subventions pour l'efficacité énergétique• Accompagnement pour réduire les déchets• Programmes de décarbonation pour PME• Guides et outils en lien avec la TEE
Ministère de la Transition Écologique	Instance gouvernementale responsable de la transition écologique en France.	<ul style="list-style-type: none">• Plateforme gouvernementale Mission Transition écologique des entreprises• Soutien financier pour la décarbonation• Sensibilisation des entreprises à la RSE et la réduction de l'empreinte carbone (informations, ressources...)
Bpifrance	Banque publique d'investissement soutenant l'innovation et la croissance des entreprises françaises.	<ul style="list-style-type: none">• Prêts et subventions pour des projets verts, labels « GreenTech »• Accompagnement pour la transition énergétique et financement de technologies durables.
Agence France Mobilités	Agence publique qui encourage la transition vers des mobilités durables et bas-carbone.	<ul style="list-style-type: none">• Financement de projets de mobilité durable,• Accompagnement des entreprises dans la réduction de l'empreinte carbone liée aux déplacements
Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI)	Réseau d'appui aux entreprises locales pour leur transition économique.	<ul style="list-style-type: none">• Aide pour la mise en œuvre de projets d'économie d'énergie• Formations et accompagnements en lien avec la TEE• Diagnostics environnementaux pour entreprises
Chambre des Métiers et de l'Artisanat	Réseau de soutien aux artisans et petites entreprises en France.	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement dans la transition écologique• Sensibilisation à l'éco-conception, conseils pour améliorer l'efficacité énergétique• Accès à des subventions pour projets verts.

Analyse de l'offre de formation

Complément : Offres de services sur la TEE des principaux associations/réseaux d'entreprises :

Acteur	Description de l'acteur	Principales actions en lien avec la TEE
Global Compact France	Réseau d'entreprises engagées dans les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU.	<ul style="list-style-type: none">Formations à la RSEOutils de reporting carboneSensibilisation à la neutralité carboneSoutien pour intégrer les ODD dans la stratégie des entreprises.
Entreprises pour l'Environnement (EpE)	Réseau d'entreprises françaises engagées pour intégrer l'environnement dans leur stratégie.	<ul style="list-style-type: none">Publications sur la biodiversité, bonnes pratiquesProjets collaboratifs pour la décarbonationFormation et ateliers en TEE/RSE
France Cluster énergie	Réseau national de clusters innovants, dont certains spécialisés dans les énergies renouvelables.	<ul style="list-style-type: none">Mise en réseau d'entreprises pour des projets collaboratifs en énergies renouvelablesSoutien à l'innovation pour les entreprises dans la transition énergétiquePartage de ressources et de solutions techniques pour l'efficacité énergétique.
Convention des Entreprises pour le Climat	Mouvement rassemblant des entreprises engagées pour construire un modèle économique compatible avec le climat.	<ul style="list-style-type: none">Ateliers de réflexion sur la transition écologiqueElaboration de plans d'action climat pour les entreprises participantesPromotion d'un dialogue inter-entreprises pour coconstruire des actions
Conscience et Impact Ecologique	Association qui sensibilise les entreprises et le grand public à l'impact écologique de leurs actions.	<ul style="list-style-type: none">Ateliers de sensibilisation en entrepriseFormations sur la réduction de l'empreinte écologiqueAccompagnement pour des pratiques durables

Analyse de l'offre de formation

4 points clés à retenir concernant l'analyse de l'offre de formation

- L'analyse des **contenus des formations/certifications les plus utilisées dans le cadre de l'alternance** sur le périmètre de la **branche** met en évidence **qu'aucune d'entre elles n'intègrent les enjeux relatifs à la transition écologique et énergétique**, que ce soit dans la description des objectifs et du contexte de la formation/certification, dans les activités ou les compétences visées.
- Il existe donc un enjeu autour de la sensibilisation et de la formation des salariés lorsque des compétences clés sont impactés, essentiellement sur les **fonctions supports et le management**.
- L'**offre de formation continue** développée semble actuellement **pouvoir répondre aux besoins en compétences** identifiés en lien avec les impacts de la TEE, notamment sur le **numérique responsable** et les **achats durables**. Une offre s'est également développée pour appuyer les entreprises à développer des **démarches** structurées en lien avec la **RSE** et la **TEE**. Mais les **organismes de formation** positionnés sur cette offre soulignent les **difficultés à mobiliser** les structures sur ces thématiques.
- A noter : en complément de l'action des OF, une **offre de formation/accompagnement est également proposée par différents types d'acteurs** : publics, parapublics, réseaux d'entreprises, associations... Cette offre de services sur la TEE, à destination des entreprises, a également vocation à les appuyer dans le développement de leurs compétences et leur passage à l'action.

Conclusion

Conclusion – Enseignements clefs

1 **Cinq mutations** liées à la TEE ont été identifiées pour les entreprises de la branche P2ST : l'efficacité énergétique, l'économie circulaire, les attentes des clients, les changements climatiques et les attentes des salariés. Des facteurs comme le **numérique responsable**, la hausse des coûts énergétiques et les nouvelles réglementations concernent toutes les entreprises, tandis que d'autres, comme les **modes de transport** ou les **attentes** spécifiques des clients, impactent davantage certains secteurs, notamment l'animation commerciale.

2 Les entreprises interrogées éprouvent des **difficultés pour identifier précisément les impacts actuels ou potentiels** de ces facteurs d'évolution sur leur **activité** et encore plus lorsqu'il s'agit de se projeter sur les **impacts RH**. La très grande majorité d'entre elles observent et anticipent des **impacts très modérés**, ne devant pas influencer de manière significative les enjeux d'emploi, de métiers ou de compétences au sein des entreprises de la branche.

3 Néanmoins, cela ne signifie pas que la TEE ne génère pas de dynamiques de changement au sein des entreprises. En se situant **au cœur de chaînes de valeurs** spécifiques à leurs activités de service et de prestation, **les entreprises s'interrogent** et sont **à la recherche d'actions** leur permettant de tendre vers des **pratiques plus durables et vertueuses**, leur permettant ainsi de jouer un rôle dans cette **dynamique collective de transition**.

4 La TEE intéresse de nombreuses entreprises pour **diverses raisons**, auxquelles elles **répondent de deux façons** : en réaction, face aux contraintes externes (clients, réglementation) et internes (attentes des salariés), ou proactivement, selon les sensibilités des dirigeants et employés. L'importance de ces facteurs dépend du contexte et des caractéristiques de chaque entreprise, de ses **problématiques RH**, mais également du **niveau d'appétence** des dirigeants et des salariés par rapport à la thématique.

5 Les entreprises souhaitent **aborder la TEE de manière globale**, via la **RSE**, pour lier cette approche aux **RH** et améliorer leur **image** dans un contexte de recrutement difficile. Elles cherchent à comprendre **l'impact environnemental** de leurs activités pour **optimiser** leurs actions. Parmi les **priorités thématiques** exprimées par près d'un tiers des entreprises interrogées figurent la gestion des déchets, la responsabilité numérique, l'optimisation de la performance énergétique des locaux, et l'évolution des pratiques d'achats.

6 Une **offre de formation continue** s'est **développée** en lien avec les besoins identifiés auprès des entreprises en matière de TEE. Mais elle est actuellement **peu mobilisée** par les entreprises.

Conclusion – Enseignements clefs

7

Cet intérêt pour la TEE ne permet pas toujours aux entreprises de **d'agir pleinement en autonomie** plus d'un tiers se disent mal informées sur ses implications et près de la moitié se jugent peu avancées. Leur capacité d'action dépend de plusieurs facteurs : secteur d'activité, ressources internes, statut propriétaire ou locataire, et part des employés « hors les murs »...

8

Bien que la majorité des entreprises aient adopté des **écogestes**, seules **les plus avancées**, souvent grandes ou appartenant à un groupe, ont développé une **véritable stratégie dédiée** (RSE, certification) et mesuré leur impact, tout en impliquant davantage leurs collaborateurs.

9

Les **impacts RH** liés à la TEE sont **actuellement limités**. La majorité des entreprises ne prévoient **pas de changement d'effectifs**. Les **fonctions cœur de métiers** des entreprises ne devraient pas évoluer de manière notable. Toutefois, elles anticipent une **évolution des compétences** des fonctions supports (achats, moyens généraux, informatique, RH) pour intégrer les **enjeux de la TEE** (durabilité, outils numériques). La **formation** est plébiscitée, mais les entreprises peinent à identifier leurs **besoins précis** et à se repérer dans l'**offre de formation** disponible.

10

Peu de besoins précis ou d'attentes vis-à-vis de l'OPCO EP et/ou des représentants de la branche sont exprimés par les entreprises, mais ces derniers laissent apercevoir des besoins pluriels :

- **d'information et de sensibilisation** en continu sur les enjeux relatifs à la TEE, sur les aides disponibles et les accompagnements/financements possibles pour structurer des démarches en interne
- de **formation** pour les métiers repérés, ainsi que des besoins d'accompagnement
- **d'appui à la structuration et à la mise en œuvre de démarches globales** (mesure des impacts, démarches RSE...).

11

Trois profils d'entreprises se distinguent alors au sein de la branche, tous secteurs confondus :

1. **des entreprises relativement matures et avancées**, peinant à identifier les actions complémentaires à déployer pour poursuivre leurs efforts
2. **des entreprises qui débutent leurs actions liées à la TEE et qui se trouvent dans une dynamique de structuration, nécessitant un soutien pour passer à l'échelle**
3. des entreprises qui, ne percevant pas encore l'impact de la TEE sur leurs activités, ne parviennent pas à se projeter dans de futures actions et ont **besoin de davantage d'information** et de partage de **bonnes pratiques** adaptées à leur secteur d'activité.

Benchmark – actions des OPCO en lien avec la TEE

Une offre de services étoffée en lien avec la TEE, développée par chacun des OPCO

Les investigations réalisées mettent en évidence une **nette accélération du passage à l'action des OPCO** sur le sujet de la **TEE** entre 2022 et 2024, en lien avec les orientations fixées par la loi Climat et Résilience du 22 août 2021 (informer les entreprises sur les enjeux liés au développement durable et les accompagner dans leurs projets d'adaptation à la transition écologique, notamment par l'analyse et la définition de leurs besoins en compétences) :

- Tous les OPCO ont structuré une **offre de services** spécifique en lien avec la **TEE**. Ces offres de services ont fréquemment des **appellations dédiées** : « Cap Ecologie » pour OPCO Santé ou « M-Transition Energétique » pour OPCO Mobilités » par exemple.
- La très grande majorité des **actions envisagées** en **2022** par les OPCO ont été **effectivement mises en œuvre** en **2024** ;
- Leurs offres de service se composent principalement des **registres d'action suivants** : **études** (observation et anticipation des évolutions et besoins en compétences), **sensibilisation/formation** des entreprises, **accompagnement** (autodiagnostic, appui-conseil dédié à la TEE/RSE) ;
 - Tous les OPCO ont investi **plusieurs registres d'action** dans une logique de **complémentarité** (cible, enjeux traités) ;
 - A noter : 4 OPCO ont investi l'ensemble de ces registres d'action.



Méthodologie

Une **comparaison** a été réalisée entre 2022 et 2024 à partir :

- Des actions identifiées comme engagées/envisagées par OPCO dans le cadre d'une **étude France Stratégie** sur l'action des OPCO en lien avec la **TEE** (publication en 2022) ;
- Des actions repérées/en cours de développement par OPCO (consultation des sites internet, rapports d'activité).

Actions engagées/envisagées par OPCO en 2022

Registres d'action		AFDAS	AKTO	ATLAS	Constructys	OCAPIAT	Opcommerce	OPCO 2i	OPCO Mobilités	OPCO Santé	Uniformation	OPCO EP
Observer et anticiper	Etudes				Pas de donnée					Pas de donnée		
Sensibiliser et former	Actions de sensibilisation				Pas de donnée					Pas de donnée		
	Actions de formation				Pas de donnée					Pas de donnée		
Accompagner	(Auto)diagnostic				Pas de donnée					Pas de donnée		
	Accompagnements dédiés				Pas de donnée					Pas de donnée		

Légende :

- █ Actions engagées
- █ Actions en cours/envisagées
- █ Actions non mises en place

Source : France Stratégie, *Les opérateurs de compétences au défi de la transition écologique*, 2022

A noter : les données concernant Constructys et l'OPCO Santé ne sont pas disponibles

Actions engagées/envisagées par OPCO en 2024

Registres d'action		AFDAS	AKTO	ATLAS	Constructys	OCAPIAT	Opcommerce	OPCO 2i	OPCO Mobilités	OPCO Santé	Uniformation	OPCO EP
Observer et anticiper	Etudes				Pas de donnée					Pas de donnée		
Sensibiliser et former	Actions de sensibilisation											
	Actions de formation		Yellow									Yellow
Accompagner	(Auto)diagnostic								Yellow		Pas de donnée	
	Accompagnements dédiés			Yellow					Yellow		Pas de donnée	Yellow

Légende :

- █ Actions engagées
- █ Actions en cours/envisagées
- █ Actions non mises en place

Source : Sites internet des différents OPCO et rapports d'activité (2023)

A noter : les données concernant certains types d'action n'ont pas pu être repérées.

Actions remarquables - Sensibilisation



Webinaires sur la transition écologique et ses impacts

Atlas propose à ses entreprises adhérentes régulièrement des **webinaires** sur le sujet de la **transition écologique** : impacts, actions à engager, offres de services de l'OPCO.

Ces webinaires TEE sont « thématisés » en fonction des **secteurs spécifiques** relevant d'Atlas. Des **experts** et **entreprises** interviennent en complément de l'OPCO dans leur **animation**.

D'une durée moyenne **d'1h30**, ils sont proposés en ligne avec un **replay**. Une synthèse des échanges est également disponible à l'issue du webinaire.

Ils sont à destination des **entreprises**, des **organismes de formation**, des **CFA**, des **cabinets de conseil**, **prestataires** intervenant sur le sujet de la TEE.

Transition Écologique, découvrir le replay du webinaire



Actions remarquables - Sensibilisation



Série de témoignages d'entreprises pour s'engager sur la TEE

L'AFDAS a mis en ligne une série de témoignages d'entreprises sur le sujet de la TEE/RSE.

Ces témoignages prennent la forme de **vidéos courtes** (moins de 2 mn en moyenne), et laissent la parole à des **dirigeants, salariés** pour expliquer l'impact de la TEE sur leurs activités et les **actions engagées pour agir sur le sujet**.

Les témoignages sont **disponibles en ligne**. Dans leurs titres, sont identifiés les principales **thématisques** abordées au sein de l'entreprise (par exemple : écogestes, impact environnemental, développement durable), afin de faciliter leur **consultation**.

6 Crée un projet d'entreprise autour de sa démarche de développement durable - Témoignage RSE
Afdas • 330 vues • il y a 4 ans

7 Diminuer l'impact environnemental de son événement - Témoignage RSE
Afdas • 174 vues • il y a 4 ans

8 Etre accompagné(e) dans sa démarche de développement durable - Témoignage RSE
Afdas • 390 vues • il y a 4 ans

9 Favoriser et entretenir une relation responsable avec ses clients - Témoignage RSE
Afdas • 211 vues • il y a 4 ans

Actions remarquables - Sensibilisation



« Cafés » partage de bonnes pratiques et de solutions concrètes sur la TEE

Opcommerce a mis en place, à destination de toutes ses entreprises adhérentes, des « Cafés du commerce », événements visant à rassembler des dirigeants, responsables RH et des experts, afin de discuter des actions à engager pour réussir sa transition écologique.

Ces événements ont lieu dans **toutes les régions**, tout au long de l'année. Ils se déroulent de la manière suivante :

- Présentation de l'Opcommerce et de son accompagnement sur le sujet ;
- Sensibilisation, acculturation à la TEE et ses enjeux ;
- Organisation d'ateliers interactifs sous forme d'étude de cas, fresque du climat, réflexions collectives .
- Retours d'expérience, échanges.



Actions remarquables - Sensibilisation



Parcours de sensibilisation pour les salariés – « M-Transition Energétique »

OPCO Mobilités a mis en place une plateforme de sensibilisation aux enjeux de la TEE.

Ce **parcours, en ligne**, est destiné aux salariés des entreprises adhérentes de l'OPCO et est pris intégralement en charge par ce dernier.

Sur la **plateforme**, sont mis à disposition des entreprises :

- Un parcours en ligne d'une durée moyenne de 4 heures, à réaliser sous 1 mois :
- Des supports d'activités diversifiés quizz, jeux...

Ce parcours permet aux salariés d'acquérir **des connaissances globales sur les enjeux environnementaux**, appliqués à leurs **activités** (mobilité décarbonée...)



Actions remarquables - Sensibilisation



Kit de communication personnalisable pour faciliter la mise en place d'écogestes

Unification a mis à disposition de ses entreprises adhérentes **un kit de communication personnalisable**, visant à faciliter la mise en place de gestes écoresponsables :

- Tri et collecte des déchets
- Consommation responsable et choix de prestataires cohérents ;
- Dématérialisation des documents reliés à la vie du salarié ;
- Sensibilisation à l'importance du respect de ces écogestes.

Le **kit de communication** se compose d'une affiche de 40x60 cm, avec la possibilité d'ajouter le logo de l'entreprise et les principaux écogestes faciles à mettre en œuvre.



Actions remarquables - Autodiagnostic



Autodiagnostic transition écologique

AKTO a mis en place un **autodiagnostic en ligne de 10 minutes**, à destination de ses entreprises adhérentes, permettant de faire le point sur la **situation de l'entreprise** au regard de la transition écologique.

Cet autodiagnostic permet à l'entreprise **d'identifier ses besoins** et son **niveau d'implication** en matière de TEE. A l'issue du questionnaire, l'entreprise peut imprimer ou recevoir par mails ses résultats.

Elle peut demander à être **recontactée par un conseiller** à l'issue afin de bénéficier d'un appui spécifique (prise d'informations, accompagnement), en fonction de ses attentes et besoins sur le sujet.

Actions remarquables – Développement des compétences



Répertoire des organismes de formation dans les domaines de la TEE

Afin de soutenir les **entreprises de la construction** dans leurs démarches de **transition écologique**, Constructys a mis en place un **répertoire d'organismes de formation** (fichier Excel) visant à :

- **Identifier les organismes de formation** proposant des formations adaptées aux besoins des entreprises
- **Comparer** les offres de formation disponibles
- **Réduire le temps de recherche** de formation

Les offres sont identifiées sur la base d'un **questionnaire** renseigné par des **organismes de formation**.

En complément, un **formulaire spécifique** est proposé aux organismes de **formation** souhaitant être référencés sur ce répertoire, afin de **faciliter** la transmission **d'informations** entre OF et l'OPCO.

Nom de l'Organisme de formation :	Site web	Adresse e-mail de contact :	Numéro de téléphone	Ville	Région d'implantation	Peux-vous intervenir dans votre région d'implantation
GRETA Savoie	http://gretasavoie.com/	gretasavoie.contact@en.granoble.fr	06 74 40 93 34	Chambéry	Auvergne-Rhône-Alpes	Non
COMPETENCES BTP	www.competencesbtp.com	grille.vial.nadine@competencesbtp.fr	06 11 54 44 66	MEYREUIL	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Non
ECIR FORMATION	https://ecirformation.fr/	info@ecirp.fr	0490594205	Mallemort de Provence	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Oui
FORMATP Normandie	www.formatp-normandie.fr	n.sellez@frtp.fr	0615250244	Petit-Couronne	Normandie	Non
Tiss'Bret', Maisons et Paysages de Bretagne	https://www.tissbretis.bzh/	communication@tissbretis.bzh	02 99 53 53 03	Rennes	Bretagne	Oui
Ecobeez	https://www.ecobeez.bzh/	info@ecobeez.bzh	02 99 55 50 72	MAEN ROCH	Bretagne	Oui
Académie de la Performance et de l'efficacité énergétique	https://ape4e.fr/	contact@ape4e.fr	0290053121	SAINT-DIEG-SUR-LE-MOSELLE	Bretagne	Oui

Actions remarquables – Développement des compétences



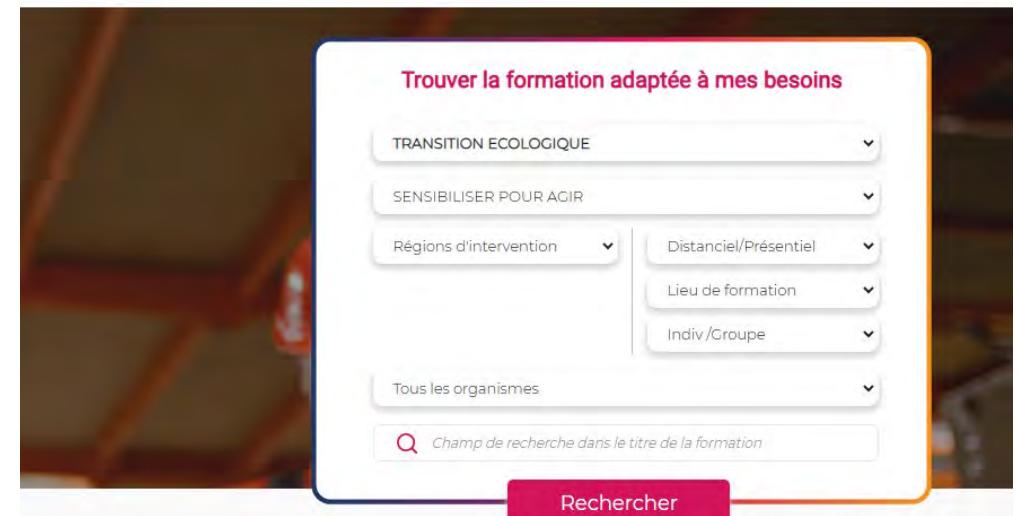
Référencement de 74 formations pour faciliter les démarches TEE

Afin de faciliter l'engagement des entreprises industrielles dans leur démarche de transition écologique, **OPCO 2i** a référencé une offre de formation entièrement dédiée à la TEE et ciblée pour répondre à leurs besoins.

74 actions de formation sur ce thème ont été identifiées par l'OPCO 2i et mises à disposition dans un **catalogue** « 2i Actions clés en main ».

4 volets structurent cette offre de formation :

- Sensibiliser et agir pour la transition écologique ;
- S'engager dans la transition écologique ;
- Investir dans la transition écologique ;
- Déployer des démarches globales en lien avec la transition écologique : des méthodes et démarches d'analyse et de redéfinition des processus de fonctionnement



Actions remarquables – Développement des compétences



Actions collectives pour développer les compétences des entreprises en lien avec la TEE

OPCO Santé a mis en place **des actions de formations collectives** visant à :

- Impulser un changement dans les pratiques professionnelles en lien avec la TEE ;
- Renforcer la performance des entreprises tout en réduisant l'impact énergétique ;
- Favoriser l'évolution professionnelle des salariés.

Ces actions collectives portent sur les **sujets** suivants :

- Sensibilisation à la prévention et à la gestion des déchets ;
- Achats responsables et durables ;
- Hygiène et nettoyage, pratiques responsables ;
- Numérique responsable



Actions remarquables – Développement des compétences



Cartographie des formations dans 22 métiers représentatifs du commerce

Dans le cadre d'un **EDEC « Eco-Perspective Commerce 2020-2022 »**, 16 branches adhérentes à l'Opcommerce ont conduit une étude pour mesurer l'impact de la TEE sur les métiers et les compétences des entreprises du commerce d'ici à 2025.

Cette étude a abouti à une **cartographie des formations certifiantes et non certifiantes** en lien avec la **TEE** pour 22 métiers représentatifs du commerce.

Les entreprises peuvent la consulter en autonomie : une recherche est possible par métier, par niveau de qualification le cas échéant et par région



Transition écologique

Cartographie des formations dans 22 métiers représentatifs du commerce

Plan d'action

Vue d'ensemble du plan d'action

Enjeu	Registre d'action	Action
Enjeu n°1 : Renforcer la connaissance des entreprises et des salariés par rapport à la TEE	Webinaire	<ul style="list-style-type: none"> Organisation d'un cycle de webinaires sur la TEE et ses impacts (approche généraliste) auprès des entreprises de la branche Organisation d'un webinaire « Décryptage des labels et certifications existantes en matière de TEE » (enjeu spécifique) à destination des entreprises de la branche
		Outils <ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition d'un kit de communication personnalisable pour faciliter la mise en place d'écogestes à destination des entreprises de la branche
		Evènement <ul style="list-style-type: none"> Organisation d'un événement national annuel en présentiel permettant aux entreprises de la branche de valoriser leurs actions sur la TEE
Enjeu n°2 : Appuyer les entreprises dans leur mise en action par rapport à la TEE	Diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition des entreprises d'un outil de diagnostic sur la maturité en termes de TEE, permettant ensuite leur orientation vers les ressources pertinentes (en cours d'évolution au sein de l'OPCO)
	Accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition des entreprises les plus volontaristes d'accompagnements spécifiques sur la TEE, en s'appuyant sur le dispositif PCRH (PCRH Transition écologique) ou l'offre de conseil approfondi Transition écologique en développement en 2025 (AO en cours de finalisation)
Enjeu n°3 : Développer les compétences des dirigeants et des salariés en lien avec les enjeux TEE identifiés	Répertoire des formations <i>Cible – dirigeants et salariés</i>	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition des entreprises d'un outil permettant d'identifier l'offre de formation actuelle destinée à sensibiliser les dirigeants et salariés aux enjeux liés à la TEE et à structurer leur démarche
Appui sur un outil commun	Répertoire des formations <i>Cible – fonctions supports</i>	<ul style="list-style-type: none"> Mise en visibilité des entreprises de l'offre de formation actuelle en lien avec les besoins en compétences identifiés sur les fonctions supports (référent RSE/référent TEE, achat durable, numérique responsable, écoconduite...)
	Levier financier	<ul style="list-style-type: none"> Mise en visibilité de la ligne de financement de la contribution conventionnelle à destination des enjeux TEE auprès des entreprises de la branche

Enjeu N°1 : Renforcer la connaissance des entreprises et des salariés par rapport à la TEE

Principaux constats justifiant les pistes d'actions

- Plus du tiers (38%) des entreprises interrogées déclarent être **mal informées** sur la TEE, alors que la TEE représente un **sujet d'intérêt** pour la majorité des entreprises interrogées (83%).
- **La branche et l'OPCO EP sont peu identifiés** par les entreprises comme des interlocuteurs sur le sujet de la TEE, ni comme une **source d'information**.
- Pour les entreprises travaillant avec des **grands groupes**, la capacité à pouvoir se faire labéliser (EcoVadis par exemple) peut conditionner l'accès à un marché. Or ces démarches de **labellisation, certification** nécessitent des **compétences** et des moyens humains dont ne disposent pas toujours les entreprises.



Actions :

- Organisation d'un **cycle de webinaires sur la TEE et ses impacts (approche généraliste)** auprès des entreprises de la branche
- Organisation d'un **webinaire « Décryptage des labels et certifications existantes en matière de TEE »** à destination des entreprises de la branche
- Mise à disposition d'un **kit de communication personnalisable** pour faciliter la mise en place **d'écogestes** à destination des entreprises de la branche
- Organisation d'un **événement annuel en présentiel** permettant aux entreprises de la branche de **valoriser leurs actions sur la TEE**

Enjeu N°1 : Renforcer la connaissance des entreprises et des salariés par rapport à la TEE



Organisation d'un cycle de webinaires sur la TEE à destination des entreprises de la branche



Objectifs

- Présenter les principaux enseignements de l'étude sur l'impact de la TEE sur les emplois, métiers et compétences des entreprises de la branche
- Valoriser les témoignages d'entreprises passées à l'action en matière de TEE, en proposant des retours d'expériences issus d'entreprises diversifiées en termes de caractéristiques (taille, secteur) et en termes de maturité sur le sujet de la TEE
- Valoriser l'offre de services développée par l'OPCO sur le sujet, en fonction des besoins et du niveau de maturité des entreprises
- Donner des éléments sur les dispositifs, projets, aides... en s'appuyant sur les ressources existantes



Comment y aller ?

	Principales sous-actions	Acteurs mobilisés
Planification et préparation des webinaires	<ul style="list-style-type: none">• Définition de la fréquence des webinaires et de leur calendrier	Branche et OPCO EP
	<ul style="list-style-type: none">• Identification des intervenants pertinents, dont entreprises pour les témoignages (différents secteurs/taille ; entreprise débutante, entreprise avancée)	Branche et OPCO EP
	<ul style="list-style-type: none">• Elaboration du support de présentation	OPCO EP
	<ul style="list-style-type: none">• Identification des ressources complémentaires au webinaire à diffuser aux entreprises (plateforme du gouvernement « Transition Ecologique des entreprises », Etude TEE P2ST, vidéos, acteurs ressources...)	OPCO EP
Communication et promotion	<ul style="list-style-type: none">• Identification des entreprises participantes au webinaire	Branche et OPCO EP
	<ul style="list-style-type: none">• Engagement les participants inscrits (rappels automatiques, présentation du webinaire...)	OPCO EP
Suivi et capitalisation	<ul style="list-style-type: none">• Suivi du taux de participation et évaluation de la satisfaction.• Repérage des entreprises intéressées pour donner suite (échanges, accompagnement).	OPCO EP
	<ul style="list-style-type: none">• Mise à disposition des enregistrements et supports	OPCO EP
Poursuites avec les entreprises (échanges, accompagnements)	<ul style="list-style-type: none">• Contact des entreprises intéressées par un accompagnement dédié	OPCO EP

Enjeu N°1 : Renforcer la connaissance des entreprises et des salariés par rapport à la TEE



Organisation d'un webinaire « Décryptage des labels et certifications existantes en matière de TEE » à destination des entreprises de la branche



Objectifs

- Présenter les principaux labels et certifications existants et pertinents au regard des activités des entreprises de la branche (EcoVadis, Lucie, Green It...)
- Valoriser les témoignages d'entreprises ayant engagé des démarches de labellisation, certification, de taille et de secteur diversifiés



Comment y aller ?

	Principales sous-actions	Acteurs mobilisés
Planification et préparation du webinaire	<ul style="list-style-type: none">Identification des principaux labels et certifications mobilisés par les entreprises de la brancheIdentification des intervenants pertinents, dont entreprises pour les témoignages (différents secteurs/taille ; entreprise débutante, entreprise avancée)Elaboration du support de présentation : éléments de présentation des principales caractéristiques des différents labels/certifications : critères et exigences, reconnaissance (nationale, internationale), bénéfices identifiés en termes d'image et de compétitivité, coûts... Présenter les labels/certifications de manière comparative (critères, coûts, audit requis...)	Branche et OPCO EP
Communication et promotion	<ul style="list-style-type: none">Identification des entreprises participantes au webinaireEngagement les participants inscrits (rappels automatiques, présentation du webinaire...)	OPCO EP
Suivi et capitalisation	<ul style="list-style-type: none">Suivi du taux de participation et évaluation de la satisfaction. Repérage des entreprises intéressées pour donner suite (échanges, accompagnement)Mise à disposition de l'enregistrement et du support	OPCO EP
Poursuites avec les entreprises (échanges, accompagnements)	<ul style="list-style-type: none">Contact des entreprises intéressées par un accompagnement dédié	OPCO EP

Enjeu N°1 : Renforcer la connaissance des entreprises et des salariés par rapport à la TEE



Comment y aller ?



Kit de communication personnalisable pour faciliter la mise en place d'écogestes* à destination des entreprises de la branche



Objectifs

- Informer et sensibiliser salariés des entreprises de la branches des écogestes quotidiens aux du
- Apporter aux entreprises un outil clé en main pour sensibiliser les salariés aux écogestes avec la possibilité de le personnaliser

	Principales sous-actions	Acteurs mobilisés
Elaboration du kit de communication	<ul style="list-style-type: none">• Identification des écogestes à mettre en avant dans le cadre de la communication auprès des salariés (utilisation du numérique, utilisation du chauffage et de la climatisation, recyclage et tri...)	Branche et OPCO EP
Communication et promotion	<ul style="list-style-type: none">• Travail sur le format et la charte graphique du kit de communication à destination des entreprises	Branche et OPCO EP
Suivi et capitalisation	<ul style="list-style-type: none">• Promotion du kit lors des webinaires de l'OPCO EP à destination des entreprises de la branche• Mise à disposition du kit téléchargeable sur le site de l'OPCO EP	OPCO EP
	<ul style="list-style-type: none">• Suivi de l'utilisation de l'outil à destination des entreprises (nombre de téléchargements de l'outils)• Recueil de la satisfaction des outils ayant téléchargé l'outil	OPCO EP

* Ecogeste : geste simple visant à réduire son empreinte carbone au quotidien

Enjeu N°1 : Renforcer la connaissance des entreprises et des salariés par rapport à la TEE



Organisation d'un événement national annuel en présentiel permettant aux entreprises de la branche de valoriser leurs actions sur la TEE



Objectifs

- Valoriser les actions engagées par les entreprises de la branche sur le sujet de la TEE, en mettant en avant des témoignages et retours d'expériences d'entreprises de secteur, taille et degré de maturité sur la TEE variés
- Favoriser le partage de bonnes pratiques entre entreprises dans une logique d'inspiration, émulation



Comment y aller ?

	Principales sous-actions	Acteurs mobilisés
Préparation de l'événement	<ul style="list-style-type: none">• Définition des objectifs, identification des entreprises susceptibles de valoriser leurs actions en définissant un format pour les repérer (par exemple un jeu).• Identification du lieu de l'événement en veillant à ce qu'il réponde aux exigences TEE (accessible en transport en commun par exemple).• Conception de l'animation de la journée événement : temps forts, invités (experts...), entreprises	Branche et OPCO EP
Communication et promotion de l'événement	<ul style="list-style-type: none">• Lancement d'une campagne de communication sur l'événement : supports de communication, mise en avant des entreprises participantes (teasers sur leurs initiatives par exemple)	Branche et OPCO EP
Animation de l'événement	<ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que l'événement s'inscrive également dans une démarche d'exemplarité sur la TEE : restauration durable (circuit-court, vaisselle réutilisable...), gestion des déchets...	Branche et OPCO EP
Suivi et capitalisation	<ul style="list-style-type: none">• Elaboration de documents de valorisation de l'événement (flyer, rapports, vidéos...)	OPCO EP
	<ul style="list-style-type: none">• Recueil de la satisfaction des participants à l'événement	OPCO EP

* Ecogeste : geste simple visant à réduire son empreinte carbone au quotidien

Enjeu N°2 : Appuyer les entreprises dans leur mise en action par rapport à la TEE



Principaux constats justifiant l'action :

- Les entreprises sont encore en phase d'apprentissage par rapport à la TEE, avec près de la moitié (43%) d'entre elles s'estimant comme **peu matures et avancées** sur le sujet.
- 80% des structures interrogées déclarent avoir mis en place des actions en lien avec la TEE. Mais ces entreprises ont parfois une **appréhension limitée de la thématique**, du spectre d'actions possibles, ce qui limite le passage à l'action.
- Au-delà de la formation, les entreprises peuvent avoir besoin d'un **accompagnement sur-mesure** pour structurer leur action en matière de TEE.
- Les **entreprises de grande taille, qui sont souvent les plus matures sur la TEE**, soulignent également des besoins d'accompagnement spécifiques (évaluation de l'impact des actions menées, identification de nouvelles actions pour poursuivre leurs efforts...). Mais les dispositifs d'appui existants s'adressent principalement aux **TPE-PME**.

Actions :

- Mise à disposition des entreprises d'un **outil de diagnostic sur la maturité en termes de TEE**, permettant ensuite leur orientation vers les ressources pertinentes (en cours d'évolution au sein de l'OPCO)
- Mise à disposition des entreprises les plus volontaristes **d'accompagnements spécifiques sur la TEE**, en s'appuyant sur le dispositif PCRH (PCRH Transition écologique) ou l'offre de conseil approfondi Transition écologique en développement en 2025 (AO en cours de finalisation)

Enjeu N°2 : Appuyer les entreprises dans leur mise en action par rapport à la TEE

Action

Mise à disposition des entreprises d'un outil de diagnostic sur la maturité en termes de TEE



Objectifs

- Permettre aux entreprises d'apprécier leur niveau de maturité sur le sujet de la TEE (appréhension des enjeux, sources d'information, actions engagées...)
- Favoriser l'identification des besoins des entreprises sur le sujet de la TEE
- Orienter les entreprises vers les interlocuteurs/dispositifs adéquats en fonction de leurs besoins



Comment y aller ?

Principales sous-actions		Acteurs mobilisés
Création de l'outil de diagnostic	<ul style="list-style-type: none">• Mise à jour du prédiag : élaboration des items, d'une grille de maturité TEE (débutant, intermédiaire, avancé...)	OPCO EP
Acculturation des conseillers OPCO aux ressources à disposition des entreprises	<ul style="list-style-type: none">• Information sur les enjeux TEE des entreprises de la branche P2ST• Information sur les dispositifs existants	OPCO EP
Communication et promotion	<ul style="list-style-type: none">• Lancement d'une campagne de communication sur l'outil de diagnostic	Branche et OPCO EP
Suivi de l'utilisation du diagnostic	<ul style="list-style-type: none">• Suivi du taux de mobilisation du diagnostic• Suivi des suites données au diagnostic (échanges, accompagnements)	OPCO EP

Enjeu N°2 : Appuyer les entreprises dans leur mise en action par rapport à la TEE



Action

Mise à disposition des entreprises les plus volontaristes d'accompagnements spécifiques sur la TEE, en s'appuyant sur le dispositif PCRH ou l'offre de conseil approfondi Transition écologique de l'OPCO



Objectifs

- Accompagner les entreprises dans le développement de leurs compétences pour structurer leurs actions TEE : priorisation, mise en œuvre, conditions de pérennisation...
- Bénéficier, pour les entreprises, d'un regard extérieur, afin d'enrichir les actions envisagées
- Bénéficier, pour les entreprises, de co-financements permettant de favoriser leur passage à l'action



Comment y aller ?

Principales sous-actions		Acteurs mobilisés
Finalisation de l'offre de conseil approfondi Transition écologique	<ul style="list-style-type: none">• Finalisation de l'offre de conseil approfondi TEE (2025)	OPCO EP
Communication et promotion	<ul style="list-style-type: none">• Lancement d'une campagne de communication sur les dispositifs existants (PCRH TEE et Conseil approfondi TEE), en mobilisant différents canaux (newsletters, réseaux sociaux...)• Précision : valoriser les régions dans lesquelles les PCRH TEE sont davantage orientées sur la transition écologique	Branche et OPCO EP
Suivi et capitalisation des accompagnements	<ul style="list-style-type: none">• Suivi du taux de mobilisation des accompagnements• Capitalisation sur les principaux enseignements pour améliorer les accompagnements : thématiques abordées, actions engagées, résultats...• Identification des situations d'entreprises intéressantes pour être partagées sous la forme de témoignages	OPCO EP

Enjeu N°3 : Développer les compétences des dirigeants et des salariés en lien avec les enjeux TEE identifiés



Principaux constats justifiant l'action :

- Les investigations montrent que la TEE a plus particulièrement des impacts sur les **besoins en compétences** dans les **fonctions supports** (RH/RSE, achat, service informatique).
- Les entreprises soulignent également des **difficultés rencontrées** pour **embarquer le collectif** dans la mise en place d'actions en lien avec la TEE.
- Les investigations mettent en avant **qu'une offre de formation visant à appuyer les entreprises à structurer leur action en matière de TEE s'est développée**. Mais elle semble encore relativement peu mobilisée, d'autant plus par les TPE/PME.
- Les entreprises évoquent des **difficultés** pour se repérer dans **l'offre de formation actuelle** (manque de lisibilité).

Actions :

- Mise à disposition des entreprises d'un **outil** permettant d'identifier **l'offre de formation actuelle** destinée à **sensibiliser les dirigeants** (angle stratégie d'entreprise) et **les salariés** (approche généraliste) aux **enjeux liés à la TEE**
- Mise en visibilité des entreprises **de l'offre de formation actuelle** en lien avec les **besoins en compétences** identifiés sur les **fonctions supports** (référent RSE/référent TEE, achat durable, numérique responsable, écoconduite...)
- Mise en visibilité de la **ligne de financement de la contribution conventionnelle** à destination des **enjeux TEE** auprès des entreprises de la branche

Enjeu N°3 : Développer les compétences des dirigeants et des salariés en lien avec les enjeux TEE identifiés



Mise à disposition des entreprises d'un outil permettant d'identifier l'offre de formation actuelle en lien avec la TEE (sensibilisation et/ou développement des compétences)



Objectifs

- Renforcer la connaissance et les compétences des dirigeants et salariés sur les enjeux TEE
- Favoriser la lisibilité de l'offre de formation continue disponible pour les entreprises, visant à sensibiliser les dirigeants aux enjeux de la TEE/RSE
- Favoriser la mobilisation de l'offre de formation existante



Comment y aller ?

Principales sous-actions		Acteurs mobilisés
Création d'un répertoire de formations TEE/RSE	<ul style="list-style-type: none">• Elaboration d'un répertoire/catalogue en ligne recensant les offres de formation disponibles Classement des formations par thématiques et par niveau de maturité requis sur le sujet	OPCO EP
Acculturation des représentants de branche et conseillers OPCO aux formations existantes	<ul style="list-style-type: none">• Information sur les formations continues existantes (échanges avec des organismes de formation/certificateurs, organismes spécifiques - ADEME...)	Branche et OPCO EP
Communication et promotion	<ul style="list-style-type: none">• Lancement d'une communication sur le répertoire de formations existantes	Branche et OPCO EP
Actualisation du répertoire	<ul style="list-style-type: none">• Définition de la fréquence d'actualisation du répertoire• Mise à jour des données	OPCO EP

Enjeu N°3 : Développer les compétences des dirigeants et des salariés en lien avec les enjeux TEE identifiés



Action

Mise en visibilité de la ligne de financement de la contribution conventionnelle à destination des enjeux TEE auprès des entreprises de la branche



Objectifs

- Faire connaître aux entreprises de la branche un des leviers financiers à leur disposition pour se former sur les enjeux TEE qui les concernent
- Valoriser l'investissement des entreprises sur le sujet



Comment y aller ?

	Principales sous-actions	Acteurs mobilisés
Préparation de la communication	<ul style="list-style-type: none">• Elaboration des éléments de langage adaptés pour communiquer sur la ligne de financement de la contribution conventionnelle : objectifs, types d'actions éligibles, montants disponibles...• Elaboration des outils et supports de communication pertinent (flyer, newsletter, FAQ, Guide...)	Branche et OPCO EP
Communication et promotion	<ul style="list-style-type: none">• Lancement d'une campagne de communication en mobilisant différents canaux : webinaires, réseaux sociaux, mailing, événement national, échanges avec les entreprises en direct...	Branche et OPCO EP
Suivi de la mobilisation de ce levier financier	<ul style="list-style-type: none">• Suivi du taux de mobilisation de cette ligne budgétaire spécifique• Suivi des suites données au diagnostic (échanges, accompagnements)	OPCO EP

Annexes

Annexes 1 - Bibliographie

Bibliographie consultée pour l'analyse documentaire

OPCO EP, *Panorama de branche P2ST*, 2023

OPCO EP, *Observation – Analyse des effets de la transition écologique et énergétique*, 2023

OPCO EP (Olécio, Model RH, EY), *Analyse des effets de la transition écologique dans les branches professionnelles*, 2023

ADEME, *Adaptation au changement climatique, un guide pour les entreprises*, 2024

ADEME, *Achats courants et matières premières*, 2023

ADEME, *Numérique, quel impact environnemental ?*, 2022

ADEME, *Ecoresponsable au bureau*, 2021

ADEME, *Baromètre de la consommation responsable*, 2019

ADEME, *Faits et Chiffres, "La chaleur fatale"*, Septembre 2017

ADEME, *"Réduisez vos pertes matières et vos déchets : un levier de compétitivité pour votre entreprise"*, Novembre 2016

Bpifrance Le Lab, *"Une aventure humaine, les PME-ETI et la RSE"*, 2017

CESE, *"TPE-PME, comment réussir le passage à la neutralité carbone ?"*, Septembre 2018

Commissariat général au développement durable, *Les émissions de gaz à effet de serre des transports*, 2021

Cour des Comptes, *CPO et fiscalité environnementale*, 2019

France Stratégie, *Les incidences économiques de l'action pour le climat*, 2023

France Stratégie, *La RSE est-elle compatible avec la performance des entreprises ?*, 2016

INSEE, *La flambée des prix de l'énergie*, 2022

INSEE, *Les pratiques environnementales des entreprises*, 2020

INSEE, *L'économie française en 2020 : une année de bouleversements*, 2021

La Fabrique Ecologique, *Comment relancer la transition écologique des PMI*, 2020

Ministère de la Transition écologique et de la cohésion des territoires, *Chiffres clefs des risques naturels*, édition 2023, 2024

Ministère de la Transition écologique et de la cohésion des territoires, *Eco Energie Tertiaire*, 2022

Annexes 2 – Profil détaillé des répondants à l'enquête quantitative

Fonction du répondant	Nombre de répondants	Part des répondants (%)
Dirigeant	148	69%
Responsable RH	41	19%
Autre	19	9%
Référent RSE	7	3%
Représentant des salariés	1	1%
Total général	216	100%

Secteur d'activité principal	Nombre de répondants	Part des répondants (%)
Télésécrétariat, téléservices	61	28%
Domiciliation et hébergement d'entreprises	39	18%
Animation commerciale, optimisation linéaire, force de vente	36	17%
Accueil en entreprise, accueil événementiel	31	14%
Renseignement économique et commercial, recouvrement de créances, enquête civile	23	11%
Centres de contact	14	6%
Traduction	12	6%
Total général	216	100%

Appartenance à un groupe	Nombre de répondants	Part des répondants (%)
Indépendante	175	84%
Membre d'un réseau, d'un groupe ou d'un groupement	34	16%
Total général	209	100%

Taille de l'entreprise	Nombre de répondants	Part des répondants (%)
Moins de 10 salariés	158	76%
10 à 49 salariés	34	16%
50 à 249 salariés	9	4%
250 salariés et plus	8	4%
Total général	209	100%

Evolution du CA	Nombre de répondants	Part des répondants (%)
Augmenté	98	47%
Stagné	56	27%
Diminué	40	19%
Je ne souhaite pas répondre	10	5%
Je ne sais pas	5	2%
Total général	209	100%

Annexes 3 - Scénario n°1 : Résistances au changement

Les impacts du changement climatique se multiplient mais les réponses peu ambitieuses du législateur et des solutions technologiques permettent une persistance du business as usual des entreprises de la branche. La pérennité des entreprises de la branche pourrait être compromise par les effets du changement climatique

1	Contraintes réglementaires	1. Lobbying intense : les réglementations sont réduites sous la pression des lobbies, permettant aux entreprises de fonctionner avec moins de contraintes légales. 2. Flexibilité accrue : les entreprises bénéficient d'une plus grande flexibilité pour atteindre les objectifs environnementaux, souvent grâce à des engagements volontaires plutôt qu'à des obligations légales 3. RSE assouplie : les réglementations sur la RSE sont conçues de manière à encourager les initiatives volontaires et les améliorations continues plutôt que d'imposer des réglementations strictes
2	Hausse du coût de l'énergie	1. Fort développement du nucléaire : de nouvelles centrales nucléaires sont mises en service en à peine 5 ans grâce à la découverte de nouvelles technologies, le prix de l'électricité stagne voire baisse 2. Paix et stabilité géopolitique : les approvisionnements en énergies fossiles sont fluides et les échanges se maintiennent dans un contexte de paix et d'apaisement au niveau mondial
3	Evolution vers des transports durables	1. Passage vers l'électrique : la réglementation est revue à la baisse sous la pression des lobbies, les entreprises ont peu de contraintes sur le remplacement du parc automobile thermique vers l'électrique 2. Suppression des ZFE : les lobbies et associations d'automobilistes ont également fait pression pour abolir les ZFE 3. Trajets domicile-travail : ils sont toujours dominés par l'utilisation de la voiture qui est toujours le moyen de transport le plus pratique, économique et culturellement valorisé
4	Développement du numérique responsable	1. Découverte de minerais : de nouvelles ressources en minerais ont été découvertes en France, l'abondance de ces ressources rend obsolète les politiques de sobriété numérique et de numérique responsable 2. Production nationale d'outils numériques : une entreprise nationale produisant des outils informatiques et numériques fournit l'ensemble des entreprises françaises à moindre coût
5	Evolution des pratiques d'achat	1. Exigences modérées des clients : à la vue d'une réglementation souple, les clients des entreprises de la branche restent principalement axés sur le prix et la commodité avec peu d'exigences supplémentaires en termes de durabilité ou d'impact environnemental 2. Pratiques d'achat traditionnelles : la politique de transition écologique des entreprises n'est pas un critère de sélection dans les marchés et appels d'offre, les pratiques d'achat traditionnelles des entreprises clientes perdurent
6	Montée des exigences des clients	3. Peu d'innovations en réponse aux attentes : les entreprises ne ressentent pas le besoin d'innover significativement pour répondre à des exigences clients inchangées, se concentrant plutôt sur l'efficacité des coûts
7	Adaptation de l'organisation des moyens humains	1. Aléas climatiques intenses : les canicules et les incendies sont plus fréquents et les aléas d'inondation sont plus destructeurs 2. Assureurs : les assureurs continuent malgré tout à rembourser les frais liés à ces aléas climatiques sans augmenter les primes d'assurance 3. Adaptation : la méthodologie organisationnelle est peu impactée, les situations sont gérées au fil de l'eau
8	Intérêt pour les entreprises engagées dans la TEE	1. Importance modérée de l'engagement écologique : les salariés et candidats valorisent l'engagement écologique des entreprises, mais ce n'est pas le critère principal de sélection puisque la sensibilisation de la population à ces enjeux stagne 2. Critères pour les candidats : les considérations économiques et les conditions de travail demeurent prioritaires. Sans intérêt grandissant pour la transition écologique des entreprises, elles n'ont pas besoin de proposer d'avantages supplémentaires 3. Recrutement et attractivité : la transition écologique n'étant pas un critère pour les candidats, les entreprises n'ont pas besoin d'adapter leurs méthodes de recrutement. Le recrutement n'est pas une problématique grâce à une attractivité de la branche maintenue
9	Amélioration de la qualité de vie et de la santé au travail	1. Conditions de travail constantes : les politiques de télétravail et de flexibilité des horaires sont largement adoptées, permettant d'apporter une solution aux éventuelles perturbations climatiques sans perte de productivité 2. Persistance de l'organisation traditionnelle : la RSE et la réglementation étant peu coercitives, peu d'entreprises ont investis dans des moyens humains et financiers pour adapter les lieux de travail aux effets du changement climatique

Annexes 3 - Scénario n°2 : Transition progressive et soutenable

	<p>Les impacts du changement climatique correspondent aux estimations du GIEC. De nouvelles politiques et réglementations sont adoptées pour soutenir la transition écologique. Les entreprises de la branche doivent se conformer à ces réglementations et aux attentes plus fortes de leurs clients et de leurs salariés. Ces adaptations permettent de répondre à ces nouvelles exigences mais elles sont encore insuffisantes pour faire face à l'ampleur des conséquences du changement climatique</p>	
1	Contraintes réglementaires	<p>1. Transition énergétique progressive : les objectifs de la PPE sont partiellement atteints dont un mix énergétique composé à 33% d'énergies renouvelables, les pratiques de sobriété et d'efficacité permettent de diminuer la consommation</p> <p>2. RSE renforcée : les obligations en matière de RSE sont renforcées avec l'application stricte du Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), obligeant les entreprises à rendre compte de leurs impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance</p>
2	Hausse du coût de l'énergie	<p>1. Augmentation modérée des coûts : les coûts de l'énergie augmentent progressivement en raison de la transition vers les énergies renouvelables et des réglementations plus strictes</p> <p>2. Adaptation nécessaire : les entreprises doivent investir dans des technologies et des pratiques plus efficaces pour gérer l'augmentation des coûts énergétiques</p> <p>3. Politiques d'incitation : le gouvernement met en place des incitations pour encourager les entreprises à adopter des pratiques énergétiques durables et à réduire leur consommation</p>
3	Evolution vers des transports durables	<p>1. Passage vers l'électrique : la réglementation est progressivement renforcée, incitant les entreprises à remplacer graduellement leur parc automobile thermique par des véhicules électriques. L'objectif de la fin de la vente de voitures thermiques neuves en 2040 est respecté.</p> <p>2. ZFE maintenues : les ZFE sont maintenues dans les villes concernées par le dépassement de seuils de polluants, avec certaines dérogations et des aménagements pour certains secteurs d'activité. Seuls les véhicules en Crit'Air 1 peuvent circuler dans les métropoles concernées par les ZFE.</p> <p>3. Diversification des modes de transport : les trajets domicile-travail commencent à se diversifier avec une augmentation de l'utilisation des transports en commun et des modes de transport doux (vélos, trottinettes), bien que la voiture reste dominante notamment en zone rurale.</p>
4	Développement du numérique responsable	<p>1. Achats de matériel reconditionné : à l'instar des acheteurs des collectivités et de l'Etat, les entreprises sont obligées d'avoir une part minimale d'achat de matériel informatique reconditionné malgré des achats toujours dominés par le neuf</p> <p>2. Incitations réglementaires au don : le gouvernement fixe des objectifs de dons de matériel informatique aux associations, les entreprises adoptent progressivement ces pratiques</p>
5	Evolution des pratiques d'achat	<p>1. Exigences accrues des clients : les clients deviennent de plus en plus exigeants en matière de durabilité et d'impact environnemental. Ils demandent des preuves tangibles de l'engagement écologique des entreprises de la branche, comme des rapports de durabilité et des certifications environnementales</p>
6	Montée des exigences des clients	<p>2. Pratiques d'achat plus durables : les entreprises intègrent des critères d'achat spécifiques sur la durabilité pour sélectionner leurs fournisseurs, préférant ceux qui sont labellisés par des organismes de certification reconnus</p>
7	Adaptation de l'organisation des moyens humains	<p>1. Aléas climatiques très intenses et plus fréquents : les canicules, les incendies et le grand froid sont devenus plus fréquents et intenses. Les épisodes d'inondation sont plus fréquents notamment à la fin de l'hiver.</p> <p>2. Impacts sur les salariés : les événements climatiques causent une hausse des arrêts malades notamment lors des épisodes de canicules et affectent les trajets domicile-travail</p> <p>3. Dommages et défaillances liées aux infrastructures : les événements climatiques endommagent et entravent les infrastructures essentielles aux activités (bureaux, data center, réseaux téléphoniques, etc.)</p>
8	Intérêt pour les entreprises engagées dans la TEE	<p>1. Exigences accrues des cadres : les réponses des entreprises en matière de transition écologique sont des enjeux auxquels les cadres s'attachent particulièrement, ils poussent les entreprises de la branche à renforcer leur politique RSE. Les techniciens et employés sont moins exigeants</p> <p>2. Difficultés de recrutement : les entreprises les moins engagées peinent à attirer et à retenir les talents</p>
9	Amélioration de la qualité de vie et de la santé au travail	<p>1. Adaptation progressive aux aléas climatiques : des stratégies sont mises en œuvre pour s'adapter progressivement aux aléas climatiques. Des plans de continuité des activités sont établis pour faire face aux interruptions causées par les événements climatiques</p> <p>2. Conditions de travail affectées : les entreprises prennent en compte les aléas climatiques dans les conditions de travail et intègrent des mesures de santé et de sécurité spécifiques. Néanmoins, les arrêts maladie liés aux aléas climatiques augmentent largement</p> <p>3. Adaptation progressive des lieux de travail : le plan de réhabilitation et de l'isolation des locaux tertiaires a été partiellement mis en œuvre, près de 70% des locaux de plus de 50m² n'ont pas été réhabilités</p>

Annexes 3 - Scénario n°3 : Crises et changements drastiques

Les impacts du changement climatique sont plus sévères que les estimations du GIEC et une série de conflits géopolitiques déstabilisent le secteur de l'énergie et plus largement des industries. En réponse, des réglementations drastiques sont adoptées et les entreprises de la branche sont fortement impactées par ces différents chocs. Elles doivent s'adapter et se conformer à ces mesures réglementaires très contraignantes

1	Contraintes réglementaires	1. Réglementations très strictes et contraignantes : en réponse aux crises environnementales et climatiques, des réglementations extrêmement strictes sont mises en place, imposant des contraintes sévères et des sanctions élevées pour non-conformité
		2. Transition énergétique forcée : les entreprises sont obligées de réaliser une transition rapide vers des sources d'énergie renouvelables et réduire considérablement leur consommation d'énergie, avec des échéances très rapprochées et des audits réguliers pour garantir le respect des normes
		3. Révolution dans les pratiques RSE : sous la pression de la société civile et du législateur, les entreprises clientes sont contraintes d'adopter des pratiques RSE radicales abandonnant toute collaboration avec les entreprises de la branche peu engagées dans la transition écologique
2	Hausse du coût de l'énergie	1. Instabilité géopolitique et guerres : pour des raisons de souveraineté énergétique et dans un contexte de tensions avec les pays occidentaux, la Russie arrête les exportations d'énergie. Des guerres au Niger et au Mali provoquent des ruptures d'approvisionnement en uranium et ralentis fortement la production nucléaire
		2. Adaptation contrainte : la réglementation et la hausse des prix de l'énergie due au contexte géopolitique poussent les entreprises à mettre en place des pratiques de sobriété et baisser leur consommation d'énergie par deux
3	Evolution vers des transports durables	1. Passage rapide vers l'électrique : Des réglementations très strictes sont mises en place, obligeant un remplacement rapide et massif des véhicules thermiques par des véhicules électriques.
		2. Extension des ZFE : Les ZFE sont généralisées et strictement appliquées dans toutes les grandes et moyennes villes ainsi que sur les autoroutes, interdisant complètement les véhicules thermiques.
		3. Réduction drastique des trajets en voiture : une forte augmentation des coûts énergétiques et des politiques de mobilité durable ainsi que la piétonnisation des centres-villes poussent une grande partie de la population à adopter les transports en commun, le covoiturage et les modes de transport actifs (marche, vélo)
4	Développement du numérique responsable	1. Difficultés d'approvisionnement : Conflits géopolitiques avec la Chine, la Russie et l'Inde. Difficulté de concevoir des modèles ordinateurs nouveaux. Difficultés d'approvisionnement en outils numériques. Le gouvernement a mis en place des quotas pour chaque entreprise pour l'achat de matériel informatique.
		2. Sobriété numérique et low-tech : les entreprises sont contraintes légalement à acheter du matériel reconditionné et à donner systématiquement leur matériel en fin de vie à des associations. Les ordinateurs sont moins sophistiqués, le paradigme étant la généralisation de la low-tech. La consommation de métaux et minéraux baisse fortement
		3. Economie de la fonctionnalité : outre des achats responsables, la location de parc informatique s'impose largement
5	Evolution des pratiques d'achat	1. Exigences très élevées des clients : en réponse à des crises environnementales majeures, les clients exigent des niveaux très élevés de durabilité, de transparence et d'impact positif sur l'environnement de la part des entreprises de la branche
		2. Pratiques d'achat radicalement transformées : les pratiques d'achat sont complètement transformées, avec une forte préférence pour l'approvisionnement local, durable, et éthique et un rejet des entreprises ne répondant pas à ces critères
6	Montée des exigences des clients	3. Adaptation forcée et innovation rapide : les entreprises doivent rapidement innover et adapter leurs modèles d'affaires pour survivre. Cela inclut des investissements massifs dans les technologies propres, des changements radicaux dans les chaînes d'approvisionnement, et une communication transparente sur leurs pratiques environnementales et éthiques.
		1. Aléas climatiques très réguliers : les canicules, inondations et incendies sont devenues de plus en plus fréquents
		2. Réglementation : Les salariés de la branche bénéficient des "congés climatiques" instaurés par le gouvernement en cas de forte chaleur (température au-dessus de 45°C)
7	Adaptation de l'organisation des moyens humains	3. Mal adaptation des lieux de travail : le plan de réhabilitation et d'isolation des locaux tertiaires n'a pas été mis en œuvre. Afin de protéger les salariés, le gouvernement interdit l'utilisation des locaux tertiaires ayant un DPE inférieur ou égal à C
		4. Pertes liées à une baisse des commandes : les clients des entreprises de la branche sont fortement impactés par les événements climatiques, une perte de productivité et de chiffre d'affaires entraînent une baisse des dépenses auprès des entreprises de la branche
		1. Exigences accrues de l'ensemble des salariés : l'engagement écologique des entreprises est au centre des préoccupations de l'ensemble des salariés et candidats, influençant fortement les choix de carrière et devenir un critère de sélection majeur
8	Intérêt pour les entreprises engagées dans la TEE	2. Transformation de la culture d'entreprise : la culture d'entreprise est profondément transformée par l'importance de l'engagement écologique. Les entreprises sont obligées de revoir leur stratégie climatique et d'améliorer leurs pratiques en communiquant activement sur leurs efforts pour répondre aux attentes des salariés et candidats
		3. Panne de recrutement : la majorité des entreprises de la branche se sont mal adaptées à ces changements, en étant peu engagées elles rencontrent des difficultés de recrutement conséquentes
9	Amélioration de la qualité de vie et de la santé au travail	1. Réglementation : Les salariés peuvent bénéficier d'un congé climatique instauré par le gouvernement pour préserver de bonnes conditions de travail
		2. Mal adaptation des lieux de travail : le plan de réhabilitation et de l'isolation des locaux tertiaires a été partiellement mis en œuvre, près de 50 % des locaux de plus de 50m ² n'ont pas été réhabilités
		3. Mesures sur les lieux de travail : le gouvernement a mis en place des mesures interdisant l'utilisation (que l'on soit locataires ou propriétaires) des locaux tertiaires ayant un DPE inférieur ou égal à C



www.opcoep.fr