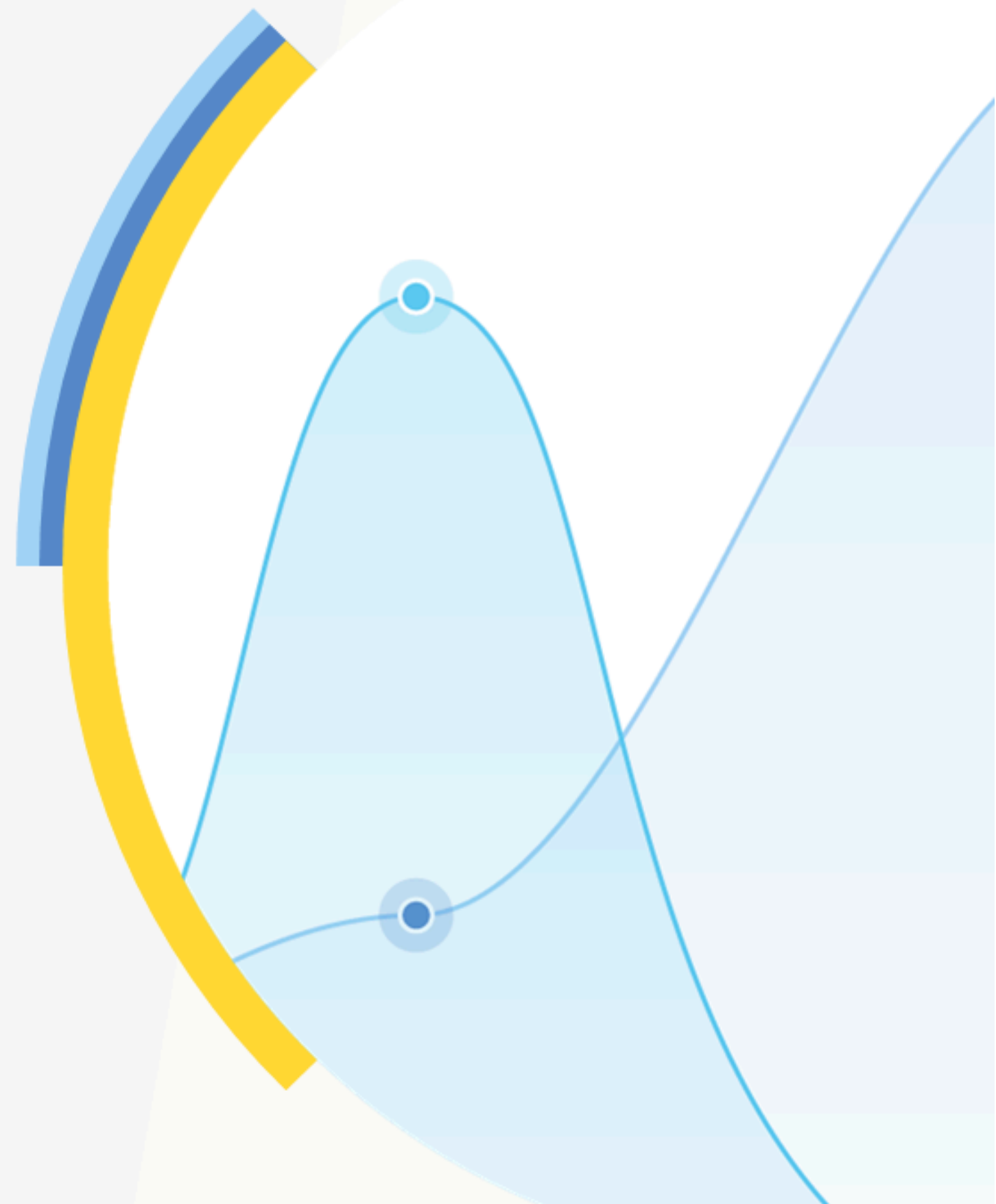




Panorama

Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire

ÉDITION 2025



Sommaire

1 PÉRIMÈTRE DE LA BRANCHE

2 CONTEXTE DE LA BRANCHE

3 EMPLOI

4 MARCHÉ DU TRAVAIL

5 ALTERNANCE

6 DÉVELOPPEMENT DES
COMPÉTENCES

7 MÉTHODOLOGIE ET SOURCES
DE DONNÉES

1

Périmètre de la branche



La branche Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire

La branche professionnelle du Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire regroupe les entreprises dont l'/les activité(s) principale(s) fait/ont partie des 12 secteurs suivants :

- Accueil téléphonique
- Domiciliation - Hébergement
- Recouvrement de créances
- Renseignement économique et commercial
- Animation commerciale
- Optimisation linéaire
- Accueil événementiel
- Force de vente externalisée
- Accueil physique en entreprise
- Centre d'appels
- Enquête civile
- Traduction

Dans cette branche multisectorielle sont regroupés plusieurs types de métiers tels qu'animateur commercial, chargé de recouvrement, hôte d'accueil, hôte volant, téléconseiller, téléprospecteur, télésecrétaire, traducteur, etc.

L'ensemble des activités de ces 12 secteurs est défini dans l'article premier de la Convention collective nationale du 13 août 1999 (IDCC 2098) :
https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALIARTI000027016186/?idConteneur=KALICONT000005635550&origin=list

Chiffres clés de la branche professionnelle



ENTREPRISES¹

22 992



ETABLISSEMENTS
EMPLOYEURS¹

28 544



SALARIÉS¹

155 882



ALTERNANTS²

12 189

DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES³

4 422

¹ Entreprises, établissements et salariés relevant du champ Opco EP. Source : Collecte URSSAF 2025 – Masse salariale 2024. Les établissements employeurs comptabilisés sont ceux avec au moins un salarié.

² Nombre des contrats en alternance débutés en 2024 dans la branche professionnelle. Source : Base Opco EP, Volume des contrats exécutés entre le 1er janvier 2024 et le 31 décembre 2024 au sein des entreprises de la branche.

³ Actions de formation individuelles ou collectives (tous types de financement : versement volontaire, plan de développement des compétences, etc.) engagées entre le 1er janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

La branche professionnelle en quelques chiffres*



PART DES TPE

91 %

Dans la branche pour **92 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



LES FEMMES

61 %

Dans la branche pour **66 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



LES MOINS DE 30 ANS

34 %

Dans la branche pour **30 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



LES SALARIES DES TPE

25 %

Dans la branche pour **46 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



LES TEMPS PARTIELS

16 %

Dans la branche pour **25 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



LES 55 ANS ET PLUS

13 %

Dans la branche pour **17 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



REGION DES SALARIES

36 %

en Île-de-France pour **24 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



LES CDI

68 %

Dans la branche pour **79 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP



TAUX DE RENOUVELLEMENT¹

250 %

Dans la branche pour **180 %** dans l'ensemble des branches OPCO EP

Précision méthodologique : La branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » sera comparée dans ce document aux Activités de commerce et services pour les entreprises selon la répartition des branches professionnelles d'Opco EP par grands domaines. Cette répartition s'appuie sur la Nomenclature des Activités Françaises de l'Artisanat (NAFA) et sur le périmètre de l'observatoire des métiers dans les professions libérales (OMPL). La répartition des branches est précisée dans le chapitre : Méthodologie et source de données.

* Source : INSEE - Base tous salariés 2022 (BTS). La Base tous salariés (BTS), extraite de la Déclaration sociale nominative (DSN).

¹ Le taux de renouvellement est le ratio entre le nombre de salariés de moins de 30 ans et le nombre de salariés de plus de 55 ans.

2 Contexte de la branche



Périmètre de la branche Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire

Répartition des établissements et des salariés selon les principaux codes de la nomenclature d'activités françaises (NAF) identifiés dans la Convention Collective de la branche professionnelle

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022

	% POIDS DE LA BRANCHE DANS LA NAF EN 2022 ¹		% POIDS DE LA NAF DANS LA BRANCHE EN 2022 ²	
	 % Etablissements employeurs	 % Salariés	 % Etablissements employeurs	 % Salariés
8220Z - Activités de centres d'appels	98 %	97 %	2 %	21 %
8299Z - Autres activités de soutien aux entreprises n.c.a.	81 %	84 %	13 %	19 %
7311Z - Activités des agences de publicité	81 %	97 %	2 %	11 %
7022Z - Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion	83 %	72 %	15 %	7 %
8211Z - Services administratifs combinés de bureau	88 %	76 %	9 %	5 %
6420Z - Activités des sociétés holding	58 %	46 %	13 %	4 %
8230Z - Organisation de foires, salons professionnels et congrès	96 %	98 %	4 %	3 %
8291Z - Activités des agences de recouvrement de factures et des sociétés d'information financière sur la clientèle	99 %	99 %	1 %	2 %

Note de lecture :

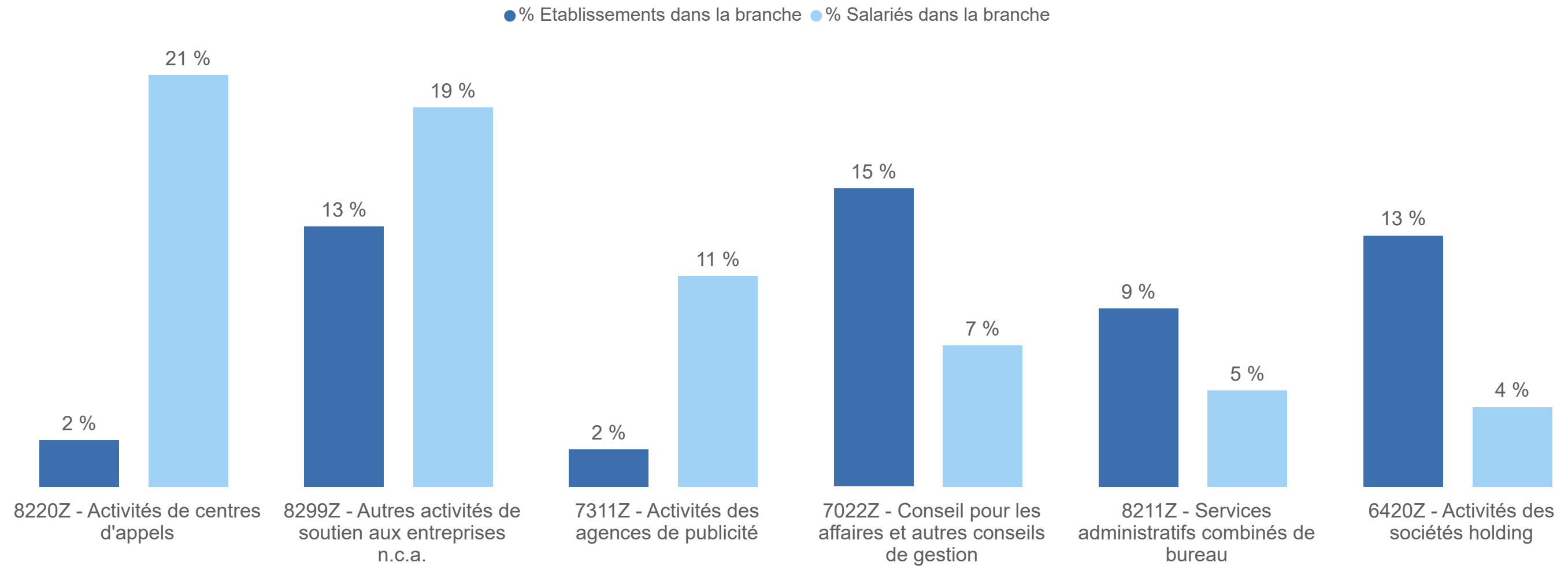
¹ Les établissements employeurs et les salariés de la branche professionnelle représentent respectivement 98% et 97% du secteur d'activité « 8220Z - Activités de centres d'appels » sur le périmètre Opco EP.

² Ce code NAF concentre 2% des établissements employeurs et 21% des salariés au sein de la branche professionnelle.

La structure de l'emploi de la branche professionnelle

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS ET DES SALARIÉS DE LA BRANCHE PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (CODE NAF)¹

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



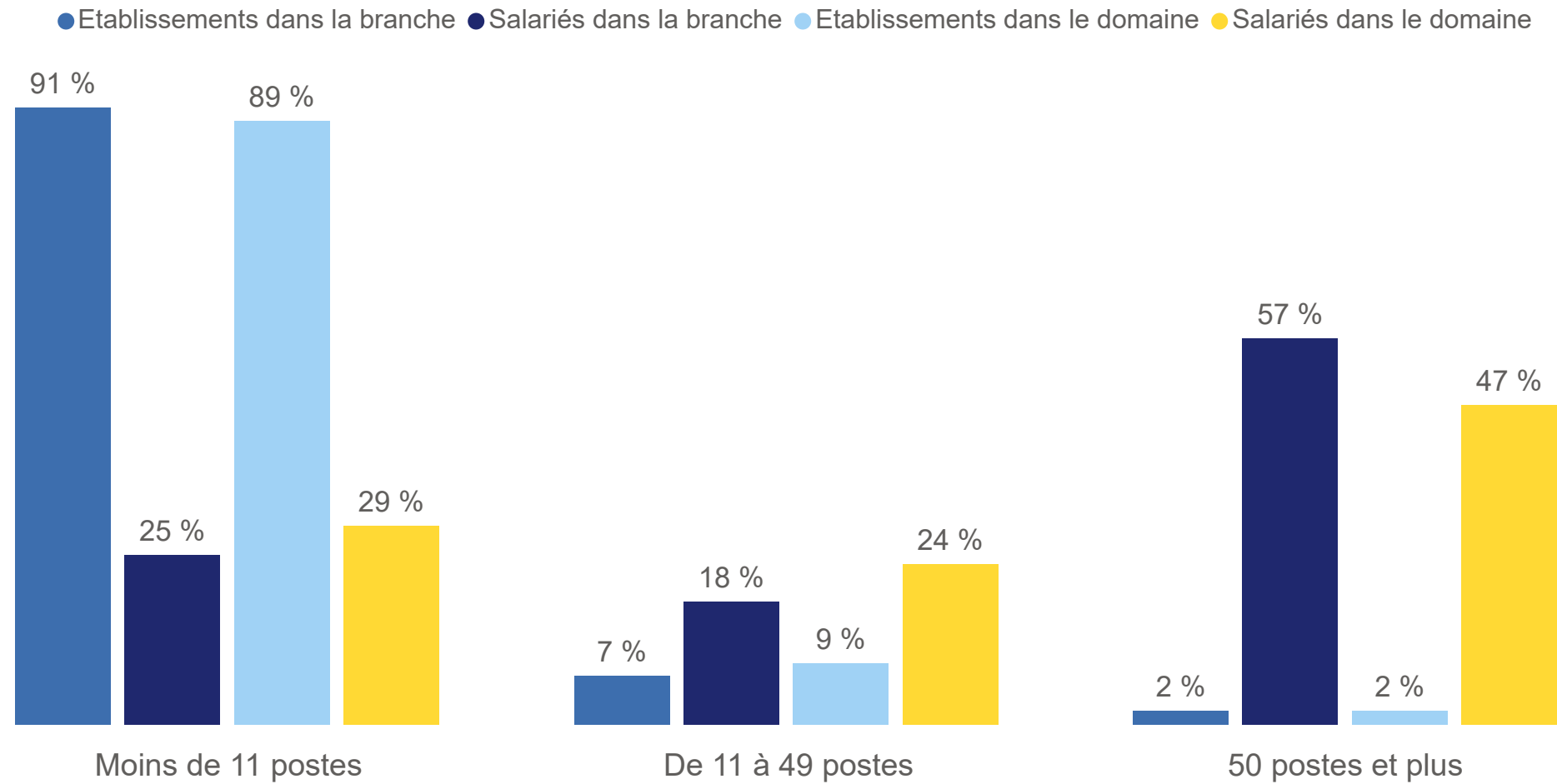
¹Selon la Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou l'établissement déclaré en DSN.

Note de lecture : 2% des établissements se concentrent dans le secteur « 8220Z - Activités de centres d'appels ». 21% des salariés se concentrent dans le secteur « 8220Z - Activités de centres d'appels ».

La structure de l'emploi de la branche professionnelle

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS ET DES SALARIÉS DE LA BRANCHE SELON LA TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT EMPLOYEUR

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



Note de lecture : Les établissements de moins de 11 postes représentent 91% des établissements de la branche (contre 89% pour les établissements du domaine d'activité « Activités de commerce et services pour les entreprises »).

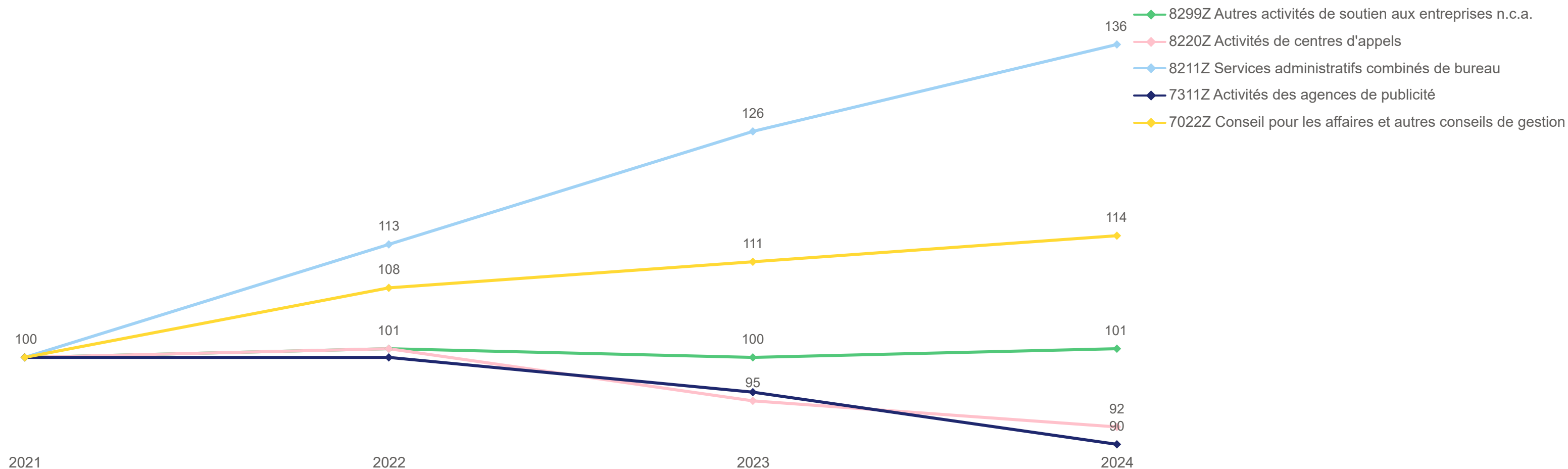
Concernant la répartition des salariés dans ces établissements, cette part s'élève à 25% (contre 29% pour les établissements du domaine d'activité).



Evolution du nombre d'établissements dans les activités de la branche professionnelle

NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS EMPLOYEURS DU SECTEUR PRIVÉ PAR NAF (2021 - 2024)

– Open data URSSAF 2025 - Masse salariale 2024



Note de lecture : Entre 2021 et 2024, le nombre d'établissements employeurs dans le secteur d'activité « 8211Z Services administratifs combinés de bureau » a connu une évolution de +36 points.

Point méthodologique : les indicateurs, calculés en base 100, permettent de comparer facilement des évolutions relatives dans le temps.

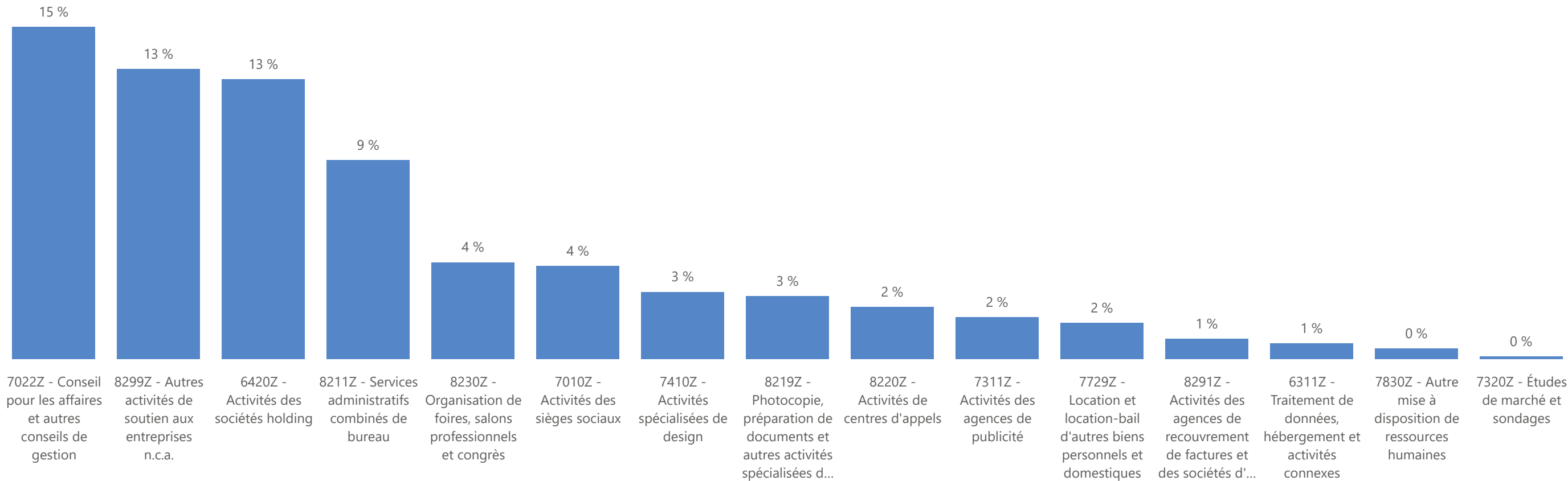




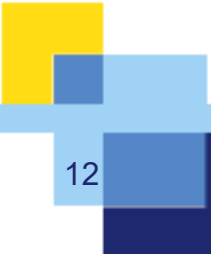
Répartition des établissements dans les activités de la branche professionnelle

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS DE LA BRANCHE PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (CODE NAF)

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



Note de lecture : En 2022, le secteur d'activité « 7022Z - Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion » concentre 15% des établissements de la branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire ».

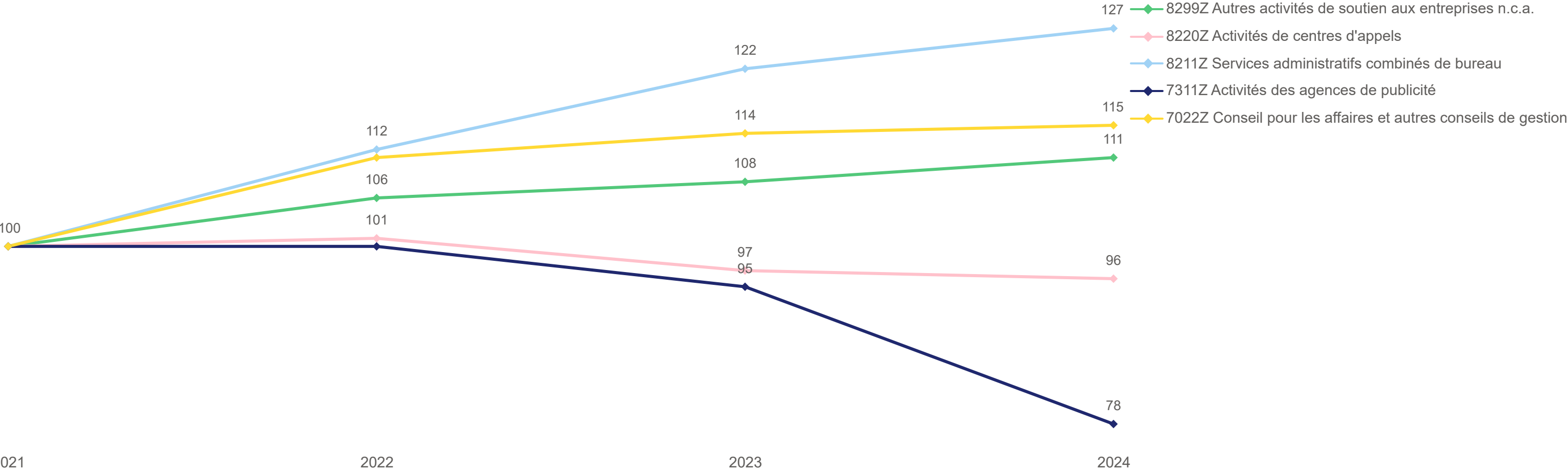




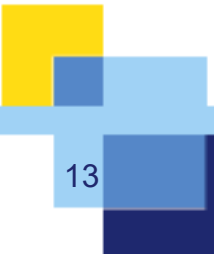
Evolution du nombre de salariés dans les activités de la branche professionnelle

NOMBRE DE SALARIÉS DU SECTEUR PRIVÉ PAR NAF (2021 - 2024)

– Open data URSSAF 2025 - Masse salariale 2024



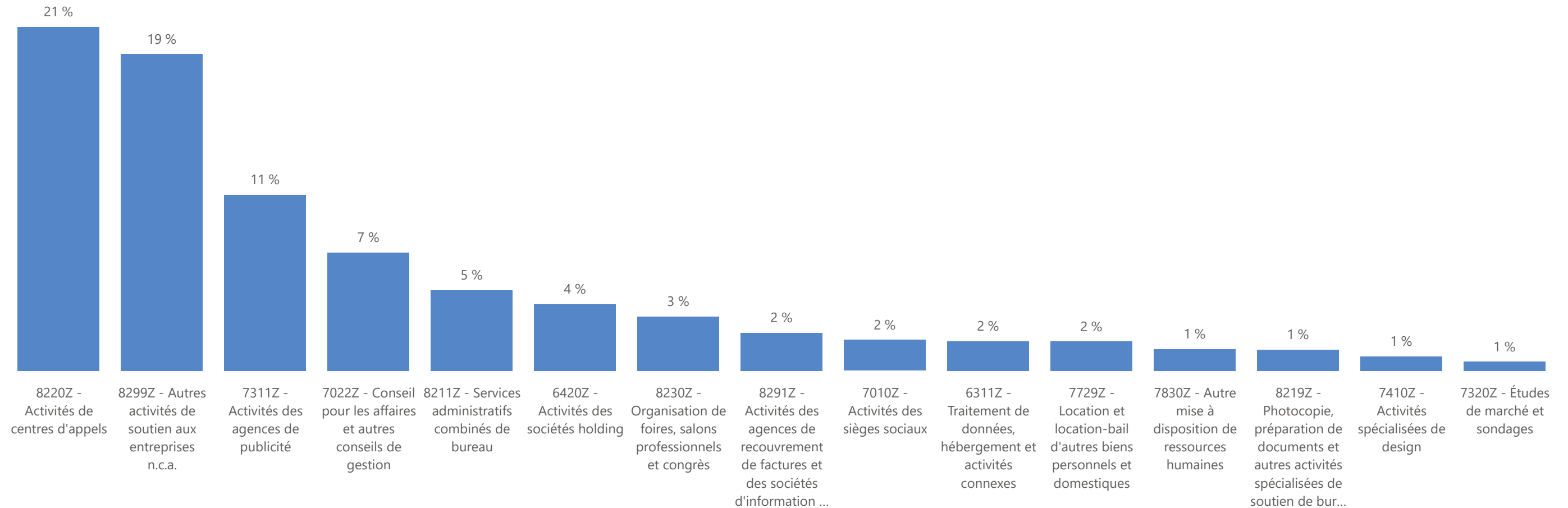
Note de lecture : Entre 2021 et 2024, l'effectif salarié du secteur d'activité « 8211Z Services administratifs combinés de bureau » a connu une évolution de +27 points.



Répartition des salariés dans les activités de la branche professionnelle

RÉPARTITION DU NOMBRE DE SALARIÉS DE LA BRANCHE PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (CODE NAF)

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



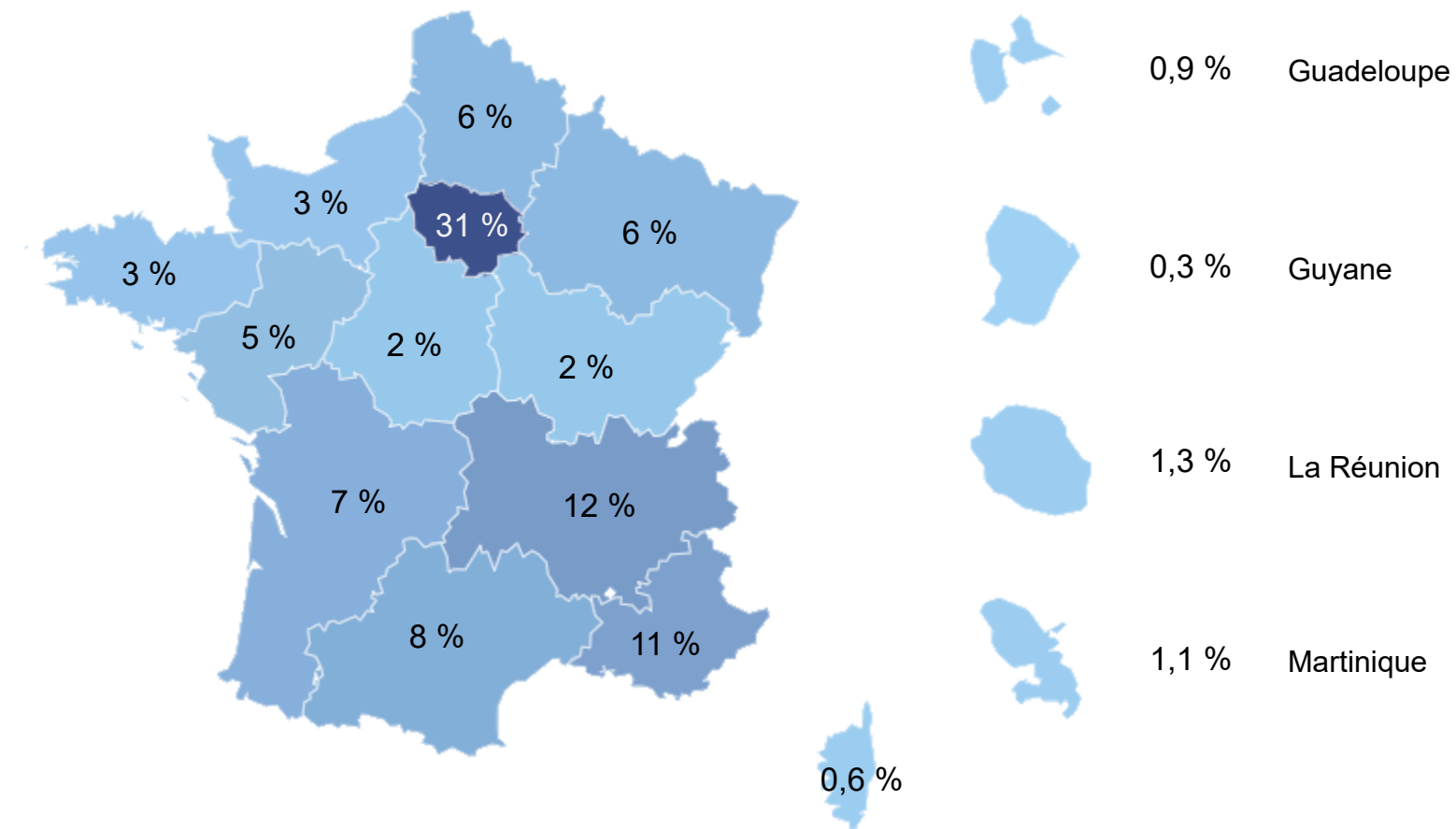
Note de lecture : En 2022, le secteur d'activité « 8220Z - Activités de centres d'appels » concentre 21% des salariés de la branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire ».



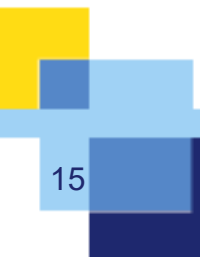
Répartition des salariés et établissements de la branche professionnelle en région

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LA RÉGION

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



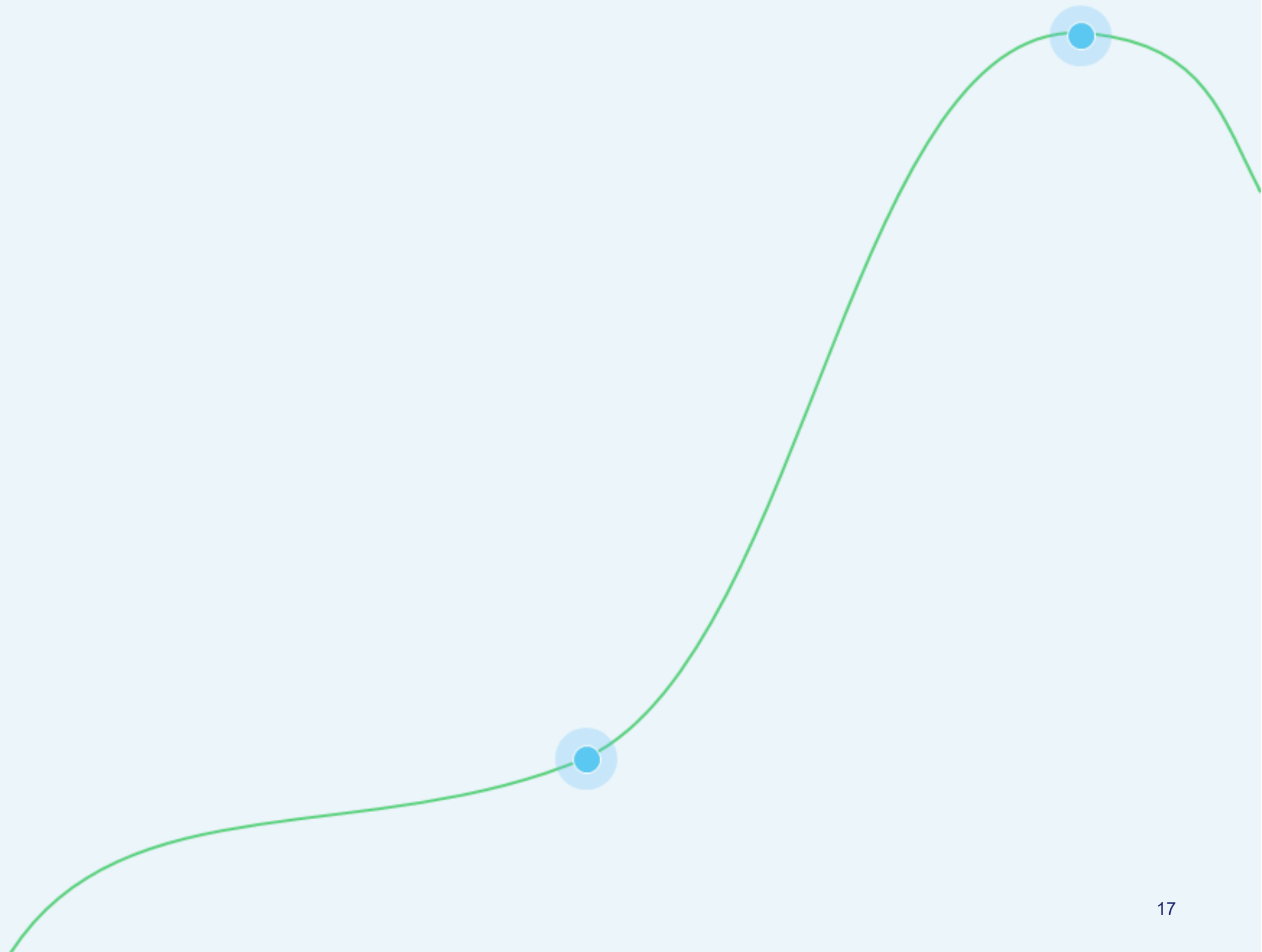
Note de lecture : 7% des établissements de la branche se concentrent en Nouvelle-Aquitaine.



– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



3 Emploi

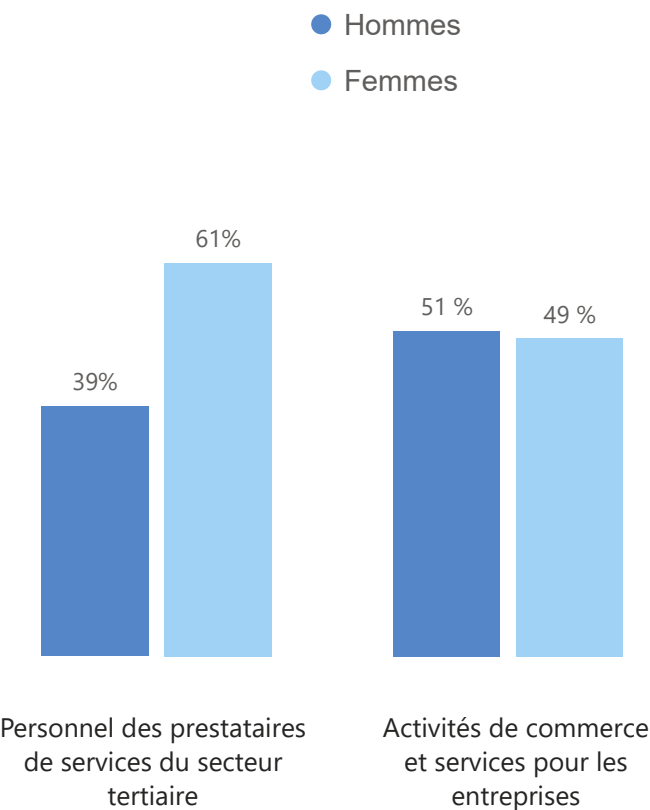




Le profil des salariés

RÉPARTITION DES SALARIÉS SELON LE SEXE

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022

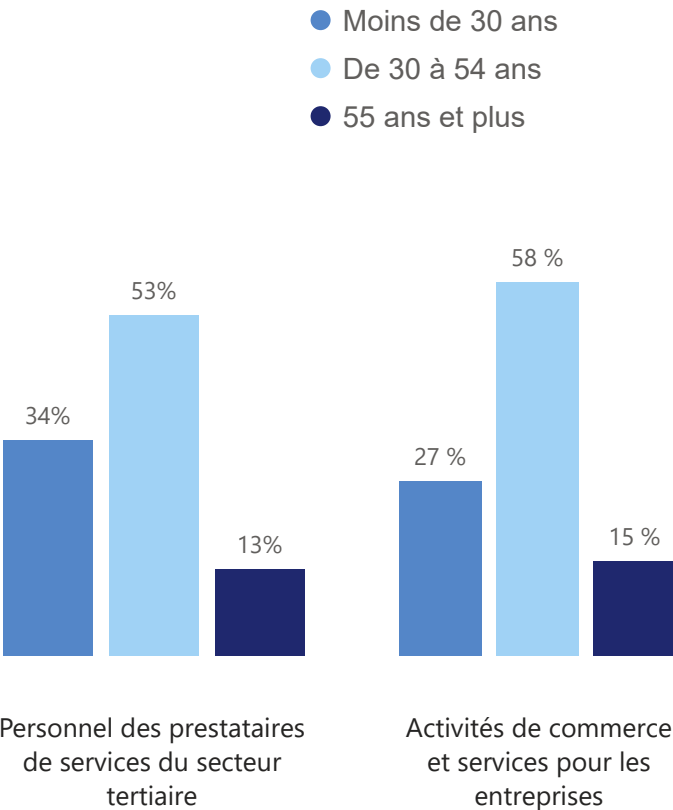


Note de lecture : Dans la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire », les femmes représentent 61% des salariés.

Dans le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », les femmes représentent 49% des salariés.

RÉPARTITION DES SALARIÉS SELON L'ÂGE

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022

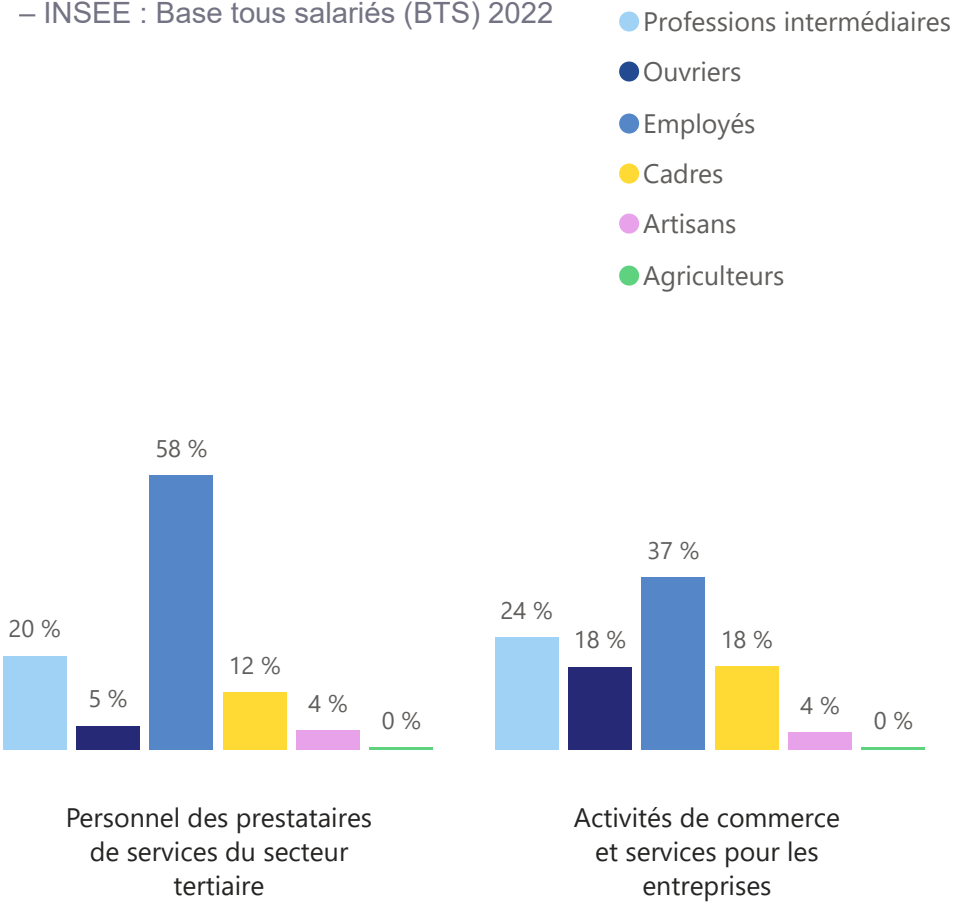


Note de lecture : Dans la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire », les moins de 30 ans représentent 34% des salariés.

Dans le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », les moins de 30 ans représentent 27% des salariés.

RÉPARTITION DES SALARIÉS SELON LA PCS

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



Note de lecture : Dans la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire », les employés représentent 58% des salariés.

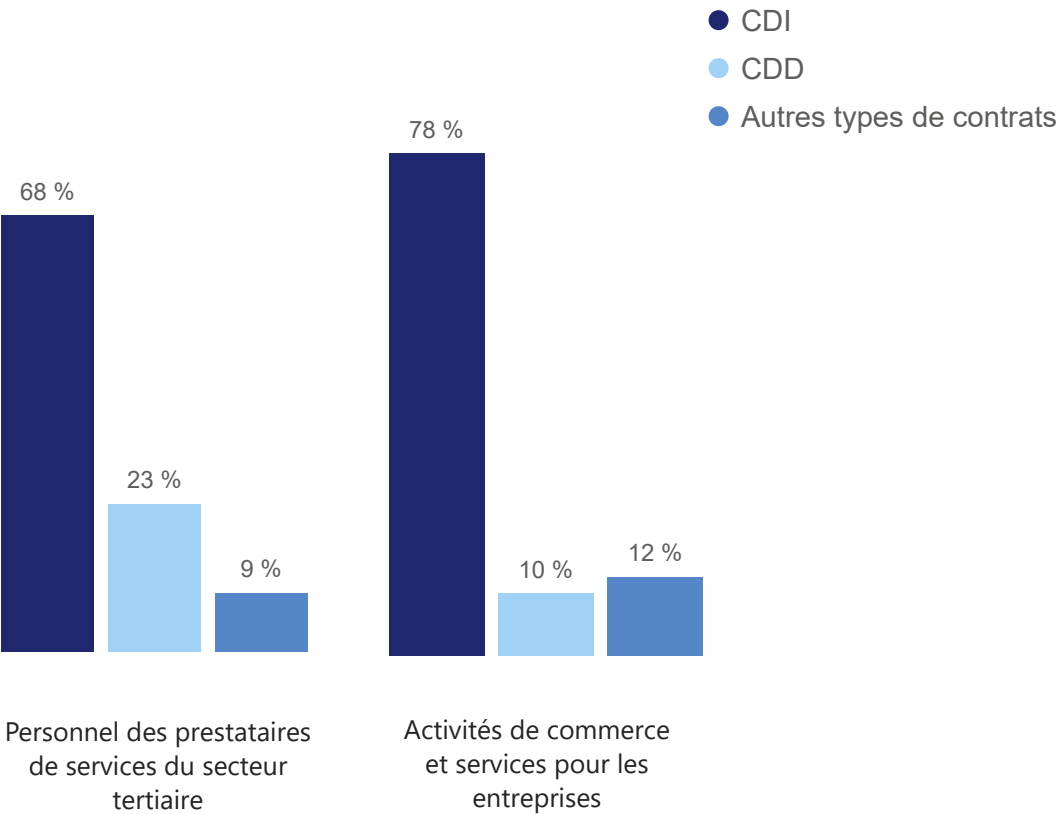
Dans le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », les employés représentent 37% des salariés.



Les conditions d'emploi des salariés

RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR TYPE DE CONTRAT

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022

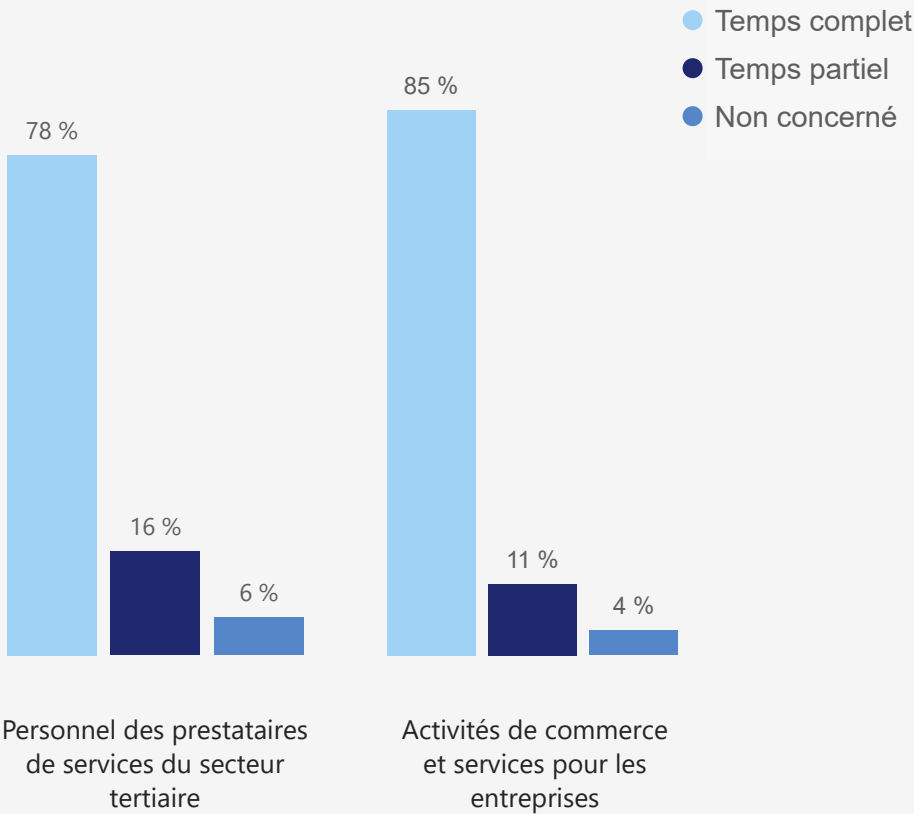


Note de lecture : 68% des salariés de la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » sont en CDI, et 23% sont en CDD.

Dans le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », 78% des salariés sont en CDI et 10% en CDD.

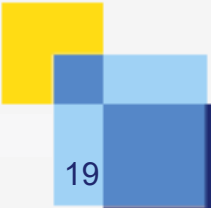
RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR TEMPS DE TRAVAIL

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



Note de lecture : 78% des salariés de la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » travaillent à temps complet et 16% à temps partiel.

Dans le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », 85% des salariés travaillent à temps complet et 11% à temps partiel.





Les principaux métiers de la branche professionnelle

RÉPARTITION DES SALARIÉS DE LA BRANCHE POUR LES PRINCIPALES PROFESSIONS (NOMENCLATURE PCS)

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



* sur le périmètre Opco EP.

Note de lecture : 11% des salariés de la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » exercent le métier de Standardistes, téléphonistes.

Précision méthodologique : La nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) sert à la codification des professions dans le recensement et les enquêtes que l'Insee réalise auprès des individus et des ménages. Les dénominations des PCS dans ce graphique sont les dénominations de niveau 4 de la nomenclature en vigueur.

La sinistralité dans les principaux secteurs d'activité de la branche professionnelle

VOLUME DE SINISTRALITÉ AU SEIN DES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE EN 2023

– Statistiques sur la sinistralité de l'année 2023

Note de lecture : Dans le secteur d’activité « 7830Z - Autre mise à disposition de ressources humaines », dont 46% des salariés exercent dans la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » (sur le périmètre Opco EP), il y a eu en 2023 : 2 178 accidents de travail et 88 maladies professionnelles.

	Poids de la branche dans la NAF en salariés	Nombre d'accidents de travail dans la NAF	Nombre de maladies professionnelles dans la NAF
7320Z - Études de marché et sondages	99 %	59	4
8291Z - Activités des agences de recouvrement de factures et des sociétés d'information financière sur la clientèle	99 %	35	1
8230Z - Organisation de foires, salons professionnels et congrès	98 %	210	14
7311Z - Activités des agences de publicité	97 %	992	61
8220Z - Activités de centres d'appels	97 %	427	20
6311Z - Traitement de données, hébergement et activités connexes	87 %	255	30
8299Z - Autres activités de soutien aux entreprises n.c.a.	84 %	1337	117
8211Z - Services administratifs combinés de bureau	76 %	450	24
7022Z - Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion	72 %	862	45
7410Z - Activités spécialisées de design	48 %	133	12
7830Z - Autre mise à disposition de ressources humaines	46 %	2178	88
6420Z - Activités des sociétés holding	46 %	483	38
7010Z - Activités des sièges sociaux	21 %	2003	182
7729Z - Location et location-bail d'autres biens personnels et domestiques	19 %	1246	126
8219Z - Photocopie, préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau	10 %	330	56



Les principaux syndromes déclarés

PRINCIPAUX SYNDROMES DES MALADIES PROFESSIONNELLES DANS LES SECTEURS D'ACTIVITÉ DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

– Statistiques sur la sinistralité de l'année 2023

Note de lecture : 23 salariés du secteur d’activité « 7010Z - Activités des sièges sociaux » souffrent du syndrome « Rupture partielle ou transfixiante de la coiffe des rotateurs objectivée par IRM droite ».

	Poignet main doigts : syndrome du canal carpien droit	Poignet main doigts : syndrome du canal carpien gauche	Rupture partielle ou transfixiante de la coiffe des rotateurs objectivée par IRM droite	Tendinopathie d’insertion des muscles épicondyliens du coude droit (associée ou non à un syndrome du tunnel radial)	Tendinopathie d’insertion des muscles épicondyliens du coude gauche (associée ou non à un syndrome du tunnel radial)
7010Z - Activités des sièges sociaux	20	13	23	19	
7729Z - Location et location-bail d'autres biens personnels et domestiques	20	13	20		11
8299Z - Autres activités de soutien aux entreprises n.c.a.	14		13	13	9
7830Z - Autre mise à disposition de ressources humaines	10	12	14	10	
8219Z - Photocopie, préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau	11	9	5		5
7311Z - Activités des agences de publicité	6		7	5	5
6311Z - Traitement de données, hébergement et activités connexes	6	3		5	2
8220Z - Activités de centres d'appels	7			2	2
6420Z - Activités des sociétés holding		5	5		
7022Z - Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion				4	3
8211Z - Services administratifs combinés de bureau	2		3	2	
8230Z - Organisation de foires, salons professionnels et congrès	3		1	1	
7320Z - Études de marché et sondages		1		1	0
7410Z - Activités spécialisées de design				2	
8291Z - Activités des agences de recouvrement de factures et des sociétés d'information financière sur la clientèle	0	1			0



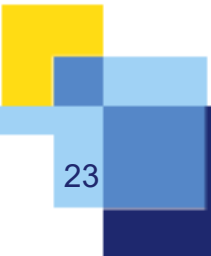
Les conditions de l'emploi

RÉPARTITION DES SALARIÉS SELON LES PCS, TAUX DE FÉMINISATION, SALAIRE MENSUEL MOYEN ET ÉCART SALARIAL PAR PCS

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022

	 RÉPARTITION	 TAUX DE FÉMINISATION	 SALAIRE MENSUEL NET MOYEN (EN ETP)	 ÉCART SALARIAL
Professions intermédiaires	20 %	57 %	1 989 €	-8%
Ouvriers	5 %	27 %	1 687 €	-6%
Employés	58 %	70 %	1 635 €	-4%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	12 %	48 %	4 102 €	-18%

Note de lecture : 58% des salariés de la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » sont des employés.
Les femmes représentent 70% des effectifs employés de la branche.
Le salaire moyen des employés de la branche est de 1 635€ nets mensuels (en ETP).
Parmi les employés, l'écart salarial entre les femmes et les hommes est de -4 points.

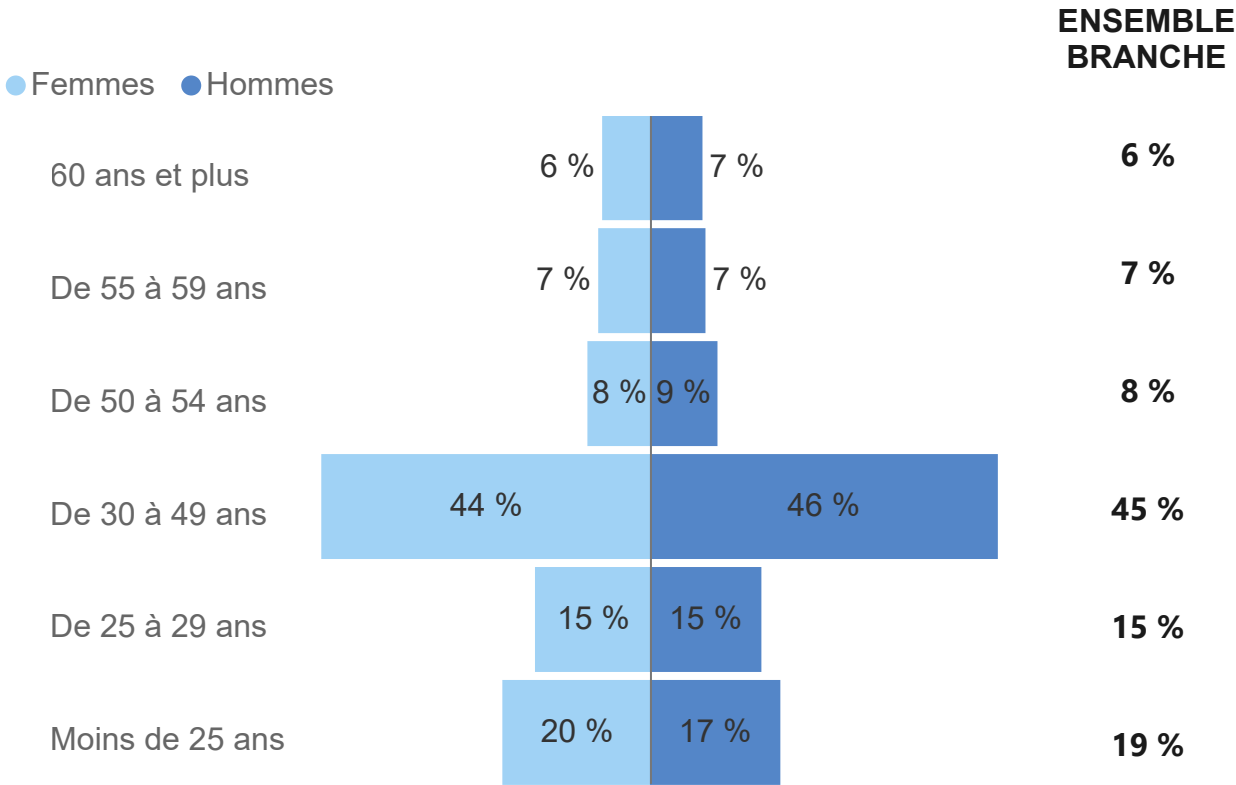




Répartition de la population salariée selon l'âge et le genre

PYRAMIDE DES ÂGES DES SALARIÉS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022

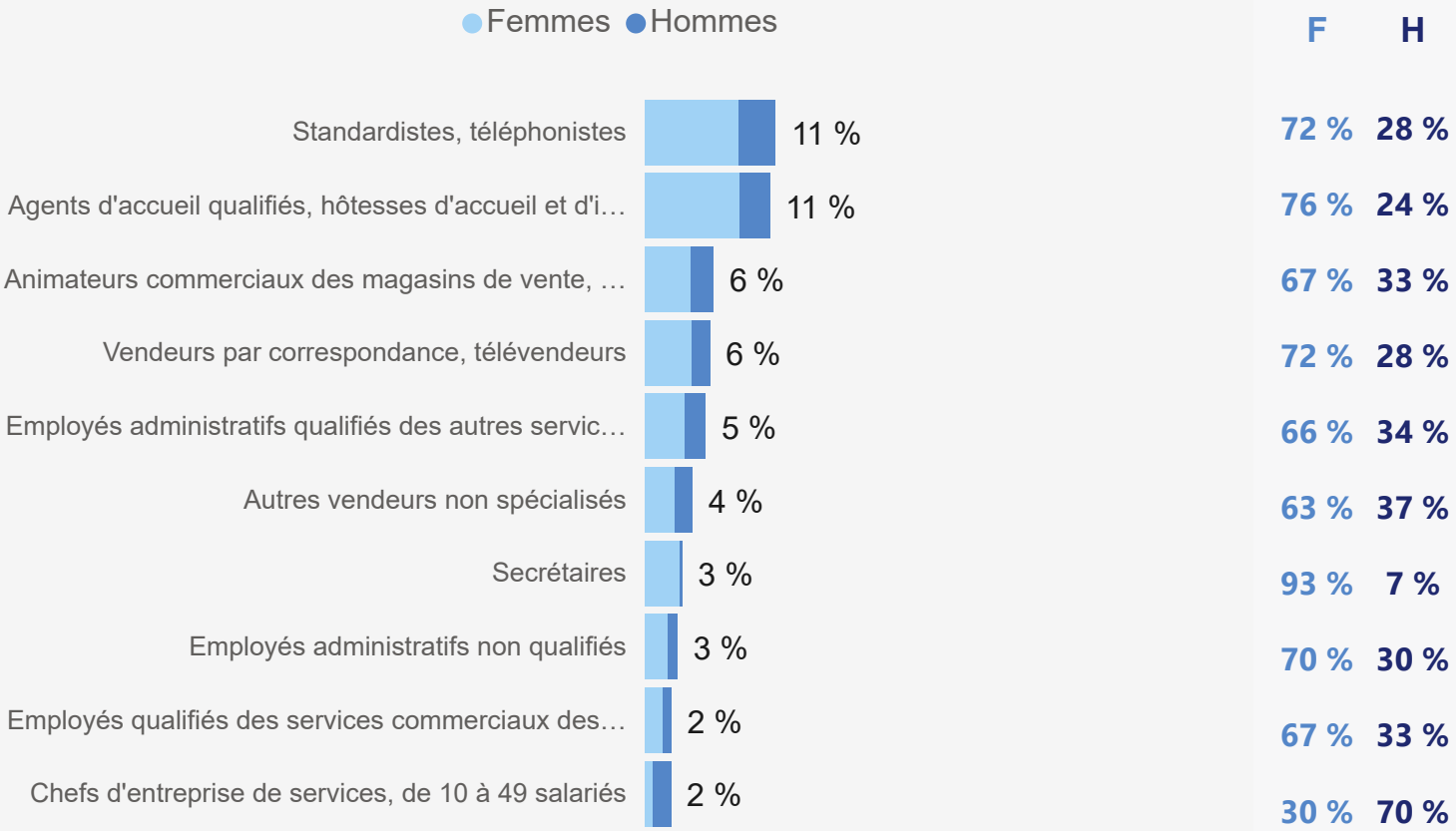


Note de lecture : 45% des salariés de la branche « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » ont entre 30 et 49 ans.

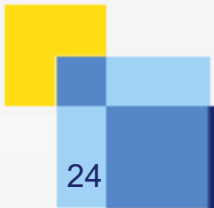
Plus précisément, 44% des femmes salariées et 46% des hommes salariés se situent dans cette tranche d'âge.

RÉPARTITION DES SALARIÉS DE LA BRANCHE POUR LES PRINCIPALES PROFESSIONS (PCS) SELON LE SEXE

– INSEE : Base tous salariés (BTS) 2022



Note de lecture : 11% des salariés de la branche exercent le métier « Standardistes, téléphonistes ». Parmi ces salariés, 28% sont des hommes et 72% sont des femmes.



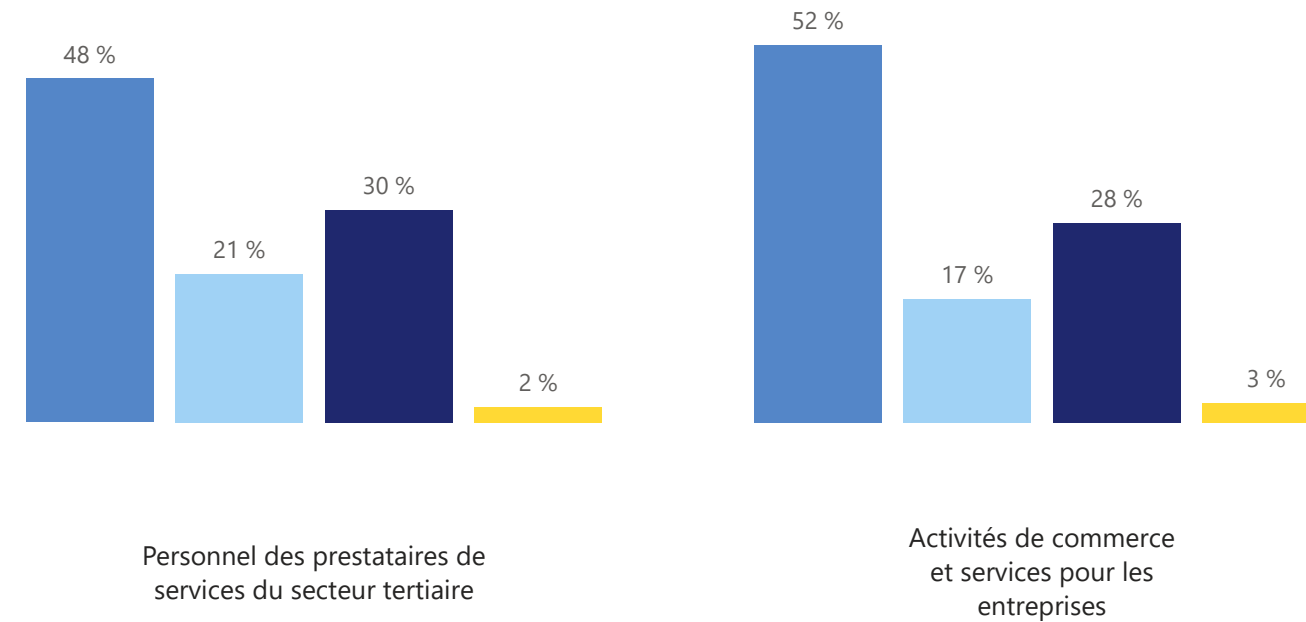
4 Proximité et marché du travail

Offres d'emploi selon le type de contrat

RÉPARTITION DES OFFRES D'EMPLOI SELON LE TYPE DE CONTRAT PROPOSÉ

– TEXTKERNEL - JOBFEED 2025

● Contrat à durée indéterminée (CDI) ● Contrat à durée déterminée (CDD) ● Autres types de contrats ● Alternance

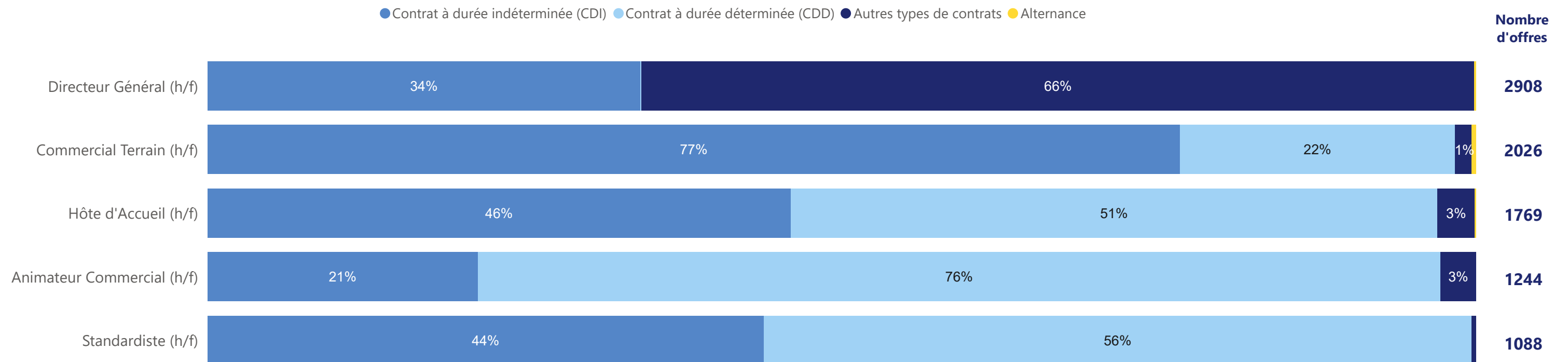


Note de lecture : 48% des offres d'emplois proposées par les entreprises de la branche correspondent à des CDI.
En comparaison, au niveau du domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », les CDI représentent 52% des offres d'emploi.

Offres d'emploi selon le type de contrat

RÉPARTITION DES OFFRES D'EMPLOI SELON LE TYPE DE CONTRAT PROPOSÉ PAR PRINCIPAUX MÉTIERS

– TEXTKERNEL - JOBFEED 2025



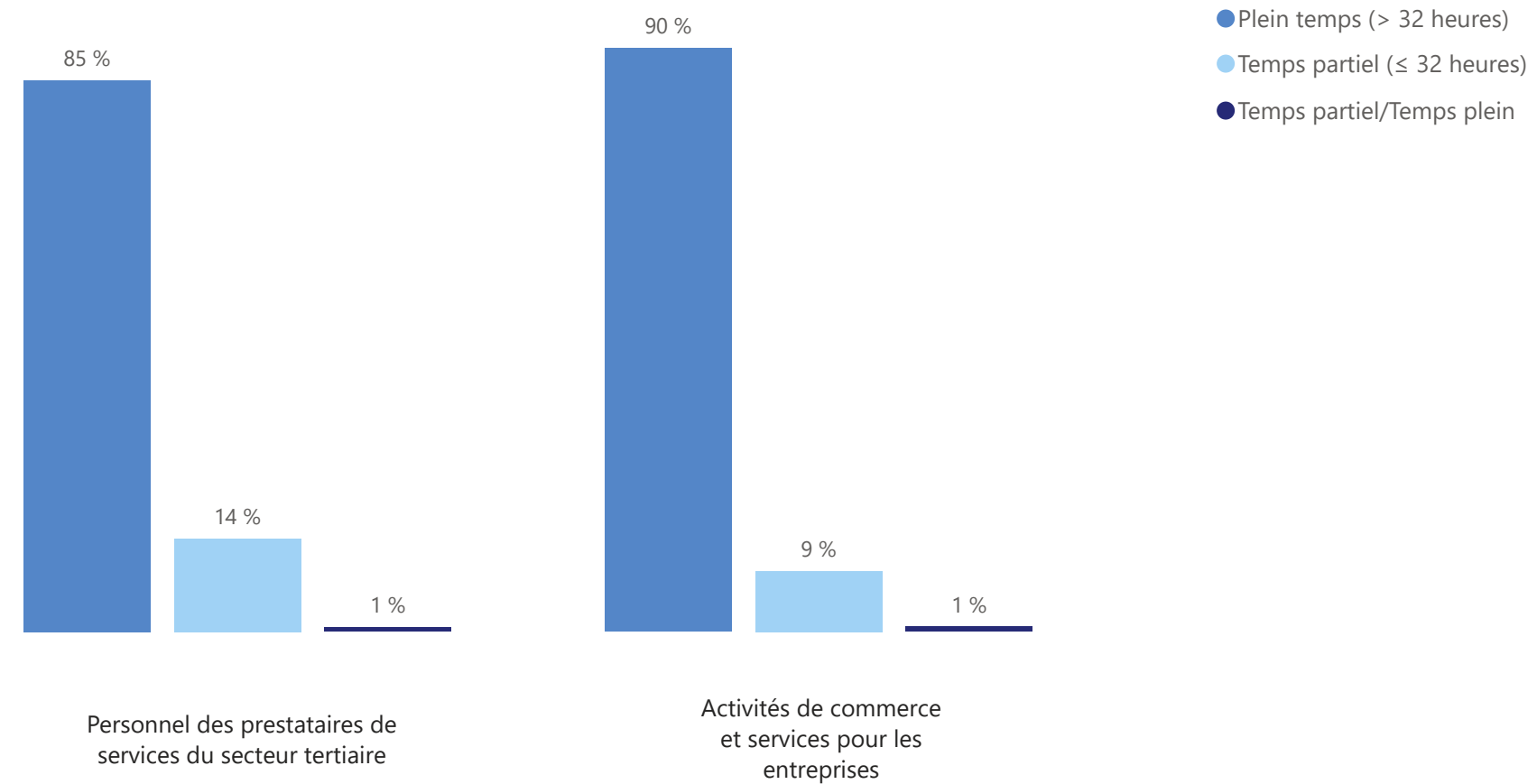
Note de lecture : 34% des offres d'emploi proposées pour le poste « Directeur Général (h/f) » sont des contrats à durée indéterminée.

Précision méthodologique : Les données liées au marché du travail sont issues d'un rapprochement de la base de données des entreprises adhérentes à Opco EP au titre de la masse salariale de 2024 avec la base de données de Jobfeed. Ce rapprochement a permis de cibler 36 411 offres d'emploi publiées par des entreprises de proximité situées dans la branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » en 2025.

Offres d'emploi selon le temps de travail

RÉPARTITION DES OFFRES D'EMPLOI SELON LES POSSIBILITÉS DE TEMPS DE TRAVAIL PROPOSÉES

– TEXTKERNEL - JOBFEED 2025



Note de lecture : 85% des offres d'emploi de la branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » sont des emplois à temps plein. En comparaison, les emplois à temps plein représentent 90% des offres proposées par le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises ».

La catégorie « Temps partiel/Temps plein » couvre des offres d'emploi pour lesquelles le temps de travail n'est pas précisé.

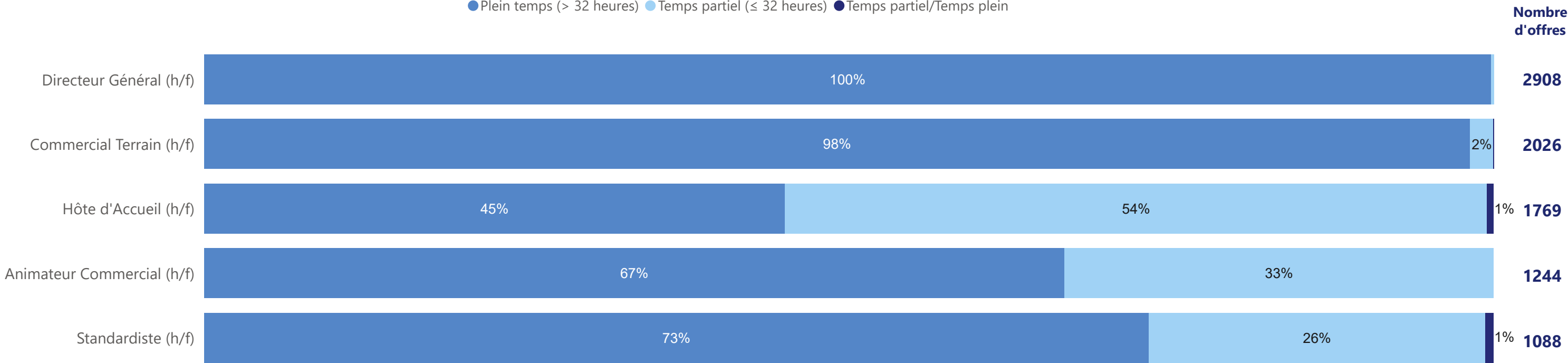


Offres d'emploi selon le temps de travail

RÉPARTITION DES OFFRES D'EMPLOI SELON LE TEMPS DE TRAVAIL PROPOSÉ POUR LES PRINCIPAUX MÉTIERS

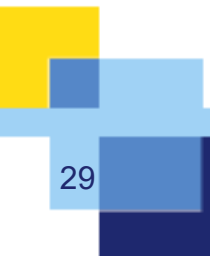
– TEXTKERNEL - JOBFEED 2025

● Plein temps (> 32 heures) ● Temps partiel (≤ 32 heures) ● Temps partiel/Temps plein



Note de lecture : 2 908 offres sont proposées pour le métier « Directeur Général (h/f) », dont 100% à temps plein.

Précision méthodologique : Les données liées au marché du travail sont issues d'un rapprochement de la base de données des entreprises adhérentes à Opco EP au titre de la masse salariale de 2024 avec la base de données de Jobfeed. Ce rapprochement a permis de cibler 36 411 offres d'emploi publiées par des entreprises de proximité situées dans la branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » en 2025.





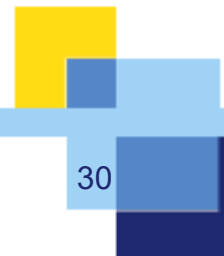
Principaux métiers et compétences recherchés dans la branche professionnelle

PRINCIPALES COMPÉTENCES RECHERCHÉES, NIVEAU DE FORMATION, SALAIRE MOYEN D'OFFRES D'EMPLOI SELON LES PRINCIPAUX MÉTIERS

– TEXTKERNEL - JOBFEEED 2025

Métiers	Nombre d'offres d'emploi publiées en 2025	Compétences professionnelles recherchées	Compétences humaines recherchées	Niveau de formation	Salaire moyen proposé à l'embauche
Directeur Général (h/f)	2908	Entreprise en Franchise, Gestion des Expéditions, Opérations Logistiques	Sens du Commerce, Sens du Challenge, Esprit d'Équipe	Bac+4/+5	49 925 €
Commercial Terrain (h/f)	2026	Vente, Recrutement, Câblage Fibre Optique	Compétences Interpersonnelles, Entreprenant, Persévérance	Bac+2	34 387 €
Hôte d'Accueil (h/f)	1769	Accueil du Public, Emission et Réception d'Appels, Systèmes de Soutien aux Entreprises	Sens du Service, Compétences Interpersonnelles, Motivation Personnelle	Bac	26 593 €
Animateur Commercial (h/f)	1244	Vente, Commerce de Détail, Merchandising (Facing et Enfacage)	Compétences Interpersonnelles, Motivation Personnelle, Minutie ou Attention aux Détails	Bac+2	24 555 €
Standardiste (h/f)	1088	Emission et Réception d'Appels, Orthographe et Grammaire, Organisation et Préparation des Réunions	Sens du Service, Enthousiasme, Attitude Professionnelle	Bac	23 079 €

Précision méthodologique : Les données liées au marché du travail sont issues d'un rapprochement de la base de données des entreprises adhérentes à Opco EP au titre de la masse salariale de 2024 avec la base de données de Jobfeed. Ce rapprochement a permis de cibler 36 411 offres d'emploi publiées par des entreprises de proximité situées dans la branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire » en 2025.



5

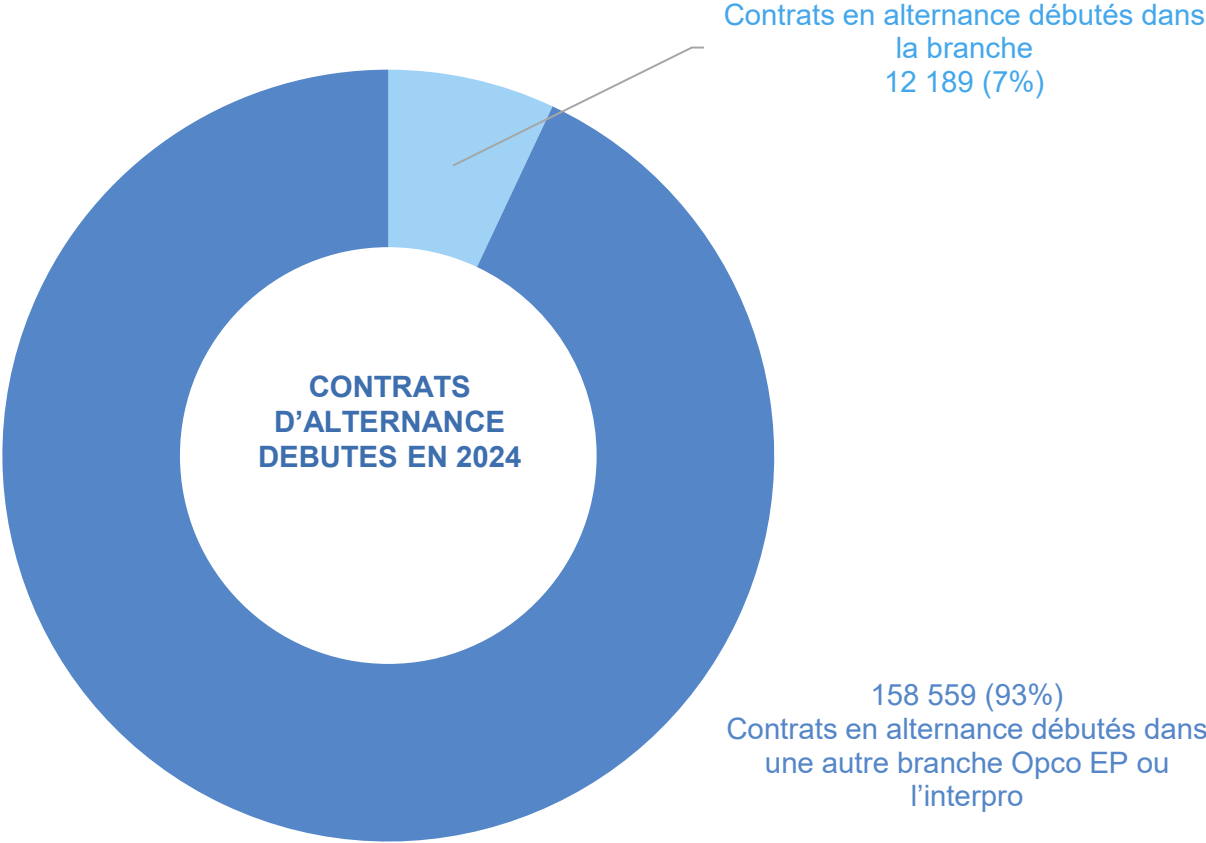
Proximité et alternance



Les contrats d'alternance débutés en 2024

POIDS DES CONTRATS D'ALTERNANCE DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE AU SEIN D'OPCO EP

- OPCO EP 2024



Note de lecture : 7% des contrats d'alternance débutés en 2024 dans les établissements relevant du champ d'OPCO EP ont été signés auprès d'établissements de la branche professionnelle « Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire ».

ÉVOLUTION DU VOLUME DES CONTRATS D'ALTERNANCE DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE SELON LE TYPE DE DISPOSITIF

- OPCO EP 2024

	Nombre de contrats débutés en 2022	Nombre de contrats débutés en 2023	Nombre de contrats débutés en 2024	Évolution 2022-2023	Évolution 2023-2024
Au global	10 761	12 477	12 189	+16%	- 2%
- Dont contrats d'apprentissage (CA)	8 197	9 066	8 753	+11%	-3%
- Dont contrats de professionnalisation (CP)	2 564	3 411	3 436	+33%	+1%

Note de lecture : Au sein de la branche, en 2024, 12 189 contrats d'alternance ont été exécutés.

Parmi ces contrats, 8 753 sont des contrats d'apprentissage (soit -3% par rapport à 2023) et 3 436 des contrats de professionnalisation (soit +1% par rapport à 2023).

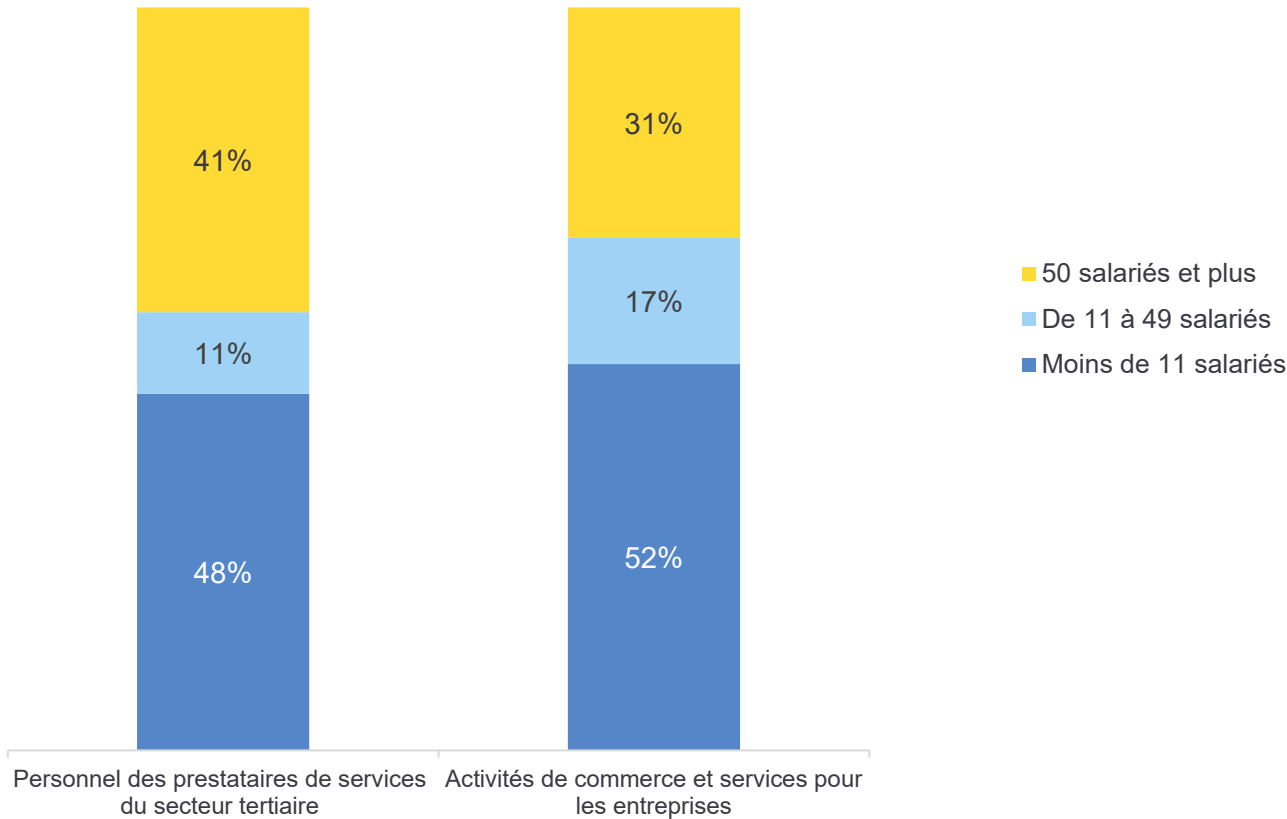




Les caractéristiques des contrats d'alternance débutés dans les établissements de la branche

RÉPARTITION DES CONTRATS D'ALTERNANCE SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

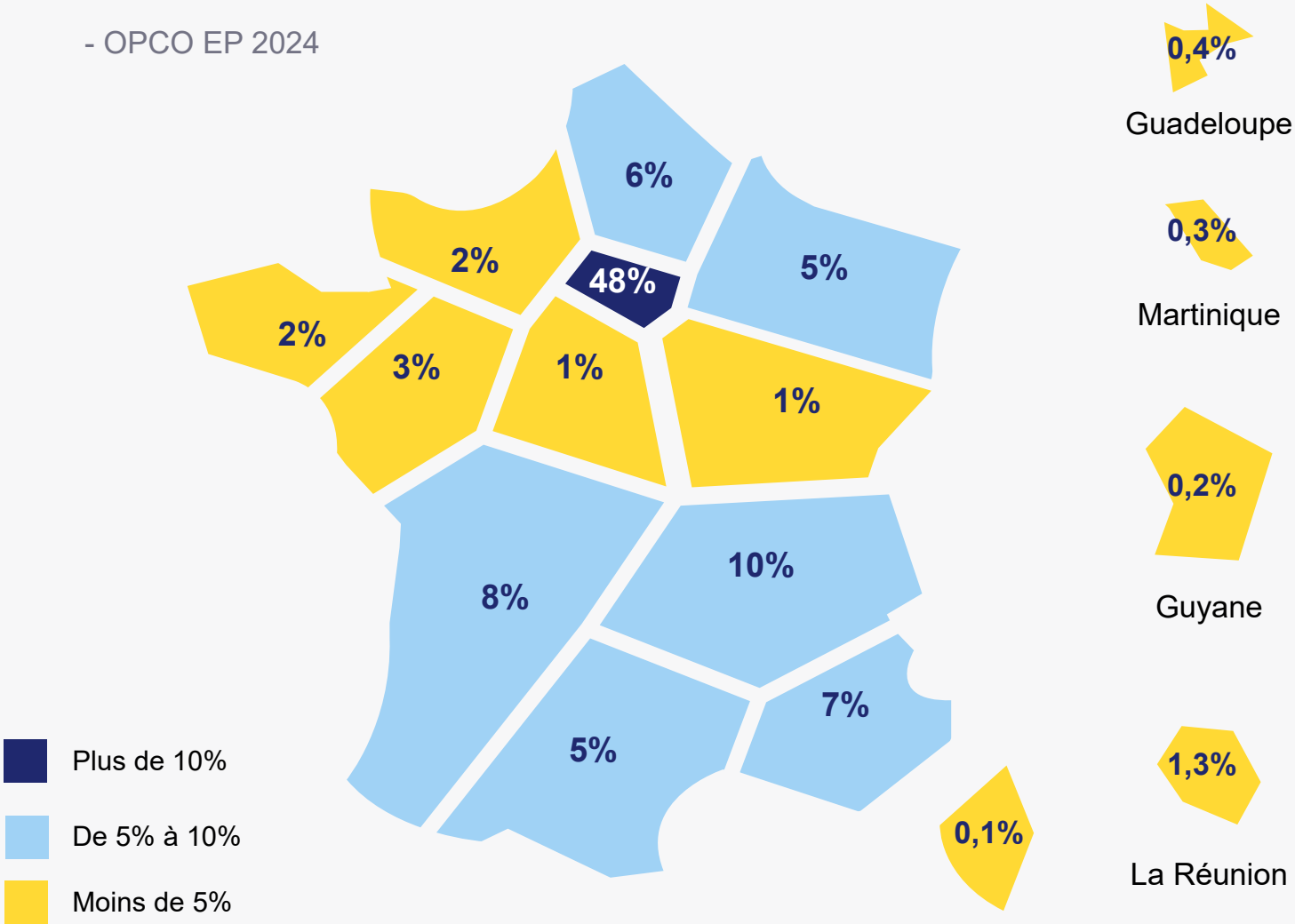
- OPCO EP 2024



Note de lecture : Dans la branche, 48% des contrats d'alternance ont débuté dans des entreprises de moins de 11 salariés.
En comparaison, cela concerne 52% des contrats d'alternance du domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises ».

RÉPARTITION DES CONTRATS D'ALTERNANCE SELON LA RÉGION DE LOCALISATION DE L'EMPLOYEUR

- OPCO EP 2024



Note de lecture : 8% des contrats d'alternance se concentrent dans la région Nouvelle-Aquitaine.



Les évolutions des contrats par région

RÉPARTITION ET EVOLUTIONS DEPUIS 2022 DES CONTRATS D'ALTERNANCE SELON LA RÉGION DE LOCALISATION DE L'EMPLOYEUR

- OPCO EP 2024	2022			2023			2024			Évolutions 2022/2024		
	Contrats d'apprentissage 2022	Contrats de professionnalisation 2022	Ensemble des contrats 2022	Contrats d'apprentissage 2023	Contrats de professionnalisation 2023	Ensemble des contrats 2023	Contrats d'apprentissage 2024	Contrat de professionnalisation 2024	Ensemble des contrats 2024	Évolution des contrats d'apprentissage 2022/2024	Évolution des contrats de professionnalisation 2022/2024	Évolution Ensemble contrats 2022/2024
Auvergne-Rhône-Alpes	999	203	1 202	831	107	938	1 091	108	1 199	+9%	-47%	-0%
Bourgogne-Franche-Comté	177	57	234	187	66	253	158	20	178	-11%	-65%	-24%
Bretagne	187	9	196	258	71	329	181	24	205	-3%	+167%	+5%
Centre-Val de Loire	162	14	176	195	18	213	172	3	175	+6%	-79%	-1%
Corse	14	0	14	27	0	27	13	1	14	-7%	/	=
Grand Est	540	138	678	614	40	654	574	56	630	+6%	-59%	-7%
Guadeloupe	67	1	68	81	3	84	45	0	45	-33%	-100%	-34%
Guyane	21	0	21	17	1	18	17	3	20	-19%	/	-5%
Hauts-de-France	614	102	716	668	177	845	592	90	682	-4%	-12%	-5%
Île-de-France	2 672	1 476	4 148	3 359	1 974	5 333	3 241	2 550	5 791	+21%	+73%	+40%
La Réunion	168	4	172	182	3	185	161	0	161	-4%	-100%	-6%
Martinique	50	3	53	49	5	54	41	1	42	-18%	-67%	-21%
Normandie	178	9	187	141	29	170	191	7	198	+7%	-22%	+6%
Nouvelle-Aquitaine	544	272	816	585	608	1 193	536	422	958	-1%	+55%	+17%
Occitanie	663	121	784	703	155	858	552	79	631	-17%	-35%	-20%
Pays de la Loire	366	81	447	328	75	403	341	44	385	-7%	-46%	-14%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	775	74	849	841	79	920	847	28	875	+9%	-62%	+3%
Total – France entière	8 197	2 564	10 761	9 066	3 411	12 477	8 753	3 436	12 189	+7%	+34%	+13%

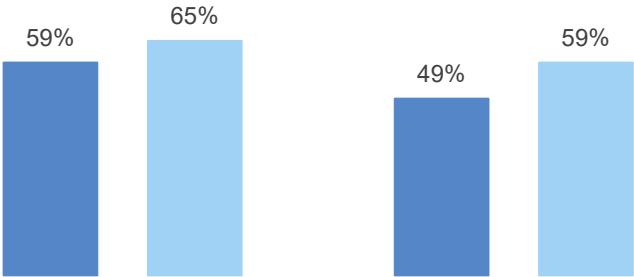


Caractéristiques socio-démographiques des alternants de la branche professionnelle

PART DES FEMMES PARMIS LES ALTERNANTS

- OPCO EP 2024

■ Femmes alternantes en contrat d'apprentissage
■ Femmes alternantes en contrat de professionnalisation



Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire

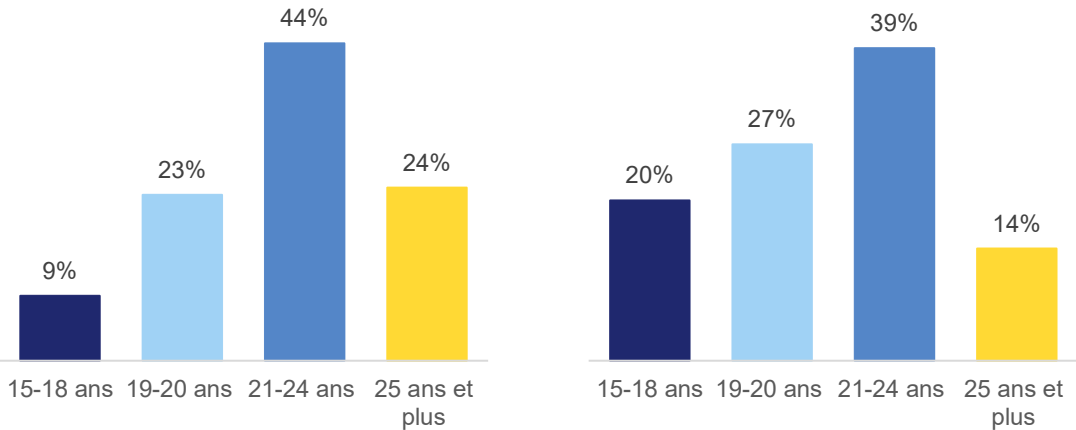
Activités de commerce et services pour les entreprises

Note de lecture : Dans la branche, 59% des contrats d'apprentissage et 65% des contrats de professionnalisation sont occupés par des femmes.

En comparaison, dans le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », 49% des contrats d'apprentissage et 59% des contrats de professionnalisation sont occupés par des femmes.

RÉPARTITION DES ALTERNANTS SELON LEUR AGE

- OPCO EP 2024



Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire

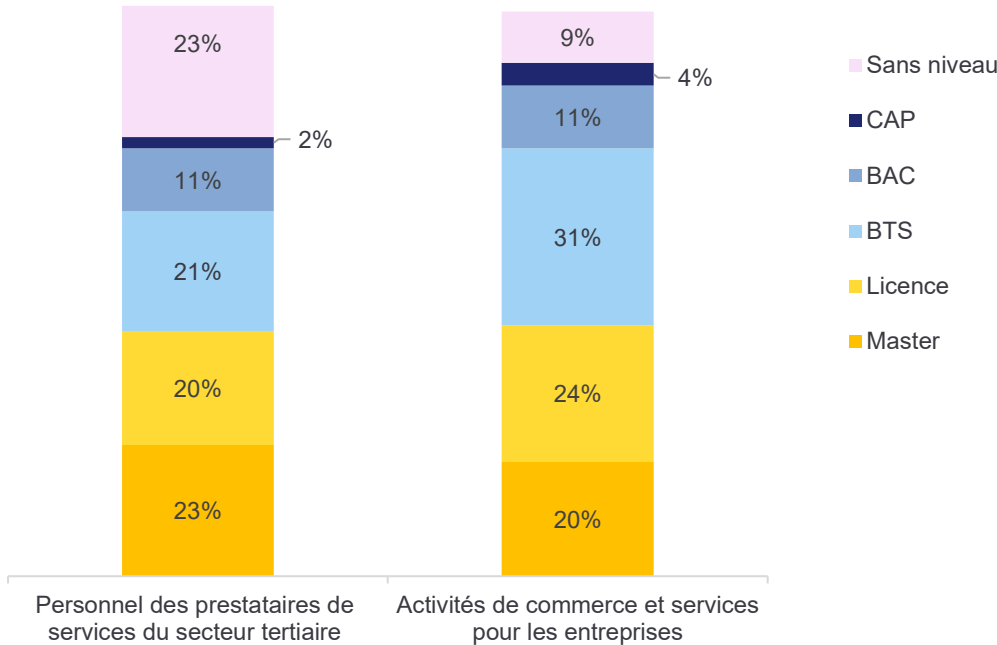
Activités de commerce et services pour les entreprises

Note de lecture : 23% des alternants de la branche ont entre 19 et 20 ans.

Dans le domaine « Activités de commerces et services pour les entreprises », 27% des alternants ont entre 19 et 20 ans.

RÉPARTITION DES ALTERNANTS SELON LE NIVEAU DE DIPLOME

- OPCO EP 2024



Note de lecture : 11% des alternants de la branche préparent un diplôme de niveau baccalauréat.

En comparaison, dans le domaine « Activités de commerces et services pour les entreprises », 11% des alternants préparent ce niveau de diplôme.



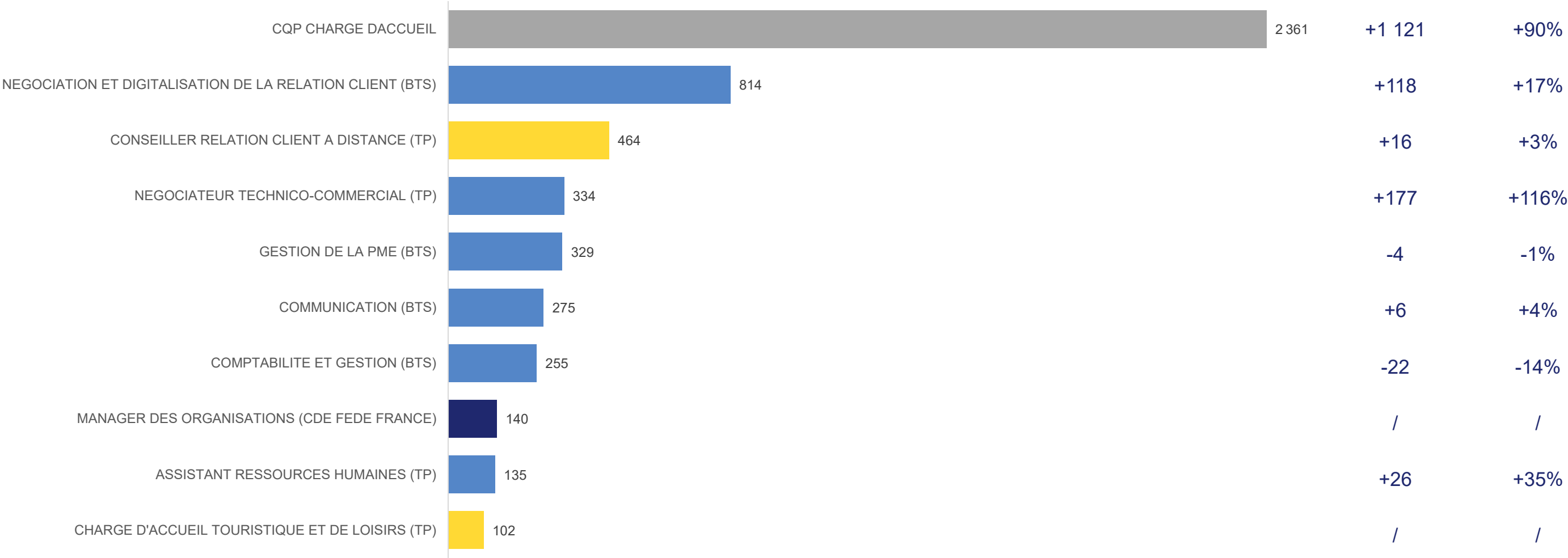


Principales formations préparées en alternance dans la branche

RÉPARTITION DES CONTRATS D'ALTERNANCE SELON LES PRINCIPALES FORMATIONS PRÉPARÉES

- OPCO EP 2024

- Pas de niveau
- BAC
- BTS
- Master



Note de lecture : 2 361 alternants suivent la formation « CQP Chargé d’accueil » en 2024 (+1 121 contrats par rapport à l’année précédente, soit +90%).

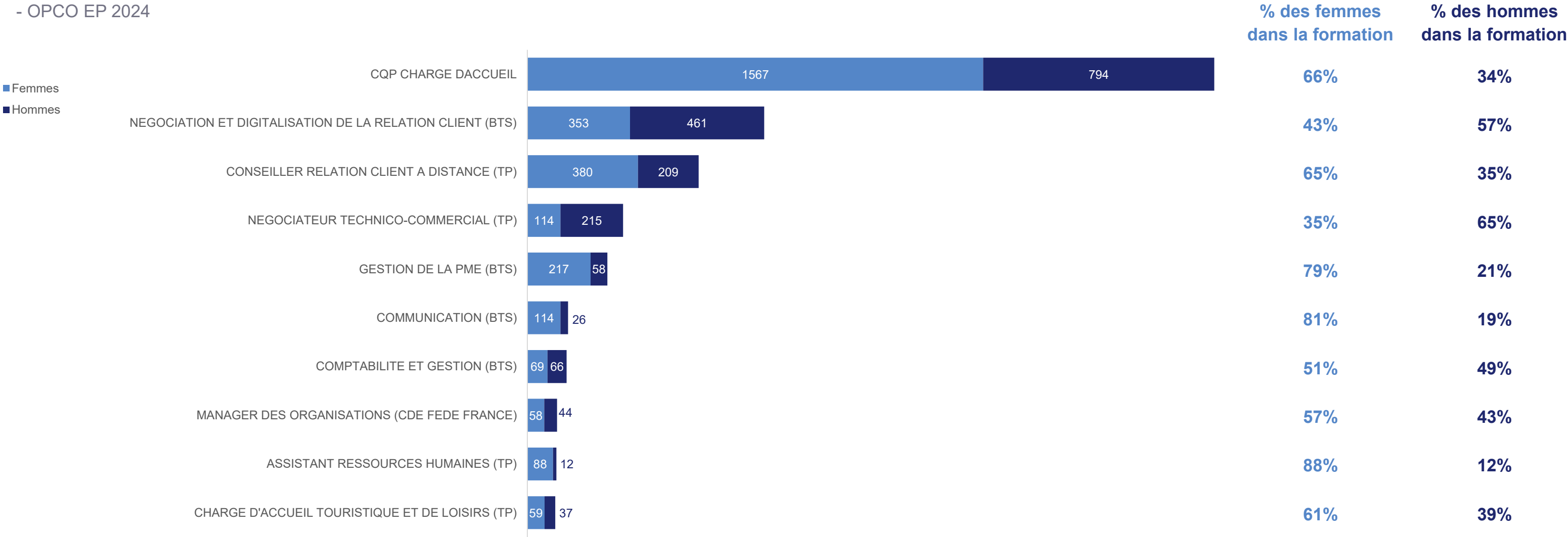




Répartition femmes / hommes des principales formations de la branche

RÉPARTITION FEMMES / HOMMES DES PRINCIPALES FORMATIONS PRÉPARÉES

- OPCO EP 2024



Note de lecture : 1 567 femmes et 794 hommes en alternance suivent la formation « CQP Chargé d’accueil », soit respectivement 66% et 34% des alternants dans cette formation.



6

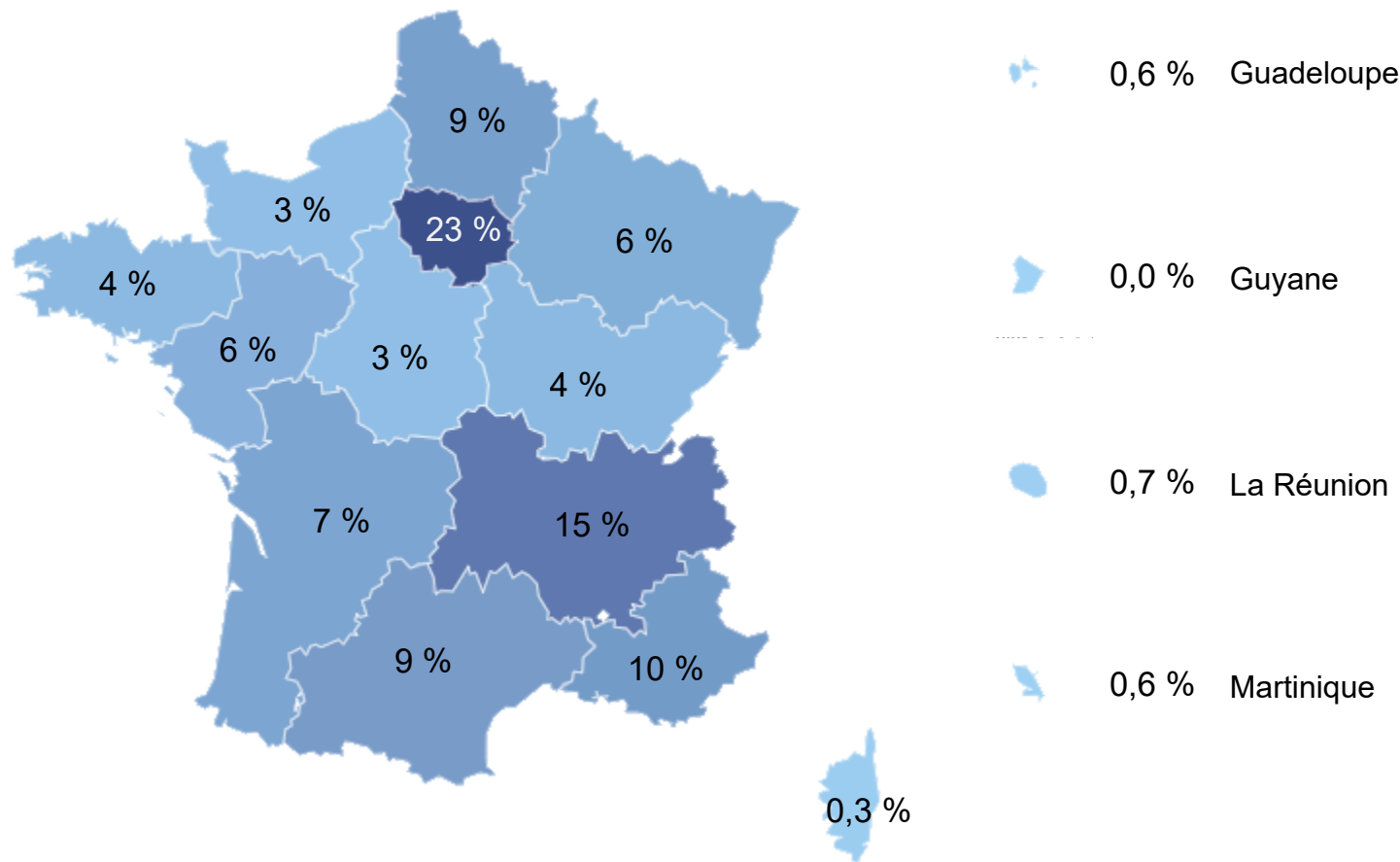
Proximité et actions de développement des compétences



Les caractéristiques des actions de formation de développement des compétences

RÉPARTITION DES ACTIONS DE FORMATION SELON LA RÉGION DE L'ENTREPRISE

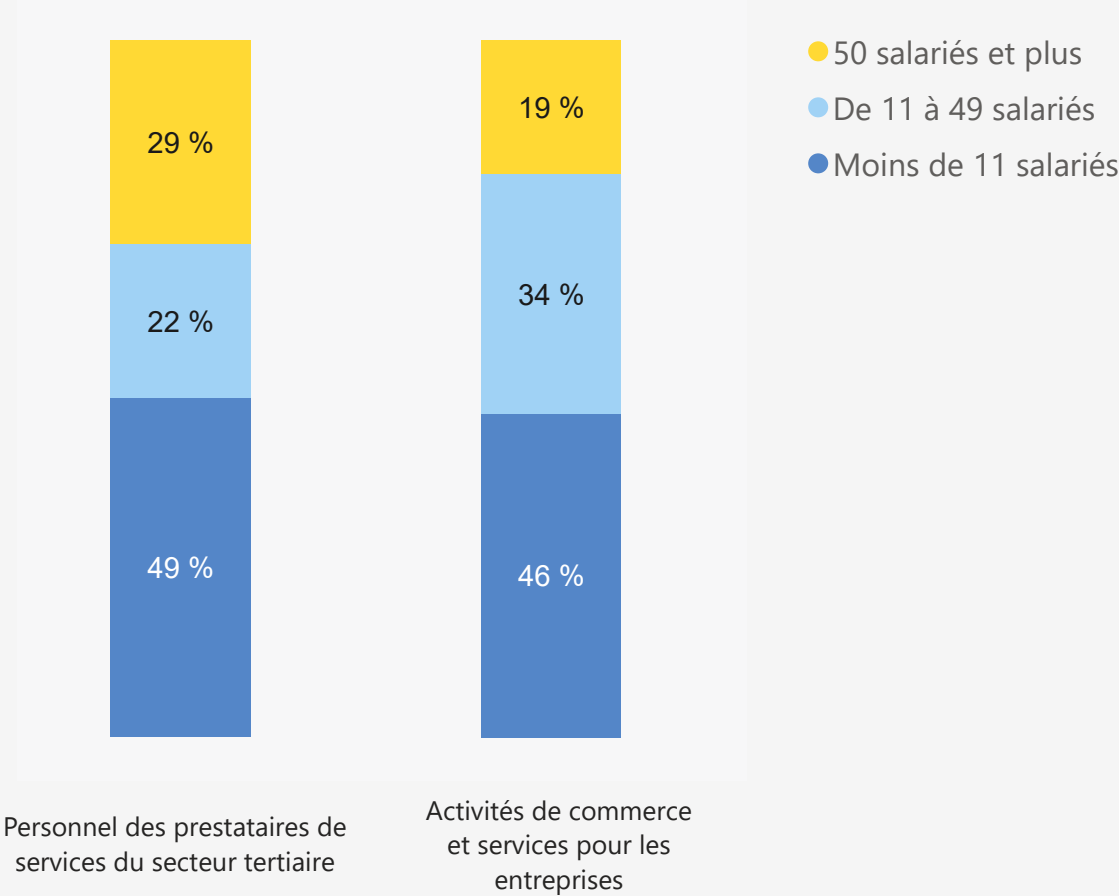
– Opco EP 2024



Note de lecture : 7% des actions de formation individuelles ou collectives (tous types de financement : versement volontaire, plan de développement des compétences, etc.) dans les entreprises de la branche ont été réalisées en Nouvelle-Aquitaine en 2024.

RÉPARTITION DES ACTIONS DE FORMATION SELON LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

– Opco EP 2024



Note de lecture : Dans la branche, 22% des actions de formation se sont déroulées dans des entreprises de 11 à 49 salariés.

En comparaison, dans le domaine « Activités de commerce et services pour les entreprises », 34% des actions de formation ont lieu dans des entreprises de 11 à 49 salariés.



7

Méthodologie et sources de données



Répartition des branches professionnelles du périmètre opco ep par domaine d'activité

Activités libérales

- Avocats (personnel)
- Avocats (salariés)
- Avocats au Conseil d'Etat et à la Cour de Cassation et personnel salarié - non avocat
- Cabinets dentaires
- Cabinets ou entreprises d'expertises en automobile
- Entreprises d'architecture
- Greffes des tribunaux de commerce
- Laboratoires de biologie médicale extrahospitaliers
- Notariat
- Offices des commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques
- Personnel des administrateurs & mandataires judiciaires
- Personnel des cabinets médicaux
- Personnel des huissiers de justice
- Pharmacie d'officine
- Vétérinaires (praticiens)
- Vétérinaires (salariés)

Activités de commerce et services aux entreprises

- Assainissement et maintenance industrielle
- Désinfection, désinsectisation, dératisation (3D)
- Entreprises du froid, des cuisines professionnelles et du conditionnement de l'air
- Immobilier
- Maintenance des matériels (SDLM)
- Mareyage
- Distribution, logistique et services des énergies de proximité
- Négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
- Personnel des prestataires de services du secteur tertiaire
- Promotion immobilière
- Remontées mécaniques et domaines skiables
- Répartition pharmaceutique
- Sociétés d'expertises en matière d'évaluations industrielles et commerciales

Activités artisanales

- Boucherie
- Boulangerie-pâtisserie
- Charcuterie de détail
- Coiffure
- Confiserie, chocolaterie, biscuiterie
- Entreprises de logistique de communication écrite directe
- Esthétique, cosmétique
- Fleuristes, vente et services des animaux familiers
- Imprimerie de labeur et Industries graphiques
- Miroiterie, transformation et négoce du verre
- Pâtisserie
- Poissonnerie
- Prothésistes dentaires et personnels des laboratoires de prothèse dentaire
- Taxis

Activités de commerce et services aux particuliers

- Commerce de détail de l'habillement et des articles textiles
- Détaillants en chaussures
- Entreprises de services à la personne
- Gardiens, concierges et employés d'immeubles
- Librairie
- Services funéraires
- Structures associatives cynégétiques (Chasse)
- Personnel salarié des agences de recherches privées

Entreprises non couvertes par une convention collective

Activités de particuliers employeurs



Méthodologie et sources de données

THÉMATIQUE	INDICATEURS	Page	SOURCE	ANNÉE	NOMENCLATURE	PÉRIMÈTRE
PÉRIMÈTRE DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE	Entreprises de la Branche Professionnelle	5	URSSAF	N-1	IDCC Applicable*	Convention collective applicable déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement
	Établissements employeurs de la Branche Professionnelle	5	URSSAF	N-1	IDCC Applicable*	Convention collective applicable déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement
	Salariés de la Branche Professionnelle	5	URSSAF	N-1	IDCC Applicable*	Convention collective applicable déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement
	Alternants de la Branche Professionnelle	5	Opco EP	N-1	IDCC Applicable*	Contrats exécutés entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année n-1 au sein des entreprises de la branche
	Développement des compétences de la Branche Professionnelle	5	Opco EP	N-1	IDCC Applicable*	Actions de formation individuelles ou collectives (tous types de financement : versement volontaire, plan de développement des compétences etc.) engagées entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année n-1
	Chiffres clés de la branche professionnelle	6	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Ensemble des entreprises de la branche professionnelle selon la Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN.
	Chiffres clés tous secteurs d'activité confondus	6	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Ensemble des entreprises françaises appliquant ou non une convention collective selon la Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN

* IDCC Applicable : Convention collective applicable déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement

** IDCC Appliqué : Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN



Méthodologie et sources de données

THÉMATIQUE	INDICATEURS	Page	SOURCE	ANNÉE	NOMENCLATURE	PÉRIMÈTRE
CONTEXTE DE LA BRANCHE	% Poids de la branche professionnelle dans le Naf (sur périmètre Opco EP) / % Poids du Naf dans la branche professionnelle	8	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Répartition des établissements et des salariés de la branche par secteur d'activité (code NAF) / Répartition des établissements et des salariés selon le code APE	9	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Évolution du nombre d'établissements dans la branche professionnelle / Répartition des établissements selon le code APE	11	URSSAF	N-1	Code NAF	Code NAF déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement
			Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Évolution du nombre de salariés dans la branche professionnelle / Répartition des salariés selon la taille de l'établissement employeur	13	URSSAF	N-1	Code NAF	Code NAF déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement
			Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Répartition des établissements et des effectifs salariés selon la région	15	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN

* IDCC Applicable : Convention collective applicable déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement

** IDCC Appliqué : Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN



Méthodologie et sources de données

THÉMATIQUE	INDICATEURS	Page	SOURCE	ANNÉE	NOMENCLATURE	PÉRIMÈTRE
EMPLOI	Répartition des salariés selon le sexe / l'âge / par PCS	18	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Répartition des salariés par type de contrat / temps de travail	19	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Répartition des salariés de la branche par métier (nomenclature PCS)	20	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Volumes de sinistralité par les principaux secteurs d'activité de la branche professionnelle	21	Ameli	N-2	CODE NAF	Répartition des effectifs de salariés par sinistralité pour chaque code NAF
	Principales catégories de syndromes des maladies professionnelles dans les principaux secteurs d'activité de la branche professionnelle	22	Ameli	N-2	CODE NAF	Répartition des maladies professionnelles pour chaque code NAF
	Répartition des salariés selon les PCS, le sexe, le salaire moyen et l'écart salarial	23	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN
	Pyramide des âges des salariés de la branche professionnelle / par métier (nomenclature PCS) selon le sexe	24	Insee Base tous salariés DSN	N-3	IDCC Appliqué**	Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN

* IDCC Applicable : Convention collective applicable déclarée à l'Urssaf par l'entreprise ou établissement

** IDCC Appliqué : Convention Collective réellement appliquée dans l'entreprise ou établissement déclarée dans la DSN



Méthodologie et sources de données

THÉMATIQUE	INDICATEURS	Page	SOURCE	ANNÉE	NOMENCLATURE	PÉRIMÈTRE
PROXIMITÉ ET MARCHÉ DU TRAVAIL	Répartition des offres d'emploi selon le type de contrat proposé	26	TEXTKERNEL-JOBFEED	N-1	SIRET	Ensemble des SIRET des entreprises de proximité relevant du champ d'Opco EP
	Répartition des offres d'emploi selon le type de contrat proposé par principaux métiers	27	TEXTKERNEL-JOBFEED	N-1	SIRET	Ensemble des SIRET des entreprises de proximité relevant du champ d'Opco EP
	Répartition des offres d'emploi selon les possibilités de temps de travail proposées	28	TEXTKERNEL-JOBFEED	N-1	SIRET	Ensemble des SIRET des entreprises de proximité relevant du champ d'Opco EP
	Répartition des offres d'emploi selon les possibilités de temps de travail proposées par principaux métiers	29	TEXTKERNEL-JOBFEED	N-1	SIRET	Ensemble des SIRET des entreprises de proximité relevant du champ d'Opco EP
	Principales compétences recherchées, niveau de formation, salaire moyen d'offres d'emploi selon les principaux métiers	30	TEXTKERNEL-JOBFEED	N-1	SIRET	Ensemble des SIRET des entreprises de proximité relevant du champ d'Opco EP



Méthodologie et sources de données

THÉMATIQUE	INDICATEURS	Page	SOURCE	ANNÉE	NOMENCLATURE	PÉRIMÈTRE
PROXIMITÉ ET ALTERNANCE	Poids des contrats d'alternance de la branche professionnelle au sein d'Opco EP / Évolution du volume des contrats d'alternance de la branche professionnelle selon le type de dispositif	32	Opco EP	N-1	IDCC	Contrats exécutés entre le 1er janvier et le 31 décembre DE de l'année n-1 au sein des entreprises de la branche
	Répartition des contrats d'alternance selon la taille de l'entreprise / la région de localisation de l'employeur	33	Opco EP	N-1	IDCC	Contrats exécutés entre le 1er janvier et le 31 décembre DE de l'année n-1 au sein des entreprises de la branche
	Répartition des contrats d'alternance selon la région de localisation de l'employeur	34	Opco EP	N-1	IDCC	Contrats exécutés entre le 1er janvier et le 31 décembre DE de l'année n-1 au sein des entreprises de la branche
	Part des femmes parmi les alternants / répartition des alternants selon l'âge / le niveau de diplôme	35	Opco EP	N-1	IDCC	Contrats exécutés entre le 1er janvier et le 31 décembre DE de l'année n-1 au sein des entreprises de la branche
	Répartition des contrats d'alternance selon la formation préparée	36	Opco EP	N-1	IDCC	Contrats exécutés entre le 1er janvier et le 31 décembre DE de l'année n-1 au sein des entreprises de la branche
PROXIMITÉ ET ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	Répartition femmes/hommes des principales formations	37	Opco EP	N-1	IDCC	Contrats exécutés entre le 1er janvier et le 31 décembre DE de l'année n-1 au sein des entreprises de la branche
	Répartition des actions de formation selon la région de l'entreprise / la taille de l'entreprise	39	Opco EP	N-1	IDCC	Actions de formation individuelles ou collectives (tous types de financement : versement volontaire, plan de développement des compétences etc.) engagées entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année n-1



<https://www.opcoep.fr/>

