



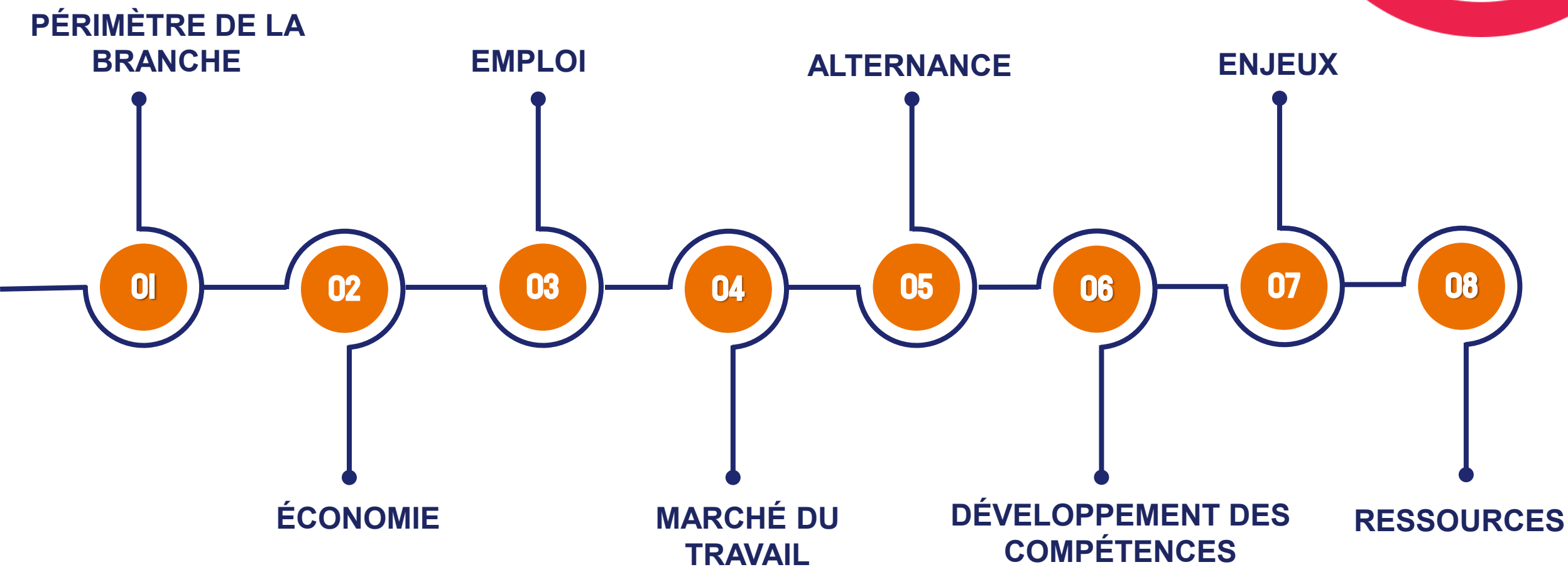
PANORAMA

**BRANCHE PROFESSIONNELLE
DES PRESTATAIRES DE SERVICES
DU SECTEUR TERTIAIRE**

Edition 2022 – 12/12/2022

PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE

SOMMAIRE



Edition 2022 – 12/12/2022

BRANCHE PROFESSIONNELLE DES PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE

○ Méthode

Thématique	Indicateurs	Source	Année	Nomenclature	Indicateurs
Économie	Nombre d'établissements et de salariés	URSSAF	N-2	APE	estimés
	Nombre de création et de radiation des entreprises	INFOGREFFE	N-1	APE	estimés
	Chiffre d'affaire des entreprises	INSEE-ESANE	N	APE	estimés
Emploi	Secteurs d'activité, taille de l'établissement employeur et sa localisation	DADS/DSN	N-3	IDCC	réels
	Profil des salariés (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle)	DADS/DSN	N-3	IDCC	réels
	Contrats de travail, temps de travail	DADS/DSN	N-3	IDCC	réels
	Accidents de travail	CARSAT	N-2	APE	estimés
Marche du travail	Projets de recrutement	OPCO EP	N-1	IDCC	réels
Alternance	Dispositifs d'alternance et profil des alternants (âge, sexe, niveau de formation)	OPCO EP	N-1	IDCC	réels
Actions individuelles et collectives	Répartition des actions par secteurs d'activité, taille de l'établissement demandeur et sa localisation	OPCO EP	N-1	IDCC	réels

Edition 2022 – 12/12/2022

BRANCHE PROFESSIONNELLE DES PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE



PÉRIMÈTRE DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE



CHIFFRES CLÉS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE DES ENTREPRISES DES PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE



2098
IDCC



12 851
entreprises
adhérentes



19 382
établissements
employeurs



139 019
salariés



6 567
alternants

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Quelles sont les activités principales * ?

Quel est le poids de la branche en 2019 dans ces activités ?
(en % des salariés présents au 31/12/2019)

(8291Z) - Activités des agences de recouvrement de factures et des sociétés d'information financière sur la clientèle
(8220Z) - Activités de centres d'appels
(8211Z) - Services administratifs combinés de bureau
(8030Z) - Activités d'enquête
(7430Z) - Traduction et interprétation
(8299Z) - Autres activités de soutien aux entreprises n.c.a.
(6399Z) - Autres services d'information n.c.a.
(8230Z) - Organisation de foires, salons professionnels et congrès
(7740Z) - Location-bail de propriété intellectuelle et de produits similaires, à l'exception des œuvres soumises à copyright
(7410Z) - Activités spécialisées de design

% d'entreprises	% de salariés
81 %	86 %
78 %	68 %
59 %	41 %
45 %	62 %
41 %	29 %
34 %	24 %
33 %	40 %
30 %	15 %
24 %	3 %
14 %	9 %

* Afin de dresser le panorama le plus proche de la réalité du marché de l'emploi, ont été intégrées l'ensemble des activités présentes dans les entreprises du périmètre de l'IDCC 2098 soit un total de 143 codes NAF.



INDICATEURS ECONOMIQUES

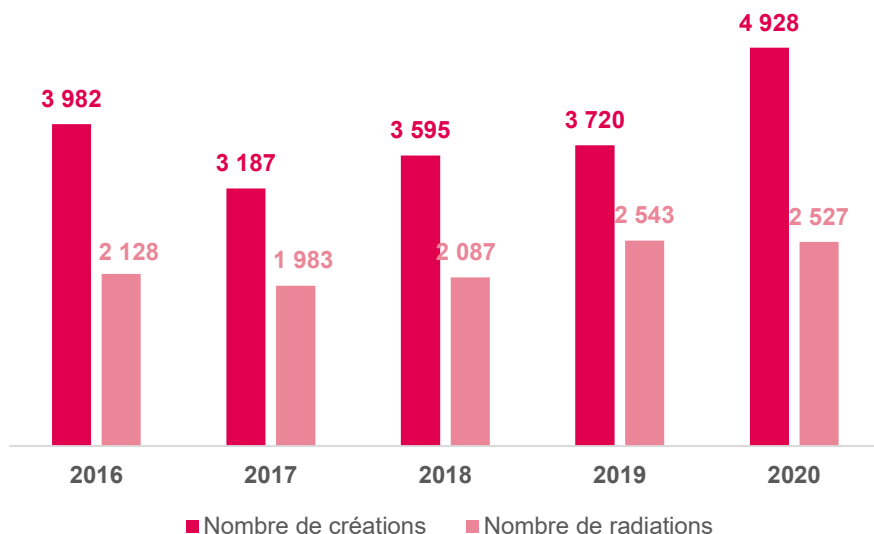
12 851 ENTREPRISES ADHÉRENTES AVEC SALARIÉS (*)

(*) Nb d'entreprises adhérentes à l'Opco EP – Base des adhérents Opco EP 2020

(*) Le nombre des entreprises employant au moins un salarié était estimé à 20 080 (Insee – DADS 2019) et celles sans salariés à 89 644 (Insee - REE 2019)

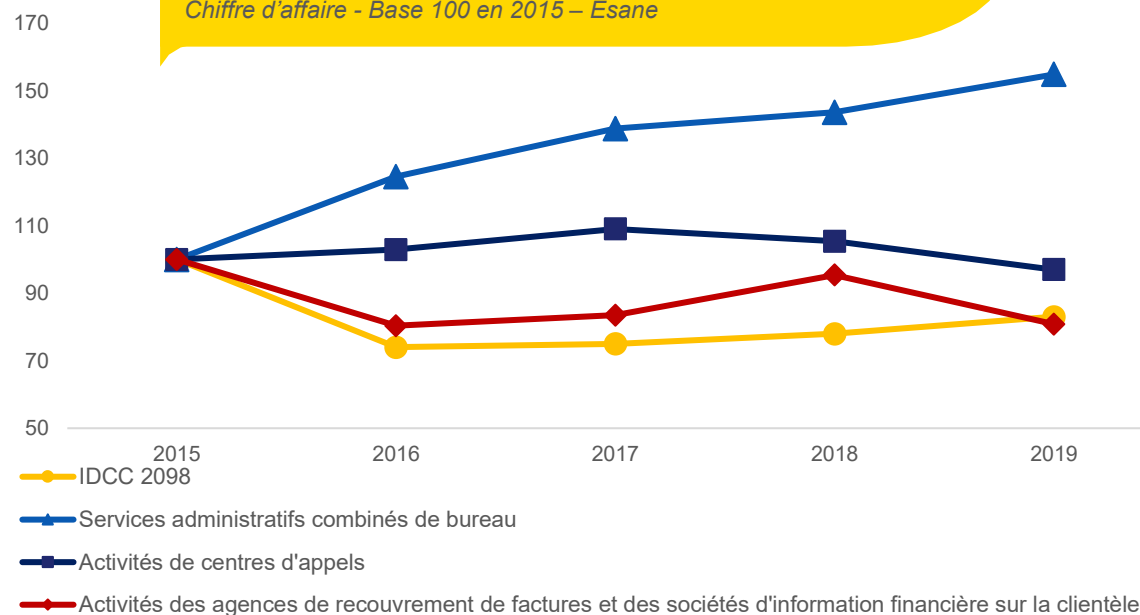
4 928 entreprises créées en 2020

Créations/radiations d'entreprises – Infogreffe



+55% du CA dans les services administratifs combinés de bureau entre 2015 et 2019

Champ : trois activités de la branche 8211Z, 8220Z et 8291Z - Chiffre d'affaire - Base 100 en 2015 – Esane



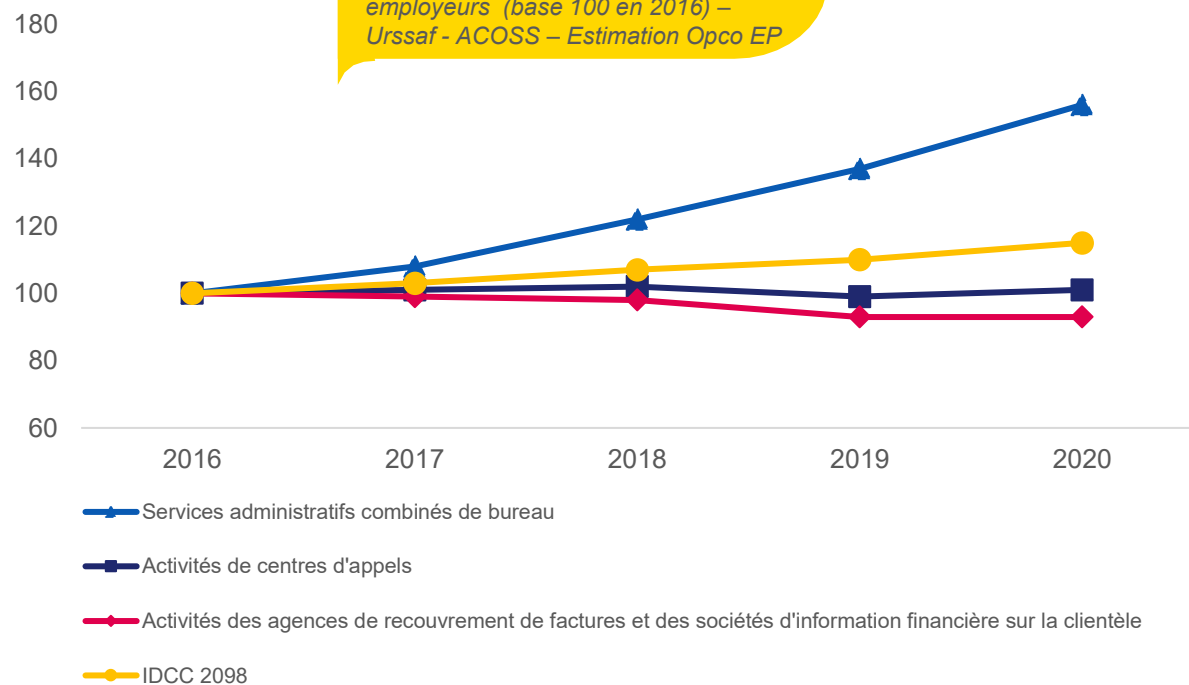
Crise sanitaire : quels impacts ?

Les effets de la crise sanitaire varient en fonction des activités des établissements des Prestataires de Services du Secteur Tertiaire. Les activités des services d'accueil à caractère événementiel, les actions d'animation et de promotion, la gestion annualisée de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprise ont été particulièrement impactées par les mesures de restrictions sanitaires (confinement, télétravail, etc.).

LES ÉTABLISSEMENTS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

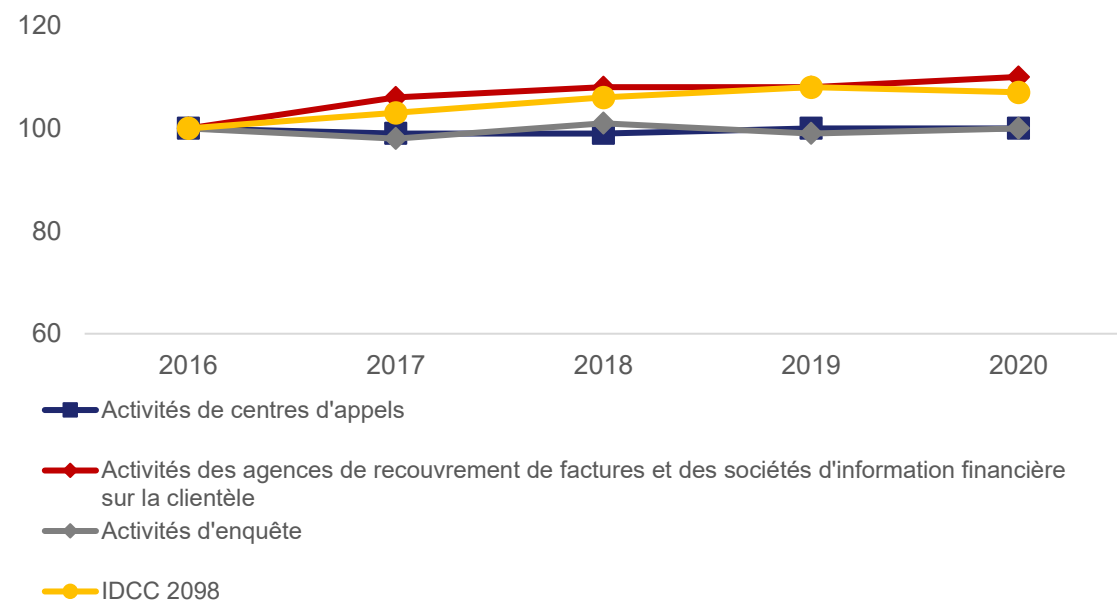
19 382 établissements employeurs en 2020

Évolution des établissements employeurs (base 100 en 2016) – Urssaf - ACOSS – Estimation Opco EP



139 019 salariés

Évolution de l'emploi salarié (base 100 en 2016) – Urssaf - ACOSS – Estimation Opco EP



Les établissements employeurs des Prestataires de Services du Secteur Tertiaire ont enregistré une augmentation d'effectifs et de du nombre d'établissements entre 2016 et 2020. Le nombre d'établissements employeurs du code NAF 8211Z (Services administratifs combinés de bureau) a augmenté de 56 % entre 2016 et 2020.

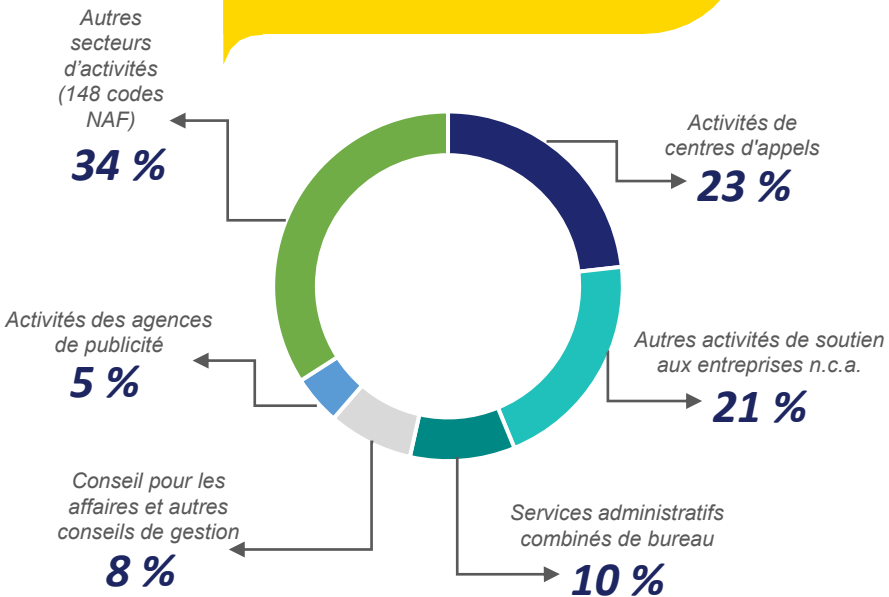


EMPLOI

LES SALARIÉS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

23 % dans les activités de centres d'appels

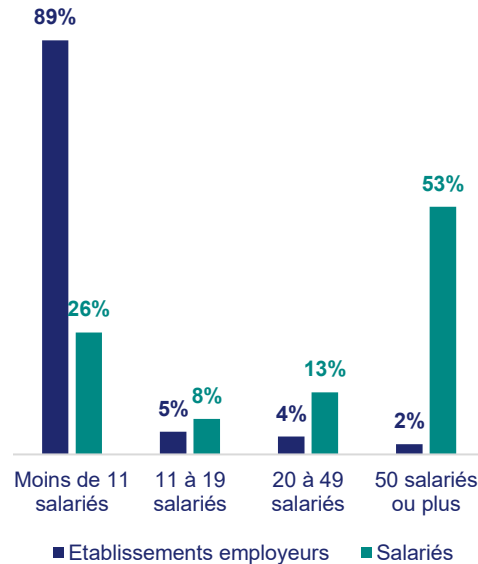
Répartition des salariés par secteur d'activité – DADS2019



Près d'un quart des salariés (23 %) se concentre dans le secteur des « activités de centres d'appels » et « autres activités de soutien aux entreprises ». Un tiers des salariés (34 %) se concentre dans les autres secteurs d'activités qui regroupent un total de 148 codes NAF.

26 % des salariés dans des TPE

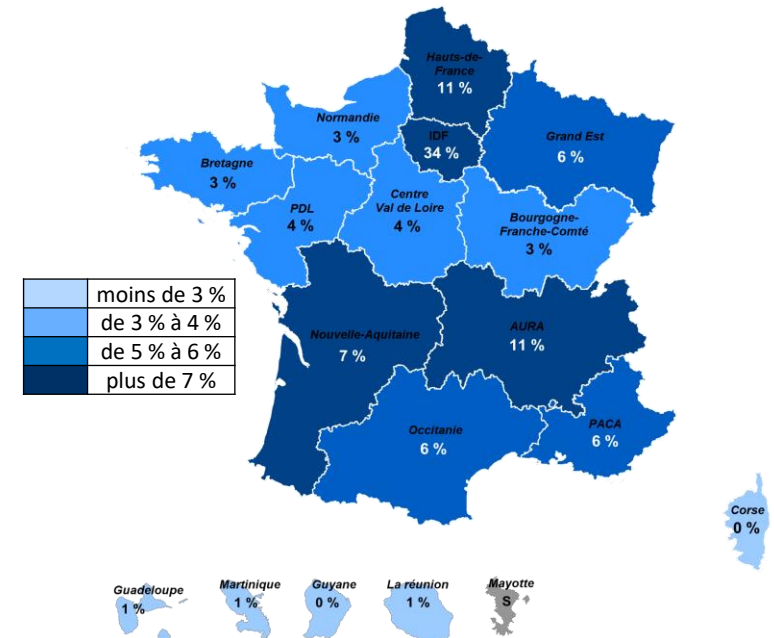
Par des salariés / établissements employeurs – DADS 2019



Plus d'un quart des salariés (26 %) travaille dans une TPE. Bien qu'ils ne représentent que 2 % des établissements employeurs, les établissements de 50 salariés et plus rassemblent plus de la moitié des salariés (53 %).

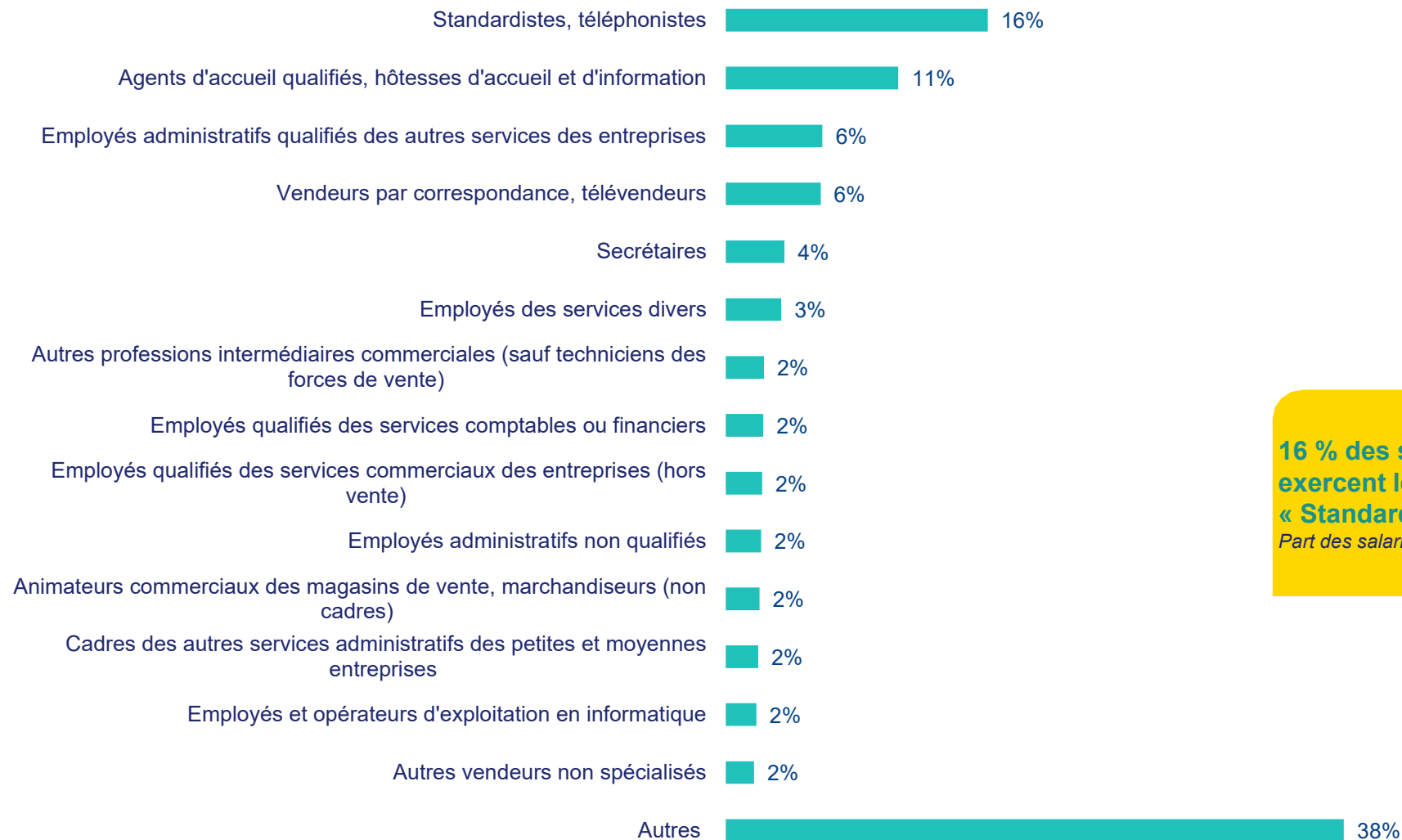
56 % répartis dans 3 régions

Nb salariés par région – DADS 2019



Un tiers (34 %) sont concentré sur la région Ile-de-France. Les régions Hauts-de-France Auvergne-Rhône-Alpes rassemblent 11 % chacune.

15 PREMIERS MÉTIERS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

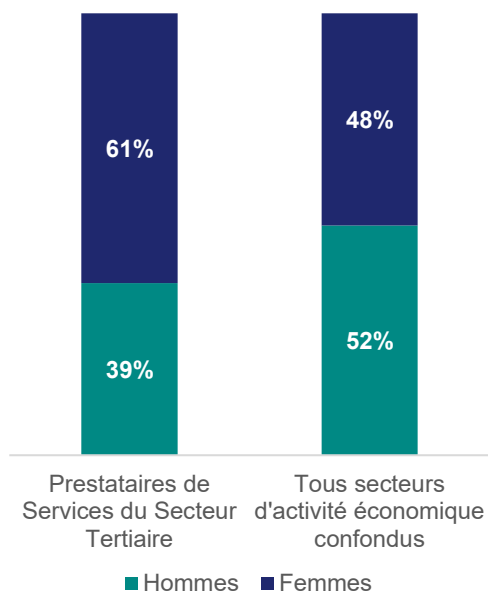


16 % des salariés de la branche exercent le métier de « Standardistes, téléphonistes »
Part des salariés par CSP – DADS 2019

LE PROFIL DES SALARIÉS

61 % de femmes

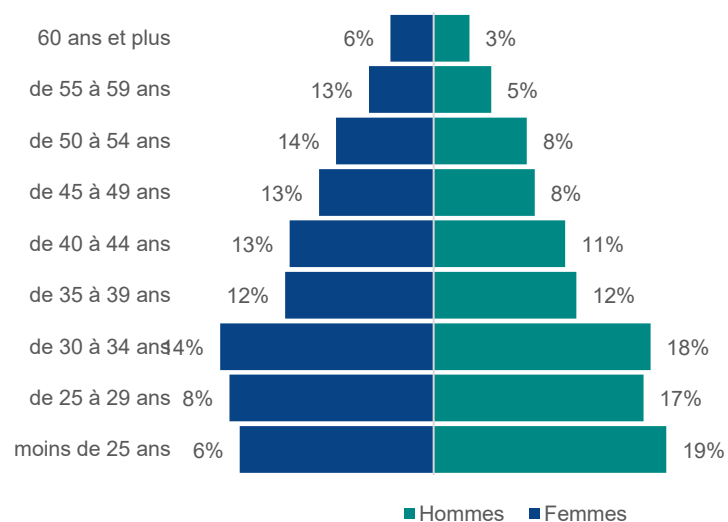
Part des salariés par sexe – DADS 2019



Les femmes représentent 61 % des effectifs salariés. Cette part est nettement supérieure à la part des femmes tous secteurs d'activité économique confondus (48 %).

21 % âgés de 55 ans ou plus

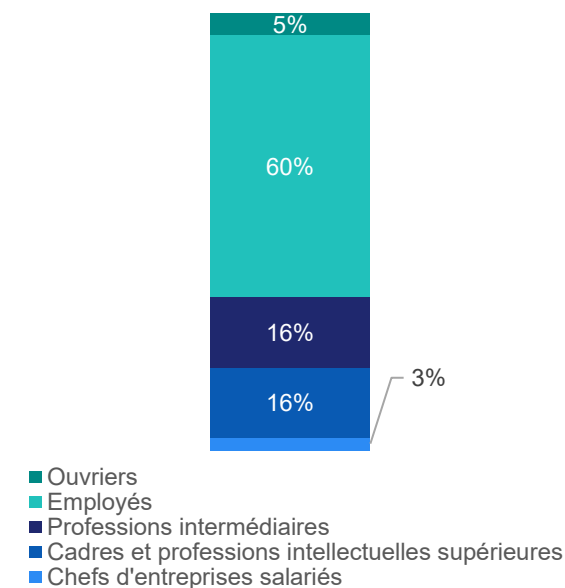
Part des salariés par âge – DADS 2019



Plus d'un tiers (35%) des effectifs ont moins de 30 ans et moins d'un salarié sur dix (8 %) a 55 ans ou plus.

60 % d'employés

Part des salariés par CSP – DADS 2019

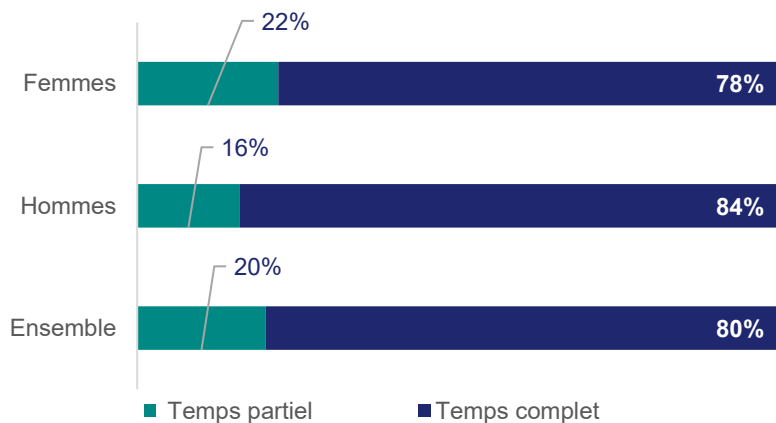


Six salariés de la branche sur dix occupent des postes d'employés. Quant à eux, les cadres et professions intellectuelles supérieures représentent 16 % des salariés.

LES CONDITIONS D'EMPLOI

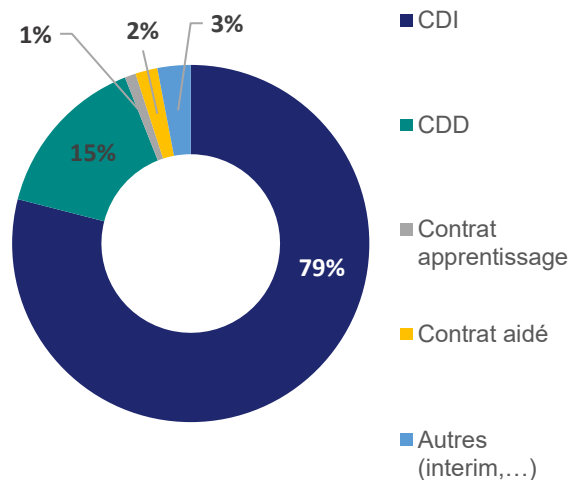
20 % de temps partiel

Répartition des salariés par temps travail – DADS 2019



79 % de CDI

Répartition des salariés par type de contrat – DADS 2019



AT et TJ

Champ : IDCC 2098
Nb de salariés – CNAM DRP 2019

	Accidents de travail		Accidents de trajet	
	Nombre	IF*	Nombre	IF*
Prestataires de Services du Secteur Tertiaire IDCC 2098	2 541	24,36	1 186	4,45

Les temps partiels restent plus importants chez les femmes (22 %) que chez les hommes (16 %). La part du temps partiel est plus importante dans ce secteur comparé à tous secteurs confondus.

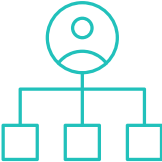


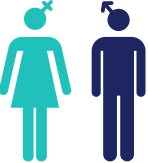
Près de 8 salariés sur 10 de la branche (79 %) occupent des emplois stables. Les contrats d'apprentissage représentent 1% des emplois.

Dans la branche des Prestataires de Services du Secteur Tertiaire (IDCC 2098), l'indice de fréquence (IF) des accidents de travail (le nombre d'accidents de travail pour 1 000 salariés) atteint un score moins élevé qu'en moyenne toutes activités économiques confondues (24,36 contre 33).

LES CONDITIONS D'EMPLOI

Le salaire moyen d'un ETP pour des employés est de 1 590 euros par mois

Répartition du salaire mensuel net moyen (en ETP) par CSP – DARES 2019

	Répartition	Part des femmes	Salaire Mensuel Net Moyen (En Etp)*	Ecart
				
Ouvriers	5 %	18 %	1 660	- 10 %
Employés	63 %	71 %	1 590	- 9 %
Professions intermédiaires	16 %	50 %	2 160	- 10 %
Cadres et professions int. supérieures	13 %	45 %	4 550	- 24 %
Ensemble	100 %	61 %	2 220	- 28 %

En 2019, toutes catégories socioprofessionnelles confondues, le salaire mensuel net moyen des salariés de la branche (en équivalent temps plein) est de 2 220 euros. Néanmoins, pour 63 % de la population qui relèvent de la CSP employés, ce salaire moyen est de 1 590 euros et pour la CSP ouvriers, ce salaire moyen s'élève à 1 660 euros. Par ailleurs, et malgré un taux de féminisation très important (61 % de la population salariée), un écart de salaire persiste (- 28 %) et cette écart sont encore plus significatifs pour la CSP Cadres et professions intermédiaires supérieures (-24 %).

* chaque poste est pris en compte au prorata de son volume horaire de travail rapporté à celui d'un poste à temps complet.



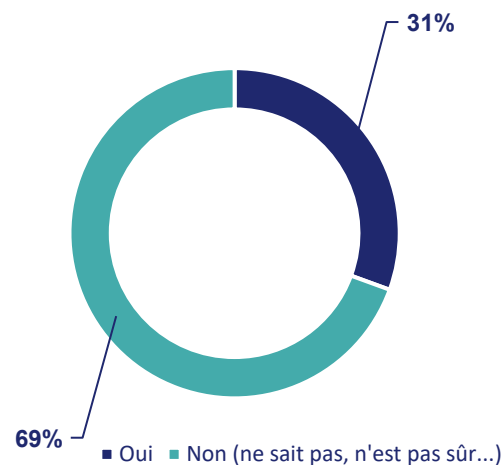
MARCHÉ DU TRAVAIL



LES PROJETS DE RECRUTEMENT

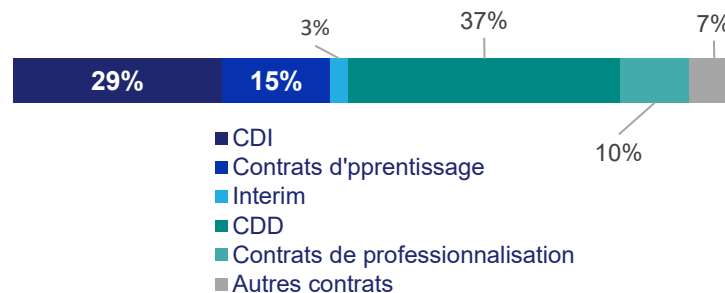
31 % des établissements ont l'intention de recruter

REFLEx – Opco EP 2^e et 3^e trimestres 2021



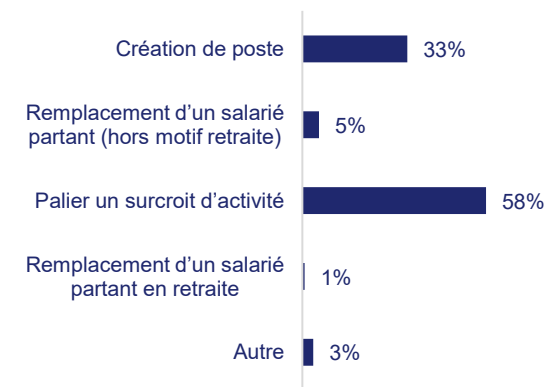
2 256 postes sont à pourvoir ont été recensés

REFLEx – Opco EP 2^e et 3^e trimestres 2021



58 % concernent un surcroît d'activité (*)

Reflex – Opco EP 2^e et 3^e trimestres 2021



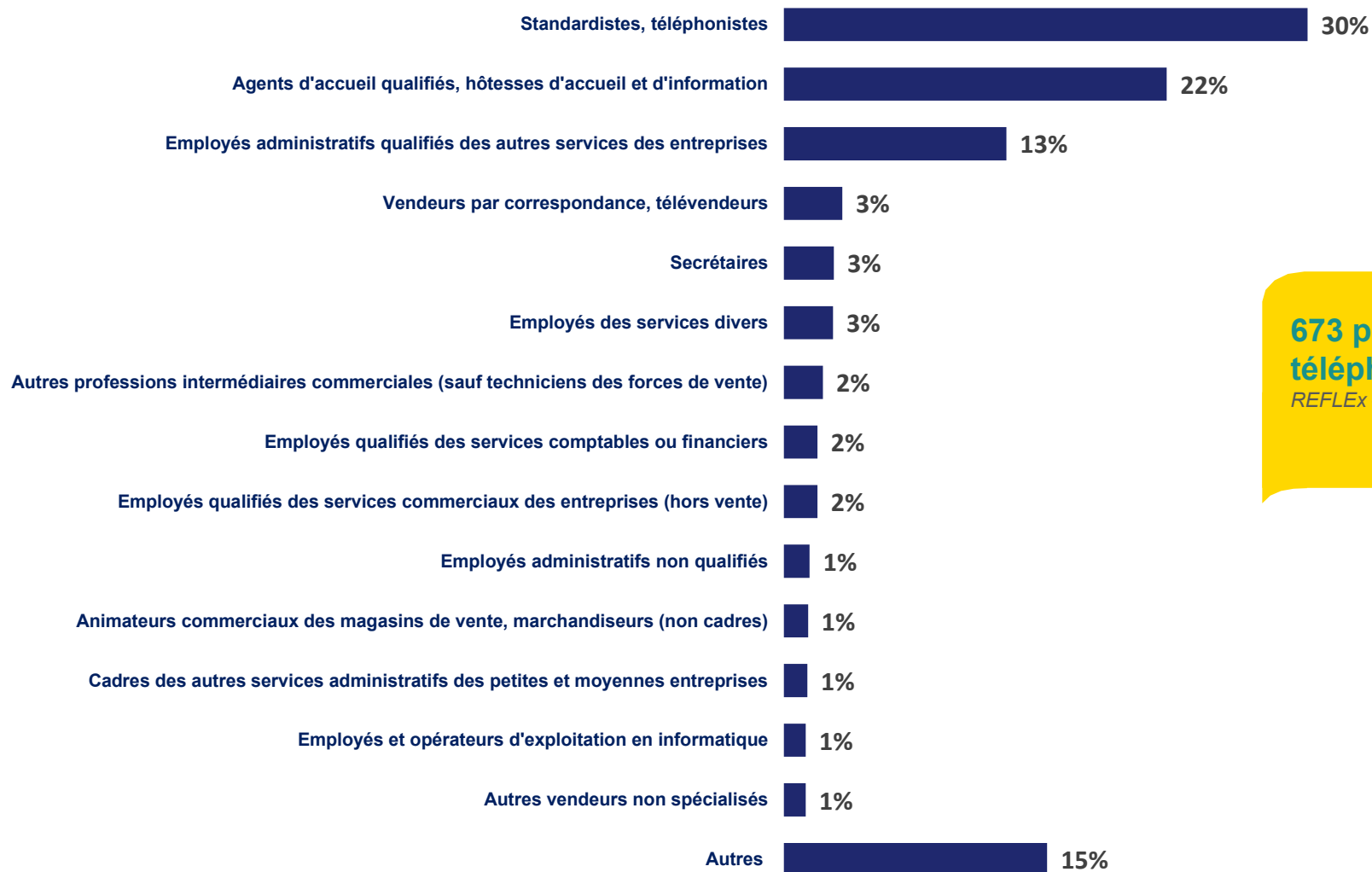
(*) question à choix multiples, pour un même poste à pourvoir, il peut y avoir un ou plusieurs motifs de recrutement.

Au cours du 2^e et 3^e trimestres 2021, 1 227 établissements des Prestataires de Services du Secteur Tertiaire ont été interviewés dans le cadre des enquêtes REFLEx. Parmi eux, près de deux établissements sur trois projettent de réaliser des recrutements au cours des six prochains mois.

Les projets de recrutement sont estimés à 2 256 postes. 3 intentions de recrutement sur 10 correspondent à des CDI (29 %) et un quart correspond à des contrats d'apprentissage (25 %).

Plus de la moitié des intentions d'embauche déclarées concernent un surcroît d'activité (58 %). Exprimé par plus de 3 intentions de recrutement sur 10, « création de poste » est le deuxième motif le plus cité par les employeurs.

LES POSTES À POURVOIR



673 postes de « standardistes, téléphonistes » sont à pourvoir

REFLEx – Opco EP 2^e et 3^e trimestres 2021



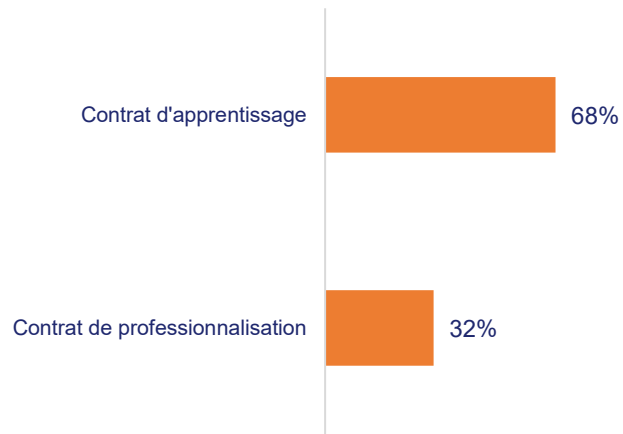
ALTERNANCE



LES CARACTÉRISTIQUES DES CONTRATS

6 567 contrats d'alternance

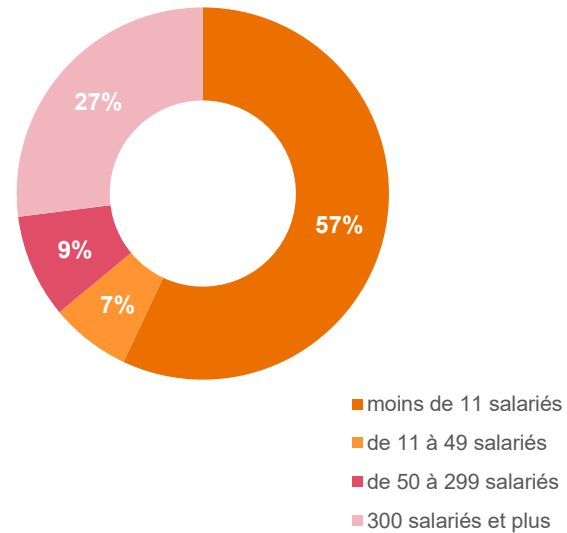
Part des alternants selon le secteur d'activité de l'établissement employeur – Opco EP 2020



68 % sont des contrats d'apprentissage (soit 4 444 sur 6 567) soit près de 7 alternants sur 10

57 % dans des TPE

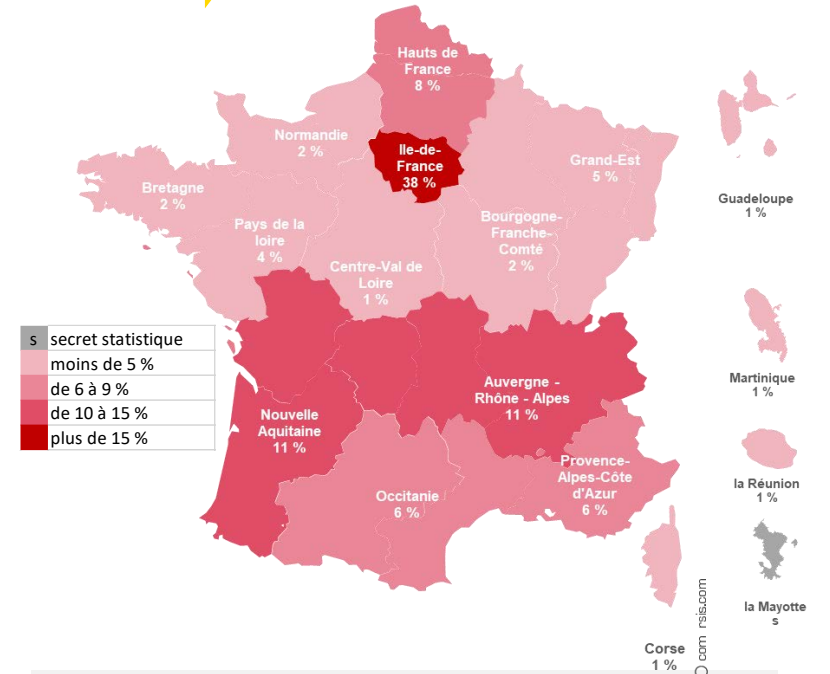
Part des alternants selon la taille de l'établissement employeur – Opco EP 2020



Les TPE de moins de 11 salariés concentrent plus de la moitié (57 %) des contrats d'alternance. Les entreprises de 300 salariés et plus représentent quant à elles, 7 %.

38 % en Ile-de-France

Nb d'alternants selon la région de l'établissement employeur – Opco EP 2020

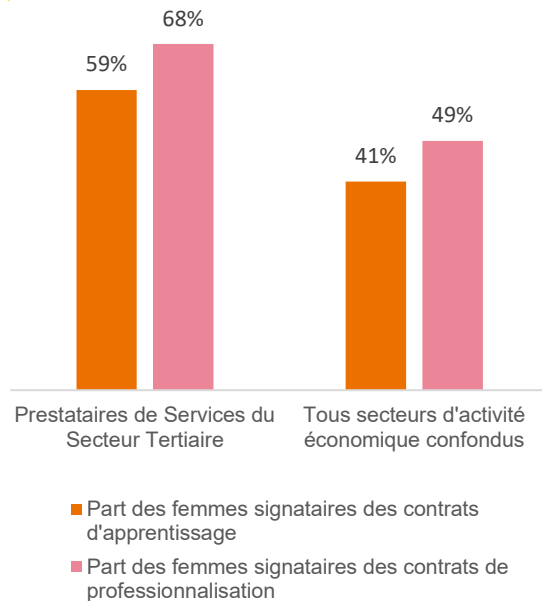


Les entreprises de l'Ile-de-France rassemblent près de 4 contrats en alternance sur 10 (38 %). Vient ensuite les régions Auvergne Rhône Alpes et Nouvelle Aquitaine avec 11 % chacune.

LE PROFIL DES ALTERNANTS

62 % de femmes

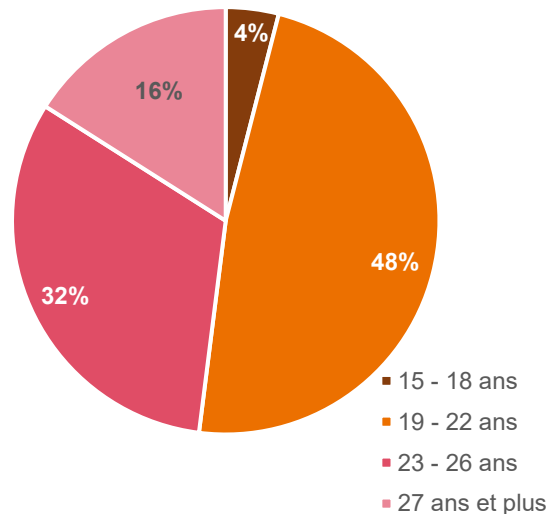
Part des alternants par sexe – Opco EP 2020



Les femmes ont plus recours aux dispositifs d'alternance qu'en moyenne tous secteurs d'activité économique confondus (+ 18 points des apprenties et + 19 points des salariées en contrat de professionnalisation).

53 % âgés de moins de 23 ans

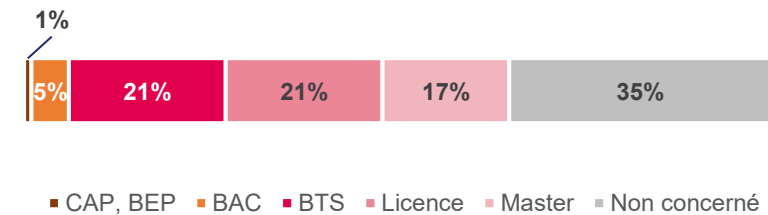
Part des alternants par âge – Opco EP 2020



Plus de la moitié des salariés (52 %) en alternance sont âgés de moins de 23 ans.

21 % préparent un BTS

Part des alternants par niveau de diplôme – Opco EP 2020



Plus d'un quart des salariés (27 %) préparent un diplôme de niveau 5 ou moins.

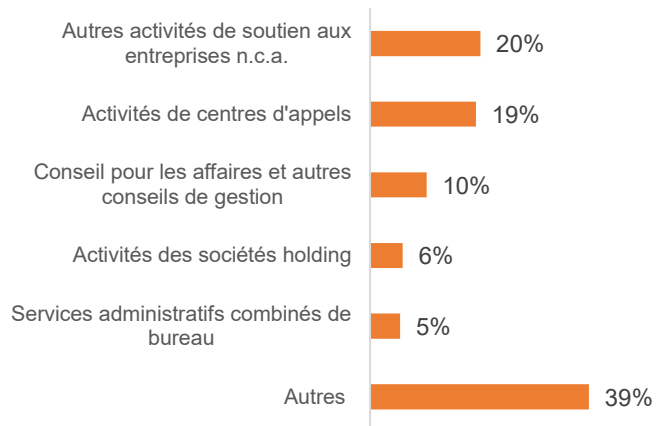


ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

LES CARACTÉRISTIQUES DES ACTIONS DE FORMATIONS

18 384 actions de formation

Répartition des actions de formation selon le secteur d'activité – Opco EP 2020*

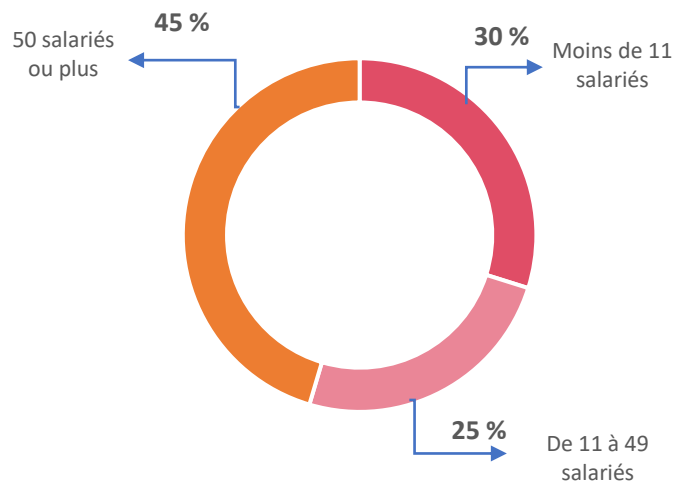


* Actions de formation individuelles ou collectives, tous types de financement (versement volontaire, plan de développement des compétences etc).

4 actions de formation sur 10 ont été recensées dans les « Autres activités de soutien aux entreprises n.c.a. » et les « Activités de centres d'appels ».

Les actions de formation réparties selon toutes les tailles d'entreprise

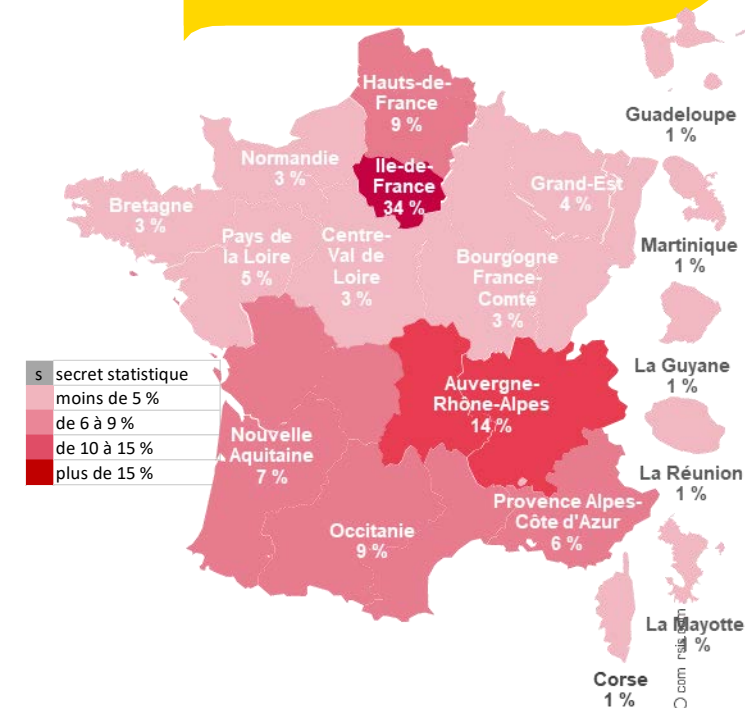
Répartition des actions de formation selon la taille de l'établissement employeur – Opco EP 2020



Plus d'une action de formation sur deux (55 %) a été comptabilisée dans des établissements de moins de 50 salariés.

34 % en IDF

Répartition des actions de formation selon la région de l'établissement employeur – Opco EP 2020

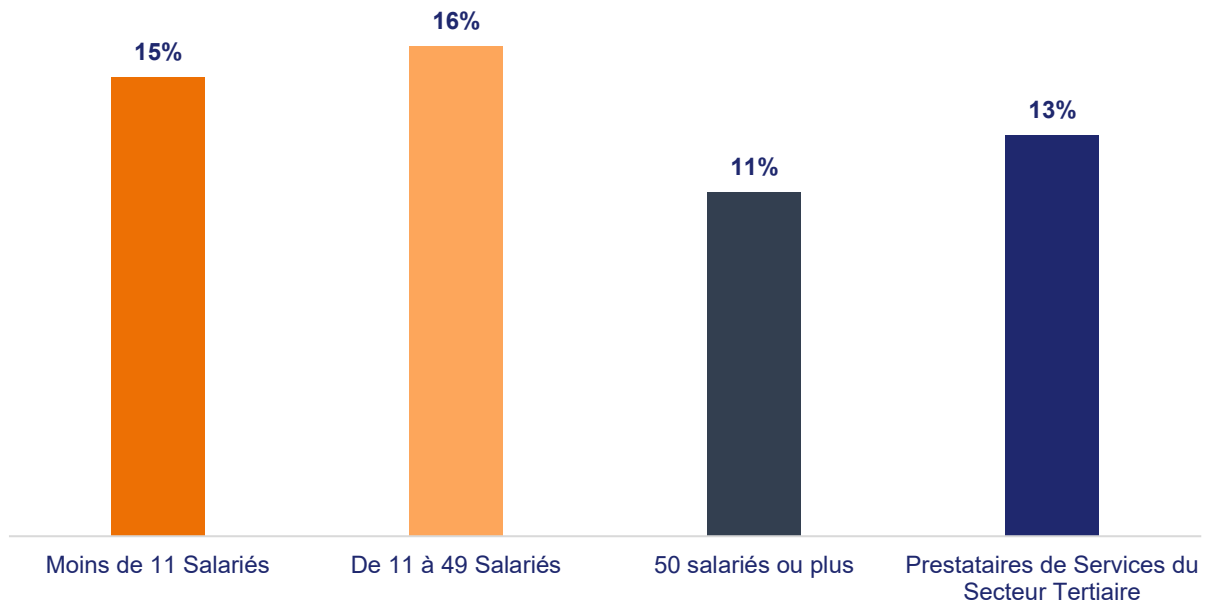


Les établissements de la branche qui ont le plus recours aux actions de formation se situent en Ile-de-France et en Auvergne-Rhône-Alpes : Avec respectivement 34 % et 14 % des actions. Soit quasiment une action de formation sur deux qui a été recensée dans ces deux régions.

LES CARACTÉRISTIQUES DES ACTIONS DE FORMATIONS

Un recours à la formation estimé à 13 %

*nb de stagiaires formés / nb de salariés –
Opco EP 2020 et DADS 2020*



- 13 % des salariés de la branche ont suivi une action de formation en 2020 (un peu plus d'un salariés sur dix). Cette proportion s'échelonne de 15 % dans les TPE de moins de 11 salariés à 11 % dans les entreprises de 50 salariés ou plus.
- Les Actions de formations auxquelles les salariés ont le plus recours sont les suivantes :
- MAC SST
- Anglais
- Négociateur en créances
- Garantir la conformité CNIL



PRINCIPAUX ENJEUX EMPLOI-COMPETENCES

LES ENJEUX DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

DES METIERS TROP SOUVENT TREMPLINS

Les professions de cette branche sont souvent un tremplin vers d'autres professions présentes dans d'autres branches ou secteurs d'activités.

Si ces possibilités de passerelles professionnelles sont un atout pour les collaborateurs qui transitent par la branche, elles sont néanmoins problématiques pour les entreprises qui souffrent d'un turn-over élevé.

La fidélisation des salariés de la branche est un objectif majeur pour les prochaines années.

STRUCTURER ET ADAPTER L'OFFRE DE CERTIFICATION ET DE FORMATION

La branche P2ST conduit depuis plusieurs années une politique de certification active, afin de répondre aux besoins en compétences des nouveaux entrants, des salariés et des entreprises.

La branche a ainsi créé 6 CQP (dont 5 actifs) et mis en œuvre le Certificat de Compétences des Services – Relation Client (CCS-RC).

Afin de répondre aux exigences de la réforme de la formation professionnelle, la branche P2ST travaille actuellement sur le découpage de ses CQP en blocs de compétences.

UNE DIGITALISATION DE PLUS EN PLUS IMPORTANTE QUI ENTRAINE UNE MUTATION DES METIERS

En 2018-2019, la branche P2ST a réalisé un projet de diagnostic de l'impact de la transformation digitale sur les métiers (EDEC Numérique).

Les travaux ont permis de mettre en avant une modification structurelle de la chaîne de valeur des activités des entreprises dont l'intégration croissante d'outils digitaux à toutes les étapes de la relation client ainsi qu'une évolution sensible des compétences de demain.

Les premiers constats ont permis de distinguer quelques tendances et opportunités pour face à la digitalisation croissante.

L'accélération de cette digitalisation est un enjeu majeur de la branche.

RENOUVELLEMENT DE LA MAIN D'ŒUVRE ET LES BESOINS EN COMPÉTENCES

Dans les cinq prochaines années, le secteur devrait faire face à des besoins en emplois liés tant à la croissance de ses marchés qu'au renouvellement partiel des effectifs partis à la retraite.

Les difficultés de recrutement que connaît actuellement le secteur pose avec acuité la question des conditions de satisfaction de ces besoins prospectifs.

A plus long terme, relever les défis tant de la transition numérique que de la transition écologique passe aussi par le développement des compétences des salariés et l'intégration de nouveaux profils.



RESSOURCES DOCUMENTAIRES



BRANCHE PROFESSIONNELLE – RESSOURCES DOCUMENTAIRES

- EDEC Numérique co-financé par la DGEFP et l'Opco EP (2018 - 2019)

- Cartographie des métiers et pistes d'actions dans le cadre du PIC 3 Edec Compétences co-financé par la DGEFP et l'Opco EP (2020-2022)

- Découpage des CQP en blocs de compétences dans le cadre du PIC 3 Edec Compétences co-financé par la DGEFP et l'Opco EP (2020-2022)



MÉTHODOLOGIE ET SOURCES DE DONNÉES



MÉTHODOLOGIE ET SOURCES DE DONNÉES

INDICATEURS ÉCONOMIQUES

- Nombre de création et radiation des entreprises et leur évolution entre 2015 et 2019 - Infogreffe
- Chiffre d'affaire des entreprises et son évolution de 2015 à 2019 – Insee ESANE / Insee ICA et son évolution de 2015 à 2020
- Nombre d'entreprises adhérentes en 2021 – Base adhérents Opco EP
- Évolution du nombre d'établissements employeurs entre 2016 et 2020 - Acoss Urssaf
- Évolution du nombre de salariés entre 2016 et 2020 - Acoss Urssaf

MARCHÉ DU TRAVAIL

- Part des intentions d'embauche au 2^e et 3^e trimestre 2021 – Opco EP REFLEx
- Nombre de postes à pourvoir et leur répartition selon le type de contrat de travail et le motif de recrutement au 2^e et 3^e trimestre 2021 – Opco EP REFLEx
- Répartition des postes à pourvoir selon les métiers recherchés au 2^e et 3^e trimestre 2021 – Opco EP REFLEx

EMPLOI

- Répartition des salariés en 2019 selon le secteur d'activité, la taille de l'établissement employeur et la localisation géographique de l'employeur – Insee DADS
- Répartition des salariés en 2018 selon le sexe, l'âge et la catégorie socioprofessionnelle – Insee DADS
- Conditions de travail des salariés : type de contrat, temps de travail, rémunération - Insee DADS
- Nombre d'accidents de travail et de trajet en 2019 – CNAM DRP

ALTERNANCE

- Répartition des salariés en alternants en 2020 selon le secteur d'activité, la taille de l'établissement employeur et la localisation géographique de l'employeur – Opco EP contrats d'alternance
- Répartition des salariés en alternance en 2020 selon le sexe, l'âge et le niveau de diplôme préparé – Opco EP contrats d'alternance

MÉTHODOLOGIE ET SOURCES DE DONNÉES

ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Répartition des actions de formation individuelles et collectives en 2020 (actions engagées tous dispositifs confondus y compris les versements volontaires) selon le secteur d'activité, la taille de l'établissement employeur et sa localisation géographique – Opco EP
- Estimation du taux de recours à la formation – Opco EP 2020 / DADS 2019

PRINCIPAUX ENJEUX EMPLOI-COMPÉTENCES

- Enjeux principaux en termes d'emploi et de compétence exprimés par les représentants de la branche professionnelle et/ou recensés par le biais d'une revue de la littérature.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE ET PRÉCAUTIONS STATISTIQUES

Les données issues de la statistique publique relatives à l'emploi, au marché du travail et à la formation utilisent rarement une entrée par branche professionnelle. La plupart sont détaillées au niveau des secteurs d'activité (Nomenclature d'activité française – NAF/APE). De ce fait, une démarche méthodologique a été appliquée pour estimer le nombre des entreprises, des établissements employeurs et des salariés couverts par la branche professionnelle. Elle se décline en deux étapes. Tout d'abord, une table de passage a été créée par l'Opco EP permettant de déterminer le poids de la branche professionnelle dans les principaux secteurs d'activité. Ensuite, il a été possible de réaliser des estimations du nombre des entreprises, des établissements employeurs et des salariés couverts par la branche professionnelle en multipliant la Base Sequoia Acooss/Urssaf par la table de passage créée par l'Opco EP. Les résultats de ces estimations ont été mis en cohérence avec les données statistiques des DADS – Insee de 2016 et des coefficients de corrections ont été appliqués.

www.opcoep.fr

Un travail réalisé par la Direction ABDOS et
son Département Observation et Evaluation

