

Rapport de branche

du personnel des
prestataires de services dans
le domaine du secteur
tertiaire (P2ST)

IDCC 2098

Edition 2025



Décembre 2025

Sommaire

- 01.** La méthodologie du rapport de branche
- 02.** L'environnement de la branche
- 03.** Les salariés de la branche
- 04.** Les mouvements de personnels
- 05.** Les conditions de travail
- 06.** La rémunération
- 07.** La formation professionnelle
- 08.** Le dialogue social des entreprises de la branche
- 09.** A retenir



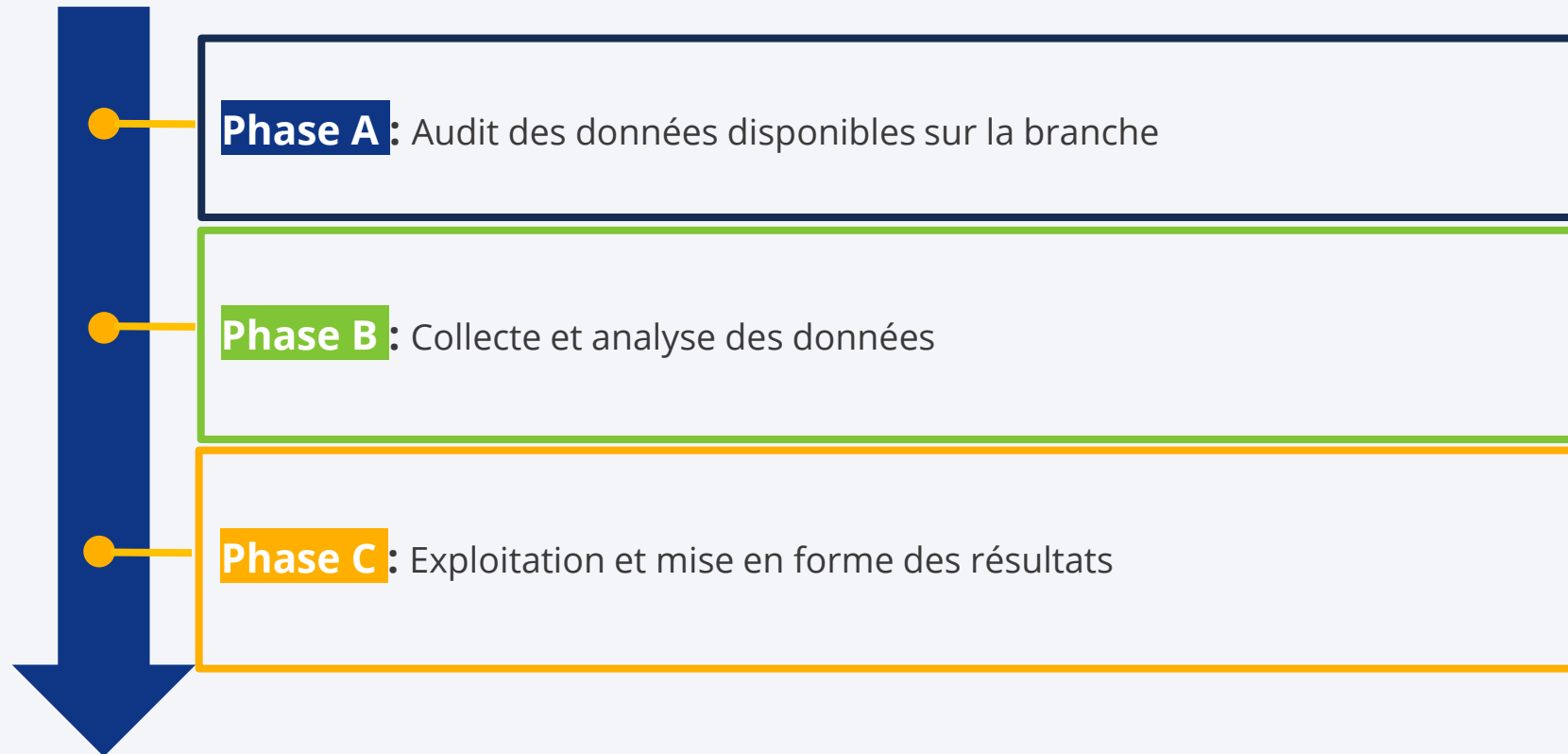
01.

La méthodologie du rapport de branche



01. La méthodologie du rapport de branche

La réalisation du rapport de branche s'est articulée autour de 3 principales phases :



01. La méthodologie du rapport de branche

Phase A : Audit des données disponibles sur la branche



L'édition 2025 du rapport de branche fournit des informations sociales sur **la branche du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire (P2ST)**.

Ce rapport apporte une analyse du champ de la convention collective nationale **P2ST (IDCC 2098)**. La branche dispose, à travers ce rapport, d'éléments détaillés, fiables et précis qui constituent une base solide pour les négociations collectives.

Pour la réalisation de ce rapport de branche, les sources mobilisées sont issues des statistiques publiques et **des données disponibles retraitées par Pragma Etudes** : Insee, Dares, Acoss, Ministères du Travail, de l'emploi et de l'insertion, OPCO EP et AGIRC-ARRCO.



01. La méthodologie du rapport de branche

Phase B: Collecte et analyse des données



À la suite de la phase A, l'historique de chaque source de données est compilé dans une base homogène unique grâce à **notre outil *Pragma Branches***. À partir de ces analyses, nous générons les indicateurs de la branche, ensuite croisés afin de ne retenir que les combinaisons les plus pertinentes et significatives pour la branche P2ST.

Pour identifier les spécificités de la branche, les caractéristiques des salariés de la branche P2ST ont été comparées à deux niveaux de référence : au **macro-secteur des services aux entreprises, l'ensemble de l'économie française**.

Un travail approfondi a également été conduit sur la nomenclature **des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS)** de l'Insee. Cette nomenclature est celle notamment utilisée par les employeurs pour coder les professions des salariés dans les principales sources administratives et statistiques, notamment la DSN, la DADS, la DOETH.

Afin de garantir une lecture métier fidèle à la réalité de la branche P2ST, **un travail de rapprochement a été réalisé**, lorsque cela est possible, entre les PCS et les emplois les plus fréquemment rencontrés dans la branche. Certains emplois repères ne peuvent pas être identifiés directement à partir de cette nomenclature, en raison des limites de correspondance entre intitulés PCS et réalités métiers.

À titre d'exemple, les 541B agent d'accueil qualifié et 541C agent d'accueil non qualifié, ainsi que la PCS 546E autre agent d'accompagnement, ont été rattachées **au métier d'hôtesse**.

De même, la PCS 555A vendeur par correspondance / télévendeur a été rapprochée du métier de **téléconseiller-télévendeur**, tandis que la PCS 462D animateur commercial en magasin / merchandiser a été associée aux métiers **d'animatrice commerciale, optimisatrice de linéaire ou promoteur des ventes**.

Ce travail de correspondance **permet avant tout de caractériser les professions à partir des données disponibles** (genre, type de contrat, temps de travail, âge, etc.) et de produire des résultats directement exploitables par les acteurs de la branche. Il vise moins à quantifier un volume exhaustif d'emplois repères qu'à décrire le profil des salariés occupant ces fonctions.

01. La méthodologie du rapport de branche

Phase C: Exploitation et mise en forme des résultats

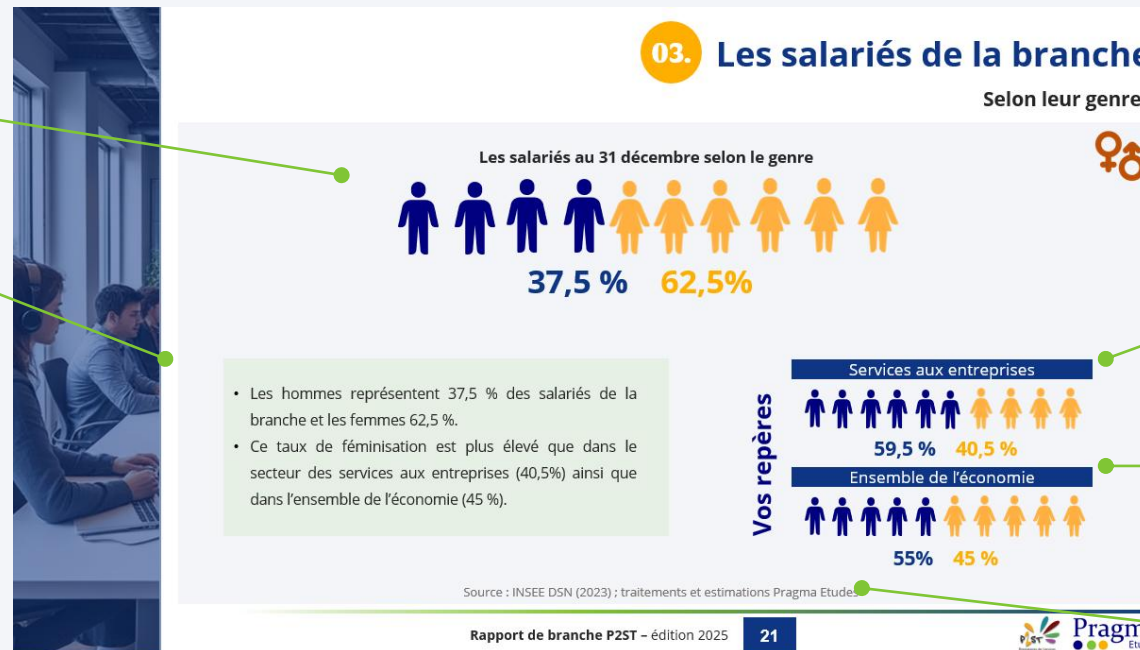


Le rapport complet de la branche est ensuite mis en forme. **Ce rapport présente l'ensemble des indicateurs issus de l'exploitation des bases de données collectées.**

Comme dans l'exemple ci-dessous, les indicateurs sont également positionnés par rapport à l'ensemble du secteur des services aux entreprises et par rapport à l'économie nationale dans son ensemble.

l'indicateur clé
d'abord présenté au global

les commentaires clés de lecture
permettant de comprendre et contextualiser les indicateurs présentés



la partie du rapport

la thématique de la partie

le 1^{er} niveau de comparaison mise en perspective par rapport au macro-secteur

le 2^{ème} niveau de comparaison mise en perspective par rapport au niveau national

la source des données

A vertical decorative image on the left side of the slide shows two call center agents, a woman in the foreground and a man behind her, both wearing headsets and working at computers.

02.

L'environnement de la branche



02. L'environnement de la branche

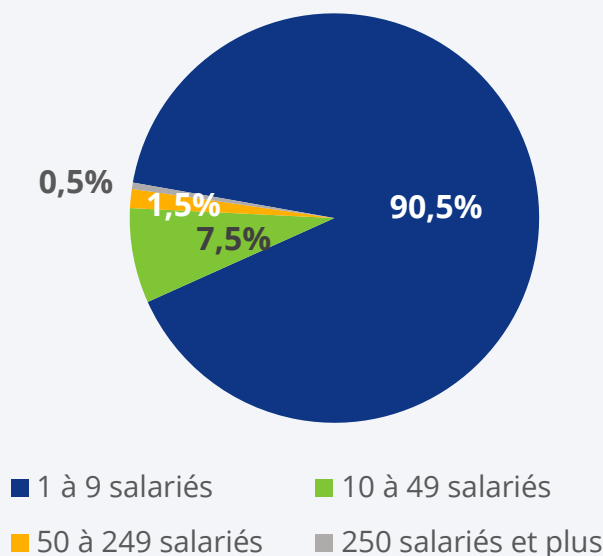
Les entreprises

24 879 entreprises

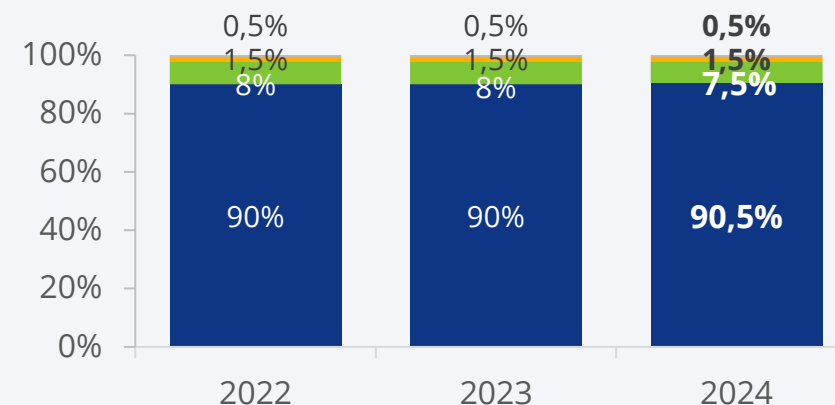
Entreprises relevant de l'IDCC 2098
employant au moins 1 salarié

27 245 établissements

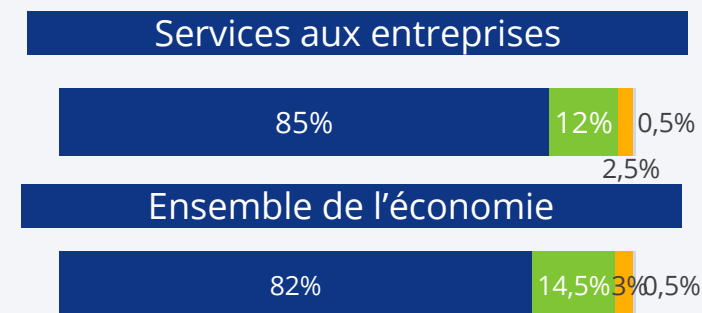
Les entreprises selon leur taille



Historique 2022 - 2024



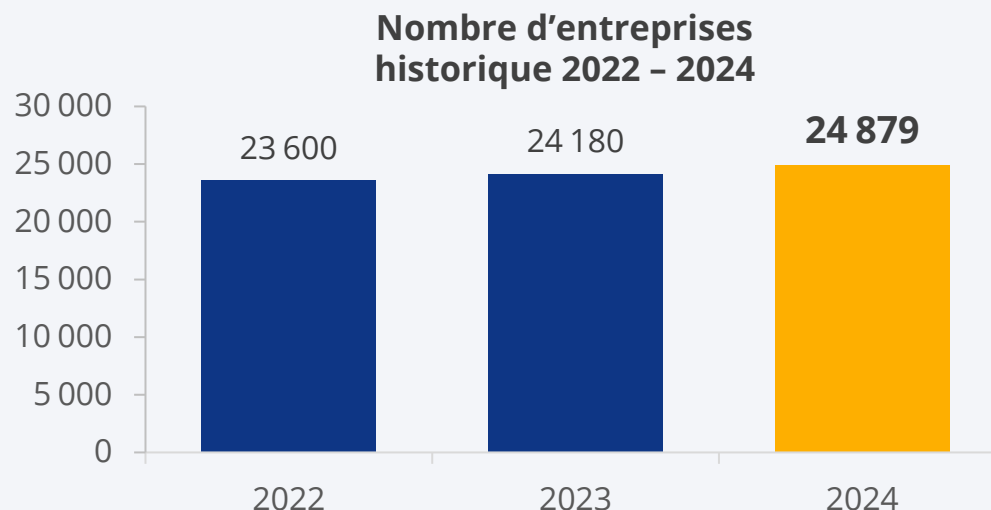
Vos repères



Sources : données disponibles AGIRC-ARRCO, Ministère du Travail et INSEE ; traitements Pragma Etudes

02. L'environnement de la branche

Les entreprises



- En 2024, le nombre d'entreprises dans la branche s'élève à **24 879**, soit une hausse de **3 %** à un an d'intervalle.
- Cette progression **est cohérente avec la dynamique des services aux entreprises (+2 %)**, tout en étant légèrement plus soutenue, tandis que le nombre d'entreprises dans l'ensemble de l'économie reste stable.

Nombre d'entreprises évolution à un an d'intervalle

2023 vs. 2022	+ 2,5 %
2024 vs. 2023	+ 3 %

Vos repères

Services aux entreprises

2024 vs. 2023 + 2 %

Ensemble de l'économie

2024 vs. 2023 0 %

Sources : données disponibles AGIRC-ARRCO, Ministère du Travail et INSEE ; traitements Pragma Etudes

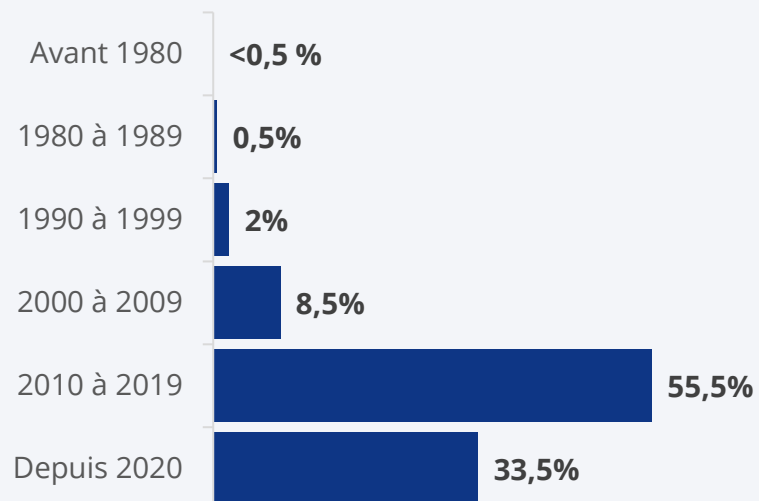
02. L'environnement de la branche

Les entreprises



9 ans

âge moyen des entreprises



selon la date de création et la taille de l'entreprise

	1 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 salariés et plus	Ensemble
Avant 1980	0,5 %	<0,5 %	<0,5 %	0,5 %	< 0,5 %
1980 à 1989	0,5%	<0,5%	1 %	0,5 %	0,5 %
1990 à 1999	3 %	4,5 %	4,5 %	1,5 %	2 %
2000 à 2009	11 %	14 %	17,5 %	19 %	8,5 %
2010 à 2019	51 %	51 %	50,5 %	56,5 %	55,5 %
Depuis 2020	34 %	30,5 %	26,5 %	22 %	33,5 %
Ensemble	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Age moyen	8,5 ans	9,5 ans	10,5 ans	10 ans	9 ans

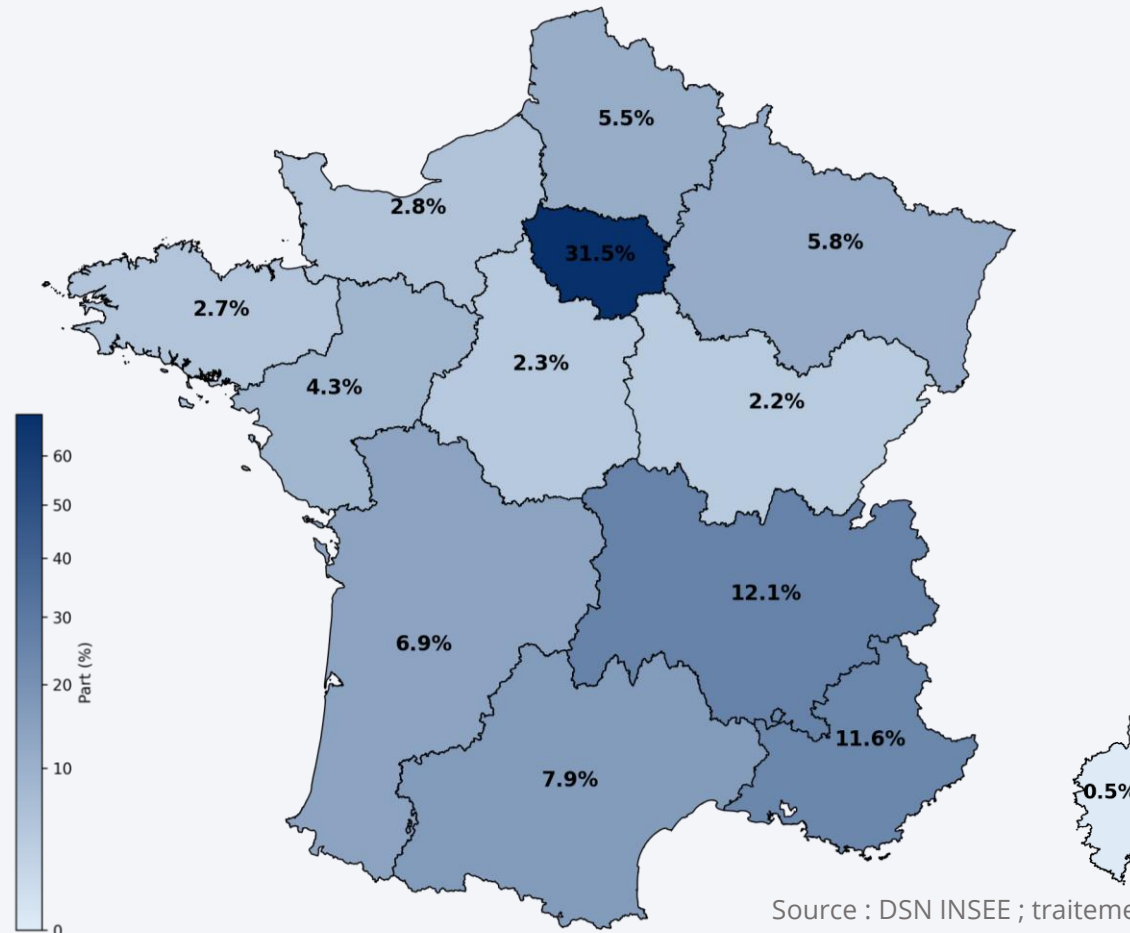
- Près de 40 % des entreprises de la branche ont été créées depuis 2020, et **l'âge moyen s'établit à 9 ans**.
- L'âge moyen varie peu selon la taille des entreprises de la branche, avec **8,5 ans pour les TPE** (1 à 9 salariés) et **10 ans pour les entreprises les plus importantes de 50 salariés et plus**.

Sources : Ministère du Travail et INSEE ; traitements Pragma Etudes

02. L'environnement de la branche

Les entreprises

Répartition géographique des établissements

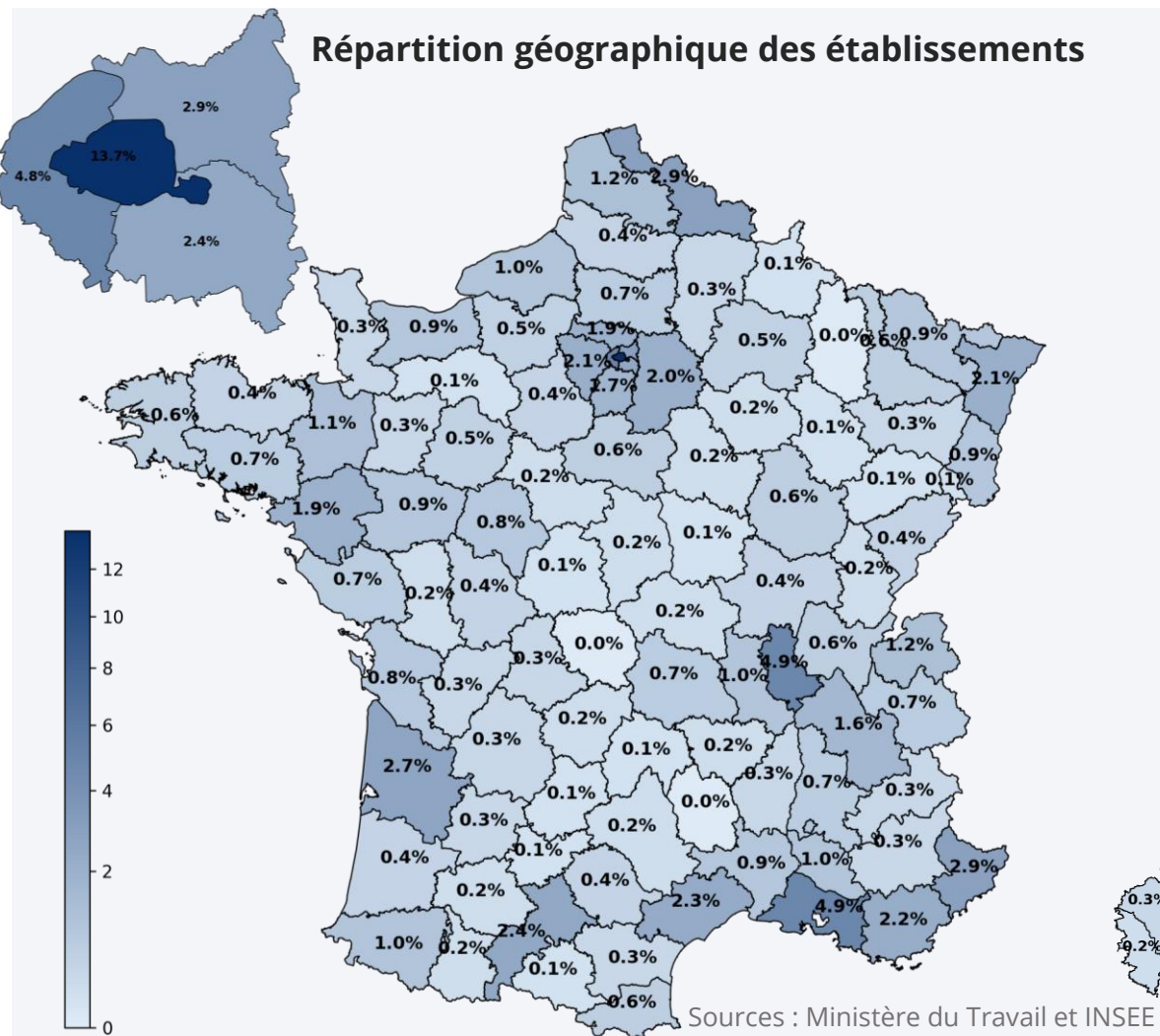


- La carte met en évidence **une concentration marquée des établissements de la branche P2ST en Île-de-France (31,5 %), en Auvergne-Rhône-Alpes (12,1 %) et en Provence-Alpes-Côte d'Azur (11,6 %).**
- À elles seules, **ces trois régions regroupent plus de la moitié des entreprises de la branche (55,2 %)**, tandis que la plupart des autres régions affichent des parts plus limitées, entre 2 % et 8 %.

Source : DSN INSEE ; traitements Pragma Etudes

02. L'environnement de la branche

Les entreprises



- La lecture départementale confirme **une forte concentration des établissements**, avec **Paris** en tête (13,7 %), puis les **Bouches-du-Rhône** et le **Rhône** (4,9 % chacun) et les Hauts-de-Seine (4,8 %).
- Derrière ce noyau, plusieurs départements se situent autour de 3 %, notamment la Seine-Saint-Denis (2,9 %), le Nord (2,9 %) et les Alpes-Maritimes (2,9 %), puis la Gironde (2,7 %).
- À l'inverse, une large partie du territoire présente des taux plus faibles, souvent inférieurs à 1 %, illustrant une implantation plus diffuse et moins dense dans de nombreux départements.

02. L'environnement de la branche

Les partenaires sociaux



Arrêtés du 24 juin 2025 JORF n°0182 du 07/08

Organisations patronales

	poids
SP2C*	30,40%
SNPA*	29,75%
SORAP*	29,52%
FIGEC*	5,08%
SIST*	3,72%
SAR	0,73%
SYNAPHE*	0,57%
CNET*	0,23%

Organisations syndicales

	poids
CFDT-F3C	30,80%
Fédération CGT des Sociétés d'Études	20,96%
CFTC-CSFV	17,18%
FEC-FO Services	14,08%
SUD-SOLIDAIRES	12,63%
CFE-CGC FNECS	4,35%

* Organisations adhérentes d'UNIVERS SERVICE (confédération patronale)



03.

Les salariés de la branche

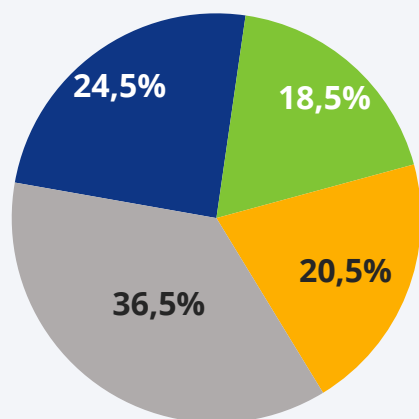


03. Les salariés de la branche

Les salariés au 31 décembre

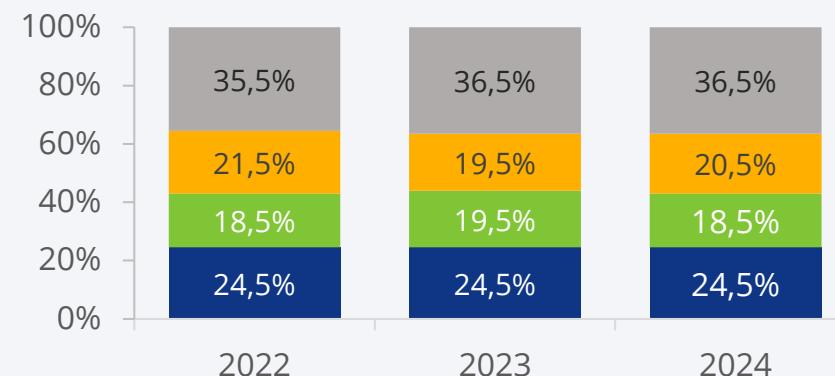
177 891 salariés
au 31 décembre 2024
149 390 équivalents temps plein

Les salariés selon la taille des entreprises



■ 1 à 9 salariés ■ 10 à 49 salariés
■ 50 à 249 salariés ■ 250 salariés et plus

Historique 2022 - 2024



Vos repères

Services aux entreprises

18% 23% 22,5% 36,5%

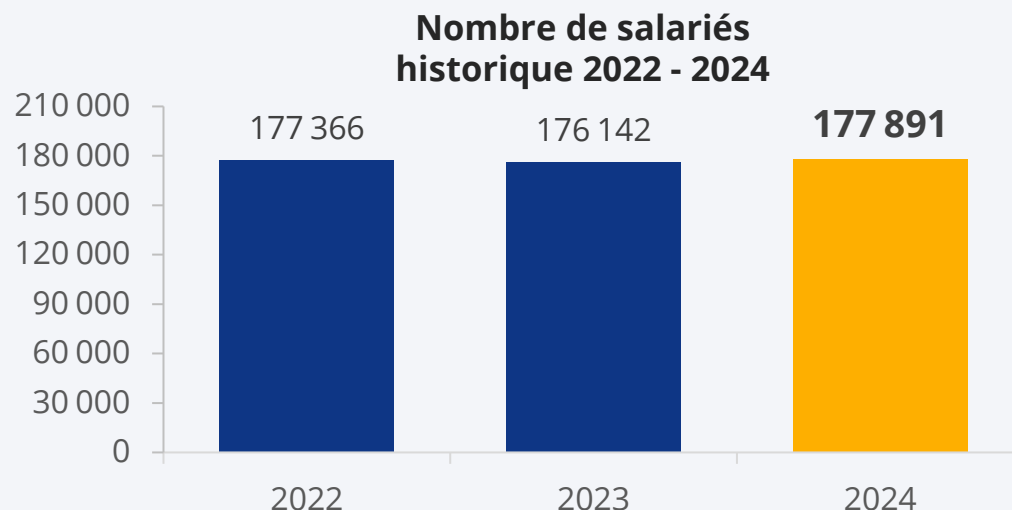
Ensemble de l'économie

21% 9,5% 12,5% 37,5%

Sources : données disponibles AGIRC-ARRCO et DARES ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Les salariés au 31 décembre



- En 2024, la branche des prestataires de services du secteur tertiaire compte **177 891 salariés**, soit 1 750 de plus qu'en 2023 et plus de 500 de plus qu'en 2022.
- Entre 2023 et 2024, l'évolution de la branche (+ 1 %) est plus favorable que celle du secteur des services aux entreprises (- 0,5 %).

Nombre de salariés évolution à un an d'intervalle

2023 vs. 2022	- 0,5 %
2024 vs. 2023	+ 1 %

Vos repères

Services aux entreprises

2024 vs. 2023 - 0,5 %

Ensemble de l'économie

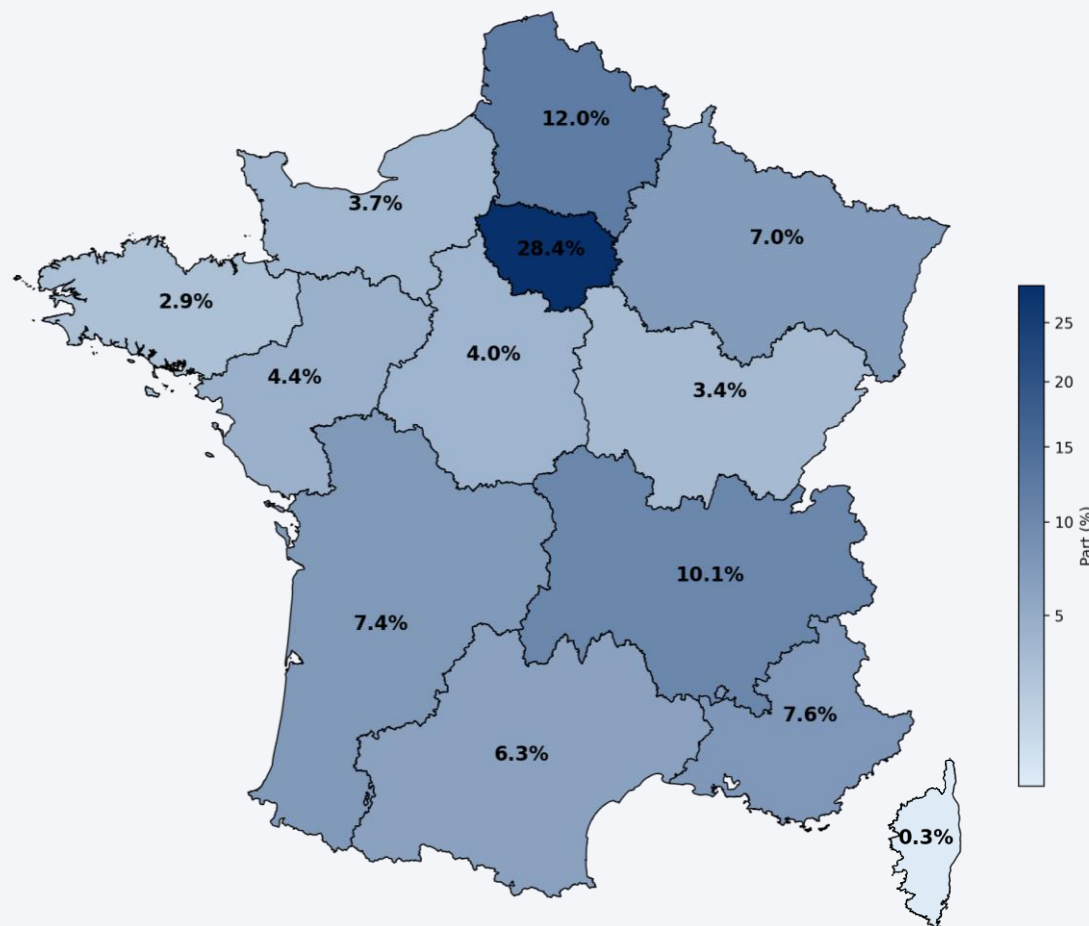
2024 vs. 2023 + 0,5 %

Sources : données disponibles AGIRC-ARRCO et DARES ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon leur lieu de travail

Cartographie de l'emploi de la branche

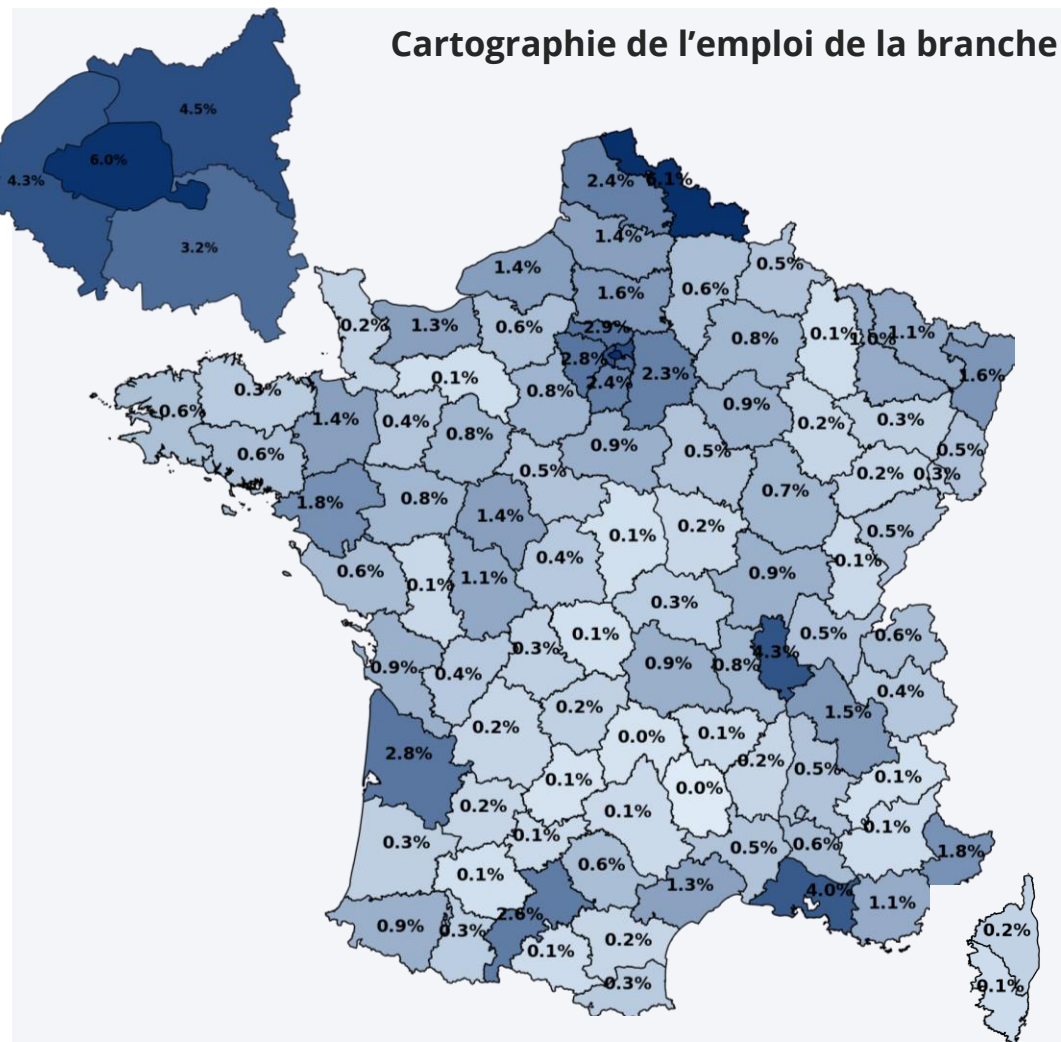


- La cartographie régionale de l'emploi place l'**Île-de-France** en première position (28,4 %), suivie des **Hauts-de-France** (12 %) puis de l'**Auvergne-Rhône-Alpes** (10,1 %).
- Le classement reste proche de celui observé pour les établissements, mais les écarts établissements/salariés montrent des profils différents, avec des régions où l'emploi est plus concentré que le nombre d'établissements, en particulier les Hauts-de-France (5,5 % des établissements pour 12 % des salariés).

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon leur lieu de travail

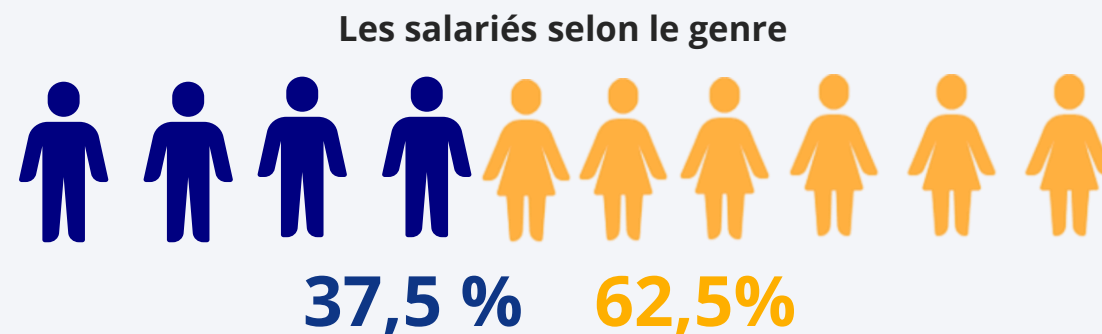


- À l'échelle départementale, **Paris** regroupe 6 % des emplois, une part nettement inférieure à son poids en établissements (13,7 %).
- **Le Nord** concentre 6,1 % des salariés pour 2,9 % des établissements, indiquant une présence salariale plus concentrée que l'implantation.
- **La Seine-Saint-Denis** suit de très près avec 4,5 % des emplois pour 2,9 % des établissements, puis viennent **le Rhône** (4,3 % des salariés pour 4,9 % des établissements) et **les Hauts-de-Seine** (4,9 % également), dont la part en emplois est similaire à son poids en établissements (4,8 %).

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

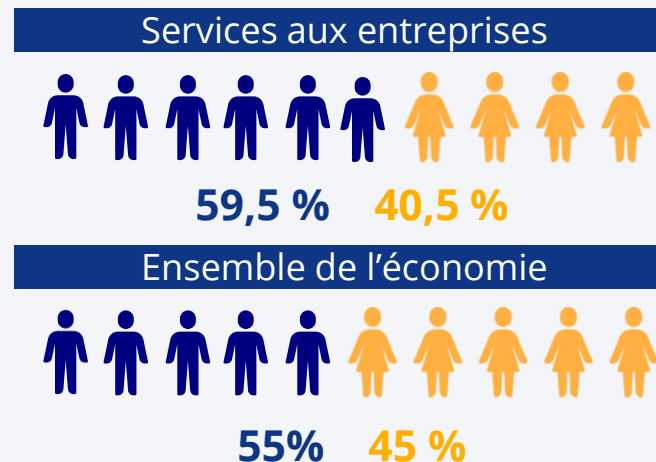
03. Les salariés de la branche

Selon leur genre



- Les hommes représentent 37,5 % des salariés de la branche et les femmes 62,5 %.
- **Le taux de féminisation de la branche est plus élevé** que dans le secteur des services aux entreprises (40,5%) ainsi que dans l'ensemble de l'économie (45 %).

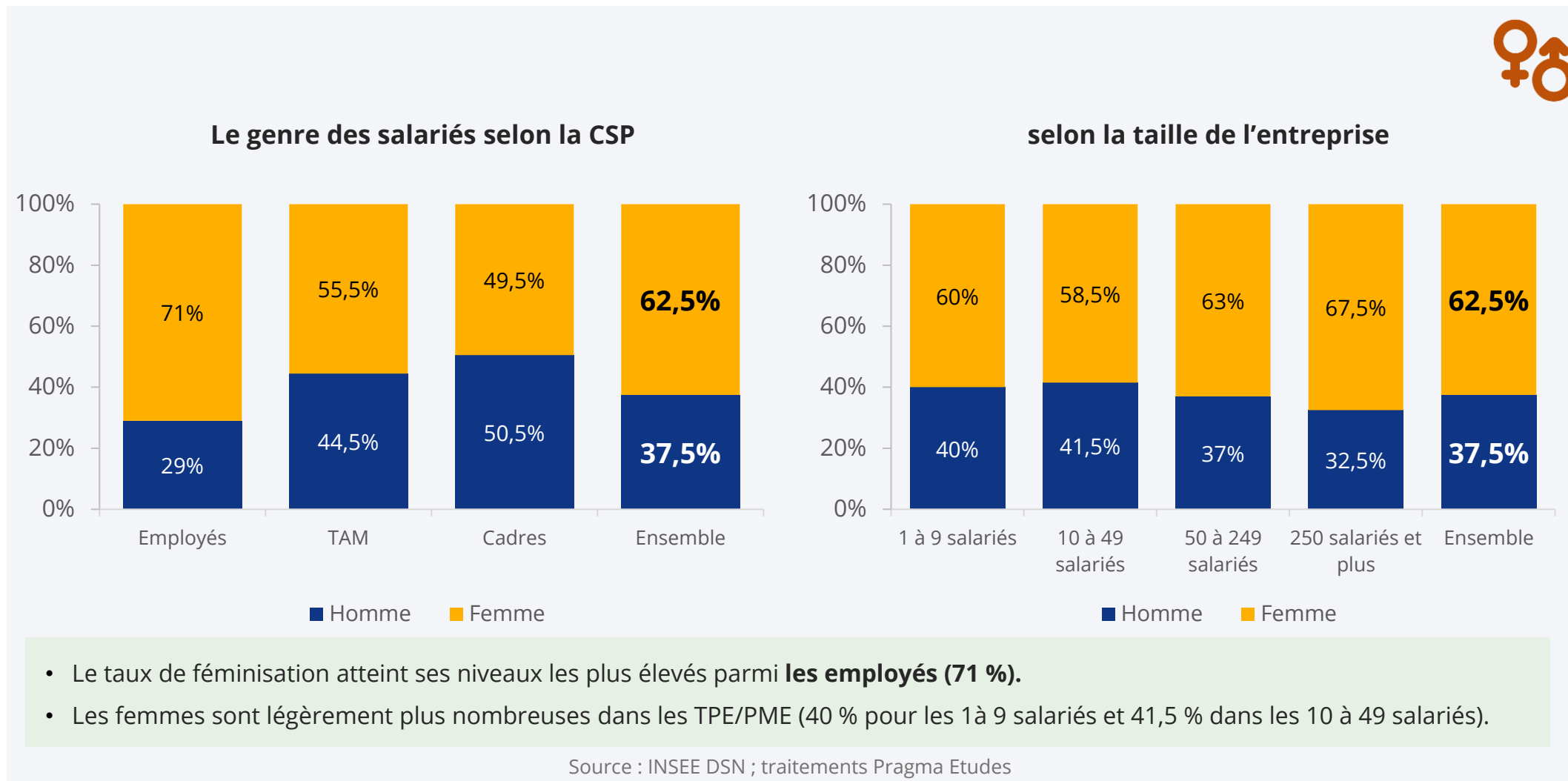
Vos repères



Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

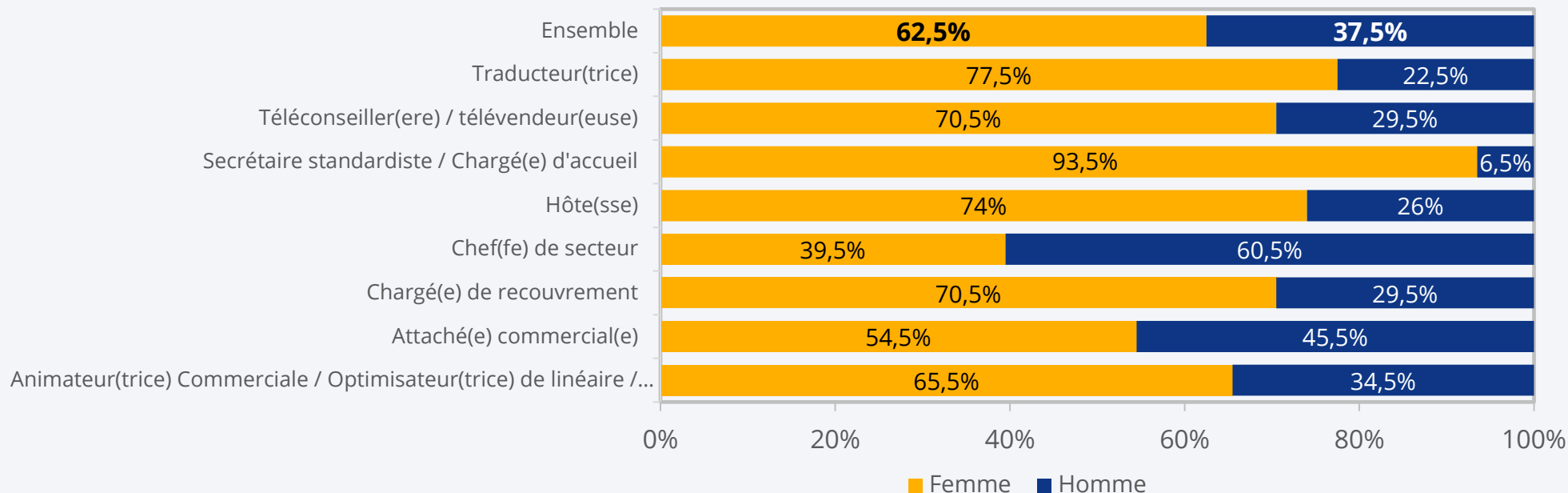
Selon leur genre



03. Les salariés de la branche

Selon leur genre

Le genre selon les principales professions identifiables

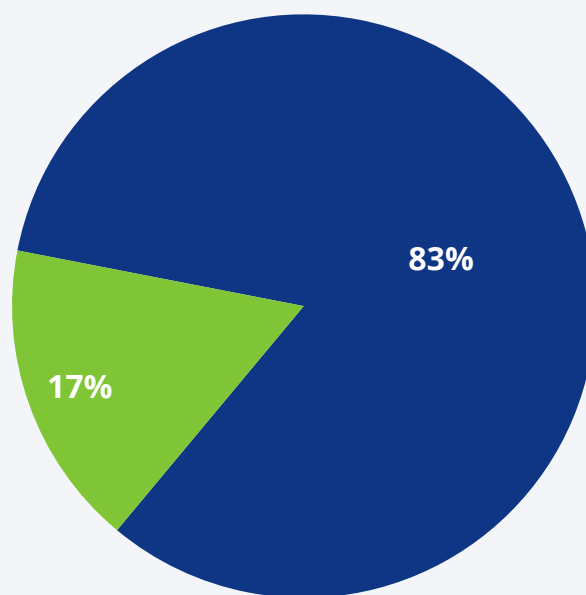


- La répartition femmes-hommes varie fortement selon les principales professions. Le taux de féminisation est particulièrement élevé chez les **secrétaires et chargé(e)s d'accueil** (93,5 %), puis chez les **traducteurs/traductrices** (77,5 %) et, à un niveau équivalent, chez les **chargé(e)s de recouvrement** et les **téléconseiller(e)s-télévendeur(euse)s** (70,5 %).
- À l'inverse, le métier de chef de secteur est majoritairement masculin (60,5 % d'hommes).

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

Selon le temps de travail

Les salariés selon le temps de travail



■ Temps plein

■ Temps partiel

selon le genre



87%

13%



80,5%

19,5%

Vos repères

Services aux entreprises

88,5%

11,5%

Ensemble de l'économie

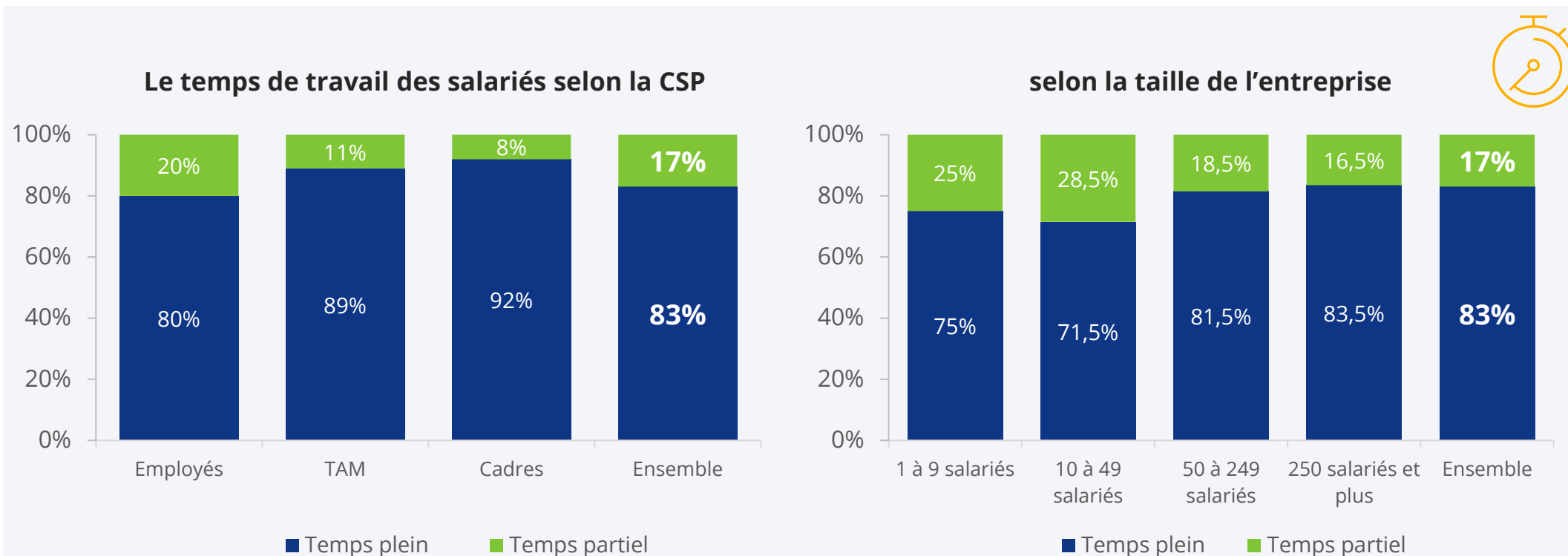
80,5%

19,5%

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon le temps de travail



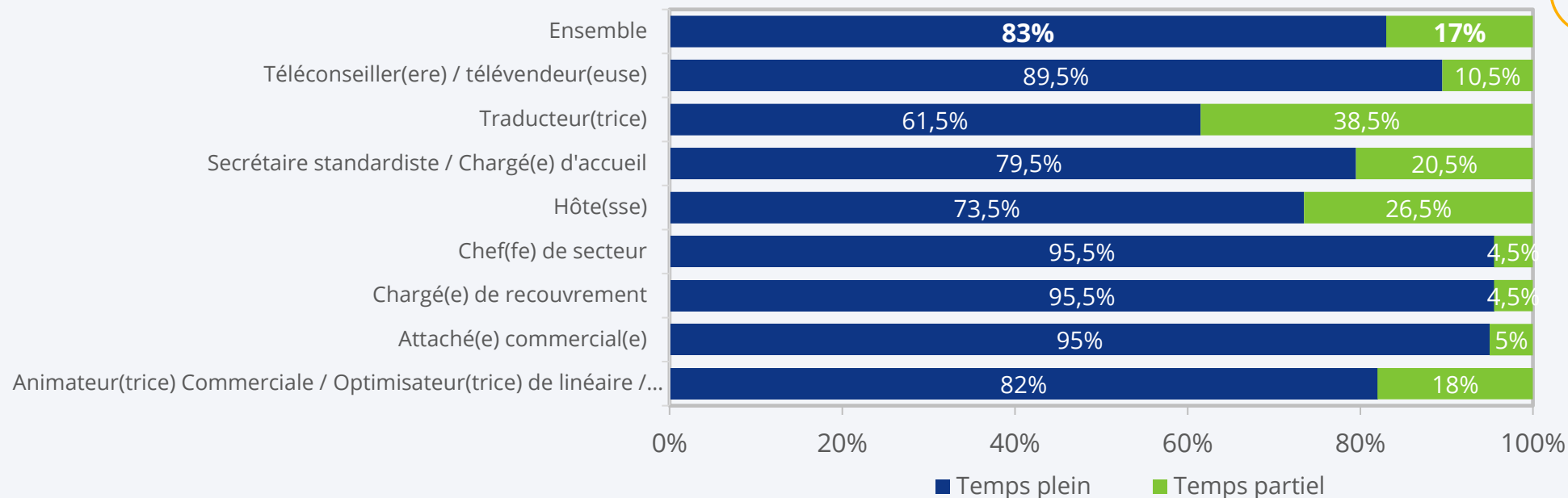
- Le temps partiel représente **17 % des salariés de la branche**, avec une part plus élevée chez les femmes (19,5 %) que chez les hommes (13 %).
- Ce niveau est proche de l'ensemble de l'économie, mais supérieur à celui des services aux entreprises (11,5 %), et il concerne davantage les employés (20 %) ainsi que les TPE-PME (25 % 1 à 9 salariés et 28,5 % 10 à 49 salariés) de la branche.

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon le temps de travail

Le genre selon les principales professions identifiables

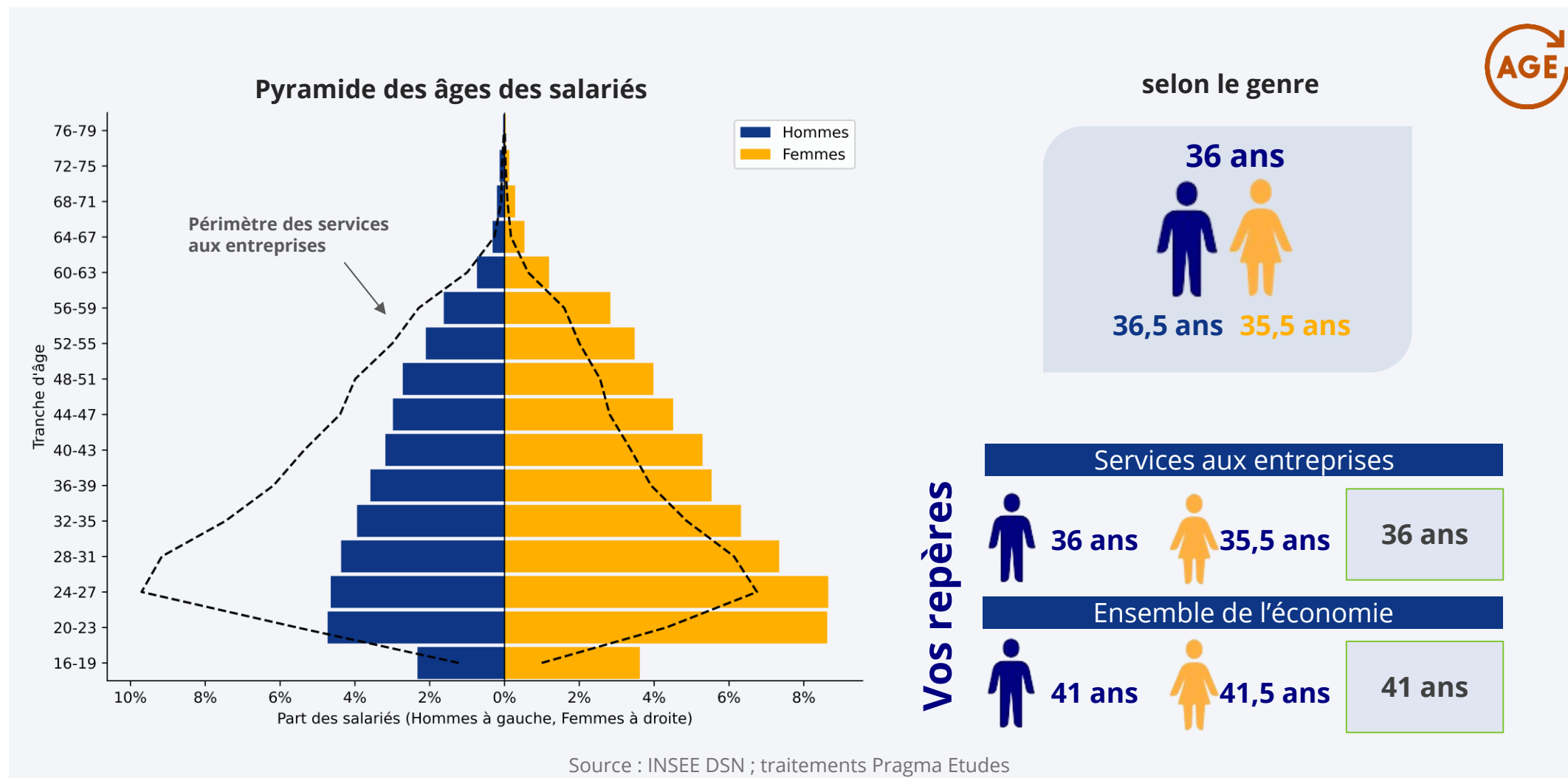


- Le temps partiel se concentre sur quelques professions, en particulier chez **les traducteurs-traductrices (38,5 %)** et **les hôtesse (26,5 %)**, puis chez **les métiers de l'animation commerciale, de l'optimisation de linéaire et de promotion des ventes (18 %)**.
- À l'inverse, le temps plein domine nettement chez les chefs de secteur, chefs de recouvrement et attachés commerciaux.

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon leur âge





L'âge moyen des salariés selon la CSP

	Âge moyen
Employés	34,5 ans
TAM	37,5 ans
Cadres	40,5 ans
Ensemble	36 ans

selon la taille de l'entreprise

	Âge moyen
1 à 9 salariés	37,5 ans
10 à 49 salariés	36,5 ans
50 à 249 salariés	35 ans
250 salariés et plus	34,5 ans
Ensemble	36 ans

- **L'âge moyen des salariés de la branche est de 36 ans**, avec des hommes légèrement plus âgés que les femmes. Ce niveau est aligné avec celui des services aux entreprises et inférieur à celui de l'ensemble de l'économie (41 ans).
- **Les cadres** sont les plus âgés (40,5 ans) et, selon la taille d'entreprise, **l'âge moyen tend à diminuer à mesure que la taille augmente** (37,5 ans pour les TPE et 34,5 ans pour les 250 salariés et plus).

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon leur âge



L'âge moyen des salariés selon les professions identifiables

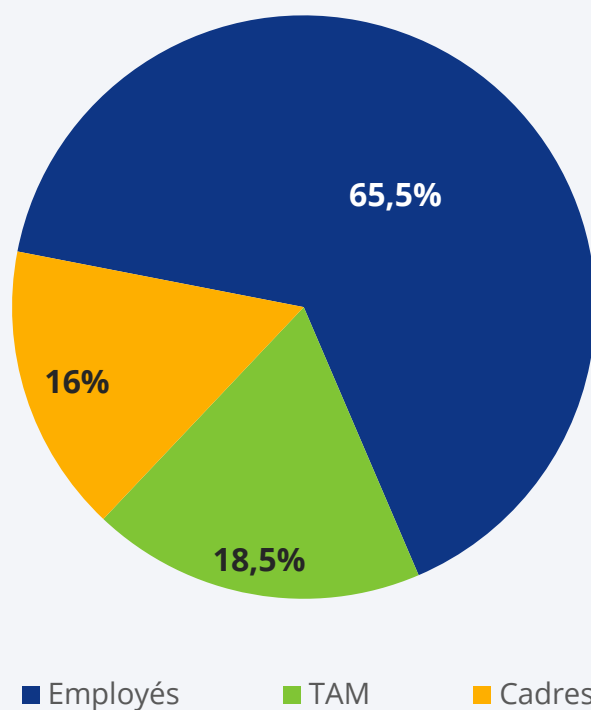
	Âge moyen
Animateur(trice) Commerciale / Optimisateur(trice) de linéaire / Promoteur(trice) des ventes	43 ans
Attaché(e) commercial(e)	36 ans
Chargé(e) de recouvrement	37 ans
Chef(fe) de secteur	41,5 ans
Hôte(sse)	32 ans
Secrétaire standardiste / Chargé(e) d'accueil	38 ans
Traducteur(trice)	37 ans
Téléconseiller(ere) / télévendeur(euse)	32,5 ans
Ensemble	36 ans

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

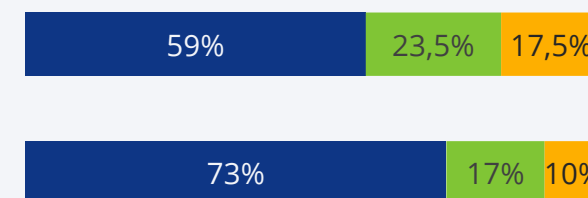
03. Les salariés de la branche

Selon la CSP

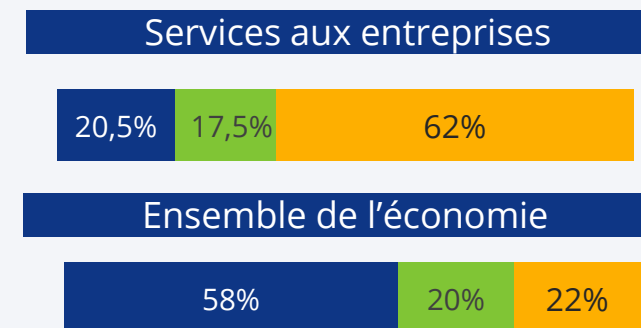
Les salariés selon la CSP



selon le genre



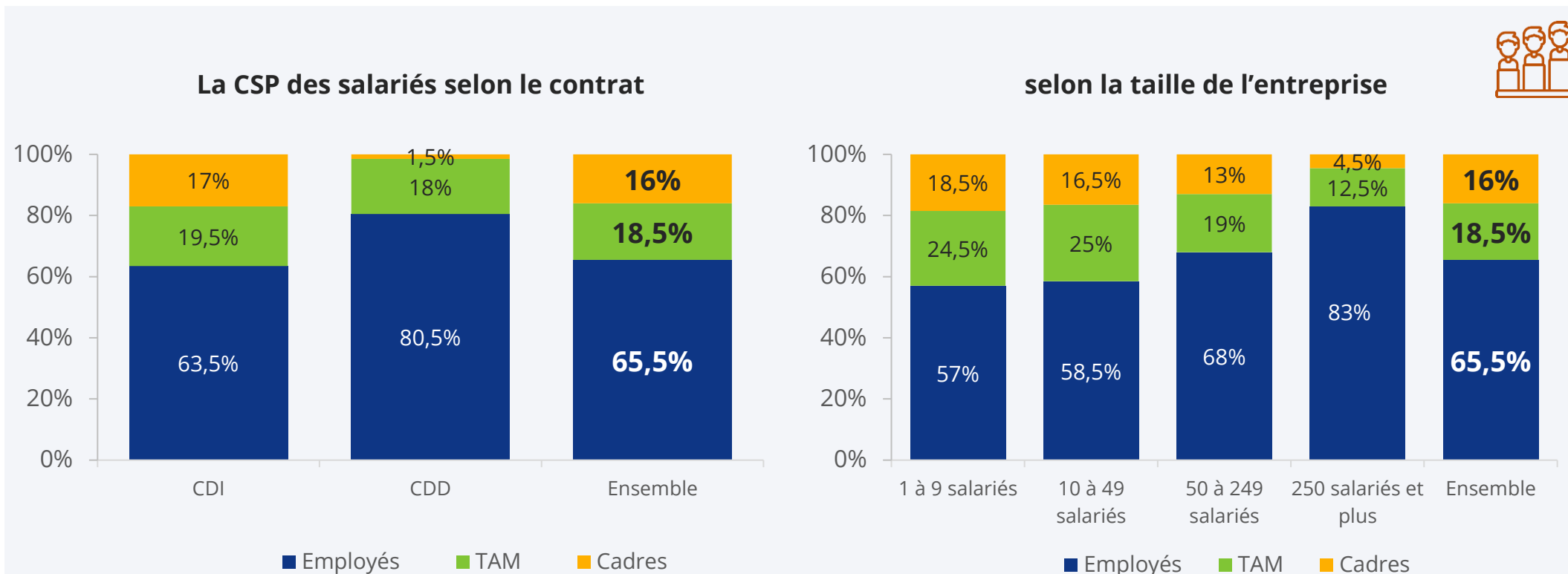
Vos repères



Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon la CSP



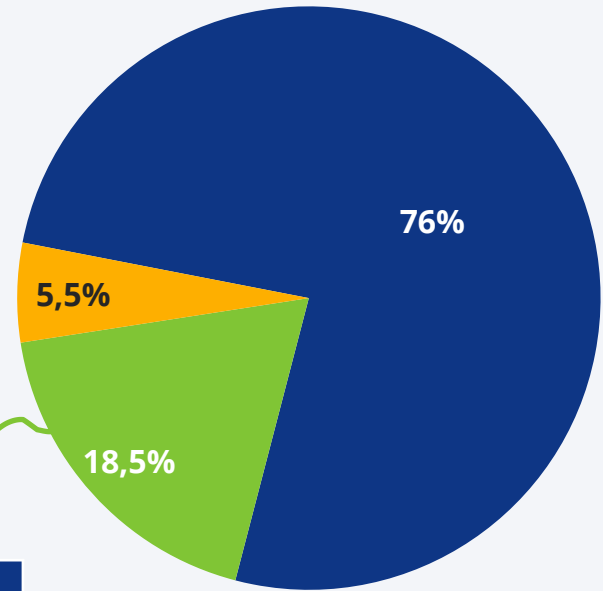
- Les **employés** représentent 65,5 % des salariés, devant les **techniciens agents de maîtrise** (18,5 %) et les **cadres** (16 %).
- La part d'employés est plus élevée chez **les femmes et dans les CDD**, tandis que les hommes sont davantage présents parmi les TAM et les cadres. Par ailleurs, la proportion d'employés tend à augmenter avec la taille de l'entreprise.

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon le contrat de travail

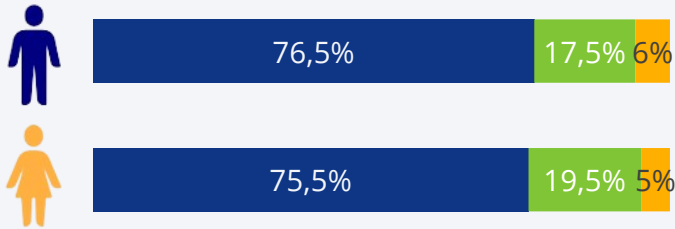
Les salariés selon le contrat de travail



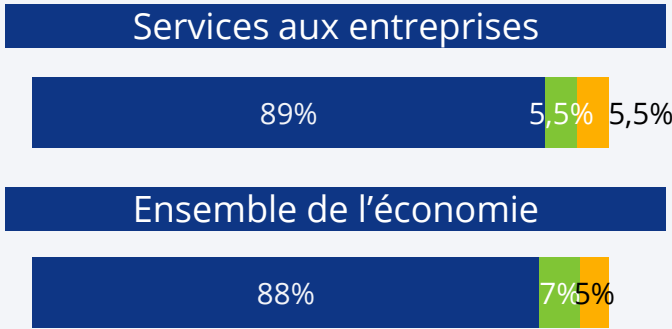
	Durée moyenne CDD
Femme	13 jours
Hommes	15 jours
Ensemble	14 jours

■ CDI ■ CDD ■ Alternance

selon le genre



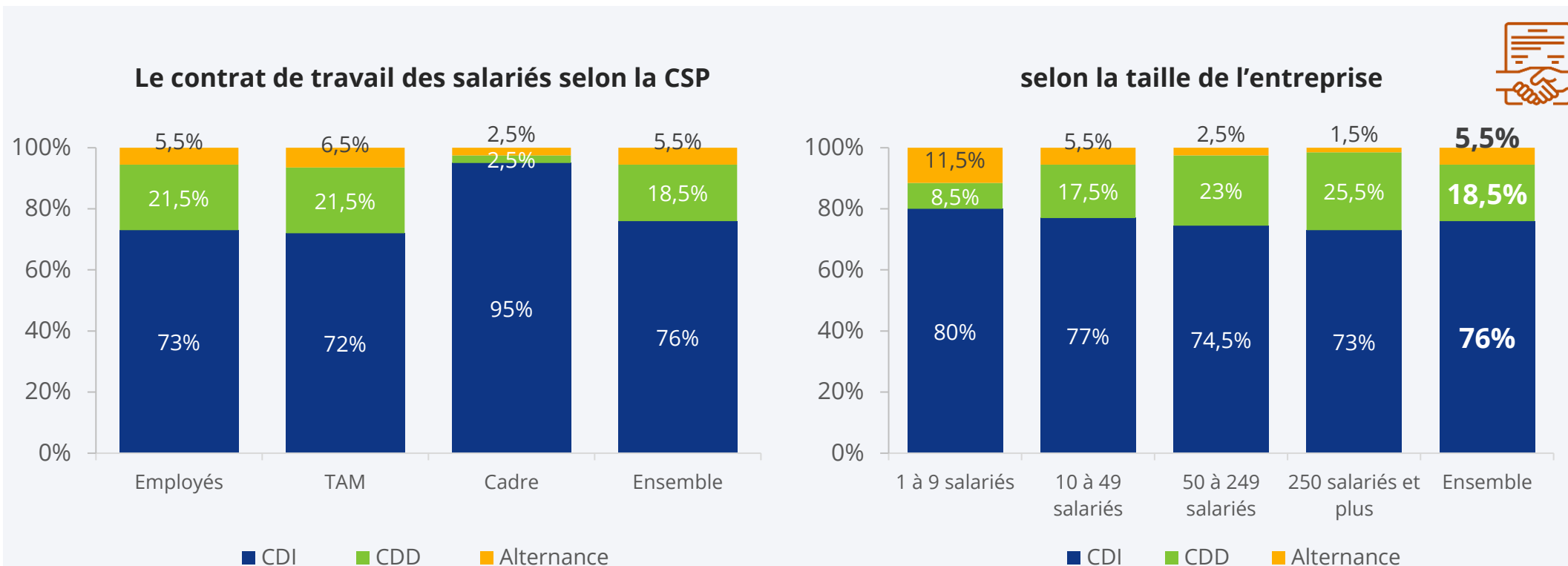
Vos repères



Sources : INSEE DSN et données disponibles AGI RC-ARRCO ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon le contrat de travail



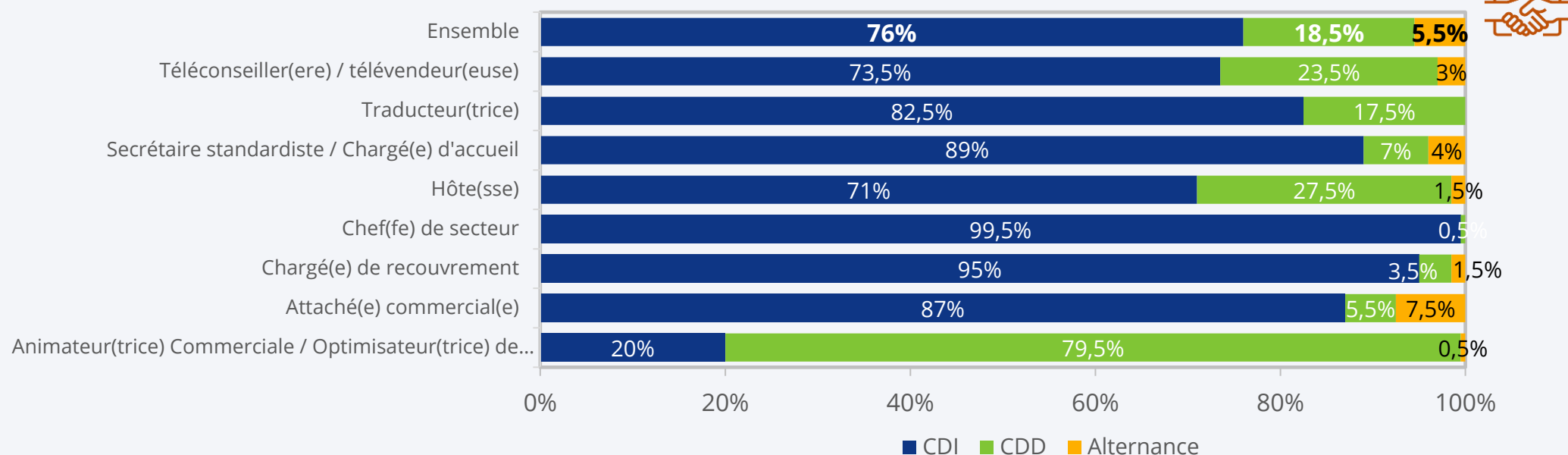
- Les **CDI représentent 76 % des contrats**, devant les CDD (18,5 %) et l'alternance (5,5 %), avec une répartition proche entre femmes et hommes.
- **La branche recourt davantage aux CDD** que les services aux entreprises et que l'ensemble de l'économie, principalement au sein des employés et des TAM (21,5 %), et plus fréquemment dans les grandes structures (25,5 % chez les 250 salariés et plus).

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

03. Les salariés de la branche

Selon le contrat de travail

Le contrat de travail selon les principales professions identifiables



- Le recours aux CDD est particulièrement marqué **dans les métiers de l'animation commerciale, optimisation linéaire et de la promotion des ventes**, où 79,5 % des salariés sont en CDD.
- **Les hôtesse**s présentent également une part élevée de CDD (27,5 %), tandis que **les chefs de secteur** et **les chargés de recouvrement** sont très majoritairement en CDI (respectivement 99,5 % et 95 % des effectifs).

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes



8 916

salariés en situation de handicap dans les entreprises
(embauches directes) assujetties (bénéficiaires OETH)

Soit **5 489** en équivalent temps plein

Soit **4,4 %** d'emploi direct en équivalent temps plein

- **8 916 salariés** en situation de handicap travaillent dans les entreprises assujetties, soit **4,4 %** d'emploi direct en équivalent temps plein.

Source : DARES ; traitements Pragma Etudes



04.

Les mouvements de personnels



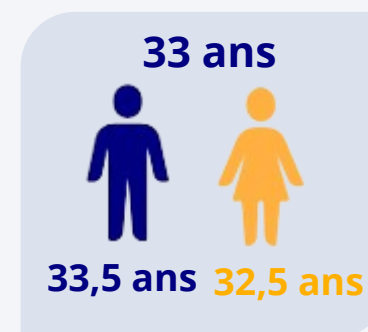
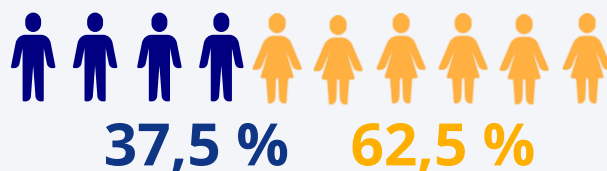
04. Les mouvements de personnel

Les entrées en CDI



L'âge des salariés embauchés en CDI

Les entrées en CDI selon le genre



- Les embauches en CDI comptent **62,5 % de femmes et 37,5 % d'hommes**, en cohérence avec la structure de l'emploi au 31 décembre.
- L'âge moyen des **salariés recrutés en CDI (33 ans)** est 3 ans plus faible que celui de l'ensemble des salariés en fin d'année (36 ans), avec des hommes légèrement plus âgés (33,5 ans) que les femmes (32,5 ans).

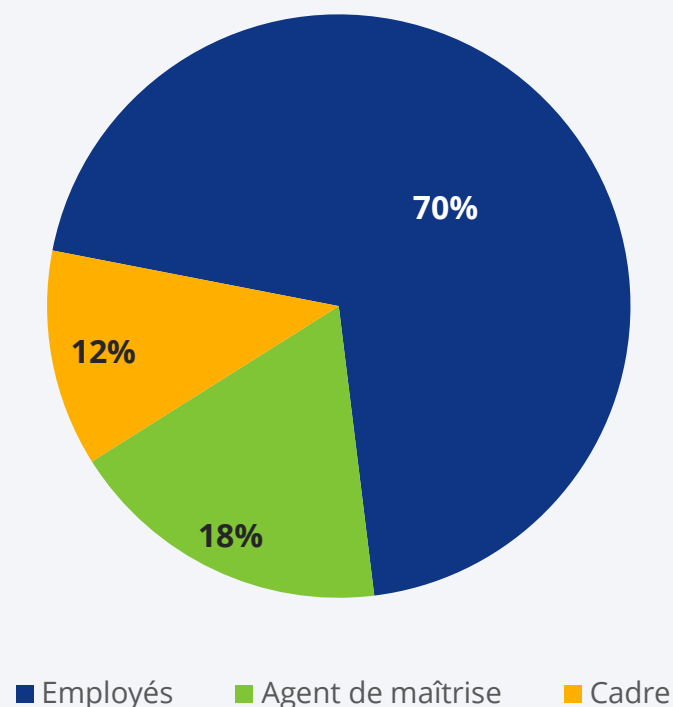
Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

04. Les mouvements de personnel

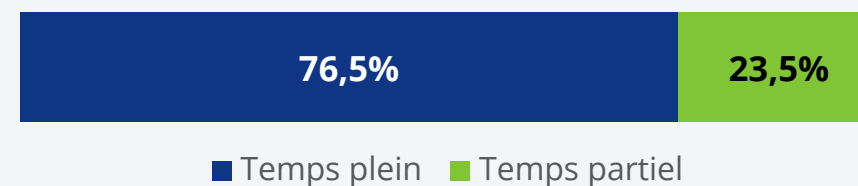
Les entrées



Les salariés embauchés en CDI selon le statut



...selon le temps de travail



- La part **d'employés** dans les embauches en CDI est légèrement supérieur (70 %) à celle des salariés présents au 31 décembre (65,5 %).
- Les salariés embauchés en CDI sont plus **fréquemment à temps partiel** (23,5 %) que les salariés présents au 31 décembre (17 %).

Source : INSEE DSN ; traitements Pragma Etudes

04. Les mouvements de personnel

Les sorties



Les sorties en CDI selon les motifs de départ

	Ensemble
Démission	49 %
Licenciements	37,5 %
Rupture conventionnelle	12 %
Départs en retraite	1,5 %
Ensemble	100 %

63 ans et 5 mois
L'âge de départ à la retraite

- Les sorties en CDI **sont liées aux démissions** (49 %), devant **les licenciements** (37,5 %) et **les ruptures conventionnelles** (12 %).
- Les départs à la retraite restent limités (1,5 %), avec **un âge moyen de départ de 63 ans et 5 mois**.

Source : données disponibles AGIRC-ARRCO ; traitements Pragma Etudes



05.

Les conditions de travail

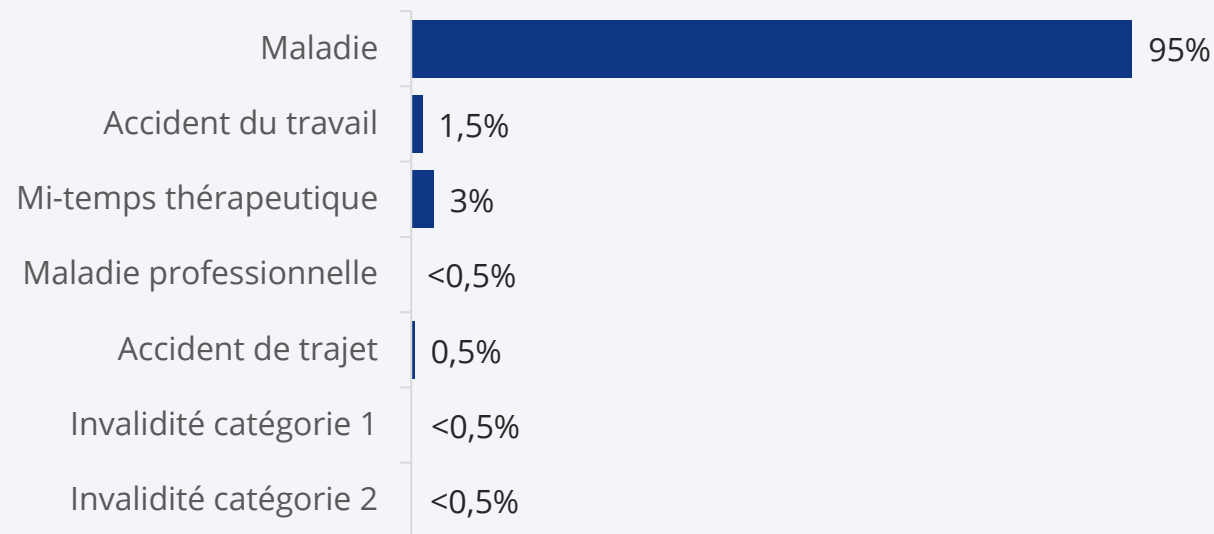


05. Les conditions de travail

Les absences

Durée moyenne de l'absence : **44,5 jours** ⁽¹⁾
2,3 périodes d'inactivité en moyenne par salarié

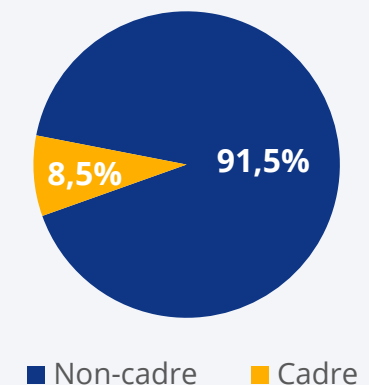
Inactivité selon le motif



selon le genre



selon le statut



⁽¹⁾ Cet indicateur reprend les jours d'inactivité selon AGIRC-ARRCO

Source : données disponibles AGIRC-ARRCO ; traitements Pragma Etudes

05. Les conditions de travail

Les absences



Les inaktivités selon le motif et le genre des salariés

	Homme	Femme	Ensemble
Maladie	28 %	72 %	100 %
Accidents du travail	35 %	65 %	100 %
Mi-temps thérapeutique	23 %	77 %	100 %
Maladie professionnelle	23,5 %	76,5 %	100 %
Accident de trajet	26 %	74 %	100 %
Invalidité catégorie 1	4 %	96 %	100 %
Invalidité catégorie 2	16 %	84 %	100 %
Ensemble	28 %	72 %	100 %

	Homme	Femme	Ensemble
Maladie	95 %	95 %	95 %
Accidents du travail	2 %	1,5 %	1,5 %
Mi-temps thérapeutique	2,5 %	3 %	3 %
Maladie professionnelle	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %
Accident de trajet	0,5 %	0,5 %	0,5 %
Invalidité catégorie 1	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %
Invalidité catégorie 2	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %
Ensemble	100 %	100 %	100 %

- Les motifs d'inactivité diffèrent selon le genre. Les hommes sont davantage représentés dans les accidents du travail (35 % contre 28 % des inaktivités au total), tandis que les femmes sont plus concernées par l'invalidité (catégories 1 et 2).

Source : données disponibles AGIRC-ARRCO ; traitements Pragma Etudes

05. Les conditions de travail

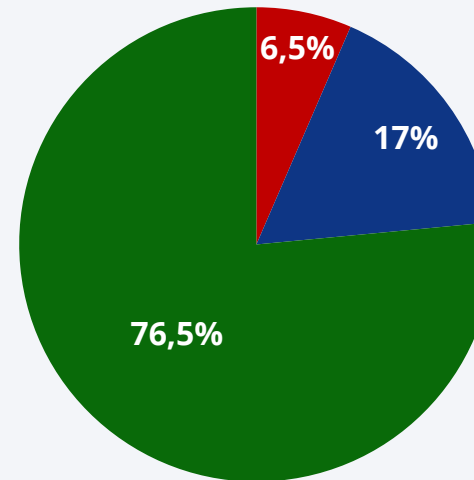
Index égalité Femme / Homme



L'index égalité F/H dans les entreprises de la branche

89

Note moyenne
de l'index
égalité F/H



■ inférieur à 75 points ■ de 75 à 84 points ■ 85 points et plus

Vos repères

Services aux entreprises

86

Ensemble de l'économie

88

- **Près de ¾ des entreprises de la branche** (76,5 %) ont un index égalité femme/homme de 85 points et plus.
- **La note moyenne de l'index est de 89 points** pour les entreprises de la branche.

Source : Ministère du travail et de l'emploi ; traitements Pragma Etudes



06.

La rémunération



06. La rémunération

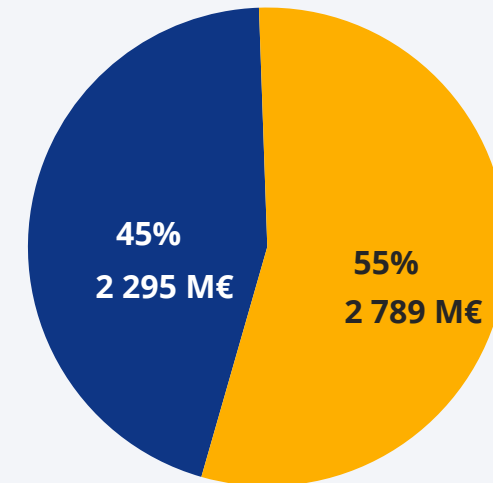
La masse salariale



La masse salariale selon le genre des salariés

5 084 millions d'euros

La masse salariale de la branche



■ Homme ■ Femme

- D'après AGIRC-ARRCO, la masse salariale des salariés de la branche s'élève à **5 084 millions d'euros**, dont **55 % versés aux femmes** et **45 % aux hommes**.

Sources : données disponibles AGIRC-ARRCO / traitements Pragma Etudes

06. La rémunération

Le salaire mensuel net

Salaire mensuel net moyen d'un équivalent-temps plein (en euros) selon la CSP



	Employé		TAM		Cadre		Ensemble
	Salaire	Ecart F/H	Salaire	Ecart F/H	Salaire	Ecart F/H	
P2ST (IDCC 2098)	1 780 €	- 4,5 %	2 330 €	- 8 %	4 370 €	- 19,5 %	2 430 €
Services aux entreprises	2 070 €	- 7,5 %	2 450 €	- 4,5 %	4 350 €	- 12 %	3 660 €
Ensemble de l'économie	1 960 €	- 4 %	2 680 €	- 11,5 %	4 600 €	- 15 %	2 780 €

Données de rémunération issues des sources publiques (DSN – DARES)

Les indicateurs de rémunération présentés ci-dessus sont construits à partir des données de la Déclaration sociale nominative (DSN) traitées par la DARES, sur le champ exhaustif de la branche P2ST.

Les données de rémunération présentées ci-dessus correspondent **au salaire mensuel net moyen en équivalent temps plein (EQTP)**, exprimé en euros. Le salaire en EQTP représente le salaire qu'un individu perçoit ou percevrait s'il avait travaillé à temps complet sur toute l'année ; il se rapproche ainsi d'un salaire « corrigé » du temps de travail.

Ce salaire intègre l'ensemble des composantes de la rémunération, fixes ou variables : salaire de base, rémunération des heures supplémentaires ou complémentaires, primes et indemnités, participation, intéressement et éventuel abondement de l'employeur à un plan d'épargne.

L'usage de l'EQTP permet de comparer les situations en intégrant les postes à temps partiel. Par exemple, un salarié ayant travaillé 6 mois à 80 % pour un total de 10 000 € est comptabilisé comme 0,4 EQTP ($0,5 \times 0,8$), avec un salaire annuel ramené à temps plein de 25 000 €.

Source : DARES ; traitements Pragma Etudes

06. La rémunération

Le salaire mensuel net



Salaire mensuel net moyen d'un équivalent-temps plein (en euros) selon l'âge

	Moins de 30 ans		30 à 49 ans		50 ans et plus		Ensemble
	Salaire	Ecart F/H	Salaire	Ecart F/H	Salaire	Ecart F/H	
P2ST (IDCC 2098)	1 840 €	- 8,5 %	2 500 €	- 20,5 %	3 030 €	- 31 %	2 430 €
Services aux entreprises	2 610 €	- 6,5 %	3 800 €	- 17 %	4 620 €	- 29 %	3 660 €
Ensemble de l'économie	2 110 €	- 5,5 %	2 810 €	- 12 %	3 170 €	- 21,5 %	2 780 €

Source : DARES ; traitements Pragma Etudes



07.

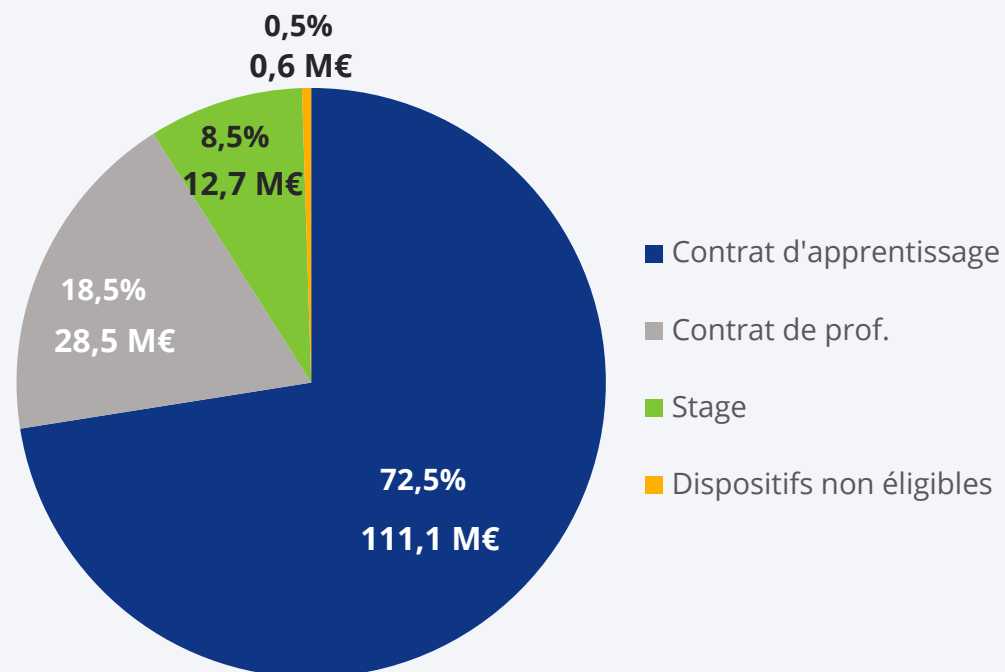
La formation professionnelle



27 285 actions de formation
152,9 M € d'engagements 2024

- En 2024, sur le périmètre OPCO EP, la branche comptabilise **27 285 actions de formation**, soit **un recul de 4 % par rapport à 2023**.
- Les engagements atteignent 152,9 M€, portés principalement par les contrats d'apprentissage, qui concentrent près des trois quarts des montants engagés (111,1 M€).

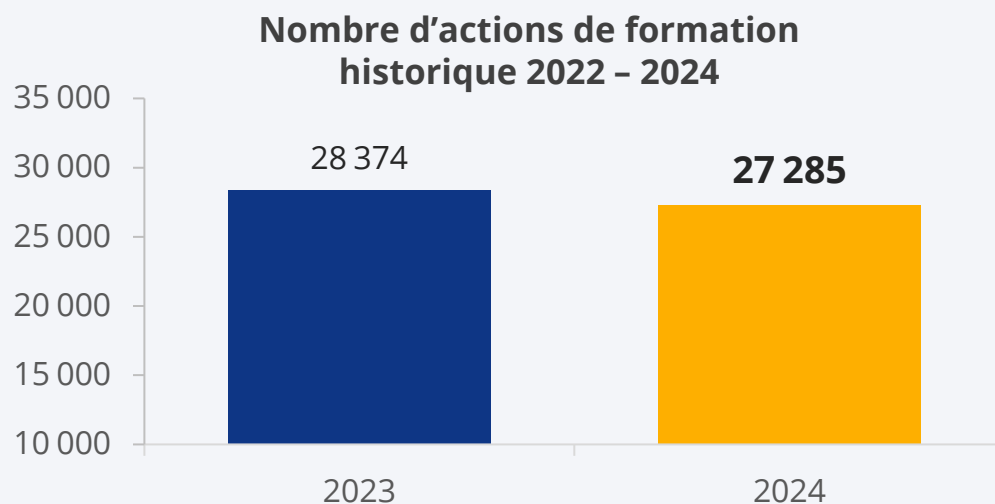
Les engagements selon le dispositif



Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes

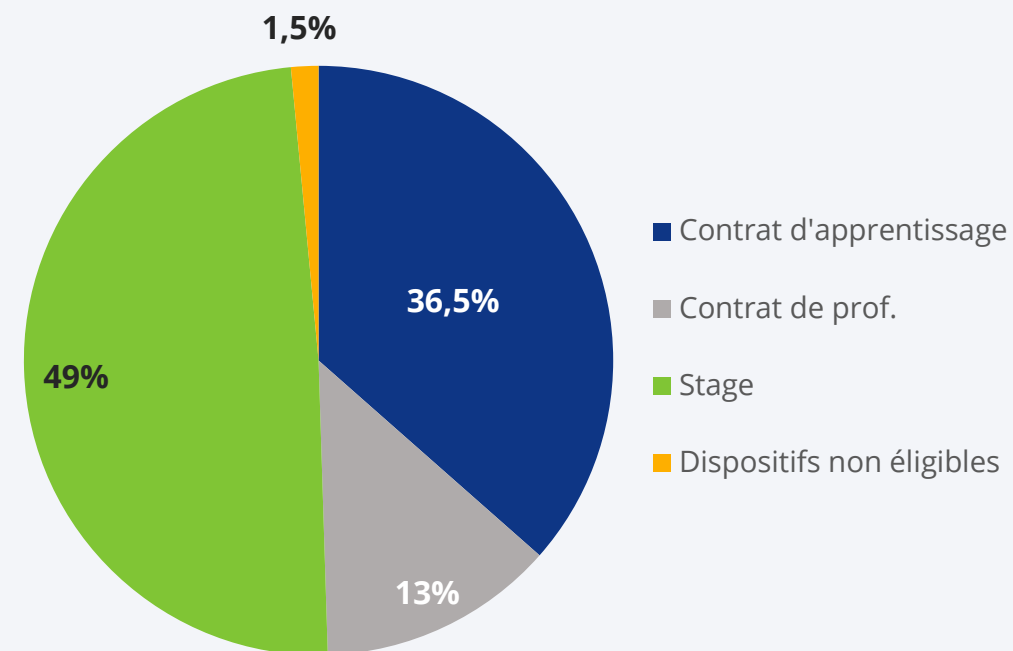
27 285Actions de formation en 2024 –
périmètre OPCO EP

Selon le type d'action de formation en 2024

Nombre d'actions de formation
évolution à un an d'intervalle

2024 vs. 2023

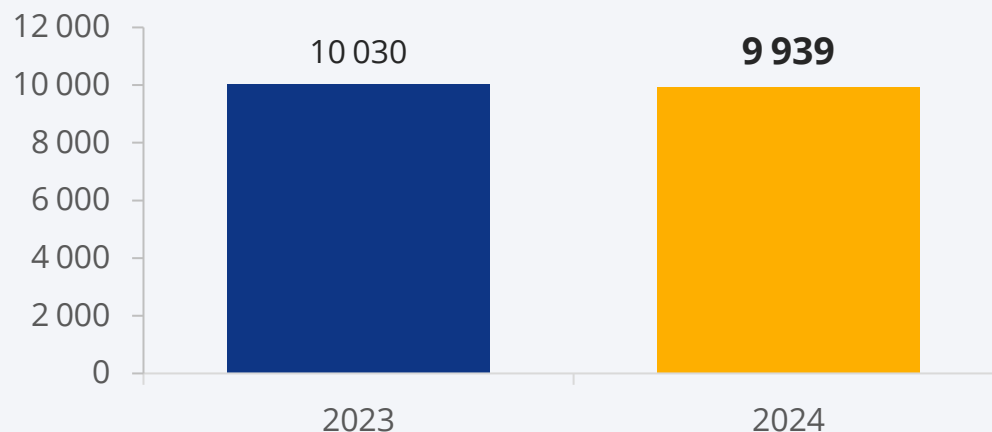
- 4 %



Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes



Nombre de contrats d'apprentissage
évolution 2023 – 2024



- En 2024, la branche enregistre **9 939 contrats d'apprentissage**, soit une légère baisse par rapport à 2023 (- 1 %).
- Près de 65 % de ces contrats sont réalisés dans des TPE de la branche.

Nombre de contrats d'apprentissage
évolution à un an d'intervalle

2024 vs. 2023

- 1 %

Les contrats d'apprentissage
selon la taille des entreprises



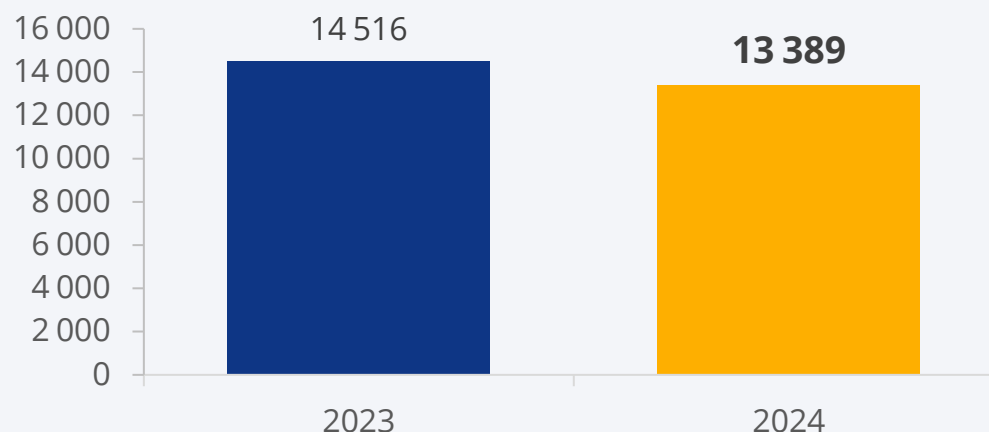
Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes



Le Top 10 des formations en 2024 – les contrats d'apprentissage
(en nombre de contrats d'apprentissage)

Formations	Départs en formation
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (BTS)	914
CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE (TP)	337
GESTION DE LA PME (BTS)	314
NÉGOCIATEUR(TRICE) TECHNICO-COMMERCIAL (TP)	327
TITRE - AGENT D'ACCUEIL DES VOYAGEURS (INSTITUT AERO FORMATIONS)	171
COMMUNICATION (BTS)	157
ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES (TP)	105
MANAGER DES ORGANISATIONS (CDE FEDE FRANCE)	100
COMPTABILITÉ ET GESTION (BTS)	94
TOP 10	2 519

Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes

Nombre de stages
évolution 2023 – 2024

- La formation professionnelle **regroupe 13 389 stagiaires en 2024** et constitue le type d'action de formation en plus fort recul sur un an, avec une baisse de 8 %.
- Près d'un stagiaire sur deux est formé dans une PME (49 %).

Nombre de stages
évolution à un an d'intervalle

2024 vs. 2023

- 8 %

Les stages
selon la taille des entreprises

■ Moins de 11 sal. ■ De 11 à 49 sal. ■ De 50 à 299 sal. ■ 300 sal. et plus

Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes

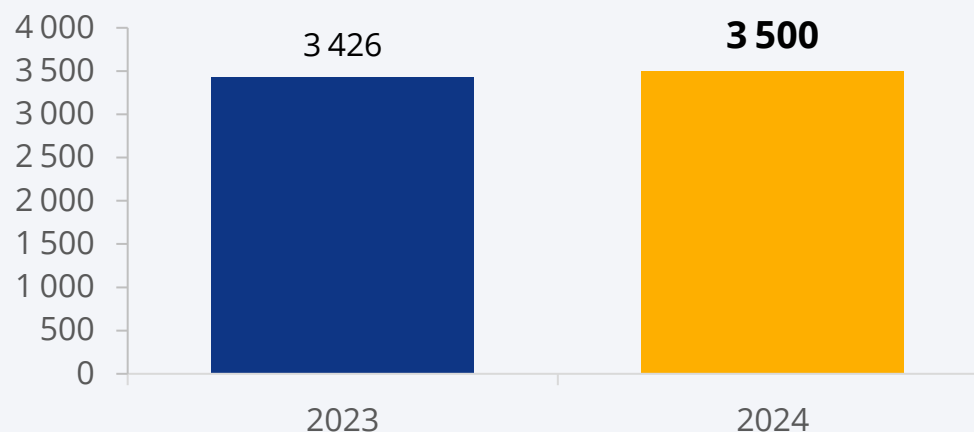


Le Top 10 des formations en 2024 – les stages
(en nombre de départs en formation)

Formations	Départs en formation
LOGICIEL – INTERNET – BUREAUTIQUE	1860
MANAGEMENT	1649
TECHNIQUES DE VENTE	857
SECOURISME, AFGSU, SSIAP	702
RH – GESTION DE LA FORMATION PÉDAGOGIQUE ET FINANCIÈRE – FORMATION DE FORMATEUR	604
LANGUES	516
GESTION – COMPTABILITÉ – FISCALITÉ	399
GESTION DES CONFLITS, DU STRESS, DES SITUATIONS DIFFICILES	395
MARKETING – COMMUNICATION DIGITALE	333
COMMUNICATION	315
TOP 10	7 630

Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes

Nombre de contrats de professionnalisation
évolution 2023 – 2024



- En 2024, la branche enregistre **3 500 contrats de professionnalisation**, soit une hausse de 2% par rapport à 2023.
- Les entreprises 300 salariés et plus sont celles qui concentrent le plus de contrats de professionnalisation, soit 69 % de l'ensemble des contrats de prof. de la branche.

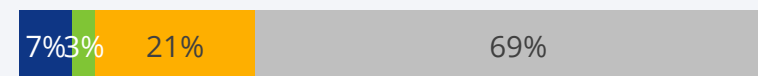


Nombre de contrats de professionnalisation
évolution à un an d'intervalle

2024 vs. 2023

+ 2 %

Les contrats de professionnalisation
selon la taille des entreprises



■ Moins de 11 sal. ■ De 11 à 49 sal. ■ De 50 à 299 sal. ■ 300 sal. et plus

Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes

07. La formation professionnelle

Les contrats de professionnalisation – périmètre OPCO EP



Le Top 10 des formations en 2024 – les contrats de professionnalisation (en nombre de départs en formation)

Formations	Départs en formation
CQP CHARGÉ D'ACCUEIL	2 313
QUALIF CCN	560
TP CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE	112
CERTIFICAT DE COMPÉTENCES DES SERVICES RELATION CLIENT À DISTANCE	101
AGENT D'ACCUEIL DES VOYAGEURS	62
VENDEUR CONSEIL OMNISCANAL	56
TP PRÉPARATEUR DE COMMANDES	39
TP CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS	21
TP GESTIONNAIRE DE PAIE	13
TITRE PROFESSIONNEL CONCEPTEUR DÉVELOPPEUR D'APPLICATIONS	12
TOP 10	3 289

Source : OPCO EP ; traitements Pragma Etudes



08.

Le dialogue social des entreprises de la branche



08. Le dialogue social des entreprises la branche

Les accords d'entreprises

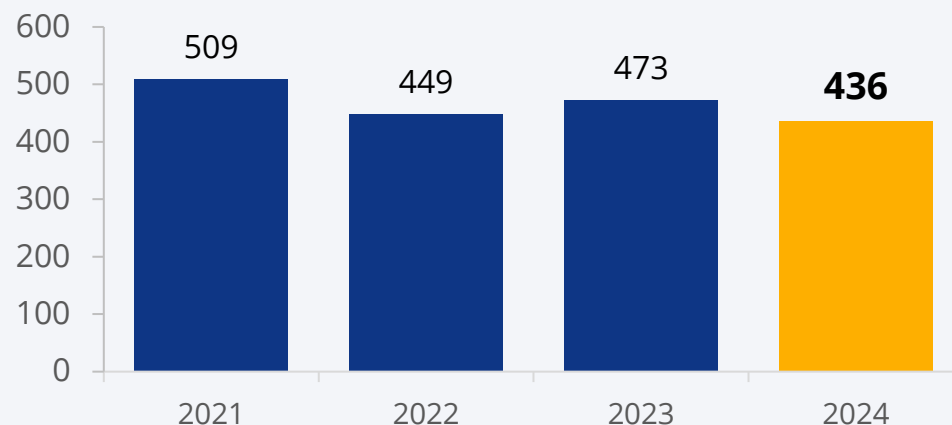


Nombre d'accords d'entreprise signés
en 2024 dans la branche

436 accords d'entreprise
signés en 2024

- En 2024, 436 accords d'entreprise ont été signés dans la branche, ce qui est en baisse par rapport à 2023 (- 8%).
- Cette baisse fait suite à une légère augmentation en 2023 (+5 % par rapport à 2022), alors que l'année 2022 avait connu une **baisse de 12 %** par rapport à 2021.

Les accords d'entreprise signés
évolution 2021 - 2024



Nombre d'accords d'entreprise signés
évolution à un an d'intervalle

2022 vs. 2021	- 12 %
2023 vs. 2022	+ 5 %
2024 vs. 2023	- 8 %

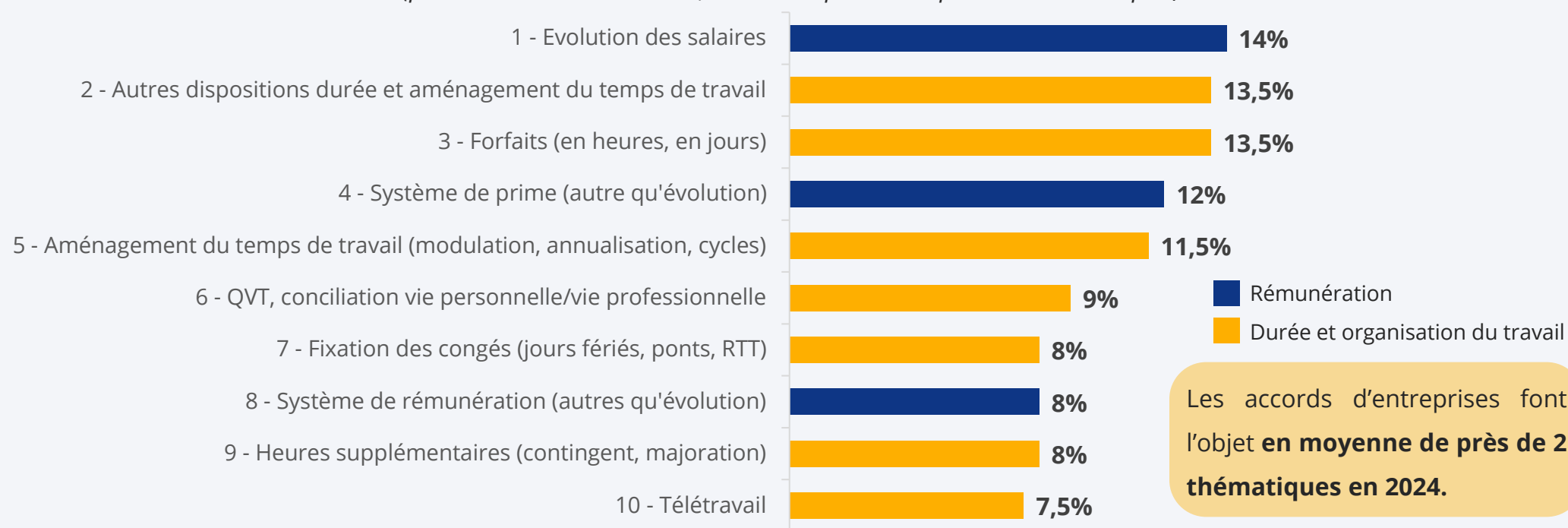
Sources : Les accords d'entreprise, Dila, premier ministre ; traitements Pragma Etudes - Date d'analyse : décembre 2025

08. Le dialogue social des entreprises la branche

Les thématiques des accords signés

Top 10 des thématiques des accords d'entreprise signés en 2024

(part des accords concernés; un accord peut avoir plusieurs thématiques)



- Les accords d'entreprise signés en 2024 portent majoritairement sur **la durée et l'organisation du travail**, avec 7 thématiques sur 10 relevant de ce champ.
- Les autres thématiques du top 10 concernent la rémunération, l'évolution des salaires arrivant en tête (14 % des accords signés).

Sources : Les accords d'entreprise, Dila, premier ministre ; traitements Pragma Etudes - Date d'analyse : décembre 2025

08. Le dialogue social des entreprises la branche

Les thématiques des accords signés

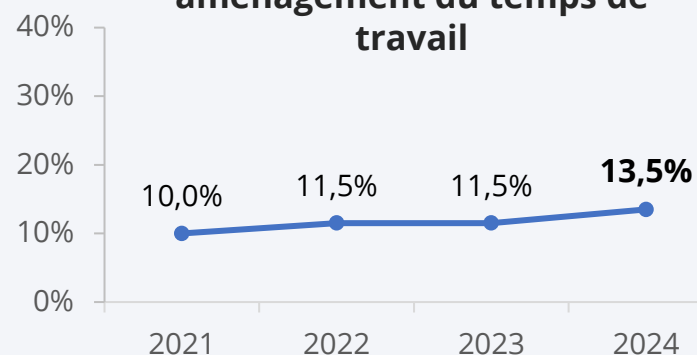
Evolution du top 10 des thématiques 2021 – 2024
(en part d'accords annuels concernés)



1-Evolution des salaires



2-Autres dispositions durée et aménagement du temps de travail



3-Forfaits (en heures, en jours)



4-Système de prime (autre qu'évolution)



- En 2024, l'évolution des salaires **reste** la première thématique des accords d'entreprise signés dans la branche P2ST, représentant **14 % des accords**, un niveau stable par rapport à 2023 (13,5 %).
- Les autres dispositions de durée et aménagement du temps de travail continue de progressant depuis 2021 (passant de 10 % à 13,5 %).
- Le système de primes à l'inverse est en baisse (12 % contre 15,5 % en 2023).

Sources : Les accords d'entreprise, Dila, premier ministre ; traitements Pragma Etudes - Date d'analyse : décembre 2025

08. Le dialogue social des entreprises la branche

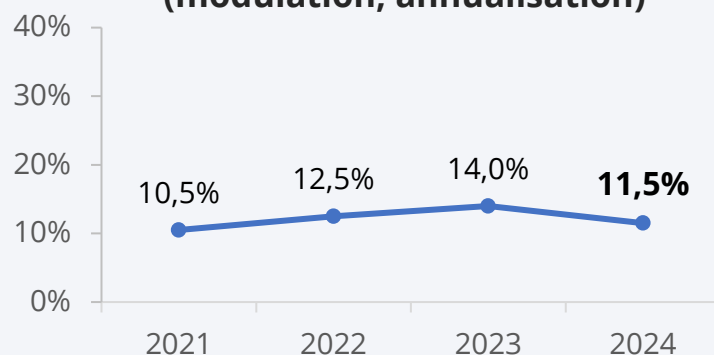
Les thématiques des accords signés

Evolution du top 10 des thématiques 2021 – 2024

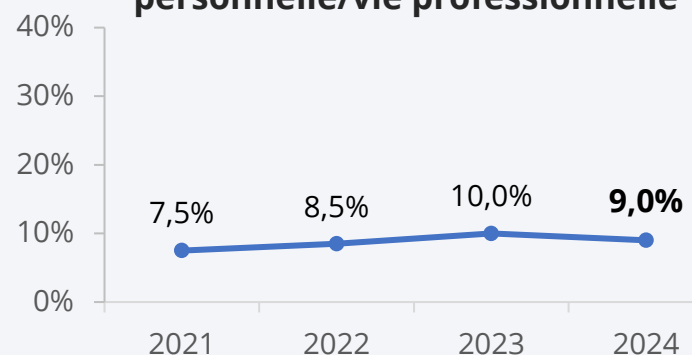
(en part d'accords annuels concernés)



5-Aménagement du temps de travail (modulation, annualisation)



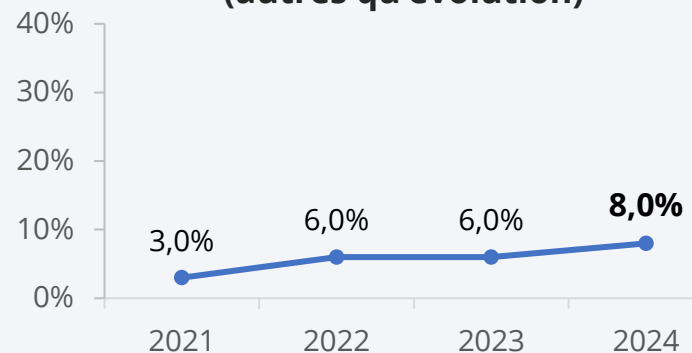
6-QVT, conciliation vie personnelle/vie professionnelle



7-Fixation des congés (jours fériés, ponts, RTT)



8-Système de rémunération (autres qu'évolution)



- L'aménagement du temps de travail connaît une légère **progression** entre 2021 et 2023 (de 10,5 % à 14 %), avant de revenir à 11,5 % en 2024.
- La **fixation des congés** présente des variations modérées, avec un recul entre 2021 et 2022 (de 9,5 % à 6 %), suivi d'une **légère remontée** jusqu'à 8 % en 2024.
- Enfin, le **système de rémunération (hors évolution)** progresse régulièrement mais de manière contenue, passant de 3 % en 2021 à 8 % en 2024.

Sources : Les accords d'entreprise, Dila, premier ministre ; traitements Pragma Etudes - Date d'analyse : décembre 2025

08. Le dialogue social des entreprises la branche

Les thématiques des accords signés

Evolution du top 10 des thématiques 2021 – 2024

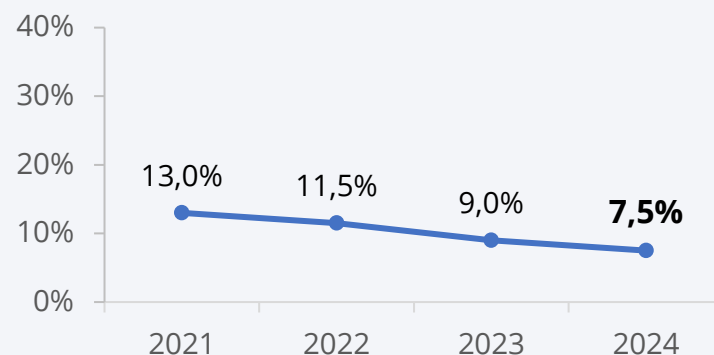
(en part d'accords annuels concernés)



9-Heures supplémentaires (contingent, majoration)



10-Télétravail



- Les **heures supplémentaires** restent globalement stables entre 2021 et 2023, avec un taux constant de 7 %, avant de connaître une **légère hausse** à 8 % en 2024.
- Le **télétravail**, quant à lui, suit une **tendance à la baisse** sur l'ensemble de la période étudiée. La thématique passe de 13 % en 2021 à 11,5 % en 2022, puis à 9 % en 2023, pour atteindre 7,5 % en 2024.

Sources : Les accords d'entreprise, Dila, premier ministre ; traitements Pragma Etudes - Date d'analyse : décembre 2025



09.

A retenir



09. A retenir



24 879 entreprises employeuses + 3 % vs. 2023

90,5 % de 1 à 19 salariés, **7,5 %** 10 à 49 salariés, **1,5 %** 50 à 249 salariés et **0,5 %** 250 salariés et plus



177 891 salariés au 31 décembre + 1 % vs. 2023

7 salariés en moyenne par entreprise

36,5 % des salariés travaillent dans une entreprise de 250 salariés et plus



62,5 % de femmes et **37,5 %** d'hommes

36 ans l'âge moyen des salariés : **35,5 ans** pour les femmes et **36,5 ans** pour les hommes



76 % en CDI, **18,5 %** en CDD et **5,5 %** en alternance

65,5 % employés, **18,5 %** TAM, **16 %** cadres

09. A retenir



8 916 salariés en situation de handicap dans les entreprises assujetties



33 ans l'âge moyen des entrées, **62,5 %** de femmes et **23,5 %** de temps partiel



44,5 jours d'inactivité en moyenne par salarié
95 % des jours d'inactivité pour motif de maladie



152,9 millions d'euros d'engagements de formation

27 285 actions de formations réalisées dont **9 939** contrats d'apprentissage



436 accords d'entreprise signés

12 % des accords concernent l'évolution des salaires



Vos indicateurs adaptés

Tous droits réservés. Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de la branche P2ST. La reproduction ou la divulgation de tout ou partie de ce document, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

contact :

Jérémy LEMERRE - Directeur des études

06.38.66.60.63 jeremy.lemerre@pragma-etudes.fr

