

ASF

ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

Données sociales 2018

Juin 2019

Emploi, salaires réels et formation professionnelle dans les sociétés relevant de la convention collective des sociétés financières en 2018

Addendum 1 : Enquête sur les outils mis en place par les adhérents de l'ASF
en matière de lutte contre les incivilités dans le cadre de la relation clients

Addendum 2 : Etude d'impact des Rémunérations Minimales Garanties (RMG)

Avant-propos

L'activité des établissements spécialisés en 2018

Dans un environnement macro-économique moins dynamique que prévu¹ avec un PIB français qui progresse de +1,7% en 2018, la tendance favorable de l'activité des établissements spécialisés s'est néanmoins confirmée en 2018. Globalement, la **production** des adhérents de l'ASF croît sur l'ensemble de l'année de +5,8% (après +3,8% en 2017) à **84,4 milliards d'euros**², et le montant des **opérations en cours** en fin d'année s'est élevé à **263,6 milliards d'euros**³, soit **20% des financements à l'économie** des secteurs concernés.

Tous les secteurs bénéficient de cette bonne orientation même si certains n'ont pas encore retrouvé leur niveau d'activité d'avant-crise :

- Le redressement de l'activité a continué pour le **crédit à la consommation** (augmentation de +5,3% de la production à 43,1 milliards d'euros). Le volume en montant de nouveaux crédits sur l'année ressort inférieur de seulement -4% par rapport à celui de 2007 (année d'avant-crise), contre -22% il y a cinq ans.
- Le rythme de croissance de la production pour le **crédit-bail mobilier** et les **autres financements locatifs** des investissements d'équipement des entreprises se stabilise (+7,6% à 29,9 milliards d'euros, après +7,5% en 2017).
- En immobilier d'entreprise, retour en territoire positif du **crédit-bail immobilier** (nouveaux engagements en hausse de +7,5% à 4,3 milliards d'euros), après deux années consécutives de recul.
- L'**affacturation** renoue avec une croissance à deux chiffres (+10,2% avec 320,4 milliards d'euros de créances prises en charge), après +8,4% en 2017.
- Les **sociétés de caution** enregistrent en 2018 une activité soutenue (+7,9% sur douze mois à 688,4 milliards d'euros pour les engagements hors-bilan), après un ralentissement en 2017 (+6,5%).

*

**

¹ Après une croissance de +2,3% en 2017.

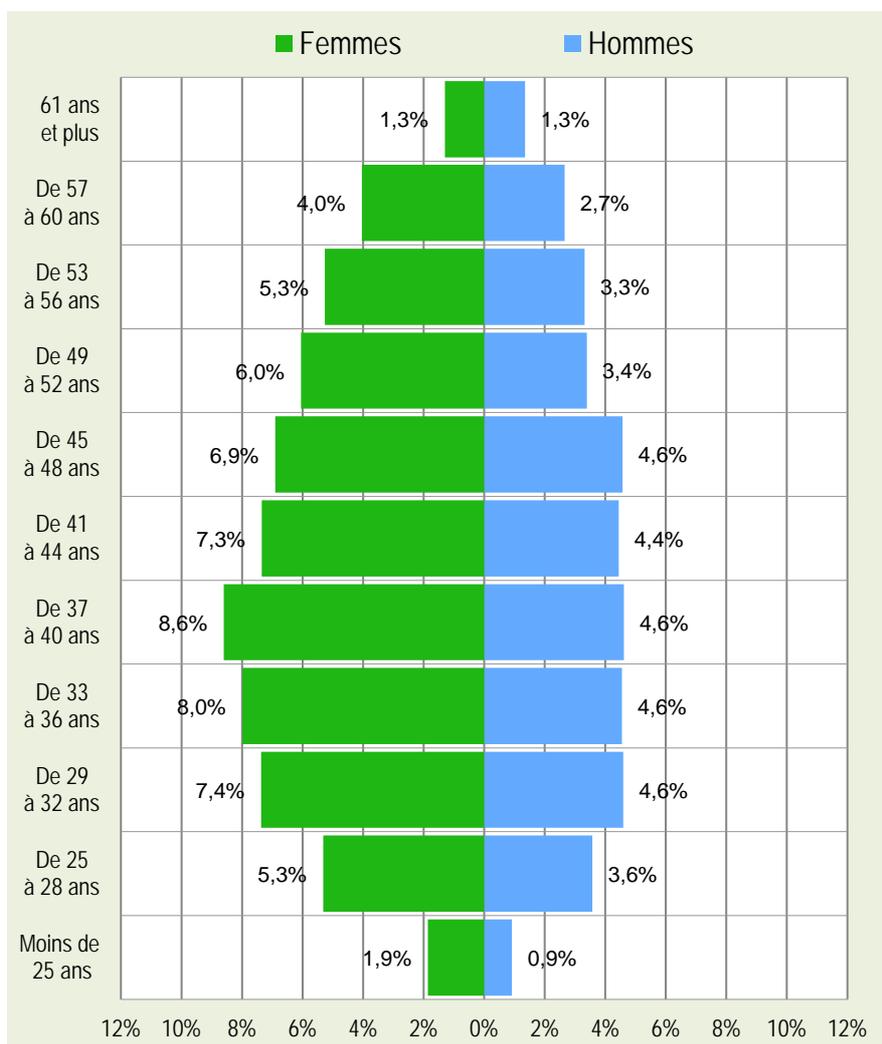
² Hors opérations d'affacturation, hors prestataires de services d'investissement, hors financement du logement et hors sociétés de caution.

³ Hors prestataires de services d'investissement, hors financement du logement et hors sociétés de caution.

1. La situation de l'emploi au 31 décembre 2018⁴

- Au 31 décembre 2018, les **245 entreprises** membres de droit de l'Association dont le personnel est situé dans le champ d'application de la convention collective des sociétés financières regroupaient environ **26 300 salariés**.
- Les principales caractéristiques de ce personnel sont les suivantes : **62%** sont des **femmes**, **49%** sont âgés de **moins de 41 ans**, **9,2%** sont à temps partiel et **54%** ont le statut de **cadre**.

Pyramide des âges au 31 décembre 2018
(en % de l'effectif total CDI+CDD)

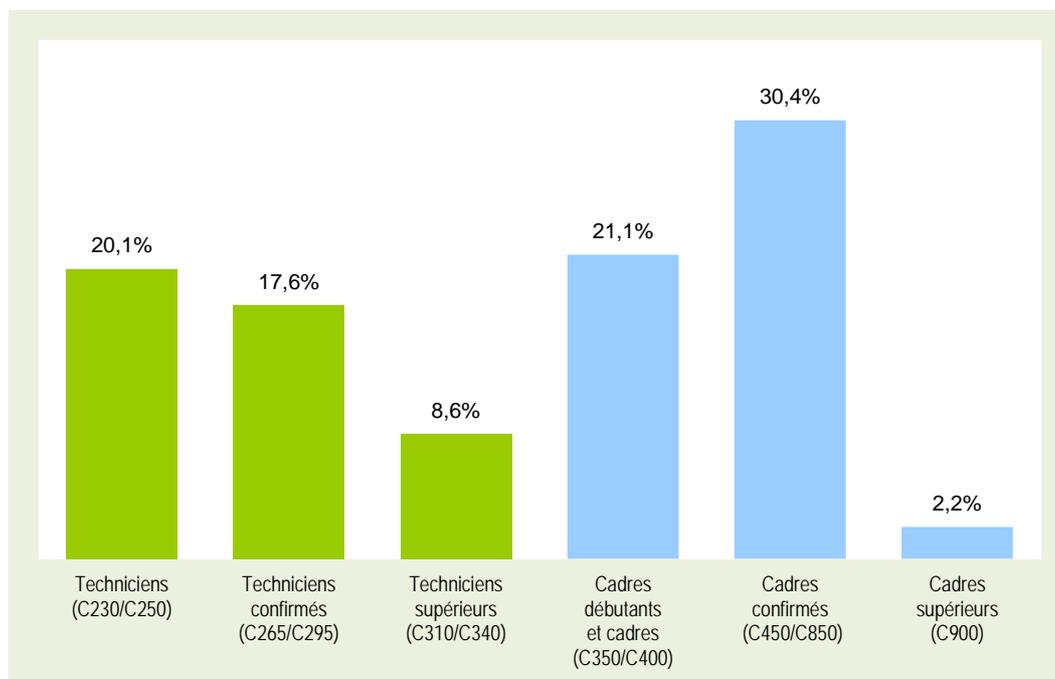


- L'âge moyen est de **41,4 ans** (41,2 ans pour les femmes et 41,7 ans pour les hommes). La plus forte concentration de salariés se situe, avec **13,2%** de l'effectif total, dans la tranche d'âge de **37 à 40 ans**.

⁴ Voir également annexes I et II.

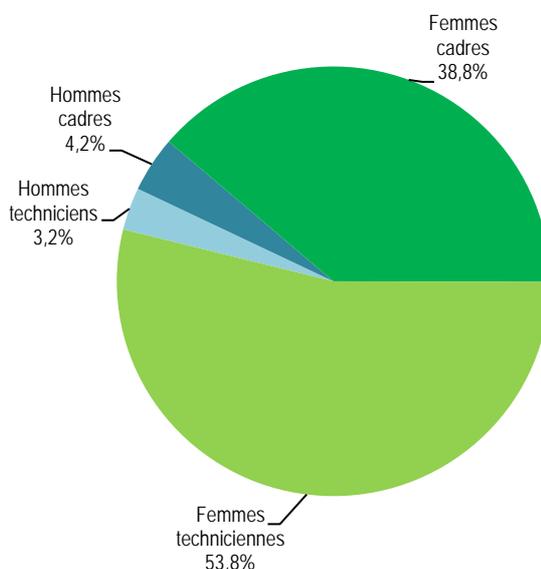
- Avec 30,4% de l'effectif total, la catégorie hiérarchique des « cadres confirmés » (coefficients hiérarchiques de 450 à 850) regroupe la part relative la plus élevée du personnel.

Structure des effectifs par catégorie hiérarchique au 31 décembre 2018
(en % de l'effectif total CDI+CDD)



- Au 31 décembre 2018, les **salariés à temps partiel**⁵ représentent **9,2% de l'effectif total**. Les femmes composent la part de loin la plus importante chez les salariés à temps partiel : **92,6% sont des femmes**. Une analyse en fonction du positionnement hiérarchique montre que **57% des salariés à temps partiel sont des techniciens** et 43% sont des cadres.

Les salariés à temps partiel selon le sexe et la catégorie hiérarchique au 31 décembre 2018
(en % du total des salariés à temps partiel)

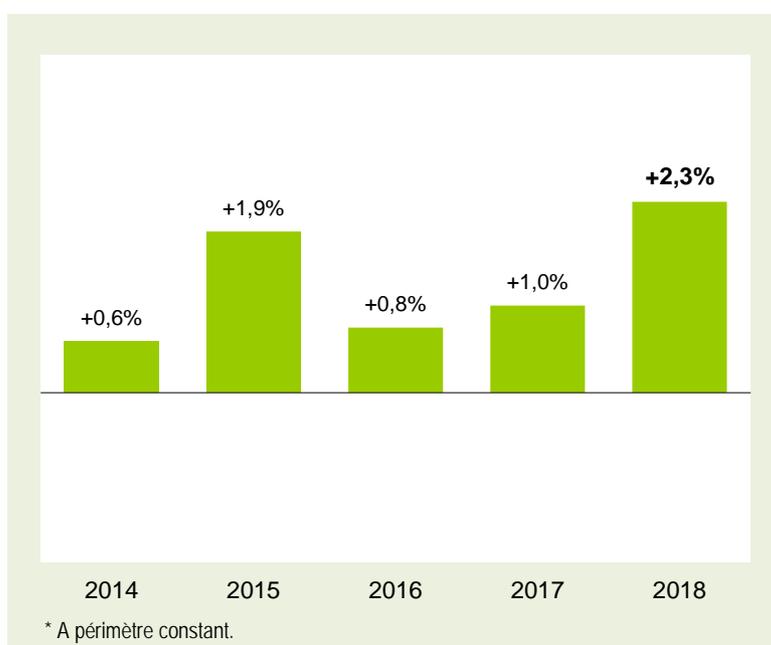


⁵ Voir annexe III.

2. L'évolution de l'emploi en 2018⁶ et au cours de la période récente

- Globalement, la progression des **effectifs salariés de la profession** (hors intérimaires) est de **+2,3%** en 2018, soit la plus forte hausse depuis 2007, dont **+1,1%** pour les seuls contrats à durée indéterminée (CDI).
- Cette évolution d'ensemble des salariés (hors intérimaires) recouvre des situations différenciées en fonction du sexe et de la catégorie hiérarchique. Les **effectifs cadres** progressent globalement de **+2,6%**, avec une hausse plus marquée pour les hommes (+4,1%) que pour les femmes (+1,3%). La croissance des effectifs de salariés **techniciens** est moindre que celle des cadres : globalement, ces effectifs augmentent de **+1,9%** en 2018, avec une hausse plus faible pour les femmes (+1,6%) que pour les hommes (+3%). Toutes catégories hiérarchiques confondues, les **effectifs hommes** augmentent de **+3,7%** et les effectifs **femmes** de **+1,5%**.
- Sur une base 100 en 2008, l'**effectif global** de la profession (hors intérimaires) se situe à 98,6 en 2018, soit une contraction de **-1,4% sur dix ans**. Pour les effectifs CDI seuls, le recul atteint **-3,8%** pour la même période.

Evolution annuelle* des effectifs salariés de la profession (hors intérimaires)



- Le **taux d'embauche** (embauches de l'année 2018 rapportées à l'effectif de l'année 2017) est en **augmentation** : il s'établit à **11,3%** pour l'ensemble des CDI après 10,2% en 2017. Il est de 13,8% pour les hommes et de 10% pour les femmes (après respectivement 12,1% et 9% en 2017), de 10,5% pour les cadres et 12,2% pour les techniciens (après respectivement 9,1% et 11,4% en 2017).
- La **part des contrats à durée déterminée⁷ (CDD)** est en hausse de +1,1 point à **9,3%** du total de l'effectif CDD+CDI à fin 2018 (contre 8,2% à fin 2017). A noter que 4,1% des CDD ont été transformés en CDI au cours de l'année 2018.
- Comme habituellement, les **démissions** représentent la part la plus importante des fins de CDI avec **36,2%** en 2018. La poussée des licenciements économiques enregistrée en 2017 (8% du total des fins de CDI après 1,5% en moyenne les deux années précédentes) ne se reproduit pas en 2018 : la **part des licenciements économiques** est en moyenne cette année de **1,8%**. Parmi les autres causes de fin de CDI en 2018, les cas de **mise et/ou départ en retraite ou préretraite** représentent en moyenne **14,2%** du total (contre 7,2% en moyenne les dix années précédentes) ; les salariés cadres sont plus concernés (18,8%)⁶ que les techniciens (9,4%)⁶.

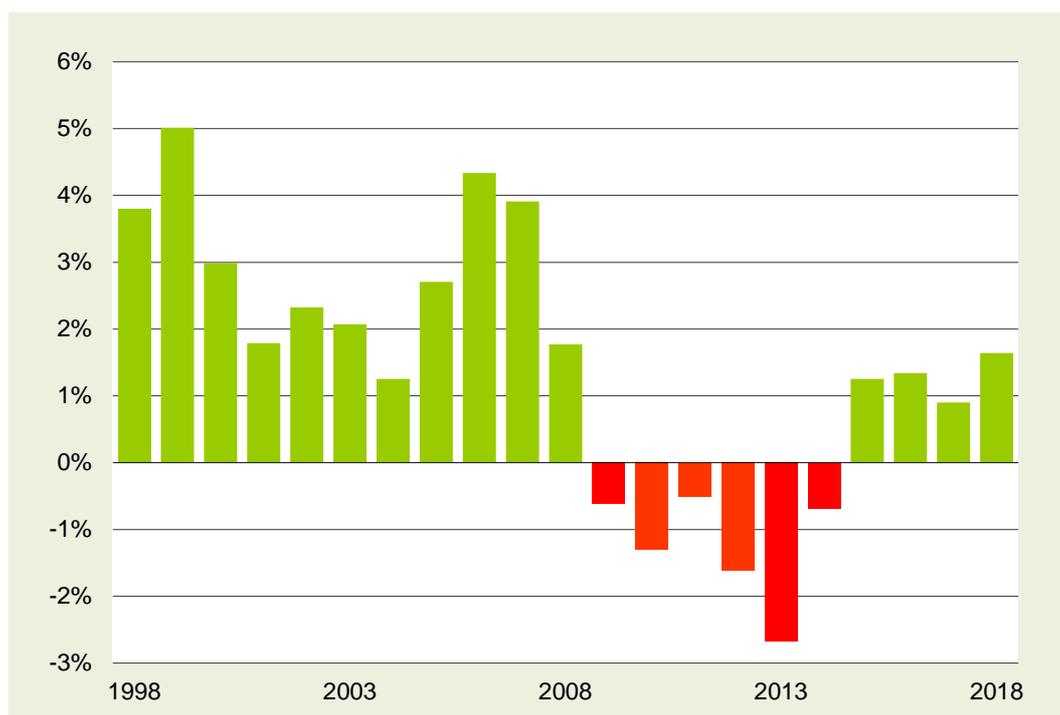
⁶ Voir annexe IV.

⁷ Y compris contrats de professionnalisation et d'apprentissage.

3. L'évolution de l'emploi sur longue période

- L'évolution quantitative des effectifs sur les vingt dernières années permet de distinguer cinq phases distinctes : à la croissance affirmée de la fin des années 90 succède un sensible ralentissement jusqu'au milieu des années 2000, suivi d'une nouvelle phase de vive progression jusqu'en 2007. A partir de 2009, la tendance devient négative avec une dégradation qui s'est accélérée jusqu'en 2013, avant de revenir en territoire positif ces dernières années.

L'évolution tendancielle* des effectifs salariés de la profession (hors intérimaires)



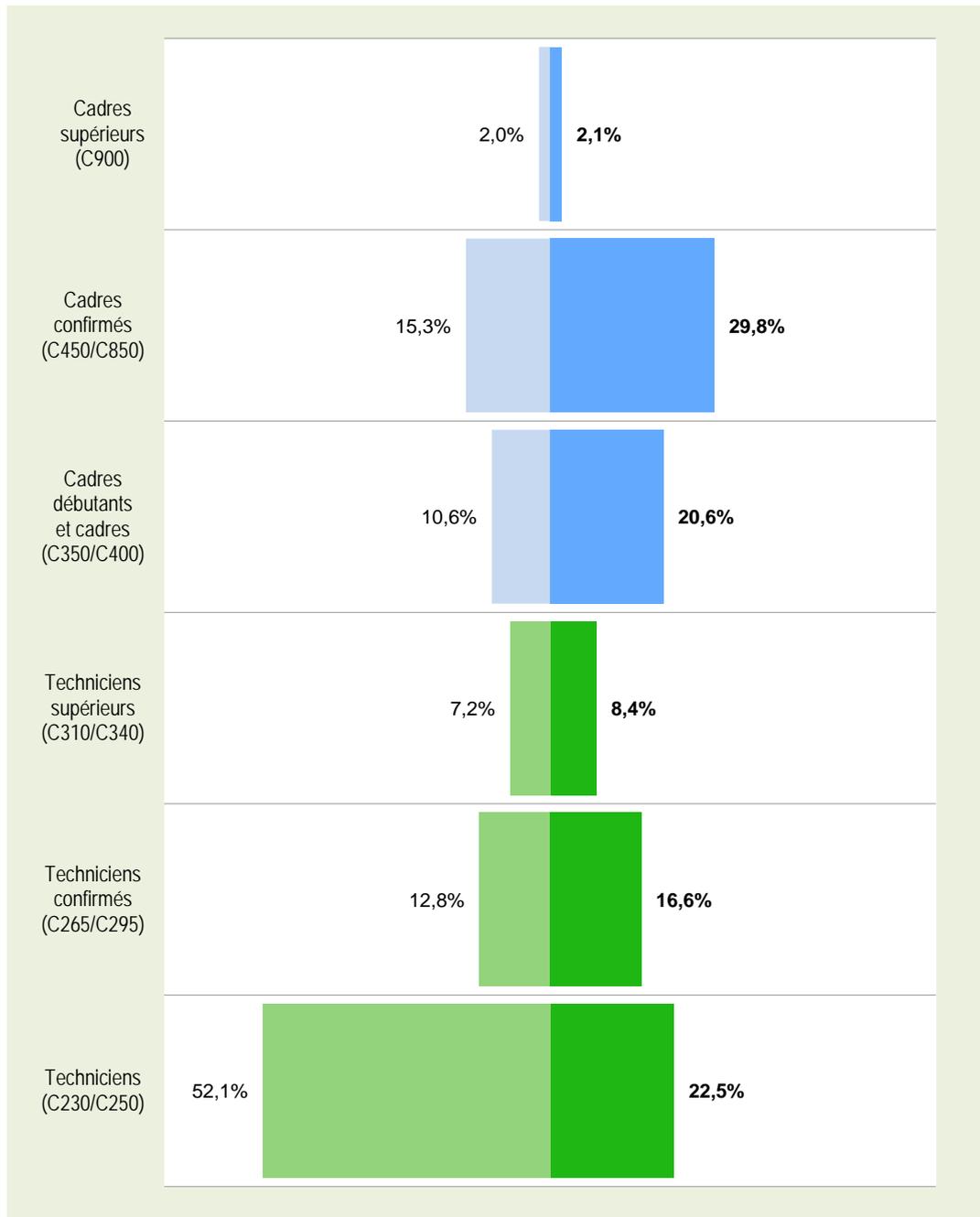
* Il s'agit de tendances : les variations annuelles des effectifs sont exprimées en termes de moyenne mobile sur deux ans.

- Sur le plan qualitatif, on note une nouvelle fois le fort accroissement de la qualification du personnel : la proportion de cadres s'établit ainsi en moyenne à 52,5% de l'effectif total sur la période 2016/2018 contre 27,9% trente ans auparavant (soit une hausse de +24,6 points), pendant que, dans le même temps, la part de la première catégorie hiérarchique du personnel technicien était divisée par 2,3, ramenée de 52,1% de l'effectif total en 1986/1988 à 22,5% en 2016/2018.

Evolution de la structure du personnel de la profession au cours des trente dernières années
(en % de l'effectif total CDI+CDD)

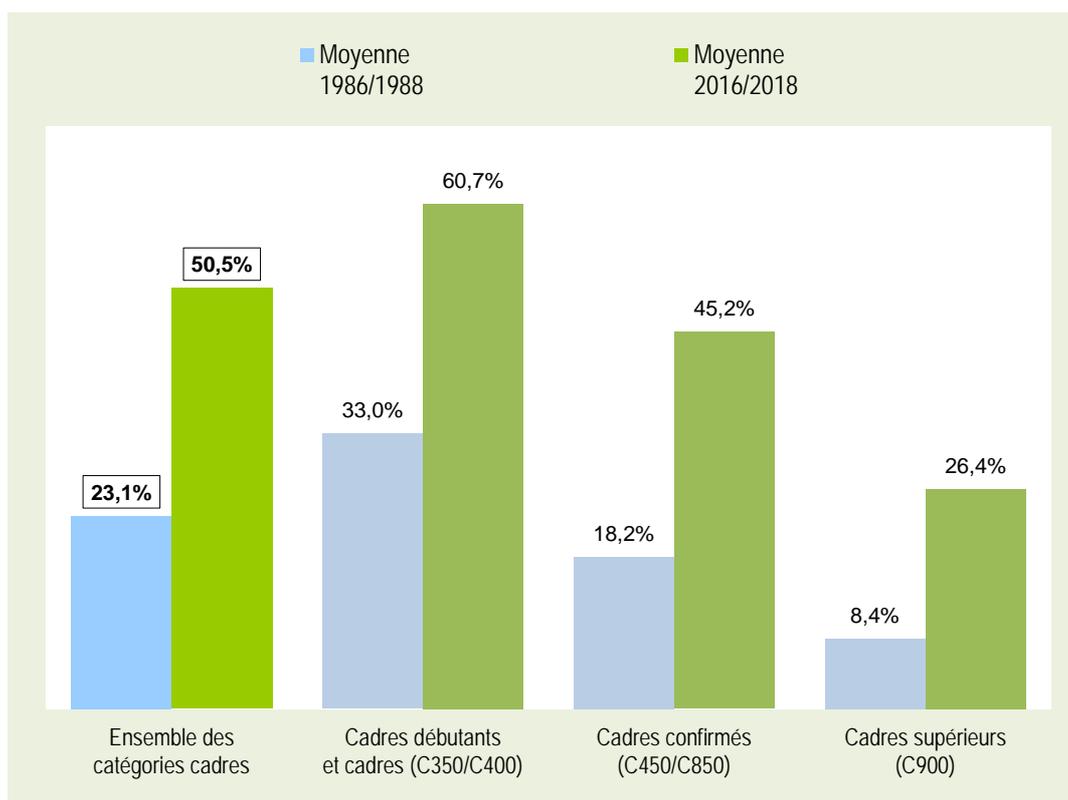
*La structure moyenne
en 1986/1988*

*La structure moyenne
en 2016/2018*



- Ce fort accroissement de la qualification du personnel est particulièrement visible au sein de la population féminine. Ainsi, **au cours des trente dernières années** (période 2016/2018 comparée à la période 1986/1988), **la part des femmes dans l'ensemble de la population cadre a plus que doublé** (multipliée par 2,2) et a augmenté de +27,4 points de pourcentage, **passant de 23,1% à 50,5%**, soit une quasi-parité. La progression a été plus accentuée que la moyenne d'ensemble pour les cadres supérieurs et les cadres confirmés où la part des femmes a été multipliée respectivement par 3,1 (de 8,4% à 26,4%) et 2,5 (de 18,2% à 45,2%) sur la même période. Dans la catégorie des cadres débutants et cadres, les femmes sont majoritaires (60,7% du total de la population).

Evolution de la proportion de femmes chez les cadres au cours des trente dernières années



- Autre signe de la qualification accrue du personnel féminin, on note qu'**au cours des trente dernières années, la proportion des femmes ayant le statut de cadre a été multipliée par 4,1** : 42,4% des salariées femmes ont actuellement le statut de cadre (moyenne 2016/2018) contre seulement 10,3% en 1986/1988.

4. L'état des salaires réels au 31 décembre 2018⁸

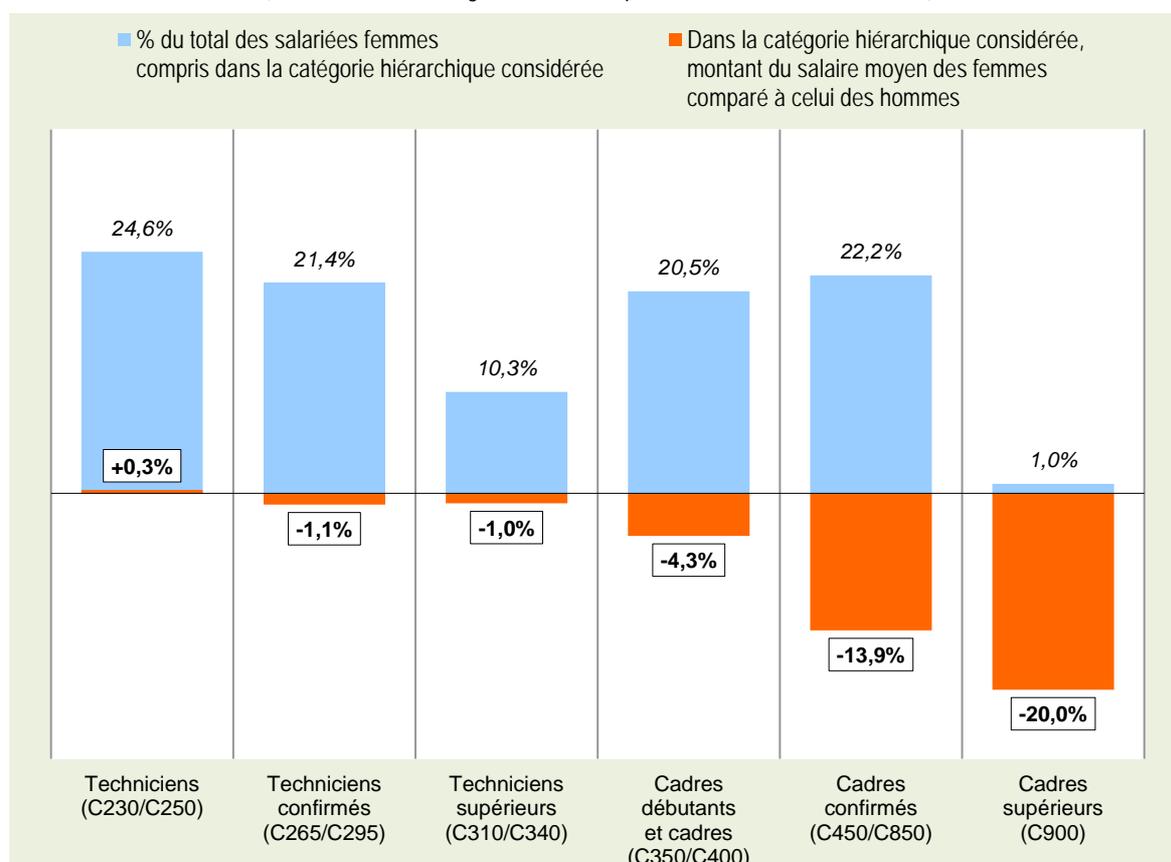
- Au 31 décembre 2018, le salaire médian dans la branche s'établissait à 38 155 euros : **un salarié sur deux** de la profession percevait donc à cette date un **salaire annuel brut⁹ supérieur à 38 155 euros**. Le **salaire annuel brut⁹ moyen des 10% des salariés les moins rémunérés**, toutes catégories hiérarchiques confondues, s'établissait à la même date à **22 869 euros**.

⁸ Voir également annexes V, VI, VII et VIII.

⁹ Hors prime d'ancienneté – mais toutes autres primes ou gratifications comprises – et hors sommes perçues dans le cadre de l'intéressement et de la participation.

- La comparaison¹⁰ entre les **salaires annuels moyens des femmes et ceux des hommes**, établie sur la base d'un niveau hiérarchique égal (catégories hiérarchiques de la convention collective) fait apparaître, **pour les salariés cadres, un écart, qui tend à s'accroître à mesure qu'on s'élève dans la hiérarchie, au bénéfice des salariés hommes**. Pour les salariés techniciens, l'écart entre le salaire moyen des femmes et celui des hommes est faible.
 - Pour les « cadres débutants et cadres » (coefficients 350 à 400 qui regroupent 20,5% du total de l'effectif féminin), le salaire annuel moyen des femmes est inférieur de -4,3% (soit -1 870 euros l'an) à celui des hommes. L'écart s'accroît à -13,9% (soit -9 938 euros l'an) chez les « cadres confirmés » (coefficients 450 à 850 qui regroupent 22,2% de la population féminine) et culmine à -20% (soit -32 124 euros l'an) chez les « cadres supérieurs » (coefficient 900 qui regroupe 1% de la population féminine). Par rapport aux écarts de salaires constatés en 2017, ce différentiel s'est réduit en 2018 de 0,6 point chez les « cadres débutants et cadres » mais accentué de 0,7 point chez les « cadres confirmés » et de 3,2 points chez les « cadres supérieurs ».
 - Chez les salariés techniciens, dans la première catégorie hiérarchique (coefficients 230 à 250 regroupant 24,6% de l'effectif féminin), les salaires des femmes sont supérieurs de +0,3% (soit +90 euros l'an) à ceux des hommes. Dans la catégorie suivante « techniciens confirmés » des coefficients 265 à 295, qui regroupe 21,4% de la totalité de la population féminine, les salaires des femmes sont, en moyenne, inférieurs de -1,1% (soit -358 euros l'an) à ceux des hommes. Pour la catégorie « techniciens supérieurs » (coefficients 310 à 340 regroupant 10,3% de l'effectif féminin), le salaire annuel moyen des femmes est inférieur de -1% (soit -370 euros l'an) à celui des hommes.

Ecarts entre le salaire moyen des femmes et le salaire moyen des hommes à niveau hiérarchique égal*
(en fonction des catégories hiérarchiques de la convention collective)



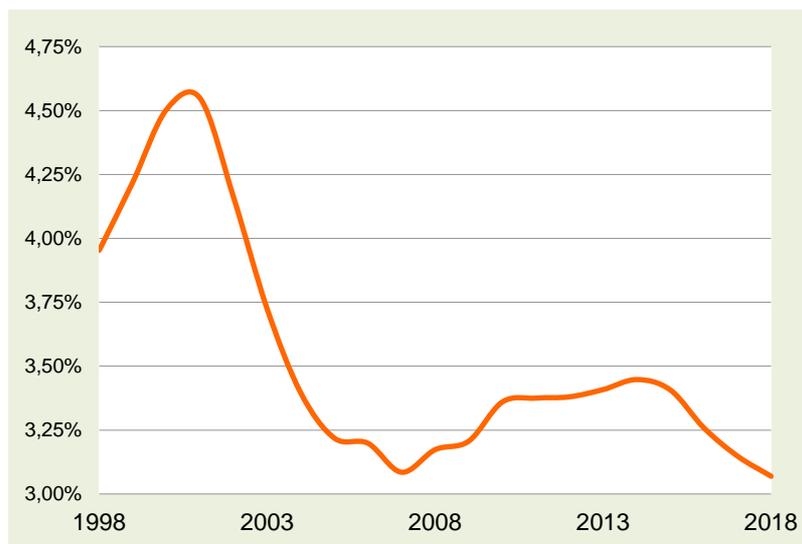
* **Exemple de lecture du graphique** : dans la catégorie « Techniciens confirmés (coefficients 265 à 295) », qui regroupe 21,4% du total des salariées femmes, le montant du salaire annuel moyen de ces salariées (30 945 euros, voir annexe VII) apparaît inférieur de -1,1% (soit 358 euros en valeur absolue, voir annexe VIII) à celui des hommes (31 302 euros, voir annexe VII).

¹⁰ Il convient de noter que la situation apparaît souvent très différente selon les établissements.

5. La formation professionnelle continue en 2018 ¹¹

- En 2018, les **dépenses de formation** de la profession représentaient en moyenne **2,97% de la masse salariale**, en recul par rapport à l'année précédente (-0,14 point à périmètre constant). Sur les cinq dernières années, le solde entre les années de croissance des dépenses (une année) et celles de contraction (quatre années) apparaît négatif à hauteur de -0,53 point.

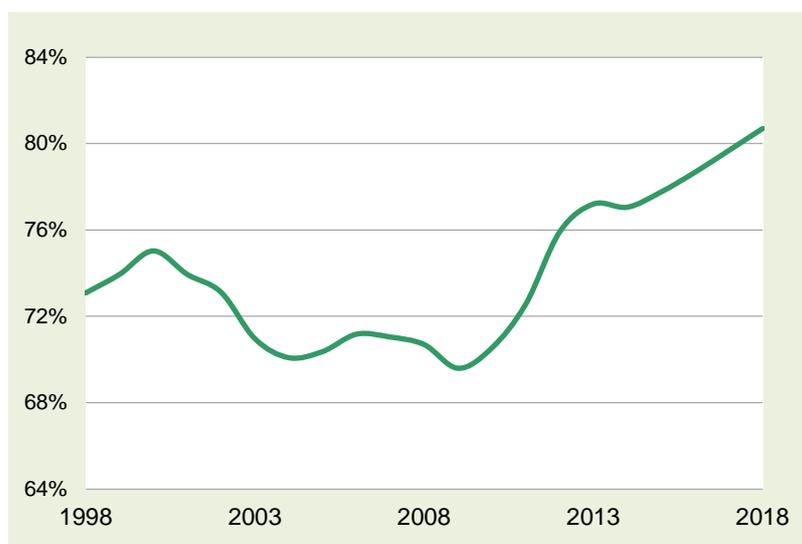
Evolution du montant des dépenses de formation au cours des vingt dernières années*



* Dépenses exprimées en % de la masse salariale. Moyenne mobile sur trois ans.

- Le phénomène d'**accroissement de l'effort de formation à mesure que l'effectif total de la société augmente** se vérifie une nouvelle fois : ce taux passe ainsi de 0,89% de la masse salariale dans les sociétés de moins de 50 salariés (+0,21 point en un an à périmètre constant) à 2,55% dans celles de 50 à 499 salariés (+0,06 point) et culmine à 3,23% dans celles de 500 salariés et plus (-0,22 point par rapport à 2017).

Evolution du nombre de salariés bénéficiaires d'actions de formation au cours des vingt dernières années*

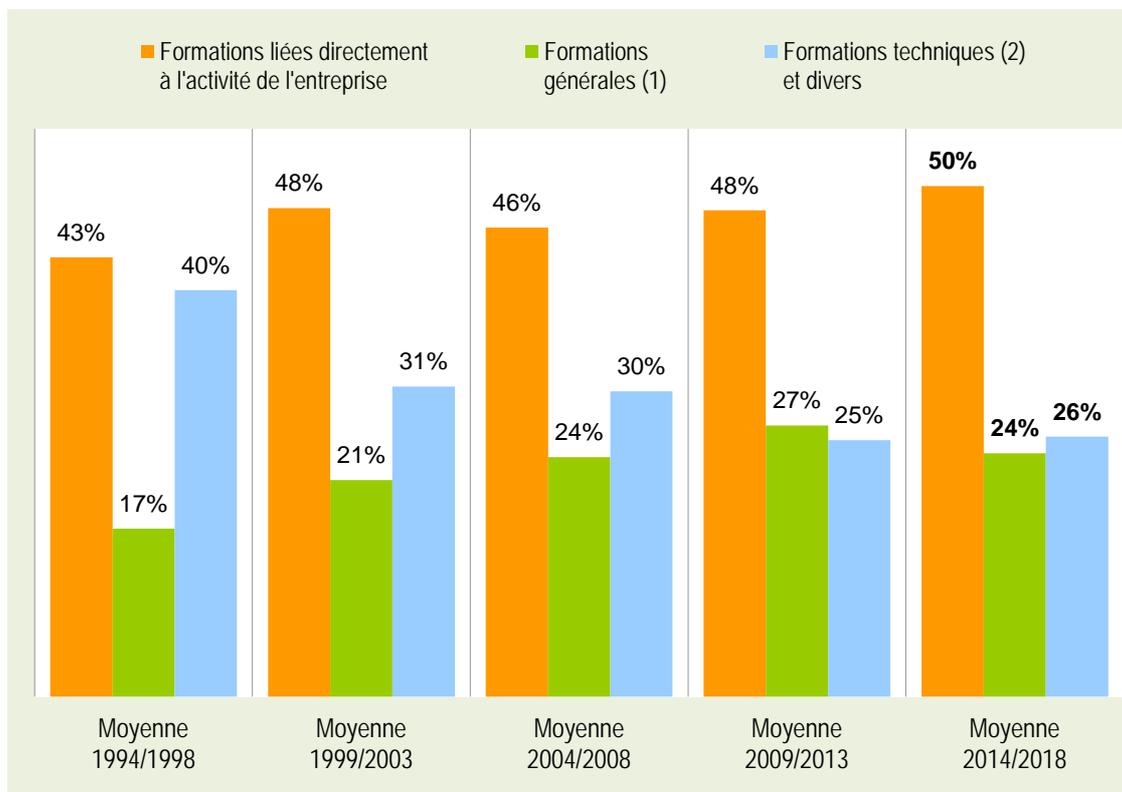


* Salariés ayant suivi au moins un stage de formation au cours de l'année considérée (en % de l'effectif total). Moyenne mobile sur trois ans.

¹¹ Voir annexe IX.

- Le nombre total d'heures-stagiaires progresse de +15,3% par rapport à 2017, ainsi que le nombre total de stages (+22,8%). La durée moyenne des stages recule légèrement à 5h 9 min en moyenne en 2018 après 5h 30 min l'année précédente.
- **82,7% des salariés ont suivi au moins un stage de formation** en 2018 (soit une hausse de +7,7 points en un an à périmètre comparable). Selon le critère d'analyse retenu (sexe ou qualification), ce taux est légèrement différent : la proportion de stagiaires est un peu plus accentuée pour les hommes que pour les femmes (respectivement 85,1% en 2018 et 81,3%) et pour les cadres que pour les techniciens (respectivement 84,9% et 80,6%).
- **La composition des stages** de formation s'est sensiblement modifiée au cours des vingt-cinq dernières années et la période récente paraît amorcer de nouvelles évolutions. Parmi les **trois grandes tendances** lourdes à l'œuvre depuis les années 1990, on observe une relative **stabilité des formations liées directement à l'activité de l'entreprise** qui se maintiennent en tête sur l'ensemble de la période mais enregistrent au cours des dernières années un rebond marqué en atteignant une part de 50% du total des stages après en avoir longtemps représenté environ 47%. On remarque aussi la **progression des formations générales** (expression orale et écrite, communication, langues vivantes...) (de 17% à 24% sur l'ensemble de la période), mais dont la part se tasse légèrement sur les cinq dernières années. Enfin, on note le **recul significatif des formations à caractère technique** (de 40% à 26% sur l'ensemble de la période), en liaison avec la baisse des formations en informatique et bureautique, dont la part a été divisée par plus de deux (de 22% à 8% du total).

Evolution de la composition des stages de formation au cours des vingt-cinq dernières années
(en % du total d'heures-stagiaires)



(1) Formations dans les domaines de l'expression orale et écrite, de la communication, des langues vivantes...

(2) Formations dans les domaines de l'informatique, de la bureautique, de la comptabilité, de l'économie, du droit et de la fiscalité...

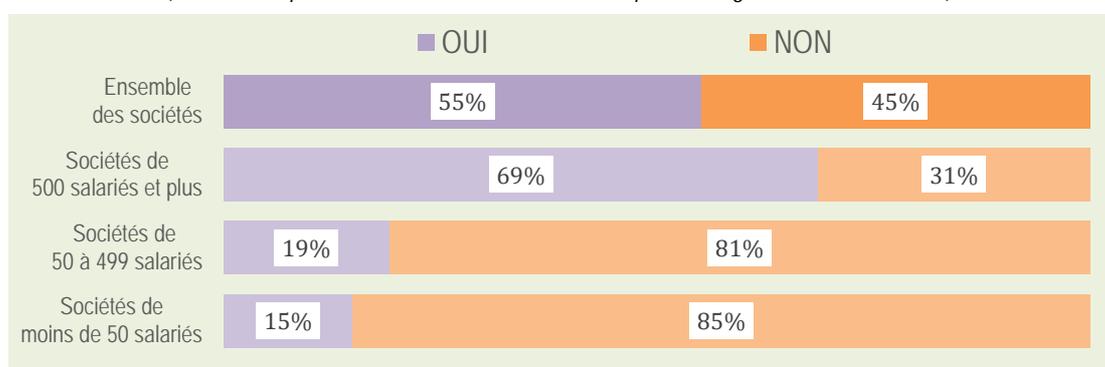
6. Addendum 1 : Enquête sur les outils mis en place par les adhérents de l'ASF en matière de lutte contre les incivilités dans le cadre de la relation clients ¹²

Le thème des « risques psychosociaux au travail » fait l'objet des articles 6^{terdecies} et 6^{quaterdecies} de la Convention collective des sociétés financières. Il recouvre des risques professionnels d'origine et de nature variées, dont les incivilités. Début 2019, une enquête spécifique a été menée afin d'évaluer la situation des entreprises de la branche au 31 décembre 2018 en matière de lutte contre les incivilités dans le cadre de la relation clients.

On entend par incivilité l'absence de respect d'autrui entraînant un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien-être et la santé morale ou physique des personnes.

1.1) Avez-vous eu connaissance, dans votre entreprise, de cas d'incivilités ?

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)*

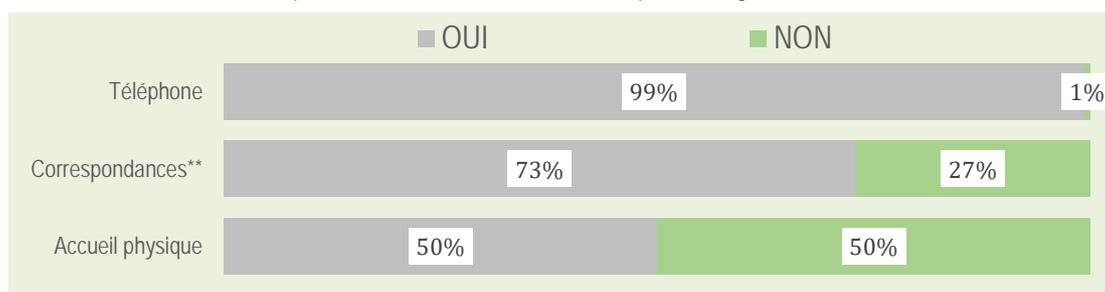


* Données établies sur la base des informations fournies par 69 établissements, regroupant 21 860 salariés.

1.2) Si oui, quels sont les canaux de contact avec votre clientèle les plus concernés par ces cas d'incivilités ?

Réponses pour l'ensemble des sociétés

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



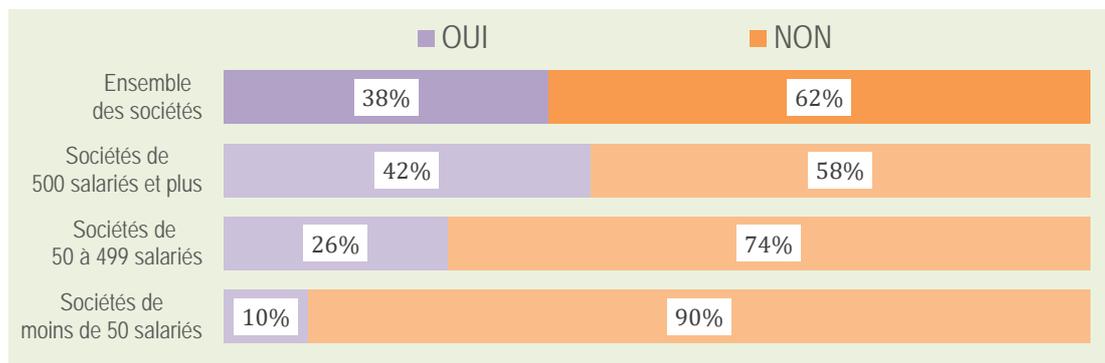
** Courrier postal, e-mail, chat en ligne, ...

- Les principaux éléments à retenir sont les suivants :
 - Les entreprises dans lesquelles il existe des cas d'incivilités regroupent **55% de l'effectif total**.
 - **L'existence de cas d'incivilités diffère sensiblement en fonction de la taille de l'entreprise** : 69% des salariés travaillant dans un établissement de plus de 499 salariés sont dans une entreprise où il existe des cas d'incivilités contre seulement 15% pour ceux dans les sociétés de moins de 50 salariés.
 - Les **canaux de contact à distance** avec la clientèle (téléphone et correspondances) **sont les plus touchés** par les cas d'incivilités devant l'accueil physique.

¹² Voir annexe X.

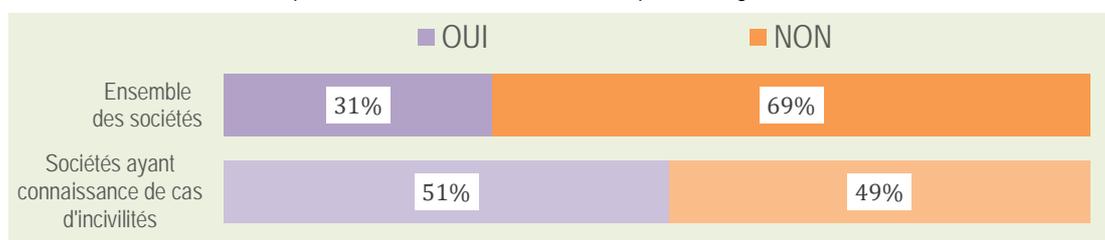
2.1) Existe-t-il, dans votre entreprise, un dispositif pour recenser les cas d'incivilités ?

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



2.2) Si non, est-il envisagé d'en instituer un d'ici le 31 décembre 2020 ?

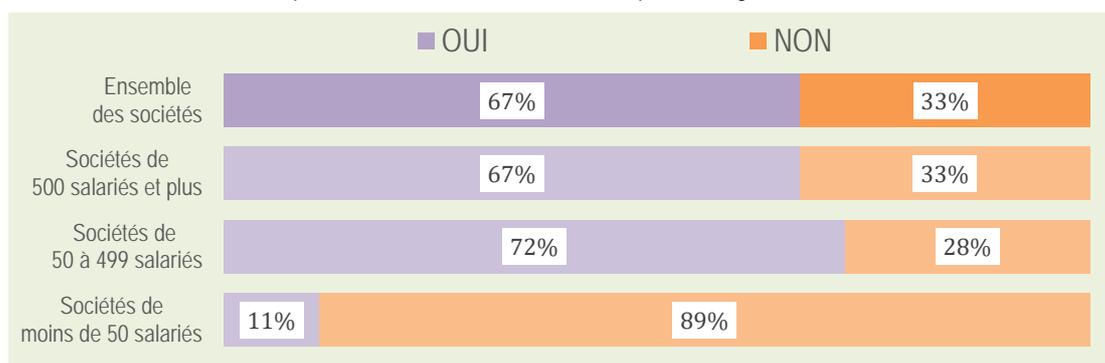
(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



- Les principaux éléments à retenir sont les suivants :
 - Les entreprises dans lesquelles il existe un **dispositif pour recenser les cas d'incivilités** regroupent **38% de l'effectif total**.
 - L'**existence d'un dispositif pour recenser les cas d'incivilités diffère sensiblement en fonction de la taille de l'entreprise** : 42% des salariés travaillant dans un établissement de plus de 499 salariés sont dans une entreprise où il existe un tel dispositif contre seulement 10% pour ceux dans les sociétés de moins de 50 salariés.
 - Parmi les entreprises ne disposant pas d'un dispositif pour recenser les cas d'incivilités, **les sociétés qui envisagent d'en instituer un d'ici le 31 décembre 2020** représentent 31% des salariés. Cette proportion atteint 51% des salariés **au sein des établissements ayant connaissance de cas d'incivilités**.

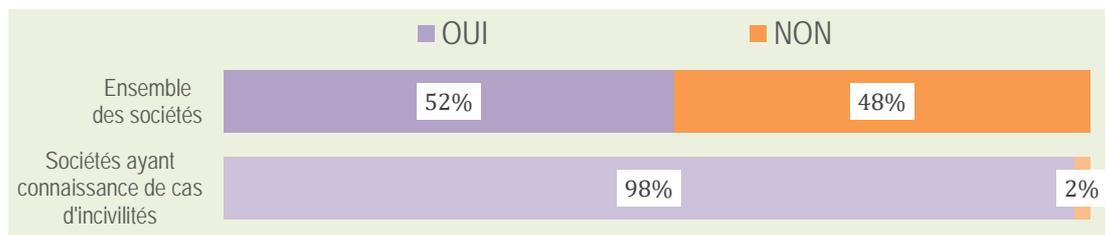
3.1) Existe-t-il, dans votre entreprise, des actions mises en œuvre pour prévenir les cas d'incivilités ?

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



3.2) Si non, est-il envisagé d'en mettre en place d'ici le 31 décembre 2020 ?

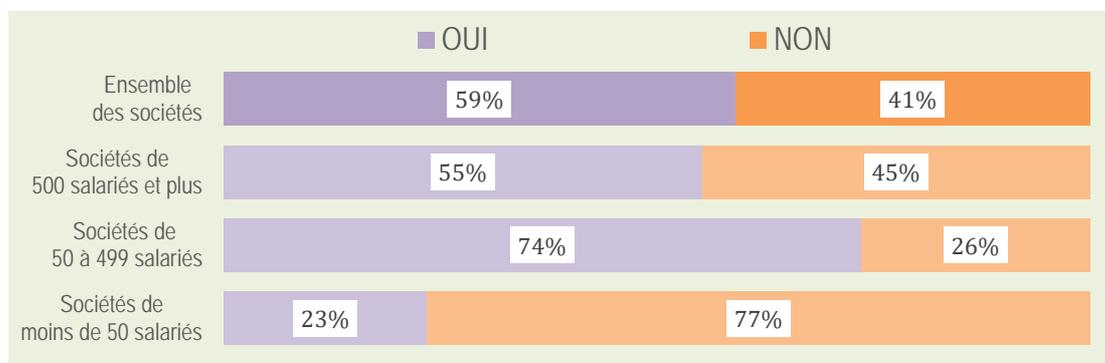
(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



- Les principaux éléments à retenir sont les suivants :
 - Les entreprises dans lesquelles il existe des actions mises en œuvre pour prévenir les cas d'incivilités regroupent 67% de l'effectif total.
 - L'existence d'actions pour prévenir les cas d'incivilités diffère sensiblement en fonction de la taille de l'entreprise : 72% des salariés travaillant dans un établissement de 50 à 499 salariés sont dans une entreprise où il existe de telles actions contre seulement 11% pour ceux dans les sociétés de moins de 50 salariés.
 - Parmi les entreprises ne menant pas d'actions pour prévenir les cas d'incivilités, les sociétés qui envisagent d'en mettre en place d'ici le 31 décembre 2020 représentent 52% des salariés. Cette proportion atteint 98% des salariés au sein des établissements ayant connaissance de cas d'incivilités.

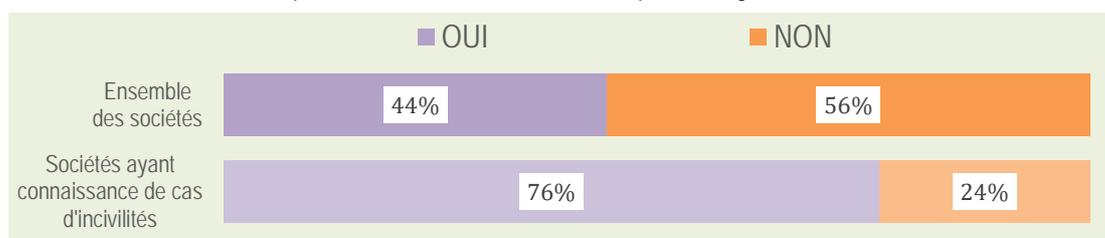
4.1) Existe-t-il, dans votre entreprise, des actions mises en œuvre pour traiter les cas d'incivilités ?

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



4.2) Si non, est-il envisagé d'en mettre en place d'ici le 31 décembre 2020 ?

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



- Les principaux éléments à retenir sont les suivants :
 - Les entreprises dans lesquelles il existe des actions mises en œuvre pour traiter les cas d'incivilités regroupent 59% de l'effectif total.

- **L'existence d'actions pour traiter les cas d'incivilités diffère sensiblement en fonction de la taille de l'entreprise** : 74% des salariés travaillant dans un établissement de 50 à 499 salariés sont dans une entreprise où il existe de telles actions contre seulement 23% pour ceux dans les sociétés de moins de 50 salariés.
- Parmi les entreprises ne menant pas d'actions pour traiter les cas d'incivilités, **les sociétés qui envisagent d'en mettre en place d'ici le 31 décembre 2020** représentent 44% des salariés. Cette proportion atteint 76% des salariés au sein des établissements ayant connaissance de cas d'incivilités.

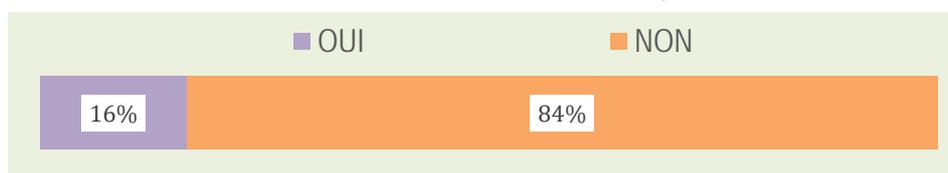
7. Addendum 2 : Etude d'impact des Rémunérations Minimales Garanties (RMG)

Afin de définir précisément l'impact des RMG de la Convention collective nationale des sociétés financières sur l'évolution des salaires réels dans la profession, une étude spécifique a été réalisée début 2019 pour faire le point à la date du 31 décembre 2018.

Sur la base d'un échantillon de 58 sociétés regroupant 15 174 salariés, **0,2% des salariés percevaient une rémunération strictement égale à la RMG de son coefficient hiérarchique au 31 décembre 2018**. Une analyse en fonction du sexe montre que 53,1% des salariés dans cette situation sont des femmes et 46,9% sont des hommes. Tous les salariés concernés sont du personnel technicien.

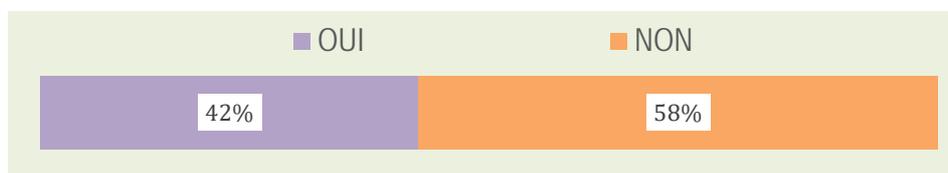
Les revalorisations des RMG négociées au niveau de la branche impactent-elles parfois les salaires réels de votre personnel percevant déjà une rémunération supérieure aux RMG ?

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



Si oui, vous arrive-t-il d'appliquer de façon identique le(s) taux d'augmentation des RMG négociées au niveau de la branche aux salaires réels de l'ensemble de vos collaborateurs ?

(Données exprimées en nombre de salariés, en pourcentage du total de l'effectif)



ANNEXES

ANNEXE I :

La structure de l'emploi au 31 décembre 2018
(données brutes en nombre de salariés)

ANNEXE II :

La structure de l'emploi au 31 décembre 2018
(données exprimées pour 10 000 salariés)

ANNEXE III :

Les salariés à temps partiel au 31 décembre 2018

ANNEXE IV :

Les flux d'effectifs en 2018

ANNEXE V :

Les salaires réels, au 31 décembre 2018,
par coefficient hiérarchique de la convention collective et par sexe

ANNEXE VI :

Les salaires réels au 31 décembre 2018,
par catégorie hiérarchique conventionnelle

ANNEXE VII :

Les salaires réels au 31 décembre 2018,
par catégorie hiérarchique conventionnelle et par sexe

ANNEXE VIII :

Ecart, au 31 décembre 2018, entre les salaires réels des femmes et des hommes
par catégorie hiérarchique conventionnelle

ANNEXE IX :

La formation professionnelle continue en 2018

ANNEXE X :

Enquête sur les outils mis en place par les adhérents de l'ASF
en matière de lutte contre les incivilités dans le cadre de la relation clients
(situation au 31 décembre 2018)

ANNEXE I

La structure de l'emploi au 31 décembre 2018* (données brutes par sexe, âge, type de contrat et catégorie hiérarchique de la convention collective)		1. Ensemble du personnel					2. Personnel féminin					3. Personnel masculin					
		Total général	Personnel agé de moins de 25 ans	Personnel agé de 25 à 40 ans	Personnel agé de 41 à 56 ans	Personnel agé de plus de 56 ans	Total femmes	Femmes âgées de moins de 25 ans	Femmes âgées de 25 à 40 ans	Femmes âgées de 41 à 56 ans	Femmes âgées de plus de 56 ans	Total hommes	Hommes âgés de moins de 25 ans	Hommes âgés de 25 à 40 ans	Hommes âgés de 41 à 56 ans	Hommes âgés de plus de 56 ans	
Personnel technicien	Techniciens (C230 à C250)	CDD	340	116	176	42	6	237	71	126	35	5	103	45	50	7	1
		CDI	3 230	209	2 035	845	141	2 467	152	1 490	700	125	763	57	545	145	16
		Total	3 570	325	2 211	887	147	2 704	223	1 616	735	130	866	102	595	152	17
	Techniciens confirmés (C265 à C295)	CDD	120	13	81	25	1	85	10	53	22	0	35	3	28	3	1
		CDI	3 004	40	1 550	1 230	184	2 276	27	1 135	973	141	728	13	415	257	43
		Total	3 124	53	1 631	1 255	185	2 361	37	1 188	995	141	763	16	443	260	44
	Techniciens supérieurs (C310 à C340)	CDD	18	4	10	4	0	14	4	8	2	0	4	0	2	2	0
		CDI	1 517	34	649	662	172	1 123	26	440	505	152	394	8	209	157	20
		Total	1 535	38	659	666	172	1 137	30	448	507	152	398	8	211	159	20
Personnel cadre	Cadres débutants et cadres (C350 à C400)	CDD	91	16	69	6	0	55	7	43	5	0	36	9	26	1	0
		CDI	3 651	57	2 123	1 241	230	2 207	29	1 187	824	167	1 444	28	936	417	63
		Total	3 742	73	2 192	1 247	230	2 262	36	1 230	829	167	1 480	37	962	418	63
	Cadres confirmés (C450 à C850)	CDD	14	0	7	5	2	8	0	6	2	0	6	0	1	3	2
		CDI	5 383	4	1 556	3 034	789	2 434	4	703	1 398	329	2 949	0	853	1 636	460
		Total	5 397	4	1 563	3 039	791	2 442	4	709	1 400	329	2 955	0	854	1 639	462
	Cadres supérieurs (C900)	CDD	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
		CDI	389	0	18	237	134	106	0	5	72	29	283	0	13	165	105
		Total	390	0	19	237	134	107	0	6	72	29	283	0	13	165	105
Effectif selon ...	l'âge et le type de contrat	CDD	149	344	82	9	92	237	66	5	57	107	16	4			
		CDI	344	7 931	7 249	1 650	238	4 960	4 472	943	106	2 971	2 777	707			
		Total	493	8 275	7 331	1 659	330	5 197	4 538	948	163	3 078	2 793	711			
le type de contrat	CDD	584					400			184							
	CDI	17 174					10 613			6 561							
	Total général	17 758					11 013			6 745							

* Echantillon total de 64 sociétés regroupant 17 758 salariés.

ANNEXE II

La structure de l'emploi au 31 décembre 2018* (données exprimées pour 10 000 salariés, par sexe, âge, type de contrat et catégorie hiérarchique de la convention collective)		1. Ensemble du personnel					2. Personnel féminin					3. Personnel masculin					
		Total général	Personnel agé de moins de 25 ans	Personnel agé de 25 à 40 ans	Personnel agé de 41 à 56 ans	Personnel agé de plus de 56 ans	Total femmes	Femmes âgées de moins de 25 ans	Femmes âgées de 25 à 40 ans	Femmes âgées de 41 à 56 ans	Femmes âgées de plus de 56 ans	Total hommes	Hommes âgés de moins de 25 ans	Hommes âgés de 25 à 40 ans	Hommes âgés de 41 à 56 ans	Hommes âgés de plus de 56 ans	
Personnel technicien	Techniciens (C230 à C250)	CDD	192	65	99	24	4	134	40	71	20	3	58	25	28	4	1
		CDI	1 819	118	1 146	476	79	1 389	86	839	394	70	430	32	307	82	9
		Total	2 011	183	1 245	500	83	1 523	126	910	414	73	488	57	335	86	10
	Techniciens confirmés (C265 à C295)	CDD	69	8	46	14	1	48	6	30	12	0	20	2	16	2	1
		CDI	1 691	22	873	693	103	1 281	15	639	548	79	410	7	234	145	24
		Total	1 760	30	919	707	104	1 329	21	669	560	79	430	9	250	147	25
	Techniciens supérieurs (C310 à C340)	CDD	9	2	5	2	0	7	2	4	1	0	2	0	1	1	0
		CDI	855	20	366	372	97	633	15	248	284	86	222	5	118	88	11
		Total	864	22	371	374	97	640	17	252	285	86	224	5	119	89	11
Personnel cadre	Cadres débutants et cadres (C350 à C400)	CDD	52	9	39	4	0	31	4	24	3	0	20	5	15	1	0
		CDI	2 055	32	1 195	699	129	1 242	16	668	464	94	813	16	527	235	35
		Total	2 107	41	1 234	703	129	1 273	20	692	467	94	833	21	542	236	35
	Cadres confirmés (C450 à C850)	CDD	8	0	4	3	1	4	0	3	1	0	3	0	1	2	1
		CDI	3 030	2	876	1 708	444	1 370	2	396	787	185	1 661	0	480	921	259
		Total	3 038	2	880	1 711	445	1 374	2	399	788	185	1 664	0	481	923	260
	Cadres supérieurs (C900)	CDD	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
		CDI	219	0	10	134	75	60	0	3	41	16	159	0	7	93	59
		Total	220	0	11	134	75	61	0	4	41	16	159	0	7	93	59
Effectif selon ...	l'âge et le type de contrat	CDD	84	194	47	6	52	133	37	3	32	61	10	3			
		CDI	194	4 466	4 082	927	134	2 793	2 518	530	60	1 673	1 564	397			
		Total	278	4 660	4 129	933	186	2 926	2 555	533	92	1 734	1 574	400			
le type de contrat	CDD	331					225				106						
	CDI	9 669					5 975				3 694						
	Total général	10 000					6 200				3 800						

* Echantillon total de 64 sociétés regroupant 17 758 salariés.

ANNEXE III

Les salariés à temps partiel au 31 décembre 2018 (données établies sur la base d'un échantillon de 64 sociétés regroupant 17 758 salariés)	Ensemble du personnel	1. Analyse selon le sexe		2. Analyse selon la catégorie hiérarchique		3. Analyse selon le sexe et la catégorie hiérarchique			
		Hommes	Femmes	Techniciens	Cadres	Hommes techniciens	Hommes cadres	Femmes techniciennes	Femmes cadres

I. Données de base

L'effectif total (CDI+CDD) au 31.12.2018	17 758	6 745	11 013	8 229	9 529	2 027	4 718	6 202	4 811
Salariés à temps partiel	1 627	120	1 507	928	699	52	68	876	631
Salariés à temps plein	16 131	6 625	9 506	7 301	8 830	1 975	4 650	5 326	4 180

II. Eléments d'analyse

. Taux de salariés à temps partiel par rapport à l'effectif total (CDI+CDD)	9,2%	0,7%	8,5%*	5,2%	3,9%	0,3%	0,4%	4,9%	3,6%
. Taux de salariés à temps plein par rapport à l'effectif total (CDI+CDD)	90,8%	37,3%	53,5%	41,1%	49,7%	11,1%	26,2%	30,0%	23,5%
. Part de salariés à temps partiel selon le sexe et la catégorie hiérarchique	9,2%	1,8%	13,7%*	11,3%	7,3%	2,6%	1,4%	14,1%	13,1%
. Part de salariés à temps plein selon le sexe et la catégorie hiérarchique	90,8%	98,2%	86,3%	88,7%	92,7%	97,4%	98,6%	85,9%	86,9%
. Structure des salariés à temps partiel	100,0%	7,4%	92,6%*	57,0%	43,0%	3,2%	4,2%	53,8%	38,8%
. Structure des salariés à temps plein	100,0%	41,1%	58,9%	45,3%	54,7%	12,2%	28,8%	33,0%	25,9%

*** Exemples de lecture des éléments d'analyse :**

- Les femmes à temps partiel représentent 8,5% de l'effectif total (CDI+CDD).
- Parmi les femmes, 13,7% sont à temps partiel.
- Parmi les salariés à temps partiel, 92,6% sont des femmes.

ANNEXE IV

Les flux d'effectifs en 2018*	Ensemble du personnel	1. Analyse selon le sexe		2. Analyse selon la catégorie hiérarchique		3. Analyse selon le sexe et la catégorie hiérarchique			
		Hommes	Femmes	Techniciens	Cadres	Hommes techniciens	Hommes cadres	Femmes techniciennes	Femmes cadres
I. Données de base									
L'effectif au 31.12.2017	21 776	7 652	14 124	11 486	10 290	2 709	4 943	8 777	5 347
Ensemble CDD+CDI	21 491	7 549	13 942	11 207	10 284	2 607	4 942	8 600	5 342
Salariés titulaires d'un CDD (1)	1 771	549	1 222	1 671	100	512	37	1 159	63
Salariés titulaires d'un CDI	19 720	7 000	12 720	9 536	10 184	2 095	4 905	7 441	5 279
Intérimaires (2)	285	103	182	279	6	102	1	177	5
Les entrées du 01.01.2018 au 31.12.2018	5 797	2 099	3 698	4 576	1 221	1 469	630	3 107	591
Ensemble CDD+CDI	4 967	1 797	3 170	3 759	1 208	1 169	628	2 590	580
Par CDD (1)	2 733	832	1 901	2 592	141	774	58	1 818	83
Par CDI	2 234	965	1 269	1 167	1 067	395	570	772	497
Intérimaires (2)	830	302	528	817	13	300	2	517	11
Les sorties du 01.01.2018 au 31.12.2018	5 302	1 807	3 495	4 070	1 232	1 278	529	2 792	703
Ensemble CDD+CDI	4 487	1 520	2 967	3 268	1 219	993	527	2 275	692
Pour fin de CDD (1)	2 283	694	1 589	2 185	98	655	39	1 530	59
Pour fin de CDI	2 204	826	1 378	1 083	1 121	338	488	745	633
. Démission	797	334	463	424	373	143	191	281	182
. Licenciement(s) pour motif économique	40	14	26	19	21	3	11	16	10
. Licenciement(s) pour autre(s) motif(s)	208	78	130	127	81	38	40	89	41
. Rupture conventionnelle (3)	160	57	103	67	93	16	41	51	52
. Mise et/ou départ en retraite ou préretraite	313	109	204	102	211	15	94	87	117
. Autres causes de fin de CDI (4)	686	234	452	344	342	123	111	221	231
Intérimaires (2)	815	287	528	802	13	285	2	517	11
L'effectif au 31.12.2018	22 271	7 944	14 327	11 712	10 559	2 800	5 144	8 912	5 415
Ensemble CDD+CDI	21 976	7 828	14 148	11 423	10 553	2 685	5 143	8 738	5 410
Salariés titulaires d'un CDD (1)	2 038	629	1 409	1 917	121	583	46	1 334	75
Salariés titulaires d'un CDI	19 938	7 199	12 739	9 506	10 432	2 102	5 097	7 404	5 335
Intérimaires (2)	295	116	179	289	6	115	1	174	5
II. Eléments d'analyse									
Variation 2018/2017 de l'effectif CDD+CDI	+2,3%	+3,7%	+1,5%	+1,9%	+2,6%	+3,0%	+4,1%	+1,6%	+1,3%
Variation 2018/2017 de l'effectif CDI seul	+1,1%	+2,8%	+0,1%	-0,3%	+2,4%	+0,3%	+3,9%	-0,5%	+1,1%
Taux d'embauche	11,3%	13,8%	10,0%	12,2%	10,5%	18,9%	11,6%	10,4%	9,4%
Part des CDD dans l'ensemble CDD+CDI à fin 2017	8,2%	7,3%	8,8%	14,9%	1,0%	19,6%	0,7%	13,5%	1,2%
Part des CDD dans l'ensemble CDD+CDI à fin 2018	9,3%	8,0%	10,0%	16,8%	1,1%	21,7%	0,9%	15,3%	1,4%
Structure des fins de CDI (% du total des fins de CDI)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Part des démissions	36,2%	40,4%	33,6%	39,2%	33,3%	42,3%	39,1%	37,7%	28,8%
Part des licenciements économiques	1,8%	1,7%	1,9%	1,8%	1,9%	0,9%	2,3%	2,1%	1,6%
Part des licenciements pour autres motifs	9,4%	9,4%	9,4%	11,7%	7,2%	11,2%	8,2%	11,9%	6,5%
Part des ruptures conventionnelles (3)	7,3%	6,9%	7,5%	6,2%	8,3%	4,7%	8,4%	6,8%	8,2%
Part des mises et/ou départ en retraite ou préretraite	14,2%	13,2%	14,8%	9,4%	18,8%	4,4%	19,3%	11,7%	18,5%
Part des autres causes de fins de CDI (4)	31,1%	28,3%	32,8%	31,8%	30,5%	36,4%	22,7%	29,7%	36,5%

* Données établies sur la base des informations fournies par un échantillon de 171 sociétés. Sur ces 171 sociétés, 82 sont sans personnel, 14 ne disposent que de salariés mis à disposition (622 salariés au total à fin 2018) et 17 disposent à la fois de salariés en propre et de salariés mis à disposition (81 salariés à fin 2018). Au total, 75 sociétés disposent de personnel en propre (22 271 salariés à fin 2018).

(1) Y compris contrats de professionnalisation et d'apprentissage.

(2) Salariés titulaires d'un contrat de travail temporaire.

(3) Articles L. 1237-11 à L. 1237-16 du Code du travail.

(4) Décès, mutations intra-groupes (hors secteur ASF)...

ANNEXE V

Les salaires réels au 31 décembre 2018, par coefficient hiérarchique de la convention collective et par sexe

(salaires annuels en euros, hors prime d'ancienneté - mais toutes autres primes ou gratifications comprises - et hors sommes perçues dans le cadre de l'intéressement et de la participation)

Catégories et coefficients hiérarchiques		Ensemble des salariés					Salariées femmes					Salariés hommes						
		Nombre de salariés par coefficient	Salaires médian	Salaires moyen	Salaires moyen du 1er décile (1)	Salaires moyen du 10è décile (2)	Nombre de salariées par coefficient	Salaires médian	Salaires moyen	Salaires moyen du 1er décile (1)	Salaires moyen du 10è décile (2)	Nombre de salariés par coefficient	Salaires médian	Salaires moyen	Salaires moyen du 1er décile (1)	Salaires moyen du 10è décile (2)		
TECHNIENS		230	409	23 050	23 733	21 188	29 301	268	23 074	23 769	21 131	29 209	141	22 977	23 664	21 300	29 464	
		235	682	24 401	24 998	19 623	32 478	566	24 404	24 962	19 714	32 093	116	24 226	25 174	19 432	33 027	
	Techniciens	240	819	26 582	28 444	21 993	42 836	611	26 500	28 229	21 894	42 815	208	27 363	29 074	22 282	42 840	
		245	364	26 898	27 140	20 547	39 127	288	27 000	27 424	20 443	39 913	76	25 658	26 065	21 008	34 789	
		250	1 296	26 351	26 916	21 724	35 235	971	26 500	27 012	21 703	35 284	325	26 000	26 632	21 786	35 158	
	Techniciens confirmés	265	1 423	29 187	29 672	23 265	38 627	1 050	29 169	29 621	23 332	38 045	373	29 199	29 817	23 094	40 247	
		280	1 047	31 187	31 234	23 758	39 390	813	31 170	31 216	23 901	39 162	234	31 301	31 296	23 262	40 196	
		295	654	33 000	33 667	26 468	45 615	498	32 818	33 292	26 404	43 274	156	33 500	34 862	26 814	51 752	
	Techniciens supérieurs	310	553	35 000	34 792	26 507	44 529	400	34 808	34 593	26 462	43 916	153	35 500	35 314	26 671	45 904	
		325	362	38 847	39 948	29 614	56 413	254	39 058	39 902	29 784	54 836	108	38 230	40 056	29 229	59 997	
340		620	34 000	34 912	27 993	46 378	483	34 000	35 020	27 909	46 147	137	34 000	34 530	28 297	46 946		
CADRES	Cadres débutants et cadres	350	240	36 382	36 650	30 677	44 251	120	36 000	36 151	29 580	43 776	120	37 000	37 149	32 134	44 599	
		360	962	38 642	39 773	31 159	53 102	570	38 346	39 347	31 339	51 423	392	39 000	40 393	30 917	55 328	
		400	2 540	42 000	43 417	32 244	62 394	1 572	41 236	42 411	31 774	59 635	968	43 387	45 051	33 193	65 705	
	Cadres confirmés	450	1 161	50 622	52 787	37 744	79 621	564	49 342	51 018	36 719	75 625	597	52 000	54 457	39 159	83 204	
		550	2 229	55 792	59 100	41 034	96 036	1 078	53 146	55 484	39 715	84 016	1 151	58 480	62 486	43 100	105 251	
		625	881	64 612	69 722	48 727	117 000	395	62 004	64 985	47 449	101 825	486	67 562	73 572	50 546	126 593	
		700	493	77 164	85 539	54 595	168 860	186	73 004	80 349	54 806	150 413	307	80 057	88 683	54 829	176 381	
		850	633	86 239	101 005	60 545	229 937	219	82 004	94 302	60 258	204 318	414	89 045	104 550	60 883	240 081	
		Cadres supérieurs	900	390	120 000	152 122	76 871	400 790	107	107 159	128 811	78 507	282 297	283	125 018	160 936	76 228	439 895
				17 758						11 013					6 745			

(1) 10% des salariés les moins rémunérés du coefficient.

(2) 10% des salariés les plus rémunérés du coefficient.

ANNEXE VI

Les salaires réels au 31 décembre 2018 par catégorie hiérarchique de la convention collective		Catégories hiérarchiques conventionnelles						
		Personnel technicien			Personnel cadre			
		Techniciens (C230/C250)	Techniciens confirmés (C265/C295)	Techniciens supérieurs (C310/C340)	Cadres débutants et cadres (C350/C400)	Cadres confirmés (C450/C850)	Cadres supérieurs (C900)	
		Ensemble des salariés						
Ensemble de la catégorie	<i>Nombre de salariés</i>	3 570	3 124	1 535	3 742	5 397	390	17 758
	<i>Salariés en % du total</i>	20,1%	17,6%	8,6%	21,1%	30,4%	2,2%	100,0%
	<i>Salaire moyen</i>	26 558	31 032	36 056	42 046	66 806	152 122	
Q1 Premier quintile (1)	<i>Nombre de salariés</i>	714	625	307	748	1 079	78	3 552
	<i>Salariés en % du total</i>	4,0%	3,5%	1,7%	4,2%	6,1%	0,4%	20,0%
	<i>Salaire moyen</i>	21 686	24 940	28 643	33 279	43 963	82 207	
Q2 à Q4 Quintiles intermédiaires (2)	<i>Nombre de salariés</i>	2 142	1 874	921	2 245	3 238	234	10 655
	<i>Salariés en % du total</i>	12,1%	10,6%	5,2%	12,6%	18,2%	1,3%	60,0%
	<i>Salaire moyen</i>	25 701	30 698	35 373	40 783	60 739	124 389	
Q5 Dernier quintile (3)	<i>Nombre de salariés</i>	714	625	307	748	1 079	78	3 552
	<i>Salariés en % du total</i>	4,0%	3,5%	1,7%	4,2%	6,1%	0,4%	20,0%
	<i>Salaire moyen</i>	34 005	38 126	45 543	54 605	107 841	305 236	

(1) Q1 = 20% les moins rémunérés de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée.

(2) Q2 à Q4 = 60% de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée excluant les tranches extrêmes (soit Q1 et Q5)

(3) Q5 = 20% les plus rémunérés de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée.

ANNEXE VII

Les salaires réels au 31 décembre 2018 par catégorie hiérarchique de la convention collective et par sexe			Catégories hiérarchiques conventionnelles						
			Personnel technicien			Personnel cadre			
			Techniciens (C230/C250)	Techniciens confirmés (C265/C295)	Techniciens supérieurs (C310/C340)	Cadres débutants et cadres (C350/C400)	Cadres confirmés (C450/C850)	Cadres supérieurs (C900)	
Hommes									
Ensemble de la catégorie	<i>Nombre de salariés</i>		866	763	398	1 480	2 955	283	6 745
	<i>Salariés en % du total</i>		12,8%	11,3%	5,9%	21,9%	43,8%	4,2%	100,0%
	<i>Salaire moyen</i>		26 490	31 302	36 331	43 176	71 302	160 936	
Q1 Premier quintile (1)	<i>Nombre de salariés</i>		173	153	80	296	591	57	1 349
	<i>Salariés en % du total</i>		2,6%	2,3%	1,2%	4,4%	8,8%	0,8%	20,0%
	<i>Salaire moyen</i>		21 697	24 647	28 824	33 757	46 078	82 677	
Q2 à Q4 Quintiles intermédiaires (2)	<i>Nombre de salariés</i>		520	458	239	888	1 773	170	4 047
	<i>Salariés en % du total</i>		7,7%	6,8%	3,5%	13,2%	26,3%	2,5%	60,0%
	<i>Salaire moyen</i>		25 539	30 770	35 433	41 682	64 308	130 660	
Q5 Dernier quintile (3)	<i>Nombre de salariés</i>		173	153	80	296	591	57	1 349
	<i>Salariés en % du total</i>		2,6%	2,3%	1,2%	4,4%	8,8%	0,8%	20,0%
	<i>Salaire moyen</i>		34 127	39 569	46 509	57 079	117 575	330 942	
Femmes									
Ensemble de la catégorie	<i>Nombre de salariés</i>		2 704	2 361	1 137	2 262	2 442	107	11 013
	<i>Salariés en % du total</i>		24,6%	21,4%	10,3%	20,5%	22,2%	1,0%	100,0%
	<i>Salaire moyen</i>		26 580	30 945	35 960	41 307	61 365	128 811	
Q1 Premier quintile (1)	<i>Nombre de salariés</i>		541	472	227	452	488	21	2 203
	<i>Salariés en % du total</i>		4,9%	4,3%	2,1%	4,1%	4,4%	0,2%	20,0%
	<i>Salaire moyen</i>		21 690	25 042	28 585	32 994	42 222	81 972	
Q2 à Q4 Quintiles intermédiaires (2)	<i>Nombre de salariés</i>		1 622	1 417	682	1 357	1 465	64	6 608
	<i>Salariés en % du total</i>		14,7%	12,9%	6,2%	12,3%	13,3%	0,6%	60,0%
	<i>Salaire moyen</i>		25 751	30 678	35 348	40 252	56 936	111 099	
Q5 Dernier quintile (3)	<i>Nombre de salariés</i>		541	472	227	452	488	21	2 203
	<i>Salariés en % du total</i>		4,9%	4,3%	2,1%	4,1%	4,4%	0,2%	20,0%
	<i>Salaire moyen</i>		33 962	37 650	45 172	52 788	93 806	228 116	

(1) Q1 = 20% les moins rémunérés de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée.

(2) Q2 à Q4 = 60% de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée excluant les tranches extrêmes (soit Q1 et Q5)

(3) Q5 = 20% les plus rémunérés de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée.

ANNEXE VIII

Ecart, au 31 décembre 2018, entre les salaires réels des femmes et des hommes par catégorie hiérarchique conventionnelle	Catégories hiérarchiques conventionnelles					
	Personnel technicien			Personnel cadre		
	Techniciens (C230/C250)	Techniciens confirmés (C265/C295)	Techniciens supérieurs (C310/C340)	Cadres débutants et cadres (C350/C400)	Cadres confirmés (C450/C850)	Cadres supérieurs (C900)
	1. Salaires femmes par rapport aux salaires hommes : écarts en valeur (en euros par an)					
Ensemble de la catégorie	90	-358	-370	-1 870	-9 938	-32 124
Q1 : Premier quintile (1)	-7	394	-239	-763	-3 856	-705
Q2 à Q4 : Quintiles intermédiaires (2)	212	-92	-85	-1 430	-7 372	-19 561
Q5 : Dernier quintile (3)	-165	-1 919	-1 337	-4 291	-23 769	-102 826
	2. Salaires femmes par rapport aux salaires hommes : écarts en %					
Ensemble de la catégorie	+0,3%	-1,1%	-1,0%	-4,3%	-13,9%	-20,0%
Q1 : Premier quintile (1)	0,0%	+1,6%	-0,8%	-2,3%	-8,4%	-0,9%
Q2 à Q4 : Quintiles intermédiaires (2)	+0,8%	-0,3%	-0,2%	-3,4%	-11,5%	-15,0%
Q5 : Dernier quintile (3)	-0,5%	-4,9%	-2,9%	-7,5%	-20,2%	-31,1%

(1) Q1 = 20% les moins rémunérés de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée.

(2) Q2 à Q4 = 60% de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée excluant les tranches extrêmes (soit Q1 et Q5)

(3) Q5 = 20% les plus rémunérés de l'effectif total de la catégorie hiérarchique considérée.

ANNEXE IX

La formation professionnelle continue en 2018	Ensemble des sociétés		1. Sociétés de 500 salariés et plus		2. Sociétés de 50 à 499 salariés		3. Sociétés de moins de 50 salariés	
	68 sociétés 21 281 salariés		13 sociétés 15 590 salariés		28 sociétés 5 148 salariés		27 sociétés 543 salariés	
	En 2018	Δ 2018/2017*	En 2018	Δ 2018/2017*	En 2018	Δ 2018/2017*	En 2018	Δ 2018/2017*
Le plan de formation								
. Dépenses de formation en % de la masse salariale	2,97%	-0,14	3,23%	-0,22	2,55%	+0,06	0,89%	+0,21
. Taux de stagiaires : total des stagiaires en % de l'effectif total	82,7%	+7,7	83,5%	+7,2	83,7%	+9,7	50,5%	+4,7
. Taux de stagiaires selon le sexe : stagiaires hommes en % de l'effectif hommes	85,1%	+5,8	87,8%	+5,2	82,7%	+8,0	47,0%	+1,2
. Taux de stagiaires selon le sexe : stagiaires femmes en % de l'effectif femmes	81,3%	+8,7	81,2%	+8,1	84,2%	+10,7	53,4%	+7,6
. Taux de stagiaires selon la qualification : stagiaires cadres en % de l'effectif cadres	84,9%	+2,9	86,8%	+0,8	84,3%	+9,3	46,2%	+3,8
. Taux de stagiaires selon la qualification : stagiaires techniciens en % de l'effectif techniciens	80,6%	+12,0	80,4%	+12,9	83,0%	+10,0	57,7%	+6,1
. Les stages réalisés (en % du total des heures-stagiaires)								
. Formations en informatique et bureautique	9,7%	+1,5	10,5%	+2,7	7,0%	-2,5	9,0%	+1,8
. Formations directement liées à l'activité de la société	46,3%	+0,7	45,7%	-0,9	48,5%	+6,4	40,2%	-13,0
. Formations techniques (comptable, économique, fiscale et juridique)	9,4%	+1,1	10,1%	+1,6	7,1%	-0,6	12,0%	+0,1
. Autres formations générales (expression, communication, langues vivantes ...)	22,0%	-4,3	20,7%	-3,9	26,1%	-5,8	27,4%	+9,9
. Formations diverses	12,6%	+1,0	13,0%	+0,4	11,3%	+2,5	11,4%	+1,2
. Le contenu et la réalisation de la formation : nombre total de stages réalisés	80 013	+22,8%	59 074	+23,4%	20 197	+20,8%	742	+33,9%

* Les variations sont exprimées, selon les cas, en points de pourcentage ou en pourcentage.

ANNEXE X

Enquête sur les outils mis en place par les adhérents de l'ASF en matière de lutte contre les incivilités dans le cadre de la relation clients <i>(situation au 31 décembre 2018)</i>	Ensemble des sociétés		1. Sociétés de 500 salariés et plus		2. Sociétés de 50 à 499 salariés		3. Sociétés de moins de 50 salariés	
	69 sociétés 21 860 salariés		13 sociétés 15 954 salariés		30 sociétés 5 416 salariés		26 sociétés 490 salariés	
	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<i>Données en nombre de salariés (en valeur absolue)</i>								
1) Avez-vous eu connaissance, dans votre entreprise, de cas d'incivilités ?	12 056	9 804	10 948	5 006	1 035	4 381	73	417
- Si oui, quels sont les canaux de contact avec votre clientèle les plus concernés par ces cas d'incivilités ?								
- Téléphone	11 976	80	10 948	0	977	58	51	22
- Accueil physique	6 037	6 019	5 559	5 389	478	557	0	73
- Correspondances (courrier postal, e-mail, chat en ligne,...)	8 795	3 261	8 114	2 834	614	421	67	6
2) Existe-t-il, dans votre entreprise, un dispositif pour recenser les cas d'incivilités ?	8 200	13 660	6 753	9 201	1 399	4 017	48	442
3) Existe-t-il, dans votre entreprise, des actions mises en œuvre pour prévenir les cas d'incivilités ?	14 548	7 312	10 611	5 343	3 883	1 533	54	436
4) Existe-t-il, dans votre entreprise, des actions mises en œuvre pour traiter les cas d'incivilités ?	12 905	8 955	8 807	7 147	3 983	1 433	115	375
<i>Données en nombre de salariés (en pourcentage du total de l'effectif)</i>								
1) Avez-vous eu connaissance, dans votre entreprise, de cas d'incivilités ?	55,2%	44,8%	68,6%	31,4%	19,1%	80,9%	14,9%	85,1%
- Si oui, quels sont les canaux de contact avec votre clientèle les plus concernés par ces cas d'incivilités ?								
- Téléphone	99,3%	0,7%	100,0%	0,0%	94,4%	5,6%	69,9%	30,1%
- Accueil physique	50,1%	49,9%	50,8%	49,2%	46,2%	53,8%	0,0%	100,0%
- Correspondances (courrier postal, e-mail, chat en ligne,...)	73,0%	27,0%	74,1%	25,9%	59,3%	40,7%	91,8%	8,2%
2) Existe-t-il, dans votre entreprise, un dispositif pour recenser les cas d'incivilités ?	37,5%	62,5%	42,3%	57,7%	25,8%	74,2%	9,8%	90,2%
3) Existe-t-il, dans votre entreprise, des actions mises en œuvre pour prévenir les cas d'incivilités ?	66,6%	33,4%	66,5%	33,5%	71,7%	28,3%	11,0%	89,0%
4) Existe-t-il, dans votre entreprise, des actions mises en œuvre pour traiter les cas d'incivilités ?	59,0%	41,0%	55,2%	44,8%	73,5%	26,5%	23,5%	76,5%