
Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)

Panorama de branche 2025

Données 2024

Convention collective n°3252 – IDCC 1539

Sommaire

Introduction-Méthodologie

Volet économique

- Effectifs et caractéristiques des entreprises
- Activités des entreprises
- Chiffre d'affaires
- Perspectives économiques
- Répartition régionale des établissements
- Mouvement des entreprises

Volet emploi

- Effectifs et profils des salariés
- Répartition régionale des salariés
- Mouvements de personnel
- Conditions de travail et inactivité
- Masse salariale
- Représentation du personnel

Volet formation

- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage
- Plan de développement des compétences

Introduction - Méthodologie

Méthodologie - Sources de données

- Agirc-Arcco
 - Données économiques et sociales 2024
- Enquête emploi formation 2025
 - Données sociales 2024
 - Caractéristiques des entreprises (CA, perspectives...) 2024
- L'Opcommerce
 - Données issues du fichier France compétences (EMA, entreprises) 2024
 - Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024
- Insee – DSN
 - Données régionales (établissements et salariés) 2023

Méthodologie - Taux de retour de l'enquête

■ Enquête emploi formation 2025

Etude pilotée par l'Observatoire prospectif du Commerce.

- Envoi du questionnaire aux entreprises par mail. La mise en ligne et l'envoi du questionnaire, les relances (par mail), la saisie et la consolidation des données ont été réalisés par l'Observatoire.
- Traitement et analyse des données. Ces données ont été vérifiées (suppression des doublons, recodification et filtres sur les salariés présents au 31/12 de l'année) puis pondérées en fonction du poids de chaque taille d'entreprise dans la branche.

Structure de l'échantillon

Fichier France compétences & Agirc-Arcco				
Taille	Entreprises	Salariés	Entreprises répondantes	Salariés couverts
de 1 à 9 salariés	5 444	17 098	196	576
de 10 à 19 salariés	368	5 707	40	531
de 20 à 49 salariés	221	7 403	32	982
50 salariés et +	91	23 759	13	5 611
Total	6 124	53 968	281	7 700

Volet économique

Effectifs et caractéristiques des entreprises

Activités des entreprises

Chiffre d'affaires

Perspectives économiques

Répartition régionale des établissements

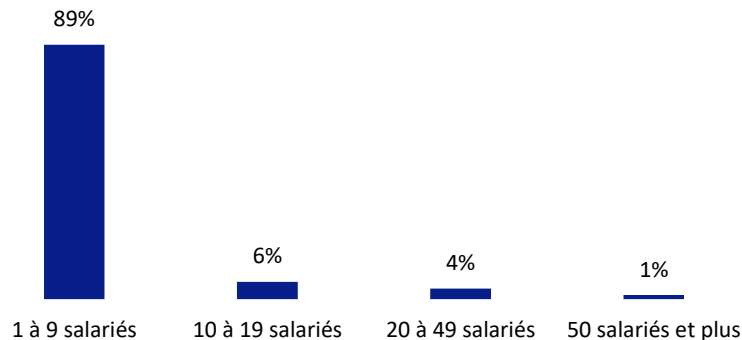
Mouvements des entreprises

Caractéristiques des entreprises

En 2024, la branche compte 6 124 entreprises

ainsi que 2 423 entreprises de moins de 1 salarié (*non analysées dans ce document*)

Répartition des entreprises de la branche selon leur taille



- Parmi les entreprises, 89% ont moins de 10 salariés et 1% des entreprises de la branche ont 50 salariés ou plus.
- Trois quart des entreprises de la branche ont moins de 5 salariés.

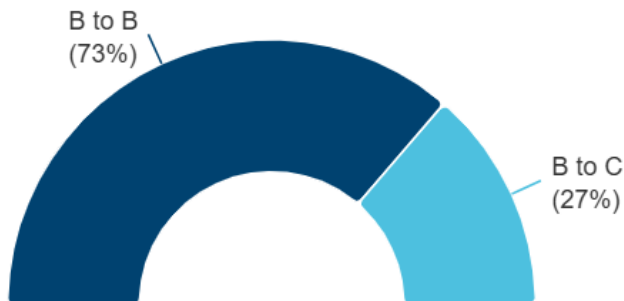
Source : données issues du fichier France compétences 2024

Activité des entreprises

En 2024, plus des deux tiers des entreprises déclarent travailler en B to B

- Ces entreprises emploient 68% des salariés de la branche.

Répartition des entreprises selon le type d'entreprise



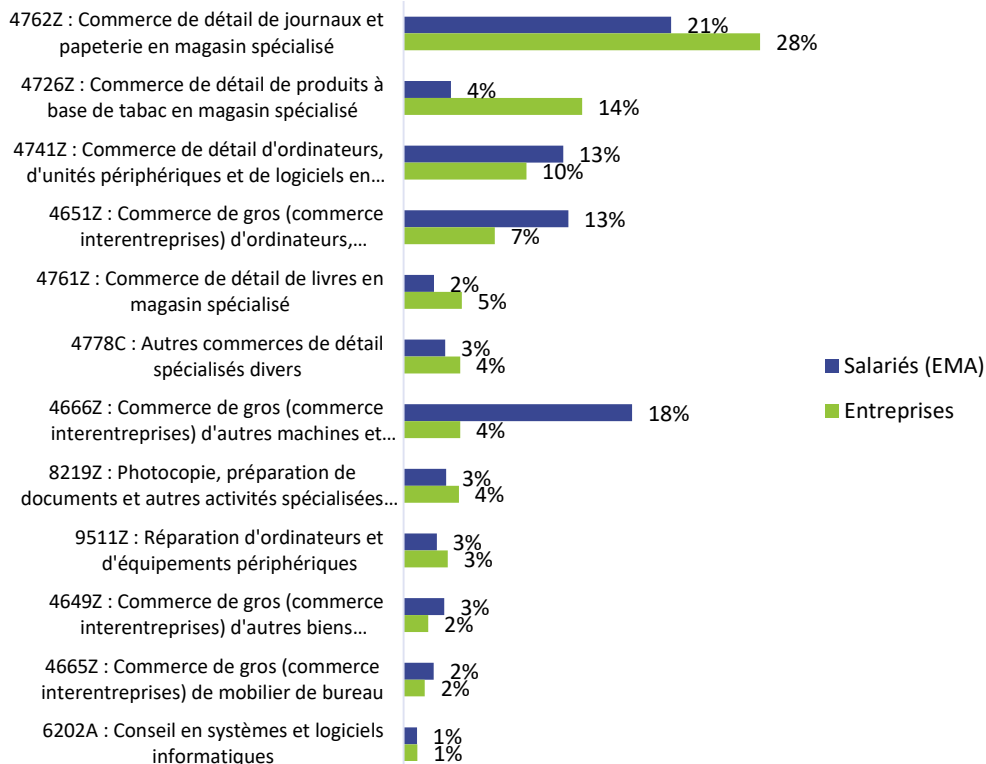
Source : données issues de l'enquête 2025

Activités des entreprises

Répartition des entreprises selon leur code NAF

- 28% des entreprises ont pour activité principale "Commerce de détail de journaux et papeterie en magasin spécialisé" (Naf 4762Z).
- 10% des entreprises ont pour activité principale "Commerce de détail d'ordinateurs, d'unités périphériques et de logiciels en magasin spécialisé" (Naf 4741Z).
- 18% des salariés travaillent dans une entreprise "Commerce de gros d'autres machines et équipements de bureau" (Naf 4666Z).

Répartition des entreprises selon les principaux code NAF



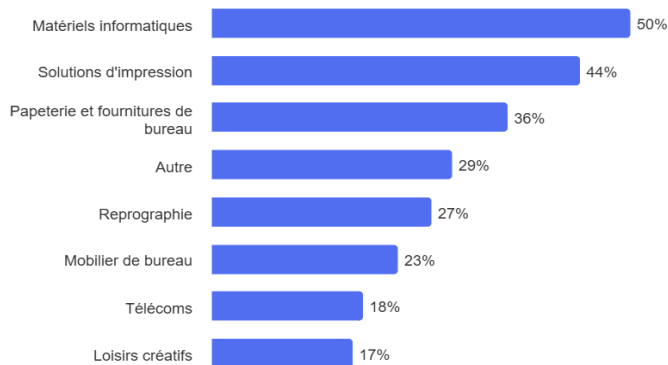
Source : données issues du fichier France compétences 2024

Activité des entreprises

50% des entreprises proposent du matériel informatique

- Les activités "Matériels informatiques" et "Solutions d'impression" sont exercées respectivement par 50% et 44% des entreprises.
- Au regard du chiffre d'affaires, ces activités sont également les premières.
- 16% des entreprises ont pour cœur de métier la "Papeterie et fournitures de bureau".

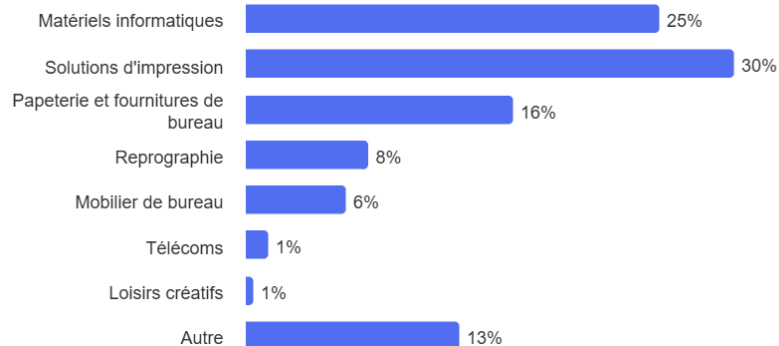
Répartition des entreprises selon l'ensemble des activités exercées



Source : données issues de l'enquête 2025

Autres : tabac, librairie, presse; logiciel...

Répartition des entreprises selon l'activité principale, en termes de chiffre d'affaires

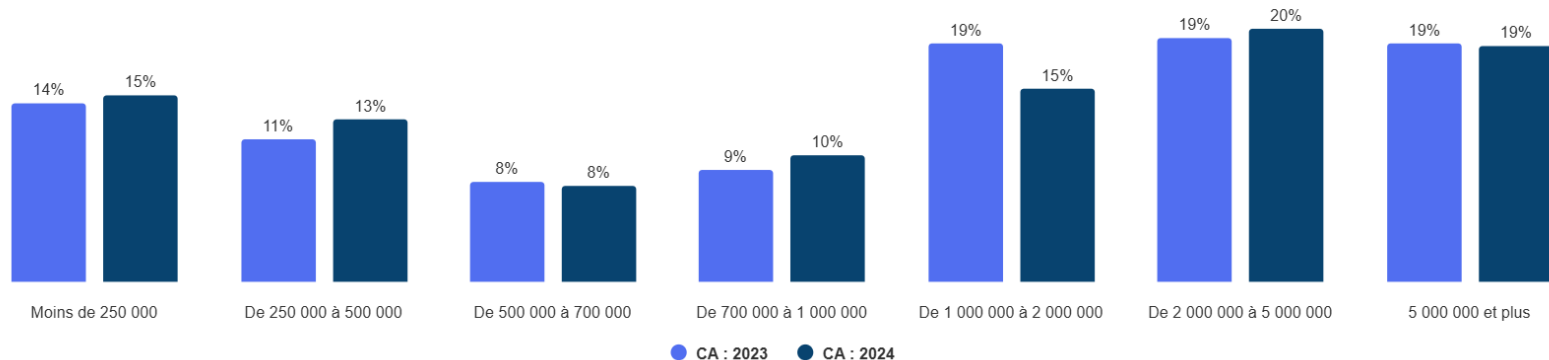


Chiffre d'affaires

En 2024, le chiffre d'affaires est en hausse pour 46% des entreprises

- 53% des répondants ont réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 1 000 000 d'euros en 2024.

Répartition des entreprises selon leur chiffre d'affaires



Source : données issues de l'enquête 2025

Chiffre d'affaires

87% des entreprises réalisent des prestations de service.

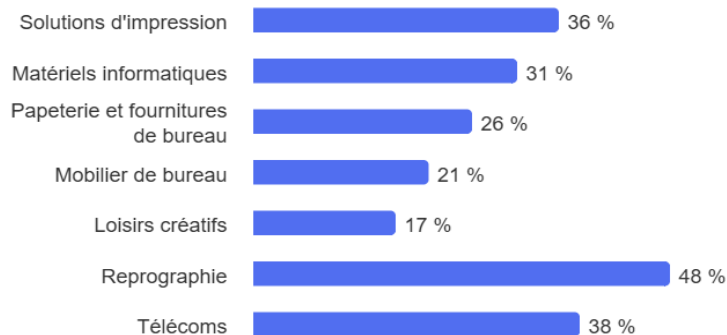
En moyenne, les entreprises réalisent 35% de leur chiffre d'affaires grâce aux prestations de services.

- La part des prestations de services est très élevée pour les entreprises de la reprographie/ solutions d'impression.
- Pour 41% des entreprises, les prestations de services représentent moins de 25% du chiffre d'affaires.

Part des prestations de services dans le chiffre d'affaires

30%	35%
Médiane	Moyenne

Part des prestations de services dans le chiffre d'affaires selon l'activité



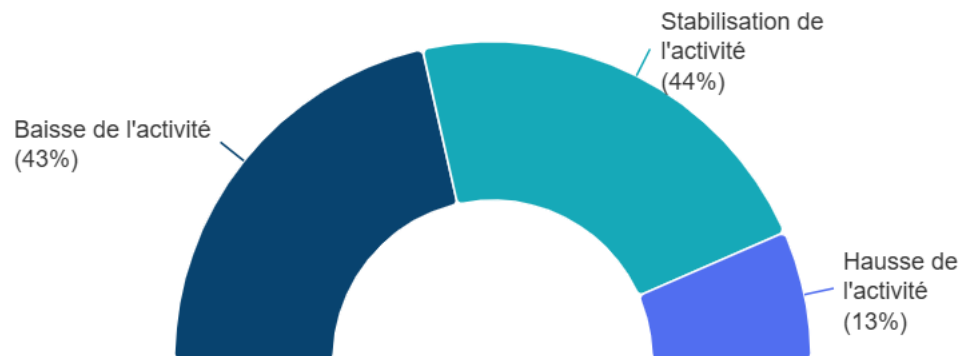
Source : données issues de l'enquête 2025

Perspectives économiques

44% des entreprises envisagent une stabilisation de leur activité économique pour la fin de l'année 2025

- 43% des entreprises envisage une baisse de son activité fin 2025.

Perspectives économiques des entreprises pour les 6 prochains mois



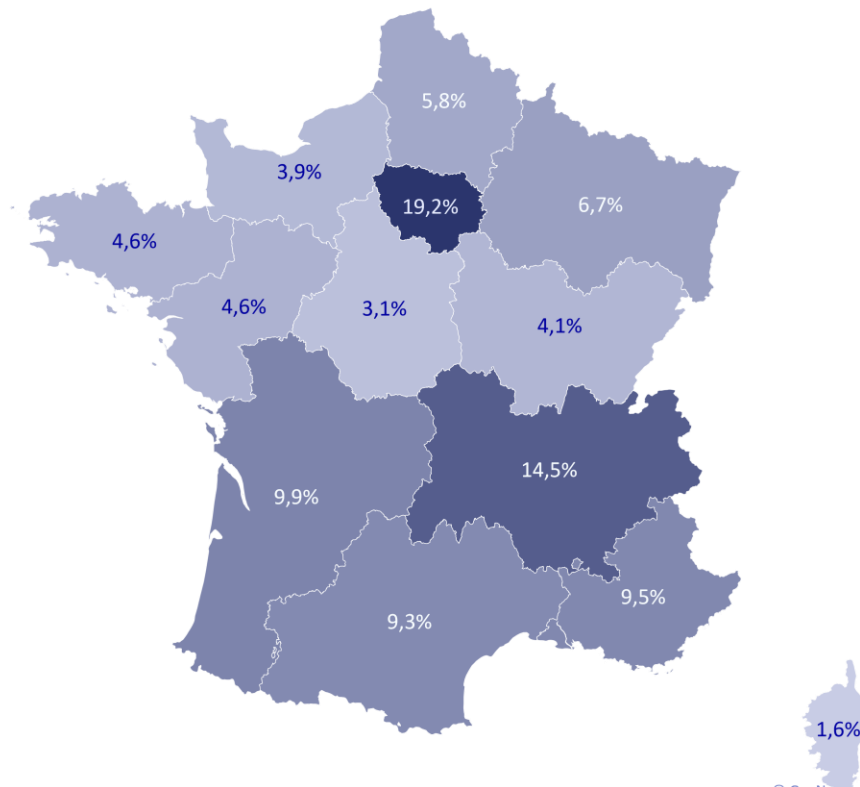
Source : données issues de l'enquête 2025

Répartition régionale des entreprises

Deux régions accueillent plus de 30% des entreprises de la branche :

l'Ile-de-France et l'Auvergne-Rhône-Alpes.

2,9% des établissements sont situés dans les DOM



Source : données issues du fichier France compétences 2024

Mouvement des entreprises

205

Entrées



219

Sorties



176

Création(s)

0

Fusion(s)

29

Suite Économique

94

Disparition(s)

86

Liquidation(s) Judiciaire(s)

33

Fermeture(s) Fusion(s)

6

Fermeture(s)
Suite Économique

Source : Agirc-Arcco 2024

Volet emploi

Effectifs et profils des salariés

Répartition régionale des salariés

Mouvements des salariés

Conditions de travail et inactivité

Masse salariale

Rémunération

Représentation du personnel

Effectifs et profils des salariés

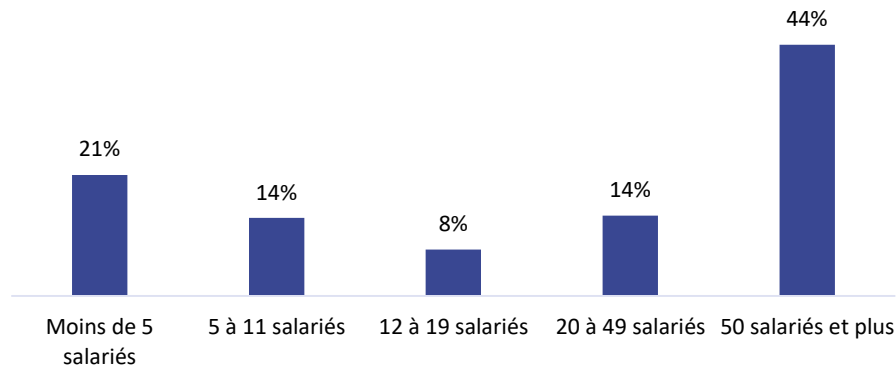
Au 31/12/2024, la branche compte **53 968** salariés.

Sur l'année 2024, **73 323** personnes ont exercé une activité salariée dans la branche.

Parmi les salariés présents au 31/12/2024, 44 % travaillent dans une entreprise de 50 salariés et plus.

- La branche est essentiellement composée de TPE qui emploient plus du tiers des salariés.

Répartition des salariés selon la taille de l'entreprise

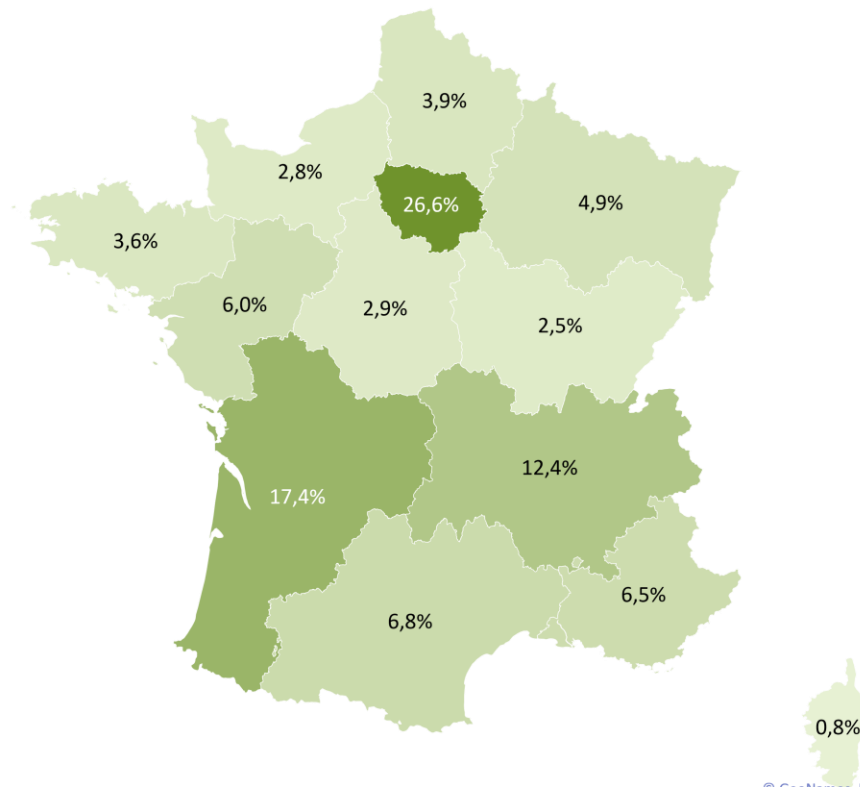


Source : données issues du fichier France compétences 2024

Répartition régionale des salariés

Plus de 25% des salariés de la branche travaillent en région Ile-de-France

- La région Auvergne-Rhône-Alpes concentre 12% des salariés.
- 2,9% des salariés sont situés dans les DOM.



Source : données issues du fichier France compétences 2024

Optimisé par Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

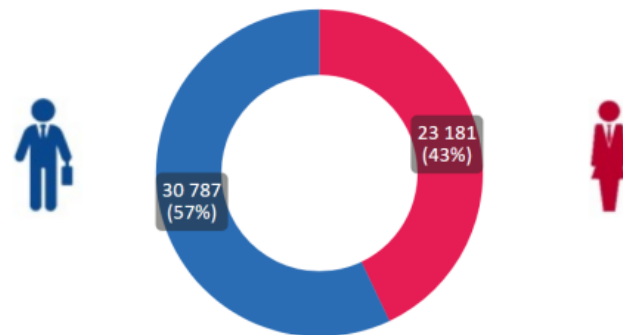
Effectifs et profils des salariés

Plus de la moitié des salariés sont des hommes

- La branche compte 57% d'**hommes**

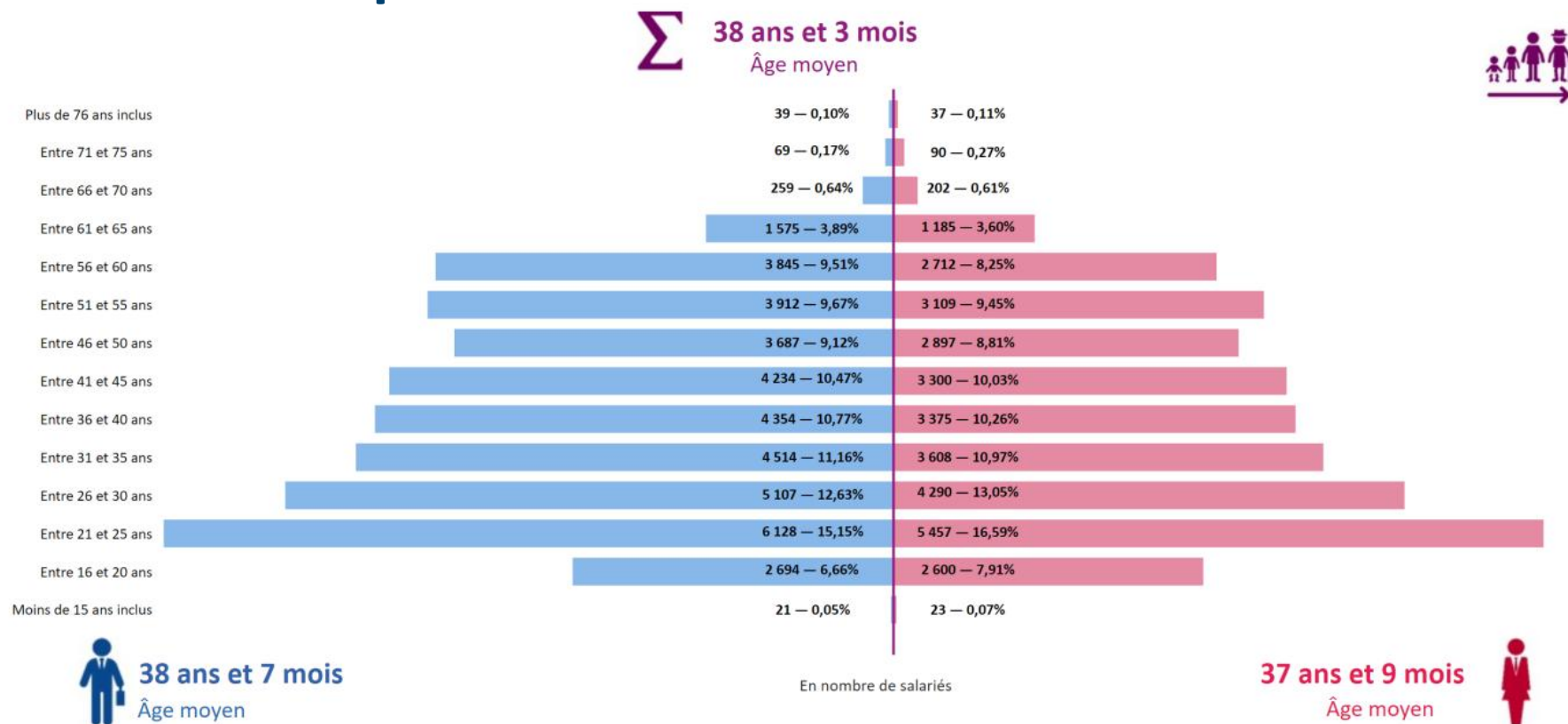
Plus d'un quart des salariés a plus de 50 ans *(voir slide 20)*

- 32% des salariés ont plus de 50 ans
- 40% des salariés ont entre 36 et 50 ans.
- Les pyramides des âges des hommes et des femmes sont homogènes.



Source : Agirc-Arcco 2024

Effectifs et profils des salariés

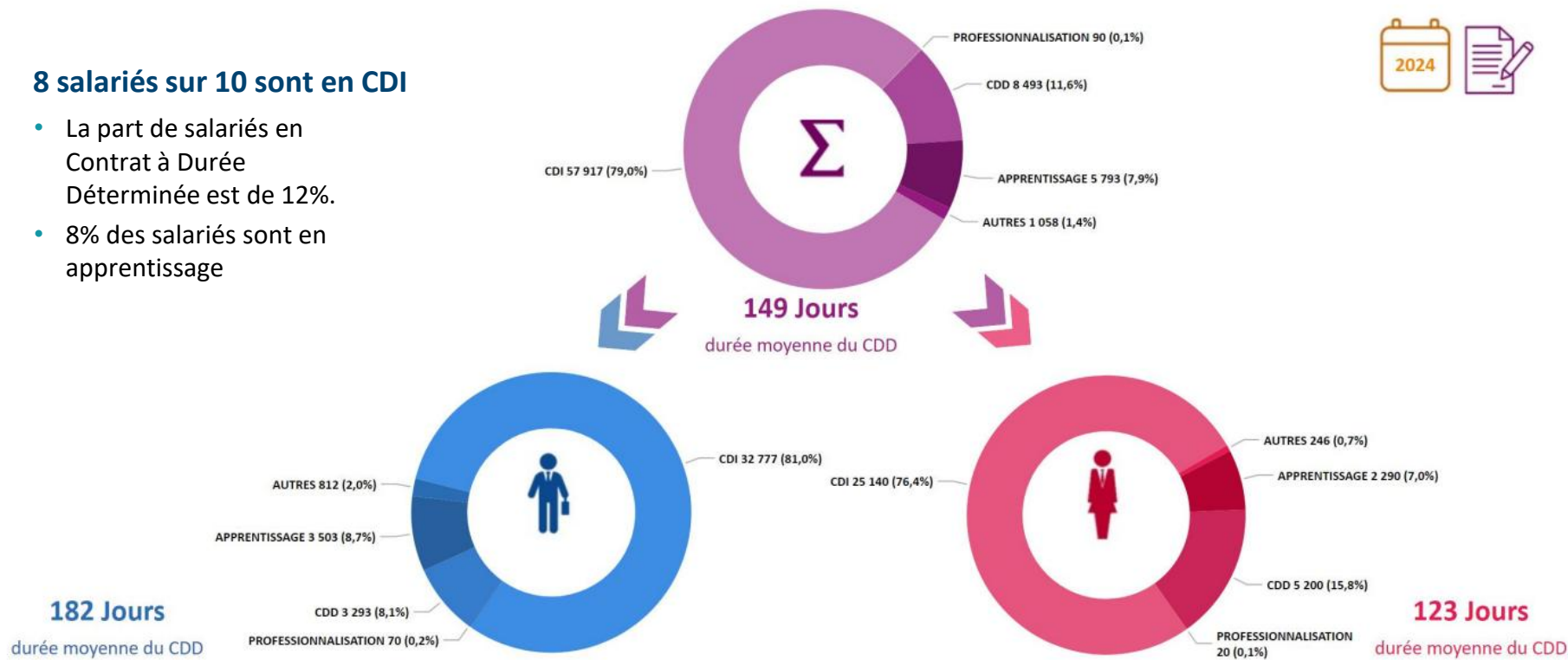


Source : Agirc-Arcco 2024

Effectifs et profils des salariés – Type de contrat

8 salariés sur 10 sont en CDI

- La part de salariés en Contrat à Durée Déterminée est de 12%.
- 8% des salariés sont en apprentissage



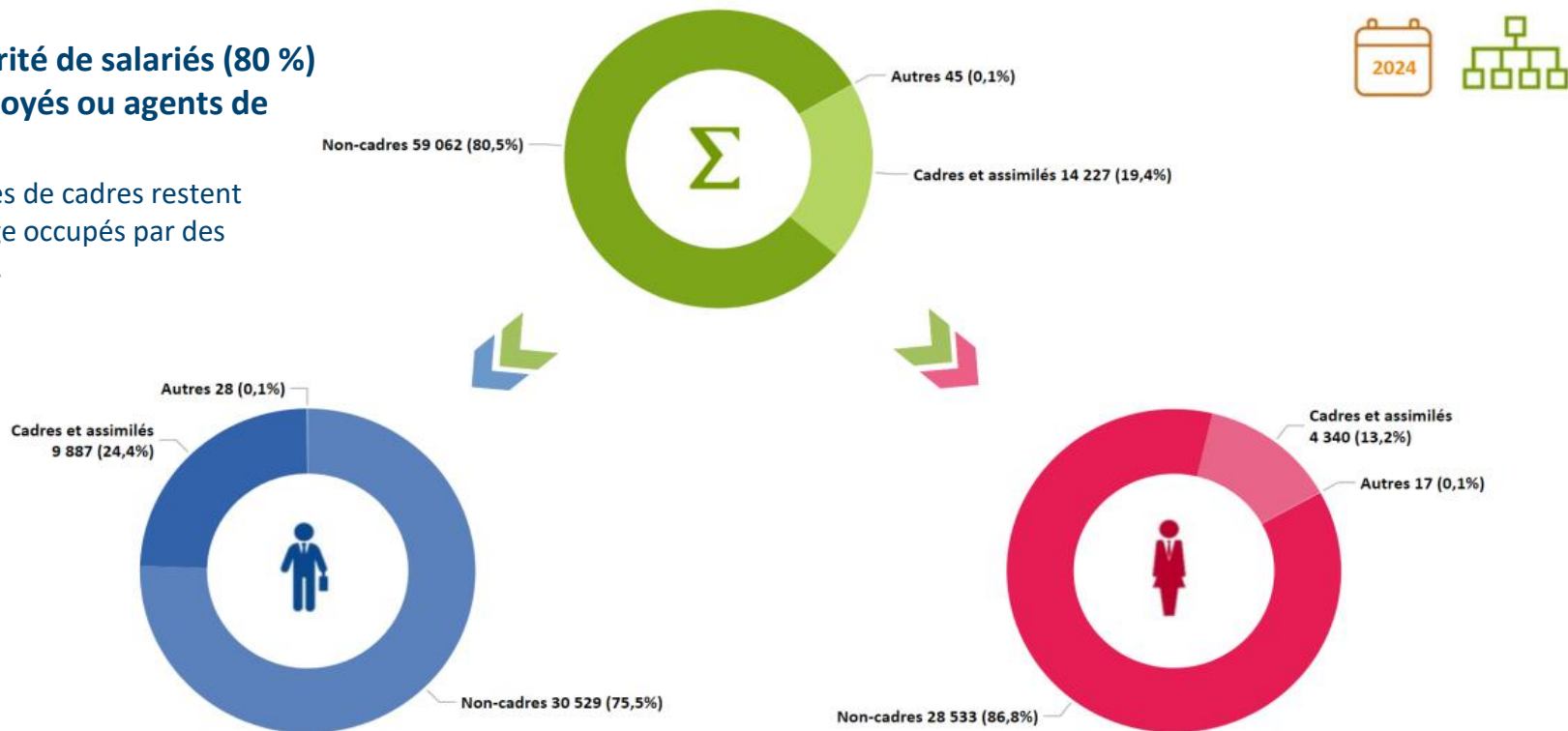
Source : Agirc-Arcco 2024

NB: Salariés actifs sur l'exercice 2024

Effectifs et profils des salariés – Type de contrat

Une majorité de salariés (80 %) sont employés ou agents de maîtrise.

- Les postes de cadres restent davantage occupés par des hommes.



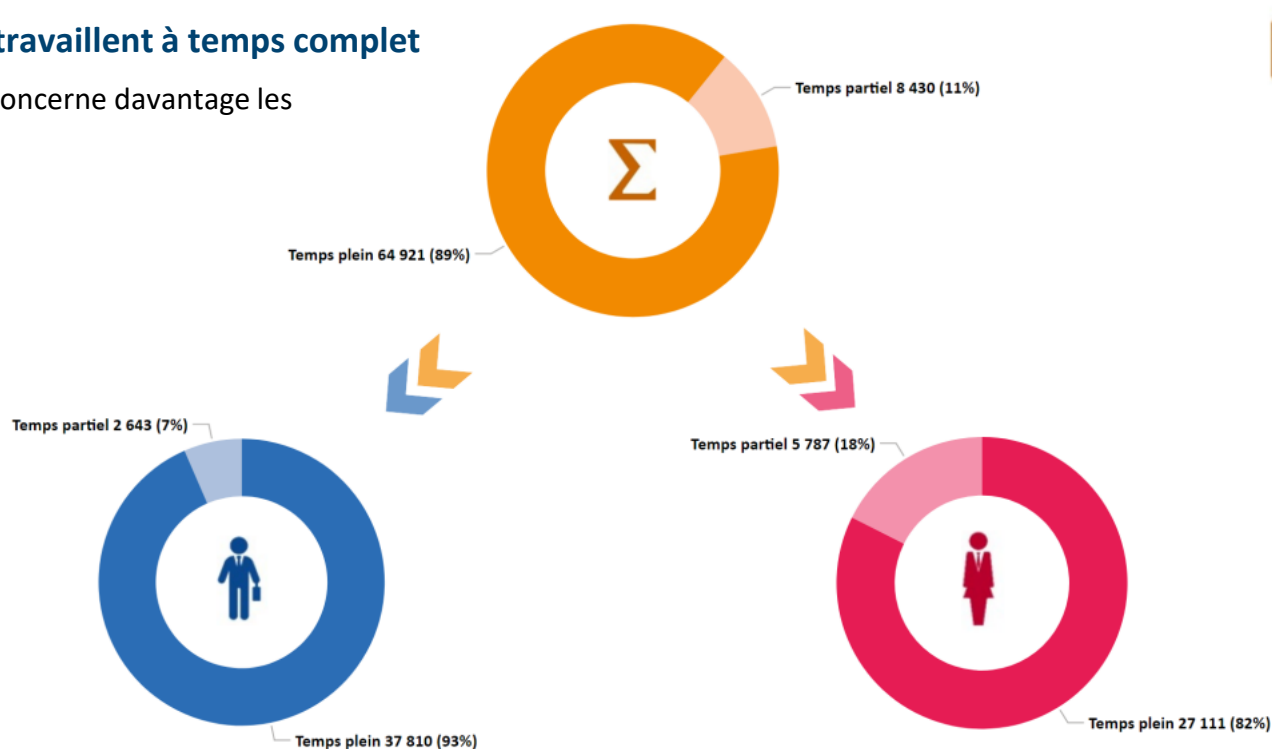
Source : Agirc-Arcco 2024

NB: Salariés actifs sur l'exercice 2024

Effectifs et profils des salariés – Temps de travail

89% des salariés travaillent à temps complet

- Le temps partiel concerne davantage les femmes



Source : Agirc-Arcco 2024

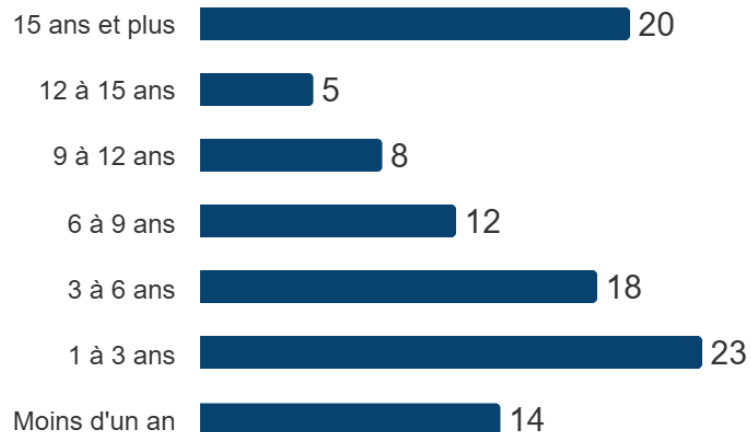
NB: Salariés actifs sur l'exercice 2024

Effectifs et profils des salariés – ancienneté

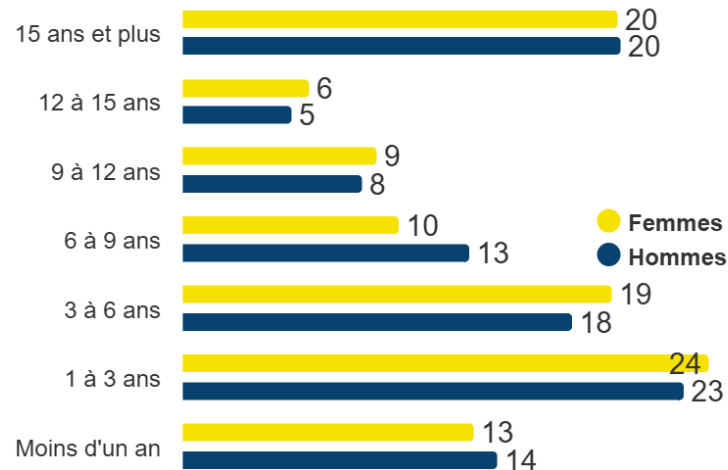
20% des salariés travaillent dans la même entreprise depuis 15 ans ou plus

- Près d'un quart des salariés possède entre 1 et 3 ans d'ancienneté.

Répartition des salariés selon l'ancienneté



Répartition des salariés selon l'ancienneté et le sexe



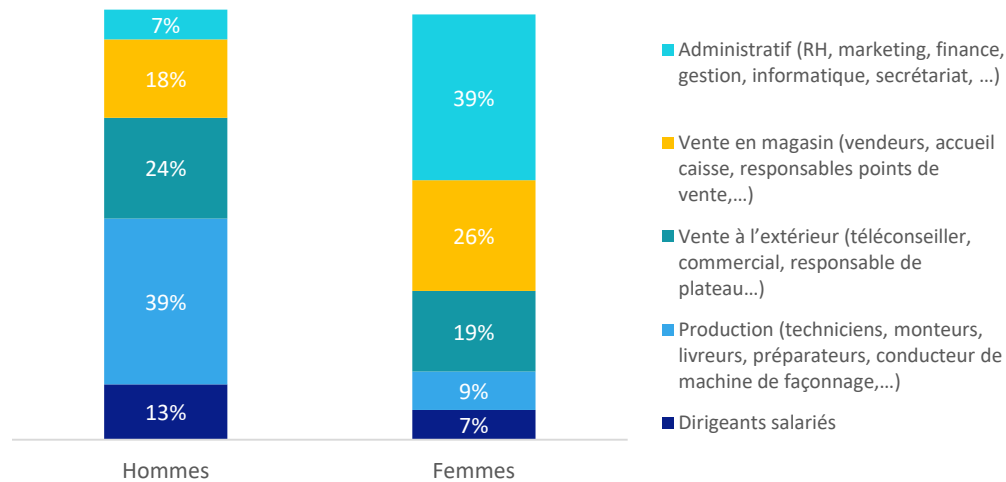
Source : données issues de l'enquête 2025

Effectifs et profils des salariés – fonctions

Les métiers de vente concernent 43% des salariés

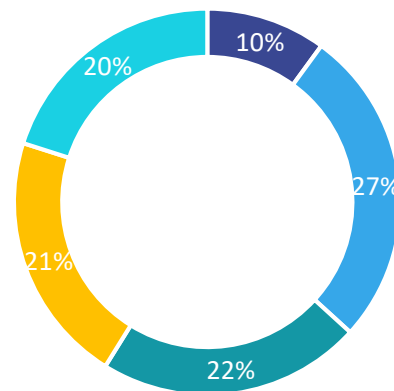
- La deuxième fonction est la production, avec 27% des salariés.
- La répartition des fonctions selon le sexe est hétérogène. Les hommes sont très présents dans les fonctions de production (39%) tandis que les femmes sont très représentées en vente en magasin (26%) ainsi que dans l'administratif (39%).

Répartition des salariés selon les fonctions et le sexe



Source : données issues de l'enquête 2025

Répartition des salariés selon les fonctions

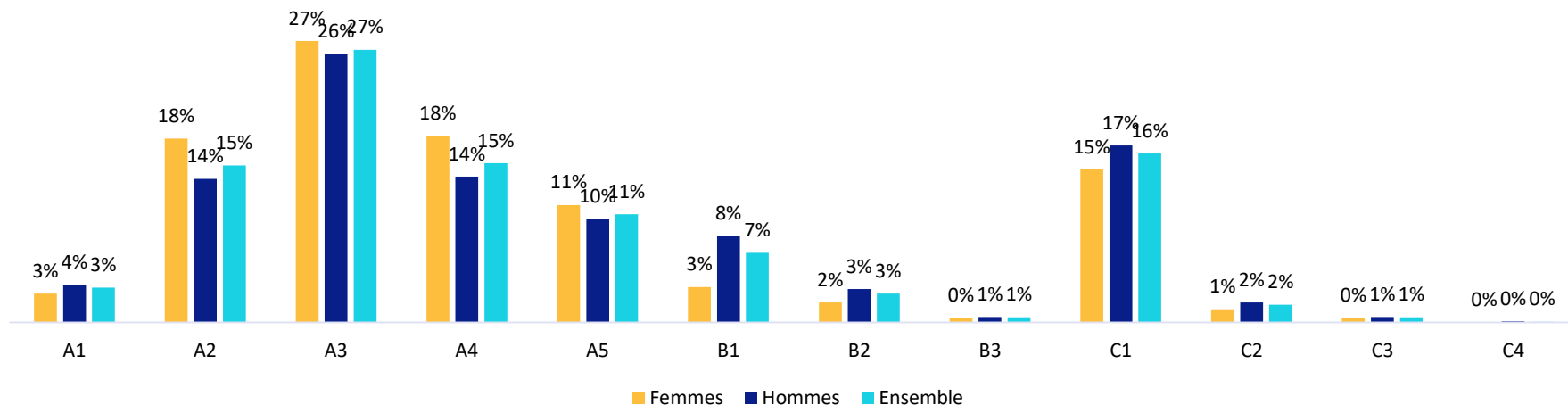


Effectifs et profils des salariés – fonctions

27% des salariés sont rattachés au coefficient A3.

- 68% des salariés sont classés dans des coefficients A1 à A5.
- La proportion de femmes est plus grande pour les coefficients A2 et A3.
- A partir du coefficient B1, les hommes sont plus représentés.

Répartition des salariés selon le coefficient et le sexe (en %)



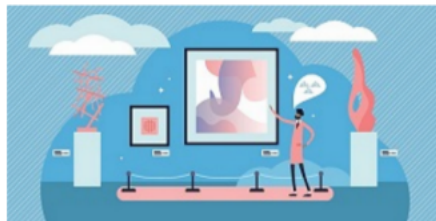
Source : données issues de l'enquête 2025

Mouvements de personnel

De manière générale, le nombre moyen de recrutements dépasse celui des sorties, tous contrats confondus, y compris les CDD.

10 184

Entrées



11 660

Sorties



7 790	Contrat(s) à durée indéterminée
32	Contrat(s) de professionnalisation
2 289	Contrat(s) d'apprentissage
73	Autre(s) motif(s)



2 218	Rupture(s) conventionnelle(s)
478	Départ(s) en retraite
2 865	Licenciement(s)
4 784	Démission(s)
1 315	Autre(s) motif(s)

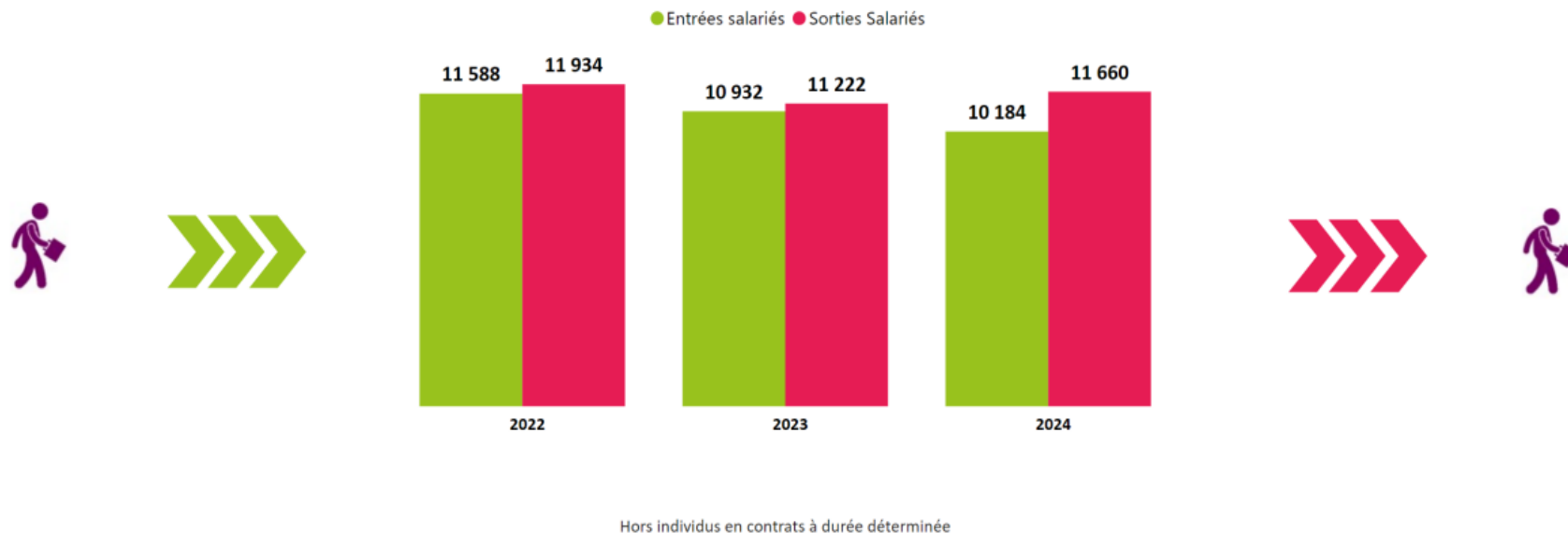
Pour info sur les CDD :

5 971 Contrat(s) à durée déterminée

Source : Agirc-Arcco 2024

Mouvements de personnel

Depuis 2022, le volume des entrées et sorties (hors CDD) reste globalement stable dans la branche.

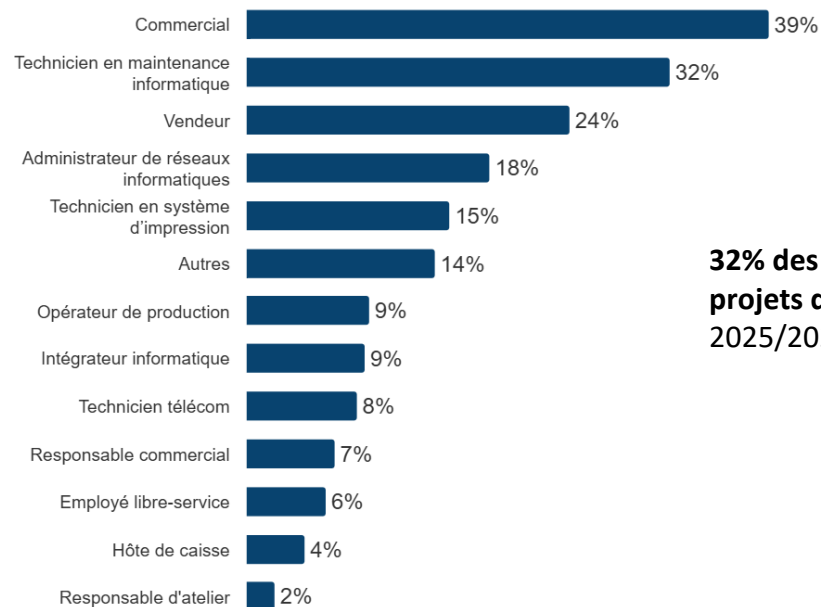


Source : Agirc-Arcco 2024

Mouvements de personnel – le recrutement

36% des entreprises rencontrent des difficultés de recrutement

Répartition des entreprises qui rencontrent des difficultés de recrutement selon les métiers



32% des entreprises ont des projets de recrutements pour 2025/2026.

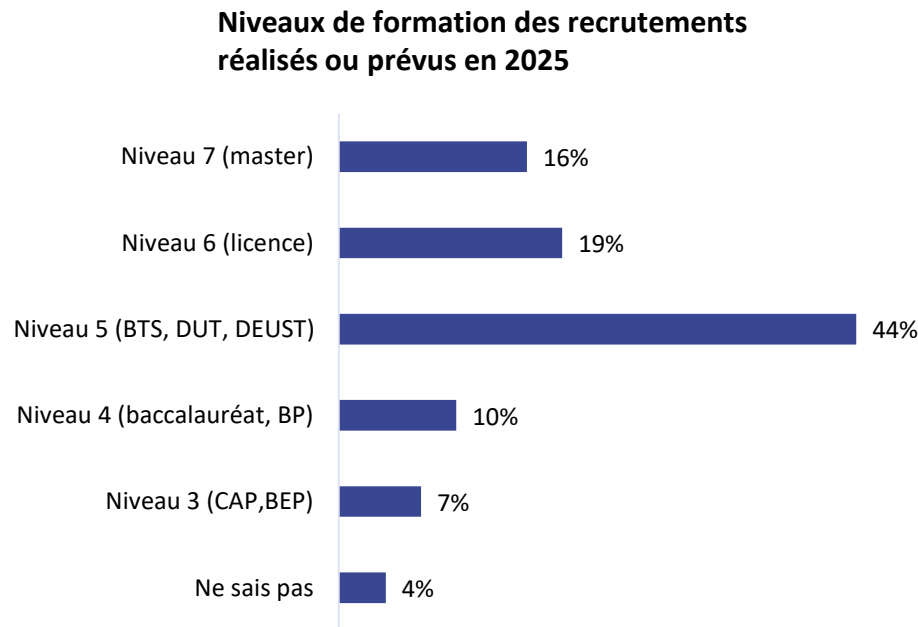
Autres (non exhaustif) :

Personnel administratif	4
Comptabilité	3
Technicien monétique	4
Assistant commercial	2
Ingénieur cybersécurité	4
Développeur	4

Source : données issues de l'enquête 2025

Mouvements de personnel – l’alternance

33 % des entreprises ont déjà recruté ou envisagent de le faire en 2025



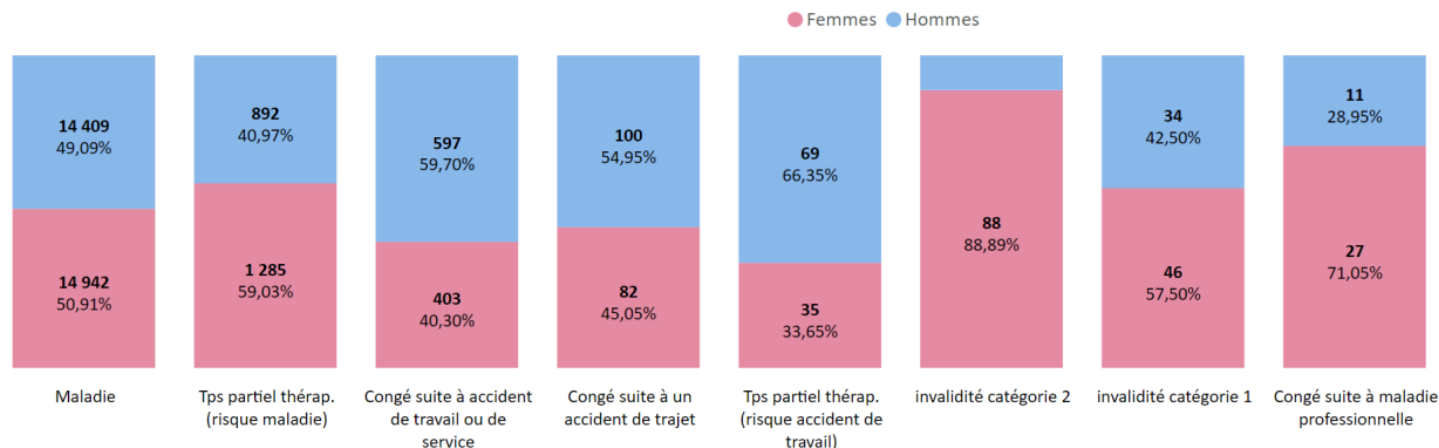
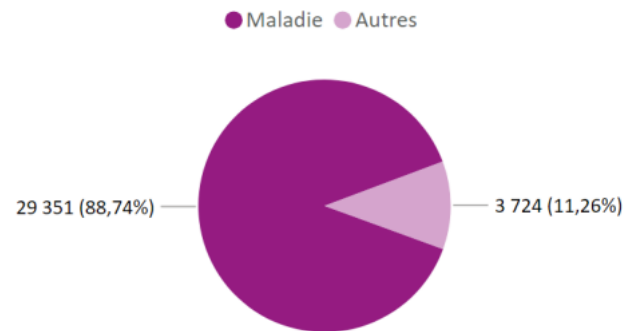
Source : données issues de l'enquête 2025

Conditions de travail et inactivité

Le principal motif d'absentéisme en 2024 est la maladie (88% des arrêts)

- Les temps partiels thérapeutiques constituent une part significative, représentant 7 % de l'ensemble des absences.
- Les accidents du travail, moins fréquents, comptent pour 3 % des absences observées

Répartition par type d'inactivité

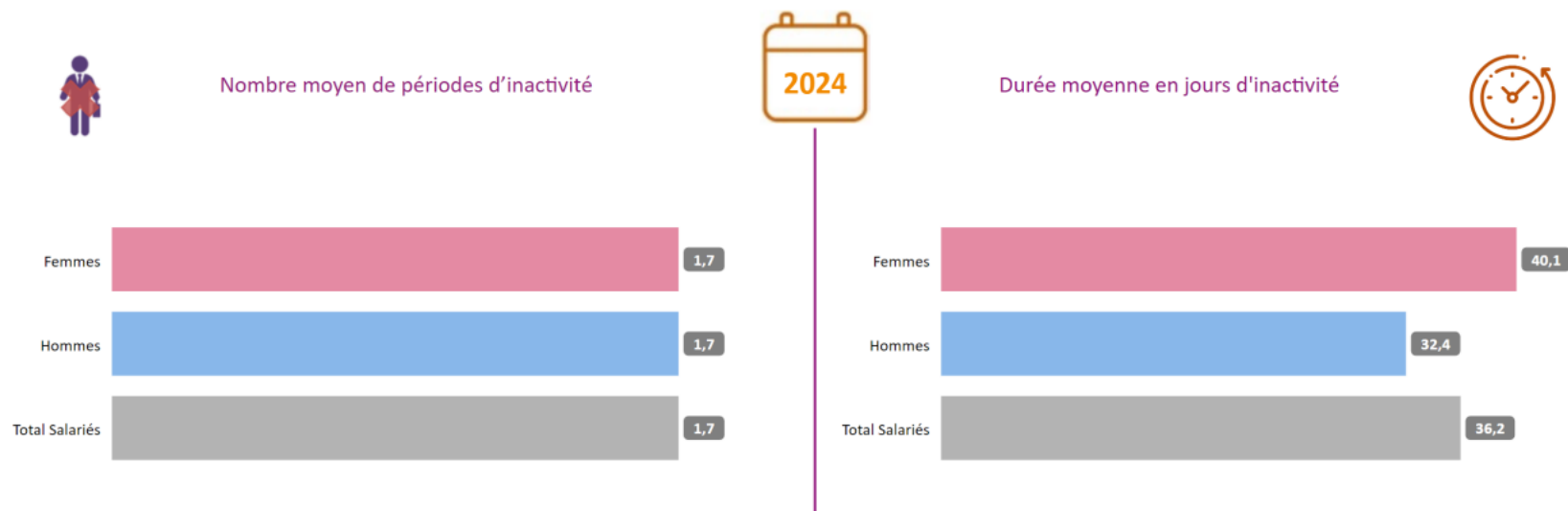


Source : Agirc-Arcco 2024

NB: Salariés actifs sur l'exercice 2024

Conditions de travail et inactivité

En 2024, la durée moyenne d'inactivité était d'environ 36 jours

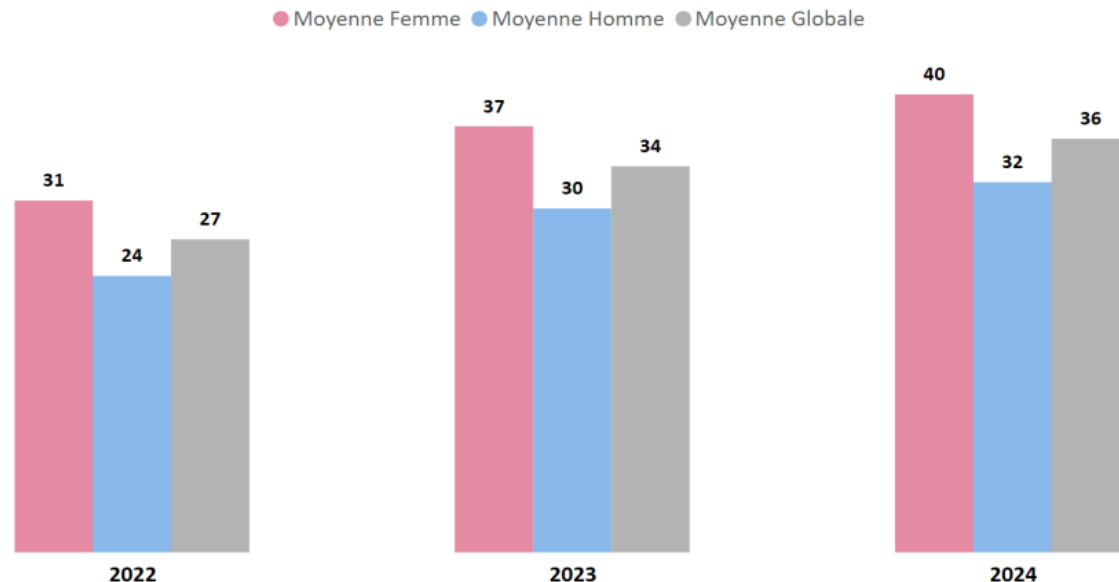


Source : Agirc-Arcco 2024

NB: Salariés actifs sur l'exercice 2024

Conditions de travail et inactivité

On observe depuis 2022 une hausse de la durée moyenne d'inactivité, touchant de manière comparable les femmes et les hommes.

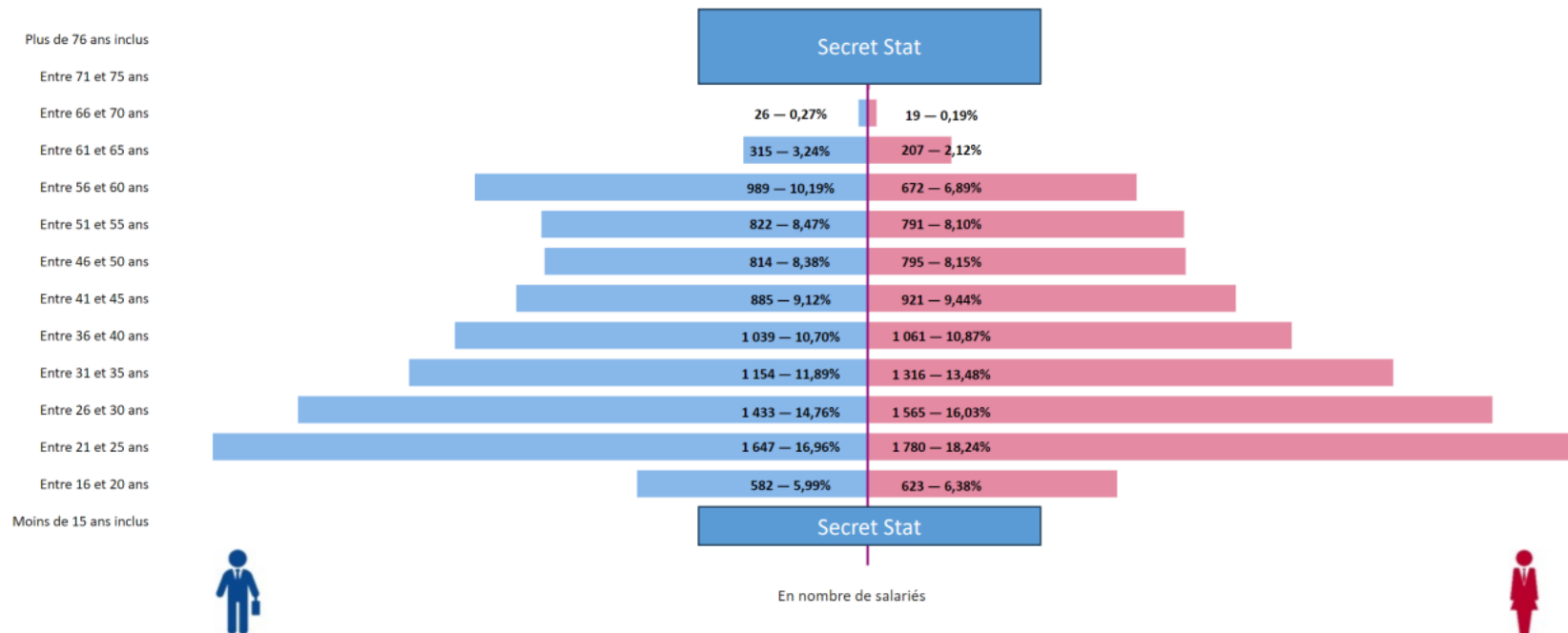


Source : Agirc-Arcco 2024

NB: Salariés actifs sur l'exercice 2024

Conditions de travail et inactivité

Le taux d'absence apparaît plus élevé parmi les 21-35 ans que chez les salariés de plus de 55 ans.



Source : Agirc-Arcco 2024

Rémunération

Salaires bruts moyens des CDI

Salaires annuels hors primes par ETP

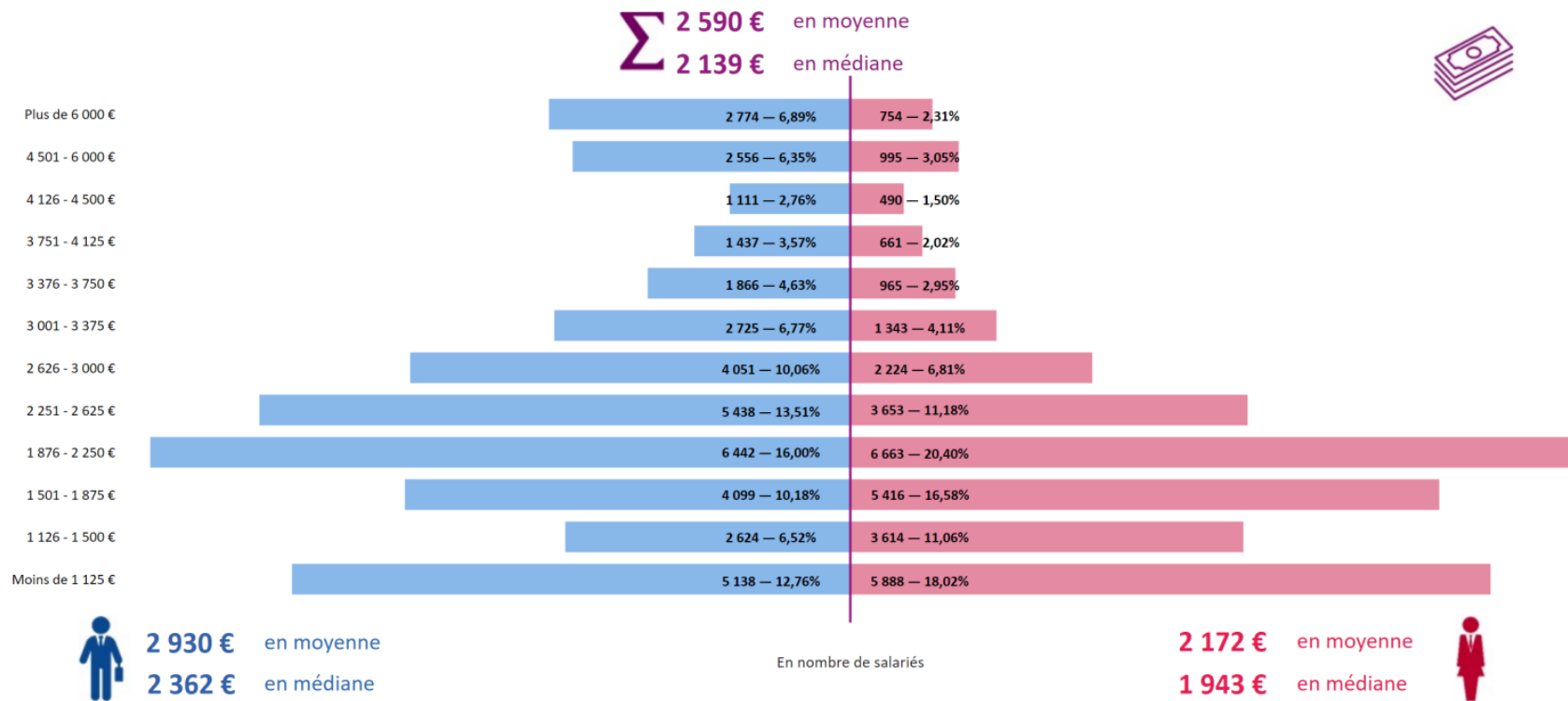
	Hommes	Femmes	Total
A1	22 919 €	23 682 €	23 300 €
A2	24 347 €	23 958 €	24 152 €
A3	26 193 €	25 711 €	25 952 €
A4	27 554 €	26 178 €	26 866 €
A5	29 862 €	30 719 €	30 290 €
B1	33 501 €	33 937 €	33 719 €
B2	36 757 €	34 330 €	35 543 €
B3	s.s	s.s	s.s
C1	46 620 €	41 172 €	43 896 €
C2	59 301 €	s.s	s.s
C3	s.s	s.s	s.s
C4	s.s	s.s	s.s

Salaires mensuels hors primes par ETP

	Hommes	Femmes	Total
A1	1 909 €	1 973 €	1 941 €
A2	2 028 €	1 996 €	2 012 €
A3	2 182 €	2 142 €	2 162 €
A4	2 296 €	2 181 €	2 238 €
A5	2 488 €	2 559 €	2 524 €
B1	2 791 €	2 828 €	2 809 €
B2	3 063 €	2 860 €	2 961 €
B3	s.s	s.s	s.s
C1	3 885 €	3 431 €	3 658 €
C2	4 941 €	s.s	s.s
C3	s.s	s.s	s.s
C4	s.s	s.s	s.s

Source : données issues de l'enquête 2025

Rémunération brute mensuelle



Source : Agirc-Arcco 2024

Egalité professionnelle

Les index publiés par les 15 plus grandes entreprises de la branche :

- La moyenne est de **87/100** et la médiane est de 87/100.
- La note moyenne déclarée par les entreprises, tous secteurs confondus, est de 86/100.



Source : Données Index de l'égalité professionnelle 2025

Dialogue social

9% des entreprises ont un comité social économique (CSE)

- Parmi les entreprises de 11 salariés et plus, **40%** déclarent avoir mis en place un CSE.
- En moyenne, 3 salariés sont élus.

Nombre de salariés élus



moyenne : 3



médiane : 2

Attentes des entreprises par rapport aux partenaires sociaux

Formation professionnelle 69

Classification et salaires minima 39

Prévoyance 31

Égalité femmes / hommes 27

Classifications 23

Pénibilité 13

Source : données issues de l'enquête 2025

Formation professionnelle

37% des entreprises n'ont pas de besoin

Parmi celles qui ont exprimé un besoin :

Technique de vente et relation client 9 Faire face aux clients mécontent	Logiciels 7 Logiciels métiers Illustrator Communication digital	Cybersécurité 11 IA Sourcing
Informatique 11 Nouvelles technologie IA MS365 réalité virtuelle WinDev	Spécifiques métiers 5 Colorimétrie Formation produits	Comptabilité/Gestion 6
Communication 4 Marketing E-commerce	Management/RH 5 Management Relation interpersonnel	

Source : données issues de l'enquête 2025

Volet formation

Contrat de professionnalisation

Contrat d'apprentissage

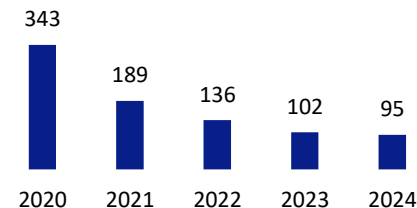
Plan de développement des compétences

Contrat de professionnalisation

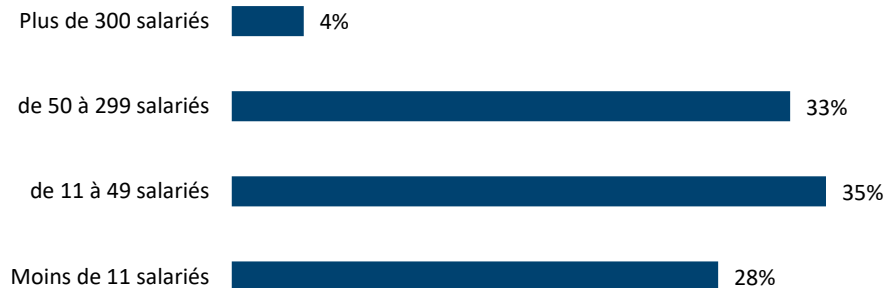
En 2024, **95** contrats de professionnalisation ont été engagés, contre 102 en 2023.

- Le nombre de contrats a diminué de 6% sur un an et de 35% sur deux ans.
- 63% des contrats se font dans une entreprise de moins de 50 salariés.
- **28%** des contrats sont réalisés dans une **entreprise de moins de 11 salariés** et 33% dans les entreprises de 50 à 299 salariés.

Evolution du nombre de contrats engagés



Répartition des contrats de professionnalisation selon la taille des entreprises



Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Contrat de professionnalisation

Caractéristiques des contrats



En moyenne, les contrats durent **12 mois**

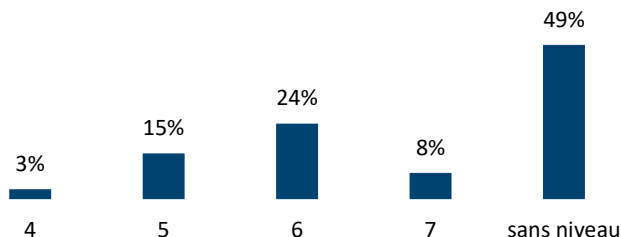


51% concernent une **certification au RNCP**,
et 49% une qualification CCN

Les principales certifications

- Employé qualifié (21%)
- Responsable marketing et commercial spécialisé en acquisition numérique (5%)
- TP - Administrateur d'infrastructures sécurisées (4%)

Niveau visé par la formation



Les thèmes principaux des contrats

- Commerce, vente (46%)
- Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission des données (36%)

Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Contrat de professionnalisation

Niv. 3 : CAP/BEP
Niv. 4 : bac
Niv. 5 : bac +2
Niv. 6 : licence
Niv. 7 : Master

Profils des bénéficiaires



65% d'**hommes**



33% ont moins de 26 ans

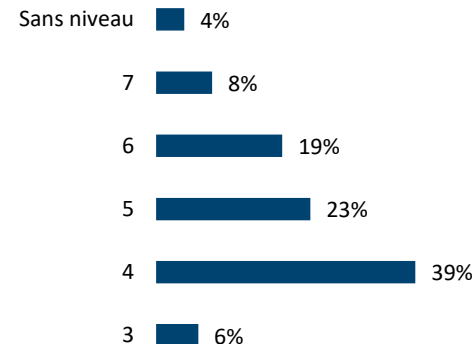
9% ont 45 ans ou +



39% ont un niveau bac en entrant en contrat de professionnalisation

Et un quart des entrants a un niveau **bac+ 2**

Niveau avant le contrat



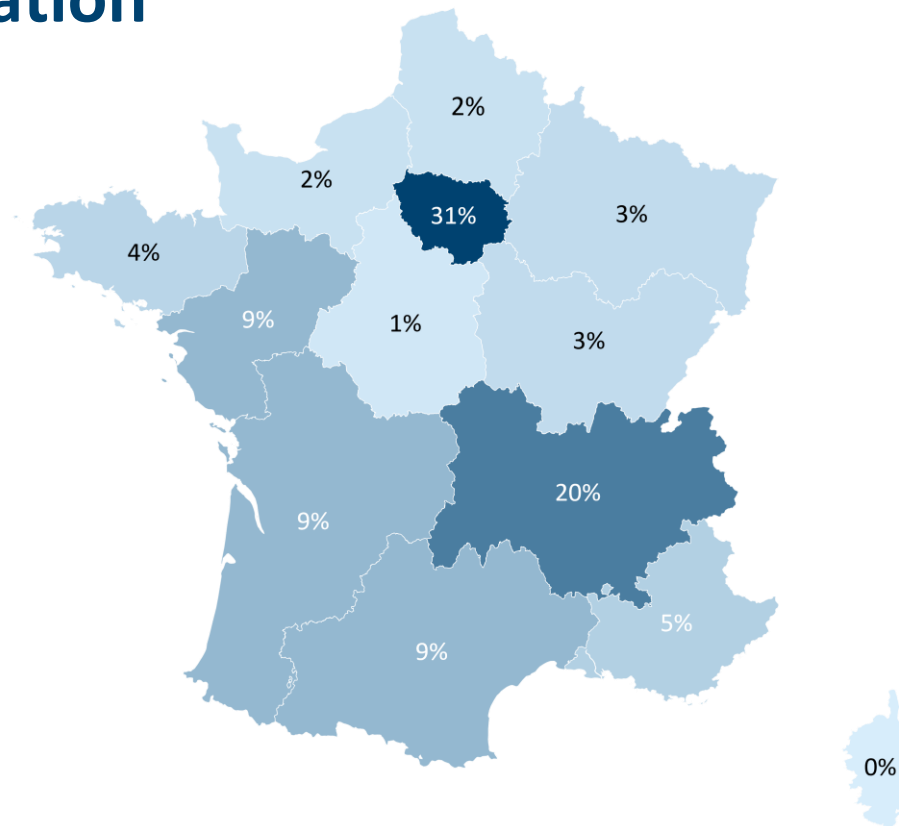
Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Contrat de professionnalisation

Répartition régionale des bénéficiaires

selon le lieu de l'établissement

- **31%** des stagiaires ont été embauchés en région **Ile-de-France**,
- Et **20%** des contrats ont lieu en Auvergne-Rhône-Alpes.



Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Optimisé par Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

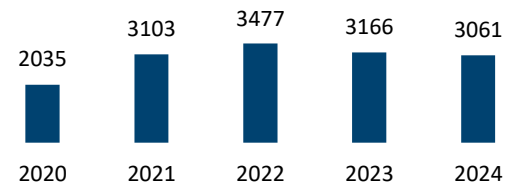
bservatoire
prospectif du commerce

Contrat d'apprentissage

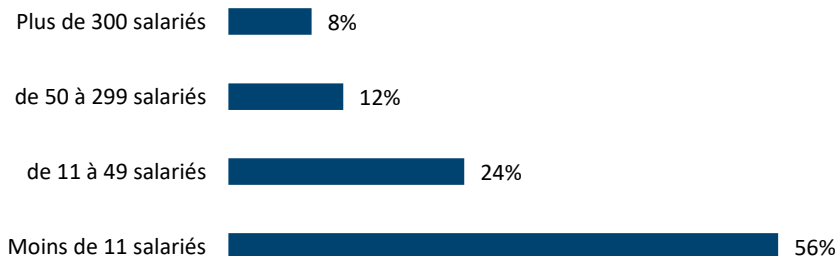
En 2024, **3 061 contrats d'apprentissage** ont été engagés,
soit une baisse annuelle de 3%.

- 56% des contrats se font dans une entreprise de moins de 11 salariés.
- La part des contrats réalisés dans les entreprises de 11 à 49 salariés atteint 24%.

Evolution du nombre de contrats engagés



Répartition des contrats d'apprentissage selon la taille des entreprises



Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Contrat d'apprentissage

Niv. 3 : CAP/BEP
Niv. 4 : bac
Niv. 5 : bac +2
Niv. 6 : licence
Niv. 7 : Master

Profils des bénéficiaires



60% d'hommes

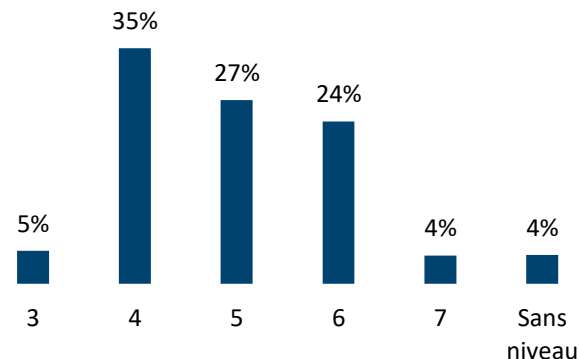


45% sont âgés de 18 à 20 ans
Age moyen : 20,5 ans



35% des entrants ont un niveau **bac**
Et 27% ont un niveau **bac+2** en entrant en apprentissage

Niveau avant le contrat



Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Contrat d'apprentissage

Caractéristiques des contrats



En moyenne, les contrats durent **18 mois**

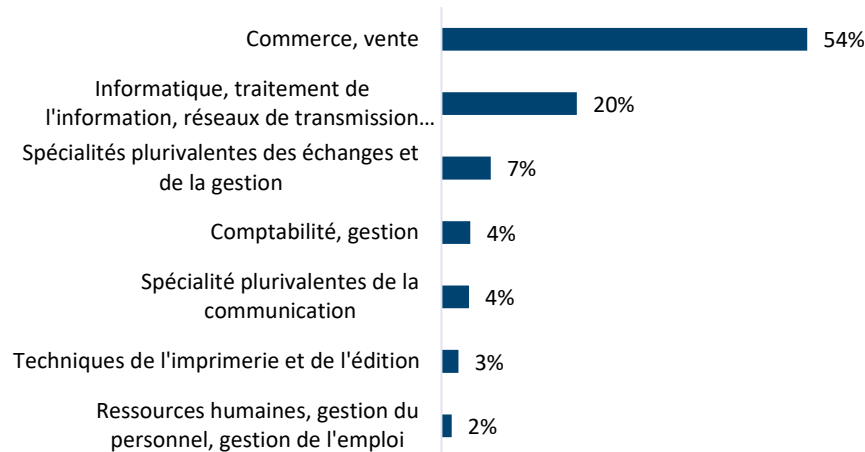
Les principales certifications

- BTS - Management commercial opérationnel (13%)
- BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client (8%)
- TP - Conseiller de vente (4%)
- BTS - Services informatiques aux organisations (3%)
- BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option Animation et gestion de l'espace commercial (3%)

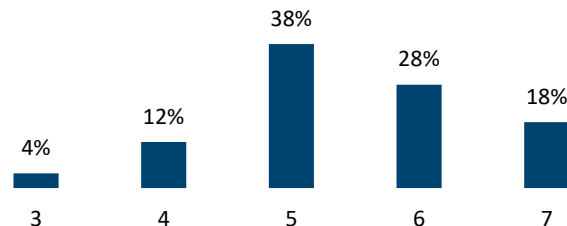


38% des contrats visent une certification de **niveau 5** (bac+2)

Principaux thèmes de formation – Top 6



Niveau visé par le contrat

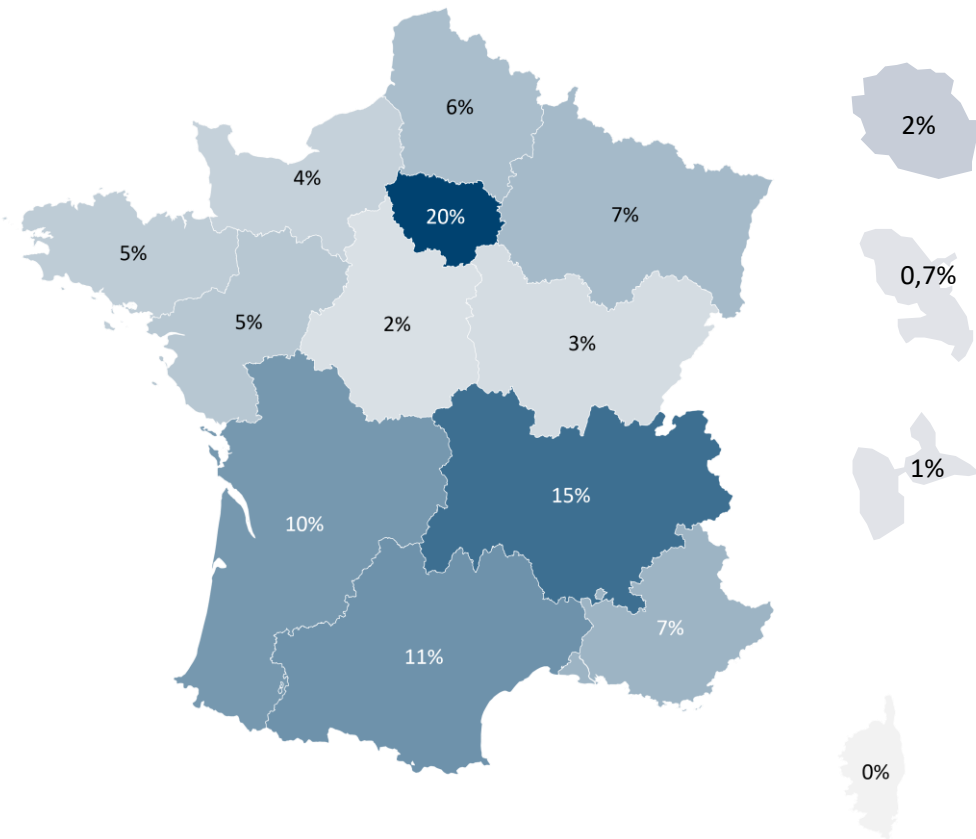


Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Contrat d'apprentissage

Répartition régionale des bénéficiaires
selon le lieu de l'établissement

- 20% des contrats ont lieu en région **Ile-de-France**,
- Et 15% en région Auvergne-Rhône-Alpes.



Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

Plan de développement des compétences

- **3 599 stagiaires** formés dans le cadre du plan de formation *(hors versements volontaires)*
 - 2 663 ont bénéficié des fonds Compétences +
 - 177 ont bénéficié d'actions de formation Actions collectives de branche
 - 759 ont bénéficié d'actions de formation Click&Form



61% d'hommes



33% ont 45 ans et plus
Et 28% ont entre 26 et 35 ans



66% d'employés
Et 24% de cadres



Les thèmes principaux des formations

- Commerce, vente
- Informatique, traitement des données

Contrairement aux entreprises de moins de 50 salariés, les formations imputées au titre du plan de développement des compétences pour les entreprises de 50 salariés et plus ne font pas toutes l'objet d'une demande de financement auprès des OPCO.

Ces derniers ne comptabilisent donc pas l'ensemble des formations imputées au titre du plan pour les entreprises de 50 salariés et plus.

Source : Données des formations prises en charge par l'OPCO 2024

CPNEFP Entreprises du bureau et du numérique – Commerces et services

Pour tout renseignement :

Fédération EBEN

www.federation-eben.com



Observatoire prospectif du commerce

www.lopcommerce.com

