

OBSERVATOIRE



## ANALYSE DES EFFETS DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE & ÉNERGÉTIQUE

Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

juin 2024



1  
7

**B**ien que la branche des Personnels de prestataires de services dans le domaine tertiaire semble moins concernée par la transition écologique et énergétique que d'autres branches, certains effets, même s'ils sont modérés, ne peuvent être négligés. Le secteur est énergivore, les centres de contact en sont un exemple prégnant. Les coûts croissants de l'électricité entraînent une augmentation des frais de maintenance des locaux, notamment en matière de chauffage et de climatisation ainsi qu'une hausse des coûts de transport pour les salariés. De surcroît, la digitalisation croissante des activités et des processus entraîne inévitablement une hausse de la production de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). À cela s'ajoute l'augmentation de la fréquence des événements climatiques extrêmes qui pourraient entraver la bonne tenue d'événements majeurs (ex : conventions, congrès, conférences, séminaires, salon professionnels...) perturbant ainsi les activités des Palais des congrès et des agences d'hôtes et d'hôtesse qui, par une gamme complète de solutions et services adaptés, œuvrent à leur organisation.

Face à la montée des enjeux écologiques, il est crucial pour les entreprises d'accompagner la montée en compétences de leurs équipes sur ces sujets. Les encadrants doivent désormais être en mesure d'évaluer l'impact écologique de leurs actions, influençant ainsi les décisions stratégiques et opérationnelles. Les compétences essentielles pour les cadres incluent le leadership écoresponsable, la scénarisation carbone et l'intégration d'éthique et de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) dans les décisions. La RSE s'étend, surtout dans les achats, soulignant la nécessité de prioriser le réemploi et la recyclabilité, particulièrement en ce qui concerne le matériel informatique. Les fonctions achats doivent se concentrer sur la réduction de l'empreinte carbone des produits, tandis que le secteur informatique doit adopter des solutions écoresponsables et mesurer leur consommation énergétique. Enfin les fonctions commerciales doivent de plus en plus intégrer dans leurs offres les exigences RSE des donneurs d'ordres.



## CLÉS DE LECTURE SUR LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

### ACTIVITÉS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

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

- Accueil téléphonique
- Domiciliation - Hébergement
- Recouvrement de créances
- Renseignement économique et commercial
- Animation commerciale
- Optimisation linéaire
- Accueil événementiel
- Force de vente externalisée

- Accueil physique en entreprise
- Centre d'appels
- Enquête civile
- Traduction

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

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

### CHIFFRES CLÉS



21 327  
ENTREPRISES<sup>1</sup>



23 995  
ÉTABLISSEMENTS



146 069  
SALARIÉS<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Entreprises, établissements et salariés relevant du champ Opco EP. Source Collecte URSSAF 2023 – Masse salariale 2022. Les établissements employeurs comptabilisés sont ceux avec au moins un salarié, le nombre de salariés est mesuré en ETP. <sup>2</sup> Effectif annuel moyen 2022 URSSAF.

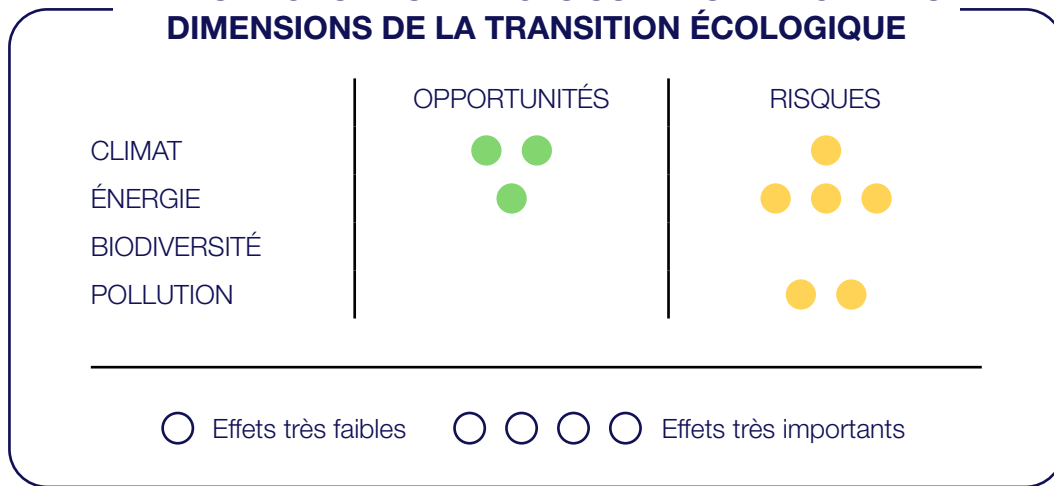


### LES ENJEUX DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGETIQUE

Les entreprises de la branche professionnelle des prestataires de services dans le domaine tertiaire ne seront pas toutes touchées de manière uniforme, car leurs activités peuvent être sensiblement différentes. Les principaux enjeux communs à horizon 2030 seront les suivants :

- assurer une continuité d'activité malgré des événements climatiques extrêmes ;
- réduire l'empreinte environnementale des activités en particulier les consommations énergétiques liées au bureau et aux infrastructures informatiques ;
- accompagner les entreprises en matière de RSE, formalisation des démarches RSE dans les entreprises, fixation d'objectifs et obtention de certifications dans les entreprises, achat éco responsable (signature de charte achats responsables), approche méthodologique du calcul de l'empreinte carbone, réduction de l'empreinte environnementale, politique d'inclusion, égalité et diversité, etc ;
- accompagner les donneurs d'ordres et les fournisseurs vers des actions vertueuses en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

## ÉVALUATIONS DES IMPACTS SUR LES PRINCIPALES DIMENSIONS DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE



### PRINCIPALES OPPORTUNITÉS

Même si la branche professionnelle n'est pas profondément impactée dans ses activités par la transition écologique et énergétique, celle-ci peut amener quelques opportunités importantes sur l'activité des entreprises.

Un premier exemple peut être donné avec les entreprises de recouvrement. Face à la multiplication des catastrophes naturelles, les défaillances d'entreprises et donc de factures impayées pourraient sensiblement augmenter, engendrant ainsi de la demande pour l'activité de recouvrement de créances.

Nous pouvons aussi globalement citer une opportunité réputationnelle à s'inscrire dans des démarches écoresponsables, les donneurs d'ordres cherchant de plus en plus à créer des partenariats pour renforcer leurs propres politiques RSE.



### PRINCIPAUX RISQUES

La branche professionnelle se confronte à divers risques en raison de la pluralité et de la diversité de ses secteurs.

Un risque partagé par quasiment toutes les entreprises est la hausse du coût de l'énergie (ex : chauffage, climatisation, etc.), que l'on constate déjà aujourd'hui. Certaines activités comme les centres de contact, plus énergivores que d'autres secteurs de la branche professionnelle, seront particulièrement touchées. Parallèlement, il existe un coût associé au télétravail incarné par le dédommagement énergie attribué au télétravailleur.

Par ailleurs, l'usage intensif d'équipements à durée de vie courte, comme le matériel informatique, engendre une quantité importante de déchets qu'il faut pouvoir réduire, collecter et intégrer dans des filières de valorisation.



### LES EFFETS LIÉS AUX QUESTIONS CLIMATIQUES

Il est convenu par les experts du climat que les événements climatiques extrêmes tels que les inondations, sécheresses, épisodes de pluies intenses, orages, etc., vont augmenter en fréquence et en intensité dans les années à venir. Par exemple, selon les projections du GIEC, les précipitations journalières extrêmes s'intensifieront d'environ 7 % pour chaque degré de réchauffement planétaire supplémentaire.

Les entreprises de la branche professionnelle des prestataires de services dans le secteur tertiaire ne figurent pas parmi les secteurs les plus exposés. Mais surtout, elles ne seront pas toutes touchées de manière uniforme. En effet, la diversité des activités exercées entraîne une variabilité des impacts. Pour exemple, les événements climatiques auront un effet sur les déplacements des commerciaux pour se rendre en points de vente.

Ainsi les activités liées à l'organisation d'événements (gestion des Palais des Congrès, accueil par des hôtes et d'hôtesse) sont exposées à des risques d'interruption d'activité importants en cas de catastrophe naturelle. Les activités purement tertiaires localisées principalement en bureaux (centre d'appels, recouvrement, etc.) seraient moins exposées aux conséquences immédiates du réchauffement climatique.

Il convient toutefois de noter que de telles conditions météorologiques pourraient entraîner des perturbations économiques importantes pour les entreprises, ce qui peut se traduire par une augmentation des factures impayées et donc une augmentation de la demande pour les entreprises de recouvrement.



## IMPACTS LIÉS AUX QUESTIONS ÉNERGÉTIQUES

La tendance à moyen et long terme tend vers un renchérissement du coût de l'énergie. Ce coût dans le budget des entreprises des services tertiaires n'est certes pas comparable au domaine industriel, mais il représente toutefois une charge non négligeable (entre 3 et 10 % du chiffre d'affaires selon les entreprises - source ADEME). Une hausse des charges ainsi qu'une hausse des investissements pour réduire la consommation énergétique (isolation thermique, remplacement des appareils énergivores, etc.) est à prévoir.

Dans la branche professionnelle, les impacts vont varier selon le secteur étudié. Ainsi les agences d'hôtes et d'hôtesse ou les entreprises d'animation commerciale dont les activités ont principalement lieu en dehors de leurs locaux seront beaucoup moins exposées que d'autres secteurs comme les centres de contact qui ont des locaux souvent vastes avec beaucoup de matériel informatique.

Les entreprises de la branche professionnelle et tout particulièrement le secteur de la domiciliation et d'hébergement d'entreprises (dont les entreprises sont souvent propriétaires des bâtiments) vont dans les prochaines années être touchées par le décret tertiaire qui rentre progressivement en application à partir de 2024. Il exige une réduction de la

consommation d'énergie finale dans les bureaux en mettant en place des mesures d'efficacité et de sobriété énergétique. Il sera nécessaire de réduire la consommation d'énergie de 40% d'ici 2030, 50% d'ici 2040 et 60% d'ici 2050. Si ce décret concerne les propriétaires, il touchera par effet de ruissellement les occupants des locaux. D'importants investissements sont à prévoir.

La hausse du coût de l'énergie aura également un impact sur l'attractivité de certains métiers de la branche professionnelle, en particulier lorsqu'ils sont localisés dans des zones pas ou peu desservies par les transports en commun. Les salariés contraints d'utiliser leurs véhicules pour se rendre au travail verront leur budget transport augmenter et leur reste à vivre baisser. Ce phénomène concernera particulièrement les centres de contact souvent localisés en zones périurbaines ou dans des petites agglomérations. Le télétravail, qui peut constituer une solution, n'est pas exempt de coût du fait du dédommagement énergie au télétravailleur.

Enfin, la hausse des coûts de l'énergie (gaz et électricité) peut entraîner une augmentation des impayés aussi bien en volume qu'en valeur. Cela aura tendance à favoriser une hausse du recours aux agences de recouvrement.



## LES EFFETS LIÉS AUX QUESTIONS DE POLLUTIONS, DÉCHETS ET CIRCULARITÉ

Les entreprises de la branche professionnelle ne sont pas, comme des activités industrielles ou de construction, d'importantes émettrices de déchets et de polluants. Toutefois, l'usage de matériel informatique qui est systématique dans ces activités et parfois important, représente une production conséquente de déchets, notamment en raison de l'obsolescence rapide du matériel qui contraint à des renouvellements fréquents. Selon l'ADEME, la durée de vie moyenne d'un ordinateur fixe ou portable est de 4 ans. Ainsi, tous les ans, 25 % du parc informatique devient un déchet.

Les évolutions réglementaires pourraient, dans les années à venir, renforcer les contraintes sur la gestion des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) en

entraînant une hausse des coûts de retraitement payés soit à l'achat soit lors de la mise au rebut. La Loi AGECE (Anti Gaspillage et Économie Circulaire) rend obligatoire depuis 2022 le tri des emballages dits « ménagers » dans tous les établissements recevant du public et produisant plus de 1 000 litres de déchets par semaine. Les obligations de tri qui concernent les établissements recevant du public et notamment des lieux événementiels comme les palais des congrès.

Enfin, les entreprises travaillant sur l'accueil du public dans les aéroports ne devraient pas être touchées à moyen terme par une baisse du trafic aérien. L'Association internationale du transport aérien prévoit un triplement du trafic aérien mondial à horizon 2050.



## LES TERRITOIRES ET LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE



### VARIATIONS MILIEU RURAL / MILIEU URBAIN

L'activité se concentre davantage dans les aires urbaines, en lien avec la localisation des clients demandeurs de ces services. Cet aspect a tendance à augmenter les coûts énergétiques et les pollutions liées aux flux d'approvisionnement en équipements et aux déplacements des parties prenantes (ex. : participants à des événements dans des centres de congrès). Quant aux centres de contact, un grand nombre se situent dans des zones rurales ou périurbaines mal desservies et uniquement accessibles en voiture. Ces centres peuvent donc être plus souvent exposés aux intempéries (inondation, inaccessibilité des sites, etc.). Les coûts de transport augmenteront en suivant la hausse du coût des carburants.



### SINGULARITÉS RÉGIONALES

Les activités de la branche professionnelle sont principalement représentées par des activités tertiaires, et elles ne comportent pas de fortes singularités selon la région d'implantation de l'entreprise. En revanche, il convient de noter que les entreprises implantées dans l'arc antillais sont plus exposées à des événements climatiques extrêmes (exemple: cyclones) et à des coûts énergétiques plus élevés pour la régulation des températures de locaux ou le déplacement des parties prenantes.



## TENDANCES À L'HORIZON 2030

5  
7

Dans les années à venir, le renforcement du décret tertiaire contraindra les propriétaires des locaux de bureaux à déployer des mesures pour réduire les consommations énergétiques. Les occupants locataires seront touchés indirectement par ces mesures.

Il est par ailleurs probable qu'à horizon 2030, les activités informatiques qui représentent une part significative et en forte croissance de la consommation énergétique soient touchées également par des réglementations visant à limiter la consommation et l'obsolescence rapide du matériel.



## LES EFFETS SUR LES MÉTIERS ET LES COMPÉTENCES

### PRINCIPAUX MÉTIERS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE AVEC UN EFFET LIÉ À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

De manière générale, tous les métiers de la branche professionnelle sont amenés à évoluer dans le cadre de la transition écologique et énergétique en particulier sur la prise de conscience de l'impact environnemental de leurs

activités. Les métiers de commerciaux, d'acheteurs, de l'informatique et du management seront les plus touchés par les évolutions.

## PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE LIÉES À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Face à la croissance continue des enjeux écologiques et énergétiques, il devient de plus en plus incontournable pour les entreprises de prendre conscience de leur impact sur l'environnement et de rechercher des moyens de limiter leur impact. Les métiers de l'encadrement sont les premiers touchés par cette nouvelle réalité. Désormais, une compétence clé pour les cadres est la capacité d'évaluer de manière approfondie l'impact de l'activité de leur entreprise sur l'environnement, la société et l'économie. Cette évaluation

ne se limite pas à la simple observation ; elle implique d'orienter et d'affiner les décisions stratégiques selon ces impacts.

Parallèlement, la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) gagne du terrain, en particulier dans les domaines des achats. Elle ne se limite plus aux décideurs : il est essentiel de sensibiliser tous les collaborateurs et les parties prenantes sur l'importance du réemploi et de la recyclabilité, notamment dans le secteur du matériel informatique.

## ÉVOLUTIONS DE COMPÉTENCES ATTENDUES DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

L'évolution des compétences se fera ressentir à différents niveaux de l'entreprise :



**Pour l'encadrement**, les compétences en lien avec un leadership écoresponsable seront à développer. En effet, pour développer la stratégie bas carbone, ils devront comprendre et intégrer les implications du changement climatique dans la stratégie de l'entreprise. Ils devront également être en mesure d'intégrer des préoccupations éthiques dans la prise de décision.

**Les fonctions achat** devront progresser sur la diminution de l'empreinte carbone liée aux achats en ayant la capacité de mesurer et comparer les impacts des décisions d'achat.

**Les fonctions commerciales** pourront être amenées à répondre aux évolutions des attentes des donneurs d'ordre qui ont des engagements en matière de RSE de plus en plus importants. Ces engagements se traduisent en exigences concrètes auprès de leurs fournisseurs.

Enfin **les fonctions informatiques** que l'on retrouve très fréquemment dans les entreprises de la branche professionnelle devront être accompagnées sur l'identification de solutions ou technologies écoresponsables (serveurs verts, cloud computing, etc.) ainsi que sur la mesure de l'empreinte énergétique du stockage et de la gestion des données.



## GLOSSAIRE ET DÉFINITIONS UTILES

- **Énergie**: production, distribution, gestion et consommation d'une énergie par ou pour les entreprises de la branche. Elle est d'origine renouvelable (solaire, éolienne, etc.) ou non (pétrole, gaz naturel, charbon, etc.).
- **Changement climatique**: modification durable des conditions climatiques (températures, pluviométrie, élévation du niveau de la mer, phénomènes exceptionnels, etc.) du fait des activités humaines, des mesures pour limiter ces phénomènes ou atténuer leurs effets.
- **Pollutions/déchets**: présence excessive de résidus solides, liquides ou gazeux résultant de l'activité humaine, néfastes pour les écosystèmes et/ou la santé humaine.
- **Circularité ou économie circulaire**: activité économique limitant la consommation ou le gaspillage de ressources (eau, etc.), par l'éco-conception d'un produit/service ou la revalorisation de ressources déjà utilisées.
- **Ressources et biodiversité**: éléments naturels d'intérêt économique (minéraux, eau potable etc.) et êtres vivants de toutes origines (espèces faune/flore et populations par espèce, écosystèmes aquatiques, etc.).

## PROJET ET MÉTHODOLOGIE

Cette étude a été réalisée par Opco EP dans le cadre de l'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) transition écologique et énergétique cofinancé par l'État (DGEFP) avec le concours des cabinets Model RH, Olecio et EY.

Le projet d'Opco EP a pour finalité de déployer une méthode d'analyse des effets de la transition écologique et énergétique (TEE) sur les modèles économiques des entreprises de proximité pour mieux les accompagner dans l'anticipation de leurs besoins métiers et compétences en lien avec la TEE.

Méthodologiquement, les travaux ayant permis l'élaboration de cette note s'appuient sur :

- Une grille d'analyse spécifiquement conçue pour l'analyse complète des effets de la transition écologique et énergétique sur les entreprises de

proximité. Cette grille combine les approches françaises et internationales les plus robustes tout en s'adaptant à la réalité des entreprises de proximité. Elle permet de repérer l'ensemble des enjeux et leurs impacts potentiels sur les besoins métiers/compétences.

- Une recherche documentaire large pour tous les sujets du périmètre (énergies, climat, biodiversité, pollutions, ressources dont eau potable, etc.), couvrant l'ensemble des publications (spécialisées et grand public) de la branche professionnelle et de la filière nationale dans laquelle elle s'inscrit (principales sources utilisées ci-dessous).
- Une traduction des enjeux écologiques proposée par les experts auprès de la branche professionnelle, débattue au travers d'entretien(s) d'affinage des résultats avec des experts et d'ateliers multibranches.

Opco EP, 2022	Panorama branche P2ST : <a href="https://www.opcoep.fr/ressources/centre-ressources/branches/prestataires/panorama-prestataire-service-tertiaire-opcoep.pdf">https://www.opcoep.fr/ressources/centre-ressources/branches/prestataires/panorama-prestataire-service-tertiaire-opcoep.pdf</a>
Forem - 2016	Effets de la transition numérique sur le secteur des call centers : <a href="https://www.leforem.be">https://www.leforem.be</a> et "taper "effets de la transition numérique sur le secteur des call centers" dans la fenêtre de recherche
CITRIX 2022	Résilience des centres d'appels : <a href="https://www.citrix.com/content/dam/citrix/fr-fr/documents/case-study/call-center-resilience-a-citrix-case-study.pdf">https://www.citrix.com/content/dam/citrix/fr-fr/documents/case-study/call-center-resilience-a-citrix-case-study.pdf</a>
EDF 2023 - Décret tertiaire	Tout savoir sur le décret tertiaire obligations et solutions : <a href="https://www.edf.fr/entreprises/le-mag/le-mag-entreprises/decryptage-du-marche-de-l-energie/tout-savoir-sur-le-decret-tertiaire-obligations-et-solutions-pour-reduire-vos-consommations-d-energie">https://www.edf.fr/entreprises/le-mag/le-mag-entreprises/decryptage-du-marche-de-l-energie/tout-savoir-sur-le-decret-tertiaire-obligations-et-solutions-pour-reduire-vos-consommations-d-energie</a>
Ministère écologie 2022	<a href="https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/eco-energie-tertiaire-eet">https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/eco-energie-tertiaire-eet</a>
Webhelp 2023	La RSE chez Webhelp un engagement constant et des chiffres probants : <a href="https://www.relationclientmag.fr/Thematique/outsourcing-1254/Breves/Webhelp-recompense-son-engagement-357242.html">https://www.relationclientmag.fr/Thematique/outsourcing-1254/Breves/Webhelp-recompense-son-engagement-357242.html</a>
Experian 2022	Engagements RSE d'Experian : <a href="https://www.experianplc.com/responsibility/">https://www.experianplc.com/responsibility/</a>
Cour des comptes 2019	CPO et fiscalité environnementale <a href="https://www.ccomptes.fr/fr/publications/la-fiscalite-environnementale-au-defi-de-lurgence-climatique">https://www.ccomptes.fr/fr/publications/la-fiscalite-environnementale-au-defi-de-lurgence-climatique</a>
Haut conseil du financement de la protection sociale	Rapport recouvrement social : <a href="https://www.securite-sociale.fr/home/hcfips/zone-main-content/rapports-et-avis-du-hcfips/rapport-sur-l-avenir-du-recouvre.html">https://www.securite-sociale.fr/home/hcfips/zone-main-content/rapports-et-avis-du-hcfips/rapport-sur-l-avenir-du-recouvre.html</a>

En complément des recherches documentaires, des entretiens ont pu être réalisés avec des professionnels et/ou des experts de la branche professionnelle.