

# Observatoire économique du travail protégé et adapté 2015

Éléments d'analyse des relations économiques entre EA & ESAT et leurs donneurs d'ordres

2<sup>ème</sup> édition



# Remerciements

Des groupes de travail constitués de directeurs d'ESAT & EA et de représentants de donneurs d'ordres ont contribué à l'analyse des résultats de cette enquête.

Le Réseau Gesat tient à remercier ces participants :

Pascal Cuny, ESAT Le Pennessuy / EA Les Ateliers de Brou / EA Maison Nette,

François Dupont-Olivet, ESAT le Hameau,

Véronique Cassou, BNP Paribas,

Servane Challan Belval, Aéroports de Paris,

Christel Marivin, Société Générale,

Magali Munoz, Manpower,

Anne Rayon, Crédit Agricole SA.

Crédits photos : Jobinlive - Vlab - Atout 5 - Réseau Gesat

<b>1</b>	<b>Préfaces</b>	
	- Madame Myriam El Khomri	
	Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social	Page 4
	- Madame Martine Pinville	
	Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire	Page 5
<b>2</b>	<b>Parole à</b>	
	- Monsieur Abdellah Mezziouane	
	Secrétaire Général de la CGPME Paris Île-de-France	Page 6
<b>3</b>	<b>Édito</b>	Page 7
<b>4</b>	<b>Principaux enseignements</b>	Page 8
<b>5</b>	<b>I - Baromètre économique du Secteur du Travail Protégé et Adapté</b>	Page 11
	Méthodologie	Page 12
	Résultats	Page 13
	Évaluation des relations commerciales	Page 14
	Évaluation des relations clients	Page 25
	La Norme AFNOR NF X50-842	Page 30
<b>6</b>	<b>II - Baromètre des achats au STPA</b>	Page 32
	Méthodologie	Page 33
	Résultats	Page 36
	Situation des répondants par rapport à l'obligation d'emploi des personnes en situation de handicap	Page 37
	Organisation des achats des répondants	Page 39
	Les objectifs fixés en termes de recours au STPA	Page 47
	Les relations avec le STPA	Page 49
<b>7</b>	<b>Lexique</b>	Page 54
<b>8</b>	<b>Annexe : Description des différents secteurs d'activité des structures du secteur du travail protégé et adapté</b>	Page 55



**« ...nous devons promouvoir les échanges des secteurs adapté et protégé avec les entreprises... »**

Depuis plus de trente ans, le Réseau Gesat favorise le lien entre les entreprises et les Établissements et Services d'Aide par le Travail ou les Entreprises Adaptées, dans lesquels des travailleurs handicapés peuvent démontrer leurs compétences et être reconnus pour celles-ci.

Ce lien est indispensable pour entretenir le dynamisme des secteurs protégé et adapté, qui participe à la richesse de notre pays avec une efficacité insuffisamment connue. La satisfaction exprimée par ses clients est un très bon indicateur de leur performance.

**Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir rencontrer les mêmes opportunités professionnelles et réaliser la carrière qu'elles ont choisie. Cette conviction guide la feuille de route ambitieuse issue de la Conférence nationale du handicap du 11 décembre 2014, intitulée « vivre et travailler comme les autres, avec les autres ». C'est pourquoi les personnes qui travaillent en milieu protégé ou adapté doivent pouvoir évoluer vers les entreprises lorsqu'elles le souhaitent.** Et pour que cela soit possible, nous devons promouvoir les échanges des secteurs adapté et protégé avec les entreprises. Il s'agit de créer une dynamique en faveur de parcours professionnels valorisant les compétences des travailleurs handicapés. Et les activités développées par le Réseau Gesat y participent fortement.

Parce qu'il y a urgence. Parce que c'est une nécessité. Parce que c'est une question d'égalité. D'égalité d'accès au travail. Et en la matière, nous avons besoin de transparence. L'Observatoire économique du travail protégé est à ce titre un outil indispensable pour dresser un panorama régulier de la situation en France – tout en étant force de propositions pour développer l'emploi dans le secteur du travail protégé. Et vous pouvez aussi compter sur ma détermination et la mobilisation du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social pour que, à vos côtés, nous nous donnions les moyens d'aller plus vite et plus loin dans la bataille de l'emploi pour tous.

*Nyriam El Khomri,*

Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social



« **Ce secteur est également riche d'initiatives, d'innovations et de performance.** »

Depuis sa création, **le Réseau GESAT joue un rôle déterminant** pour l'animation, la valorisation et le développement de l'ensemble des ESAT et EA français.

Cette mission, **au service de l'insertion par le travail des personnes en situation de handicap**, se traduit notamment par la conduite d'enquêtes rigoureuses, dont ce 2<sup>ème</sup> Observatoire économique du travail protégé et adapté constitue le résultat le plus abouti. Je veux donc saluer ici la qualité de ce travail statistique et de synthèse, qui permet aux acteurs concernés et aux français intéressés de mieux appréhender le secteur des ESAT et EA.

**Ce secteur dynamique**, représenté par plus de 2000 structures à travers le territoire, poursuit un objectif d'utilité sociale qui n'est plus à démontrer. À ce titre, il a tout à gagner de l'adoption en juillet 2014 de la loi sur l'Économie Sociale et Solidaire, qui est la traduction d'un engagement fort du Président de la République.

Cette loi offre enfin un cadre juridique stabilisé pour le développement **de l'ESS**. En effet, elle affirme le principe d'une définition inclusive du secteur de l'Économie Sociale et Solidaire, des structures historiques que sont les coopératives, les mutuelles, les associations et les fondations, jusqu'aux entreprises commerciales au profit raisonné et poursuivant un objectif d'utilité sociale. On le voit, **les ESAT et EA appartiennent pleinement à cette grande famille**.

Aujourd'hui, grâce à cette loi, **votre secteur peut aller plus loin**, prendre le tournant du numérique, **s'engager dans des formats innovants**, comme celui des sociétés commerciales.

Les entreprises adaptées connaissent parfaitement les enjeux d'innovation sociale, elles peuvent aussi **s'approprier les objectifs de gouvernance démocratique**, en associant les parties prenantes qui ne sont pas actionnaires, à l'information et à la réflexion dans la conduite de l'entreprise, comme par exemple les salariés.

Grâce à la loi, **vos structures peuvent mobiliser des financements spécifiques** pour votre développement : fonds d'innovation sociale, prêts ESS, le fond Impact coopératif, mais aussi l'épargne salariale ou les titres associatifs.

La loi a également enclenché une structuration des parties prenantes de l'ESS, que je poursuis activement. Au niveau national, les ESAT et EA **peuvent bénéficier de l'installation récente du Conseil Supérieur de l'ESS** qui a la charge de formuler des propositions pour tous les secteurs d'activités au terme d'un travail de concertation. Au niveau local, les CRESS, les Chambres Régionales de l'Économie Sociale et Solidaire, vous **apportent un soutien sur le terrain, au plus près de vos problématiques**. Elles seront votre assemblée pour déterminer ensemble vos stratégies régionales de développement.

En un mot, vous disposez désormais de moyens pour vous permettre d'innover et de vous développer. À vous d'oser, de franchir le pas et de **participer au changement d'échelle** de l'Économie Sociale et Solidaire !

Martine Pinville,

Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire



**« L'enjeu aujourd'hui, est la poursuite et le renforcement des relations PME / ESAT - EA car ils constituent de véritables partenaires économiques territoriaux, en matière d'emploi et de RSE »**

LA CGPME est l'organisation patronale interprofessionnelle et indépendante. Cette organisation regroupe des fédérations professionnelles et des structures territoriales interprofessionnelles dans chaque région et département français. C'est un partenaire social du monde patronal officiellement reconnu, qui représente les intérêts de plus de 1 500 000 PME françaises, dans les secteurs de l'industrie, du commerce, des services.

En tant qu'interlocuteur privilégié des dirigeants de TPE/PME, la CGPME Paris Île-de-France les accompagne et les soutient dans leur activité quotidienne et dans leur développement.

**Aujourd'hui, comme le confirment les résultats du 2<sup>ème</sup> Observatoire économique du travail protégé et adapté®, les PME constituent près de 60% des clients du secteur du travail protégé et adapté. L'enjeu aujourd'hui est de poursuivre cette dynamique partenariale pour développer, encore, l'emploi et l'attractivité économique de notre territoire.**

La mission de la CGPME Paris Île-de-France, au travers de ses actions sur le développement de l'emploi mais également sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises, est de pouvoir **proposer aux dirigeants de PME des solutions pour répondre, certes, aux obligations en matière d'emploi, mais également des pistes d'actions pour entreprendre des démarches responsables exemplaires.**

Nous le savons, au travers de notre dispositif de « développeur emploi » qui nous permet de rencontrer chaque année près de 1500 entreprises et de récolter près de 920 offres de postes dont 750 ouverts aux personnes handicapées, qu'il n'est pas aisé de faire se rencontrer offre et demande d'emploi. Les PME doivent, dans ce contexte, être accompagnées afin de trouver la meilleure solution à leur problématique spécifique. Le Réseau Gesat est un interlocuteur clé pour celles-ci.

Nous le voyons également quotidiennement dans notre programme RSE, les dirigeants nous interrogent systématiquement sur les questions de recrutement, d'accueil ou de maintien en poste des travailleurs handicapés. Ces réflexions nous amènent à retravailler plus en profondeur avec les chefs d'entreprise sur les dimensions d'ergonomie, de bien-être au travail, de partenariat avec le tissu local, etc. Au final, il s'agit de partenariats gagnant-gagnant qui permettent aux TPE/PME et aux ESAT/EA de mieux travailler ensemble, de développer des relations solides et mêmes de s'imposer sur de nouveaux marchés.

En effet, il existe de nombreux exemples où des PME se sont associées à des ESAT et à des EA pour répondre et gagner ensemble des appels d'offres publics ou privés. La CGPME Île-de-France s'est notamment engagée dans ce domaine puisque chaque année nous accompagnons des groupements d'entreprises mixtes (entreprises, SIAE, EA..) afin de faciliter l'accès à la commande publique. Le STPA doit donc continuer à faire confiance aux PME qui sont pour eux des clients privilégiés, au quotidien ou ensemble pour travailler avec des entreprises grands compte.

L'enjeu, aujourd'hui, est donc la poursuite et le renforcement de ces relations PME / ESAT - EA car ils constituent de véritables partenaires économiques territoriaux, en matière d'emploi et de RSE.

*Abdellah Mezziouane,*

Secrétaire Général de la CGPME Paris Île-de-France



« ...il faut oser, être innovant, mettre en œuvre des stratégies de coopération et développer des axes de partenariat et de complémentarité... »

Voici le 2<sup>ème</sup> Observatoire économique du travail protégé et adapté®, qui s'inscrit dans la continuité de la précédente édition de 2013. Deux ans, c'est à la fois court mais c'est aussi un temps important pour les acteurs qui s'engagent afin de permettre au plus grand nombre de personnes handicapées de s'insérer par le travail.

Cette 2<sup>ème</sup> édition de l'Observatoire économique du travail protégé et adapté® coïncide également avec les 10 ans de la loi sur « L'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Nous pouvons ainsi clairement mesurer le chemin parcouru. Les ESAT et les EA de plus en plus sollicités et présents dans tous les champs des achats, se tournent vers des métiers innovants, porteurs de valeur ajoutée pédagogique pour les travailleurs handicapés. L'engagement contraint des donneurs d'ordres se mue en volonté de plus en plus affirmée de développer des relations économiques basées sur le respect et la confiance.

Les résultats du 2<sup>ème</sup> Observatoire économique du travail protégé et adapté® le confirment. Il reste certes du chemin à parcourir, mais cette mise en lumière des parties prenantes a contribué très certainement à faire changer le regard sur le handicap.

Le Réseau Gesat est l'un des acteurs de l'écosystème qui, de part son engagement continu et ses actions tournées vers le concret, a contribué à fluidifier les relations entre les ESAT, les EA et leurs donneurs d'ordres.

Tout ceci traduit la culture de résultats que le Réseau Gesat veut insuffler dans ses actions mais également dans les structures adhérentes qui le souhaitent et auprès des donneurs d'ordres, acteurs incontournables pour placer cette dynamique dans la durée.

L'Observatoire économique du travail protégé et adapté® 2015 établit que notre environnement montre des signes favorables :

- Les donneurs d'ordres privés et publics confirment des opportunités de développement de nouveaux marchés. Engageons-nous et mettons-les au défi d'emprunter ce chemin avec nous !

- La confiance dans nos valeurs d'Excellence, que ce soit dans l'accompagnement des personnes handicapées ou dans la performance économique, est là. Sachons pérenniser cette confiance par le professionnalisme de nos structures !

La « **montée en compétences** » des ESAT et des EA est déjà une réalité. Pour la poursuivre et l'étendre à toutes les structures qui se battent pour permettre aux **personnes handicapées** d'exercer leur droit au travail, il faut oser, être **innovant**, mettre en œuvre des stratégies de coopération et développer des axes de partenariat et de complémentarité avec les acteurs de l'ESS.

**Innovation, Compétences et Handicap, la devise du Réseau Gesat qui souligne son logo, demeure inchangée et affirme la continuité de ses engagements.**

*Daniel Hauger,*

Président du Réseau Gesat

# Principaux enseignements

Les progrès réalisés l'an dernier se concrétisent et se consolident. Globalement, les entreprises et organismes publics voient leur volume d'achats au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) augmenter significativement, avec pour effet un taux d'emploi indirect en croissance (de 0,99% en 2013, à 1,18% en 2014 selon nos répondants). Parallèlement, de plus en plus de structures du STPA voient leur chiffre d'affaires augmenter et leur déficit diminuer. Cette tendance devrait perdurer. En effet, les donneurs d'ordres répondant à notre étude ont pour objectif de développer leurs achats auprès des ESAT & EA de l'ordre de 40% à court ou moyen terme.

## Baromètre économique du Secteur du Travail Protégé et Adapté

### Evaluation des relations commerciales

De façon globale, **la situation financière des ESAT & EA s'assainit et se solidifie.**

Seulement 11% des répondants déclarent être en déficit (-15% en deux ans).

Par ailleurs, l'évolution du chiffre d'affaires sur l'ensemble des ESAT & EA est réelle (44% des structures ont un chiffre d'affaires supérieur à 1 million d'euros, soit 3% de plus en deux ans). Cependant, en analysant ces chiffres de plus près, on s'aperçoit que la disparité entre ESAT & EA se creuse. En effet, par rapport à l'Observatoire 2013, plus d'ESAT ont vu leur chiffre d'affaires diminuer (25% en 2015 contre 19% en 2013) que d'EA (seulement 12% en 2015 contre 18% en 2013). Cet écart entre ESAT & EA peut s'expliquer par plusieurs facteurs, notamment par la capacité des EA à embaucher en cas de surcroît d'activité (alors que le nombre d'utilisateurs par ESAT est fixé par les ARS) et par leur plus grande présence sur les secteurs d'activités porteurs (communication, informatique...).

**Si un profil type de client d'ESAT & EA devait être défini**, on pourrait dire qu'il s'agit d'une organisation du secteur privé (75%), de petite taille (58%) et géographiquement proche de la structure (85% des clients sont à proximité immédiate des ESAT & EA ou dans le même département). La faible présence du secteur public parmi les clients du STPA peut en partie s'expliquer par des marchés réservés encore trop souvent cantonnés à quelques activités, mais aussi par la difficulté à répondre aux appels d'offres du secteur public (principalement en raison de leur formalisme). Dans ce profil type, la faible place des grands comptes peut s'expliquer par le manque de personnel commercial, souvent nécessaire pour approcher de plus grandes entreprises.

### Relations clients

77% des structures estiment que leurs clients comprennent le fonctionnement d'un ESAT ou d'une EA et qu'ils ont majoritairement (57%) une organisation adaptée pour travailler avec le STPA. Cependant, ils sont 60% à penser qu'ils doivent, comme leurs clients, faire des efforts pour s'adapter aux contraintes de l'autre.

Concernant la démarche commerciale, 69% des ESAT et 78% des EA déclarent obtenir de nouveaux clients principalement par la prospection. Ce critère est en hausse par rapport à l'Observatoire 2013 (+7%). Cependant, dans le même temps, les structures reconnaissent un manque de personnel commercial et administratif qualifié (24%). Ce manque de personnel commercial ressort d'ailleurs parmi les principales difficultés rencontrées pour répondre aux clients, derrière les volumétries trop importantes de certaines demandes et la subsistance de préjugés sur le handicap chez le client. À noter que dans la moitié des cas, ces difficultés ont fait perdre des clients aux ESAT & EA.

Cette difficulté sur la partie commerciale peut s'expliquer par le fait que les structures, n'ayant bien souvent pas une surface financière suffisante pour avoir un commercial dédié, répartissent cette tâche en interne auprès de plusieurs salariés (Directeur, Directeur Adjoint, Moniteur...).

Un élément vient nuancer cette difficulté : malgré le faible recours du secteur public au STPA, les structures remportent de plus en plus de marchés publics (en 2014, 46% d'entre elles en ont remporté plus de 50%, contre 22% en 2012). Cela démontre qu'un réel travail de fond a été engagé.

## Baromètre des achats au STPA

### Objectifs et organisation des achats au STPA

Les donneurs d'ordres conservent une même envie de développer leurs achats auprès du STPA à court ou moyen terme, de 40% environ. Parmi les répondants, quelques-uns souhaitent même doubler, voire tripler, leurs achats auprès des ESAT & EA. Pour parvenir à cet objectif, les entreprises et établissements publics mettent en place des stratégies, comprenant notamment des objectifs chiffrés à destination de leurs acheteurs, et ciblant des familles achats prometteuses.

Parmi les activités sous-traitées par les répondants, apparaissent des activités moins 'historiques' pour le STPA, notamment les industries graphiques, la gestion administrative et commerciale ou la gestion de l'environnement.

Les leviers organisationnels permettant de développer ses achats auprès du STPA paraissent clairement identifiés, et de plus en plus souvent mis en œuvre : les actions de formation/sensibilisation, la mise en place d'une personne dédiée au STPA (le plus souvent rattachée aux achats), ou la fixation d'objectifs chiffrés permettent d'augmenter largement le montant d'achats au STPA par collaborateur.

Les entreprises forment massivement leurs collaborateurs au recours au STPA, acheteurs en tête. Ainsi, 74% d'entre elles affirment que leurs équipes ont été sensibilisées aux achats auprès du STPA (les acheteurs restent les cibles principales) et 50% de celles qui n'ont pas encore formé leurs équipes envisagent de le faire à court terme. Enfin, plus de 50% des sensibilisations comportent une visite d'un ESAT ou d'une EA.

Par rapport au Baromètre des achats au STPA de 2013, les donneurs d'ordres pointent une hausse de leurs besoins non couverts par le secteur. Cela ne doit pas forcément être interprété comme une inadéquation croissante de l'offre et de la demande, mais plutôt comme une hausse des demandes sur des activités émergentes au sein du STPA, ou comme une volonté de dupliquer des prestations sur un périmètre géographique très large.

### Les relations avec le STPA

Concernant **l'avis des entreprises et organismes publics sur le STPA, il est globalement positif**. Ainsi, ils sont 67% à souligner la qualité du travail effectué, de même que le professionnalisme (49%). Par ailleurs, les qualités qu'ils attendent des ESAT & EA sont les mêmes que celles qu'ils pourraient attendre de n'importe quel prestataire classique, à savoir « qualité, prix, délais ».

En revanche, **ils pointent la difficulté à obtenir les attestations d'UB** (41%) quand « acquérir des unités bénéficiaires » est, selon les ESAT & EA, placé en 2<sup>ème</sup> position (69%) des motivations des entreprises à travailler avec le STPA.

Les directeurs d'établissements ayant répondu au questionnaire indiquaient un manque de personnel commercial et administratif, dans 24% des cas. Les entreprises confirment cette perception, en plaçant le manque de démarche commerciale en 5<sup>ème</sup> position des principaux éléments qui caractérisent le STPA aujourd'hui (il n'était qu'en 13<sup>ème</sup> position en 2013). Dans le même temps, le critère « commerciaux trop insistants » est également en forte augmentation dans la perception du secteur par les donneurs d'ordres (14% en 2015, contre 5,48% en 2013).

## Analyse miroir : Comparatif entre les deux baromètres

En comparant les activités les plus souvent proposées par les ESAT & EA et les segments d'achats passés majoritairement auprès du STPA par les donneurs d'ordres répondant à notre enquête, on s'aperçoit qu'il reste une marge de progrès significative.

En effet, en termes d'activité principale, le conditionnement arrive en tête chez les EA (40%) et chez les ESAT (81%). Cependant, cette activité traditionnelle du secteur ne fait pas partie des activités les plus citées par les donneurs d'ordres (cela peut s'expliquer en grande partie par le profil de nos répondants, majoritairement des grands comptes), il en est de même pour la mise sous pli et le routage par exemple.

À l'inverse, la restauration et les industries graphiques sont les 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> segments d'achats les plus confiés au STPA par les entreprises, or du côté des ESAT & EA, on ne les retrouve qu'en 6<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup> position.

De plus, 42% des entreprises déclarent avoir des besoins potentiels non couverts par le STPA, dont 35% en raison d'une offre inexistante. Les deux activités non couvertes les plus souvent citées sont l'informatique (11%) et les agences de communication (10%), deux secteurs que l'on retrouve en 17<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> position des activités proposées par les ESAT & EA. **Il y a donc un réel écart entre l'offre et la demande. Cependant, il tend à se rétrécir** car la moitié des établissements du STPA a engagé une nouvelle activité au cours des deux dernières années, dont une partie sur ces activités émergentes. **Ce dynamisme peut être analysé comme une volonté d'adaptation aux demandes des donneurs d'ordres.**

49% des donneurs d'ordres ayant répondu à notre enquête affirment que la prise en compte du STPA a progressé au sein de leur organisation depuis un an, et 43% estiment qu'elle est stable. Si des efforts restent à faire pour fluidifier encore plus les relations entre donneurs d'ordres et STPA, **des progrès visibles ont été réalisés sur une période courte.**

**L'intermédiation entre donneurs d'ordres et STPA a ainsi toute légitimité à être poursuivie.** Faire le lien et l'interface économique entre ces deux acteurs a pour vocation, dans l'absolu, de tendre vers une meilleure adéquation entre l'offre et la demande, pour ainsi voir ces résultats évoluer.

**C'est la mission dans laquelle le Réseau Gesat s'engage au quotidien.**

# I - Baromètre économique du Secteur du Travail Protégé et Adapté

## Préambule

La précédente édition de ce baromètre dédié aux ESAT & EA a été publiée en 2013 avec les données de 2012.

Pour cette édition de 2015, ce sont les données de 2014 des structures répondantes qui sont présentées.

Ainsi, pour cette partie I) de l'Observatoire édition 2015, est proposé un comparatif entre les données de 2014 et celles de 2012.

Pour exemple, à la lecture de « 25% en 2014 contre 19% en 2012 », il est comparé le résultat de 25% de cette édition publiée en 2015, au résultat de 19% dans l'édition publiée en 2013.

	<i>L'ensemble des EA &amp; ESAT du Secteur du Travail Protégé et Adapté a été contacté par le Réseau Gesat pour participer à cette enquête. Sur plus de 2100 structures interrogées, 349 directeurs ont répondu à l'enquête, soit un taux de retours exploitables de 16%. La représentativité de l'échantillon est assurée sur les variables suivantes : type de structure et zone géographique.</i>
	<i>Un lien vers l'enquête a été envoyé par e-mail. Les réponses se sont faites sur le site de traitement de questionnaires en ligne Limesurvey.</i>
	<i>L'enquête a été réalisée pendant l'été 2015.</i>
	<i>Le Réseau Gesat a préparé et analysé les résultats de cette enquête.</i>

**Les résultats de cette étude** sont l'entière propriété du Réseau Gesat. Dans le cas d'une diffusion, même partielle, il doit impérativement être mentionné que l'étude a été réalisée par le Réseau Gesat et la méthodologie doit être précisée (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les dates de recueil des données.

## Structure de l'échantillon

Type de structure		Zone géographique	
ESAT	68%	Nord-Ouest	28,5%
EA	32%	Sud-Est	20%
Fonction du répondant		Nord-Est	19%
Directeur	70%	Ile-de-France	16%
Directeur adjoint	12%	Sud-Ouest	16%
Commercial	6%	Territoires d'Outre-Mer	0,5%
Chef de service, responsable d'exploitation	5%	Effectif de la structure	
Autre	7%	De 0 à 49 travailleurs	32
		De 50 à 100 travailleurs	35
		Au-delà de 100 travailleurs	33

La structure de l'échantillon est représentative du secteur en termes de type de structure et d'effectif, sur des bases équivalentes à l'édition de 2013.

Environ 44% des répondants font partie d'un groupement local.

# Résultats

## 1 Évaluation des relations commerciales

## Chiffre d'affaires 2014 des EA & ESAT

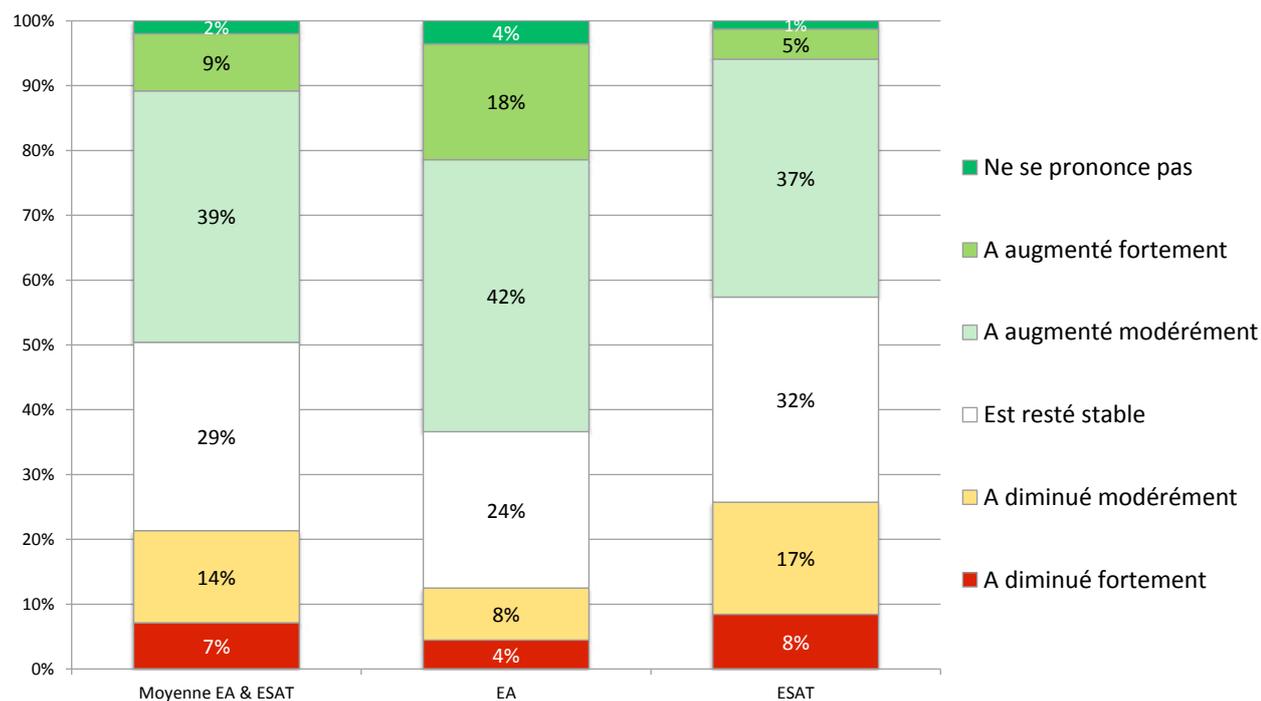
Quel a été le chiffre d'affaires de votre structure en 2014 ?



Par rapport à 2012, les chiffres sont sensiblement les mêmes, sauf en ce qui concerne la part des EA ayant un chiffre d'affaires supérieur à 1 million €, qui progresse de 42% à 57%.

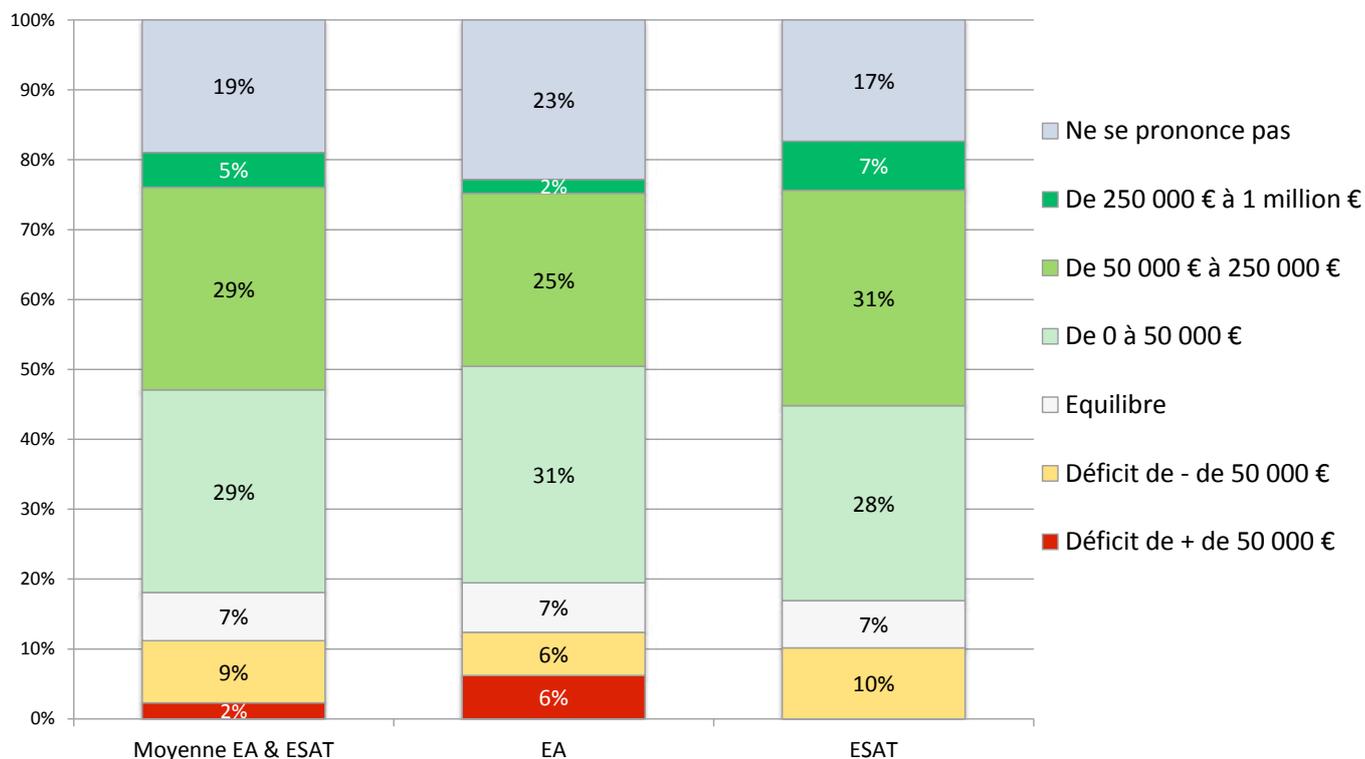
## Chiffre d'affaires global depuis 3 ans des EA & ESAT

Depuis 3 ans, votre chiffre d'affaires global...



## Résultat net sur l'activité en 2014 des EA & ESAT

Quel était le résultat net sur l'activité de votre structure en 2014 ?



Par rapport à 2012, de moins en moins de structures sont en déficit : 11% aujourd'hui, contre 26% en 2012.

Globalement, les structures du STPA ont vu leur chiffre d'affaires augmenter sur 2 ans.

Par rapport aux résultats de 2012, un écart se creuse entre les EA & ESAT.

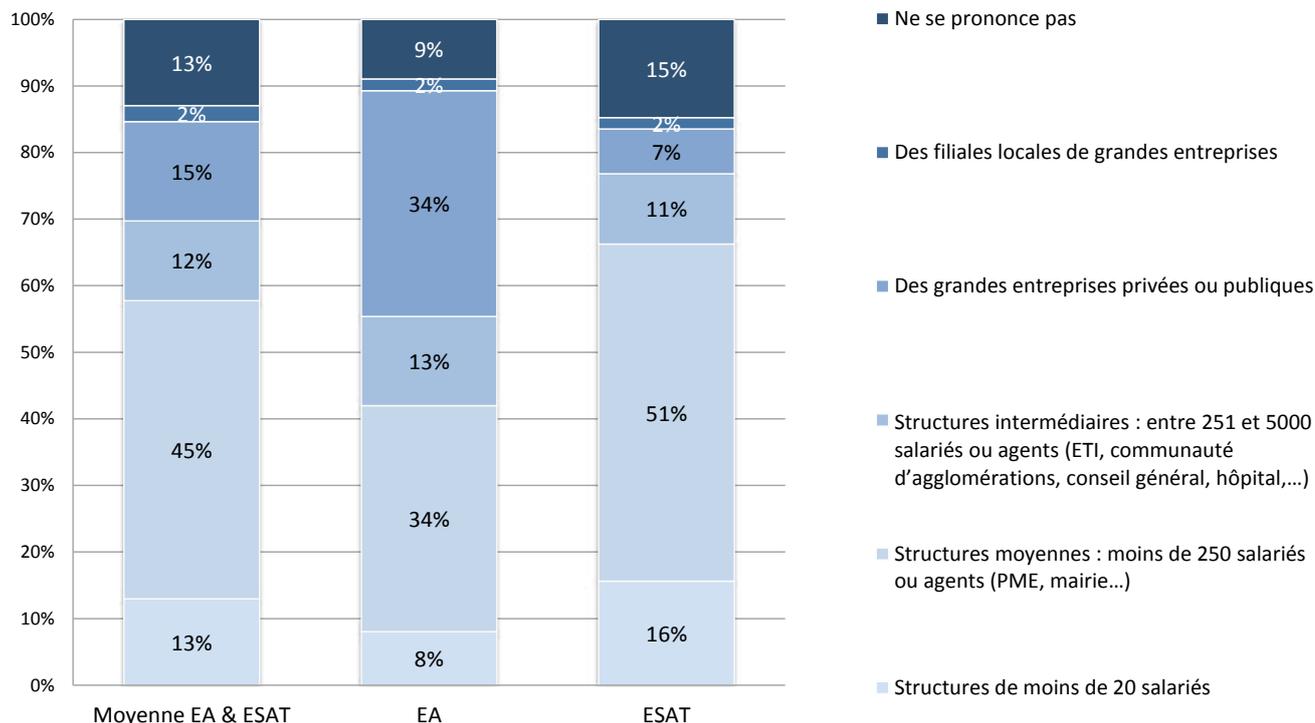
Côté EA, la tendance est majoritairement à la croissance (60% des EA voient leur chiffre d'affaires augmenter sur la période, contre 55% en 2012). L'évolution du chiffre d'affaires est, cela dit, à considérer avec prudence car une part importante de ce dernier peut parfois être liée à l'achat de matières premières. Il est également à noter que pour les EA il est possible d'accroître l'activité, notamment via l'embauche, à l'inverse des ESAT où l'agrément plafonne le nombre de places et rend donc plus difficile l'accroissement potentiel d'activités et du chiffre d'affaires.

Côté ESAT, en revanche, on constate une augmentation du nombre d'ESAT dont le chiffre d'affaires diminue (25% en 2014, contre 19% en 2012).

À titre comparatif, 51% des dirigeants de PME indiquent une baisse de leur chiffre d'affaires en 2014 (Source : Baromètre sur le financement et l'accès au crédit des PME, Sondage IFOP pour la CGPME/KPMG mené en septembre 2015).

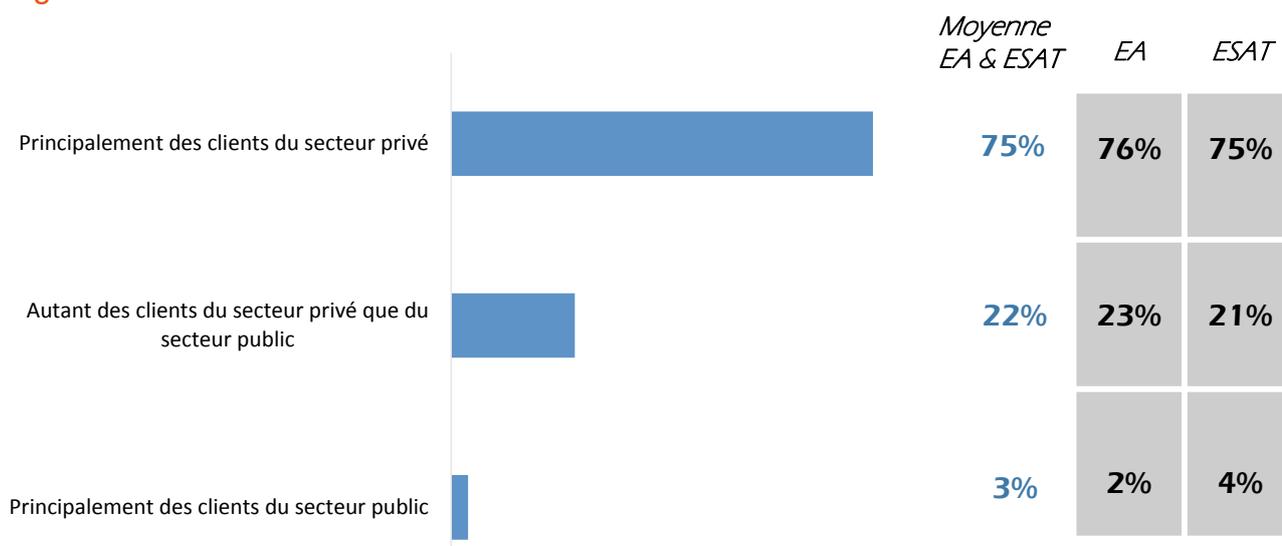
# Type de clients des EA & ESAT

## Taille des clients



En moyenne, la tendance reste la même qu'en 2012. Un écart se creuse, cependant, entre les EA & ESAT. Les EA investissent plus le marché des grandes entreprises (34% aujourd'hui travaillent avec des entreprises de plus de 5 000 salariés, contre 21% en 2012). Les ESAT restent plus tournés vers les PME (66% des ESAT travaillent avec des structures de moins de 250 salariés aujourd'hui, soit 5% de plus qu'en 2012). Les risques de dépendance vis-à-vis des grands donneurs d'ordres sont ainsi considérablement réduits.

## Origine des clients

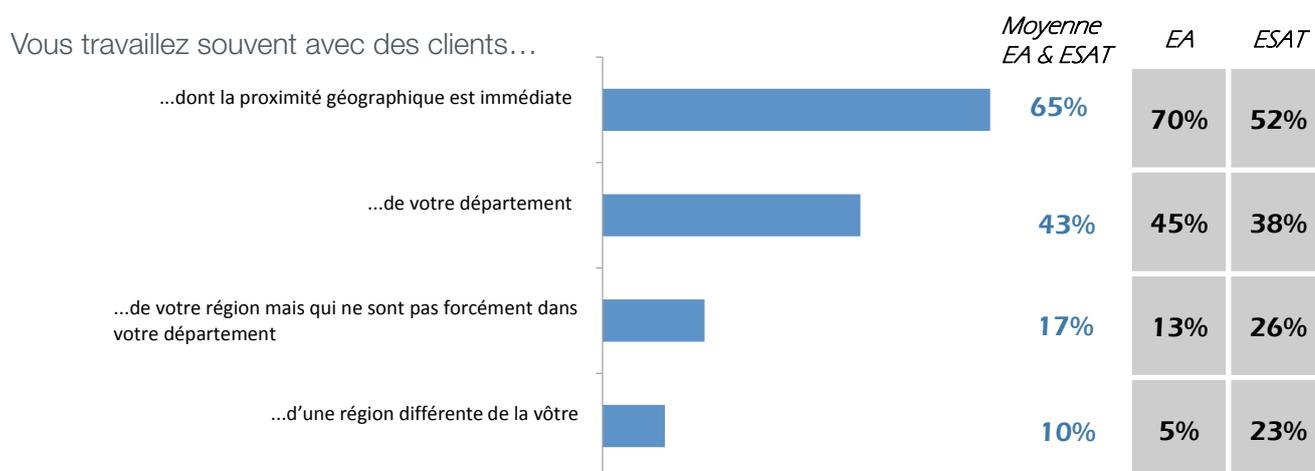


Par rapport à 2012, légère hausse des clients dans le secteur privé, notamment pour les EA, dont 70% des clients étaient principalement des clients privés, contre 76% aujourd'hui.

## Situation géographique des clients des EA & ESAT

Laquelle ou lesquelles de ces propositions correspond(ent) le mieux à votre situation ?

Plusieurs réponses possibles

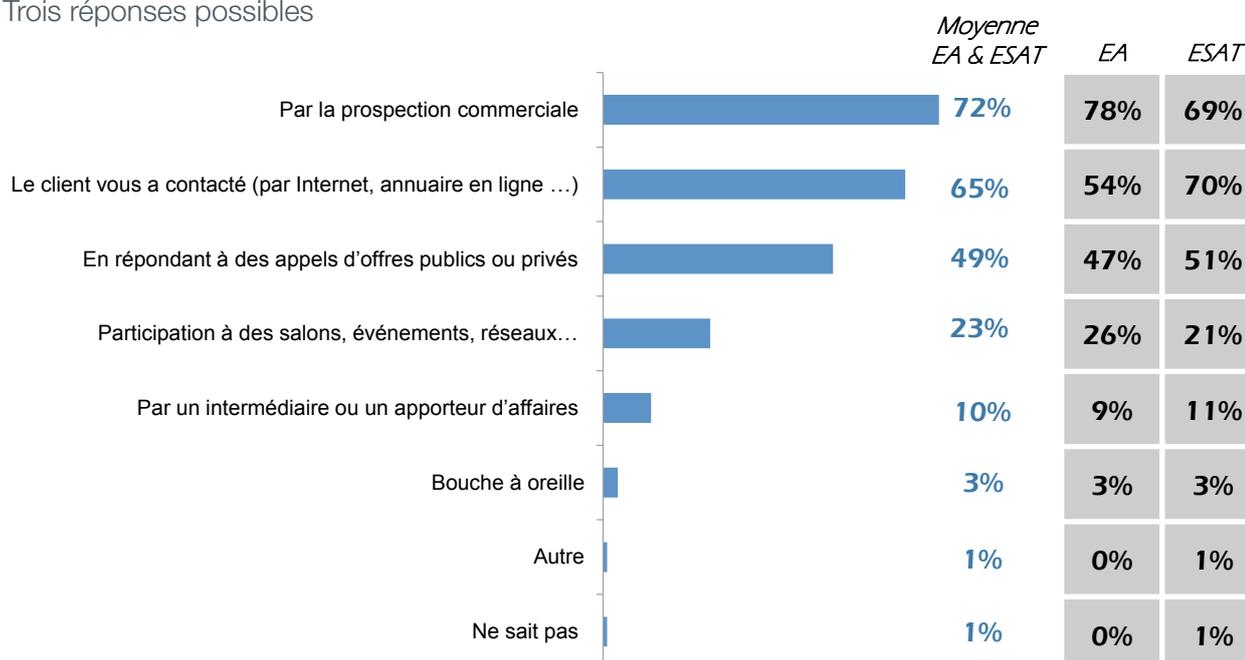


Par rapport à 2012, les EA & ESAT travaillent toujours autant avec des clients de leur département et de plus en plus avec des clients d'une région différente de la leur (+ 3% entre 2012 et 2014). 85% des structures ont répondu travailler avec des clients de leur département ou dont la proximité géographique est immédiate. Cette forte proximité géographique des clients confirme que les structures du STPA s'inscrivent pleinement dans les principes de RSE et des circuits courts.

## Acquisition des nouveaux clients

De quelle manière avez-vous généralement acquis vos nouveaux clients ?

Trois réponses possibles



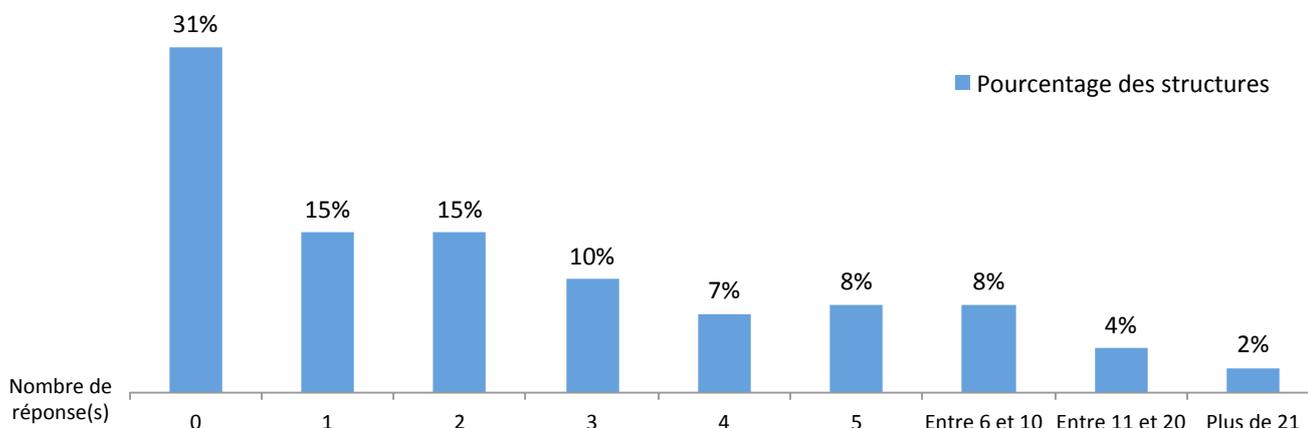
Par rapport à 2012, les démarches commerciales pro-actives (prospection, salons...) progressent largement, contrairement au recours à un intermédiaire ou à un apporteur d'affaires. Les réponses à appels d'offres progressent (+13%), surtout pour les ESAT (+19%). Les EA ont une plus forte propension à mettre en place des pratiques commerciales pro-actives.

Au sein de l'ensemble de ces réponses (hormis celle « Par la prospection commerciale »), le Réseau Gesat est mentionné comme vecteur majeur dans l'acquisition de nouveaux clients.

La démarche commerciale est en net progrès depuis 2 ans (+7%). La prospection se voit, en effet, confiée soit à un responsable commercial dédié soit être répartie auprès de plusieurs salariés de la structure (directeur, directeur adjoint, chef d'atelier...). On remarque, cela dit, que près de 30% des structures ne prospectent pas encore. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elles ne disposent pas de personnel commercial dédié.

## Réponses aux Appels d'Offres PUBLICS en 2014

À combien d'appels d'offres publics avez-vous répondu en 2014 ?



On trouve en moyenne **3 réponses** aux appels d'offres publics par structure en 2014.

On constate que, en dehors des fournitures de bureau, les structures répondent majoritairement à des marchés publics comme la blanchisserie et l'entretien des espaces verts, ces activités se prêtant plus que d'autres à la réponse aux marchés publics.

Trois éléments peuvent caractériser les rapports entre le secteur public et le STPA :

- Le formalisme important des marchés publics rend difficile la réponse à ces marchés, et ce, d'autant plus en l'absence de personnel commercial dédié au sein des structures du STPA ;
- Une baisse générale du volume de marchés publics est constatée : le montant des marchés publics au niveau national est passé de 82,3 milliards € en 2011 à 71,5 milliards € en 2013 (Source : *Observatoire Economique des Achats Publics, Recensement de l'achat public 2013*) ;
- L'offre du STPA est encore méconnue du secteur public. En effet, en 2014 les marchés publics réservés portaient pour 43% d'entre eux sur deux seuls secteurs : l'entretien des espaces verts et les fournitures de papeterie et de produits d'entretien (Source : *Observatoire de la commande publique réservée, 2014, Réseau Gesat*).

## Proportion d'Appels d'Offres PUBLICS remportés en 2014

En moyenne, sur la base de l'ensemble des appels d'offres publics auxquels vous répondez, sur une année, quelle est la proportion d'appels d'offres publics que vous remportez ?



### Appels d'offres publics remportés

- Moins de 10%
- De 11% à 50%
- De 51% à 80%
- De 81% à 100%
- Ne se prononce pas

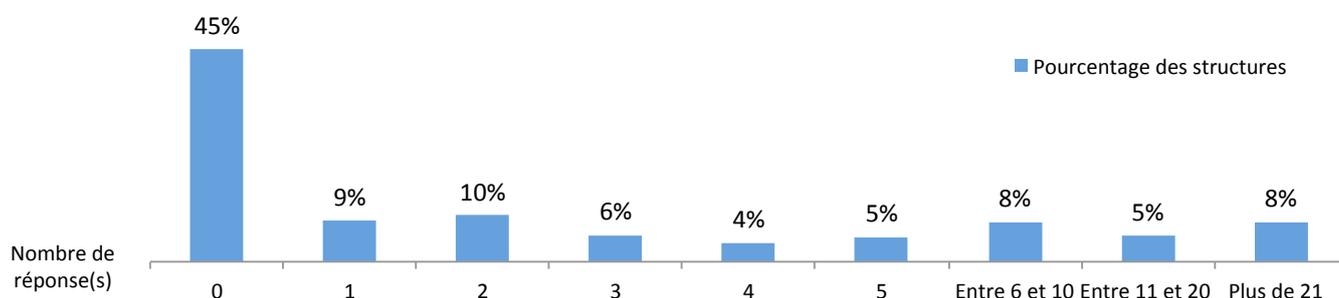
En moyenne sur l'année 2014, sur 3 réponses faites au secteur public, **une structure du STPA a remporté 1,3 appel d'offres.**

On constate une très forte augmentation des appels d'offres publics gagnés : 46% des structures en 2014 ont remporté plus de 50% des appels d'offres publics auxquels elles ont répondu, contre 22% en 2012.

NB : ne sont prises en compte que les structures qui n'ont pas répondu 0 à la question précédente.

## Réponses aux Appels d'Offres PRIVÉS en 2014

À combien d'appels d'offres privés avez-vous répondu en 2014 ?



On trouve en moyenne **6 réponses** aux appels d'offres privés par structure en 2014.

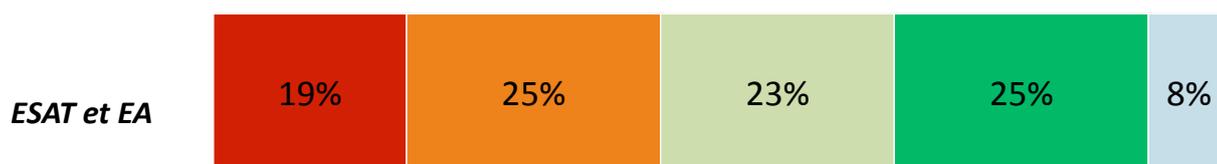
Par rapport aux appels d'offres publics, les structures répondent à un plus grand nombre d'appels d'offres privés dans l'année.

Le moindre formalisme administratif et la plus grande liberté laissée dans l'organisation de la réponse en sont les principaux facteurs explicatifs.

À l'inverse, la couverture géographique demandée et le volume attendu peuvent en être des freins.

## Proportion d'Appels d'Offres PRIVÉS remportés en 2014

En moyenne, sur la base de l'ensemble des appels d'offres privés auxquels vous répondez, sur une année, quelle est la proportion d'appels d'offres que vous remportez ?



**Appels d'offres privés remportés** ■ Moins de 10% ■ De 11% à 50% ■ De 51% à 80% ■ De 81% à 100% ■ Ne se prononce pas

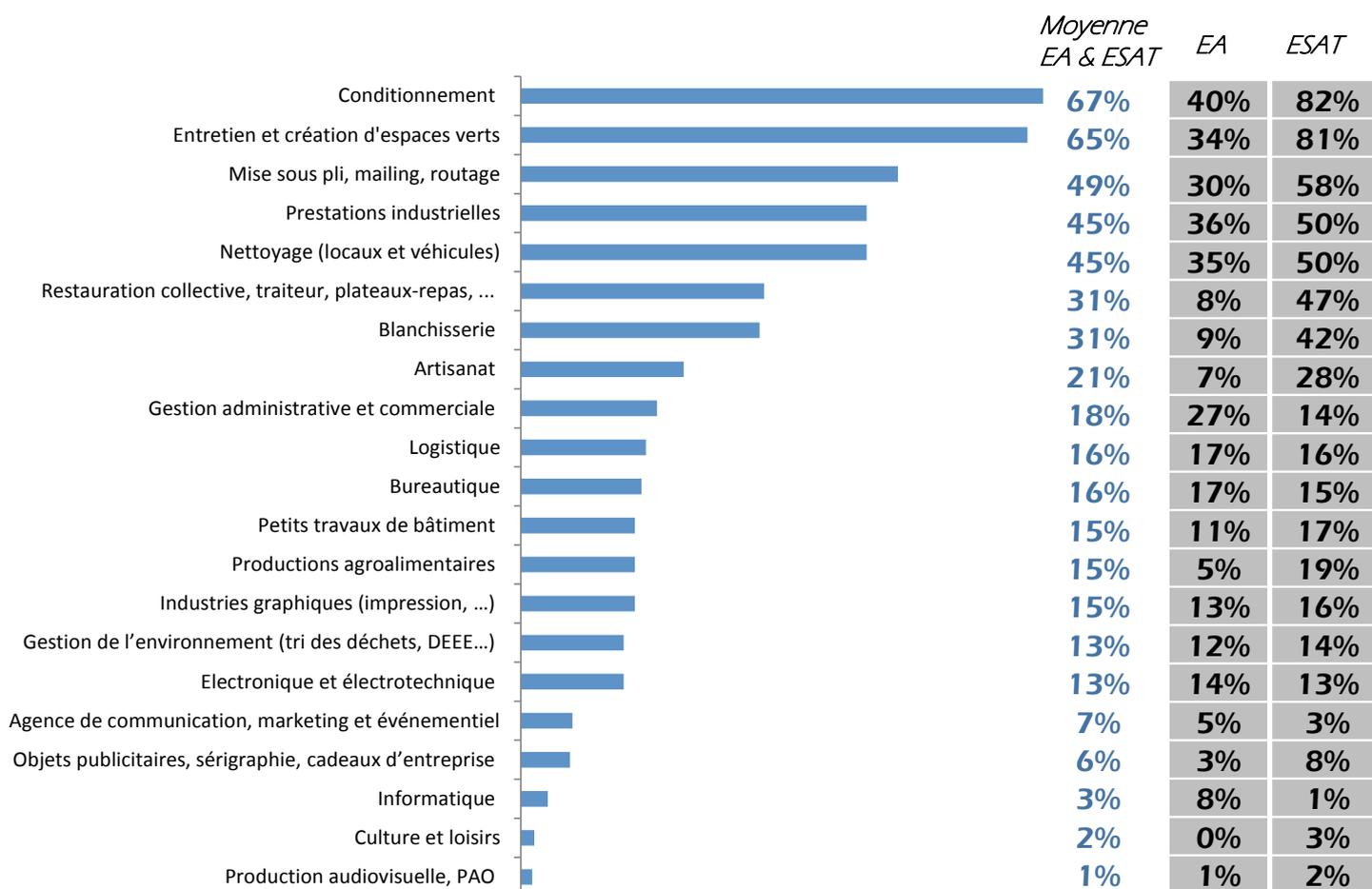
En moyenne sur l'année 2014, sur 6 réponses faites à des appels d'offres privés, **les structures ont remporté 2,7 appels d'offres.**

On constate également une très forte augmentation des appels d'offres privés remportés : lors de l'édition précédente, seules 5% des structures du STPA remportaient plus de 81% des appels d'offres auxquels elles ont répondu. Elles sont 25% aujourd'hui.

NB : ne sont prises en compte que les structures qui n'ont pas répondu 0 à la question précédente.

## Activités des EA & ESAT

### Quelles sont toutes les activités de votre EA ou ESAT ?



En moyenne, les structures ont 5 activités différentes : 6 pour les ESAT, 3 pour les EA.

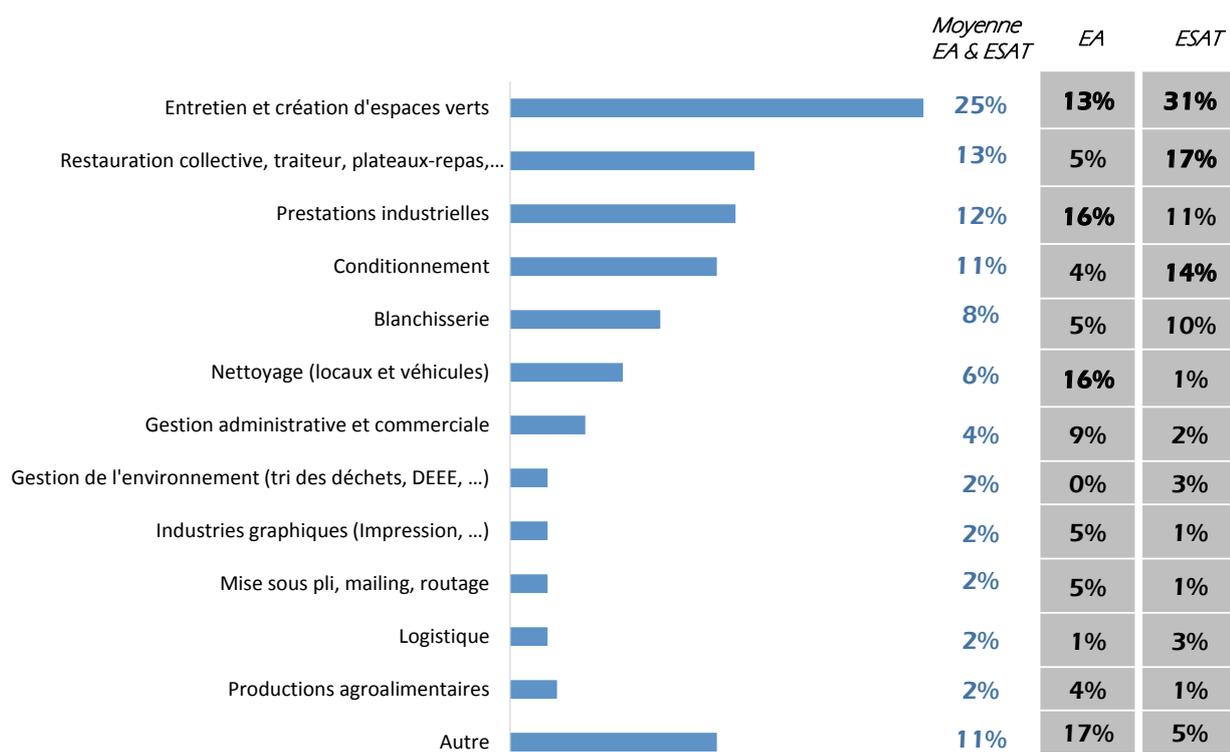
Par rapport à 2012, on retrouve les **mêmes activités dans les premières places**.

Les EA se positionnent moins sur les activités « historiques » des ESAT (entretien d'espaces verts, conditionnement, blanchisserie ou traiteur) pour s'orienter sur des activités comme la gestion administrative et commerciale ou l'informatique.

Ces activités ne répondent qu'en partie aux souhaits de développement des donneurs d'ordres (cf. page 48) qui classent parmi leurs priorités (outre la gestion administrative et commerciale) :

- la gestion de l'environnement ;
- la restauration.

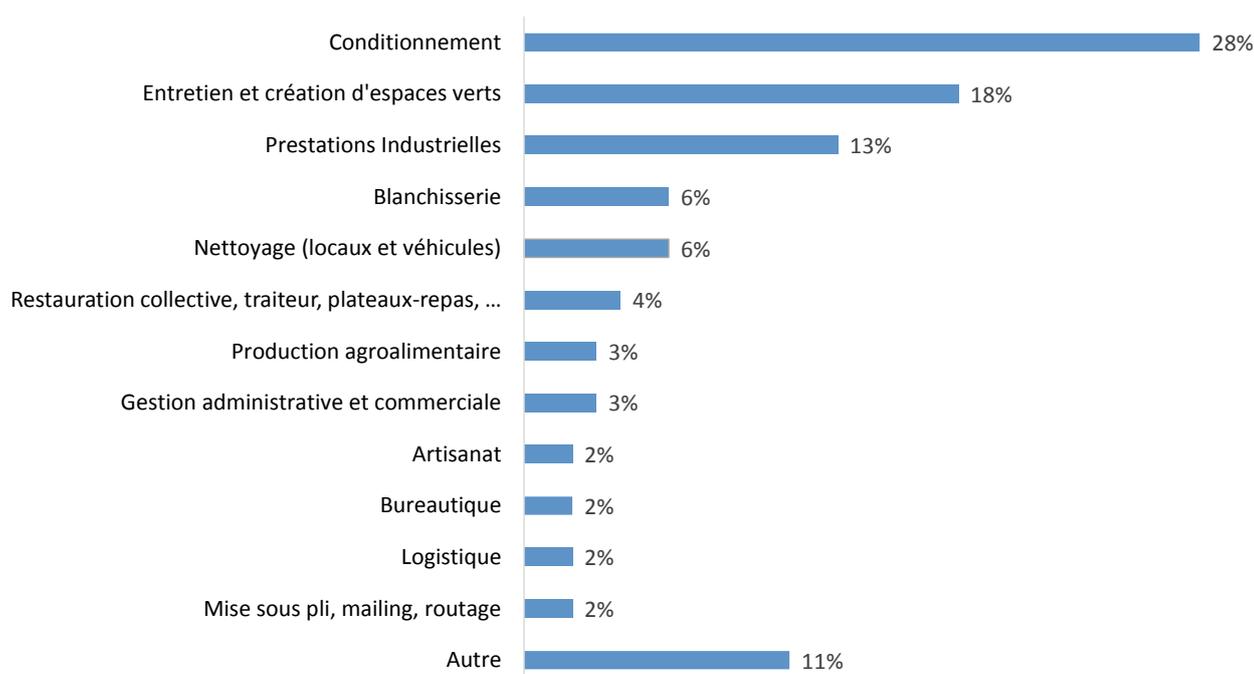
## Quelle est votre activité principale en termes de chiffre d'affaires ?



En termes de chiffre d'affaires, les activités principales restent relativement identiques aux résultats de 2012. Pour 22% des structures l'entretien et la création d'espaces verts représente l'activité principale en termes de chiffres d'affaires. Ce résultat augmente par rapport à 2012, il était de 19%. La restauration augmente également par rapport à 2012, gagnant ainsi 3 places.

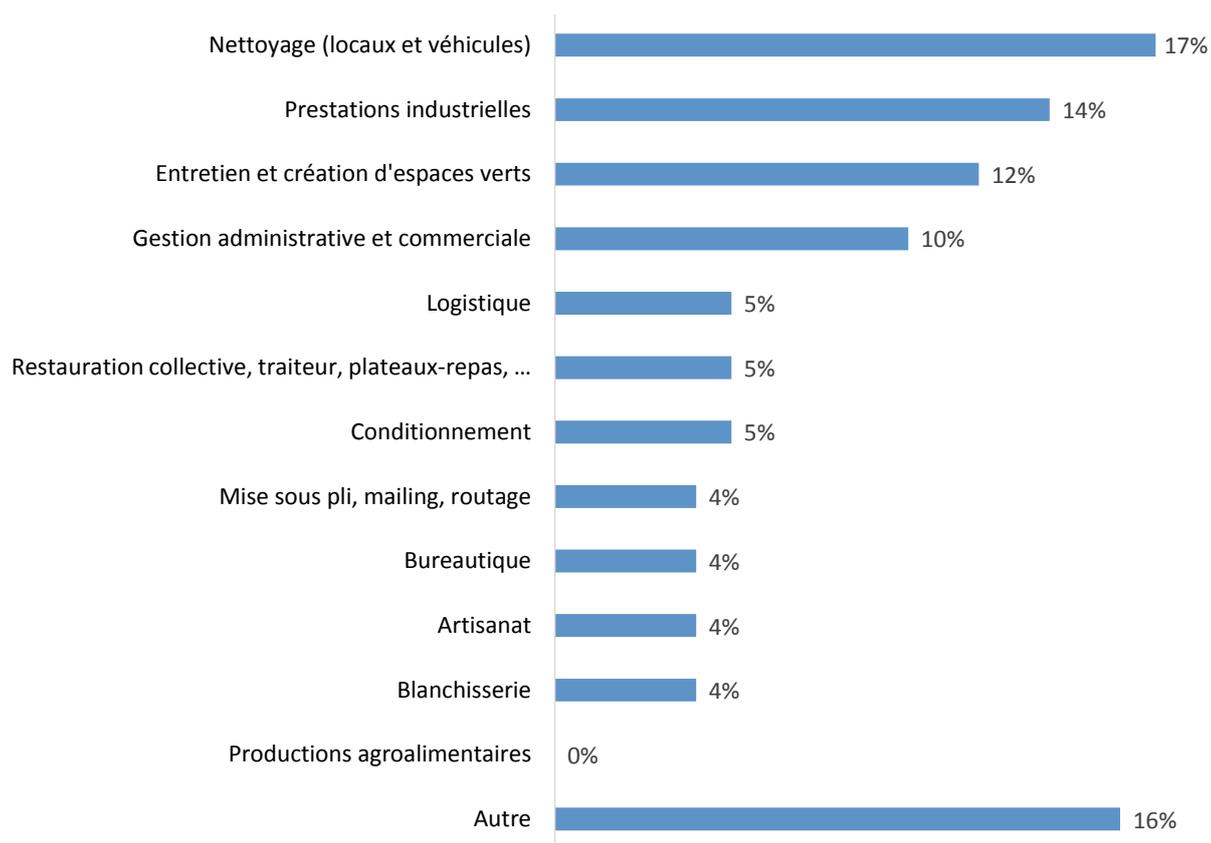
## Quelle est votre activité principale en termes de nombre de travailleurs handicapés ?

Moyenne EA & ESAT

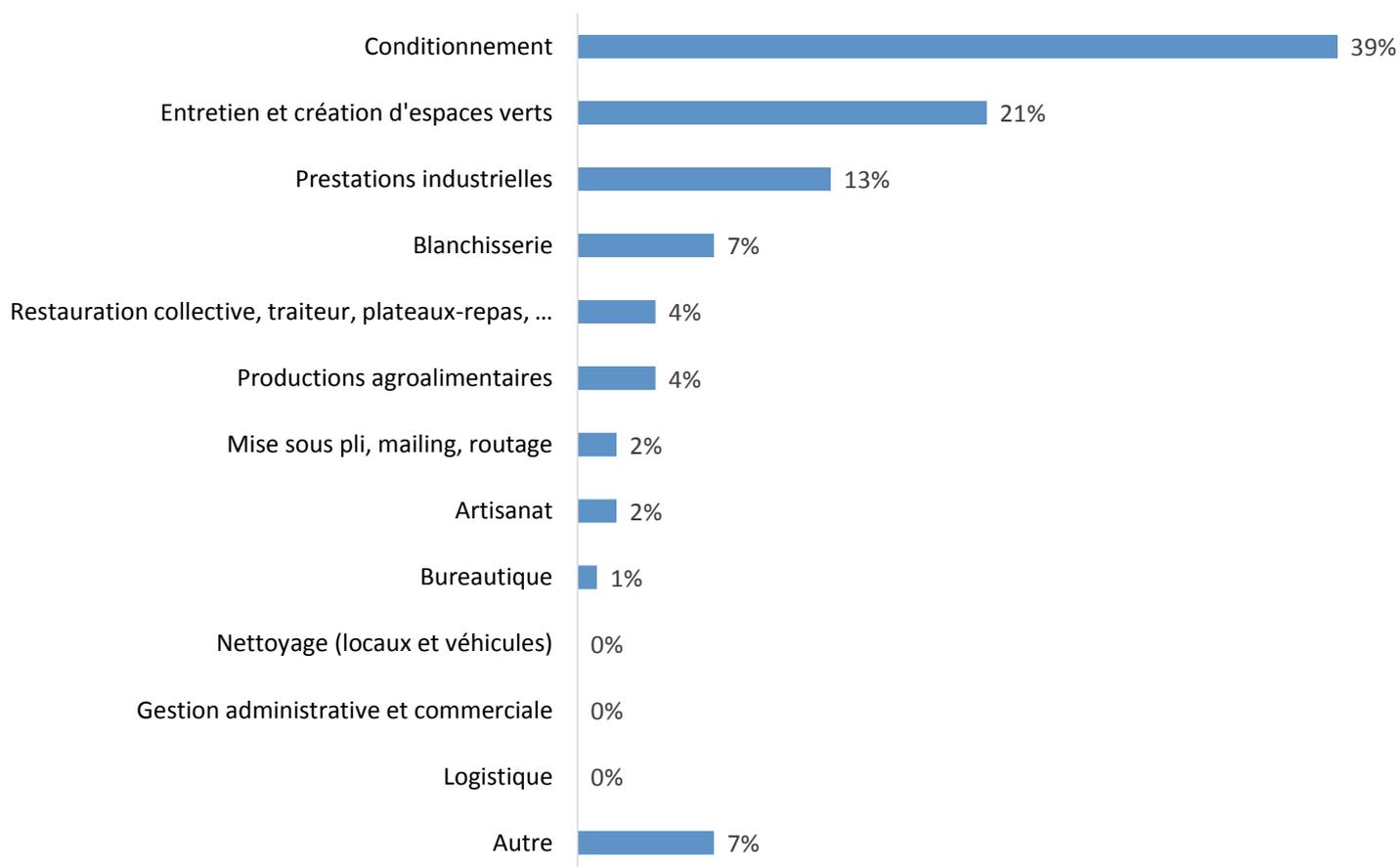


Pour 28% des EA & ESAT, le conditionnement est l'activité qui occupe le plus de travailleurs handicapés. Pour autant, seulement 11% des structures identifient cette activité comme la principale en termes de chiffre d'affaires (cf. graphique précédent « Quelle est votre activité principale en termes de chiffre d'affaires ? »).

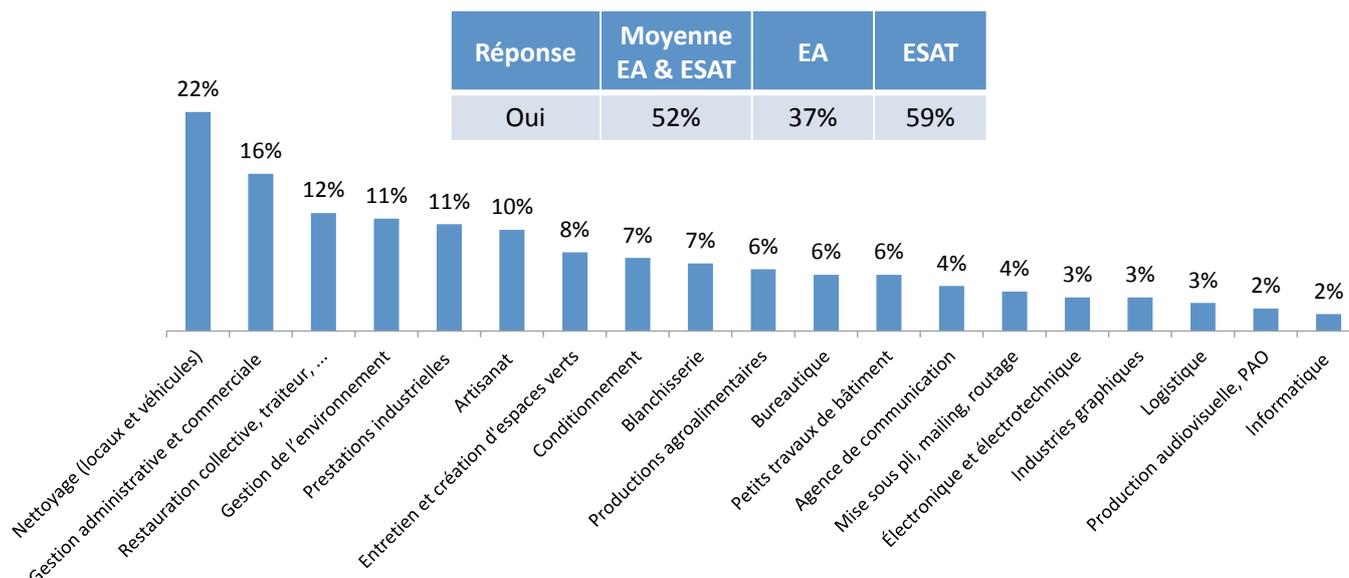
## Zoom EA : principale activité en termes de nombre de travailleurs handicapés



## Zoom ESAT : principale activité en termes de nombre de travailleurs handicapés



## Avez-vous lancé une ou plusieurs activités au cours de ces deux dernières années ?



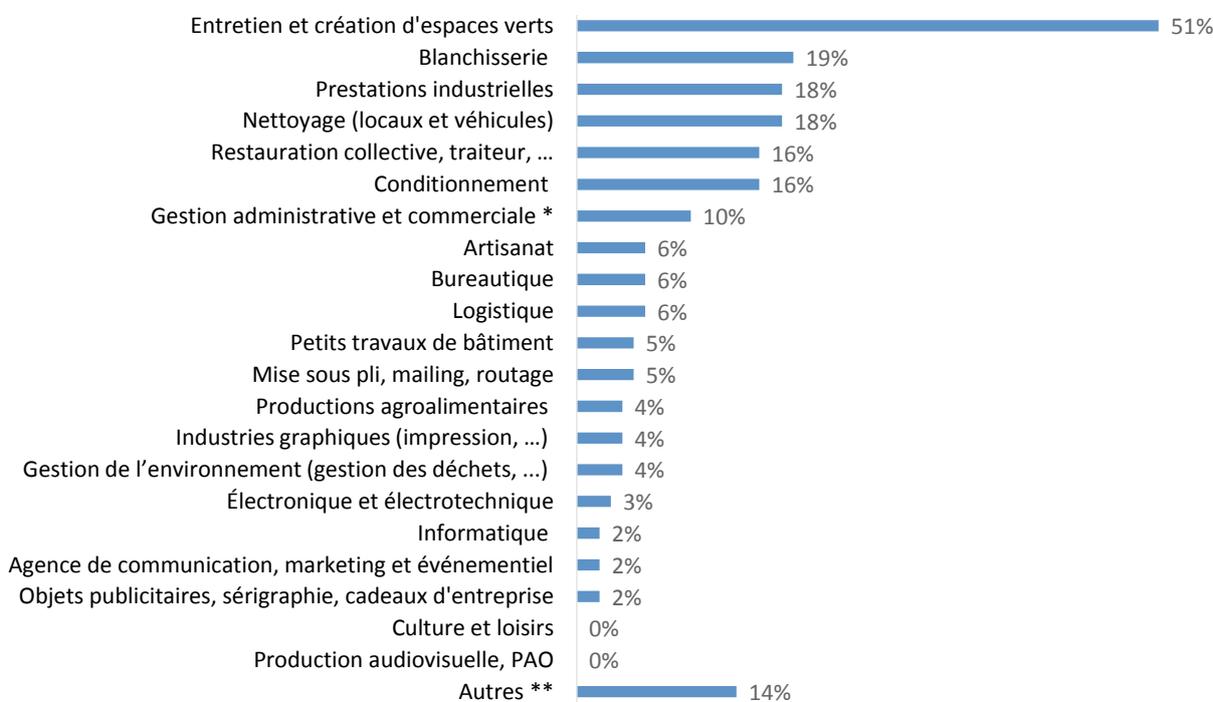
Sur les deux dernières années la moitié des structures a lancé une nouvelle activité.

Cela traduit le dynamisme des EA & ESAT qui s'adaptent aux demandes de leurs donneurs d'ordres. Parmi ces activités, si quelques-unes ne nécessitent pas d'investissement matériel majeur, comme le nettoyage ou la gestion administrative et commerciale, il ne faut pas oublier le travail important à réaliser en termes de formation des travailleurs.

Bien que l'on retrouve ici des activités anciennes et traditionnelles au STPA, qui peuvent également être en perte de vitesse, on peut déceler, en faisant une analyse plus fine, qu'il existe néanmoins au sein de ces activités des niches, comme le conditionnement en atmosphère contrôlée (salle blanche, salle propre) dans les domaines pharmaceutique, cosmétique ou alimentaire.

## Selon vous, quelles sont les activités les plus rentables ?

Trois réponses possibles



\* Gestion Électronique des Documents, centres d'appels, gestion des RH, accueil et conciergerie...

\*\* Autres : la moitié des répondants indique la **prestation sur site**. D'autres répondants mettent en avant la MAD (Mise à disposition) qui ne permet pas de marger mais qui assure cependant un chiffre d'affaires sur une période longue. Ressortent également d'autres activités liées au travail du bois (comme la menuiserie ou le bûcheronnage), à l'agriculture et à l'élevage, ainsi qu'à la couture ou la découpe textile.

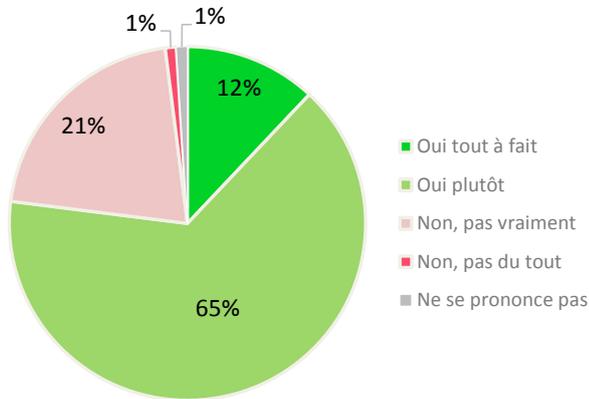
**Les activités « historiques » du STPA (espaces verts, blanchisserie, nettoyage, industrie et conditionnement) apparaissent parmi les plus rentables.**

## **2** Évaluation des relations clients

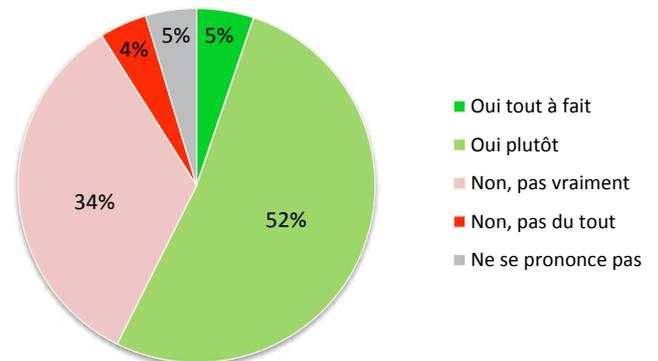
## Relations clients

Diriez-vous de vos clients qu'ils :

- **Comprennent bien comment fonctionne votre ESAT/EA**



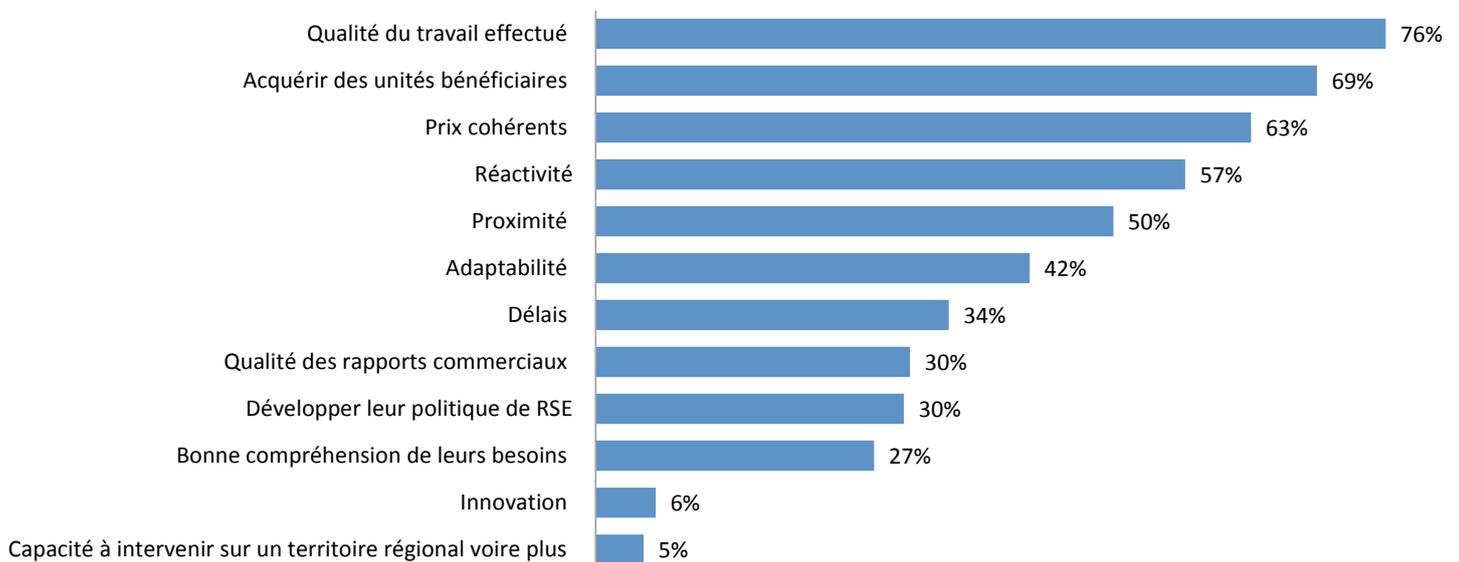
- **Ont une organisation adaptée pour travailler avec un ESAT/EA**



Ces chiffres progressent positivement depuis 2012 (77% pensent que leurs clients comprennent bien ou plutôt bien le fonctionnement de leurs ESAT/EA aujourd'hui, contre 69% en 2012).

## Motivations des clients

Quelles sont les principales motivations de vos clients pour travailler avec votre EA ou ESAT ?



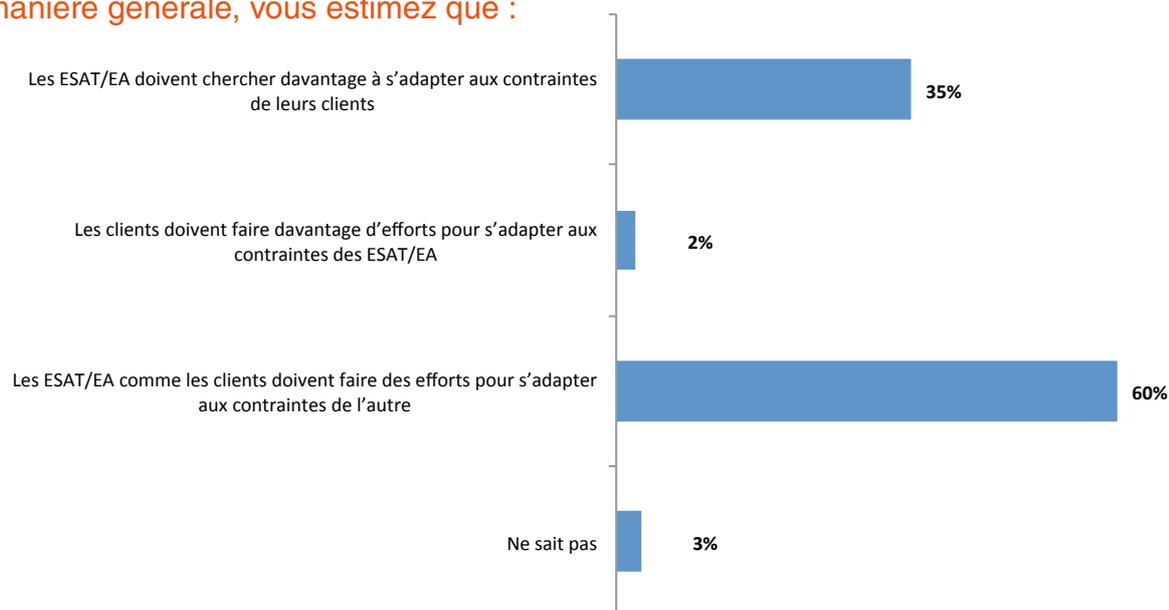
Selon la perception des EA & ESAT, la qualité du travail effectué reste, comme en 2012, le motif majeur de recours aux services du STPA.

À noter que l'acquisition d'unités bénéficiaires ressort comme la deuxième motivation principale (cette réponse n'était pas proposée dans le questionnaire de 2013).

Il est important de souligner que ces réponses sont conformes aux motivations exprimées par les donneurs d'ordres (cf. pages 50 et 51).

## Relations entre EA & ESAT et leurs clients

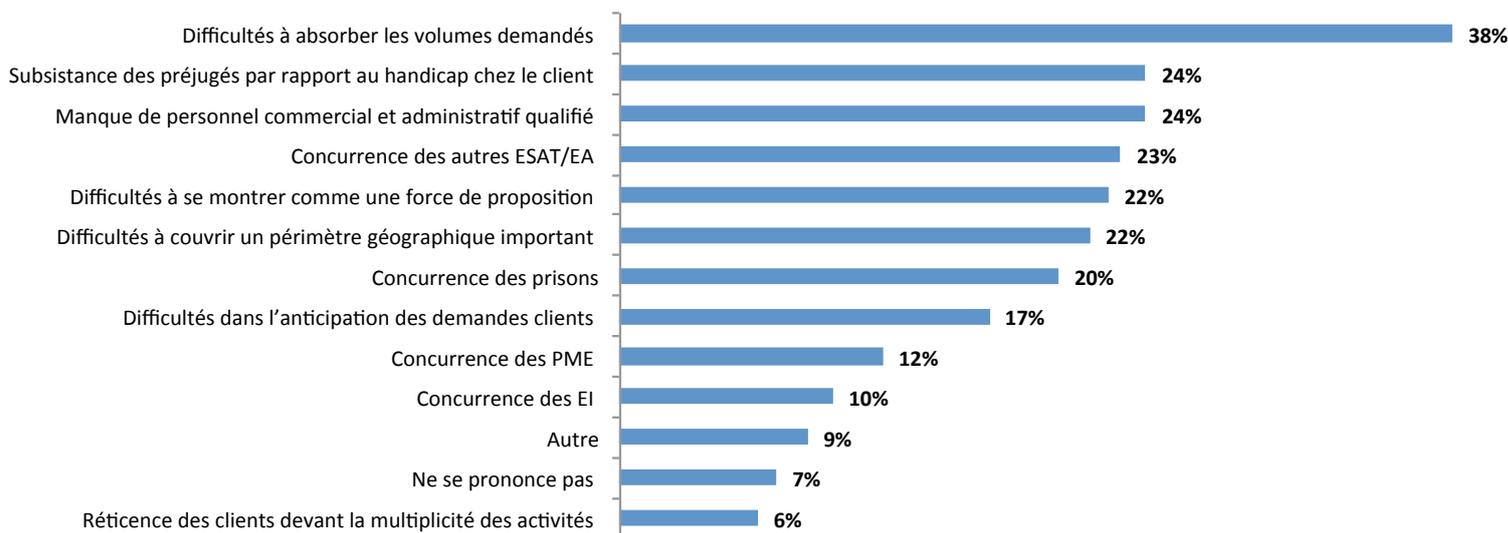
De manière générale, vous estimez que :



La tendance reste inchangée par rapport à l'édition de 2013. Pour 60% des répondants, le STPA comme les clients doivent s'adapter aux attentes de l'autre. **Les directeurs d'établissement**, pour 35% d'entre eux, **reconnaissent leur nécessaire adaptation aux contraintes de leurs clients**. Parmi les raisons expliquant que les clients doivent faire des efforts pour s'adapter aux contraintes du STPA, revient le fait que trop souvent, les appels d'offres ne sont pas suffisamment allotés et ne permettent pas alors aux structures du STPA d'y répondre.

## Difficultés rencontrées

Parmi les difficultés suivantes, lesquelles rencontrez-vous le plus souvent pour répondre aux besoins de vos clients ? Trois réponses possibles



Les raisons le plus souvent invoquées dans la rubrique « Autre » sont le manque de travailleurs (limitation du nombre de places en ESAT, aides au poste limitées en EA) ; la concurrence de manière générale (pays à bas coûts...) et la qualification des travailleurs handicapés, non adaptée aux besoins.

La difficulté à absorber les volumes demandés ressort de loin comme la première des difficultés rencontrées par les responsables d'ESAT/EA. Cette réponse n'était pas proposée en 2012. **Cela laisse entrevoir un travail important restant à faire en termes de structuration de filières métiers**. En revanche, la concurrence des autres ESAT/EA passe en 4<sup>ème</sup> position (1<sup>ère</sup> en 2012).

Par ailleurs, plus de la moitié des répondants indique que ces difficultés leur ont fait perdre des clients sur les deux dernières années.

## Axes d'amélioration

### Quels sont les axes prioritaires pour développer votre activité ?

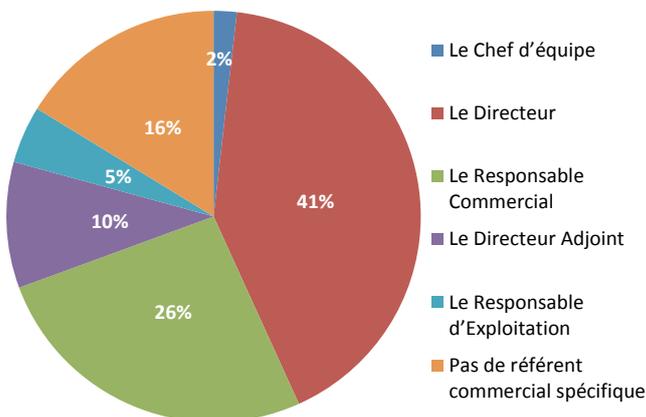


Les axes prioritaires restent inchangés par rapport à ceux de 2012 : la communication, la formation et l'amélioration de l'organisation commerciale confirment la nécessité d'un travail de fond pour valoriser l'image du secteur.

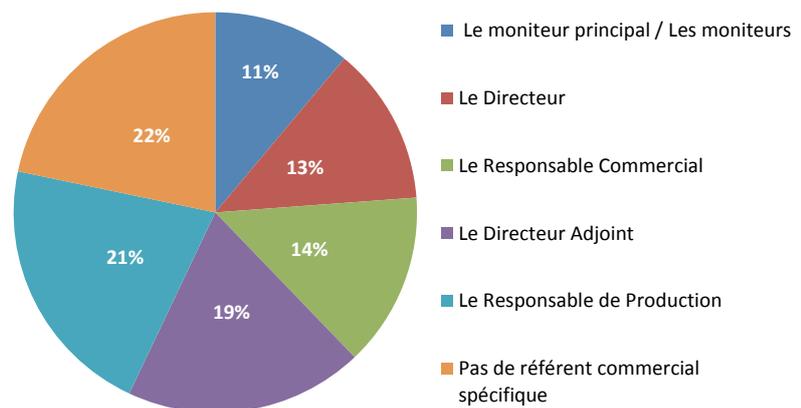
## Développement commercial

### Qui s'occupe de la partie commerciale ?

#### • Au sein des EA :



#### • Au sein des ESAT :



En EA, la partie commerciale est souvent assurée par un responsable commercial ou le directeur lui-même.

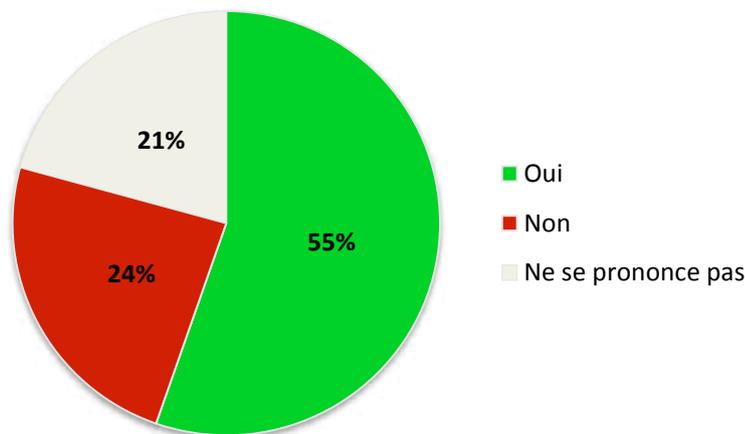
En revanche, le développement commercial en ESAT est assuré à des niveaux très différents, on remarque d'ailleurs que seuls 14% des répondants ont un commercial salarié.

Les structures du STPA éprouvent des difficultés à pérenniser une fonction commerciale, surtout dans le cadre d'un ESAT. En effet, si un commercial fait entrer trop d'activités, l'établissement arrive à saturation (en raison de l'impossibilité d'accueillir plus de travailleurs), ne justifiant plus, momentanément, sa présence.

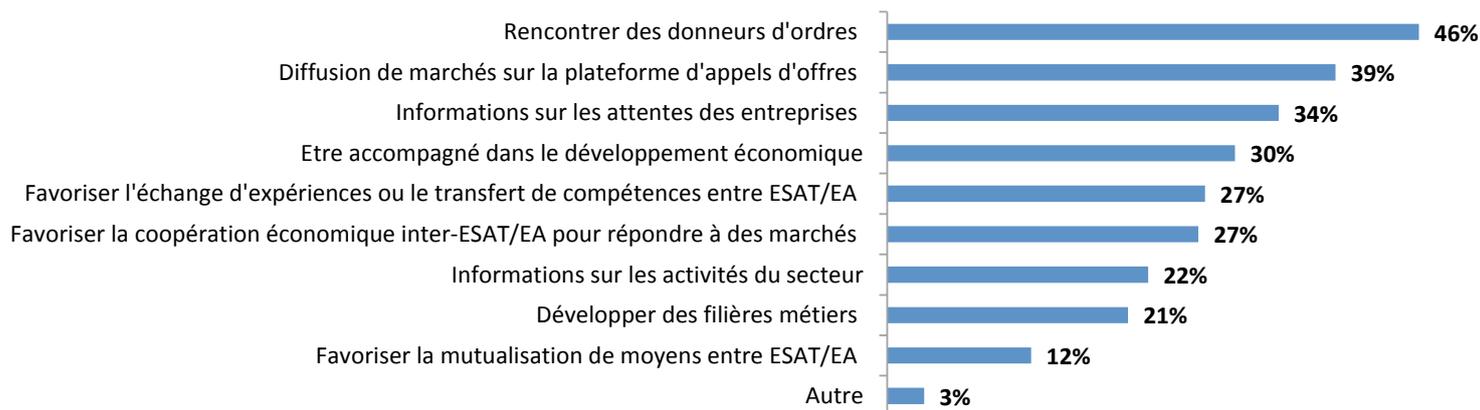
**Le fait qu'un ESAT ne puisse faire évoluer son effectif constitue un frein non négligeable au développement de ses activités.**

## Attentes vis-à-vis du Réseau Gesat

Seriez-vous intéressé(e) pour participer à une formation sur l'action commerciale des EA & ESAT?



Quelles attentes avez-vous vis-à-vis du Réseau Gesat ?



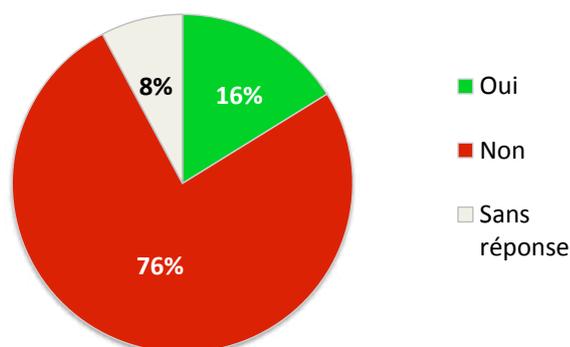
Les autres attentes évoquées concernent notamment des besoins en formation, en information et en communication.

Les trois premières attentes des EA & ESAT laissent apparaître une réelle volonté d'interactivité avec les donneurs d'ordres. Dans son rôle d'interface économique, la mission du Réseau Gesat s'inscrit pleinement dans le but de favoriser la rencontre, faciliter la mise en relation et ainsi impulser la création de liens économiques entre le STPA et ses clients.

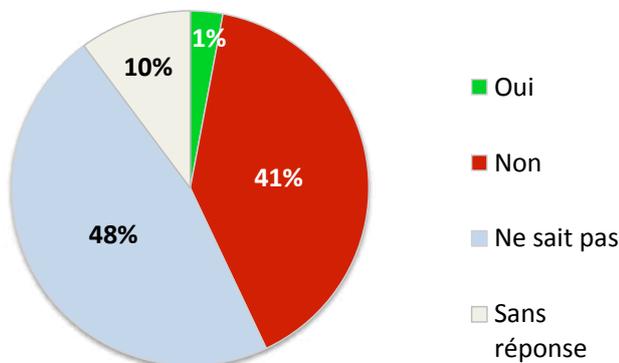
## **3** La Norme AFNOR NF X50-842

## La norme NF X50-842

Connaissez-vous cette norme relative aux « Relations économiques du secteur du travail protégé et adapté et ses donneurs d'ordres » ?



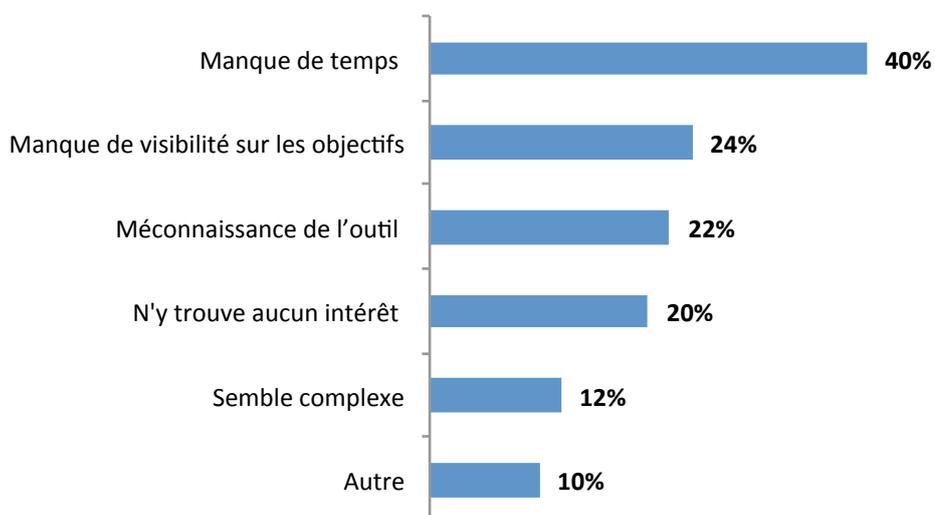
Selon vous vos clients la connaissent-ils ?



### Mise en application de la norme

Une très large majorité de répondants affirme ne pas avoir mis en place la norme (89%). Pour ceux qui l'ont fait, cette norme leur a respectivement apporté « une méthode pour renforcer [leurs] pratiques commerciales » et « un document ressource pour identifier des points de vigilance ».

### Principales raisons invoquées pour la non mise en place de la norme



Le manque de temps et la méconnaissance des objectifs ou de l'outil sont les principales raisons invoquées.

## II - Baromètre des achats au STPA

### ***Préambule***

La précédente édition de ce baromètre dédié aux donneurs d'ordres privés et publics a été publiée en 2014.

Ainsi, pour cette partie II) de l'Observatoire édition 2015, est proposé un comparatif entre l'édition de 2014 et celle de 2015.

Il sera donc proposé dans le texte le comparatif des deux éditions. Pour exemple : « ils étaient 28% en 2014 et sont 42% en aujourd'hui », il est comparé le résultat de 42% de cette édition publiée en 2015, au résultat de 28% diffusé dans l'édition de 2014.

	<p><i>350 entreprises et organismes publics ont été contactés par le Réseau Gesat pour participer à cette enquête. 70 entreprises et organismes publics ont répondu à l'enquête, soit un taux de retours exploitables de 20%. La représentativité de l'échantillon est assurée sur les variables suivantes : type d'organisation et effectifs.</i></p>
	<p><i>Un lien vers l'enquête a été envoyé par e-mail. Les réponses se sont faites sur le site de traitement de questionnaires en ligne Limesurvey.</i></p>
	<p><i>L'enquête a été réalisée pendant l'été 2015.</i></p>
	<p><i>Le Réseau Gesat a préparé et analysé les résultats de cette enquête.</i></p>

**Les résultats de cette étude sont l'entière propriété du Réseau Gesat.** Dans le cas d'une diffusion, même partielle, il doit impérativement être mentionné que l'étude a été réalisée par le Réseau Gesat et la méthodologie doit être précisée (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les dates de recueil des données.

# Structure de l'échantillon

## Profil des répondants

Type d'organisation	%
Entreprises privées	75,5
Organismes soumis au Code des marchés publics ou à l'ordonnance n°2005-649	24,5

Fonction des répondants	%
Ressources Humaines	45
Achats	35
RSE	2
Autres	18

Effectif des répondants	%
De 0 à 250	10
De 251 à 2 500	18
De 2501 à 5 000	15
De 5 001 à 10 000	18
De 10 001 à 20 000	13
Plus de 20 000	26

Organisation des achats	%
Centralisation selon la nature et le montant des achats	37
Achats centralisés	35
Achats non centralisés	28

## Secteurs d'activités des répondants

Secteurs d'activités* des répondants	%
Banques, Assurances, Mutuelles	20
Secteur Public, Collectivités, Associations	20
Services aux Entreprises (SSII, conseil, intérim)	16
Transport, Logistique, Grande Distribution	14
Industrie (agroalimentaire, aéronautique, textile, cosmétique, automobile, pharmaceutique....)	14
Énergie, Eau, Télécommunications	10
BTP, Construction, Infrastructures	6

\* Les secteurs d'activités ont été regroupés sous plusieurs catégories afin qu'ils soient pertinents pour le traitement des résultats.

## Accords handicap et conventions des répondants

Montant moyen des accords ou conventions passés avec l'AGEFIPH ou le FIPHP
1,9 Million d'€

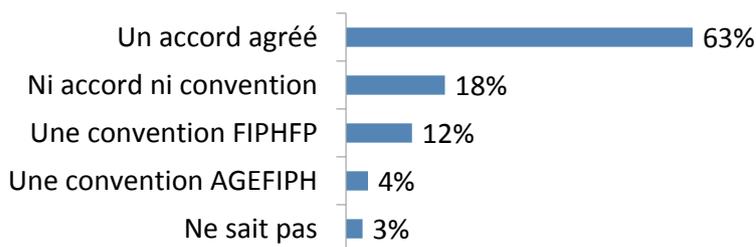
## Achats des répondants

Moyenne des achats par répondant	
Pour l'ensemble de leurs achats	1,6 Milliard d'€
Pour leurs achats au STPA	2,8 Millions d'€ Ce montant représente environ 130 Unités Bénéficiaires
Part des achats au STPA par rapport à la totalité des achats des répondants	0,17 %

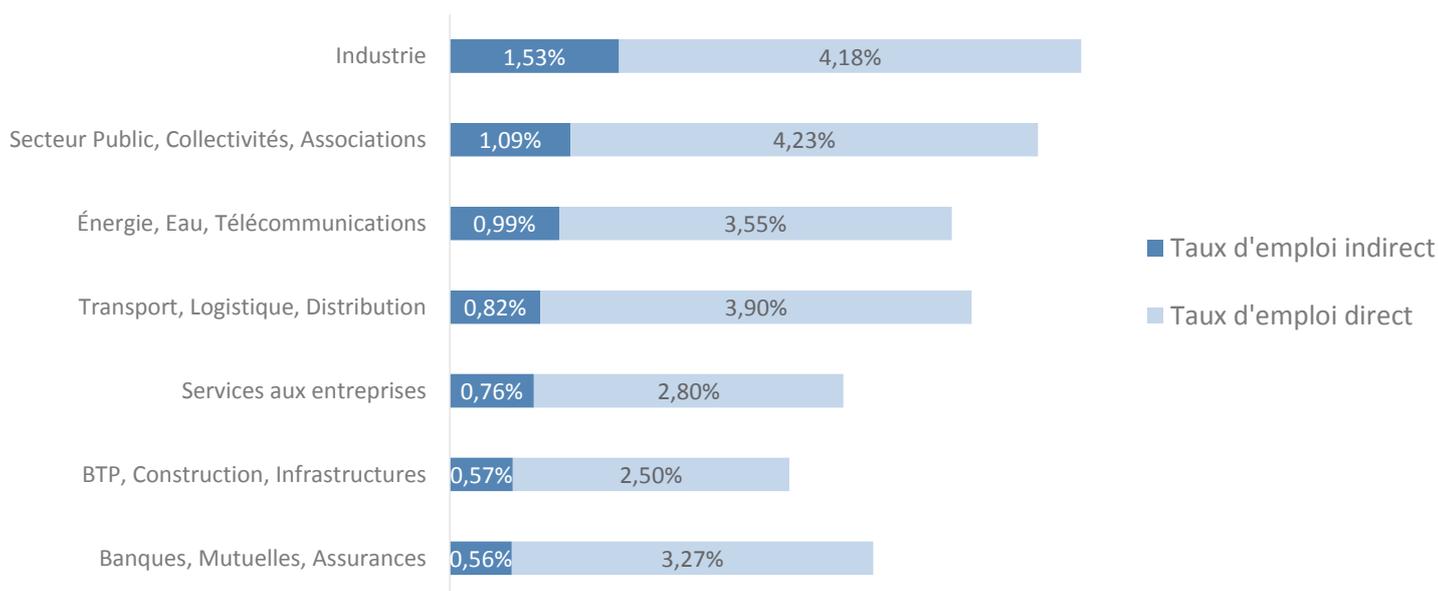
## Résultats de l'enquête

## **1** Situation des répondants par rapport à l'obligation d'emploi des personnes en situation de handicap

## Votre structure a :



## Le taux d'emploi de travailleurs handicapés par secteur d'activités des répondants



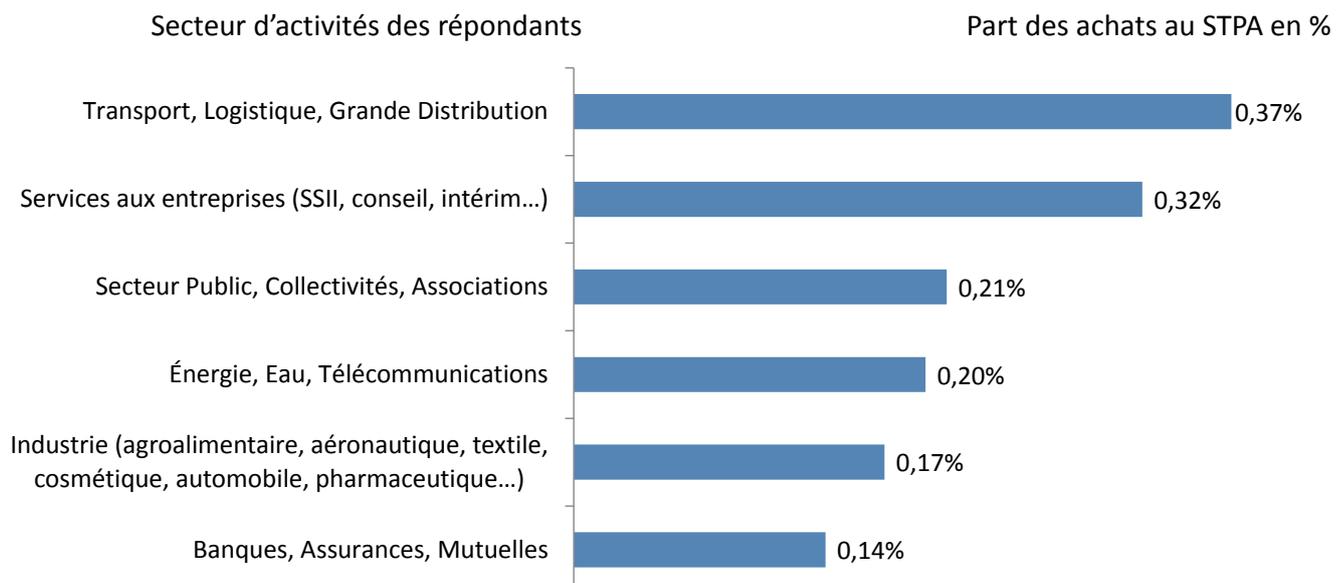
Soit une moyenne de :		Pour rappel, résultats du Baromètre 2014 :	
<b>5,16%</b>		<b>4,4%</b>	
Dont taux d'emploi direct moyen	Dont taux d'emploi indirect moyen	Dont taux d'emploi direct moyen	Dont taux d'emploi indirect moyen
3,98%	1,18%	3,41%	0,99%

Par rapport au Baromètre de 2014, les répondants (majoritairement couverts par un accord handicap) connaissent **une forte hausse des taux d'emploi** : de 3,41% à 3,98% pour l'emploi direct et de **0,99% à 1,18% pour l'emploi indirect**. Soit une évolution du taux d'emploi global qui passe de 4,4% à 5,16% en un an.

Globalement, les répondants ont un taux d'emploi supérieur à la moyenne nationale, qui était de 3,1% en 2012 (Source : Les chiffres de l'emploi et du chômage des personnes handicapées, tableau de bord n°52, septembre 2015, Agéfiph-Dares).

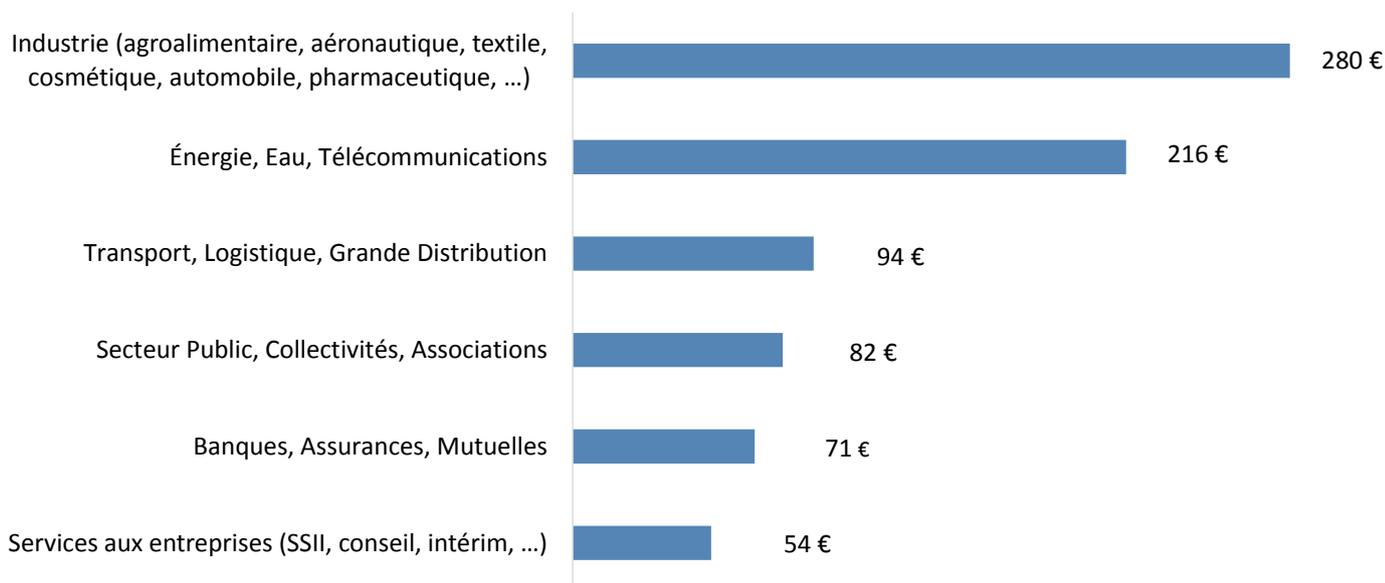
## **2** Organisation des achats des répondants

## Part des achats au STPA par rapport au montant total des achats de l'organisation, par secteur d'activités



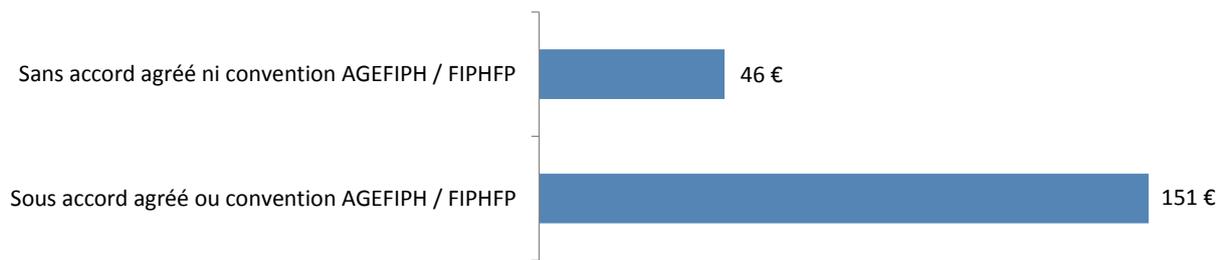
Le résultat relativement « élevé » du secteur « Services aux entreprises » s'explique par une nature d'achats favorisant la main d'œuvre. Quel que soit le secteur d'activités des donneurs d'ordres, **on ne peut que constater la très grande marge de manœuvre qui subsiste pour développer leurs achats au STPA.**

## Montant moyen d'achats au STPA par collaborateur des répondants selon les secteurs d'activités – en € / collaborateur

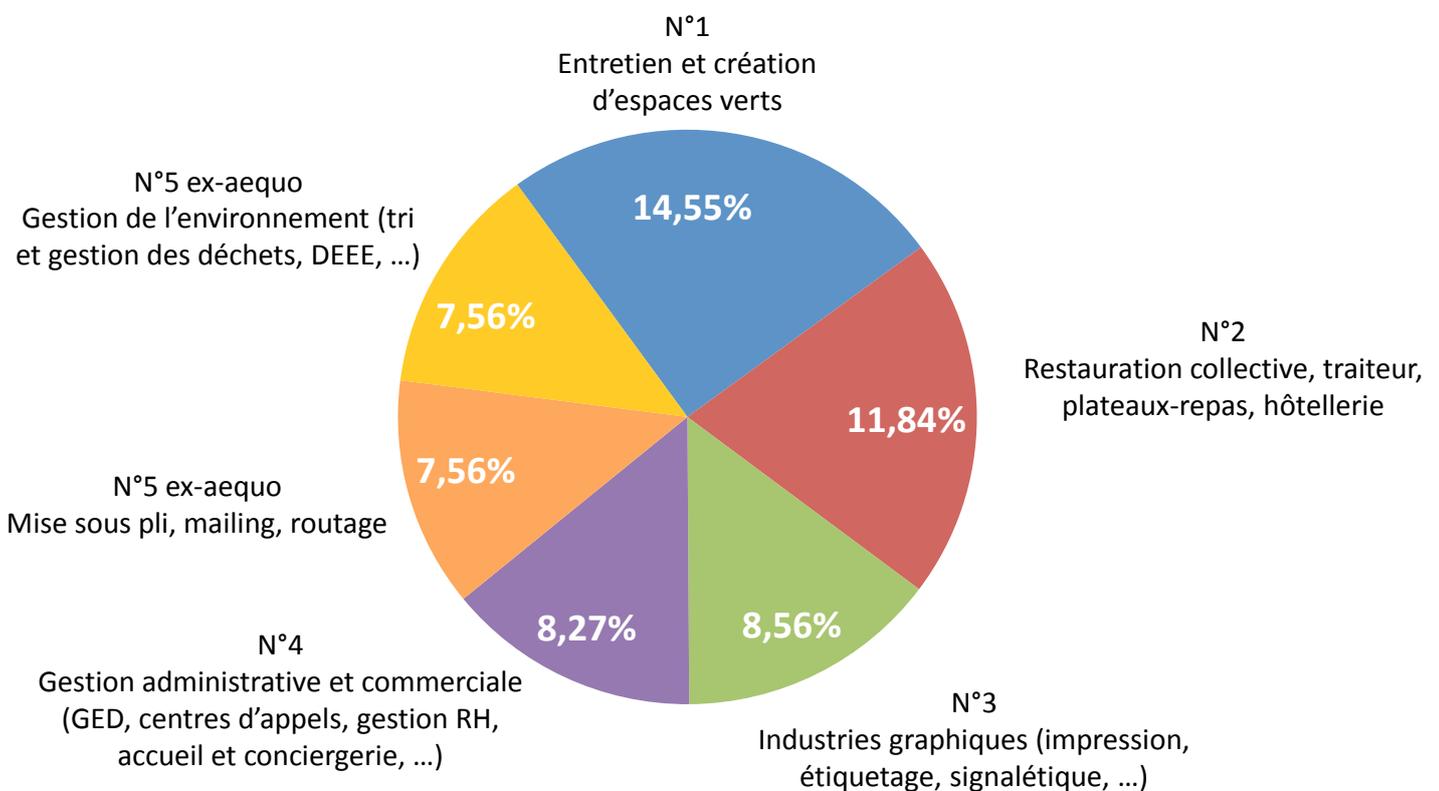


Par rapport aux résultats du Baromètre des achats au STPA de 2014, on note une progression importante du secteur « Industrie ». Mais à l'intérieur de ce secteur d'activités, les disparités sont énormes, variant de 76 € à 550 € d'achats au STPA par collaborateur.

## Montant moyen d'achats au STPA par collaborateur selon la situation de l'organisation



## Quels sont les segments d'achats passés majoritairement auprès du STPA ?



### Évolution par rapport au Baromètre de 2014 :

#### Forte progression :

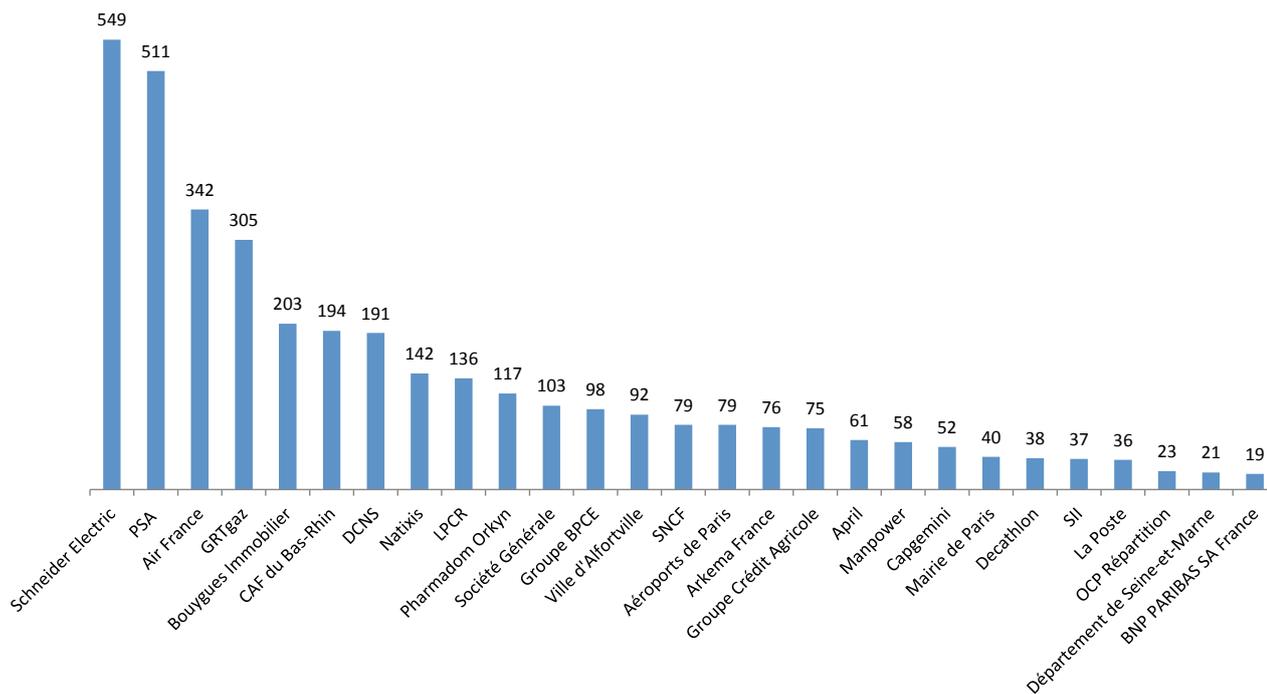
- des « Industries graphiques » et de la « Gestion de l'environnement » qui n'apparaissent pas en 2014 dans les segments majoritaires ;
- de la « Restauration » qui n'arrivait qu'en 5<sup>ème</sup> position en 2014.

#### Baisse :

- de la « Mise sous pli, mailing, routage » (2<sup>ème</sup> en 2014, 5<sup>ème</sup> ex-aequo aujourd'hui) ;
- du « Nettoyage » (4<sup>ème</sup> en 2014, absent du classement aujourd'hui).

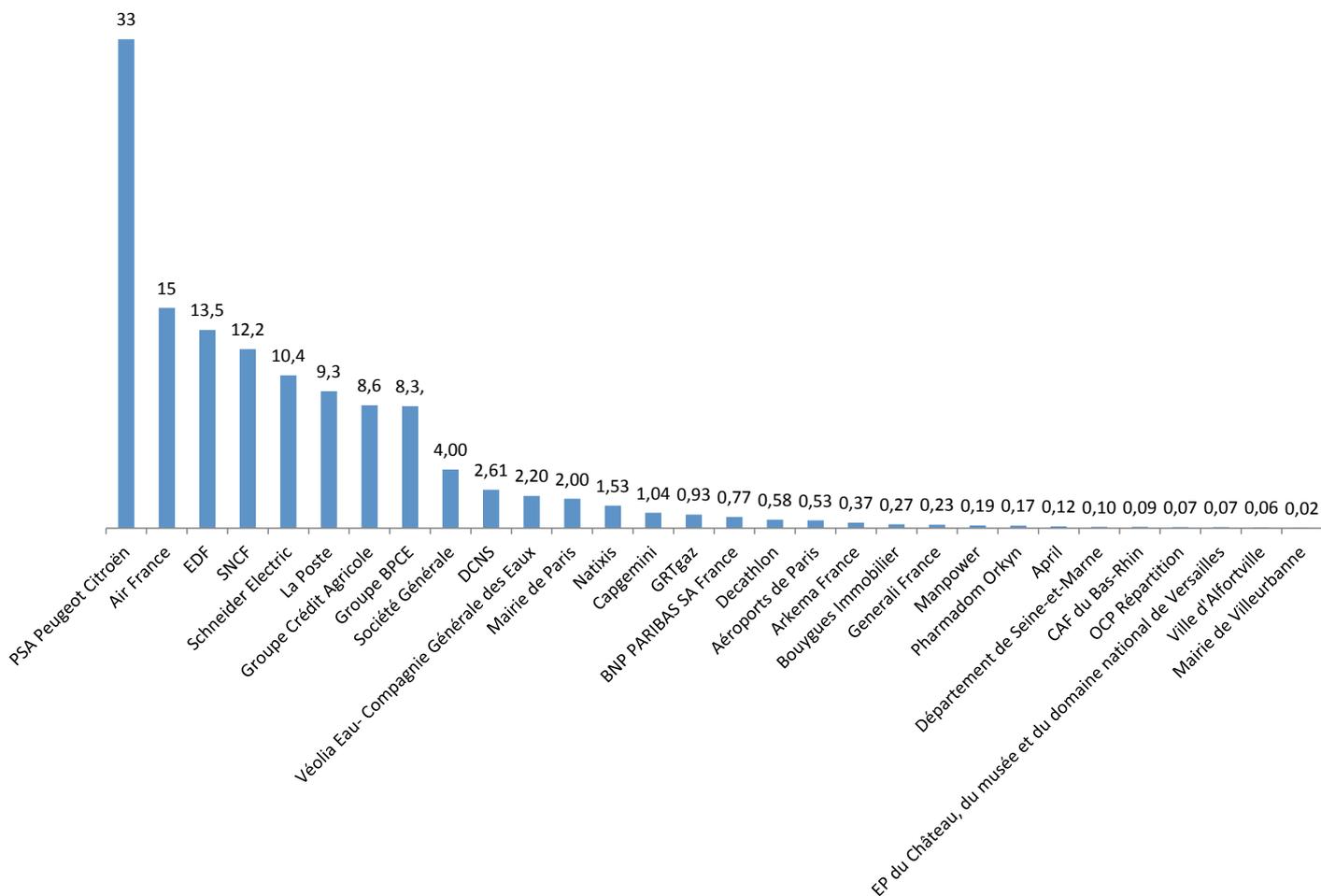
## Montant d'achats au STPA de quelques répondants en € / collaborateur

(En chiffre d'affaires utile\*)



## Montant d'achat au STPA de quelques répondants en millions d'€

(En chiffre d'affaires utile\*)



\* : Chiffre d'affaires utile = chiffre d'affaires hors matières premières

## Votre organisation a-t-elle des besoins potentiels qui ne sont pas ou pas assez couverts actuellement par le STPA ?

Organisations considérant que leurs besoins sont presque ou totalement couverts par le STPA	58%
Organisations ayant des besoins peu ou non couverts par le STPA	42%

On constate une forte augmentation des donneurs d'ordres considérant que certains de leurs besoins sont peu ou non couverts par le STPA : ils étaient 28% en 2014 et sont 42% en aujourd'hui (+14%).

### Besoins peu ou non couverts

#### Activités les plus souvent mentionnées :

Nettoyage, Gestion Électronique des Documents, Prestations intellectuelles de type back office, Facility Management, Travaux immobiliers.

#### Autres activités citées :

Traduction, Prestations industrielles, Impression, Routage, Logistique, Traitement des déchets, Centres d'appels, Archivage, Cadeaux d'entreprise, Compositions florales et décoration des sapins de Noël, Prestations informatiques, Traitement de fin de vie du mobilier de bureau.

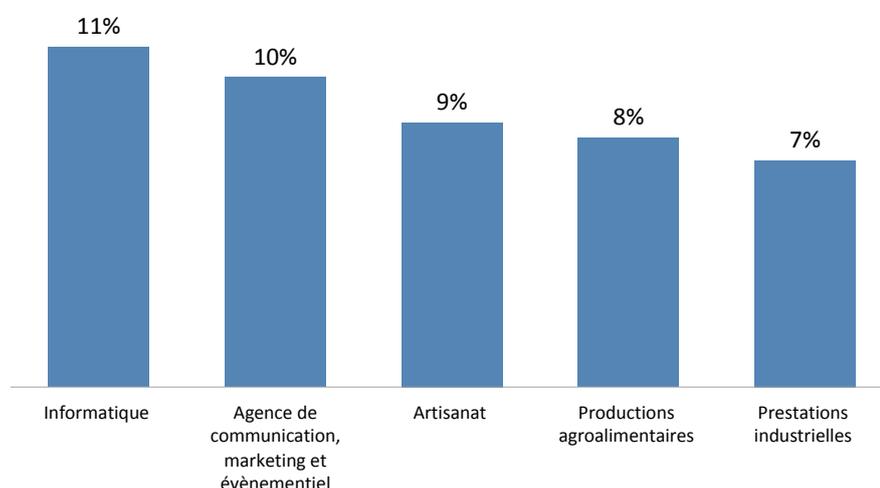
Cette augmentation des donneurs d'ordres, considérant que certains de leurs besoins sont peu ou non couverts par le STPA, peut s'expliquer par deux aspects. Premièrement, la consultation systématique du STPA est de plus en plus intégrée dans les démarches d'achats des donneurs d'ordres, pour tout type de besoin. La confiance envers le secteur s'accroît et son plébiscite entre dans les mœurs des acheteurs. Cela étant, **la demande des donneurs d'ordres est tellement diverse et spécifique**, tant en termes d'activités qu'en termes de niveaux de prestation, **qu'elle ne correspond pas toujours, en l'immédiat, aux capacités de réponse du secteur**. Deuxièmement, **la plupart des segments nommés existent, mais probablement en volumétrie insuffisante**. Les organisations ayant mentionné ces différentes activités sont majoritairement des grands comptes.

Globalement, ces réponses indiquent une connaissance inexacte des activités du secteur et/ou une insuffisance de l'offre au niveau local et/ou une trop grande volumétrie difficilement absorbable par les EA & ESAT.

Il apparaît alors primordial de continuer le développement des échanges entre les donneurs d'ordres et le STPA :

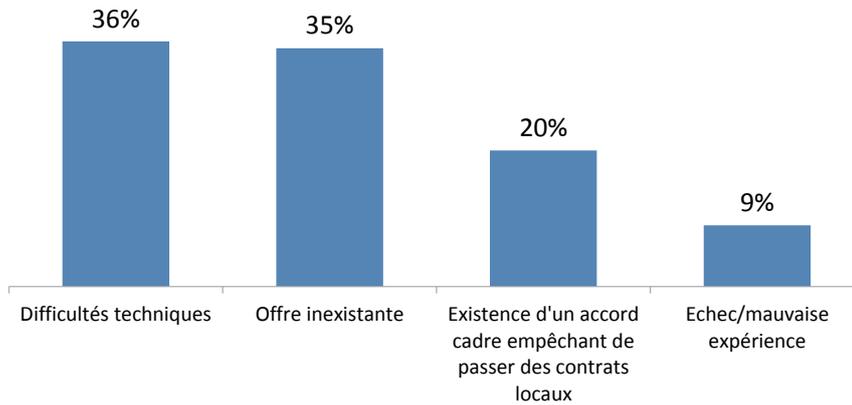
- d'une part, afin de pouvoir analyser, en amont de la démarche, le besoin du donneur d'ordres ;
- d'autre part, pour tendre vers la professionnalisation du secteur et sa diversification, lui permettant alors d'être concurrentiel et compétitif, par rapport aux besoins existants ou futurs.

### Quels sont les secteurs pour lesquels il vous semble impossible de recourir au STPA ?



Les prestations informatiques et d'agence de communication sont deux activités émergentes au sein du STPA, au fort développement depuis 2 ans, mais encore trop faibles en termes de volumétrie pour répondre aux demandes des donneurs d'ordres.

## Les motifs de difficultés de recours au STPA exprimés par les donneurs d'ordres



Évolution par rapport au Baromètre de 2014 :

Les différents motifs évoqués diffèrent de la précédente édition.

Deux items restent stables.

- En 2015 comme en 2014, 36% des répondants évoquent des « Difficultés techniques » ;

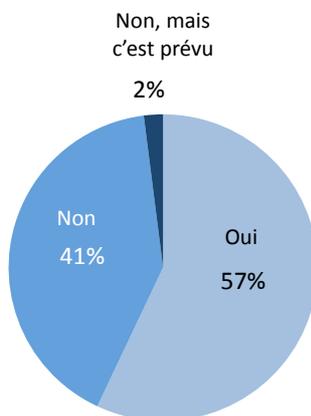
- L'existence d'un « Accord groupe » est pareillement cité en 2014 et 2015 (20%).

On constate une forte diminution du motif « Échec/mauvaise expérience », de 8% en un an.

En revanche, le critère « Offre inexistante » croît de façon importante, passant de 26% en 2014 à 35% aujourd'hui (+9%). On constate cependant que les personnes ayant répondu « Offre inexistante » ont principalement mentionné les familles d'achats suivantes comme étant « impossibles à réaliser par le STPA » : Agence de communication (18%), Production audiovisuelle (12,30%), Productions agroalimentaires (11,30%), Électricité et électrotechnique (10,30%), Informatique (9,50%).

Il s'agit en effet de secteurs nouveaux pour lesquels l'offre au sein du STPA est encore faible.

## Une (ou plusieurs) personne(s) est-elle dédiée à l'appui des acheteurs pour le développement des achats au STPA ?



Évolution par rapport au Baromètre de 2014 :

Stable.

57% des répondants y déclaraient avoir une personne dédiée aux achats auprès du STPA. Les chiffres sont identiques aujourd'hui.

40% n'en avaient pas, ils sont 41% aujourd'hui.

Si oui, est elle rattachée	%
Aux achats	57,6%
Aux RH	33,4%
Autres*	9%

\* Réponses données pour « Autres » :

Mission handicap, Service des Marchés Publics

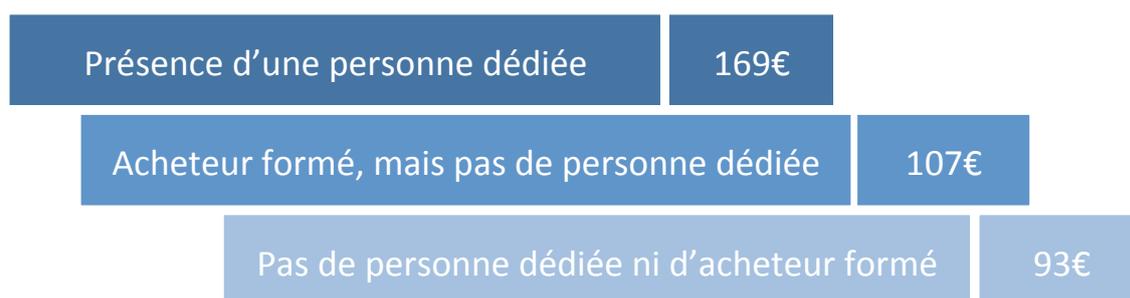
Évolution par rapport au Baromètre de 2014 :

Hausse.

51% des entreprises et établissements publics interrogés déclaraient que la personne dédiée aux achats auprès du STPA était rattachée au service achats. Ils sont 57,6% aujourd'hui (+6,6%).

De même, la personne en charge du STPA était rattachée aux RH pour 26% des cas, ils sont 33,4% aujourd'hui (+7,4%).

## Existence d'une personne dédiée à l'appui au STPA et/ou d'acheteurs formés : influence sur le montant d'achat moyen par collaborateur au STPA



### La présence d'une personne dédiée permet de « faire décoller » les achats au STPA :

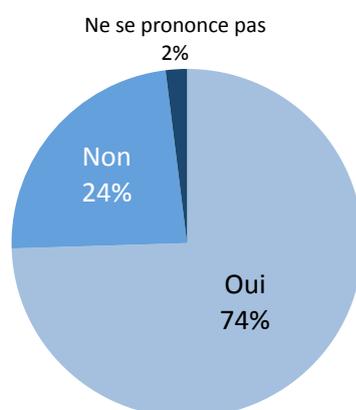
Au sein des entreprises ou établissements publics, les familles d'achats varient sensiblement en fonction de la présence ou non d'une personne dédiée au STPA.

En l'absence d'une personne dédiée, les familles majoritaires sont l'entretien d'espaces verts, la restauration et la mise sous pli/mailling/routage.

**En présence d'une personne dédiée**, les deux premières familles prioritaires restent l'entretien d'espaces verts et la restauration, mais pour le reste, **des activités plus originales et innovantes apparaissent**, notamment celles liées à la gestion de l'environnement (recyclage), aux industries graphiques, à la gestion administrative et commerciale, aux agences de communication ou à l'ingénierie informatique.

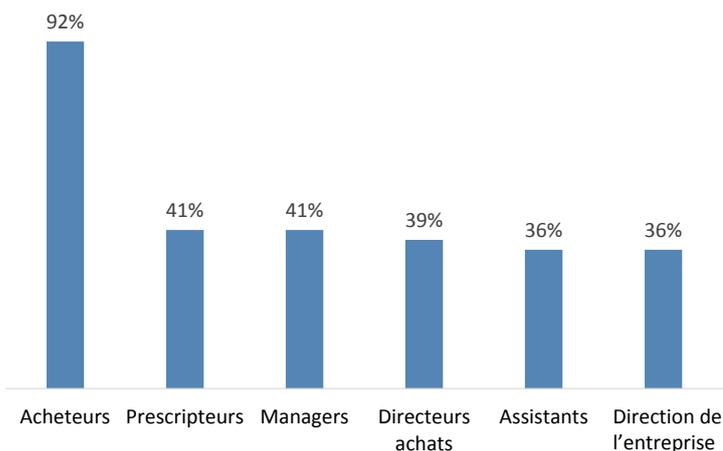
La présence d'une personne dédiée au STPA permet effectivement de démontrer aux acheteurs et prescripteurs l'étendue des possibilités offertes par les 2 180 EA & ESAT en France. Elle favorise également l'identification voire l'accompagnement de la mise en œuvre de prestations innovantes sur des activités émergentes au sein du STPA.

## Vos équipes ont-elles été formées/sensibilisées aux achats auprès du STPA ?



50 % des structures n'ayant pas encore formé leurs équipes sur cette thématique ont l'intention de le faire à court terme.

## Lesquels de vos collaborateurs ont été formés/sensibilisés aux achats auprès du STPA ?



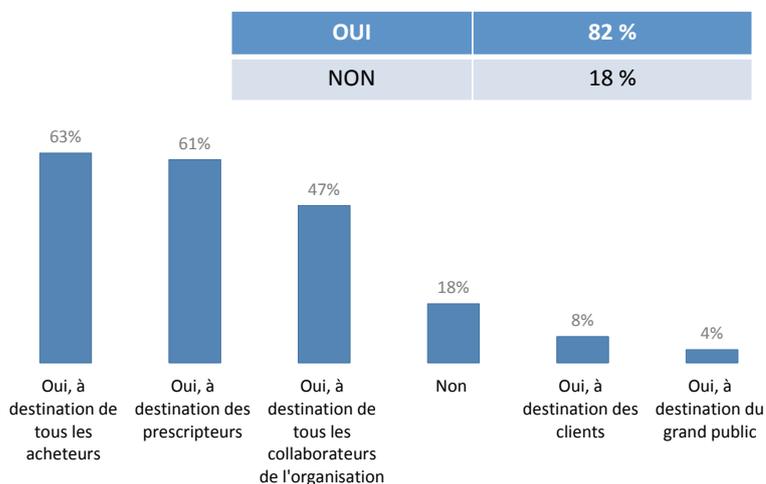
### Évolution par rapport au Baromètre de 2014 :

Les acheteurs restent la première cible.

La direction de l'entreprise et les prescripteurs sont de plus en plus sensibilisés. Ces derniers restent le principal frein au développement des achats au STPA selon les répondants (cf. page 52, Graphique « *Les principaux freins qui empêchent votre organisation de développer encore plus votre collaboration avec le STPA* ») et constituent donc une cible prioritaire de sensibilisation.

## Communiquez-vous sur votre démarche d'achats auprès du STPA ?

Plusieurs réponses possibles



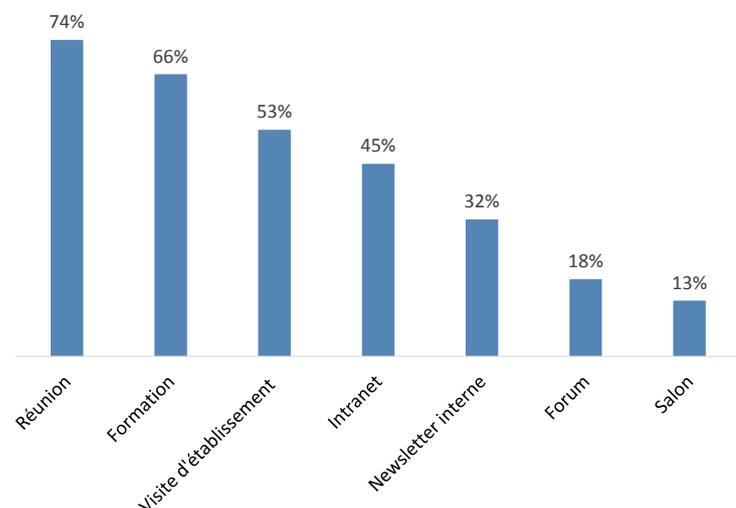
### Évolution par rapport au Baromètre de 2014 :

De façon globale, les entreprises communiquent autant en interne.

En externe, la communication auprès des clients et du grand public reste marginale.

**Par ailleurs, on peut noter que les structures qui communiquent en externe sont des collectivités locales ou des entreprises dont les secteurs d'activités sont l'assurance, l'intérim et l'immobilier.**

## Par quels moyens vos collaborateurs ont-ils été formés/sensibilisés ?



**Également cités :** retours d'expériences internes, accompagnement d'une personne dédiée (en interne), bouche-à-oreille.

## **3** Les objectifs fixés en termes de recours au STPA

## Vos acheteurs ont-ils des objectifs de développement des achats auprès du STPA ?

OUI	41 %
NON	59 %

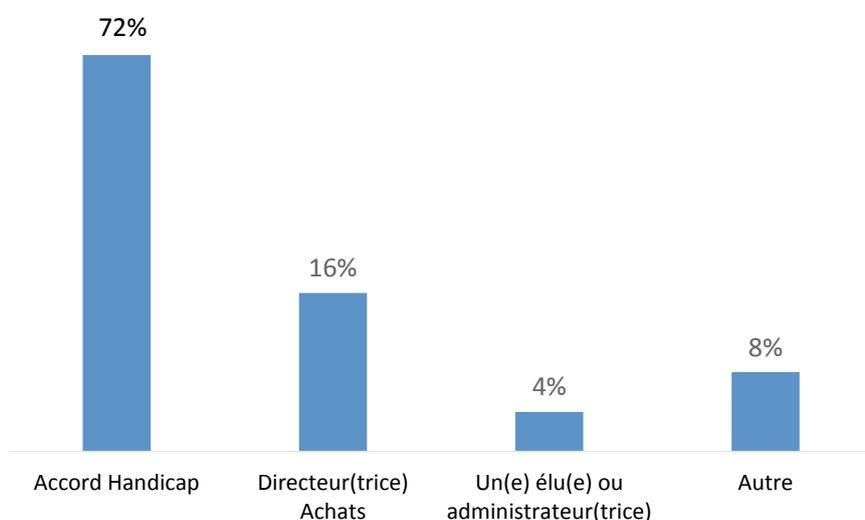
Évolution par rapport au Baromètre de 2014 :

Stable.

43% des répondants déclaraient que leurs acheteurs avaient un objectif chiffré d'achats au STPA, ils sont 41% aujourd'hui. Parmi les répondants, certains affichent des objectifs très ambitieux : doubler voire tripler leurs achats à court terme.

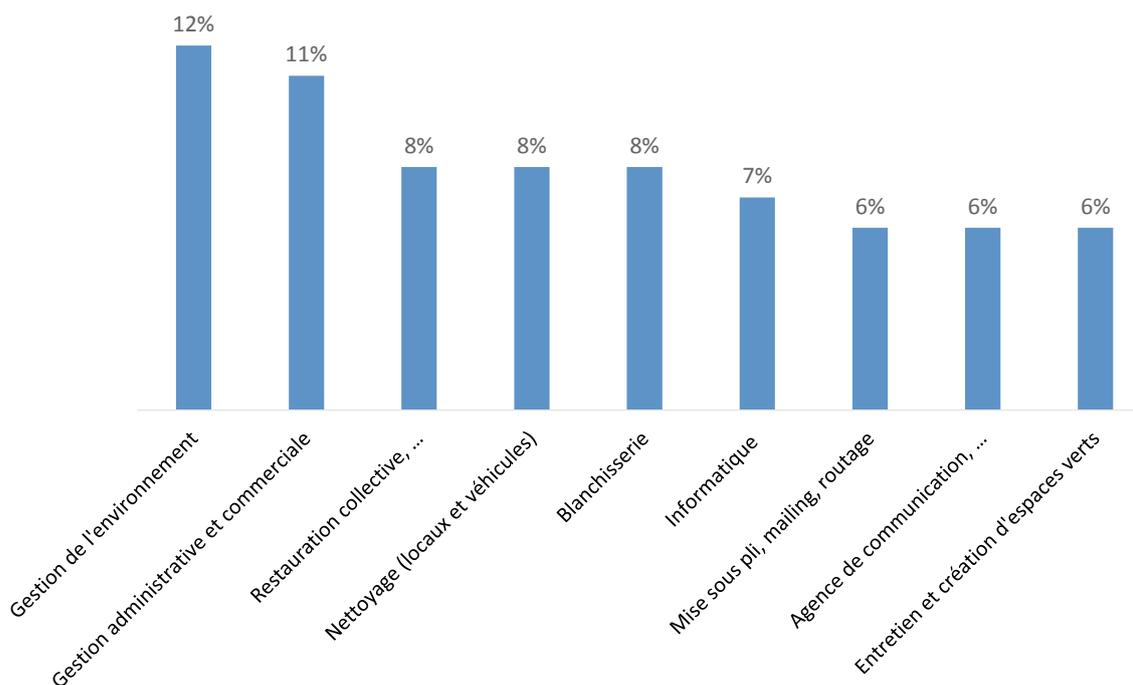
En affinant l'analyse, on constate que les structures ayant fixé à leurs acheteurs des objectifs de développement auprès du STPA ont une moyenne de 159 € par collaborateur, contre 72 € par collaborateur pour celles qui n'en ont pas fixés.

## Par qui ou comment ces objectifs ont-ils été fixés ?



## Les principales familles vers lesquelles vous pensez développer vos achats au STPA

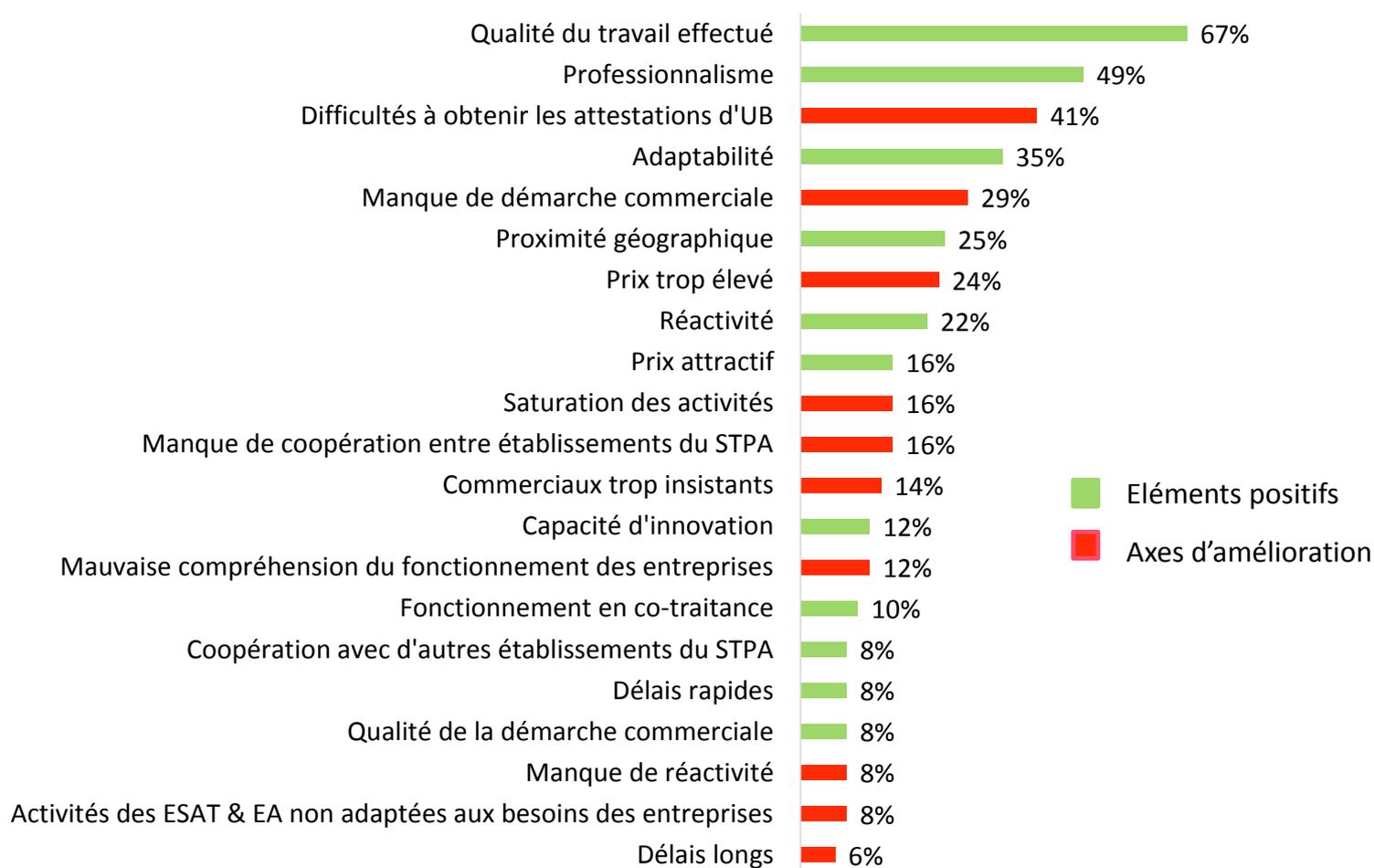
Réponses les plus fréquemment citées



La gestion de l'environnement et l'informatique affichent une belle progression, à l'inverse du mailing routage (qui passe de la 3<sup>ème</sup> à la 7<sup>ème</sup> place) et l'entretien d'espaces verts (qui passe de la 4<sup>ème</sup> à la 9<sup>ème</sup> place).

## **4** Les relations avec le STPA

## Les principaux éléments qui caractérisent le STPA aujourd'hui



Par rapport au Baromètre de 2014, plusieurs éléments sont à noter :

- la qualité du travail effectué reste très largement en tête ;

- le professionnalisme passe de la 5<sup>ème</sup> à la 2<sup>ème</sup> place ;

- en revanche, on observe que les difficultés à obtenir les attestations d'UB restent un problème important puisqu'elles passent de la 4<sup>ème</sup> à la 3<sup>ème</sup> place.

## Les principales qualités que doit posséder un ESAT/EA sur le volet économique

Trois réponses possibles



Les 3 principales qualités qui arrivent en tête des résultats sont identiques à celles du Baromètre de 2014 (même ordre de préférence).

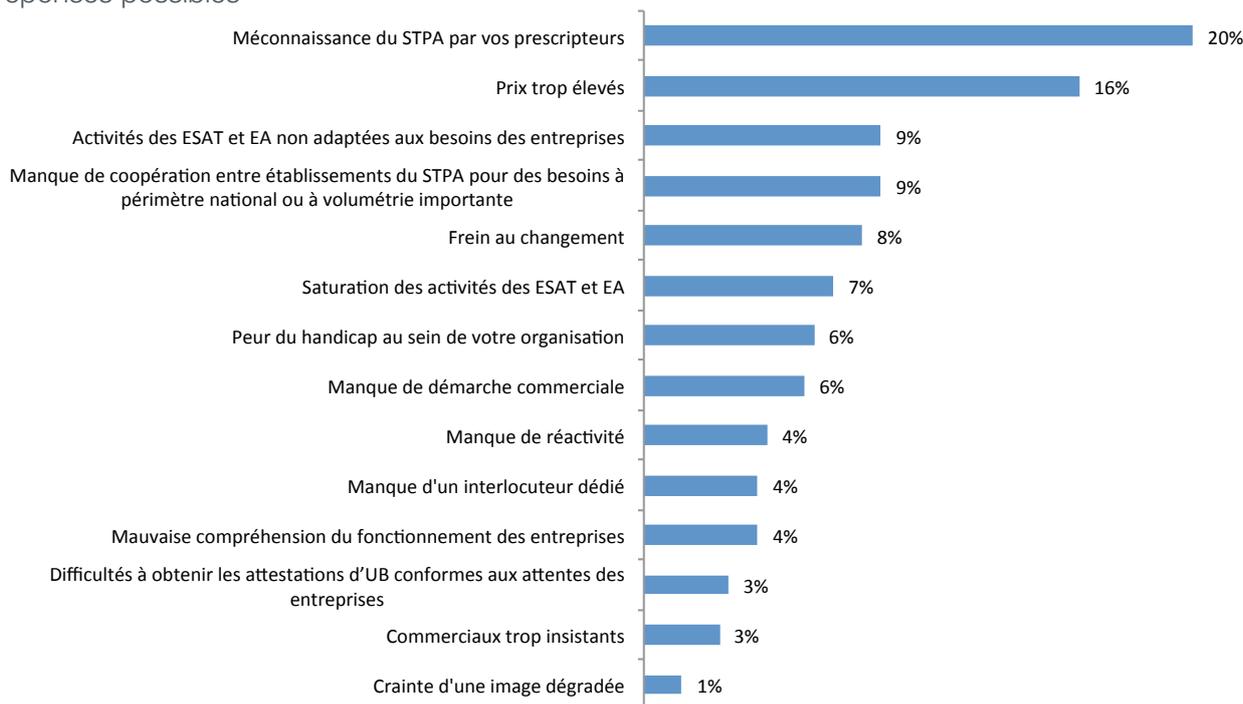
Au-delà d'un engagement sociétal, les donneurs d'ordres attendent des ESAT & EA les qualités des entreprises classiques : **qualité, prix et délais.**

Les donneurs d'ordres évaluent de plus en plus les ESAT & EA comme n'importe quel fournisseur.

Le prix reste donc évidemment un élément essentiel et les acheteurs souhaitent que les ESAT & EA proposent des offres dans les prix du marché.

## Les principaux freins qui empêchent votre organisation de développer encore plus votre collaboration avec le STPA

Trois réponses possibles



Globalement, les résultats restent sensiblement les mêmes qu'en 2014 : les prescripteurs et les prix trop élevés constituent les principaux freins pour recourir au STPA. **À l'inverse, le manque de réactivité, qui constituait le 3<sup>ème</sup> frein lors de notre enquête précédente, est rétrogradé de la 3<sup>ème</sup> à la 9<sup>ème</sup> place.**

On observe également une hausse de l'item « Activités non adaptées aux besoins des entreprises » qui peut s'expliquer par une forte demande des donneurs d'ordres sur les activités novatrices, dont l'offre est encore trop faible en termes de volumétrie.

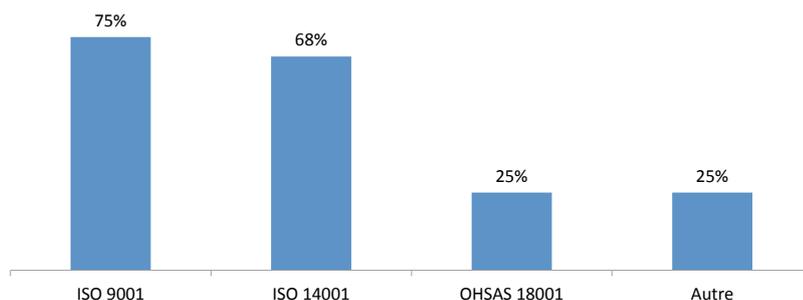
Les prix trop élevés restent un des principaux facteurs bloquants. Certes, certains établissements proposent effectivement des prix plus élevés que les entreprises classiques. Mais cet élément est à relativiser, car la plupart des répondants ayant cité ce frein sont des PME qui sont démarchées par des plateformes téléphoniques proposant des fournitures de bureau conditionnées par des ESAT/EA, à des prix extrêmement élevés, non représentatifs du secteur.

### Dans votre choix d'établissements, privilégiez-vous ceux qui possèdent une certification ?

OUI	32 %
NON	68 %

Dans le précédent Baromètre de 2014, 34% des répondants privilégiaient les établissements certifiés.

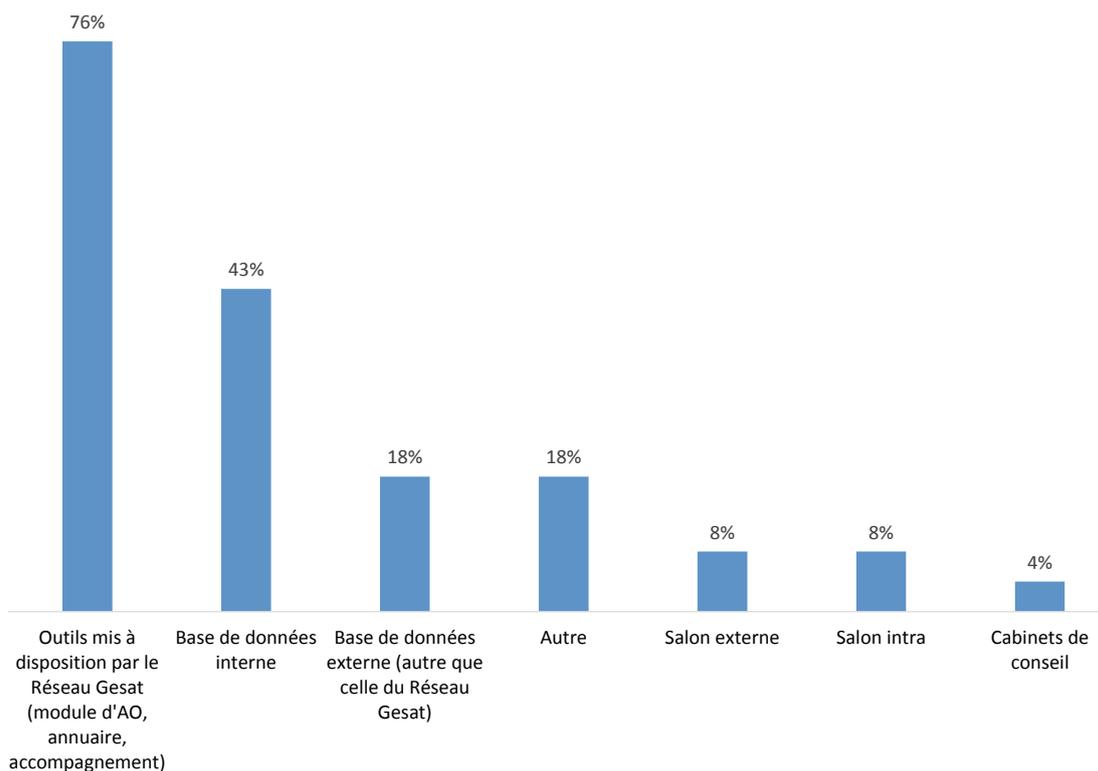
### Si oui, lesquelles ?



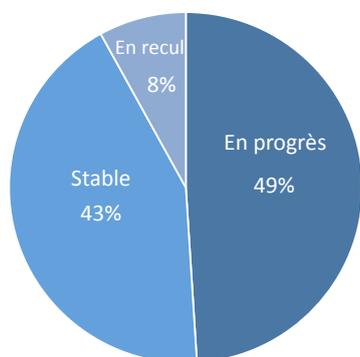
Les normes et certifications citées parmi « Autre » relèvent de secteurs d'activités précis : PEFC, FSC, Label Imprim'Vert ainsi que des normes agro-alimentaires. À noter également, la référence à la norme ISO 26 000 (sur la Responsabilité Sociétale).

## Les outils utilisés pour mettre en place la démarche d'achats au STPA

Plusieurs réponses possibles



Diriez-vous que depuis l'an dernier, dans votre structure, la situation par rapport à la prise en compte du STPA dans vos achats est :



Légère diminution de la part de répondants estimant que la situation a progressé. Ils sont 49% aujourd'hui et étaient 60% sur le Baromètre de 2014.

Les donneurs d'ordres ayant l'impression que la situation a reculé depuis l'an dernier sont, à 75%, des établissements publics ou des collectivités.

La norme AFNOR NF X50-842, « Relations économiques du secteur du travail protégé et adapté et ses donneurs d'ordres »

Vous seriez intéressé(e) par une formation pour mieux la connaître	49%
Vous la connaissez	43 %
Vous l'utilisez	4%
Ne se prononce pas	4%

À l'heure actuelle, cette norme est relativement connue mais encore trop peu appliquée. Sa récente publication (mars 2013) pourrait être un facteur explicatif. La plus-value de cette norme reste encore à démontrer auprès des donneurs d'ordres, dont près de la moitié est en demande d'informations à ce sujet. 49% des répondants sont intéressés par une formation pour mieux la connaître soulignant ainsi leur intérêt pour cette norme et, plus largement, **leur intérêt pour le secteur du travail protégé et adapté.**

## **Accord agréé**

Il vise à mettre en place une politique globale d'emploi de personnes handicapées et comprend généralement 5 axes : le recrutement, la formation, le maintien dans l'emploi, le recours au secteur du travail protégé et adapté, la communication. Il est signé avec les partenaires sociaux et fait l'objet d'une procédure d'agrément par la Direccte. Pendant la durée de cet accord agréé, l'entreprise s'engage à consacrer à sa politique globale d'emploi de personnes handicapées un budget correspondant au moins au montant de la contribution qu'aurait dû verser l'entreprise à l'AGEFIPH en cas de non atteinte de l'obligation légale de 6%

## **Accord handicap**

Un accord handicap est signé par la direction de l'entreprise et par les syndicats. A contrario de l'accord agréé, il n'est pas soumis à la procédure d'agrément par la Direccte

## **AGEFIPH**

Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées, elle gère les contributions financières versées par les entreprises privées de vingt salariés et plus, n'ayant pas atteint les 6% d'obligation d'emploi de travailleurs handicapés

## **ARS**

Agence Régionale de Santé

## **CGPME**

Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises

## **Convention AGEFIPH**

Signée par la direction de l'entreprise et l'AGEFIPH, après avis des organisations syndicales, destinée aux entreprises ou groupe de plus de 250 salariés. La convention a pour objectif de mettre en place une politique d'emploi au travers d'objectifs conjointement définis avec l'AGEFIPH. Cette dernière peut apporter un soutien financier en complément de l'investissement de l'entreprise

## **Convention FIPHFP**

Elle est signée par la direction de l'organisation du secteur public et le FIPHFP, après avis des organisations syndicales. Elle engage l'employeur public pour plusieurs années sur une série d'actions adaptées réfléchies en amont en fonction du contexte de la collectivité et de l'évolution prévisionnelle de ses effectifs. Il s'agit d'une convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens, avec un budget alloué, en respect du catalogue des aides du FIPHFP

## **EA**

L'Entreprise Adaptée est une entreprise à part entière, qui permet à des personnes reconnues travailleurs handicapés orientés « marché du travail » par la Commission des Droits à l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leurs besoins. Une EA emploie

au moins 80% de salariés handicapés dans ses effectifs de production. La vocation de l'Entreprise Adaptée est de soutenir et d'accompagner l'émergence et la consolidation du projet professionnel du salarié en situation de handicap, en vue de sa valorisation, sa promotion et sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers les autres entreprises

## **ESAT**

Etablissement de Service et d'Aide par le Travail. Ce sont des établissements médico-sociaux avec application d'un code protecteur, le Code de l'Action Sociale et des Familles. Ils offrent aux travailleurs handicapés des activités à caractère professionnel, ainsi qu'un soutien médico-social et éducatif en vue de favoriser leur épanouissement personnel, social et professionnel

## **ETI**

Entreprise de Taille Intermédiaire : est une entreprise qui a entre 250 et 4999 salariés, et soit un chiffre d'affaires n'excédant pas 1,5 milliards d'euros soit un total de bilan n'excédant pas 2 milliards d'euros. Les ETI constituent une catégorie d'entreprises intermédiaires entre les PME et les grandes entreprises

## **FIPHFP**

Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique, gère les contributions financières versées par les employeurs publics n'ayant pas atteint les 6% d'obligation d'emploi de travailleurs handicapés

## **PME**

Petites et Moyennes Entreprises. Entreprises de moins de 250 salariés

## **Prescripteur**

Personne ou service à l'origine de la demande d'achat

## **RSE**

Responsabilité Sociétale des Entreprises

## **STPA**

Secteur du Travail Protégé et Adapté, il est constitué des établissements ou services d'aide par le travail (ESAT) correspondant au secteur protégé, et des Entreprises Adaptées (EA) et des centres de distribution de travail à domicile, correspondant au secteur adapté

## **UB**

Unité Bénéficiaire, c'est-à-dire le nombre d'équivalents bénéficiaires de l'obligation d'emploi au titre des articles R 5212-5 à 7 du Code du travail. 1 UB revient à un équivalent temps plein pour un travailleur handicapé

## Description des différents secteurs d'activité des structures du STPA

### Agence de communication, marketing et événementiel

**Artisanat** (Cordonnerie, couture, broderie, ébénisterie, encadrement, mobilier, objets de décoration, artisanat d'art, restauration de meubles, réparation de vélos, ...)

### Blanchisserie

### Bureautique

### Conditionnement

**Culture et loisirs** (théâtre, musique, spectacles, ...)

### Électronique et électrotechnique

### Entretien et création d'espaces verts

**Gestion administrative et commerciale** (Gestion Électronique des Documents, centres d'appels, gestion des ressources humaines, accueil et conciergerie, ...)

**Gestion de l'environnement** (tri et gestion des déchets, Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques, ...)

**Industries graphiques** (impression, ...)

**Informatique** (développement de logiciels, maintenance, réseaux, ...)

### Logistique

### Mise sous pli, mailing, routage

**Nettoyage** (locaux et véhicules)

### Objets publicitaires, sérigraphie, cadeaux d'entreprise

### Petits travaux de bâtiment

**Prestations industrielles** (assemblage, montage, mécanique, plasturgie, ...)

### Production audiovisuelle, Publication Assistée par Ordinateur

### Productions agroalimentaires

### Restauration collective, traiteur & plateaux-repas, hôtellerie

# Observatoire économique du travail protégé et adapté 2015

2<sup>ème</sup> édition

En 2013, le Réseau Gesat lançait le projet inédit d'une enquête dont l'ambition était d'étudier les relations économiques des ESAT et des EA avec leurs donneurs d'ordres. La première édition de l'Observatoire économique du travail protégé et adapté® a permis notamment de tirer plusieurs enseignements et de confirmer des tendances.

Les entreprises interrogées en 2013 avaient affiché des objectifs ambitieux, avec une volonté d'augmentation des achats de 20% sur 3 ans.

Les ESAT et les EA interrogés avaient de leur côté reconnu un certain nombre d'axes de progrès, notamment l'amélioration de leur communication, la capacité à se montrer force de proposition ou encore la nécessité de développer le travail en réseau.

Deux ans plus tard, les objectifs d'achats ont-ils augmenté ? La progression globale du Chiffre d'Affaires des ESAT et des EA est-elle révélatrice d'une évolution ? La volonté de travailler en réseau est-elle toujours manifeste ? Les ESAT et les EA ont-ils investi les secteurs émergents en 2013 ?

L'Observatoire économique du travail protégé et adapté® est un outil concret de mesure des relations entre donneurs d'ordres et ESAT & EA. Il donne des éléments de prospective permettant aux différents acteurs de mieux se comprendre pour mieux organiser leurs collaborations.

Plus d'informations sur [www.reseau-gesat.com](http://www.reseau-gesat.com)

**Le Réseau Gesat**, réseau économique national du travail protégé et adapté est une association loi 1901 fondée en 1982 dans le but de favoriser le rapprochement entre le secteur du travail protégé et adapté et les donneurs d'ordres.

**Siège social** : 64 rue du Dessous des Berges – 75013 Paris  
Tél. 01 75 44 90 00 - Fax. 01 75 44 90 10  
[contact@reseau-gesat.com](mailto:contact@reseau-gesat.com) - [www.reseau-gesat.com](http://www.reseau-gesat.com)