

Observatoire économique du travail protégé et adapté

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



Le Gesat tient à remercier Claudia NDOME SOPPO EKAMBI et Elsa VERGIER, respectivement étudiante en master Marketing et étudiante du master Affaires publiques de Sciences Po Paris pour leur participation au projet.

Crédits photos : Jobinlive - Vlab - Atout 5 - Gesat

1	Préfaces	Pages 4 & 5
2	Parole à	Page 6
3	Edito	Page 7
4	Principaux enseignements	Page 8
5	I - Baromètre économique du Travail Protégé et Adapté	Page 9
	Méthodologie	Page 10
	Résultats	Page 11
	Évaluation des relations commerciales	Page 12
	Relation clients	Page 21
	Implication dans l'Économie Sociale et Solidaire	Page 25
6	II - Baromètre des achats grands comptes auprès des ESAT et EA	Page 27
	Méthodologie	Page 28
	Résultats	Page 29
	Situation des organisations par rapport à l'obligation d'emploi	Page 30
	Organisation des achats	Page 32
	Objectifs d'achats au secteur travail protégé et adapté	Page 37
	Relations avec les prestataires du secteur travail protégé et adapté	Page 39
7	Lexique	Page 42
8	Annexe : Description des différents secteurs d'activité des établissements du secteur du travail protégé et adapté	Page 43



Mener la bataille de l'emploi... et celle des valeurs !

Le secteur du travail protégé et adapté emploie plus de 150 000 personnes, dans quelques 2000 établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et entreprises adaptées (EA). Il propose des prestations et des services de qualité sur l'ensemble du territoire national.

A l'heure où le taux de chômage des personnes en situation de handicap est deux fois plus élevé que le taux de chômage des personnes valides, le secteur protégé et adapté joue pleinement son rôle d'insertion. Des personnes fragilisées y sont responsabilisées ; des personnes reléguées voient leur potentiel reconnu et valorisé ; tous peuvent y exercer une activité professionnelle dans des conditions adaptées à leur situation.

L'emploi est la priorité du Gouvernement. L'emploi de tous, sans exclusion. Les négociations en faveur de la réorientation de la politique européenne, la création d'une Banque Publique d'Investissement, l'accord interprofessionnel sur le marché du travail, les contrats aidés – emplois d'avenir et contrats de génération –, la défense de notre secteur industriel... toutes ces décisions concourent au même objectif : inverser la courbe du chômage et relancer la dynamique de l'emploi.

Le secteur du travail protégé et adapté doit prendre toute sa part dans cette ambition nationale et européenne. Il le doit d'autant plus qu'il participe à faire valoir une autre économie : une économie soucieuse de cohésion sociale ; une économie attentive à son environnement.

Cette économie de développement local est non seulement conforme à une certaine idée de la société que promeut notre Gouvernement, celle d'une société soudée et solidaire, mais elle répond aussi à un positionnement possible face à la concurrence. Au-delà de l'intérêt pour un employeur de recourir à la sous-traitance afin de répondre en partie à son obligation légale d'emploi de travailleurs handicapés équivalente à 6% des effectifs, les acheteurs sont de plus en plus nombreux à vouloir intégrer une dimension sociale et environnementale à leurs achats.

Ce positionnement ne nuit pas à l'efficacité puisque 95% des entreprises ayant eu recours à la sous-traitance auprès d'entreprises ou d'établissements du secteur protégé ou adapté se disent satisfaites. La méfiance persistante de certains acheteurs publics ou privés se nourrit essentiellement d'une méconnaissance du secteur de l'emploi protégé et adapté.

C'est pourquoi je veux encourager le rapprochement du monde de l'entreprise et de celui des secteurs protégé et adapté. Je soutiendrai toutes les initiatives qui permettront de changer de regard sur le handicap, et notamment sur le handicap au travail. Nous permettrons ainsi aux personnes handicapées d'accéder à une citoyenneté pleine et entière. Et ce faisant, nous nous rapprocherons de notre idéal républicain.

Marie-Dorlette Carlotti,

Ministre déléguée en charge des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion

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



Dans un contexte de crise économique, je tiens à saluer l'initiative du réseau Gesat de lancer simultanément deux enquêtes économiques, l'une en direction des ESAT&EA, l'autre en direction de leurs donneurs d'ordres.

L'importance de l'utilité sociale des ESAT et EA n'est plus à démontrer. Ces entreprises sont un levier essentiel de l'insertion par le travail des personnes en situation de handicap. Leur modèle original et la diversité du secteur du travail protégé et adapté, constituent un des outils efficaces de nos politiques d'emploi en faveur des publics qui en sont éloignés.

Ces entreprises promeuvent un « modèle français » d'insertion par le travail des personnes en situation de handicap, et sont, à ce titre, observées de près par nos partenaires européens.

Le secteur du travail protégé et adapté, à travers ses 2000 structures et au-delà de sa valeur ajoutée sociale, constitue également un formidable maillage du territoire, engendrant dans des zones parfois éloignées des grands centres industriels un impact économique important. Ce maillage du territoire conforte également les circuits courts de production de biens et de services, qui sont un des leviers de l'économie durable de demain.

Ce secteur est également riche d'initiatives, d'innovations et de performance. Dès mon entrée en fonction, j'ai souhaité intégrer pleinement les ESAT et EA dans mes déplacements sur le terrain. J'ai pu constater le dynamisme de ces entreprises et la passion qui anime leurs équipes. Les rencontres avec les travailleurs en situation de handicap ont également été des moments d'échanges et de motivation pour mener à bien ma mission. J'ai également, dans le cadre de mes fonctions, été amené à remobiliser l'État dans le rôle qu'il peut jouer à travers la commande publique pour favoriser le développement économique des ESAT et des EA. L'article 15 du Code des Marchés Publics est un outil encore trop méconnu. Les études que mène le Réseau Gesat et particulièrement cet observatoire pourront contribuer à une politique plus volontariste de la part des Services de l'État.

Enfin, le secteur du travail protégé et adapté doit également prendre toute sa place au sein de l'Économie sociale et solidaire. C'est pourquoi, j'ai souhaité, dans le cadre du projet de loi sur l'Économie sociale et solidaire, que les ESAT et les EA bénéficient de droit de l'agrément d'entreprises solidaires d'utilité sociale et puissent bénéficier de l'effort qu'entend produire la nation en direction de ce secteur. Ainsi, en tant qu'entreprises de l'ESS, les ESAT et les EA auront un accès facilité aux financements notamment mis en place par la Banque Publique d'Investissement. Le fonds d'innovation sociale dont la création a été annoncée par le Président de la République devrait également leur permettre de trouver de nouveaux financements pour leurs projets les plus innovants.

J'ai la conviction que ces différents efforts, ceux du secteur lui-même à travers le Réseau Gesat, ceux des entreprises publiques et privées à travers leur soutien à ces initiatives, ceux du gouvernement à travers une politique volontariste et des engagements concrets, vont enclencher une dynamique nouvelle qui permettra au secteur du travail protégé et adapté d'être pleinement reconnu tant pour son professionnalisme que pour son rôle majeur pour l'emploi des personnes en situation de handicap.

Parce qu'ils sont des acteurs essentiels à la cohésion de notre société, tant par leur rôle social que par leur rôle économique, les entreprises sociales d'insertion par le travail des personnes en situation de handicap, que constituent les ESAT et les EA, retiennent toute l'attention du gouvernement.

Benoît Hamon,

Ministre délégué à l'Économie sociale et solidaire et à la consommation



« Nous participons au développement de solutions innovantes afin de soutenir et d'accompagner le secteur du travail protégé et adapté. »

Le groupe Capgemini, l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, partenaire historique du GESAT, mène une politique volontariste en matière d'emploi des travailleurs handicapés. Nous avons ainsi recruté 170 personnes en situation de handicap ces trois dernières années et recherchons activement à maintenir dans l'emploi nos collaborateurs dont le handicap apparaît ou évolue.

Dans son engagement auprès de l'Économie sociale et solidaire, Capgemini, implanté dans 25 grandes villes en France, contribue aussi à l'emploi indirect de personnes en situation de handicap grâce à un tissu géographique et économique national.

Notre ambition est d'être exemplaire. Ainsi, nous apportons nos compétences, nous participons au développement de solutions innovantes afin de soutenir et d'accompagner le secteur du travail protégé et adapté. Cet accompagnement vers l'excellence doit permettre aux EA et ESAT de développer de nouvelles expertises et de mieux répondre aux enjeux des entreprises. C'est donc tout logiquement que nous avons contribué à la création de l'Observatoire économique du travail protégé et adapté. Cet outil doit permettre de faire progresser à la fois les entreprises et le secteur du travail protégé et adapté en permettant à chaque acteur de s'adapter de mieux en mieux à l'autre.

C'est cette philosophie qui nous anime et c'est de cette manière que nous agissons à travers les initiatives que nous menons.



Géraldine Plienier,

Directrice Responsabilité Sociale et Environnementale - Capgemini

«Fidèle à sa vocation depuis 30 ans, le Réseau Gesat favorisera les dynamiques de terrain.»



Depuis 30 ans, le Réseau Gesat a trois missions principales : promouvoir le secteur du travail protégé et adapté et les compétences des travailleurs en situation de handicap, remplir un rôle d'interface entre le secteur du travail protégé et adapté et les entreprises, et accompagner les projets de partenariats économiques dans une dynamique d'expérimentation, de modélisation et de mutualisation.

Pour jouer pleinement ce rôle d'agence de recherche et développement économique du secteur, il manquait un outil reposant sur des méthodes d'observation.

Je remercie Capgemini d'avoir accepté de soutenir ce projet, ainsi que la Région Ile de France, l'ensemble des représentants des entreprises partenaires et les représentants du secteur du travail protégé et adapté qui se sont investis dans son élaboration.

Cet observatoire est donc une première. C'est en effet la première fois que sont menées en parallèle deux enquêtes en direction des ESAT&EA et de leurs donneurs d'ordre. Comme toute première il y a naturellement quelques points d'amélioration à envisager et qui seront prises en compte pour une prochaine édition. Nous souhaitons en effet que cet observatoire prenne un rythme régulier afin de constituer un véritable outil d'accompagnement du changement.

Les mutations sont en effet nombreuses au sein de notre écosystème. Les publics évoluent, les demandes des entreprises évoluent, le contexte économique et réglementaire évolue. Mais ce qui ne change pas, c'est la nécessité d'être toujours performant dans la recherche de la plus grande accessibilité des emplois et métiers du secteur du travail protégé et adapté.

Les professionnels du secteur du travail protégé et adapté que nous sommes, avons le devoir de veiller à ce que les outils mis en place soient compatibles avec le projet d'accompagnement des personnes accueillies dans les ESAT et les EA. L'Homme reste au cœur de la vocation et de la mission d'accompagnement du secteur du travail protégé et adapté. Cette exigence implique une mise en perspective et une vision sur le long terme. Elle implique aussi une véritable confiance dans la relation économique.

La combinaison de la reconnaissance des ESAT et EA comme acteurs à part entière de l'Économie sociale et solidaire, avec l'engagement de plus en plus fort des entreprises dans la démarche de responsabilité sociale et environnementale, constitue un socle solide pour parvenir à cette mission sociale respectueuse des personnes handicapées dans leur diversité. C'est bien sur ce socle de confiance que nous avons imaginé ce baromètre avec les entreprises partenaires du Gesat. C'est sur cette même base qu'ont été lancés les travaux qui ont abouti à la publication de la norme NF X50-842 « Relations économiques du secteur du travail protégé et adapté et ses donneurs d'ordre ».

Ces deux outils, l'Observatoire et la Norme, ne seront pertinents que si chaque territoire, si chaque ESAT ou EA s'en saisit pleinement.

Fidèle à sa vocation depuis 30 ans, le Réseau Gesat, accompagnera cette réflexion et favorisera les dynamiques de terrain.

Cet Observatoire est un outil qui doit nous permettre d'engager une réflexion prospective avec l'ensemble des acteurs concernés pour élaborer ensemble, non seulement une vision partagée des années à venir mais surtout la mise en perspective d'actions de partenariat s'inscrivant dans la durée.

C'est à ce prix que nous consoliderons et préserverons les spécificités et la valeur ajoutée sociale et médico-sociale des ESAT et des EA.

Luc Camisassi,
Président

Principaux enseignements

Cet Observatoire permet pour la première fois depuis la loi de 1987 d'appréhender de manière globale les relations économiques entre le secteur du travail protégé et adapté, constitué des ESAT& EA et de leurs clients.

Les résultats confirment que les ESAT&EA travaillent principalement avec les acteurs économiques de leurs bassins d'emplois, principalement des PME (58 %) et des filiales locales de grandes entreprises (17%), privilégiant une relation directe avec leurs clients.

Les ESAT&EA sont eux-mêmes des PME non seulement par leur taille moyenne (40 salariés pour les EA, 80 pour les ESAT) mais également par la nature de leurs échanges économiques.

A 83% les ESAT&EA travaillent prioritairement avec des clients situés dans leurs départements. Il s'agit là d'une spécificité liée à l'histoire du secteur qui a développé ses activités en harmonie avec son bassin d'emploi. L'acquisition de nouveaux clients se fait d'ailleurs par la prospection (65%) ou par la gestion de contacts directs (63%). Cette proximité de la relation commerciale est une des **caractéristiques de l'Economie Sociale et Solidaire** et confirme tout l'intérêt que le secteur y prenne toute sa place.

6 grandes activités caractérisent le secteur du travail protégé : Entretien des Espaces Verts, Conditionnement, Sous-traitance industrielle, Propreté et entretien, Restauration et hôtellerie et Sous-traitance administrative. Ces résultats sont en continuité avec les différentes études menées précédemment. En termes d'indicateurs économiques, de pratiques commerciales ou d'activités, les différences entre ESAT et EA sont marginales.

Les entreprises de leur côté confirment leur approche globale du secteur. 55 questionnaires ont pu être exploités, représentant majoritairement de grandes entreprises multisites, avec une moyenne d'achats au secteur du travail protégé et adapté de 3 millions d'euros. Sur ces 55 répondants, 17 figurent dans le Top 30 des organisations achats en France (Lettre des achats n°210, novembre 2012).

Globalement **les entreprises affichent des objectifs d'achats ambitieux pour les trois années à venir.** Elles indiquent une **croissance visée de 20 % en moyenne.** Ce potentiel reflète l'écart entre le taux légal de 6% de travailleurs handicapés, et un taux moyen global d'emploi de 3,91%, dont la part d'emploi représentée par le recours au secteur du travail adapté et protégé ne représente que 0,95%.

Les activités sur lesquelles se font actuellement les échanges sont par ordre décroissant l'**Entretien des espaces verts**, le **Conditionnement**, la **Sous-traitance administrative**, la **Propreté et entretien** et enfin la **Restauration-hôtellerie**.

Les entreprises, elles, souhaitent réaliser leurs **objectifs de croissance du recours** aux ESAT&EA prioritairement sur la **Sous-traitance industrielle**, puis sur la **Sous-traitance administrative**, la **Restauration-hôtellerie**, la **Propreté-entretien** et enfin l'**Entretien des espaces verts**.

Les deux enquêtes mettent en lumière plusieurs **points de progrès pour chaque partie prenante** : du côté des entreprises, celles-ci relèvent comme principaux freins la méconnaissance du secteur du travail protégé et adapté par les prescripteurs d'achats (leurs clients internes), des prix parfois trop élevés et une mauvaise compréhension de leurs besoins. Face à ces difficultés, la mise en place de process spécifiques pour accompagner la démarche, une expertise dédiée, des actions de sensibilisation sont autant de clefs pour faciliter les partenariats.

Du côté des établissements du secteur du travail protégé et adapté, l'existence de préjugés par rapport au handicap est citée par 27 % des ESAT&EA comme une source de difficulté.

Les ESAT&EA eux-mêmes reconnaissent comme axes de progrès prioritaires à 95 % l'amélioration de leur communication, la formation de leurs équipes et le travail en réseau. De plus, ils citent comme autres difficultés internes pour répondre aux demandes de leurs clients l'anticipation des attentes de ceux-ci et la capacité à se montrer force de proposition. Le travail en réseau et la mutualisation des compétences et des outils sont clairement affichés comme étant des leviers efficaces de développement économique pour les ESAT et EA.

La connaissance mutuelle, la proximité, la qualité des prestations sont les maîtres-mots de ce premier Observatoire économique qui encourage à poursuivre l'effort de dialogue entre entreprises privées et publiques et ESAT&EA.

I - Baromètre économique du travail protégé et adapté

“opinionway

	316 directeurs d'établissements ESAT/EA ont répondu à l'enquête soit un taux de retours exploitables de 15%. La représentativité de l'échantillon est assurée sur les variables suivantes : type d'établissement et zone géographique.
	Les directeurs qui disposaient d'une adresse mail professionnelle ont été interrogés en ligne sur système CAWI (Computer Assistance for Web Interview).
	Le terrain a été réalisé du 14 mars au 29 mars 2013 par OpinionWay
	OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252

Les résultats de cette étude sont l'entière propriété du Gesat qui peut s'il le souhaite en faire une diffusion totale ou partielle. Dans le cas d'une diffusion nous recommandons de mentionner dans un encart que l'étude a été réalisée par OpinionWay et de préciser la méthodologie (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les dates de recueil des données.

Structure de l'échantillon

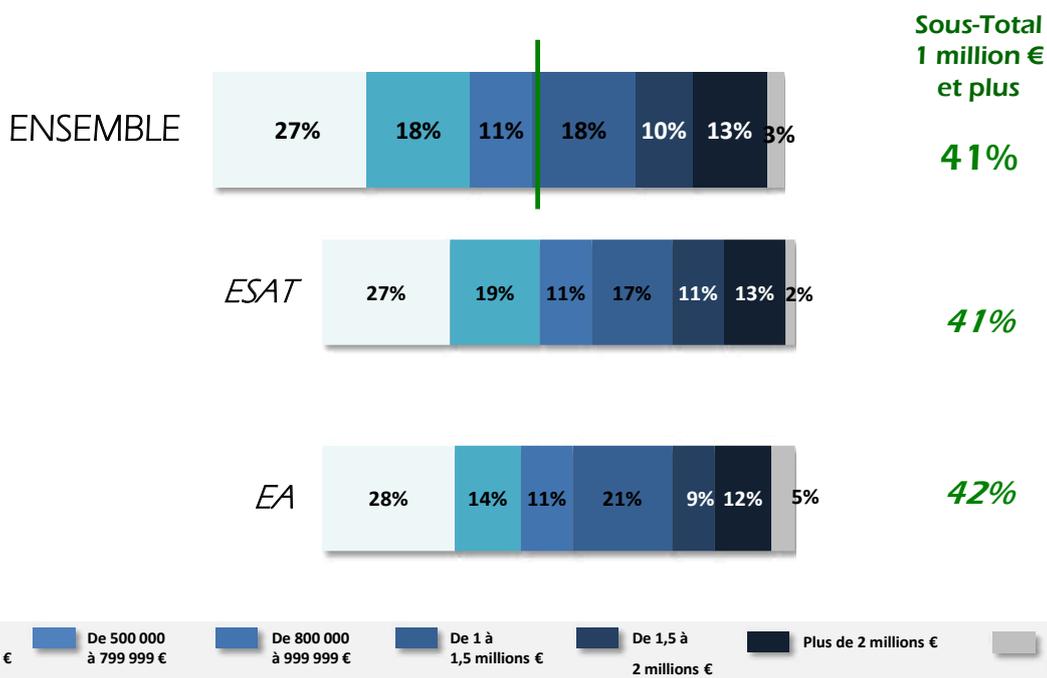
Type d'établissement		Zone géographique	
ESAT	68%	Ile de France	12%
EA	32%	Nord Est	23%
Ancienneté du dirigeant		Nord Ouest	28%
Moins de 5 ans	22%	Sud Ouest	12%
5 à 10 ans	23%	Sud Est	25%
11 à 15 ans	16%	Secteur d'activité	
16 à 20 ans	13%	Sous-Total 0 à 49 travailleurs	32%
Plus de 20 ans	25%	Sous-Total 50 à 100 travailleurs	34%
		Sous-Total Plus de 100 travailleurs	33%

Résultats

1 Évaluation des relations commerciales

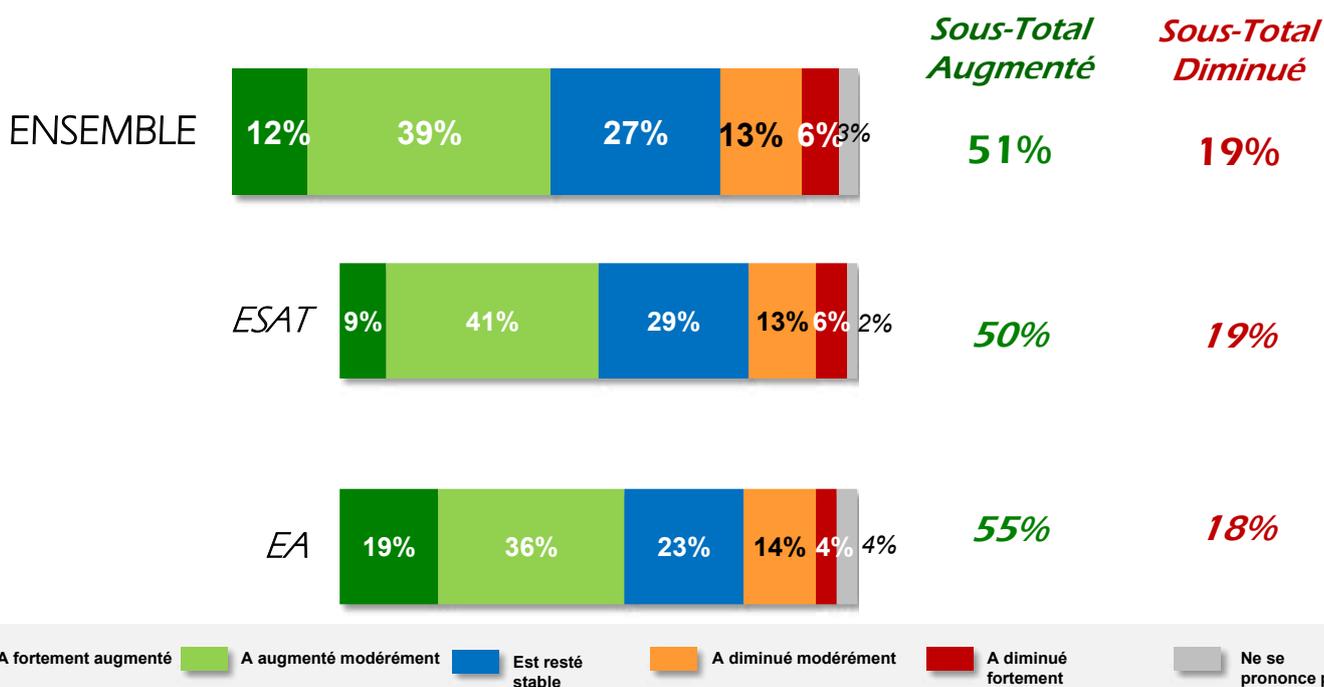
Chiffre d'affaires 2012 des ESAT-EA

Quel a été le chiffre d'affaires de votre établissement en 2012 ?



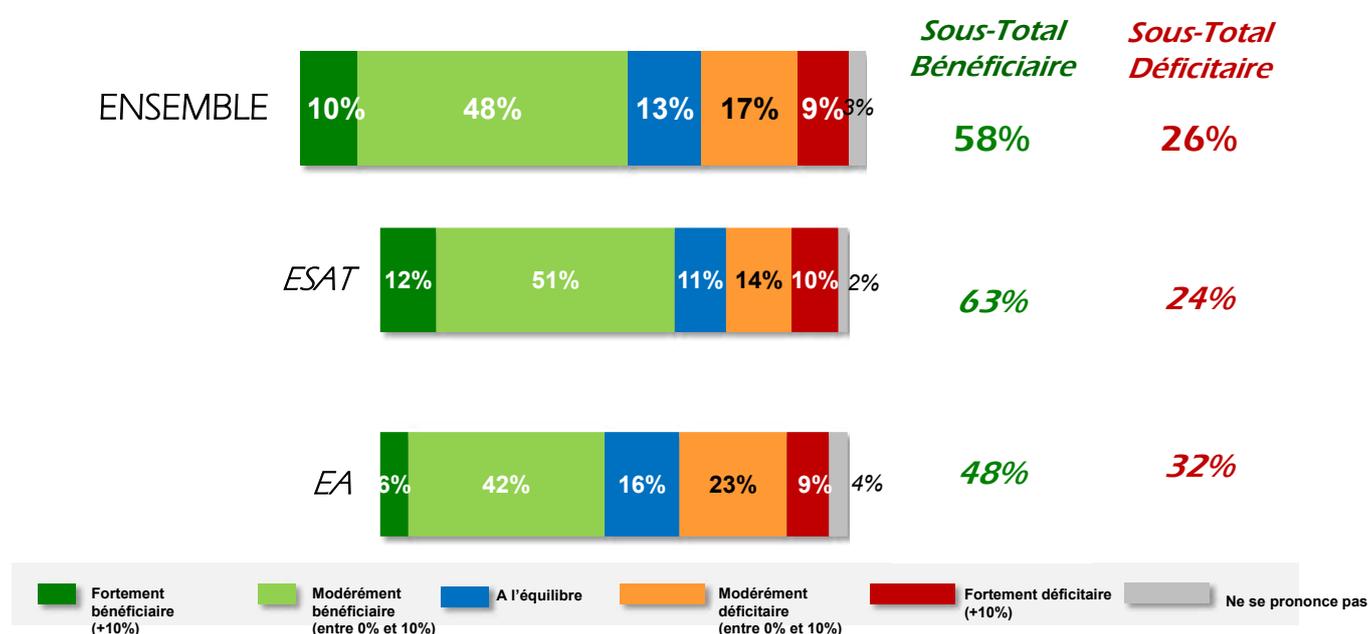
Variation du chiffre d'affaires global depuis 3 ans

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



Résultat net sur l'activité en 2012 des ESAT-EA

Quel était le résultat net sur l'activité de votre établissement en 2012 ?



Résultats nets en fonction du nombre de travailleurs en situation de handicap employés

	ENSEMBLE	ST 0 à 49 TH employés	ST 50 à 100 TH employés	ST Plus de 100 TH employés
ST Bénéficiaire	58%	48%	64%	65%
ST Déficitaire	26%	31%	21%	26%

51% des ESAT&EA interrogés déclarent une augmentation de leur chiffre d'affaires global en 2012. Néanmoins, cette augmentation doit être considérée avec précaution, car une part importante du chiffre d'affaires, dans le secteur, est souvent lié à l'achat de matières premières.

A titre comparatif, 53% des PME françaises ont une progression équivalente de leur chiffre d'affaires en 2012 (Enquête CGPME/KPMG menée par l'IFOP en décembre 2012).

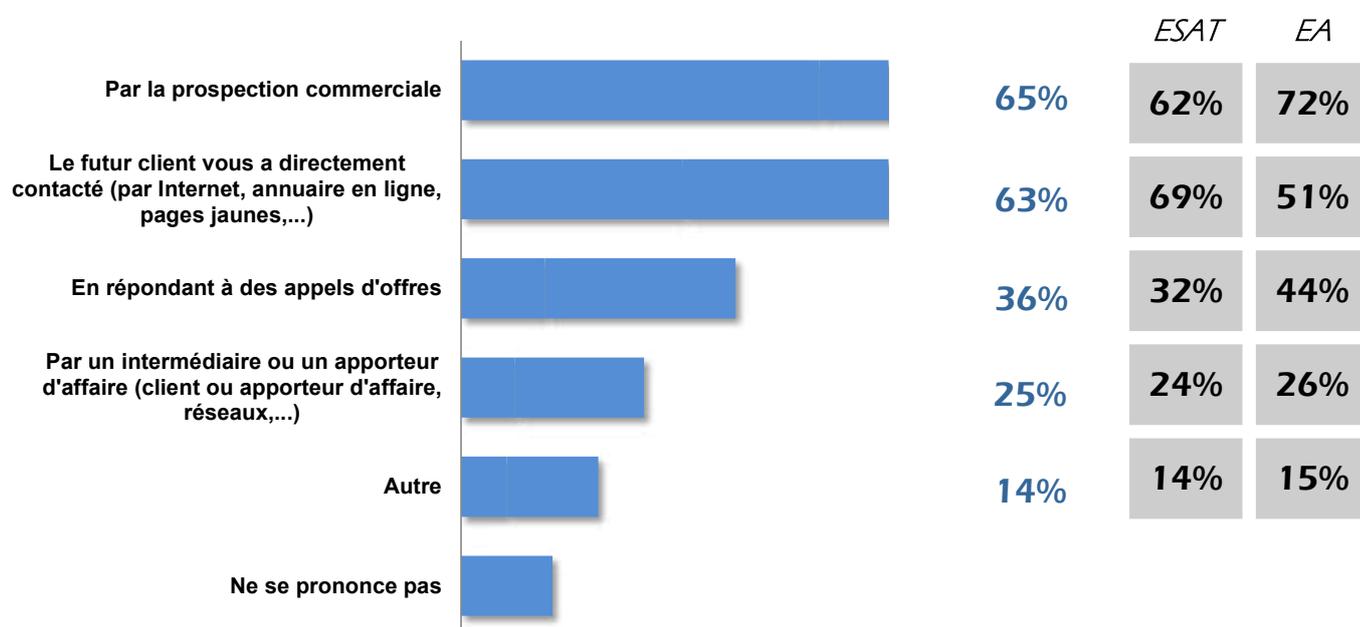
19% des ESAT&EA annoncent un chiffre d'affaires en baisse en 2012 et 26% un résultat déficitaire. Ces taux sont proches des études précédemment menées soit par la DGCS (2008), soit par ANDICAT (2010) mais qui portaient uniquement sur les ESAT ou sur des échantillons moins importants.

L'ensemble des résultats montre une corrélation entre le déficit et la taille de l'établissement. En effet, les établissements qui comptent entre 0-49 travailleurs en situation de handicap sont ceux qui rencontrent le plus de difficultés (48%). A l'autre extrémité de l'échelle, les établissements qui comptent plus de 100 travailleurs en situation de handicap, se montrent plus compétitifs avec un résultat net plus élevé (65%).

Acquisition des nouveaux clients

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

3 réponses possibles



Types de clients

Vos clients sont plutôt :

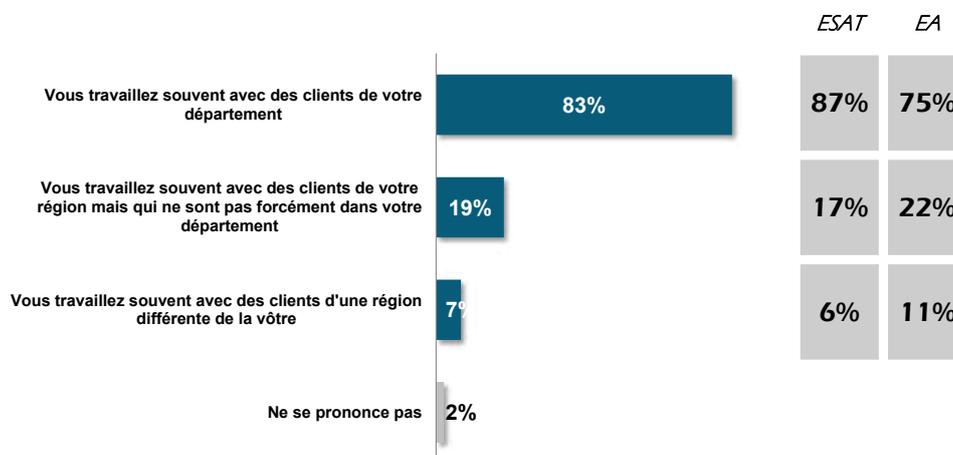


■ Des PME
 ■ Des grandes entreprises privées ou publiques
 ■ Des filiales locales de grandes entreprises
 ■ Ne se prononce pas

Situation géographique des clients des ESAT-EA

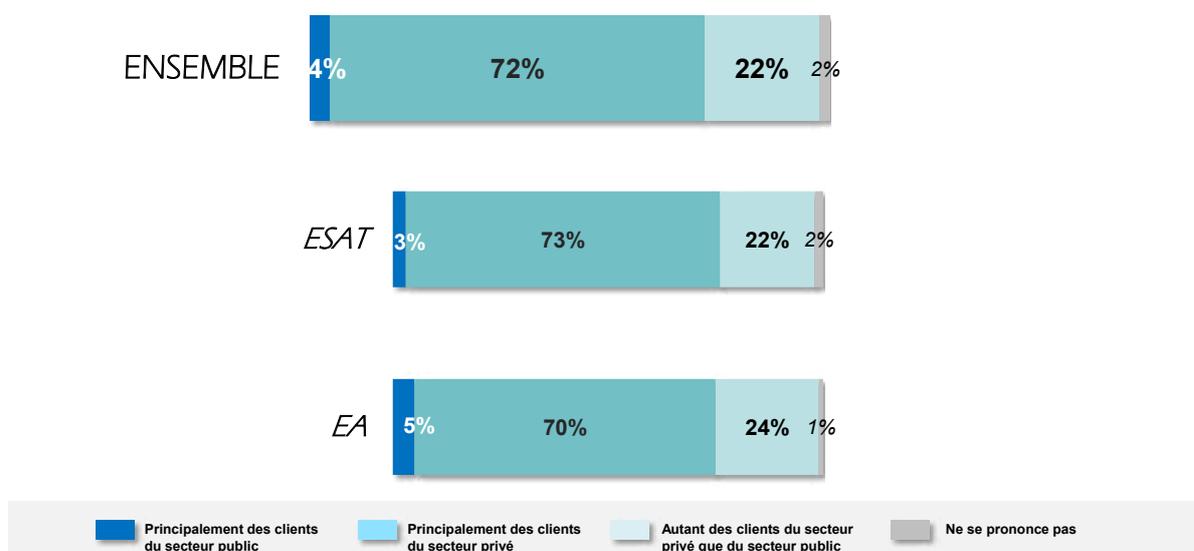
Laquelle ou lesquelles de ces propositions correspond(ent) le mieux à votre situation :

Plusieurs réponses possibles



Types de clients

Vos clients sont :

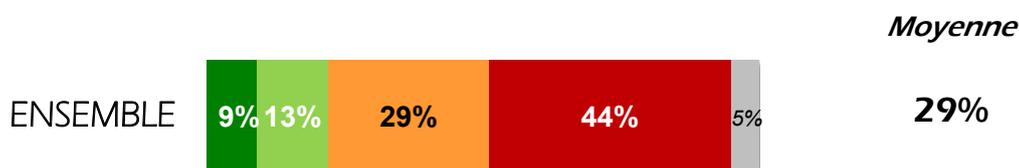


Malgré la prépondérance des PME (58%), **le portefeuille clients des ESAT&EA est relativement homogène**. Les risques de dépendance vis-à-vis des donneurs d'ordres sont ainsi considérablement réduits. La **pluriactivité** serait, en conséquence, un véritable atout pour les ESAT& EA.

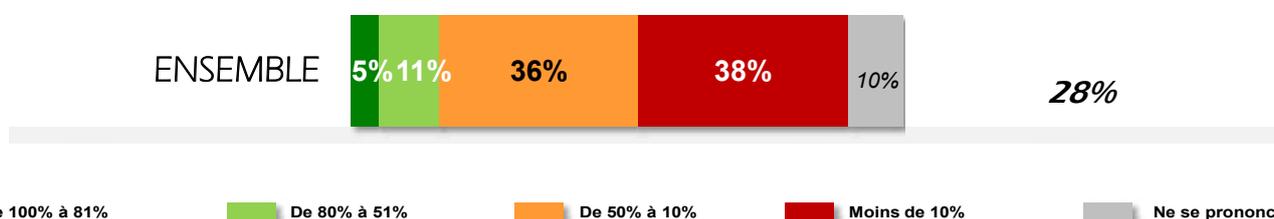
On observe une forte **proximité géographique des clients** : **83%** des ESAT&EA travaillent avec des clients situés dans leurs bassins d'emplois. Ces résultats confirment que les établissements du travail protégé et adapté s'inscrivent dans les **principes de responsabilité sociale et environnementale et jouent la carte des circuits courts**.

Proportion d'appels d'offres remportés

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 ?



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 privés que vous remportez ?

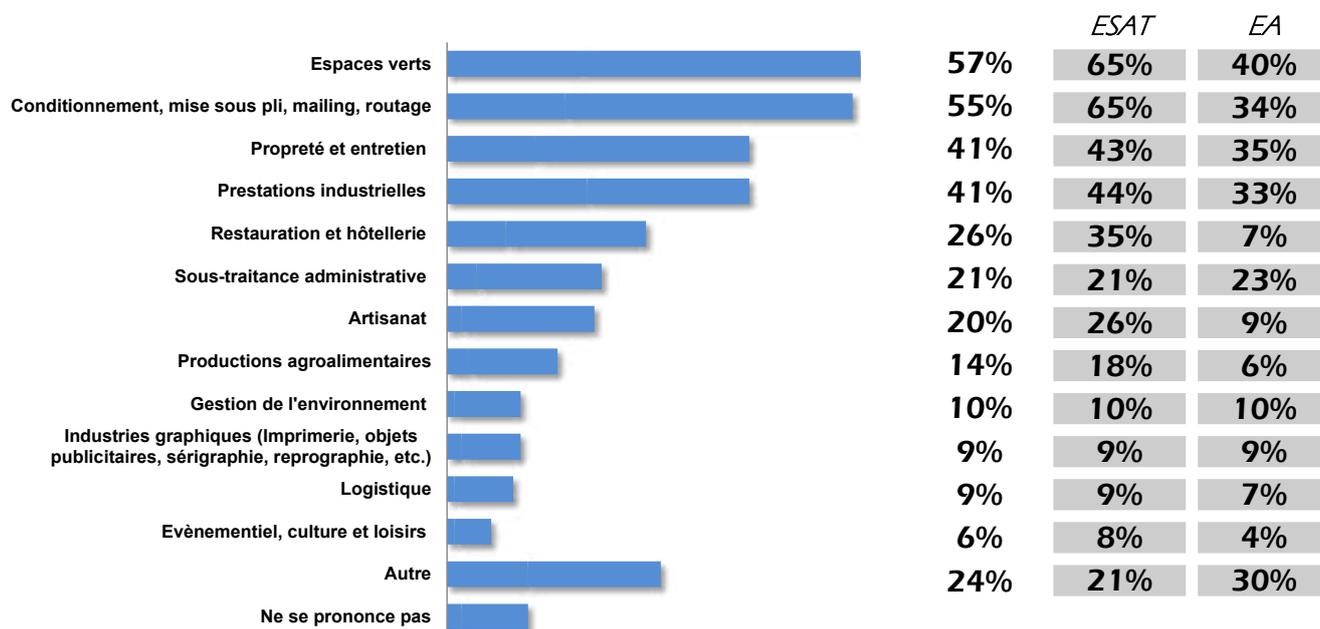


Le succès aux appels d'offre est globalement assez faible: **44% des ESAT&EA remportent moins de 10% des appels d'offres publics** et **38% remportent moins de 10% des appels d'offres privés**. Des progrès sont à réaliser de part et d'autre pour une meilleure compréhension des besoins.

Activités de production des ESAT-EA

Quelles sont toutes les activités de production de votre ESAT / EA ?

Plusieurs réponses possibles



Activités de production des ESAT-EA

Quelles sont toutes les activités de production de votre ESAT / EA ?

Plusieurs réponses possibles

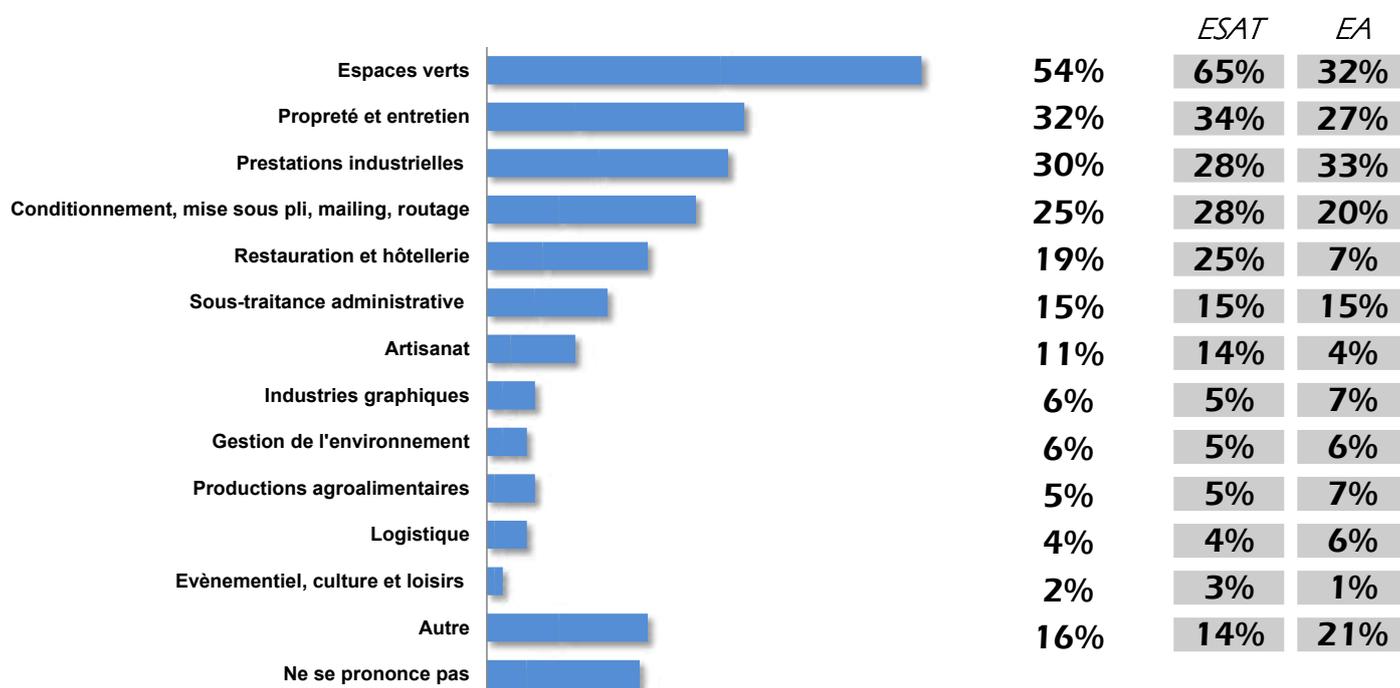
Nombre de travailleurs handicapés employés

	ENSEMBLE	ST 0 à 49 TH employés	ST 50 à 100 TH employés	ST Plus de 100 TH employés
Espaces verts	57%	38%	61%	73%
Conditionnement, mise sous pli, mailing, routage	55%	38%	58%	71%
Propreté et entretien	41%	29%	44%	51%
Prestations industrielles	41%	26%	42%	55%
Restauration et hôtellerie	26%	13%	29%	38%
Sous-traitance administrative	21%	18%	21%	26%
Artisanat	20%	14%	20%	27%
Productions agroalimentaires	14%	6%	20%	17%
Gestion de l'environnement	10%	9%	10%	12%
Industries graphiques (Imprimerie, objets publicitaires, sérigraphie, reprographie, etc.)	9%	7%	10%	10%
Logistique	9%	4%	11%	11%
Evènementiel, culture et loisirs	6%	7%	6%	6%
Autre	24%	34%	23%	16%

Rentabilité des activités de production

Parmi toutes vos activités, quelles sont les trois que vous estimez les plus rentables ?

Trois réponses possibles



Rentabilité des activités de production

Parmi toutes vos activités, quelles sont les trois que vous estimez les plus rentables ?

Trois réponses possibles

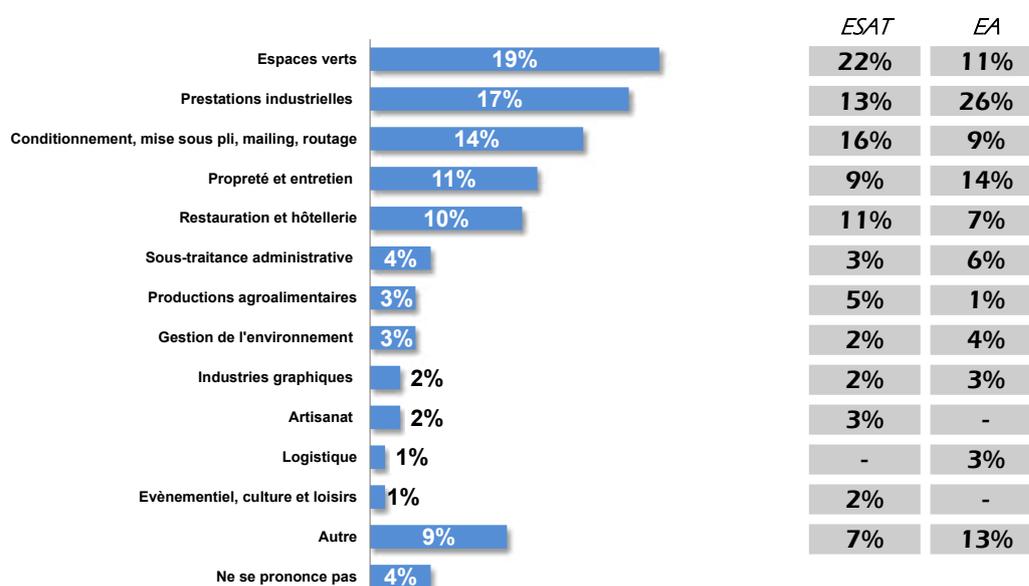
Nombre de travailleurs handicapés employés

	ENSEMBLE	ST 0 à 49 TH employés	ST 50 à 100 TH employés	ST Plus de 100 TH employés
Espaces verts	54%	35%	60%	68%
Conditionnement, mise sous pli, mailing, routage	32%	23%	32%	40%
Propreté et entretien	30%	23%	33%	34%
Prestations industrielles	25%	20%	27%	30%
Restauration et hôtellerie	19%	14%	21%	24%
Sous-traitance administrative	15%	14%	14%	18%
Artisanat	11%	7%	15%	10%
Productions agroalimentaires	6%	8%	5%	4%
Gestion de l'environnement	6%	8%	3%	5%
Industries graphiques (Imprimerie, objets publicitaires, sérigraphie, reprographie, etc.)	5%	5%	8%	4%
Logistique	4%	4%	5%	4%
Evènementiel, culture et loisirs	2%	3%	2%	2%
Autre	16%	24%	14%	11%

Activité la plus importante en chiffres d'affaires pour les ESAT-EA

Quelle est la plus importante en termes de chiffres d'affaires pour votre EA/ESAT ?

Une réponse possible



Activité la plus importante en chiffres d'affaires pour les ESAT-EA

Quelle est la plus importante en termes de chiffres d'affaires pour votre EA/ESAT ?

Une réponse possible

Nombre de travailleurs handicapés employés

	ENSEMBLE	ST 0 à 49 TH employés	ST 50 à 100 TH employés	ST Plus de 100 TH employés
Espaces verts	19%	16%	19%	21%
Prestations industrielles	17%	16%	18%	19%
Conditionnement, mise sous pli, mailing, routage	14%	11%	13%	17%
Propreté et entretien	11%	6%	14%	13%
Restauration et hôtellerie	10%	8%	11%	10%
Sous-traitance administrative	4%	7%	3%	3%
Productions agroalimentaires	3%	3%	6%	1%
Gestion de l'environnement	3%	5%	2%	2%
Industries graphiques	2%	2%	2%	3%
Artisanat	2%	-	2%	4%
Logistique	1%	4%	-	-
Evènementiel, culture et loisirs	1%	2%	1%	-
Autre	9%	13%	7%	6%

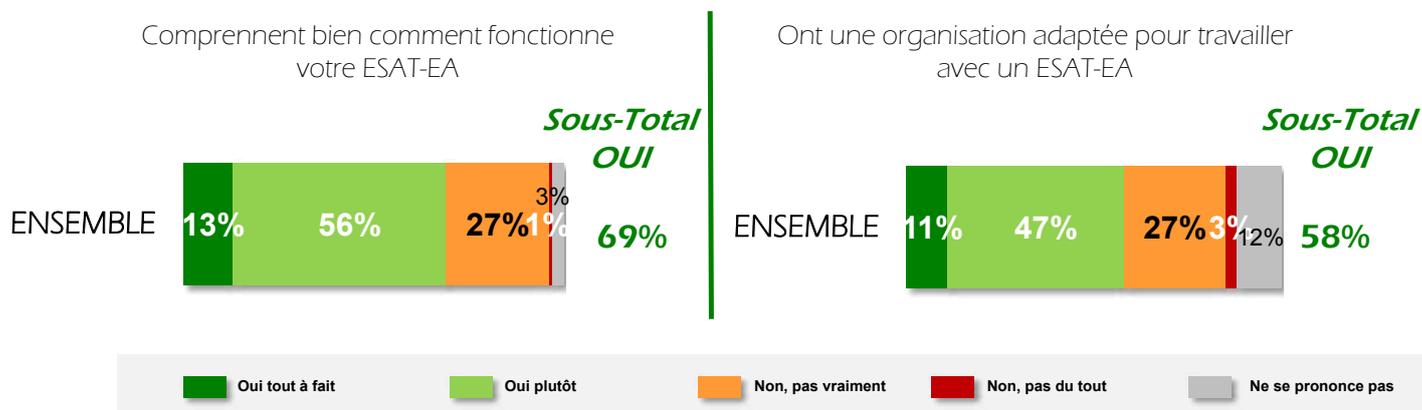
En 2009, 32% des ESAT et EA menant des activités de Conditionnement considéraient que la crise avait un impact très important sur leur activité (voir enquête Gesat/LH2 « Les ESAT et EA face à la crise »). Cette même enquête montrait que 31% des répondants estimaient leur activité Espaces verts moins touchée par la crise, considérant en conséquence ce secteur comme un de ceux à développer en priorité.

Aujourd'hui, **57% d'ESAT et d'EA ont une activité Espaces verts et 55% ont une activité Conditionnement**. Ces résultats confirment la part prépondérante de ces métiers dans le secteur du travail protégé et adapté. Viennent ensuite les activités de Sous-traitance industrielle et Propreté-entretien (41%). **L'émergence des activités de Restauration et hôtellerie (26%)** se confirme également, ainsi que celle de la **Sous-traitance administrative (21%)**. Ces deux dernières activités correspondent à des **besoins exprimés par une majorité de grands comptes**. (cf. Page 38)

2 Relation clients

Relation clients

Diriez-vous de vos clients qu'ils :



Motifs de satisfaction

Interviewés qui disent que leurs clients sont satisfaits de leurs prestations (310)

Pourquoi vos clients sont-ils satisfaits de vos prestations ?

Trois réponses possibles



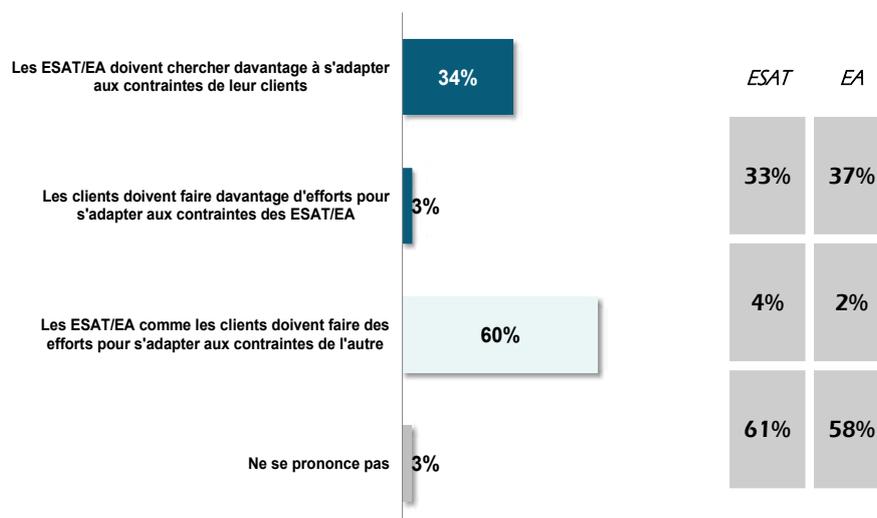
La perception des donneurs d'ordres par les ESAT&EA est plutôt positive.

Ils attribuent la satisfaction de leurs clients, avant tout à la qualité du travail effectué (83%) mais aussi à leur réactivité (50%) et à la cohérence des prix (42%). A noter que l'étude menée en parallèle auprès des donneurs d'ordres (voir page 40) confirme cette perception puisque leur 1er motif de satisfaction reste la qualité des prestations des ESAT&EA. Ces résultats valorisants sont une preuve des compétences des travailleurs en situation de handicap employés dans les ESAT&EA.

Comparativement au Baromètre des achats grands comptes, nous notons toutefois un écart sur les questions de réactivité, de cohérence des prix et d'adaptabilité. En effet, a contrario de la perception des ESAT et EA, les grands comptes estiment que ce sont des points de progression pour les ESAT et les EA.

Relation entre clients et ESAT-EA

De manière générale, estimez-vous que :



Difficultés rencontrées

Et parmi les difficultés suivantes, lesquelles rencontrez-vous le plus souvent pour répondre aux besoins de vos clients ?

Trois réponses possibles



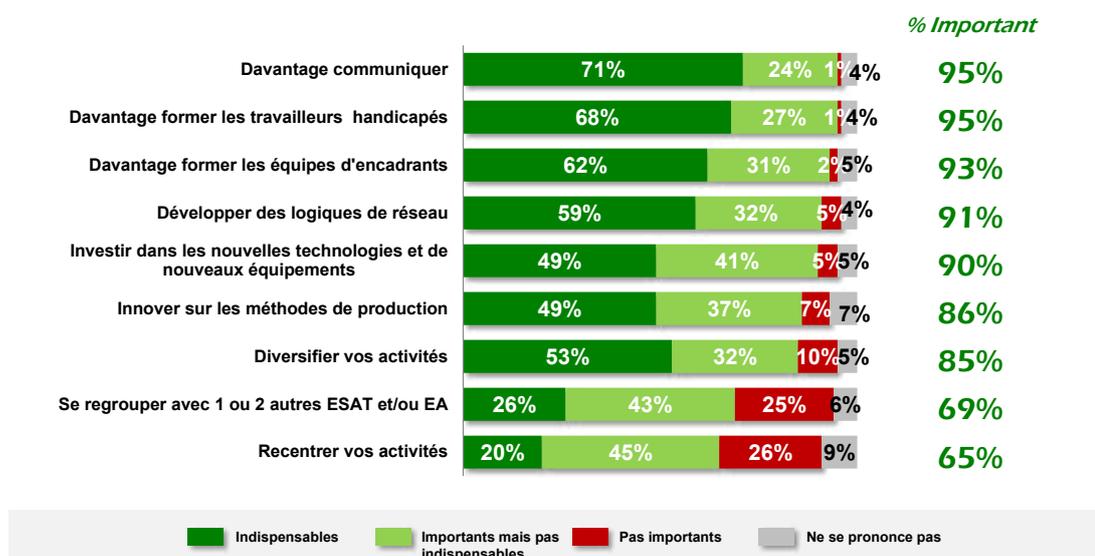
Avec respectivement 35% et 33%, la concurrence au sein du secteur protégé et adapté et le manque de personnel commercial et administratif qualifié restent les principaux freins pour répondre aux besoins des clients. Globalement, la concurrence du champ de l'insertion et la réticence des clients face à la multiplicité des activités ne représentent donc pas un frein à la relation économique.

La **subsistance de préjugés par rapport au handicap** reste selon les répondants (27%) un **obstacle** assez important dans la relation économique. Enfin, il est intéressant de noter que près d'un quart des ESAT&EA expriment leurs **difficultés à se montrer force de proposition (23%)** et à **anticiper les attentes des clients (22%)**.

Ces résultats montrent la **nécessité de poursuivre le travail pour fluidifier la relation économique** entre donneurs d'ordres et ESAT-EA. A noter qu'une très large majorité (60%) des ESAT et EA est dans un état d'esprit ouvert à la coopération et au dialogue avec les donneurs d'ordres.

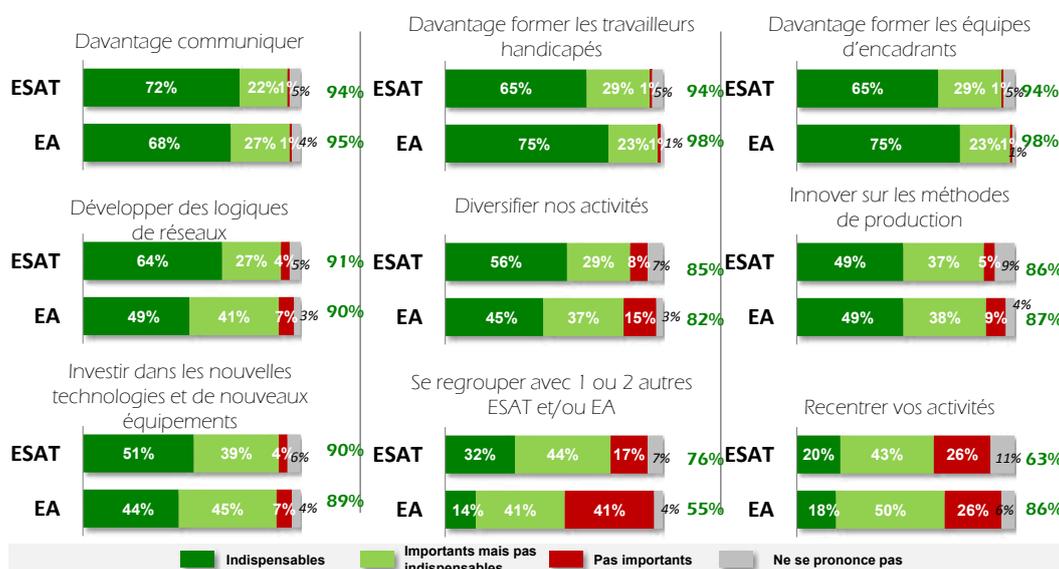
Amélioration à apporter

Pour chacun des axes suivants, pouvez-vous nous dire s'ils sont indispensables, importants mais pas indispensables ou pas importants pour développer votre activité :



Amélioration à apporter

Pour chacun des axes suivants, pouvez-vous nous dire s'ils sont indispensables, importants mais pas indispensables ou pas importants pour développer votre activité :



Si les ESAT&EA ont des attentes dans de nombreux domaines (former les équipes d'encadrants, développer les logiques de réseau, investir dans les nouvelles technologies et de nouveaux équipements, etc.), leur volonté de développer leur activité passe avant tout par davantage de **communication (95%)** et de **formation des travailleurs handicapés (95%)**.

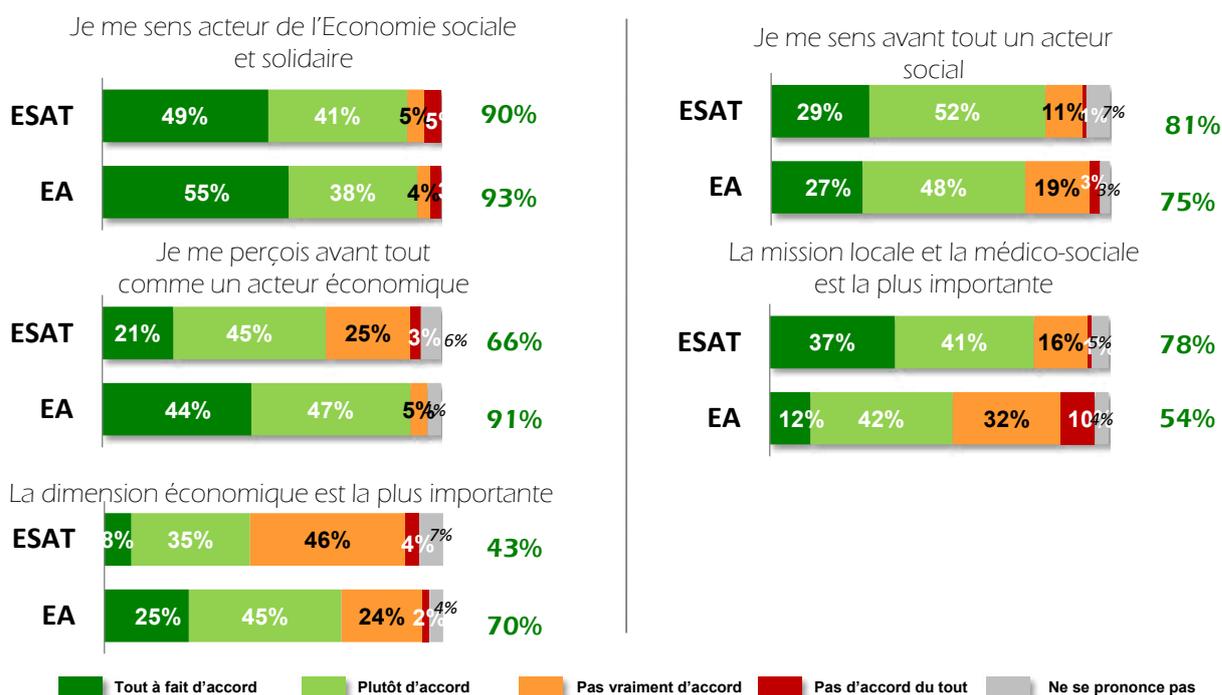
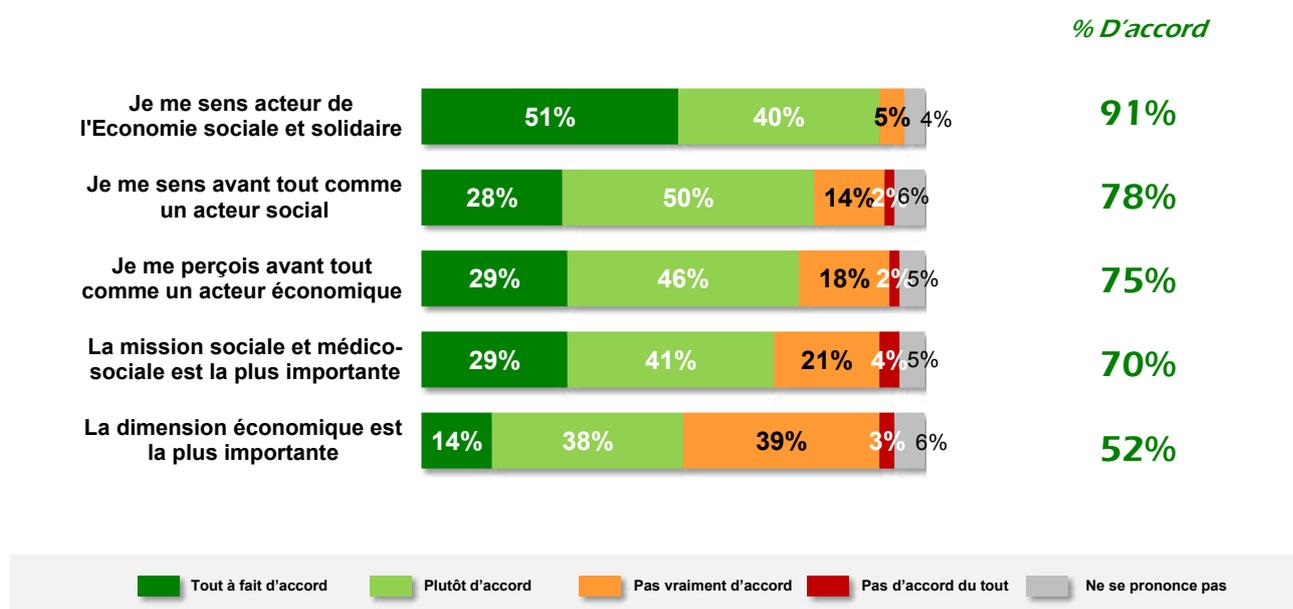
Ces éléments confirment la **nécessité d'un travail de fond pour valoriser l'image de marque du secteur**.

A noter enfin que les structures les plus importantes en terme de taille et les ESAT ont plus d'appétence pour le travail en réseau. Les EA se démarquent par leur volonté de recentrer leurs activités (86%).

3 Implication dans l'Économie sociale et solidaire

L'implication dans l'Économie sociale et solidaire

Concernant votre implication dans l'Économie sociale et solidaire, êtes-vous tout à fait, plutôt, pas vraiment ou pas d'accord du tout avec chacune des affirmations suivantes ?



91% des ESAT&EA se considèrent comme des acteurs à part entière de l'Économie sociale et solidaire.

Malgré la différence de perception sur l'importance du rôle économique ou du rôle social (81% des ESAT se perçoivent avant tout comme des acteurs sociaux et 91% des EA avant tout comme des acteurs économiques), ESAT&EA s'accordent sur leur place dans l'Économie sociale et solidaire (90% des ESAT et 93% des EA).

II - Baromètre des achats au secteur du travail protégé et adapté

*Enquête menée par le Réseau Gesat,
En partenariat avec la Lettre des Achats et Entreprises et Carrières*

	300 entreprises et organismes publics ont été contactés par le Réseau Gesat pour participer à cette enquête et par la Lettre des Achats. 55 entreprises et organismes publics ont répondu à l'enquête, soit un retour de 18% environ.
	Un lien vers l'enquête a été envoyé par email à la totalité des contacts et celle-ci a pu être remplie sur le site de traitement de questionnaires Limesurvey.
	Le terrain a été réalisé sur la période du 21 mars au 12 avril 2013
	Le Réseau Gesat a préparé et analysé les résultats de cette enquête

Les résultats de cette étude sont l'entière propriété du Réseau Gesat qui peut en autoriser une diffusion totale ou partielle. Dans le cas d'une diffusion nous demandons de mentionner dans un encart que l'étude a été réalisée par le Réseau Gesat et de préciser la méthodologie (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les dates de recueil des données.

Structure de l'échantillon

Type d'organisation	%	Organisation des achats	%
Organismes privés	76%	Centralisée	33%
Organismes soumis au Code des marchés publics ou à l'ordonnance n°2005-649	24%	Non centralisée	23%
Fonction des répondants	%	En partie centralisée	44%
RH	56 %	Secteur d'activité*	%
Achats	34 %	Energie, Réseaux, Transport	17%
Communication	2 %	Services aux entreprises (SSII, Conseil, Intérim)	15%
RSE	4 %	Industrie (agroalimentaire, aéronautique, textile, cosmétique, automobile, pharmaceutique)	25%
Autre	4 %		
Effectif moyen des répondants	%	Banques, Assurances, Mutuelles	17%
20 à 2500	22%	BTP, Construction, Infrastructure	12%
2501 à 5000	15%	Secteur Public, Collectivités, Associations	13%
5001 à 10 000	9%	TOTAL	100%
10 001 à 20 000	9%		
Au-delà de 20 000	24%		
Non renseigné	22%		

* Les secteurs d'activité ont été regroupés sous plusieurs catégories afin qu'ils soient pertinents pour le traitement des résultats. Chaque activité est nommée en référence au terme employé dans La Lettre des Achats.

Résultats

1 Situation des organisations par rapport à l'obligation d'emploi

L'application de la loi du 11 février 2005

Unités Bénéficiaires et Taux d'Emploi

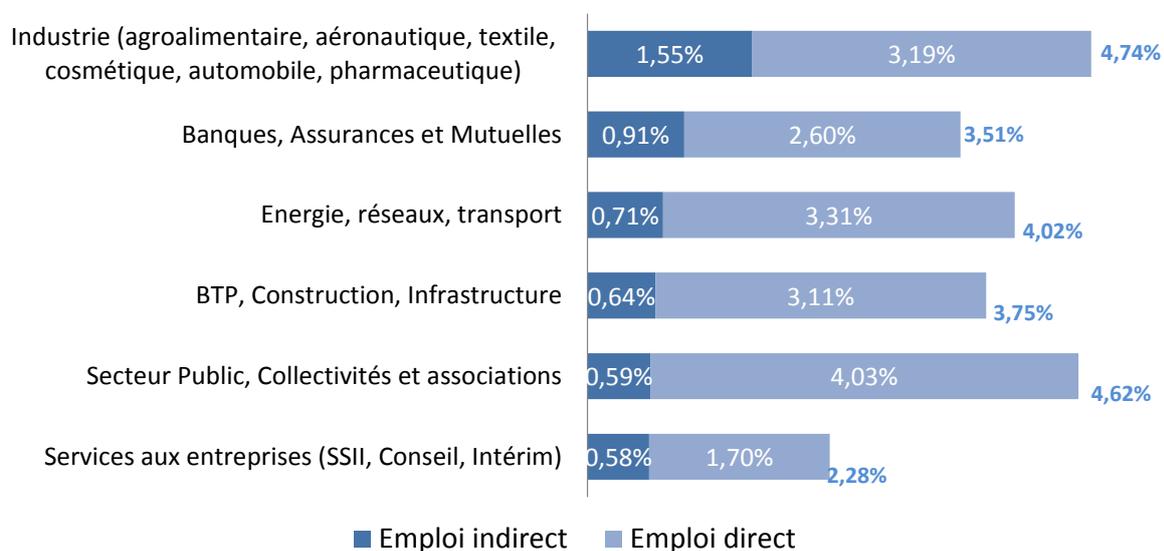
Nombre d'UB moyen déclaré	↔	156
Taux d'Emploi Global (= emploi direct et indirect) moyen	↔	3,91%
Taux d'Emploi indirect moyen	↔	0,95%

Montants des contributions et des achats

Montant moyen des contributions à l'AGEFIPH ou FIPHFP	↔	2,2 Millions €
Moyenne des achats totaux des répondants	↔	8,4 Milliards €
Moyenne des achats au STPA des répondants	↔	3 Millions €
Proportion des achats au STPA par rapport à la totalité des achats des répondants	↔	0,07%

L'application de la loi du 11 février 2005

Part du recours au STPA par rapport à l'emploi global



Trois secteurs tirent leur épingle du jeu, le secteur industriel en tête (1,55% d'emploi indirect), notamment grâce à l'industrie automobile et agroalimentaire. Le secteur des banques, mutuelles et assurances est un des secteurs les plus en difficulté concernant l'emploi direct, mais atteint de bons résultats sur l'emploi indirect (0,91%).

Le secteur de l'énergie, des réseaux et transports atteint également un taux correct d'emploi indirect (0,71%). Par contre, si le secteur public a un taux relativement faible, il compense par son bon taux d'emploi direct.

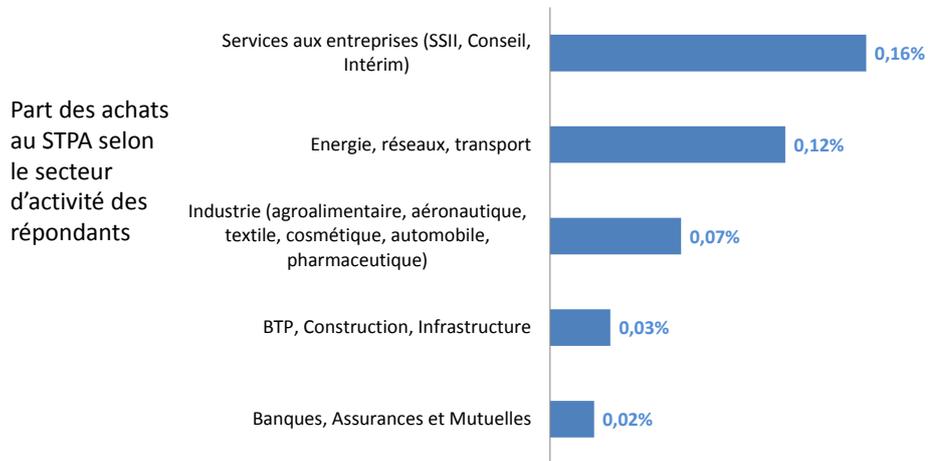
Ces nuances s'expliquent par le cœur de métier de ces différents secteurs, nécessitant des **compétences plus ou moins adaptées** à celles des travailleurs d'ESAT et d'EA.

2 Organisation des achats

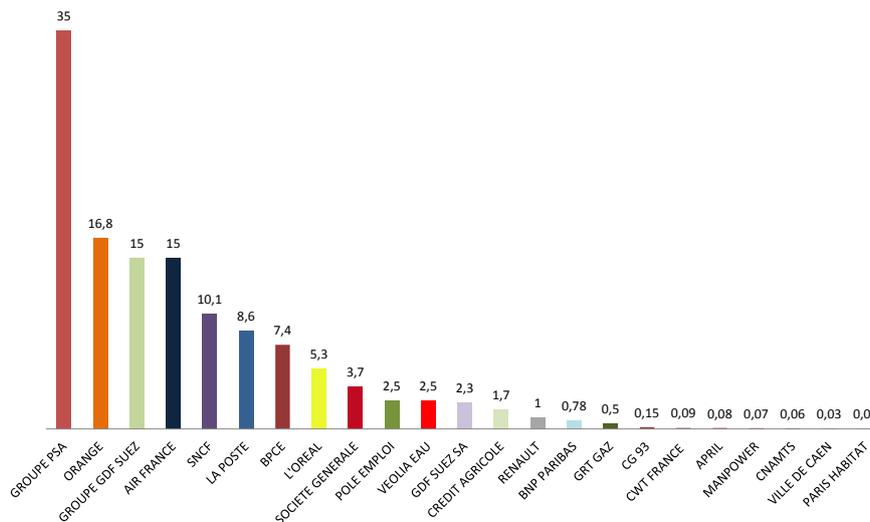
Benchmark

Part des achats au STPA par rapport au montant total des achats de l'organisation

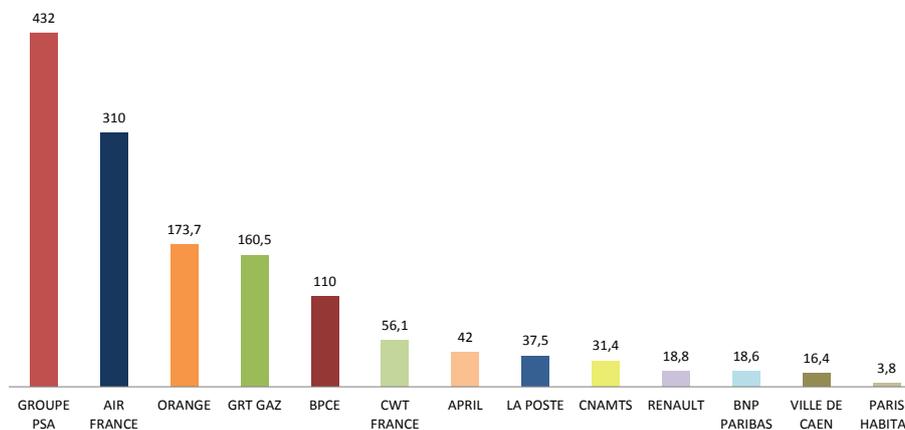
Ensemble des réponses	Part mini	Moyenne	Part maxi
	0,002%	0,07%	1,11%



Montant d'achats au STPA - en millions d'euros

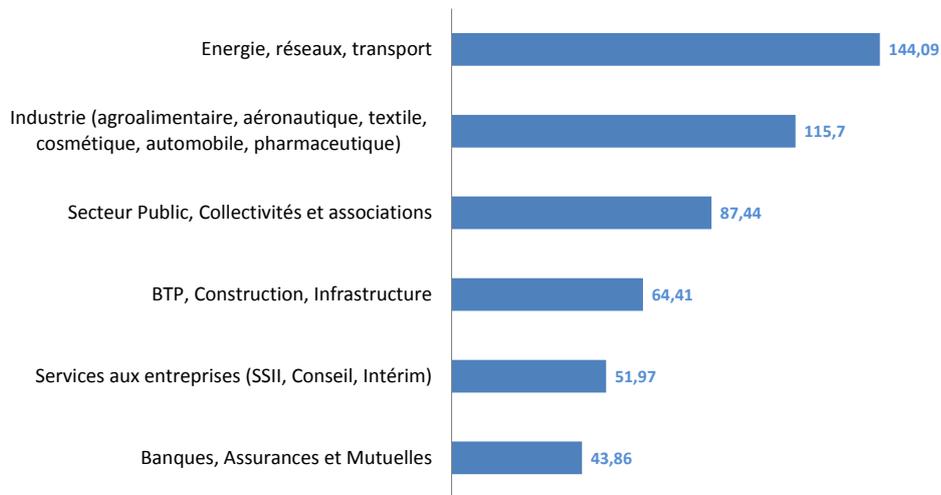


Montant d'achats de quelques répondants en fonction du nombre de collaborateurs – en €/collaborateur

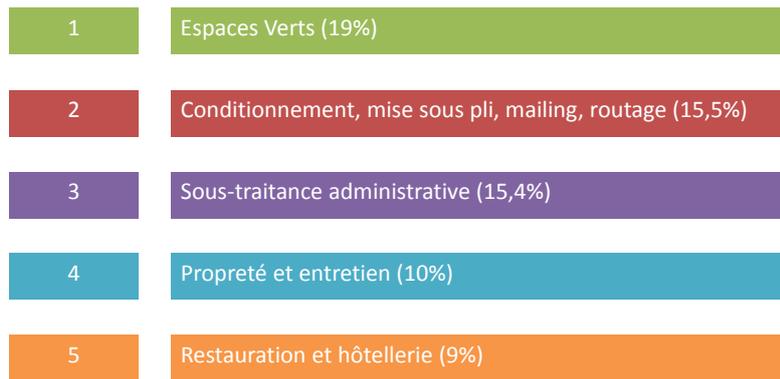


NB: Il est important de prendre en compte le fait que ces résultats dépendent essentiellement du secteur d'activité du donneur d'ordre. Une entreprise de services par exemple effectuera potentiellement moins d'achats qu'une entreprise de production.

Montant moyen d'achats au STPA par collaborateur selon les secteurs d'activité – en €/collaborateur



Quels sont les 5 segments d'achats passés majoritairement au Secteur du Travail Protégé et Adapté pour l'ensemble des répondants?



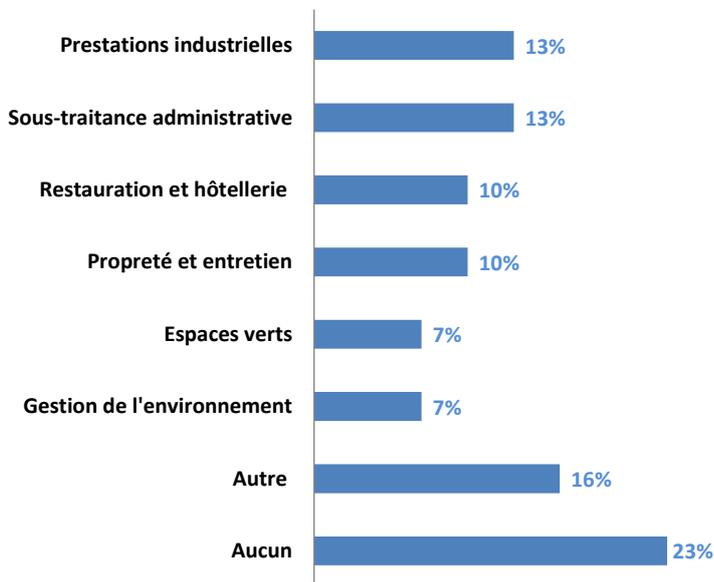
Comparaison des Baromètre des achats au STPA (destiné aux entreprises) et Baromètre économique du STPA (destiné aux ESAT et EA)

Les différences entre les réponses des grands comptes et celles des ESAT et EA peuvent s'expliquer en grande partie par les **achats des PME, non pris en compte dans cette étude.**

5 principaux segments d'achats passés au STPA par les entreprises	5 principales activités de production des ESAT et EA
Espaces verts (19%)	Prestations industrielles (19%)
Conditionnement, mise sous pli, mailing, routage (15,5%)	Espaces verts (18%)
Sous-traitance administrative (15,4%)	Conditionnement, mise sous pli, mailing, routage (16%)
Propreté et entretien (10%)	Propreté et entretien (12%)
Restauration et hôtellerie (9%)	Restauration et hôtellerie (9%)

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

Activités sélectionnées dans la liste :



Autres activités mentionnées :

- Transport de personnes/navette
- Produits à fortes contraintes techniques
- Gestion de projet, traduction, formation
- Retraitement mobilier
- Coursier
- Détachement sur site client

Sur 30 répondants, 7 déclarent (23%) n'avoir pas d'autres besoins à couvrir par le STPA et sont satisfaits de la couverture nationale :

« On note une diversité des acteurs présents sur le territoire, ce qui permet de trouver des réponses à nos besoins ».

Globalement, on peut noter que 77% des répondants mettent en avant des besoins encore non couverts par le Secteur du Travail Protégé et Adapté. Des **efforts restent donc à faire pour une meilleure concordance entre offre et demande.**

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

■ Oui ■ Non, mais c'est prévu ■ Non



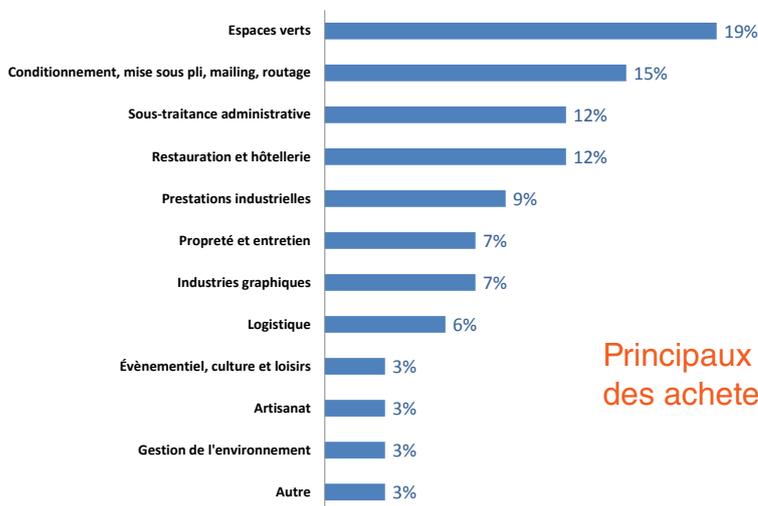
Si oui, est-elle rattachée :	%
Aux achats	42%
Aux RH	17%
Autre	14%
Non renseigné	27%

Influence de l'existence d'une personne dédiée à l'appui au STPA et/ou d'acheteurs formés sur le montant d'achat auprès du secteur du travail protégé et adapté

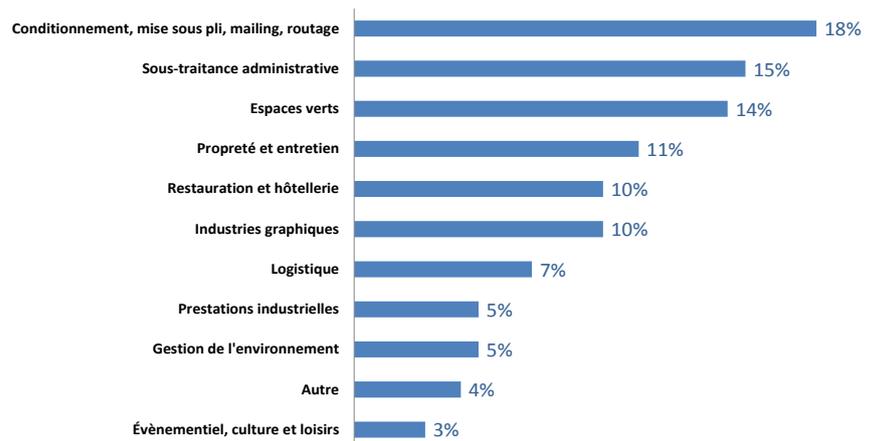
Entreprises n'ayant ni une personne dédiée, ni d'acheteur ayant reçu une formation	Présence d'une personne dédiée et/ou d'un acheteur ayant reçu une formation
65,6 €	91,7 €

Les organisations ayant mis en place une personne dédiée à l'appui des acheteurs pour développer le recours au secteur du travail protégé et adapté et/ou celles ayant **formés leurs acheteurs ont des résultats bien supérieurs** (de l'ordre de 25%) à ceux des autres organisations.

Principaux secteurs d'achats des organisations n'ayant pas d'acheteur dédié



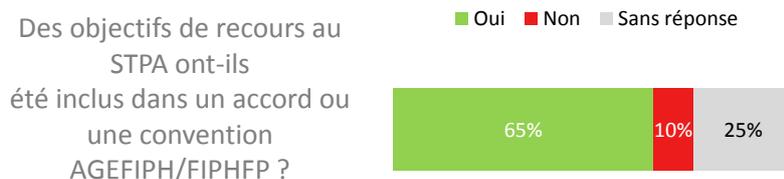
Principaux secteurs d'achats des organisations ayant un ou des acheteurs dédiés



Au-delà du montant d'achat, les personnes dédiées au secteur du travail protégé et adapté permettent d'identifier des familles achats autres que celles 'classiques', et permettent à leur organisation de développer ses achats sur des secteurs à forte valeur ajoutée, comme la sous-traitance administrative. Le fait d'avoir un ou plusieurs **acheteurs dédiés permet donc de diversifier les activités sous-traitées et de s'orienter vers des secteurs innovants.**

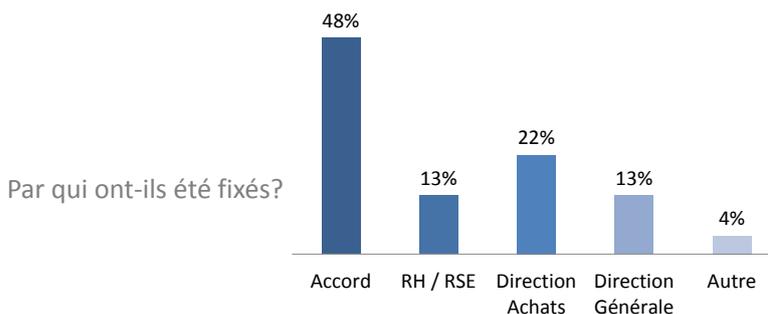
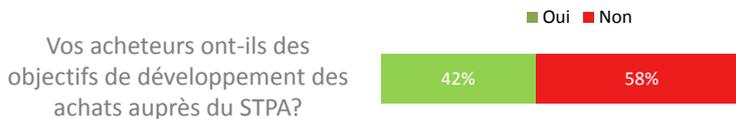
3 Les objectifs d'achats au secteur du travail protégé et adapté

Les objectifs fixés en termes de recours au STPA

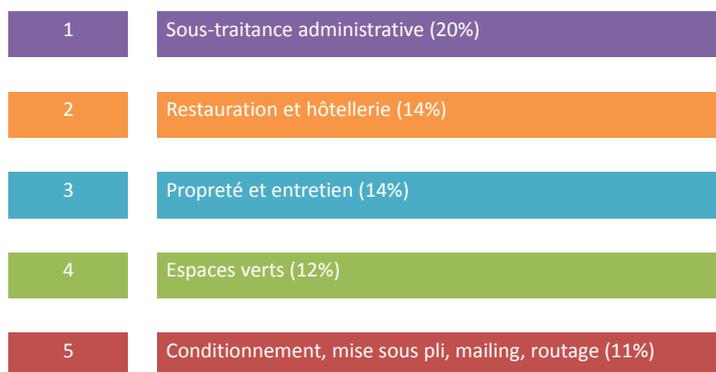


Projection des achats auprès du STPA

Les donneurs d'ordres affichent des objectifs ambitieux de développer leurs achats au STPA de 20% en moyenne d'ici à 2015. Ces résultats montrent également quelques donneurs d'ordres avec des objectifs beaucoup plus ambitieux, notamment de doubler leurs achats d'ici 2 ou 3 ans



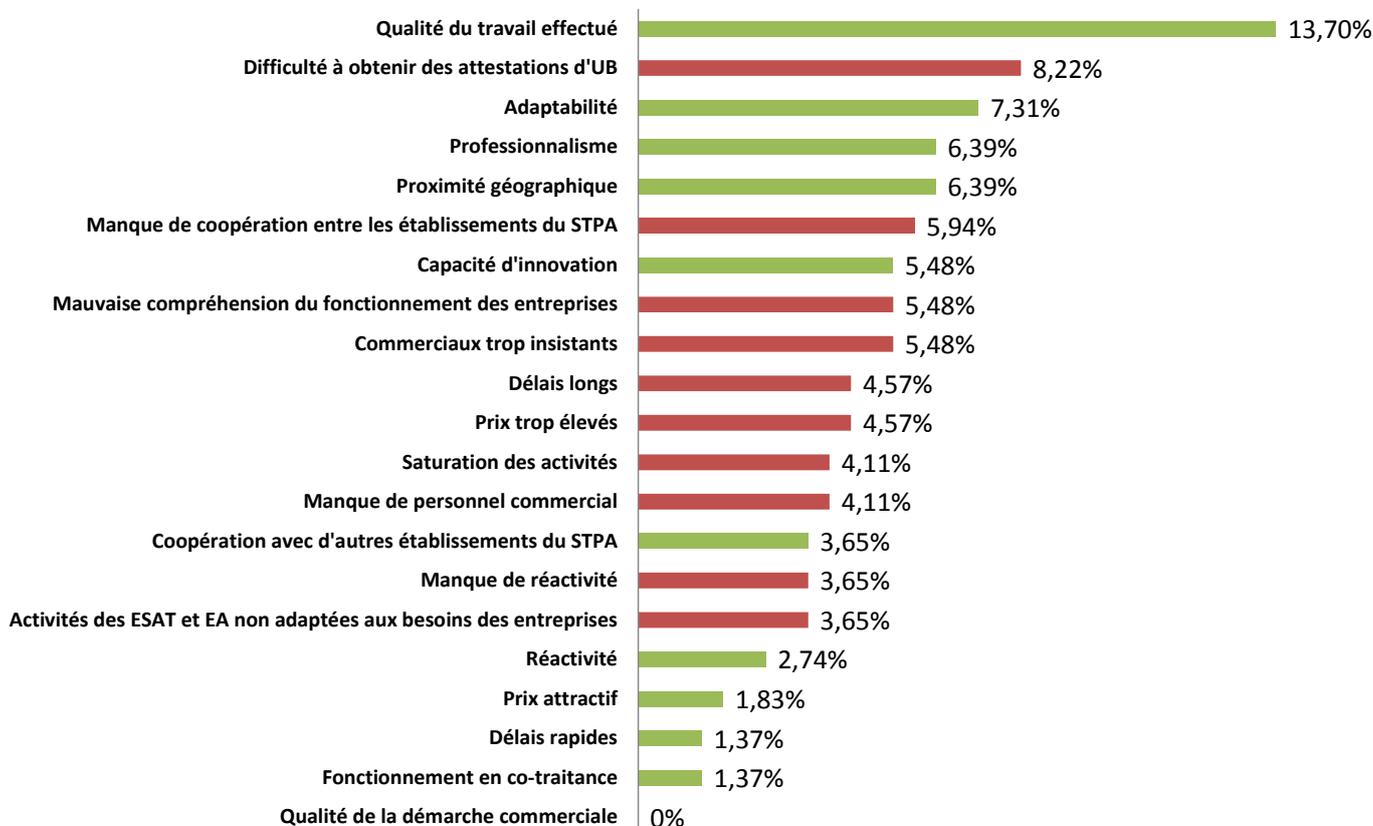
Quelles sont les principales familles vers lesquelles vous pensez développer vos achats auprès du STPA ?



Il semble nécessaire de réaliser un **véritable travail en commun**, qui devra viser une meilleure correspondance entre les attentes des donneurs d'ordres et les activités proposées par les ESAT et EA. En effet, les activités traditionnelles des ESAT et EA (espaces verts, conditionnement), ne sont pas forcément les priorités des grands donneurs d'ordres.

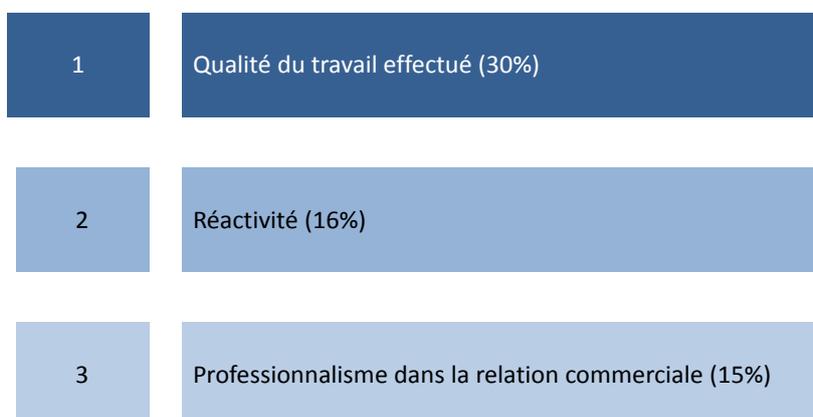
4 Les relations avec le secteur du travail protégé et adapté

Les 5 principaux éléments qui caractérisent le STPA aujourd'hui



Cette question fait ressortir une **satisfaction globale des relations** entre structures du secteur protégé et adapté et donneurs d'ordres, même si des efforts restent à faire pour fluidifier les relations.

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

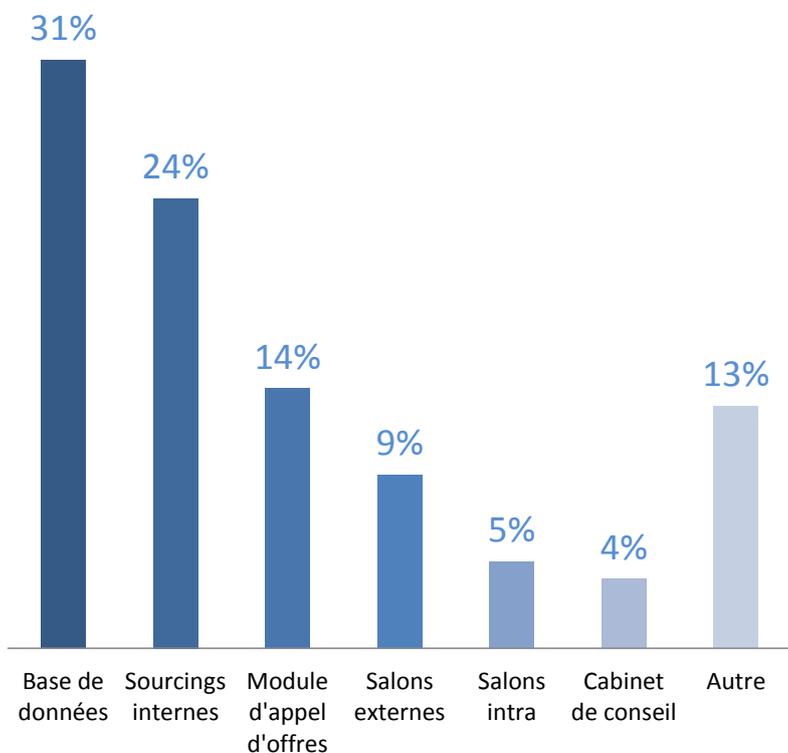


3 principaux freins qui empêchent votre organisation de développer encore plus votre collaboration avec le STPA

1	Méconnaissance du STPA par vos prescripteurs (18,5%)
2	Prix trop élevés (18%)
3	Mauvaise compréhension des besoins des entreprises (13%)

Si, pour 18,5% des répondants, le principal frein aux achats auprès du Secteur du Travail Protégé et Adapté est la méconnaissance du STPA par les prescripteurs, 40% des organisations ne les ont pas encore sensibilisés au recours au STPA. Cette **sensibilisation semble donc être un levier essentiel.**

Quels outils utilisez-vous pour mettre en place votre démarche d'achats au STPA



Autres outils mentionnés :

- Site internet
- Animation d'un réseau d'ESAT/EA
- Comité achats et développement durable
- Réseau RH
- Diagnostics achats
- Réunions de sensibilisation
- Personne dédiée à l'appui opérationnel
- Bouche à oreille interne
- Réseau Gesat

Accord agréé : un accord peut être soumis à une procédure d'agrément de la Direccte. Cet accord exonère l'entreprise de sa contribution AGEFIPH (ou FIPHFP pour le secteur public), mais en contrepartie l'entreprise ne bénéficie plus des aides de l'AGEFIPH (FIPHFP) et elle s'engage à atteindre des objectifs ambitieux.

Accord handicap : un accord handicap est signé par la direction de l'entreprise et par les syndicats

AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées, qui gère les contributions financières versées par les entreprises privées de vingt salariés et plus soumises à l'obligation d'emploi des personnes handicapées .

Convention AGEFIPH : elle est signée par la direction de l'entreprise et l'AGEFIPH, après avis des organisations syndicales. L'entreprise peut bénéficier des aides financières de l'AGEFIPH pour atteindre ses objectifs, mais elle verse en contrepartie sa contribution à l'AGEFIPH.

Convention FIPHFP : elle est signée par la direction de l'organisation du secteur public et le FIPHFP, après avis des organisations syndicales. L'organisation publique peut bénéficier des aides financières du FIPHFP pour atteindre ses objectifs, mais elle verse en contrepartie sa contribution au FIPHFP.

EA : Les Entreprises Adaptées doivent permettre une insertion et une promotion professionnelle tenant compte du handicap du travailleur. Les salariés des EA sont des salariés de droit commun.

Emploi direct : recrutement direct de personnes en situation de handicap

Emploi indirect : passation de contrats de sous-traitance, de prestation de services ou de mise à disposition avec des établissements agréés du STPA (établissements et services d'aides par le travail ou des centres de distribution de travail à domicile, entreprises adaptées)

Emploi global : emploi direct + emploi indirect

ESAT : Etablissement et 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 personnes handicapées des activités diverses à caractère professionnel, un soutien médico-social et éducatif en vue de favoriser leur épanouissement personnel, social et professionnel.

FIPHFP : Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique, gère les contributions financières versées par les employeurs publics soumis à l'obligation d'emploi des personnes handicapées.

Prescripteur : personne ou service à l'origine de la demande d'achat

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

Description des différents secteurs d'activité des établissements du STPA

Artisanat : Fabrication de textiles, couture, menuiserie, ébénisterie, mobilier, petits travaux de bâtiment, réparation de vélos, etc.

Conditionnement, mise sous pli, mailing, routage

Espaces verts

Evènementiel, culture et loisirs : Location de salles, production audiovisuelle, vidéos, etc.

Gestion de l'environnement : Collecte et traitement des déchets, DEEE, etc.

Industries graphiques : Imprimerie, objets publicitaires, sérigraphie, reprographie, etc.

Logistique

Prestations industrielles : Electronique, électrotechnique, mécanique, montage électrique, câblage, plasturgie, travail des métaux, usinage, soudure, etc.

Productions agroalimentaires

Propreté et entretien : Blanchisserie industrielle, nettoyage de locaux, nettoyage de véhicules, etc.

Restauration et hôtellerie : Plateaux repas, restauration, traiteur, etc.

Sous-traitance administrative : Saisie informatique, numérisation, service courrier, tri/archivage, centre d'appel, GED, etc.

Observatoire économique du travail protégé et adapté

Deux enquêtes ont été menées auprès des principaux acteurs de la sous-traitance au secteur du travail protégé et adapté : **les donneurs d'ordre et les ESAT et EA.**

La loi 2005 et les politiques d'achats responsables se traduisent par l'augmentation des besoins des entreprises privées, publiques et institutions en prestations vers les ESAT et les EA. Une demande forte et multiple qui se construit et doit encore rencontrer une offre correspondant à ses besoins.

Comment se perçoivent donneurs d'ordre et ESAT-EA ? Quels sont les secteurs porteurs ? Quelles opportunités de collaborations ? L'Observatoire économique du travail protégé et adapté est un **outil de référence qui analyse les relations économiques de l'écosystème pour en dégager des pistes d'actions améliorant les relations entre ses principaux acteurs.**

Plus d'informations sur www.reseau-gesat.com

Le 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'ordre.

Siège social : 202 Quai de Clichy - 92110 Clichy

Contacts : 64 rue du Dessous-des-Berges - 75013 Paris

tél : 01 75 44 90 00 - fax : 01 75 44 90 10 - contact@reseau-gesat.com - www.reseau-gesat.com