

2011



Entreprises, osez l'Esat !



Baromètre Humanis
de la sous-traitance
avec le secteur protégé et adapté

Sommaire

Préambule	P. 3
Avant-propos	P. 4
Méthodologie	P. 5
Résultats	P. 6
Niveau de connaissance de ce secteur	P. 7
Politique des entreprises en matière d'handicap	P. 10
Politique d'achats des entreprises	P. 13
Types de produits ou services achetés	P. 23
Satisfaction à l'égard des prestations fournies	P. 29
Perspectives	P. 35
Synthèse	P. 39

Préambule

de Marie-Anne Montchamp, Secrétaire d'État aux Solidarités et à la Cohésion sociale

Je tiens à saluer l'initiative du groupe Humanis. Ce travail d'étude permet de mettre en valeur cette question cruciale qu'est l'emploi des personnes handicapées.

J'ai toujours pensé que l'emploi est un levier essentiel d'inclusion sociale pour nos compatriotes handicapés et qu'il permet à chacun, quelle que soit sa situation, d'être partie prenante de la vie en société. Pour cela, nous devons encourager le développement de modèles différents qui permettent de répondre à la diversité des situations de handicap. En effet, lorsque la situation de la personne ne permet pas d'accéder à l'emploi « en milieu ordinaire », le secteur adapté et protégé est une belle réponse pour permettre une insertion professionnelle réussie.

Ma conviction a toujours été que le modèle original de l'Esat est un outil pertinent de nos politiques d'emploi en faveur des publics qui peuvent en être le plus éloigné. Ces établissements développent une vraie compétence en matière de ressources humaines et une capacité à être au plus près et toujours attentif aux problématiques individuelles. Il est un espace d'épanouissement et de valorisation des compétences professionnelles des personnes handicapées.

Ce baromètre me conforte dans l'idée que la société évolue de manière positive sur la perception que l'on a de l'emploi des personnes handicapées. Nous avons collectivement dépassé les a priori sur un secteur méconnu et nous observons un réel enthousiasme chez les entreprises qui y ont recours. On peut dire qu'une dynamique nouvelle s'est enclenchée entre les grandes entreprises ayant recours à la sous-traitance et le secteur protégé : c'est dans l'intérêt de tous de soutenir des marchés porteurs et en voie de modernisation.

C'est pour cela que ce baromètre est nécessaire, car il en est l'écho et nous donne des pistes utiles pour poursuivre dans cette voie.

Avant-propos

« Changeons notre regard sur le handicap »

Dans le cadre de sa politique d'Action sociale, le groupe Humanis s'est engagé à faire évoluer le regard sur le handicap. À quelques jours de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, le Groupe présente la 1ère édition de son baromètre "Entreprises, osez l'Esat !", en partenariat avec le cabinet conseil Handiexperh. Il permet de dresser un panorama de la sous-traitance des entreprises assujetties à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, auprès du secteur protégé ou adapté.

À l'heure où le gouvernement souhaite moderniser et développer les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (Esat) et Entreprises Adaptées (EA), nous souhaitons que ce baromètre devienne un instrument de mesure partagé avec l'ensemble des acteurs concernés. Avec cette initiative inédite, Humanis participe au rapprochement des entreprises avec la sous-traitance par le secteur protégé et adapté.

Louis Bisson

Directeur de l'Action sociale Vauban Humanis, groupe Humanis



Cabinet expert en management des politiques du handicap composé d'une vingtaine de consultants, proposant du conseil sur le recrutement, la formation et l'emploi des personnes handicapées. Plus d'informations sur www.handiexperh.com

Méthodologie

L'enquête se base sur deux phases : une phase quantitative descriptive et une qualitative explicative. L'échantillon étudié est représentatif des entreprises françaises (INSEE). Il a été interrogé par téléphone.

Etude quantitative

Questionnaire

envoyé
à 708 entreprises
représentatives

État des lieux
des comportements
vis-à-vis du handicap
en général et du secteur
protégé ou adapté
en particulier
Leviers et freins au recours
au milieu protégé
Attentes

Etude qualitative

Entretiens

téléphoniques auprès
de **25 PME clientes**
d'EA ou d'Esat

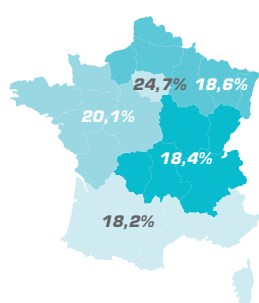
Raisons du recours au
secteur protégé ou adapté
Types d'achats ou services
Satisfaction et motifs
d'insatisfaction

Entretiens

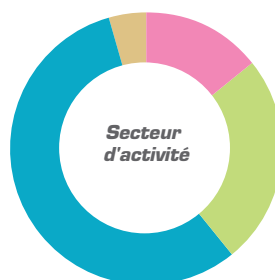
téléphoniques auprès de
40 PME non clientes
d'EA ou d'Esat

Satisfaction vis-à-vis
des contacts avec
le milieu protégé
Motifs de décision
d'achat ou de non achat
Zoom sur les entreprises
à convaincre

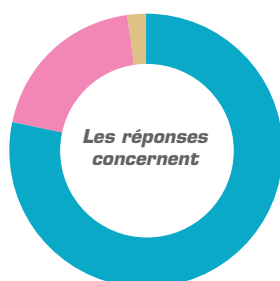
Profil des entreprises interrogées



Localisation géographique

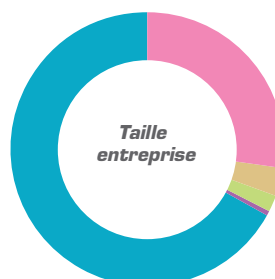


24,8% industrie, énergie
56,4% services
4,4% industries agricoles et alimentaires
14,4% bâtiment, travaux publics



Les réponses concernant

78,4% l'établissement
2,1% une division
19,5% l'ensemble de l'entreprise



66,8% 20-49 salariés
27,3% 50-249 salariés
3,4% 250-499 salariés
1,9% 500-1999 salariés
0,8% 2000 et plus salariés

Résultats du baromètre Humanis sur la sous-traitance avec le secteur protégé et adapté



Connaissance du secteur protégé et adapté

Connaissez-vous le dispositif qui permet de remplir ses obligations en matière d'emploi de personnes handicapées par des achats auprès de secteur protégé ou adapté ?

	700 entreprises interrogées	20 PME clientes	40 PME non clientes
Oui, je connais bien ce dispositif	54%	64%	42,5%
Oui, je le connais mais pas dans le détail	36%	24%	52,5%
Non, je ne le connais pas	10%	12%	5%

Environ 9 entreprises sur 10 connaissent le dispositif de diminution de la contribution Agefiph via le recours au secteur protégé et adapté

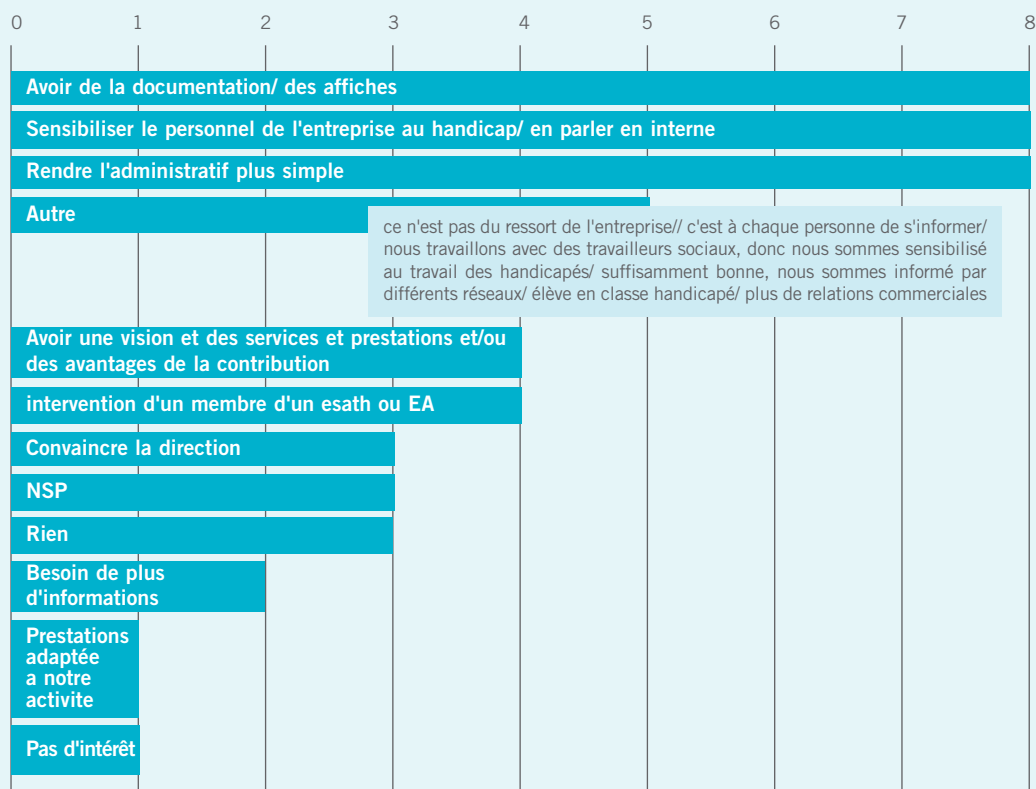
La majorité de ces entreprises connaît bien le secteur.

Les PME, clientes ou non clientes, sont aussi nombreuses que l'ensemble des entreprises représentatives à connaître le recours à la sous-traitance comme modalité de réponse à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, en revanche, elles sont un peu plus nombreuses à « bien connaître » le dispositif (64% contre 54%).

Focus sur les PME

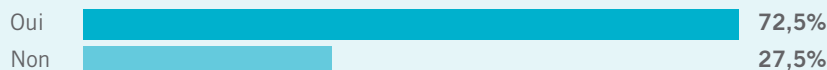
PME non clientes

De quoi auriez-vous besoin pour améliorer ce niveau de connaissance ?

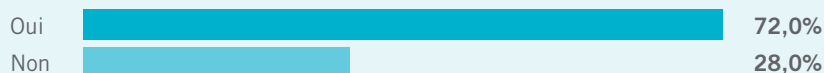


PME non clientes

Connaissez-vous des entreprises adaptées ou à travail protégé à proximité de votre entreprise ?



Si oui, connaissez-vous les types de prestations qu'ils peuvent réaliser pour vous ?



De quoi auriez-vous besoin pour développer vos achats auprès du secteur protégé ou adapté ?

	OUI	NON
De disposer d'une liste d'entreprises répondant à vos besoins (localisation, produits et services proposés)	59,1%	36,4%
De plus d'informations sur les conditions et les options ?	63,6%	36,4%
D'un conseil (technique, juridique, économique) pour vous aider dans vos choix ?	31,8%	68,2%
D'un accompagnement dans votre recherche et dans votre choix du prestataire ?	36,4%	63,6%

Connaissez-vous la mise à disposition dans votre entreprise de personnel provenant d'une entreprise du secteur protégé ou adapté ?



Perception

Les Esat et les EA bénéficient d'un a priori positif, comme d'ailleurs l'ensemble des actions en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. Cependant les entreprises, au-delà de l'engagement citoyen, ont les mêmes attentes que pour un fournisseur classique.

La valeur attribuée aux prestations dépend d'abord d'un comportement réciproque des acteurs partenaires et d'une évaluation de critères souvent proches d'un fournisseur classique.

Même si les entreprises n'intègrent pas dans leur calcul financier tous les éléments, elles jugent que le prix de la prestation incluant forcément une part de responsabilité sociale ne doit pas aboutir à un prix trop décalé du marché. Cela reste un frein majeur et un point fort de vigilance (60% citent le prix en premier).

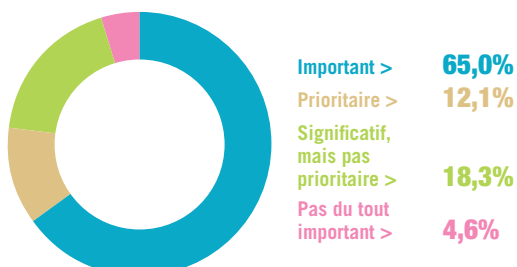
Chiffres clés des achats estimés de sous-traitance sur base des données 2010

(Hors marché du secteur public et des particuliers)

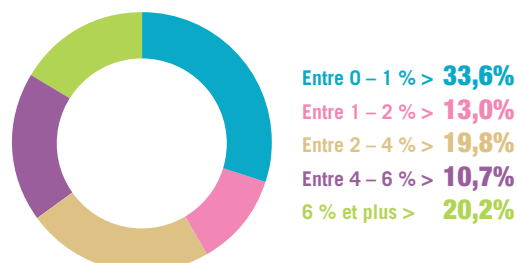
	Estimation
Montant moyen par entreprise	6 442 €
Montant moyen par bénéficiaire	4 000 €
Evolution pour 2012	+ 0,34%
Unités bénéficiaires équivalentes toutes entreprises	0,4
Gain théorique PME sur la contribution Agefiph	1 300 €

Politique globale des entreprises en matière de handicap

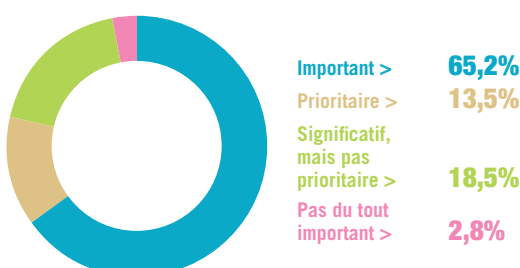
Agir pour diminuer la contribution Agefiph est-il pour vous...



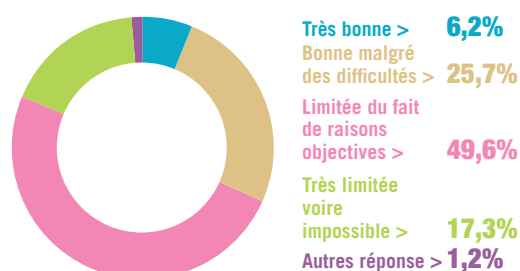
Quel est le pourcentage approximatif de travailleurs handicapés dans l'entreprise ?



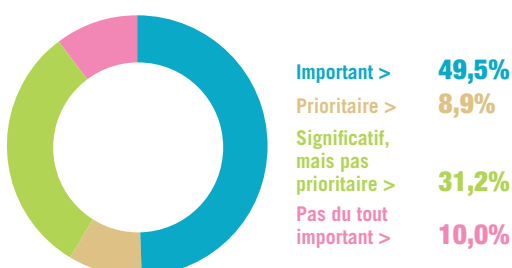
L'embauche ou le maintien dans l'emploi de travailleurs handicapés est-elle pour vous...



Indépendamment de la conjoncture, la possibilité d'intégrer des travailleurs handicapés dans votre entreprise est-elle...



Développer des achats auprès du secteur protégé ou adapté est-il pour vous...



Environ 1 entreprise sur 2 a une part de travailleurs handicapés inférieur à 2%.

1 entreprise sur 5 atteint, voire dépasse son quota de travailleurs handicapés.

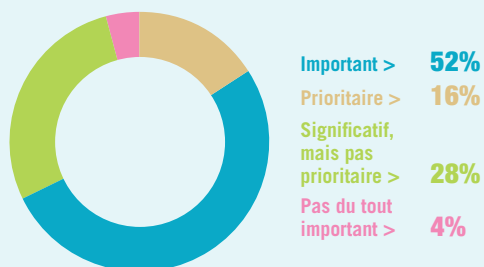
La moitié des entreprises d'au moins 500 salariés n'a ni accord ni convention avec l'Agefiph.

Pour la majorité des entreprises (2/3 environ), la possibilité d'intégrer des travailleurs handicapés est limitée.

Pour la plupart des entreprises (près de 80%), il est prioritaire ou important de développer l'embauche ou le maintien dans l'emploi des personnes handicapées ainsi que de diminuer la contribution Agefiph. Près de 60% des entreprises estiment prioritaire ou important de développer les achats auprès des EA/Esat.

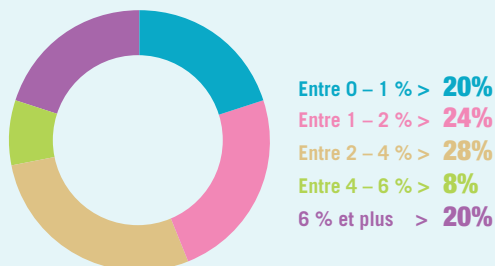
PME clientes

Agir pour diminuer la contribution Agefiph est-il pour vous...

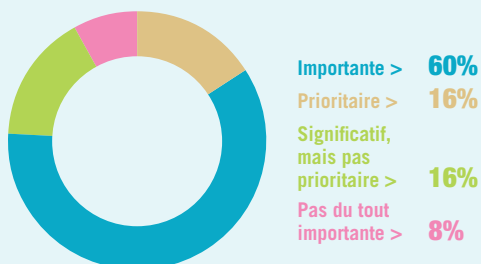


Quel est le pourcentage approximatif de travailleurs handicapés dans l'entreprise ?

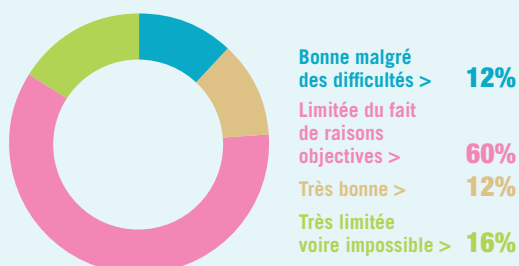
(par rapport à l'objectif requis par la loi, de 6%)



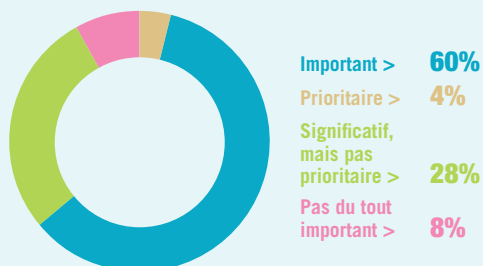
L'embauche ou le maintien dans l'emploi de travailleurs handicapés est-elle pour vous...



Indépendamment de la conjoncture, la possibilité d'intégrer des travailleurs handicapés dans votre entreprise est-elle...



Développer des achats auprès du secteur protégé ou adapté est-il pour vous...



Les PME clientes ont des possibilités d'embauches de travailleurs handicapés plus limitées que l'ensemble des entreprises interrogées.

Elles se sentent également moins concernées par la diminution de la contribution Agefiph (68% pensent que c'est un sujet prioritaire ou important contre 77% pour l'ensemble des entreprises interrogées). Mais elles sont plus concernées par le développement d'achats auprès du secteur protégé (64% contre 58%).

PME non clientes

Est-ce que vos équipes ont déjà été sensibilisées à la découverte du handicap ?

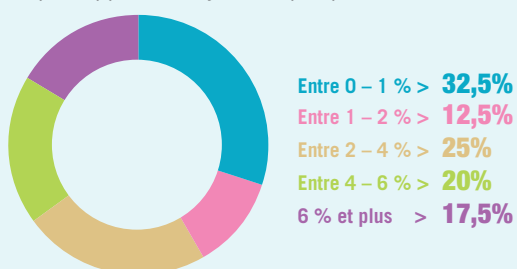
Oui	55%	22
Non	45%	18

Est-ce que vous jugez que la connaissance du milieu protégé par vos équipes est...

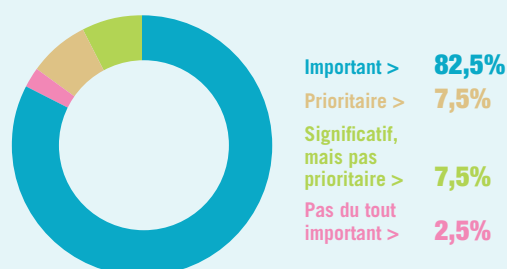
Très bonne	10%	4
Bonne malgré des difficultés	37,5%	15
Peu développée	37,5%	15
Inexistante	15%	6

Quel est le pourcentage approximatif de travailleurs handicapés dans l'entreprise ?

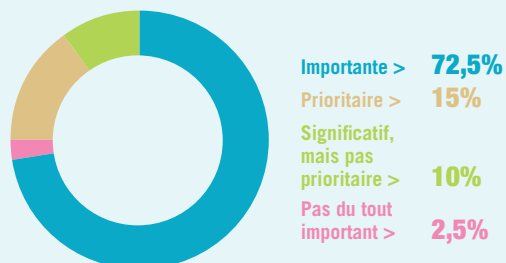
(par rapport à l'objectif requis par la loi, de 6%)



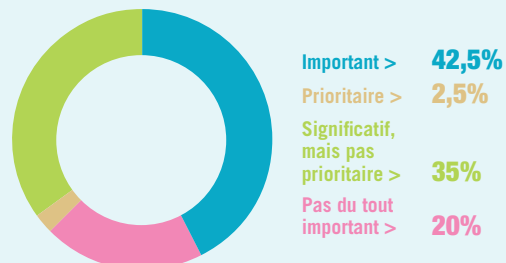
Agir pour diminuer la contribution Agefiph est-il pour vous...



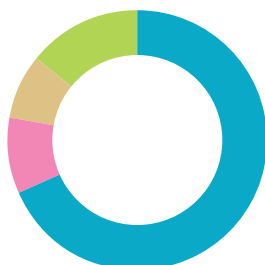
L'embauche ou le maintien dans l'emploi de travailleurs handicapés est-elle pour vous...



Développer des achats auprès du secteur protégé ou adapté est-il pour vous...



Avez-vous eu des contacts auprès d'entreprises du secteur protégé ou adapté ?



Achats de produits et de services dans l'année en cours ou en 2010 > **68,5%**

Achats dans le passé, mais qui n'ont pas été poursuivis > **9,4%**

Contacts ou démarches qui n'ont pas abouti > **8,1%**

Aucun contact > **14,0%**

Pour quelles raisons faites-vous appel aux entreprises du secteur protégé ou adapté ?

Base = 700 entreprises

Faire une action citoyenne en direction des personnes handicapées	70,1%
Diminution de la contribution Agefiph	56,7%
Bonne alternative à l'embauche de personnes handicapées	14,4%
Existence de relations de proximité	7,4%
Qualité des produits ou des services	4,3%
Autres	4,5%
Prix des produits ou des services compétitifs	2,9%
Politique de l'entreprise	1,4%
Entreprises du secteur protégé nous ont contacté	1,4%
Qualité du service fourni (Réactivité/rapidité)	0,6%

Quel service dans votre entreprise se charge des relations avec le secteur protégé ou adapté ?

	TOTAL	EN 1 ^{ER}	EN 2 ^{EME}	EN 3 ^{EME}
La DRH	52,5%	46,6%	5,8%	0,4%
La Direction générale, le directeur	34,5%	29,4%	4,7%	2,0%
Le service achats central	9,9%	5,4%	4,2%	1,3%
Un service achats décentralisé	2,8%	1,8%	0,9%	0,7%
Le responsable ou le service "Handicap" dans l'entreprise	1,1%	0,8%	0,3%	0,5%
Un comité ad hoc (groupe de travail...)	0,5%	0,1%	0,4%	0,0%
Autre	19,0%	14,8%	4,1%	0,5%
Aucun	1,1%	1,1%	79,6%	94,6%

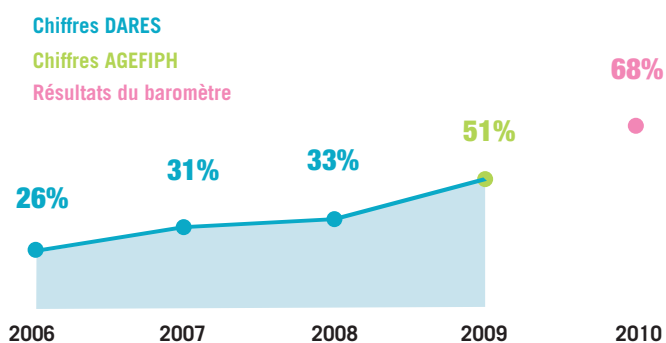
69% des entreprises interrogées ont eu recours à la sous-traitance en 2010-2011.

Les entreprises faisant appel à la sous-traitance le font pour réaliser une action citoyenne ou pour diminuer leur contribution à l'Agefiph. Toutefois les prix pratiqués restent trop décalés par rapport au reste du marché

Evolution du marché : INNOVATION VH

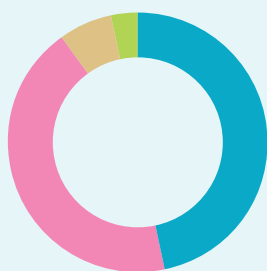
Le taux de recours à la sous-traitance des établissements assujettis à l'obligation d'emploi est élevé et en progression sensible depuis 2008. Il s'est généralisé à l'ensemble des établissements dans la période récente : le baromètre fait ressortir un taux d'entreprises ayant recours qui s'établit à 68%, presque la moitié de ces 68% achetant plus de 1 500 € annuels.

Evolution du taux de recours à la sous-traitance



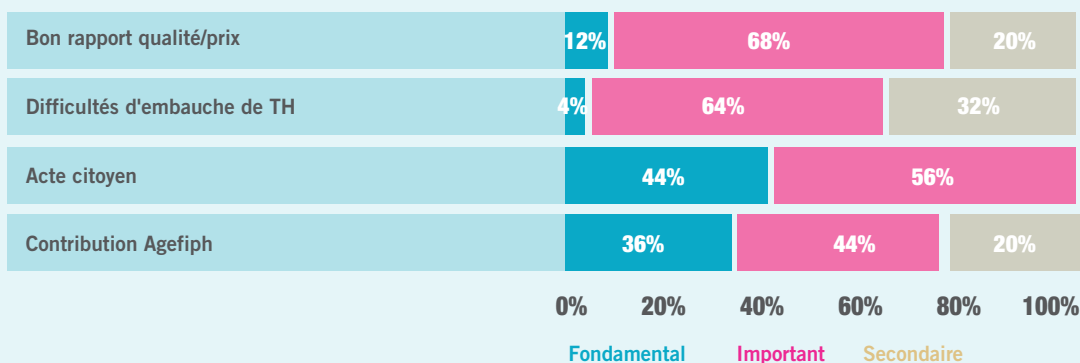
PME clientes

En 2010, vos achats auprès d'entreprises du secteur protégé ou adapté ont-ils été effectué auprès...



D'une ou plusieurs entreprises adaptées (EA) > **56%**
 D'une ou plusieurs entreprises du secteur protégé (Esat) > **52%**
 D'une ou plusieurs groupements d'entreprises du secteur protégé ou adapté > **8%**
 Ne sait pas exactement > **4%**

Quelle importance accordez-vous aux critères suivants dans votre démarche d'achat auprès du secteur protégé ou adapté ?



Pour quelles raisons faites-vous appel aux entreprises du secteur protégé et adapté ? Et encore ?

Volonté de faire un geste en direction des personnes handicapées	56,5%
Volonté de faire un geste en direction des personnes handicapées / Diminution de la contribution Agefiph	21,7%
Qualité des produits ou des services / Prix des produits ou des services compétitifs / Bonne alternative à l'embauche de personnes handicapées	4,3%
Qualité des produits ou des services /	
Volonté de faire un geste en direction des personnes handicapées	4,3%
Volonté de faire un geste en direction des personnes handicapées / Diminution de la contribution Agefiph / Existence de relations de proximité	4,3%
Volonté de faire un geste en direction des personnes handicapées / Diminution de la contribution Agefiph / Prix des produits ou des services compétitifs	4,3%
Autres	4,3%

PME clientes

Est-ce que vous communiquez sur le fait que le secteur protégé ou adapté fait partie de vos fournisseurs ?

Oui, en interne	40%
Oui, en externe	8%
Non	52%

Auprès de qui ?

Nos clients	33%
Nos autres interlocuteurs	33%
Le grand public	33%

Si oui, en interne ou en externe – comment jugez-vous l'importance de cette communication pour votre entreprise ?

Très importante	8%
Importante	84%
Significative sans être importante	8%
Peu ou pas du tout importante	0%

Les services en charge des relations avec le secteur protégé sont approximativement les mêmes qu'au sein de l'ensemble des entreprises interrogées (la DRH à 56%, la Direction Générale à 28%).

De la même manière, la majorité des PME clientes n'envisagent pas de modifier leurs comportements en 2011 et en 2012 (pour respectivement 78% et 74%), mais pour celles qui pensent modifier leurs achats, il s'agira d'une augmentation (pour respectivement 17% et 22% des PME clientes).

Majoritairement ces entreprises font appel au secteur protégé par volonté de faire un geste pour les personnes handicapées (60%) ou pour diminuer leur contribution Agefiph (20%), comme pour l'ensemble des entreprises représentatives, la qualité de la prestation ou des produits est secondaire (6%).

La moitié des PME clientes ne communiquent pas au sujet de leurs achats avec le secteur protégé, et quand elles le font cela se fait essentiellement en interne (40% en interne contre 8% en externe).

PME clientes

De quelle manière êtes-vous entré en contact avec l'établissement du secteur protégé ou adapté avec lequel vous travaillez (le plus) ?

L'entreprise nous a contactés	68%
De notre propre initiative	20%
Nous les avons appelés suite au conseil d'une personne de mon entreprise	8%
Nous les avons appelés suite au conseil d'une personne extérieure à mon entreprise	4%

Avez-vous mis en place une politique délibérée d'achats en direction du secteur protégé ou adapté ?

Oui	4,9%
Non	24,4%
NSP	43,7%

Quel a été votre principal interlocuteur au sein des Esat ou des EA avec lesquelles vous travaillez à ce jour ?

Le directeur de l'Esat ou de l'EA	36%
Un éducateur de l'Esat ou de l'EA	16%
Un commercial de l'Esat Une ou plusieurs entreprises adaptées (EA)	16%
Un ou plusieurs des personnes ci-dessus	8%
Le moniteur d'atelier	4%
Autre	4%
Ne sait pas	16%

Dans votre entreprise, quel service ou quelle personne est responsable des achats auprès du secteur protégé ou adapté ?

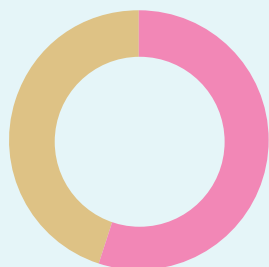
La DRH	36%
Le PDG, la Direction Générale	24%
Le service achats central	20%
Un service achats décentralisé	4%
Autre	16%

Un peu plus de la moitié des PME clientes n'a pas mis en place de systématisme d'achat avec le milieu protégé.

Quand une réelle politique existe c'est souvent par volonté de faire un geste envers le handicap ou parce qu'il s'agit de directives internes de l'entreprise.

PME non clientes

Avez-vous eu des contacts auprès d'entreprises du secteur protégé ou adapté ?



Achats de produits et de services dans l'année en cours ou en 2010 > **0,0%**
 Achats dans le passé, mais qui n'ont pas été poursuivis > **55,0%**
 Contacts ou démarches qui n'ont pas abouti > **45,0%**
 Aucun contacts > **0,0%**

Pour quelles missions ?

Bureautique/informatique	41,7%
Appels téléphoniques, réception d'appels, télémarketing	8,3%
Bureautique/informatique, montage/câblage	8,3%
Espaces verts	8,3%
Logistique/conditionnement, bureautique/informatique	8,3%
Logistique/conditionnement, prestation de services en entreprise	8,3%
Prestation de services en entreprise	8,3%
Propreté/entretien, restauration/hôtellerie	8,3%

Quel service dans votre entreprise se charge des relations avec le secteur protégé ou adapté ?

	en 1 ^{er}	en 2 ^{ème}	en 3 ^{ème}
La DRH	32,5%	4,5%	
La Direction générale, le directeur	40,0%	2,5%	
Le service achats central	2,5%		16,7%
Un service achats décentralisé		85,0%	
Aucun		79,6%	94,6%
Le responsable ou le service "Handicap" dans l'entreprise			
Un comité ad hoc (groupe de travail...)			
Autre	25,0%	5,0%	

PME non clientes

Ces contacts ont-ils été effectués auprès...

D'une ou plusieurs entreprises adaptées (EA) ?	32,5%
D'une ou plusieurs entreprises du secteur protégé (Esat) ?	45,0%
D'une ou plusieurs groupements d'entreprises du secteur protégé ou adapté?	2,5%
Ne sait pas exactement	30,0%
Autres (préciser)	7,5%

Comment êtes-vous entré en contact avec cet établissement ?

Ils m'ont contacté	85,0%
Je les ai contactés suite à un conseil d'une personne de mon entreprise	2,5%
Je les ai contactés suite à un conseil d'une personne extérieure à mon entreprise	5,0%
De ma propre initiative	7,5%

De quand date ce contact ?

Il y a moins d'1 mois	17,5%
Il y a entre 1 et 3 mois	10,0%
Il y a entre 3 et 6 mois	20,0%
Il y a entre 6 mois et 1 an	12,5%
Il y a plus d'1 an	40,0%

Pour quelles raisons avez-vous eu ce contact avec cette entreprise ?

Recherche d'informations sur des produits et services offerts	52,5%
Recherche d'informations sur le cadre légal et administratif en relation avec la loi	10,0%
Demande d'un devis, recherche d'un prix	22,5%
Demande d'un conseil, d'une opinion, d'un avis	5,0%
Autre raison (préciser)	22,5%

Autres raisons

Nbr de réponses

Demarchage commercial / démarchage commercial de leur part / pour vendre des produits	3
volonte de faire un geste envers le handicap/ par vocation, nous embauchons quotidiennement des personnes handicapées car nous sommes dans le domaine/juste une petite commande pour aider et a cause des prix	2
Pour des fournitures de bureau : proposition de fournitures de bureau/ vente de fournitures de bureaux	1
Pour des produits d'entretien :	1
Prix : envoi de prix/ juste une petite commande pour aider et à cause des prix	2
NSP	1

À quoi ont-abouti ces contacts ?

Achats de produits ou services	35%
Renonciation	33%
Report	23%
Autres (pas d'accord de la direction / pas d'achat systématique)	10%

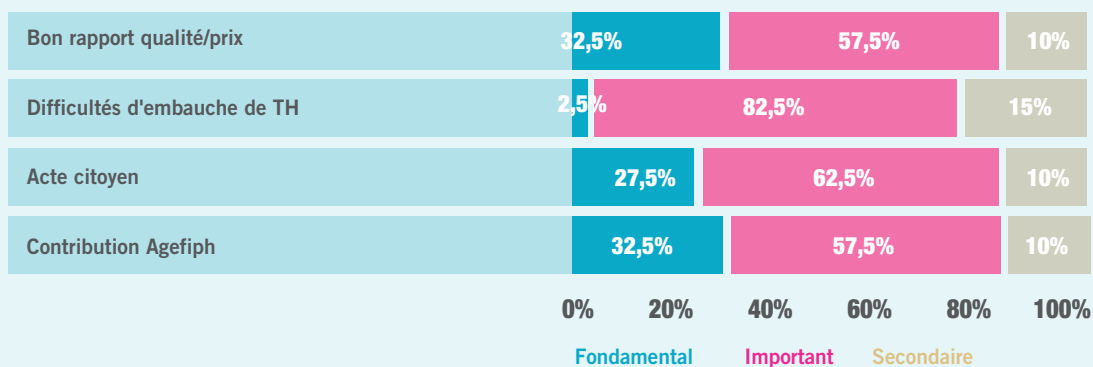
PME non clientes

Quelles raisons avez-vous renoncé ou reporté l'achat ?

Nbr de réponses

Coût élevé/ prix trop cher/ le coût est trop élevé/ / problème de tarif à cause du cout/ trop élevé / trop onéreux/ le "plus" c'est trop élevé/ nous avons des partenaires privilégiés et des prix moins chers/ le prix/ prix trop élevés	12
Décision de la direction /attente de la réponse de la direction générale/ attente de mise en place de politique d'achat auprès de ces secteurs/ vu avec la direction/ le conseil d'administration n'est pas d'accord	5
Problème de budget/ problème budgétaire/ budget de plus en plus restreint pour le fonctionnement	6
Pas besoin de prestations ou de produits/ on consomme très peu de papeterie/ pas de besoin immédiat	2
Fournisseur habituel/ nous avons des partenaires privilégiés	2
Autre : en cours/ la personne handicapée a eu peur de ne pas assurer son emploi	2
Embauche directe/ on aide les handicapés différemment, en embauchant directement	1
Obligation remplie on remplit nos obligations en termes de travailleurs handicapés	1

Quelle importance accordez-vous aux critères suivants dans votre démarche d'achats ?



Etait-ce à propos de produits ou services en général, ou bien un produit ou service précis ?

Les produits et services en général	35,7%
Un produit ou service en particulier	64,3%

Sur quels types de produits, en particulier, vous êtes-vous renseigné ?

propreté/entretien	27%
espaces verts	8%
logistique/conditionnement	4%
bureautique/informatique	50%
Autres (préciser)	12%

PME non clientes

L'expérience de ces contacts vous incite-t-elle...

à faire appel dans l'avenir à ces entreprises	45%
à ne plus faire appel à elles, et à chercher d'autres solutions	55%
Qualité des produits et des prestations	1
Satisfaite des prestations antérieures	2
Pour diminuer la contribution	2
Pour l'intégration des handicapés	2
Volonte de faire un geste	6
Incite à ne pas faire appel	22
Incite à faire appel	18
Prix trop élevés	15
Autre : c'est indifférent, on fait travailler les entreprises à tour de rôle/ pourquoi pas selon la conjoncture/ par rapport au port de charge	3
Fournisseur habituel	2
Embauche directe	2
Décision de la direction	2
Harcement commercial : démarchage pénible et lourd /	2
Contribution remplie : on a déjà des travailleurs handicapés, donc on ne paye pas la cotisation Agefiph/ on remplit nos obligations de 6 %	2
Pas de centre a proximité	2
Détournement d'argent : pour des questions d'éthiques (détournement d'argent de la part de certaines sociétés)	1
NSP	1

Développer des achats auprès du secteur protégé ou adapté est-il pour vous...

Un objectif souhaitable	15,0%
Une possibilité à explorer	32,5%
Une perspective peu probable	40,0%
Une perspective à écarter absolument	12,5%

Si réponse = "un objectif souhaitable" ou "une possibilité à explorer", pour quelles raisons ?

	Nbr de réponses
Volonte de faire un geste envers le handicap/ c'est bien d'aider les handicapés/ aider ces gens là	9
Pour la contribution	4
Integration des handicapés dans le monde du travail/ ils font parti de la société/ pour les intégrer dans le monde du travail/ les intégrer par le travail	4
Bonne qualite des prestations	1
Pour les fournitures de bureau /ou d'entretien	2
Autre/ fournisseur à ne pas négliger	1
Pour l'entretien des espaces verts	1
NSP	1

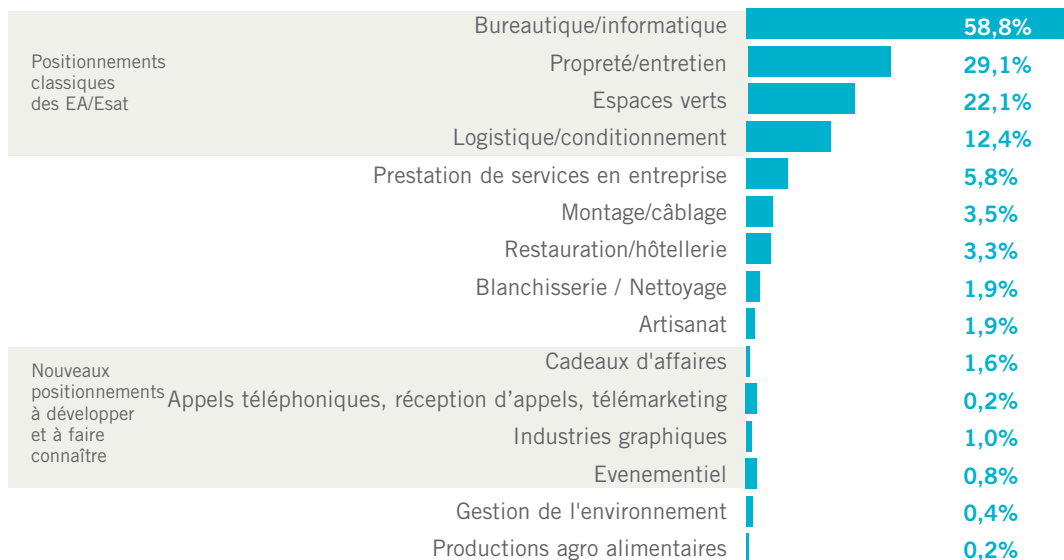
PME non clientes

Si réponse = "une perspective à écarter absolument" : pour quelles raisons ?

	Nbr de réponses
Coût élevé/ prix trop cher/ produits trop chers / pour le prix et vraiment uniquement pour le prix car cela nous arrête vraiment	10
Embauche directe/ nous préférons embaucher directement des travailleurs handicapés que d'acheter des fournitures/ je préfère embaucher directement des handicapés et les insérer à long terme dans la société	3
Demarchage trop agressif/ démarche trop agressive/ a cause de ce démarchage commercial trop agressif/ à cause de ces plate formes téléphoniques qui démarchent de toute la france/ trop agressif si on ne commande pas	4
Autre : on n'a que des contacts téléphoniques, je préférerais avoir des courriers de ces prestataires/ relations commerciales	2
Obligation remplie on n'a pas d'obligation car on embauche déjà des travailleurs handicapés	1
Décision de la direction / à cause de la direction actuelle	1
Problème de budget/ vu la conjoncture on réduit les budgets	1
Fournisseur habituel/	1
Diminution de la contribution minime : les avantages Agefiph sont nuls, il faut un achat très important pour avoir une diminution de la cotisation	1
Pas besoin de prestations ou de produits/	0

Types de produits ou services achetés

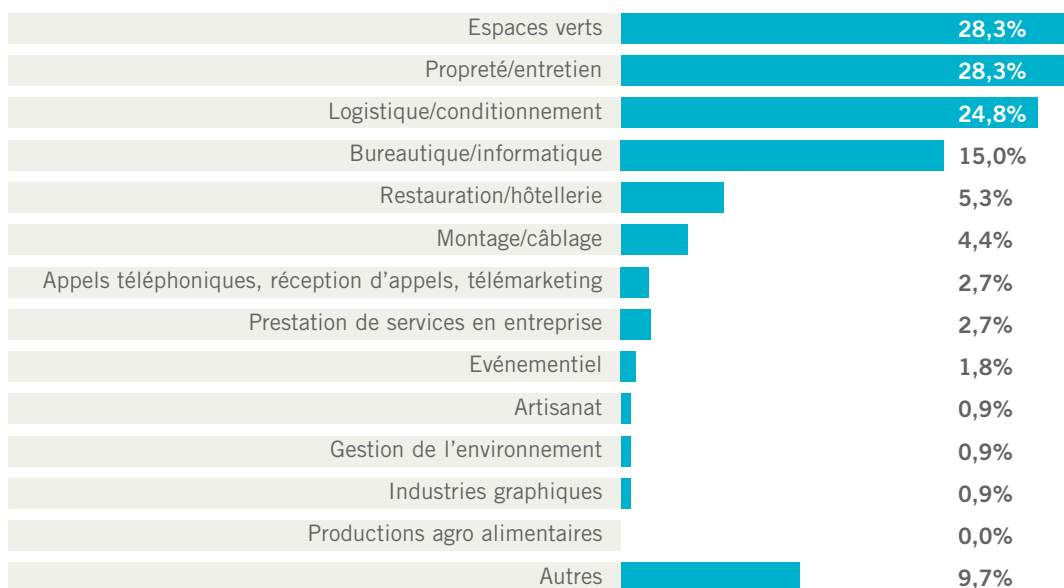
Quels types de produits ou services avez-vous achetés en 2010 / 2011 ?



Avez-vous utilisé des travailleurs handicapés mis à la disposition de votre entreprise par une entreprise du secteur protégé ou adapté ?

Oui	24,8%
Non	75,2%

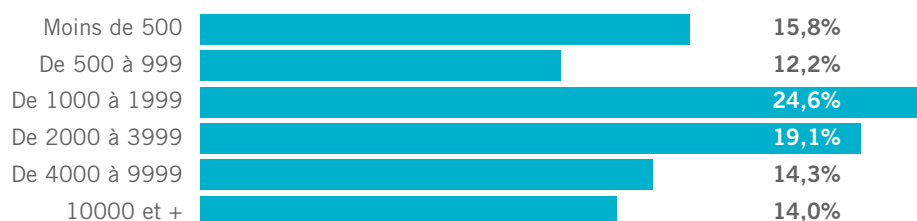
Si oui, pour quelles raisons?



Les entreprises étant prêtes à débiter des achats auprès du secteur protégé le feraient majoritairement pour des services en lien avec l'informatique ou l'entretien que ce soit en soustraction ou en mise à disposition. Mais ces relations seraient essentiellement des relations de sous-traitance plutôt que de mise à disposition.

Les missions citées par les répondants montrent un déficit de l'image des Esat, peu d'offres à forte valeur ajoutée. On retrouve sensiblement les mêmes conclusions pour les entreprises faisant appel au secteur protégé ou adapté.

Pour quel montant annuel approximatif ?



Montant moyen : 10 853 €
brut corrigé à 6 448 €

Médiane : 1 500 €
75% des montants inférieurs à 4 750 €

Potentiel du marché : INNOVATION VH

Si l'on considère qu'il y a en France 129 100 établissements assujettis à l'obligation d'emploi (chiffres DARES 2008), étant donné que 68% de ces entreprises seraient clientes d'EA/Esat, le marché potentiel de la sous-traitance serait d'environ 570 millions d'euros (cette estimation se base sur les réponses de 62% des entreprises clientes ayant indiqué leur niveau d'achat).

Chiffres clés des achats estimés de sous-traitance sur base des données 2010

(Hors marché du secteur public et des particuliers)

	Estimation
Montant moyen par entreprise	6 442 €
Montant global du marché	570 millions €
Evolution pour 2012	+ 0,34%



PME clientes

Quels produits ou services avez-vous acheté en 2010 auprès d'une entreprise du secteur protégé ou adapté ?

Bureautique/informatique	34,8%
Propreté/entretien, bureautique/informatique	17,4%
Espaces verts	8,7%
Artisanat	4,3%
Cadeaux d'affaires	4,3%
Espaces verts, bureautique/informatique, cadeaux d'affaires	4,3%
Logistique/conditionnement	4,3%
Logistique/conditionnement, montage/câblage	4,3%
Montage/câblage	4,3%
Propreté/entretien, espaces verts, bureautique/informatique	4,3%
Restauration/hôtellerie, évènementiel	4,3%

Avez-vous employé des travailleurs handicapés mis à la disposition de votre entreprise par une entreprise du secteur protégé ou adapté ?

OUI	32%
NON	68%

Pour quel montant annuel approximatif ?

150 €	7,1%
200 €	21,4%
300 €	7,1%
600 €	7,1%
1 000 €	14,3%
2 000 €	14,3%
3 000 €	7,1%
5 000 €	7,1%
6 000 €	7,1%
10 000 €	7,1%
Total	100%

Comme pour la majorité de l'ensemble des entreprises, la majorité des PME clientes ne pratiquent pas la mise à disposition. Quand elles le font c'est en moyenne à hauteur de 20% de leurs achats auprès du secteur protégé ou adapté (cette proportion est majoritairement inférieure à 10%) et leurs missions diverses.

PME non clientes

Dans l'idéal (c'est-à-dire si les conditions sont réunies), quelles prestations votre entreprise pourrait-elle acheter auprès du secteur protégé ou adapté ? y compris des prestations qui ne sont pas offertes aujourd'hui

Bureautique/informatique	60,0%
Propreté/entretien	32,5%
Espaces verts	15,0%
Autres (préciser)	15,0%
Logistique/conditionnement	7,5%
Prestation de services en entreprise	5,0%
Artisanat	2,5%
Appels téléphoniques, réception d'appels, télémarketing	2,5%
Cadeaux d'affaires	2,5%

Cette possibilité vous intéresse-t-elle ?

Embauche directe	1
Pour diminuer la contribution	1
Ne prend jamais d'intérimaires	3
Satisfait de notre fournisseurs habituel	1
Décision de la direction /	3
Oui	7
Non	17
Pourquoi pas : ca va dépendre du poste/ pourquoi pas pour du conditionnement/ au cas par cas nous sommes dans le bâtiment/ pourquoi pas en cdd/ ca pourrait nous intéresser, tout dépend du handicap de la personne et de la mission proposée/	6
Pour de l'interim oui, pour des missions d'intérim pour du conditionnement/	1
Trop compliqué a mettre en place : difficile à mettre en place car nous sommes sous tutelle de la part du département/ pas possible dans l'enseignement/ on travaille sur chantier, très difficile à intégrer/ trop compliqué dans l'enseignement/ dans le bâtiment c'est très dure à intégrer (charpentiers et menuisiers)/ je préfère faire travailler en direct plutôt que de faire des achats/ on y a pensé pour un poste à l'accueil et par expérience ça irait très bien/	8
Autre : pour faire un geste	1

Pensez-vous prendre des travailleurs handicapés mis à la disposition de votre entreprise par une entreprise du secteur protégé ou adapté ?

Oui	32,5%
Non	67,5%

PME non clientes

Si oui, pour quelles missions ?

Bureautique/informatique	7
Logistique/conditionnement	2
Prestation de services en entreprise	2
Espaces verts	1
Appels téléphoniques, réception d'appels, télémarketing	1
Propreté/entretien	1
Montage/câblage	1
Restauration/hôtellerie	1

Satisfaction à l'égard des prestations fournies

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre fournisseur du secteur protégé ou adapté ?

Très satisfait	46,6%
Plutôt satisfait	48,6%
Peu satisfait	4,6%
Pas du tout satisfait	0,2%

La quasi-totalité des entreprises ayant acheté des produits ou services en 2010 ou en 2011 sont satisfaites ou plutôt satisfaites.

95% des entreprises ayant recours à la sous-traitance sont satisfaites. 47% sont très satisfaites.

Analyse croisée suivant le secteur d'activité

	Ensemble	BTP	Industrie Energie	Services	Industries agricoles
Très satisfait	46,6%	43,4%	55,3%	42,7%	48,8%
Plutôt satisfait	48,6%	55,6%	41,2%	50,1%	51,2%
Peu satisfait	4,6%	1,0%	2,7%	7,1%	0,0%
Pas du tout satisfait	0,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%

Les entreprises du secteur « industries agricoles et alimentaires » interrogées sont toutes satisfaites de leurs relations avec le secteur protégé ou adapté.

La part d'entreprise « très satisfaite » du secteur « industrie, énergie » est significativement plus importante que celle du secteur « services ».

A l'inverse la part d'entreprises « peu satisfaites » du secteur « industrie, énergie » est significativement plus faible que celle du secteur services

Analyse croisée du niveau de satisfaction des entreprises interrogées et de la possibilité d'embauche des travailleurs handicapés

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ensemble
Très bonne	8,3%	2,9%	4,8%	0,0%	5,4%
Bonne malgré des difficultés	29,8%	23,3%	23,8%	0,0%	27,1%
Limitée	45,4%	59,2%	33,3%	100%	50,7%
Très limitée voire impossible	15,6%	13,8%	38,1%	0,0%	16,1%
Autre réponse	0,9%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%
Ensemble	100%	100%	100%	100%	100%

Quels sont les principaux freins à l'achat du secteur protégé ou adapté

Prix trop élevés	59,9%
Offre de biens et de services ne correspondant pas à nos besoins	15,3%
Qualité de la relation insatisfaisante	2,8%
Délais trop longs	2,7%
Service insuffisant (souplesse, réactivité...)	2,0%
Difficulté d'écarter nos fournisseurs actuels	2,0%
Qualité inadéquate des produits et des services	2,0%
Cela ne correspond pas à la politique de l'entreprise	2,0%
Offre manquant de qualité	1,7%
Pas d'établissement (Esat ou EA) à proximité	1,7%
Réticences internes à l'entreprise	1,0%
Manque de connaissance du dispositif par mon entreprise	1,0%
Trop faibles quantités pouvant être fournies	1,0%
Lourdeur administrative des procédures à suivre	0,8%
Résistance de notre service achats, qui décide en fonction de ses critères propres	0,8%
Ignorance des procédures à suivre, on ne sait pas à qui s'adresser	0,8%
Préfère embaucher en direct	0,7%
Autre frein	1,8%
Aucun frein	20,8%

Selon 60% des entreprises interrogées, le principal frein au recours de la sous-traitance avec les EA/Esat est le prix des produits et des services.

Le deuxième frein (11%) est l'adéquation entre les besoins des entreprises et l'offre du secteur protégé ou adapté.

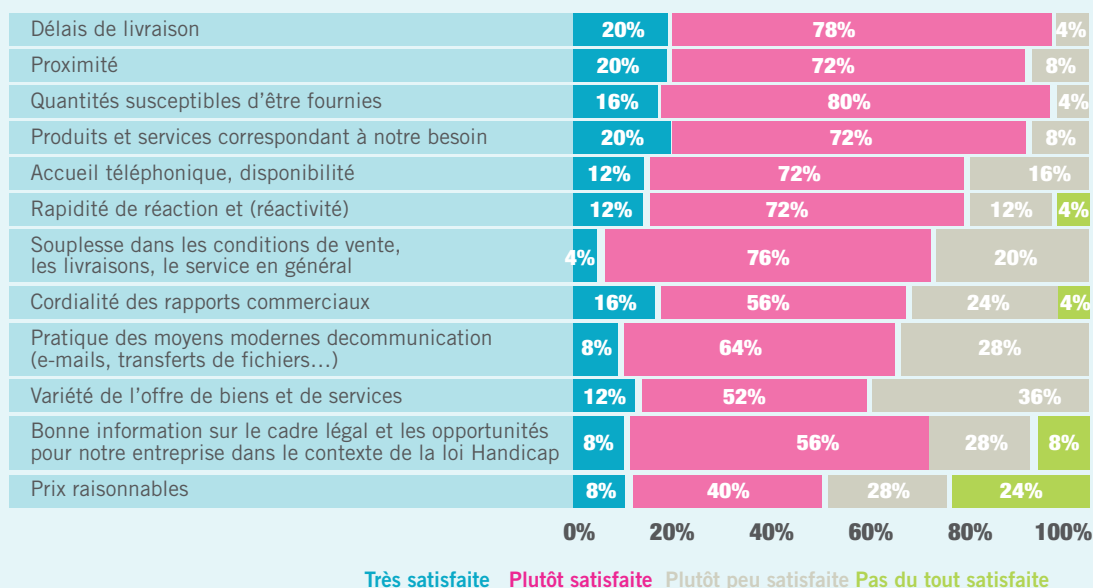
Il n'y a aucun frein au recours à la sous-traitance selon 20% des entreprises.

PME clientes

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre fournisseur du secteur protégé ou adapté ?

Très satisfait	36%
Plutôt satisfait	52%
Peu satisfait	12%
Pas du tout satisfait	0%

Quels est votre degré de satisfaction pour chacun de ces items ?



PME clientes

Quels sont, sur la liste des critères que nous venons de voir, les 3 principaux motifs de satisfaction ?

	1 ^{er} motif de satisfaction	2 ^{ème} motif de satisfaction	3 ^{ème} motif de satisfaction
Prix raisonnables	12%	4%	5%
Produits et services correspondent à notre besoin	20%	16%	10%
Accueil téléphonique, disponibilité	4%	4%	14%
Rapidité de réaction et (réactivité)	12%	24%	5%
Cordialité des rapports commerciaux	8%	8%	
Bonne information sur le cadre légal et les opportunités pour notre entreprise dans le contexte de la loi Handicap	8%	4%	5%
Quantités susceptibles d'être fournies	4%	8%	5%
Variété de l'offre de biens et de services	4%		
Proximité	4%	8%	5%
Pratique des moyens modernes de communication (e-mails, transferts de fichiers...)	4%	4%	
Délais de livraison	4%	19%	
Pas d'autres motifs	20%	16%	33%

Quels sont, sur la liste des critères que nous venons de voir, les 3 principaux motifs d'insatisfaction ?

	1 ^{er} motif d'insatisfaction	2 ^{ème} motif d'insatisfaction	3 ^{ème} motif d'insatisfaction
Prix trop chers	52%	28%	
Produits et services correspondent à notre besoin	8%		8%
Accueil téléphonique, disponibilité	4%		8%
Rapidité de réaction et (réactivité)	16%		
Bonne information sur le cadre légal et les opportunités pour notre entreprise dans le contexte de la loi Handicap	4%	8%	
Délais de livraison	4%	4%	
Proximité		4%	8%
Cordialité des rapports commerciaux		4%	8%
Pratique des moyens modernes de communication (e-mails, transferts de fichiers...)		4%	
Quantités susceptibles d'être fournies			8%
Pas d'autres motifs	12%	48%	62%

PME clientes

Expérience positive avec un Esat ou une EA ?

Réactivité : bonne réactivité	2
Bons rapports commerciaux/bon relationnel : bon rapport/ bon relationnel/ bonne communication, cordial/ cordial au service administratif/ on connaît bien ces personnes	5
Bonne qualité des prestations ou des produits : bon rendu/ bons produits/ contrat actuel = fournitures de bureau de qualité/ emploi satisfaisant pour les fournitures de bureau niveau qualité/ qualité des services rendus/ réalisation de cadeaux d'affaires pour des événements particuliers, travail professionnel	6
Respect des délais de livraison : délais respectés	1
Autres : bien en surveillant/ montage et fabrication des mousquetons en métal, ça se passe bien/ ils ont fait ce qu'ils ont pu/	5
Nsp	3
Rien en particulier/ aucun	4
Total	26

Expérience négative avec un Esat ou une EA ?

Prix trop chers: prix couteux de la papeterie	2
Commerciaux trop insistants : insistance des commerciaux pour vendre, limite vente forcée/ démarchage agressif/ ils incitent à l'achat, trop de démarchages	4
Mauvaises reponse administrative : demande de justificatif pour la déclaration et pas de réaction/ trop de relances au niveau administratif	2
Autres reponses: difficulté à adapter des personnes handicapées / taxe est lourde pour les sociétés/ délais de livraison/ le fait qu'il y ait de fausse association qui nous sollicite	3
Aucune experience negative constatée	8
Ne sait pas	6
Total	25

Avez-vous le sentiment que le recours à cette forme de prestations, a modifié quelque chose dans votre entreprise ?

Oui	20%
Non	60%
NSP	60%

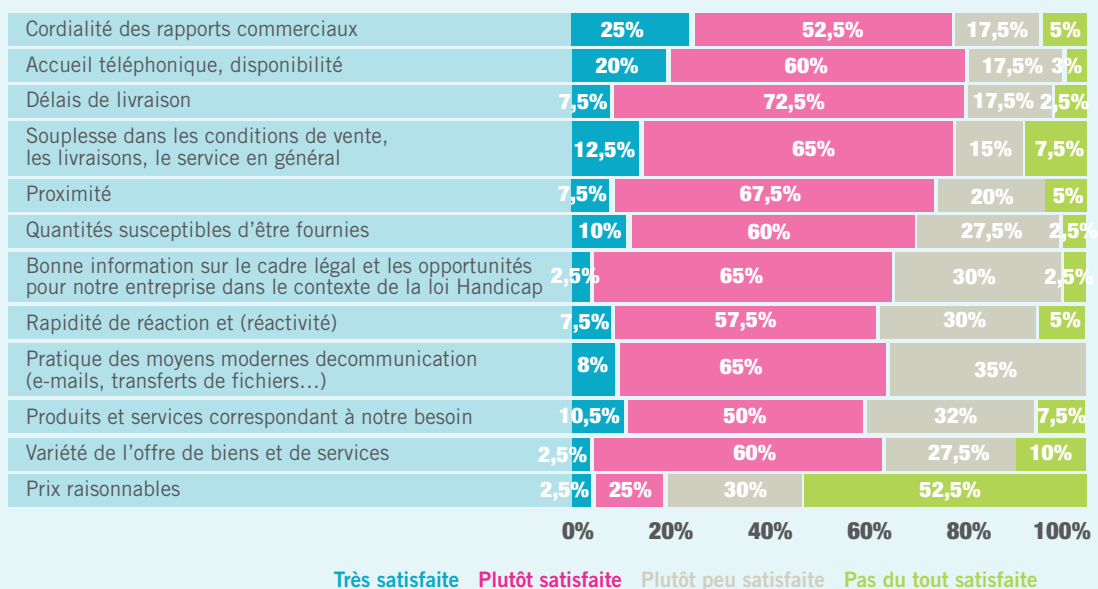
PME non clientes

Lors de vos contacts avec les entreprises du secteur protégé ou adapté, jugez-vous très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante leurs réponses aux critères suivants :

	très satisfaisante	plutôt satisfaisante	plutôt peu satisfaisante	satisfaisante	pas du tout satisfaisante
Prix raisonnables	2,5%	15,0%	30,0%	52,5%	
Produits et services correspondent à notre besoin	10,0%	50,0%	32,5%	7,5%	
Accueil téléphonique, disponibilité et cordialité des rapports commerciaux	20,0%	60,0%	17,5%	3%	
Rapidité de réaction et (réactivité)	7,5%	57,5%	30,0%	5,0%	
Cordialité des rapports commerciaux	25,0%	52,5%	17,5%	5,0%	
Bonne information sur le cadre légal et les opportunités pour notre entreprise dans le contexte de la loi Handicap	2,5%	65,0%	30,0%	2,5%	
Délais de livraison	7,5%	72,5%	17,5%	2,5%	
Quantités susceptibles d'être fournies	10,0%	60,0%	27,5%	2,5%	
Variété de l'offre de biens et de services	2,5%	60,0%	27,5%	10,0%	
Proximité	7,5%	67,5%	20,0%	5,0%	
Souplesse dans les conditions de vente, les livraisons, le service en général	12,5%	65,0%	15,0%	7,5%	
Pratique des moyens modernes de communication (e-mails, transferts de fichiers...)	0%	65,0%	35,0%	0%	

PME non clientes

Appréciation de critères de satisfaction par les PME non clientes (ayant engagé une première démarche)



Quels sont les principaux freins à l'achat auprès du secteur protégé ou adapté ?

Aucun frein	2,5%
Autre frein	5,0%
Difficulté d'écarter nos fournisseurs actuels	2,5%
Offre de biens et de services ne correspondant pas à nos besoins,	10,0%
Offre de biens et de services ne correspondant pas à nos besoins, Prix trop élevés	5,0%
Prix trop élevés	62,5%
Prix trop élevés, Autre frein	5,0%
Prix trop élevés, Qualité de la relation insatisfaisante	2,5%
Prix trop élevés, Réticences internes à l'entreprise	2,5%
Service insuffisant (souplesse, réactivité...)	2,5%

Les freins rencontrés par les PME clientes sont sensiblement les mêmes que pour l'ensemble des entreprises :

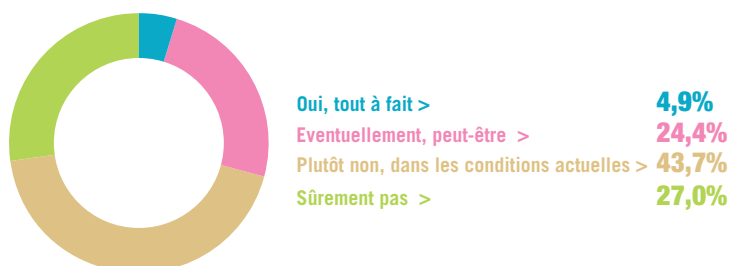
- les prix pour 54%
- le problème d'adéquation aux besoins pour 4%
- aucun frein 18%

De même pour les PME :

- le prix pour 66% des entreprises
- le problème d'adéquation aux besoins pour 13%
- aucun frein pour 4%

Envisageriez-vous éventuellement, dans l'avenir, d'effectuer des achats auprès d'une entreprise du secteur protégé ou adapté ?

Entreprises n'ayant pas fait d'achat avec le secteur protégé ou adapté dans l'année



Si vous envisagiez de réaliser des achats au sein d'une entreprise du secteur protégé ou adapté, ressentez-vous le besoin

	OUI	NON
De disposer d'une liste d'entreprises répondant à vos besoins (localisation, produits et services proposés)	62,0%	38,0%
De plus d'informations sur les conditions et les options ?	61,4%	38,6%
D'un conseil (technique, juridique, économique) pour vous aider dans vos choix ?	46,9%	53,1%
D'un accompagnement dans votre recherche et dans votre choix du prestataire ?	45,9%	54,1%

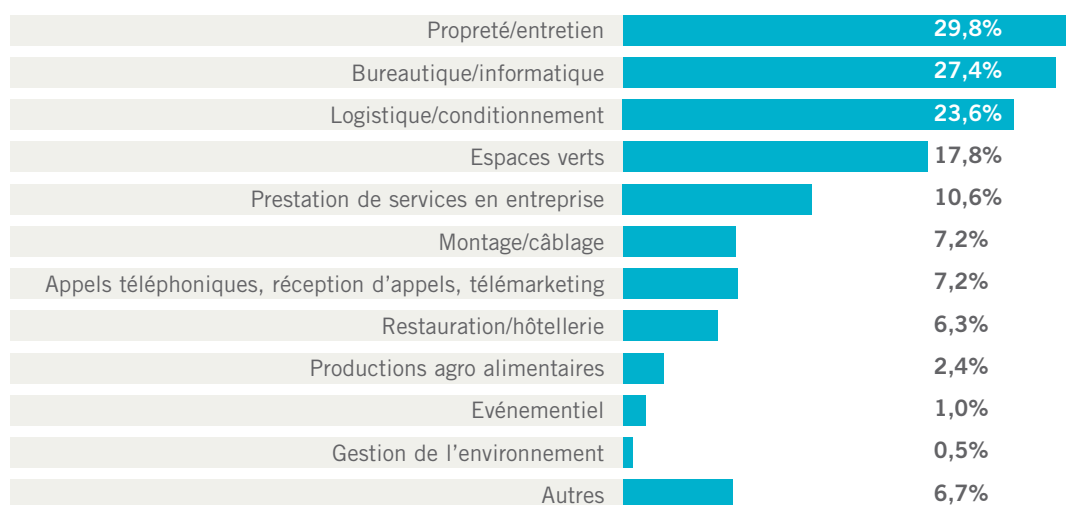
Quels types de produits ou de services seriez-vous prêt à acheter éventuellement auprès d'une entreprise du secteur protégé ou adapté, qu'ils existent aujourd'hui ou non ?

Bureautique/informatique	29,9%
Propreté/entretien	16,2%
Espaces verts	6,8%
Logistique/conditionnement	5,8%
Prestation de services en entreprise	2,7%
Appels téléphoniques, réception d'appels, télémarketing	2,5%
Montage/câblage	0,9%
Artisanat	0,7%
Productions agro alimentaires	0,5%
Autres	3,5%
Aucun	44,1%

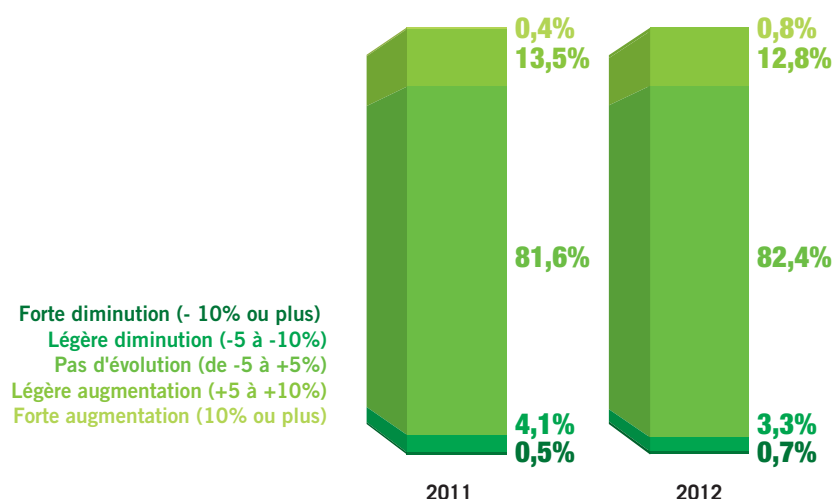
A l'avenir, pensez-vous prendre des travailleurs handicapés mis à la disposition de votre entreprise par une entreprise du secteur protégé ou adapté ?



Si oui, pour quelles missions ?



Quelles sont vos prévisions pour les deux années 2011 et 2012, de vos achats auprès du secteur protégé ou adapté ?



Pour les entreprises envisageant de débiter des achats, si beaucoup souhaitent des informations (environ 60%), elles sont moins nombreuses à vouloir être accompagnées dans leurs démarches.



PME clientes

Quelles sont vos prévisions pour les deux années 2011 et 2012, de vos achats globaux auprès du secteur protégé ou adapté ?

Forte diminution (- 10% ou plus) ;	4,3%	4,3%
Pas d'évolution (de -5 à +5%);	78,3%	73,9%
Légère augmentation (+5 à +10%) ;	17,4%	21,7%

Quels produits ou services que vous achetez aujourd'hui vont diminuer, ou n'ont plus d'avenir chez vous ?

Bureautique/informatique	24%
Propreté/entretien	8%
Artisanat	4%
Cadeaux d'affaires	4%
Espaces verts	4%
Logistique/conditionnement	4%
Autres	16%
Aucun	40%

Lesquels vont se maintenir ou se développer dans les deux à trois années ?

Bureautique/informatique	52%
Propreté/entretien	24%
Espaces verts	8%
Restauration/hôtellerie	8%
Montage/câblage	8%
Cadeaux d'affaires	8%
Logistique/conditionnement	4%
Artisanat	4%
Événementiel	4%
Autres	8%
Aucun	16%

Quels types de produits ou de services, qui ne sont pas proposés aujourd'hui, seriez-vous prêt à acheter éventuellement dans l'avenir ?

Bureautique/informatique	22,7%
Espaces verts	9,1%
Propreté/entretien, bureautique/informatique	9,1%
Logistique/conditionnement	4,5%
Montage/câblage	4,5%
Propreté/entretien	4,5%
Autres	9,1%
Aucun	36,4%

PME clientes

Quels conseils donneriez-vous à une entreprise du secteur protégé ou adapté qui voudrait faire affaire avec votre entreprise ?

Eviter la vente forcée/ être moins agressif : éviter les ventes forcées car cela nuit vraiment à leur image/ ne pas nous appeler sans cesse, pas de démarchage incessant/	7
Donner plus d'informations/ contacter les sociétés : faire connaître les produits sur l'extérieur, plus de communication/	7
Baisser les prix : baisser les coûts et éviter les ventes forcées car cela nuit vraiment à leur image/ diminuer les tarifs et être concurrentiel	6
Plus de services et de prestations	4
Etre plus réactif : qu'il soit plus réactif dans le service administratif/	4
Etre innovant : développer de l'ingénierie de produits qui répondraient à de nouveaux besoins et de l'innovation	2
NSP	2
Mettre à disposition de la main d'œuvre plutôt que des produits : plus de prestataires employant la main d'œuvre (mise en place de stage par exemple) au lieu d'achat de fournitures.	1
Etre plus rigoureux dans le travail	1

PME non clientes

Si les entreprises du secteur protégé ou adapté devaient s'améliorer, cela devrait concerner en priorité quels domaines pour vous ?

Avoir des prix plus compétitifs	9
Démarche moins agressive : être moins agressif au téléphone, quand on ne commande pas ils sont très désagréables	3
Embauche directe	1
Administratif compliqué/ faire des taxes en pourcentage sur les salariés c'est compliqué, il faut remplir 5 pages, c'est un problème de redistribution	1
Proposer de la main d'œuvre	1
Améliorer les conditions de vente : quantité minimum à respecter	1
Plus de communication/d'informations : une meilleure communication et avoir un interlocuteur unique et privilégié/ envoyer des plaquettes/ meilleure information de leurs produits	6
Améliorer la logistique	1
Améliorer la bureautique	1
Réactivité service administratif	1
Autres : proposer des formations qui débouchent sur un emploi/ le domaine de la bureaucratie,	3
NSP	8
Aucun	4



Quels leviers demain pour les EA/Esat et pour les entreprises ?

Il ressort que les entreprises ayant recours à la sous-traitance en secteur protégé et adapté restent attachées à l'engagement citoyen et utilisent ce dispositif pour répondre à leur obligation d'emploi.

En outre, elles s'intéressent avant tout à l'adéquation entre l'offre des EA/Esat et leurs besoins, ainsi qu'aux prix pratiqués, qui doivent rester raisonnables. Les efforts se concentreront a priori sur ces entreprises déjà clientes. Ainsi, parmi les pistes d'actions pour les EA/Esat : l'adaptation de l'offre aux besoins des entreprises ; la pratique de prix attractifs et compétitifs ; le développement des volumes d'achat sur de nouvelles prestations peu connues à ce jour, mais à forte valeur ajoutée, comme les appels téléphoniques ou encore l'événementiel, permettant d'offrir une palette d'offres de services la plus riche et actuelle possible ; la poursuite de la modernisation des équipements ; une meilleure information sur la prise en compte de la diminution de la contribution Agefiph ; l'organisation de manifestations type portes ouvertes...

Et du côté des entreprises : le développement de leurs connaissances concrètes du marché et des modes de fonctionnement des EA/Esat ; la mise en place d'un projet interne porté par des référents handicap ou diversité ; la sensibilisation auprès des collaborateurs ; la réorganisation des processus d'achat... Finalement, les entreprises doivent percevoir le secteur protégé comme une alternative équivalente à un fournisseur classique, mais plus encore comme un partenaire de référence à vocation sociale.

Principaux points de vigilance



**Retrouvez toutes les informations,
des vidéos, la synthèse de l'étude,
sur www.osezlesat.com**