

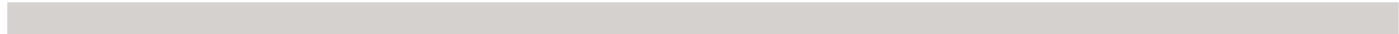


# Baromètre « Osez l'Esat-EA ! » 2<sup>e</sup> édition mars 2014

Mieux comprendre pour agir

ifop

 **Humanis**  
Protéger c'est s'engager



# SOMMAIRE

▷ Note méthodologique et structures des échantillons p.4

▷ **A - Evaluation des politiques RH à destination des personnes handicapées** p.6

▷ **B - Les pratiques en matière d'emploi de personnes handicapées au sein des entreprises privées et des établissements publics** p.12

▷ **C - L'image du secteur protégé et adapté comparé à des fournisseurs « traditionnels » : Regards croisés** p.20

▷ **D - Evaluation du marché** p.24

▷ **E - Evaluation de la relation : Regard croisés** p.31

▷ **F - Projection dans l'avenir** p.37

▷ **Annexes** : Typologie : L'identification de 4 profils de clients et Profil des répondants p.42

▷ **Glossaire** : p.51

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

## Le volet quantitatif : 2 cibles interrogées par téléphone et par internet

### ▶ **Cible n°1 = ENTREPRISES / ETABLISSEMENTS de plus de 20 salariés**

**Echantillon :** Interrogation de **1002 professionnels** :

**Nouveauté  
2013**

d'entreprises du secteur privé ou d'établissements publics de 20 salariés et plus, répartis sur l'ensemble du territoire français, tous secteurs d'activités confondus. Etaient éligibles :

- Les responsables des services achats
- Les responsables RH / DRH
- Les DG/dirigeants
- Les responsables de pôle Handicap

*La représentativité a été assurée par la méthode des quotas (taille et secteur d'activité) après stratification par région. Afin de pouvoir disposer d'effectifs suffisants dans les différentes catégories, l'échantillon a été raisonné sur les critères de taille et de secteur d'activité. A l'issue du terrain d'enquête, chaque strate a été ramenée à son poids réel.*

### ▶ **Mode de recueil : par téléphone sur le lieu de travail**

**Date de terrain : Du 18 novembre au 6 décembre 2013**

Les entreprises et établissements de moins de 20 salariés n'ont pas été intégrés, car ils ne sont pas concernés par l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.

### ▶ **Cible n°2 = Esat-EA**

**Nouveauté  
2013**

**Echantillon :** Interrogation de **270 professionnels** exerçant au sein d'un Esat (Établissement et service d'aide par le travail) ou d'une Entreprise Adaptée (EA), répartis sur l'ensemble du territoire, tous secteurs d'activité confondus. Etaient éligibles :

- Le directeur de la structure
- Les responsables / moniteurs d'atelier

Dans le cadre de cette consultation, 2156 personnes ont été invitées à participer à cette enquête sur la base d'un fichier élaboré par Humanis. Sur ces 2156 personnes, 270 ont répondu et validé leurs réponses (soit un taux de réponse de 12,5%) et 182 se sont connectées sans terminer, ni valider leur questionnaire.

### ▶ **Mode de recueil :** par questionnaire auto-administré en ligne

**Date de terrain : Du 21 novembre 2013 au 6 janvier 2014**

L'interrogation de cette cible relève davantage de la consultation, plus que du sondage. L'ensemble des structures existantes a été invité à participer à l'enquête.

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

## Le volet qualitatif : une communauté en ligne auprès des deux cibles

Nouveauté  
2013



■ **Méthodologie qualitative désynchronisée**, la communauté en ligne vise à recueillir les expériences des différents professionnels interrogés et leurs points de vue.

■ Il s'agit d'un mode de recueil souple, qui s'adapte aisément aux contraintes des professionnels. Chacun des **30 participants** était invité à se connecter quotidiennement pour lire et participer aux échanges, au moment qui lui convenait le mieux.

■ L'outil permet en outre une maturation des points de vue dans la durée.

▷ **15 interlocuteurs issus d'entreprises privées (10) et établissements publics (5) de plus de 20 salariés (Responsable achat, DRH/RRH, DAF)**

- 10 entreprises ayant collaboré avec des Esat ou EA en 2013
- 5 ne travaillant pas ou plus avec des Esat ou EA

*Panachage des structures en termes de localisation géographique et de taille.*

▷ **15 directeurs d'Esat et/ou d'EA**

- 6 directeurs d'EA
- 6 directeurs d'Esat
- 3 directeurs d'EA et d'Esat

*Panachage des structures en termes de localisation géographique, de taille et de secteur d'activité.*



## **A.** EVALUATION DES POLITIQUES RH À DESTINATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

- ▶ Notoriété des obligations légales
- ▶ Jugements quant à l'insertion et l'emploi des personnes handicapées



# LA CONNAISSANCE DES OBLIGATIONS EN MATIÈRE D'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES ENTREPRISES PRIVÉES ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS : Regards croisés

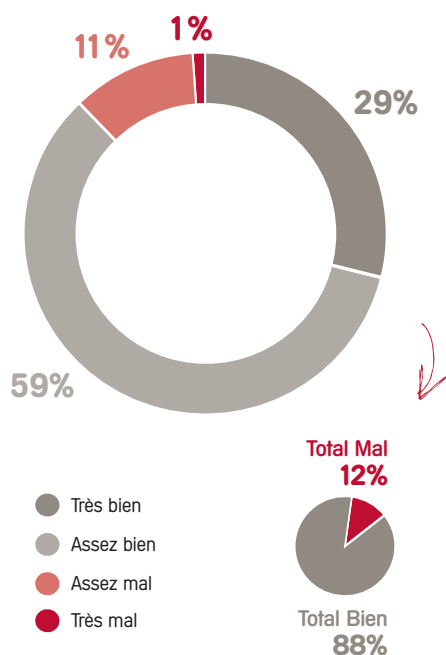
## Question :

Diriez-vous que vous connaissez très bien, assez bien, assez mal ou très mal les obligations que doit remplir votre entreprise/établissement en direction des personnes en situation de handicap ?

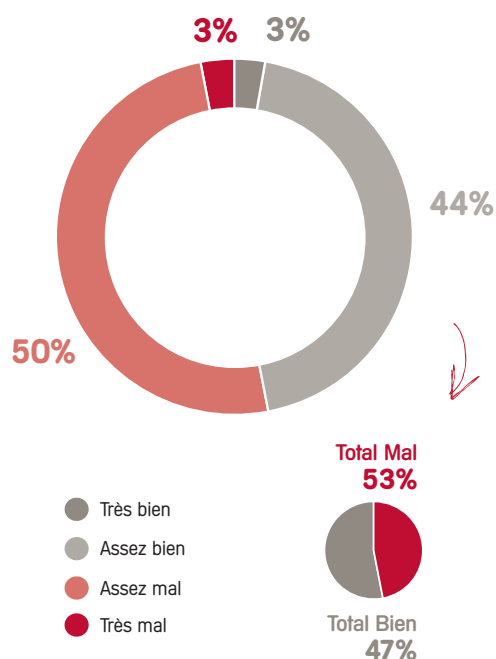
## Question :

Diriez-vous que les entreprises ou les établissements publics connaissent très bien, assez bien, assez mal ou très mal les obligations qu'elles doivent remplir en direction des personnes en situation de handicap ?

### LE POINT DE VUE DES ENTREPRISES PRIVÉES ET DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS



### LE POINT DE VUE DU SECTEUR PROTEGE / ADAPTE



# LA PERCEPTION DE L'INSERTION ET DE L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

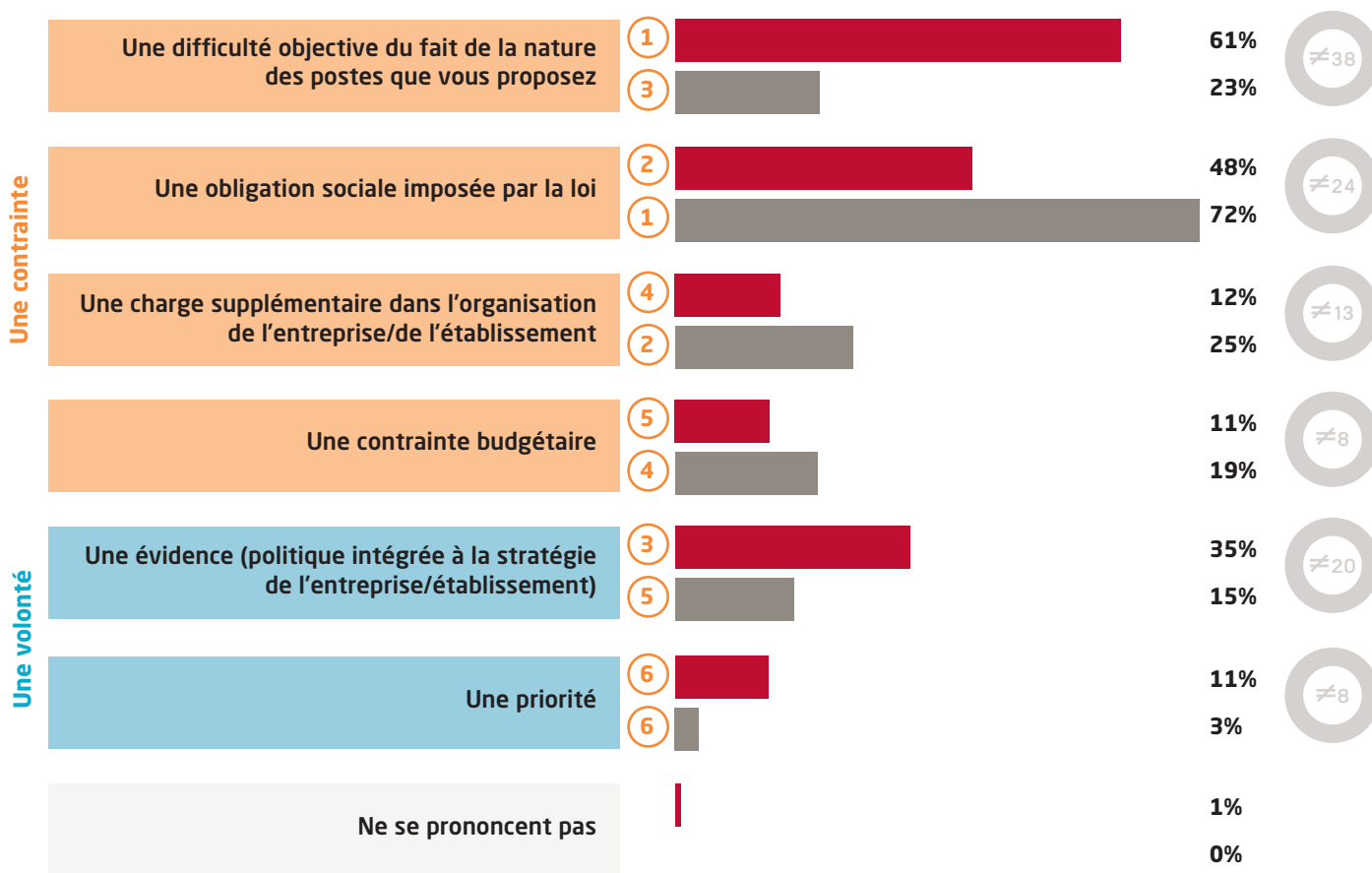
## Regards croisés

### Question :

Dans votre entreprise/établissement, l'insertion et l'emploi des personnes handicapées est-il aujourd'hui ... ?

### Question :

D'après l'idée que vous en avez, diriez-vous que l'insertion et l'emploi des personnes handicapées est aujourd'hui pour les entreprises et les établissements publics ... ?



■ Entreprises privées - Etablissements publics  
■ Esat-EA

⊗ Hiérarchie restituée par chaque cible

Taux de recours	Secteur privé	Secteur public
Sous traitance d'activité	64%	68%
Mise à disposition de personnel	33%	32%



# L'IMPACT DE LA LOI DE 2005...

## Regards croisés

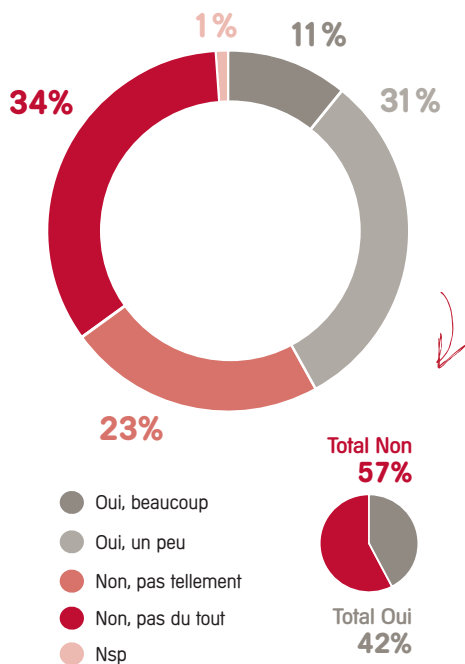
### Question :

En 2005 la loi a renforcé l'obligation d'emploi des personnes handicapées pour les entreprises privées d'au moins vingt salariés et l'a imposé au secteur public. Dans votre entreprise/établissement, diriez-vous que cette loi a eu des impacts ?

### Question :

Diriez-vous que la promulgation de la loi de 2005 a eu des impacts sur votre activité et votre nombre de partenariats ?

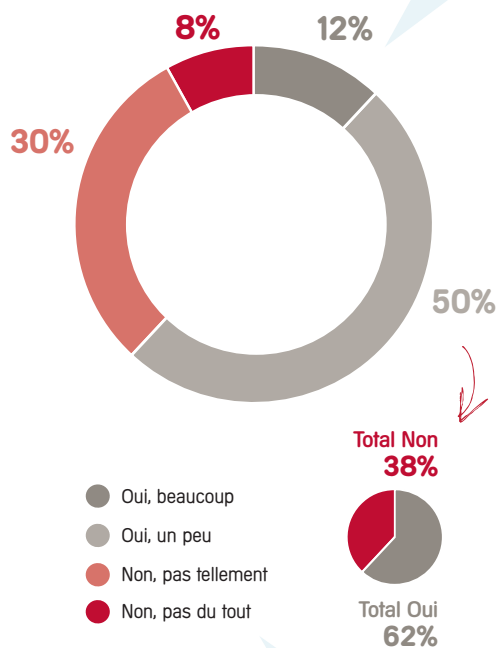
### ... DANS LES ENTREPRISES PRIVEES ET ETABLISSEMENTS PUBLICS



### ... SUR L'ACTIVITE DES Esat-EA

« Pour nos 2 Esat, la loi 2005 a généré une augmentation des demandes notamment d'entreprises ne travaillant pas ou peu avec le secteur protégé. Cependant, un nombre conséquent de ces demandes correspondent à des travaux à minima - comme pour remplir juste ce qu'il faut pour ne pas être à quota zéro - »

(Patrick, Gérant, EA)



« Je pense que la loi de 2005 a encouragé les entreprises à embaucher plus de personnes en situation de handicap au sein de leur effectif, mais pas forcément de développer de manière significative leurs pratiques d'achats responsables. »

(Rémi, Directeur, EA)

# LA PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DE L'INSERTION ET DE L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES dans le milieu professionnel

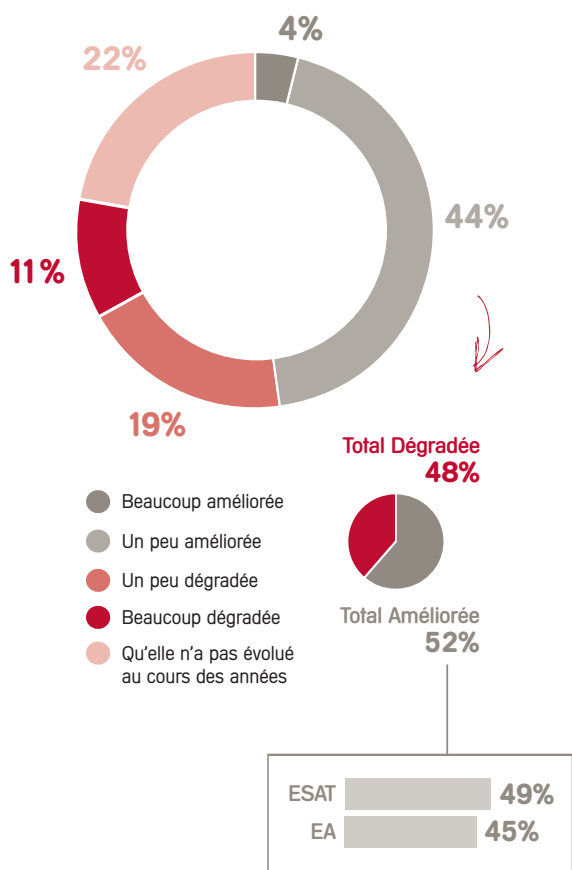
## Question :

D'une manière générale, diriez-vous que, ces dernières années, l'insertion et l'emploi des personnes en situation de handicap dans le milieu professionnel s'est ... ?

Données du marché (sources « Chiffres clés, les personnes handicapées et l'emploi », AGEFIPH et FIPHFP, Mai 2013)

- 8 % des établissements assujettis sont dits entreprises à quota zéro
- 42% des établissements ont un taux entre >0% et <à 6%
- 50% des établissements ont donc atteint leur quota et ne contribuent plus.

## LE POINT DE VUE DU SECTEUR PROTEGE



Certains directeurs pointent du doigt **la difficulté persistante d'insertion professionnelle de personnes souffrant d'un handicap psychique.**

« Une chose est à remarquer : le handicap dû à une déficience physique est plus "vendeur" que le handicap psychique. Sa visibilité sert aux entreprises à se faire une virginité à bon compte (vous voyez, j'emploie un handicapé !), alors que le handicap psychique, bien moins visible (sauf pour les cas lourds), reste bien moins exploitable et, surtout, infiniment plus délicat à gérer dans une entreprise qu'un aménagement matériel destiné à compenser une déficience physique. CQFD. »

(Marc, Directeur médico-social, Esat)

# LA PERSISTANCE D'« IDÉES REÇUES » RELATIVES au handicap et au secteur adapté et protégé

## ▶ LE POINT DE VUE DES ENTREPRISES ET ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Parmi les entreprises privées et établissements publics qui ne travaillent pas ou plus avec des EA ou Esat, il existe **un certain nombre de craintes ou de réticences à travailler avec le secteur protégé ou adapté :**

- **Une peur de l'inconnu**
- L'anticipation d'une **difficulté d'intégration** du travailleur handicapé dans une équipe, un collectif de travail
- La crainte d'**une moindre qualification et performance** de la personne ou de la structure
- La perception d'un manque de professionnalisme, d'un **non respect des engagements et d'absence de recours légaux** pour les clients dès lors que ces établissements ne seraient pas soumis à une obligation de résultats
- La perception de prestations chères, peu compétitives
- Un manque d'aspérité, d'innovation, de différenciation

« Nous sommes une petite structure (50 salariés environ), nous sommes mal informés et pas suffisamment structurés pour prendre le temps et la mesure d'un tel recrutement. En faisant appel à un Esat-EA, nous aurions peut-être peur d'avoir à faire à du personnel moins qualifié et à des cahiers des charges moins respectés.?? »

(Jocelyne, DAF, Privé, ne travaille pas avec le secteur adapté)

« Je pense que malgré tout il serait important de travailler sur l'image de « marque » de ces structures qui sont trop souvent associées à de l'assistanat et à un manque de professionnalisme. »

(Sophie, RRH, Privé, travaille avec le secteur adapté)

« En faisant appel à une Esat-EA, un problème de budget risque de se poser, du fait des coûts trop élevés. (...) La tâche avait été donc confiée à cet EA mais le résultat n'avait pas été vraiment concluant, niveau rapport qualité/prix. Depuis l'expérience n'a plus été renouvelée. »

(Christine, RRH, Public, ne travaille pas avec le secteur adapté)

« Il apparaît que parmi les fournitures bureautiques, on retrouve toujours les stylos, les enveloppes, les sous-chemises et les boîtes d'archive. Souvent ces produits classiques ne sont pas spécialement griffés, ce qui pourrait justifier un prix plus élevé. Il peut manquer aussi du choix dans les couleurs ou les formats et formes de ces fournitures. »

(Charline, Chargée de finances, Public, travaille avec le secteur adapté)

**Toutefois, dans la plupart des cas, les entreprises privées et établissements publics présentent moins une posture de repli qu'un besoin de mieux connaître les spécificités de ces structures et les offres proposées.**



## **B.** LES PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI DE PERSONNES HANDICAPÉES AU SEIN DES ENTREPRISES PRIVÉES ET DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

- ▶ Pratiques entre emploi direct et sous-traitance
- ▶ Raisons de recours /de non-recours au secteur protégé et adapté

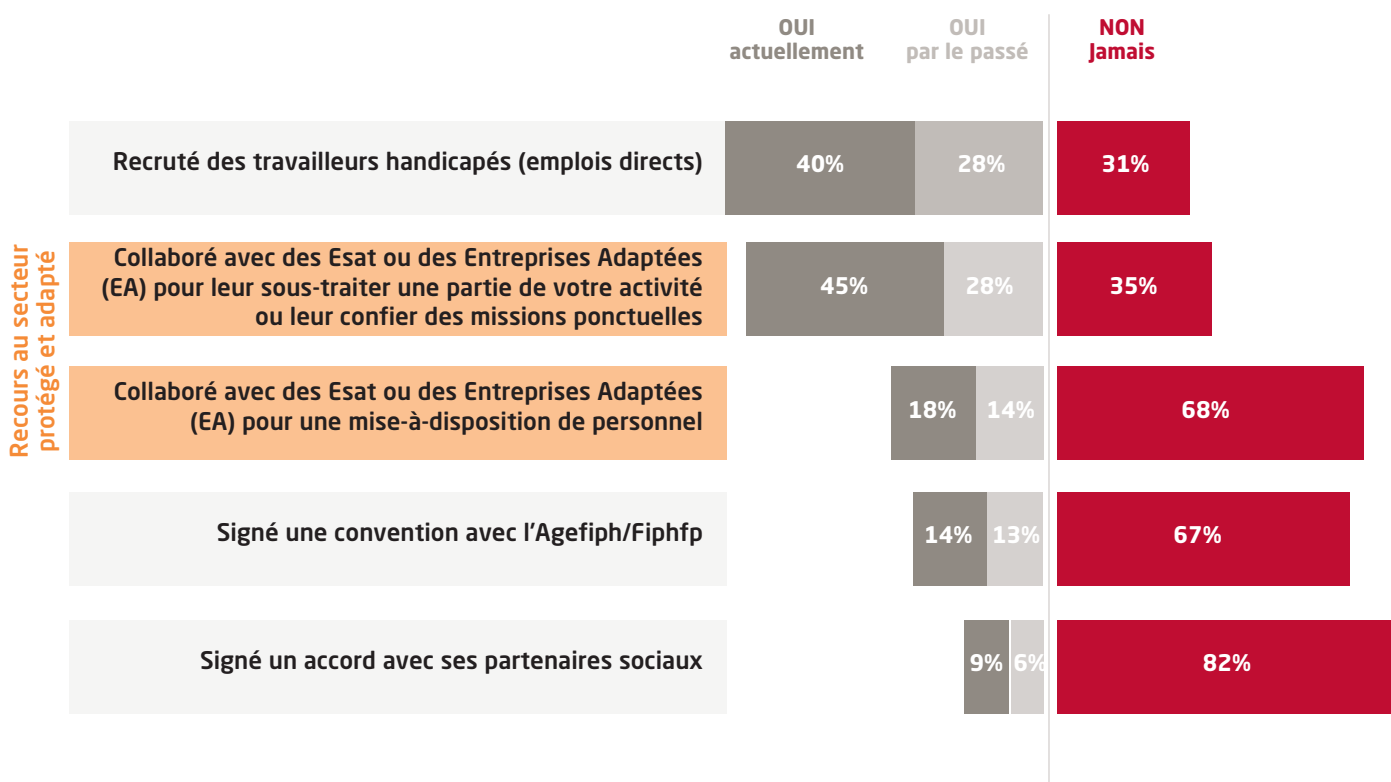


# LES PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI

## des personnes handicapées dans la structure

### Question :

En matière de politique d'emploi des personnes handicapées, votre entreprise/établissement a-t-elle/il ... ?



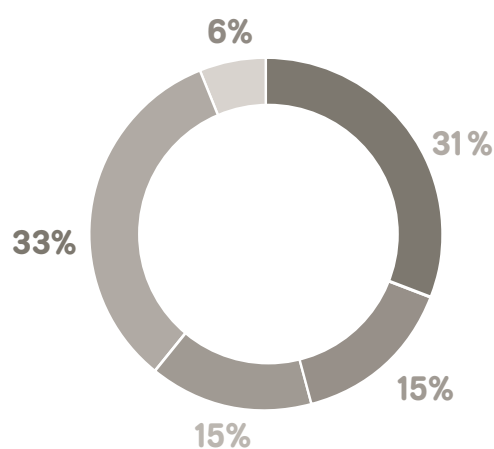
NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP / Ne sait pas de quoi il s'agit

# LE POURCENTAGE

## de travailleurs handicapés employés

### Question :

Question : Quel est le pourcentage de travailleurs handicapés dans votre entreprise / établissement (par rapport à l'objectif requis par la loi de 6%) ?

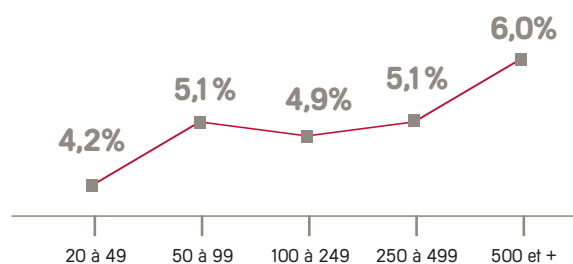


- Moins de 2%
- De 2 à 3%
- De 4 à 5%
- 6% et plus
- Nsp

Moyenne  
**4,5%**

### LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

PME = 4,5%      250 sal et + = 5,6%



Données du marché (sources « Chiffres clés, les personnes handicapées et l'emploi », Agefiph et FIPHFP, Mai 2013)  
Taux d'emploi réel en ETP

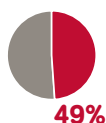
- secteur privé : 2,8%
- secteur public : 4,4%

# LES RAISONS DU RECOURS

## aux Esat et EA 1/2

### Question :

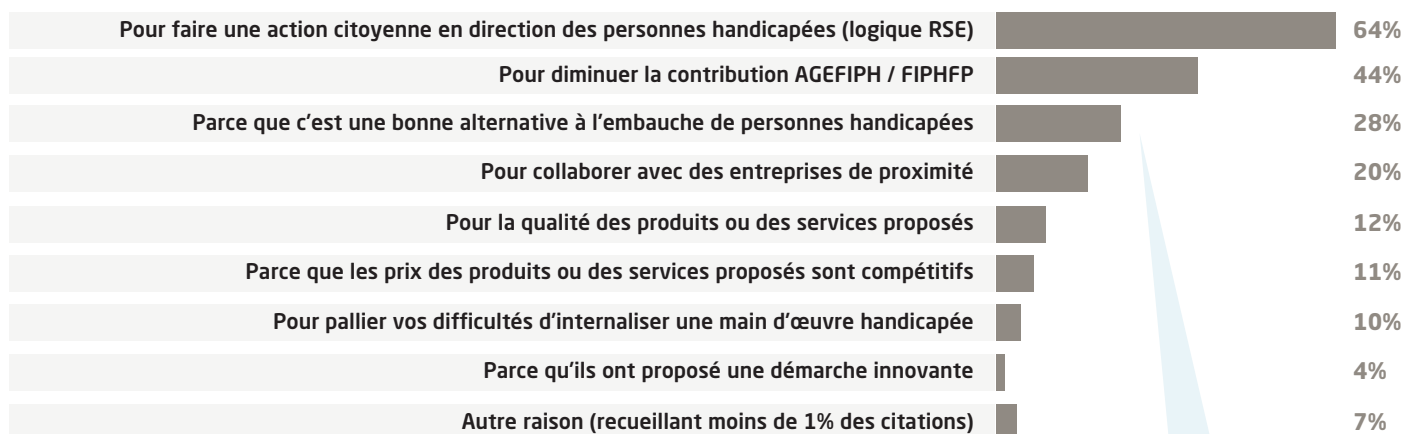
Pour quelles raisons principales faites-vous appel au secteur protégé et adapté ?  
(Question ouverte - réponses pré-codées)



**Base :** A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit **49%** de l'échantillon.

« Concernant le handicap, nous avons un dirigeant très impliqué dans cette thématique ce qui, par voie de conséquence, nous incite à travailler avec des prestataires de type Esat. »

(Guenaëlle, RRH, Privé, travaille avec le secteur adapté)



▷ Selon les directeurs d'EA et d'Esat, un nombre croissant de structures font appel à eux afin de réduire leurs contributions à l'Agefiph ou la Fiphfp. La dimension éthique, humaniste est parfois totalement absente de la démarche, ce qui implique concrètement une moindre prise en compte des contraintes qui pèsent sur leur organisation.

« Enfin, les exigences des donneurs d'ouvrage virent assez vite à l'oubli du handicap pour laisser place à des exigences de rentabilité comparable à celle de personnes "normales", passant sous silence les avantages liés à l'emploi d'une population handicapée (tarifs, exonérations fiscales, diminution de la contribution Agefiph...). »

(Marc, Directeur médico-social, Esat)

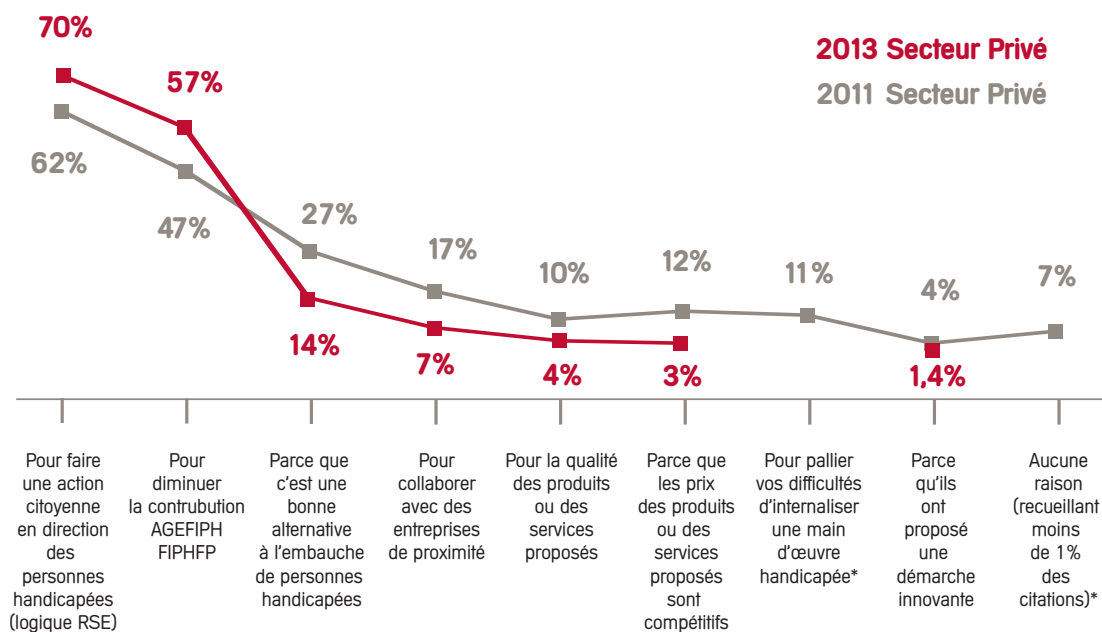
# LES RAISONS DU RECOURS

aux Esat et EA (2/2)

## COMPARAISON 2011

### ► Pour quelles raisons principales faites-vous appel au secteur protégé et adapté ?

**Base :** Entreprises Privées collaborant actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou la mise à disposition de personnels.



Depuis 2011, **le recours à la sous-traitance comme alternative à l'embauche, l'attention à la qualité des prestations et leurs caractère compétitif ainsi que l'attention portée aux relations de proximité ont progressé.** En revanche, la perception des efforts faits par les acteurs pour promouvoir leur caractère innovant des nouvelles offres a peu évolué depuis 2011.

*Données du marché (sources AGEFIPH et FIPHFP)  
 La collecte AGEFIPH ne cesse de chuter depuis la loi 2005 (604M€ en 2007, 476M€ en 2012)  
 La collecte du FIPHFP a également évolué à la baisse (2010 : 212 M€ et en 2012 : 164 M€).*

\* Nouveaux items de l'édition 2013 du baromètre.



# LES RAISONS DE L'ABANDON

## du recours aux Esat et EA

### Question :

Pour quelles raisons principales n'avez-vous plus recours aux entreprises du secteur protégé ou adapté (Esat ou EA) ?  
(Question ouverte - réponses pré-codées)



**Base :** A ceux qui ont eu recours au secteur protégé ou adapté par le passé pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit 28% de l'échantillon.

« Ma collectivité préfère embaucher des personnes en situation de handicap que de faire appel aux ESSat-EA, ainsi les obligations en termes de travailleurs handicapés sont remplies. »

(Christine, RRH, Public, ne travaille pas avec le secteur adapté)

Leurs offres de biens et de services ne recouvrent plus les besoins	49%
Les coûts et délais demandés par ces entreprises ne conviennent pas	36%
Choix de recruter directement des personnes en situation de handicap	23%
Les prestations proposées n'étaient pas assez adaptées aux besoins	21%
Réticences internes	6%
Déception par rapport à la qualité du travail fourni	4%
Les lourdeurs administratives étaient trop importantes	3%
Difficultés avec les interlocuteurs de l'Esat-EA	3%
Autre raison recueillant moins de 1% des citations	2%
Ne se prononcent pas	1%

« Nous avons travaillé par le passé avec une structure qui préparait et vendait des fournitures de bureau, le problème que nous avons rencontré à l'époque c'était le manque de choix des produits par rapport à nos besoins. Mais nous sommes tout à fait prêts à reprendre l'expérience, même si ça demande un peu plus d'énergie. (...) Je pense qu'il faut quand même particulièrement les soutenir quand on peut. »

(Jocelyne, DAF, Privé, ne travaille pas avec le secteur adapté)

# LES RAISONS DE L'ABSENCE DU RECOURS

## aux Esat et EA selon les entreprises privées et établissements publics

### Question :

Pour quelles raisons principales n'avez-vous jamais eu recours au secteur protégé ou adapté (Esat ou EA) ?  
(Question ouverte - réponses pré-codées)

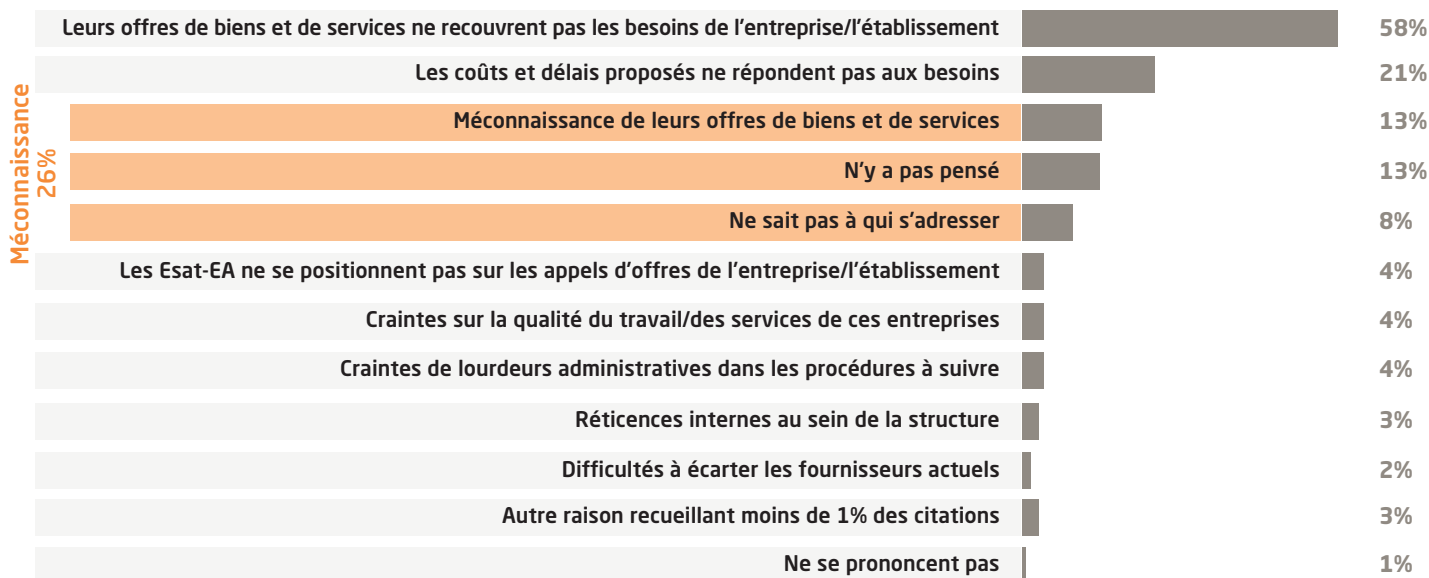


30%

**Base :** A ceux qui n'ont jamais eu recours au secteur protégé ou adapté ni pour la sous-traitance, ni pour la mise à disposition du personnel, soit **30%** de l'échantillon.

« Ce qui caractérise trop souvent les demandes d'entreprises, c'est "apportez nous une solution à un problème que nous n'avons pas su régler". Ou bien encore "soyez aussi bon que nous tout en étant moins chers et plus rapides". Cela n'est jamais clairement exprimé de cette façon bien sûr, mais les entreprises privées ont trop souvent tendance à croire que nous ne sommes pas intéressants parce que nous ne pouvons pas leur trouver le mouton à cinq pattes qu'ils n'ont pas trouvé en interne... »

(Rémi, Directeur, Esat)



Les entreprises et établissements publics connaissent globalement peu la diversité des prestations proposées par le secteur protégé et adapté. Chacun des participants cite 1 à 2 types d'activités.

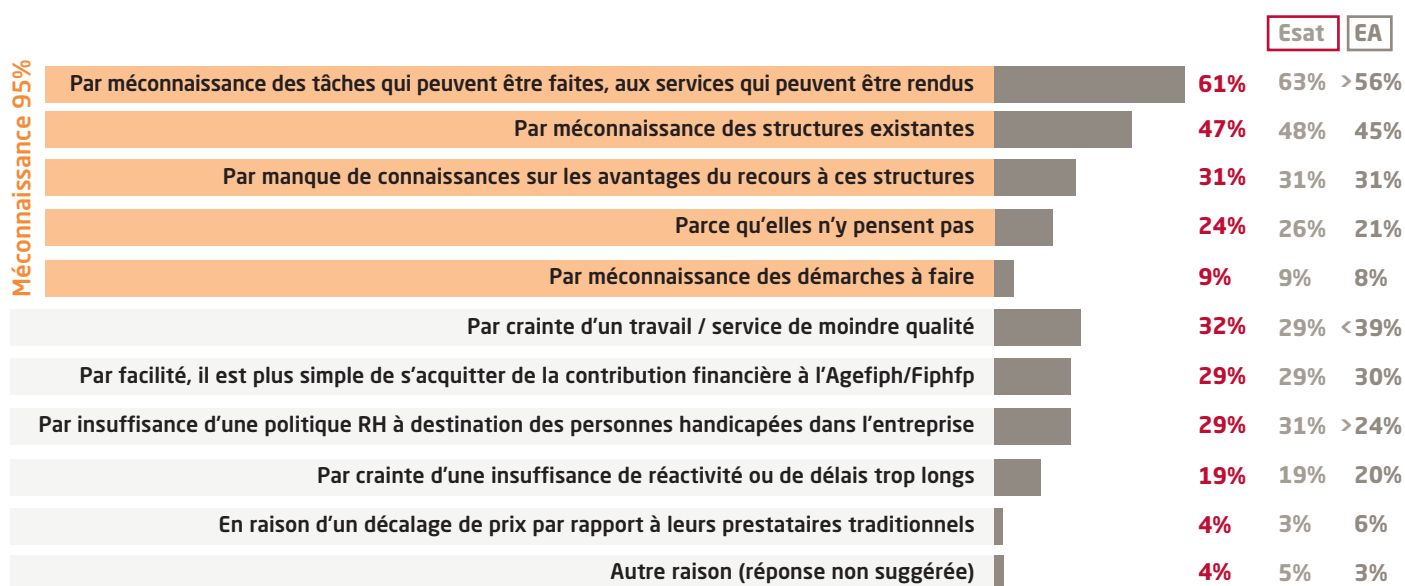
« Les produits proposés relèvent majoritairement des fournitures de bureau et des produits d'entretien. Je ne connais pas d'entreprises adaptées proposant des prestations de service. »

(Charline, Chargée de finances, Public, travaille avec le secteur adapté)

# LES RAISONS DE L'ABSENCE DE RECOURS aux Esat et EA selon le secteur

## Question :

Selon vous pour quelles raisons principales les entreprises et établissements publics n'ont pas recours au secteur protégé ou adapté (Esat ou EA) ?





## C. L'IMAGE DU SECTEUR PROTÉGÉ ET ADAPTÉ COMPARÉ À DES FOURNISSEURS « TRADITIONNELS » : REGARDS CROISÉS



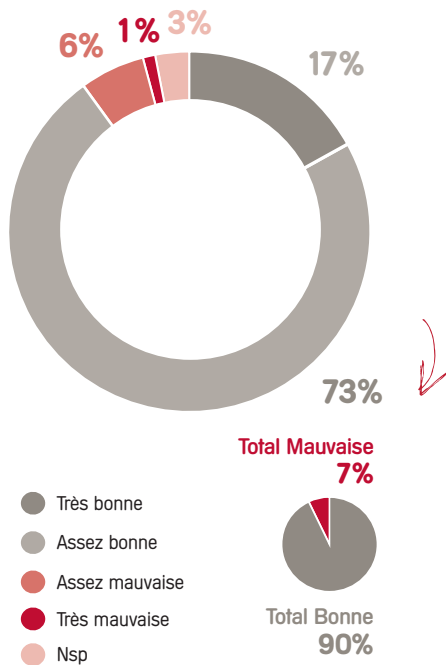
# L'IMAGE GLOBALE DES Esat ET EA...

## Regards croisés

### Question :

D'une manière générale et d'après l'idée que vous vous en faites, diriez-vous que vous avez des structures du secteur protégé ou adapté une image... ?

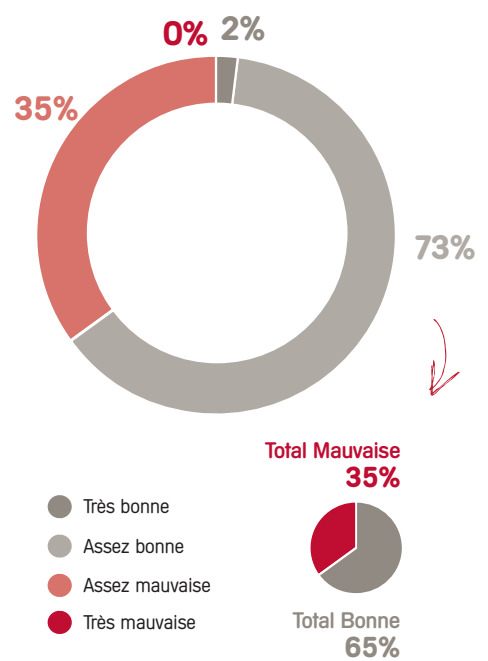
#### ▶ ... SELON LES ENTREPRISES PRIVEES ET ETABLISSEMENTS PUBLICS



### Question :

D'une manière générale et d'après l'idée que vous vous en faites, diriez-vous que les entreprises et établissements publics ont du secteur protégé ou adapté une image... ?

#### ▶ ... DES ENTREPRISES PRIVEES ET DES ETABLISSEMENTS PUBLICS SELON LES Esat-EA

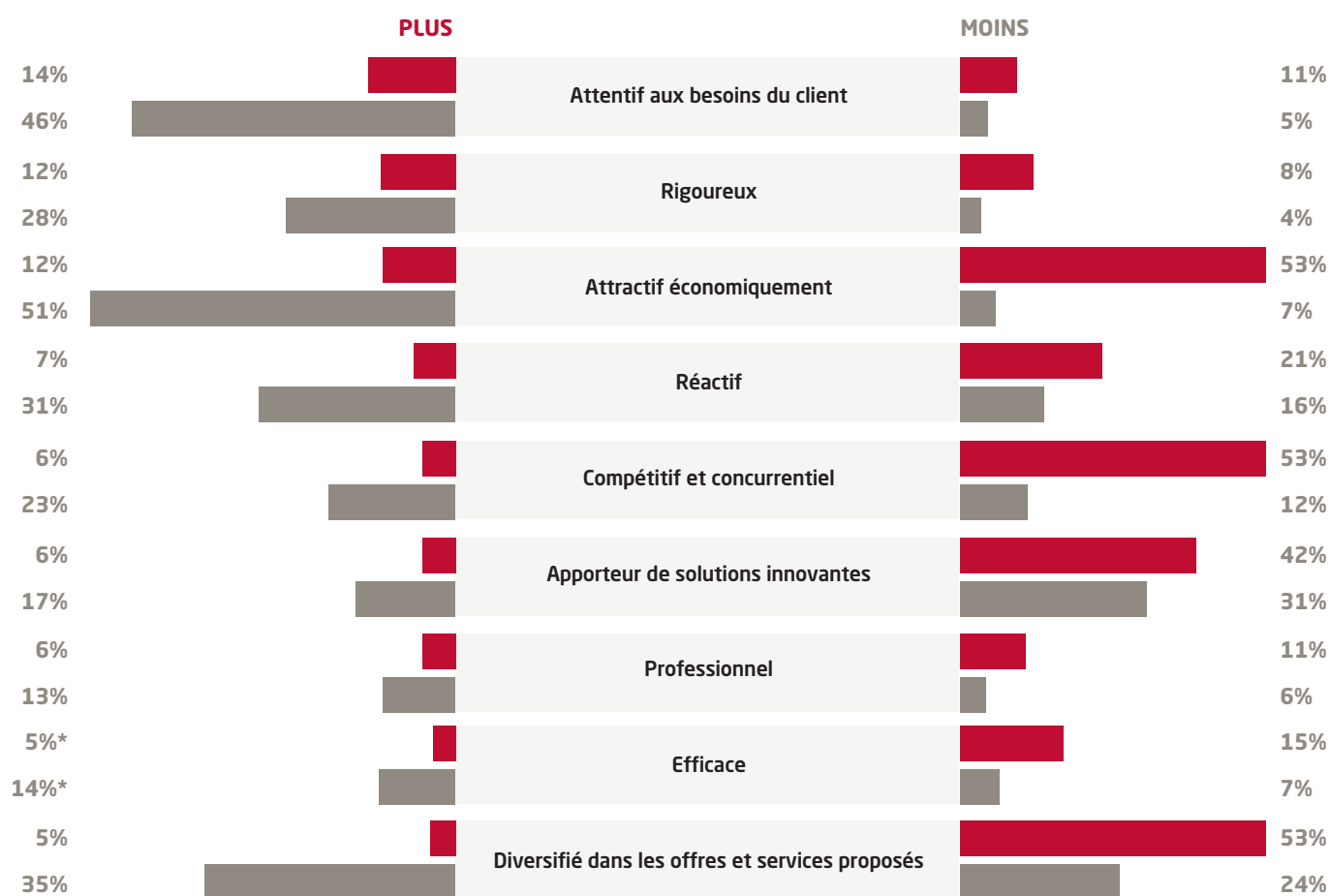


# L'IMAGE DÉTAILLÉE DES Esat ET DES EA PAR RAPPORT À UN FOURNISSEUR TRADITIONNEL

## Regards croisés

### Question :

Par rapport à un fournisseur traditionnel diriez-vous qu'un Esat ou une EA est plus, moins ou autant... ?



\* **Note de lecture :** Sur 100 professionnels interrogés, 5 considèrent que les Esat-EA sont PLUS efficaces que des fournisseurs traditionnels. Dans le même temps, sur 100 responsables d'Esat-EA, 14 partagent le même jugement.

■ Entreprises privées - Etablissements publics  
■ Esat-EA

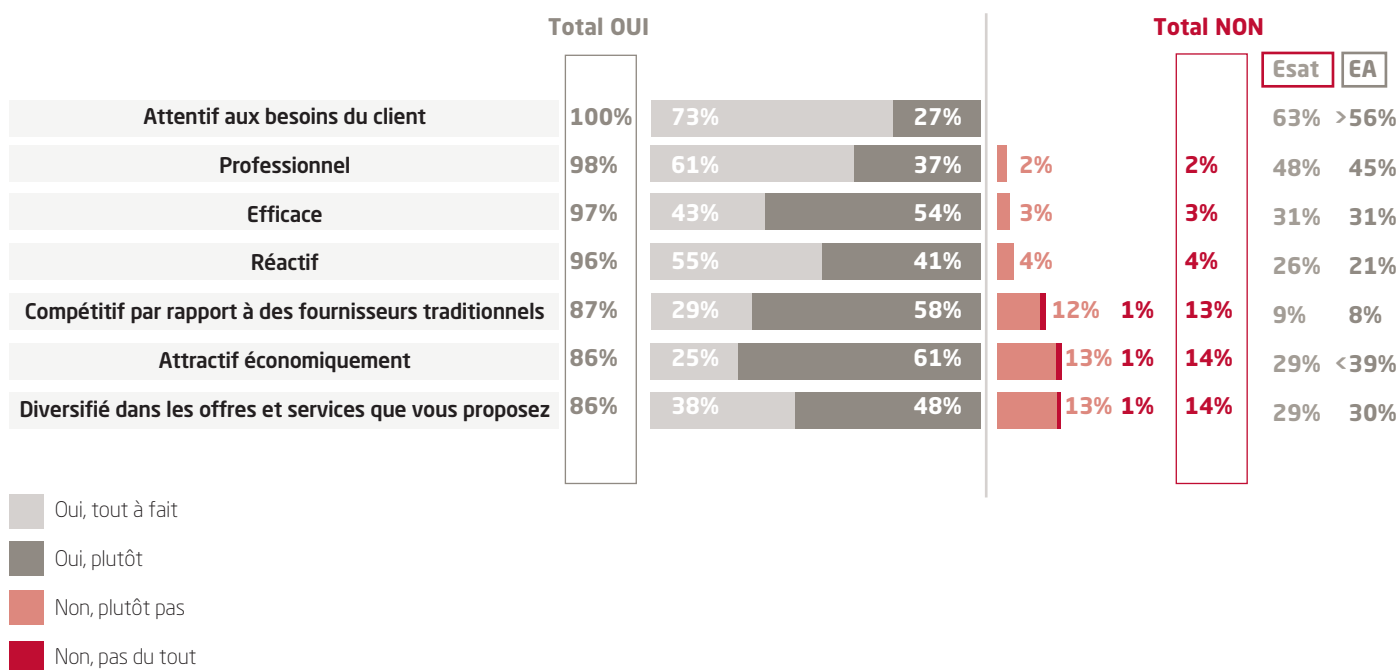
# L'ÉVALUATION DÉTAILLÉE DE SA PROPRE STRUCTURE

## Comment les Esat-EA se perçoivent-ils ?

### Question :

Concernant votre propre structure, diriez-vous que vous êtes ... ?

Des écarts de perception sur le TOTAL « OUI TOUT A FAIT » (73%)





## D. EVALUATION DU MARCHÉ

- ▶ Fréquence et motifs des sollicitations
- ▶ Motifs d'achats
- ▶ Les démarches commerciales dans les Esat-EA





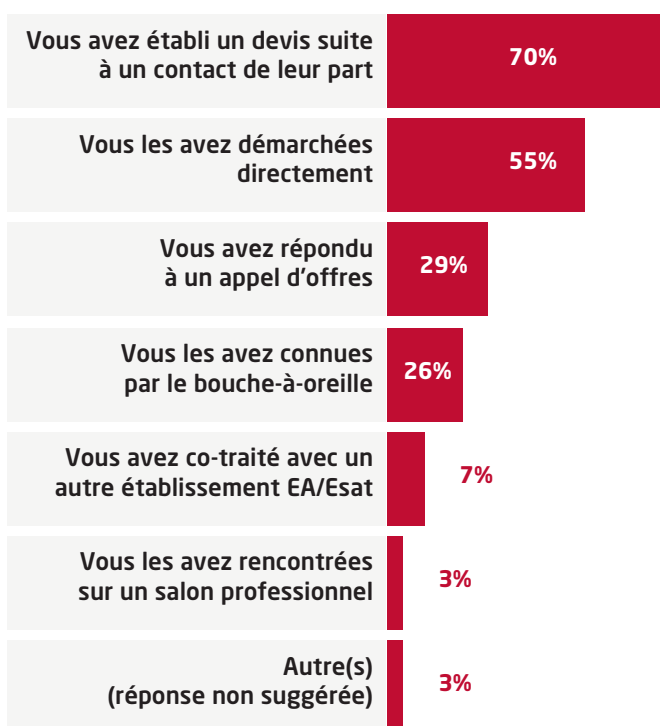
# PRISE DE CONTACT ET NIVEAU DE SOLLICITATION

## Regards croisés

### Question :

Le plus souvent comment entrez-vous en contact avec les entreprises et les établissements avec lesquels vous travaillez ?

### LES PRISES DE CONTACT SELON LE SECTEUR PROTEGE / ADAPTE



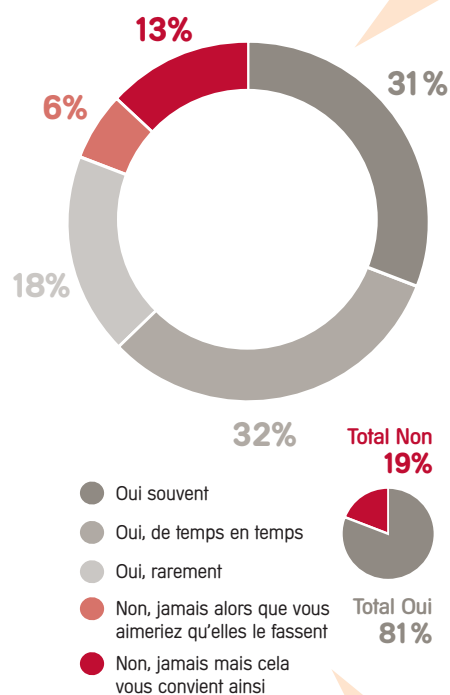
### Question :

Êtes-vous sollicité par les entreprises du secteur adapté ?

### LE NIVEAU DE SOLLICITATION D'APRES LES ENTREPRISES PRIVEES ET ETABLISSEMENTS PUBLICS

« (...) Démarche que j'avais trouvée très intrusive car excessivement insistante sur le fait d'acheter leurs produits car nous devons être responsables et commander chez eux afin d'éviter de payer la taxe. »

(Virginie, RRH, Privé, travaille avec le secteur adapté)



« La proximité de l'Esat a favorisé le contact. Ils nous ont démarché comme l'ensemble des entreprises de la Z.I. Il se trouvait que nous avions besoin d'une entreprise de jardinage et c'est comme cela que tout a commencé. »

(Christian, DAF, Privé, travaille avec le secteur adapté)

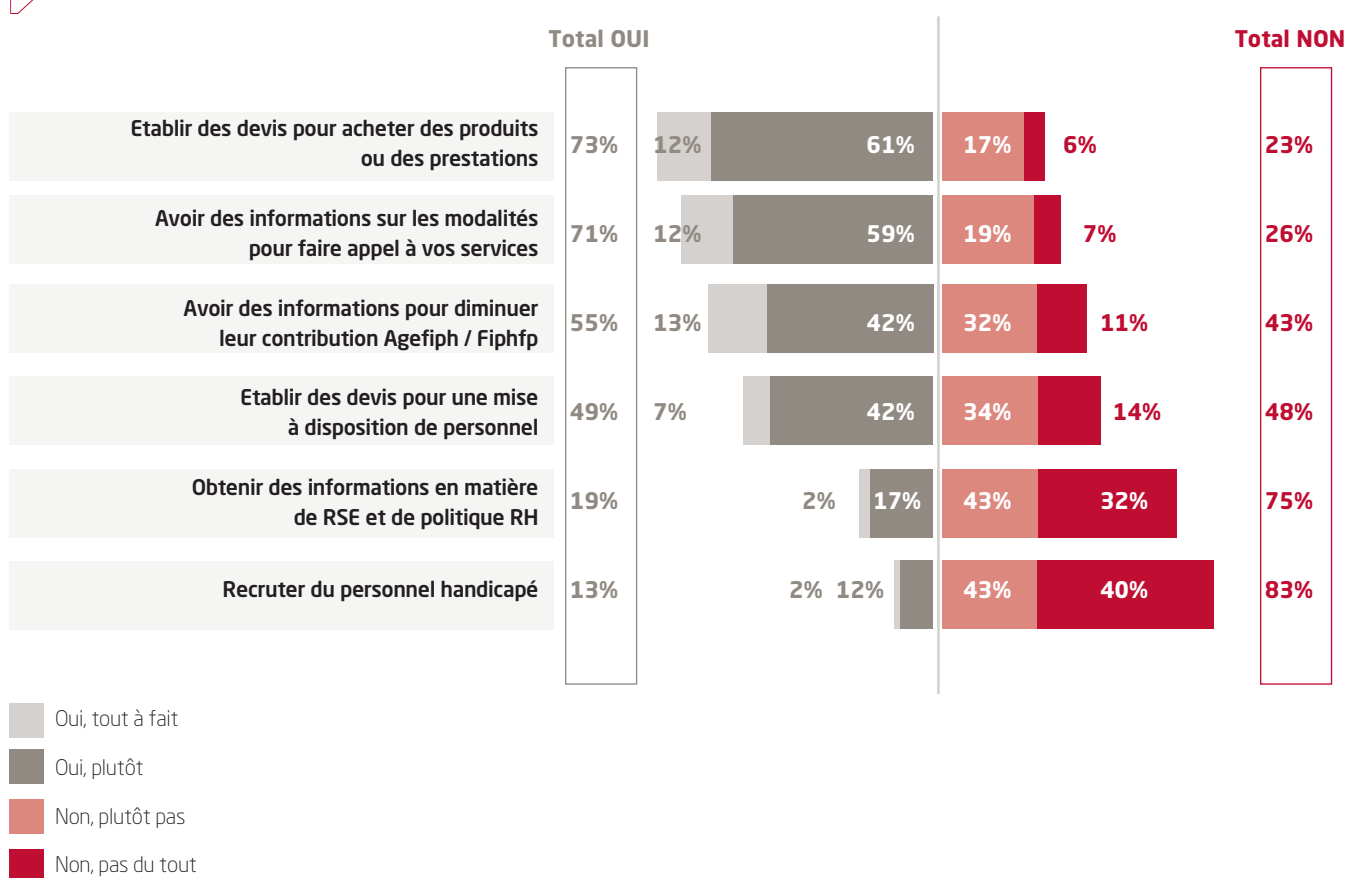
# L'ÉVOLUTION DES MOTIFS DE CONTACT

## des entreprises et établissements

### Question :

Par rapport à il y a quelques années diriez-vous que les entreprises et les établissements publics vous contactent plus souvent que par le passé pour ... ?

### ... SELON LES Esat-EA



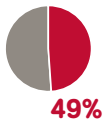
NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

# LE NOMBRE DE FOURNISSEURS

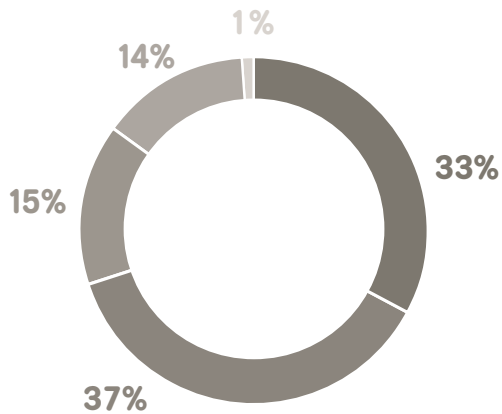
## Esat et EA

### Question :

Actuellement, avec combien de fournisseurs du secteur protégé ou adapté (Esat-EA) travaillez-vous ?

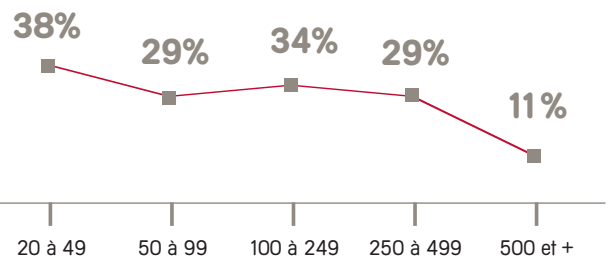


**Base :** A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit **49%** de l'échantillon.

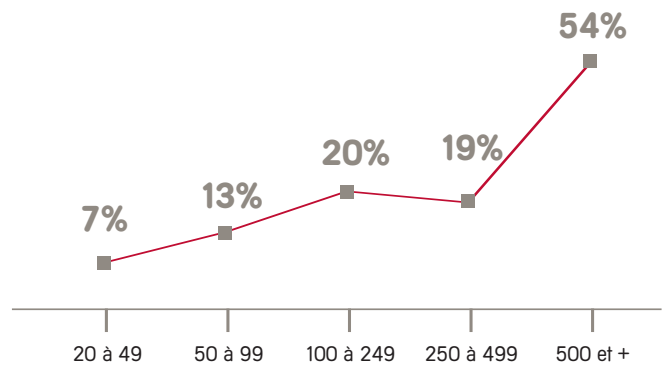


- Un seul
- Deux
- Trois
- Plus de trois
- Nsp

### LA TAILLE DE L'ENTREPRISE EN LIEN AVEC 1 SEUL FOURNISSEUR



### LA TAILLE DE L'ENTREPRISE EN LIEN AVEC PLUS DE 3 FOURNISSEURS



# LES SECTEURS D'ACHAT AUPRÈS des Esat et EA en 2013

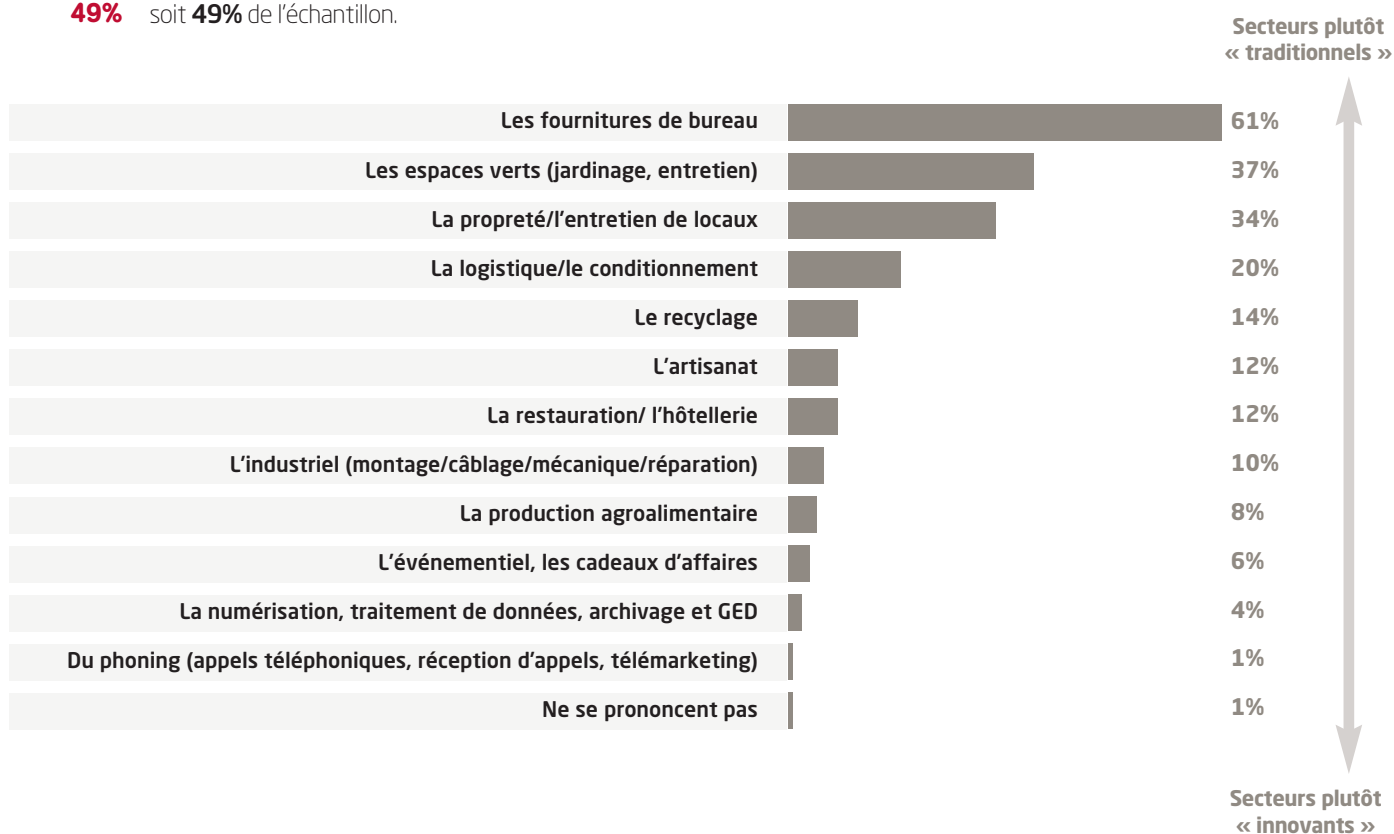
## Question :

Dans quels secteurs avez-vous acheté en 2013 un produit ou un service auprès du secteur protégé ou adapté ?



49%

**Base :** A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit 49% de l'échantillon.

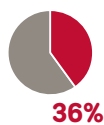


# L'ÉVOLUTION DU MONTANT ANNUEL DÉDIÉ AUX Esat ET EA

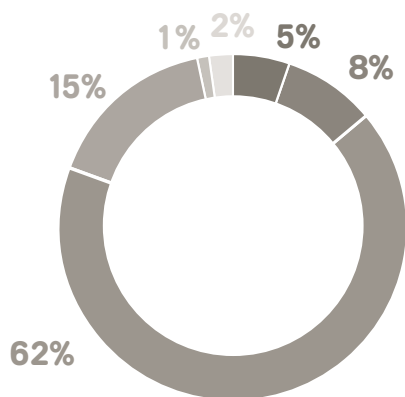
## par rapport à 2012 et les projections pour 2014

### Question :

Et par rapport à 2012, diriez-vous que ce montant [dédié aux prestations du secteur protégé ou adapté pour 2013] était ... ?



**Base :** A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels et qui ont su donner le montant annuel dédié aux Esat-EA en 2013, soit **36%** de l'échantillon.



- En forte diminution (de 10% ou plus)
- En légère augmentation (de +5 à +10%)
- Stable (plus ou moins 5%)
- En légère diminution (de -5 à -10%)
- En forte diminution (de 10% ou plus)
- Nsp

La crise qui frappe l'ensemble du tissu économique implique mécaniquement une **réduction des achats et détachements**, les entreprises et établissements publics préférant internaliser une partie accrue de leur activité ou réduire tout au moins leurs achats de prestations. Si certaines structures ressentent aujourd'hui encore peu les effets de la crise (un certain équilibre ayant été observé avec les effets de la loi de 2005), d'autres en revanche font face à des difficultés importantes.

Outre la crise économique, **l'augmentation des frais et de la fiscalité** est également source de difficultés pour certaines structures qui voient leur marge se réduire.

« La crise est bien présente. Des entreprises en difficultés même légères sont souvent tentées (ou le font très rapidement) de stopper ou ralentir leur sous-traitance pour réintégrer des productions et maintenir des emplois en interne. Baisse des commandes d'une part et sollicitations nouvelles liées aux "quotas" d'embauche d'autre part pour l'instant se compensent. »

(Gérald, Directeur, Esat)

« Concernant la crise économique, je ne pense pas que nous souffrions plus que les entreprises ordinaires. Simplement notre fibre sociale nous pousse t-elle sûrement à envisager avec beaucoup plus de difficultés à nous séparer ne serait-ce que d'un seul de nos salariés ? Dès lors la bataille nous semble t-elle plus dure à remporter et la lutte plus longue qu'une entreprise classique... »

(Rémi, Directeur, EA)

(1) Montant exprimé par le participant en TTC ou en HT et ramené en TTC dans le résultat présenté ici.

# LES MÉTHODES UTILISÉES POUR DÉVELOPPER le portefeuille client au sein des Esat-EA

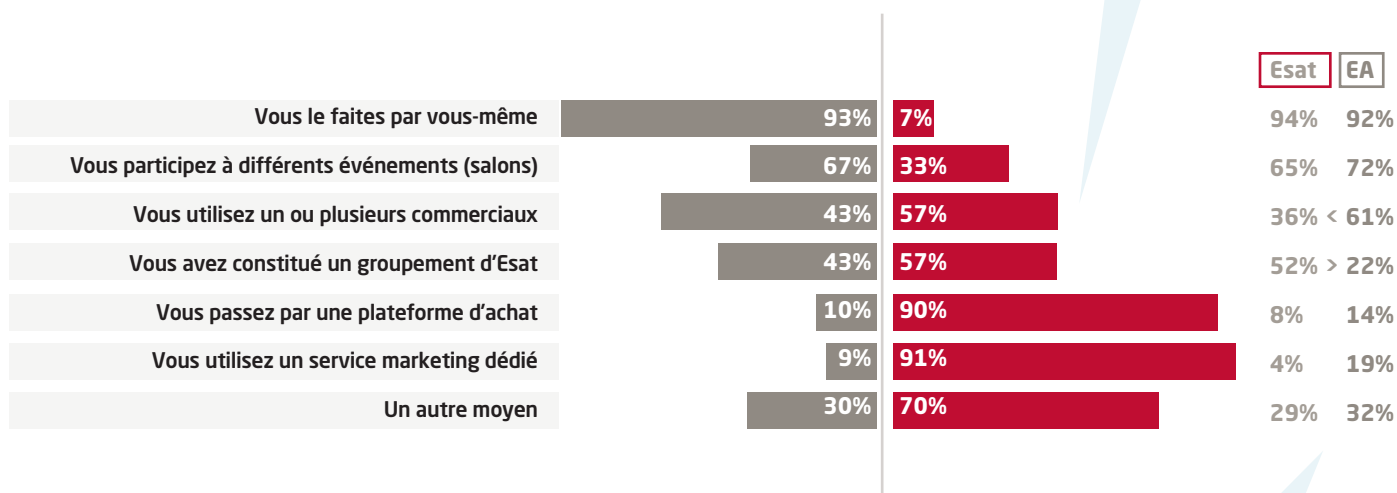
## Question :

Quels sont les moyens dont vous disposez en interne ou les méthodes que vous utilisez pour développer le nombre de vos partenariats ?

## Des écarts de perception sur le TOTAL « OUI »

« La solution est intéressante pour répondre à des marchés trop importants pour un seul établissement. Généralement les compétences des travailleurs sont différentes entre les Esat et EA. Il est donc nécessaire d'envisager un partenariat Esat-EA en termes de complémentarité dans les services que nous proposons aux entreprises et collectivités. »

(Fabien, Directeur, EA et Esat)



« En même temps, lorsque je prospecte de nouveaux marchés, je n'ai qu'un leitmotiv: je suis là pour vendre du service, pas du handicap!  
La plupart de mes clients actuels considèrent d'ailleurs que l'exonération AGEFIPH dont je peux les faire bénéficier est marginale dans leur calcul de prix lorsqu'ils envisagent de travailler avec moi. C'est éventuellement un petit +, loin derrière mes arguments qui sont : proximité, réactivité, adaptabilité, flexibilité. C'est aussi à nous EA et Esat de changer les mentalités des entreprises en changeant la façon de nous présenter et surtout de nous vendre! »

(Rémi, Directeur, EA)



## E. EVALUATION DE LA RELATION : REGARD CROISÉS

- ▶ Satisfaction globale
- ▶ Satisfaction détaillée
- ▶ Les difficultés rencontrées



# LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES FOURNISSEURS DU SECTEUR PROTÉGÉ ET ADAPTÉ ET DES RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES ENTREPRISES CLIENTES : Regards croisés

## Question :

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre ou vos fournisseurs du secteur protégé ou adapté, diriez-vous que globalement vous en êtes ... ?



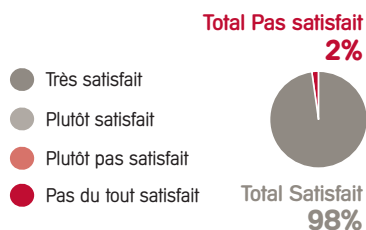
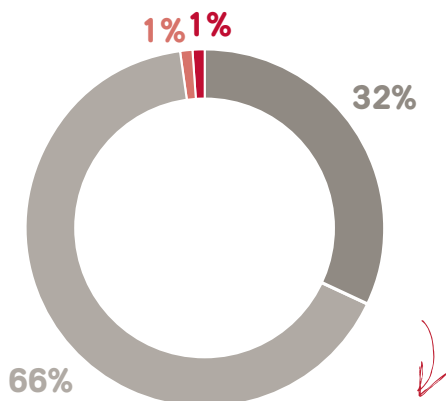
49%

**Base :** A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit 49% de l'échantillon.

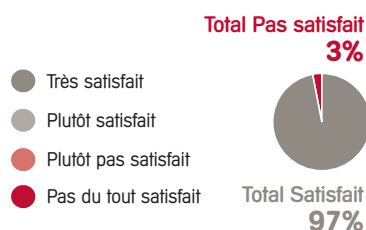
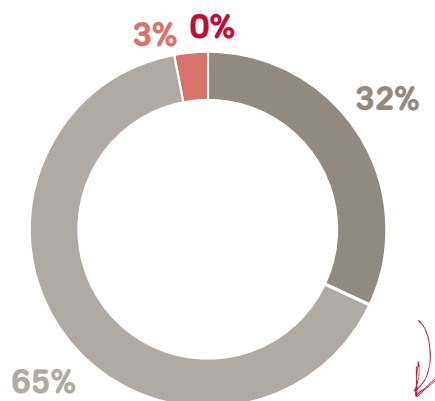
## Question :

D'une manière générale diriez-vous que vous êtes satisfait ou non des relations que vous entretenez avec les entreprises et les établissements avec qui vous travaillez ?

### SATISFACTION A L'ÉGARD DES FOURNISSEURS Esat-EA



### SATISFACTION A L'ÉGARD DES RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES STRUCTURES CLIENTES





# LA SATISFACTION DÉTAILLÉE SUR LES RELATIONS ENTRE LES ENTREPRISES PRIVÉES/ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ET Esat-EA :

## Regards croisés « TOTAL SATISFAIT »

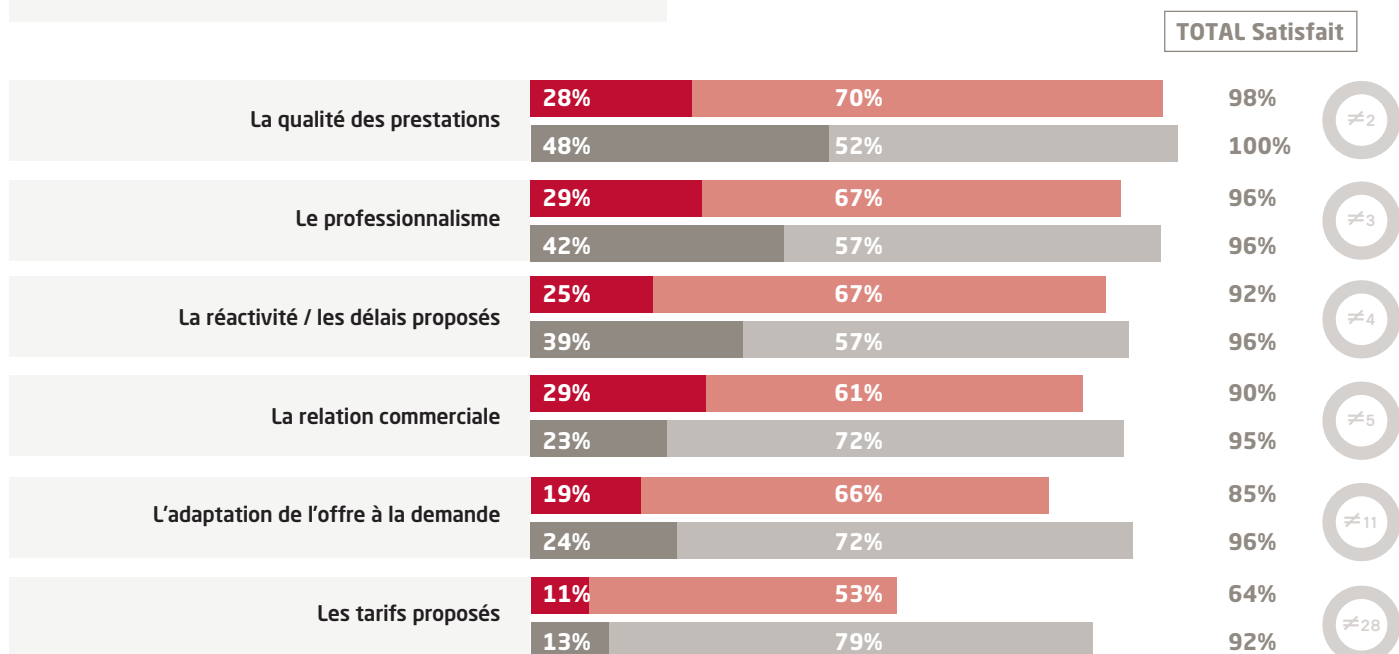
### Question :

Pour chacun des aspects suivants de votre relation avec votre ou vos fournisseurs du secteur protégé ou adapté, diriez-vous que vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait ?

[A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit 49% de l'échantillon]

### Question :

Pour chacun des aspects suivants de votre relation avec les entreprises avec lesquelles vous travaillez, diriez-vous que vous qu'elles sont très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaites ?



■ Entreprises privées - Etablissements publics

■ Esat-EA

■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait

# RETOURS D'EXPÉRIENCES DE COLLABORATION

## avec des Esat et EA

« Le point fort de leur proposition est clairement leur réactivité. Les moins bonnes surprises sont que la qualité de service est très dépendante de la personne sur place. Cela nécessite un investissement en temps mais cela ne pose pas un réel souci car cela fait partie de ce type de partenariat mais parfois il y a besoin de passer par deux, trois personnes pour avoir la bonne personne surtout quand cela concerne des missions qui durent dans le temps. »

(Sophie, RRH, Privé, travaille avec le secteur adapté)

Dès lors qu'elles se sont engagées dans un processus de collaboration avec des EA ou Esat, les entreprises privées et établissements publics semblent plus à l'écoute et compréhensives des contraintes de production.

« Aujourd'hui, nos 4 structures conditionnement 50% de notre gamme, le coût de main d'œuvre, la flexibilité, la proximité sont d'énormes avantages pour nous. Les cadences peuvent être l'inconvénient mais par anticipation, nous savons gérer sans problème. »

(Laurent, Responsable des achats, Privé, travaille avec le secteur adapté)

« Je pense moi aussi qu'il est intéressant de jouer la carte de la proximité pour avoir la garantie d'une réactivité forte. »

(Sophie, RRH, Privé, travaille avec le secteur adapté)

**Atouts**

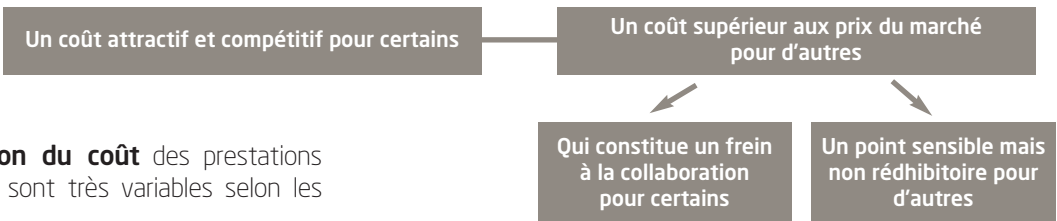
**Faiblesses**

- Proximité de la structure
- Respect des délais et des engagements
- Motivation forte des TH
- Expérience humaine enrichissante
- Gain sur le niveau de contribution

- Modalités de collaboration à définir
- Cadence de production à anticiper
- Prix

« Le montant des prestations est un peu plus élevé que les prix marché, à part cela tout va bien... Les cours sont supérieurs d'environ 20% au marché. Mais cela représente un faible volume d'achat, donc cela impacte peu »

(Christian, DAF, Privé, travaille avec le secteur adapté)



**La perception et l'évaluation du coût** des prestations proposées par les EA et Esat sont très variables selon les interlocuteurs.

# LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

selon les entreprises privées et les établissements publics

**Question :**

Dans vos relations avec vos fournisseurs du secteur protégé ou adapté, diriez-vous que vous rencontrez plus, moins ou autant de difficultés qu'avec vos fournisseurs traditionnels ?



**Base :** A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit **49%** de l'échantillon.

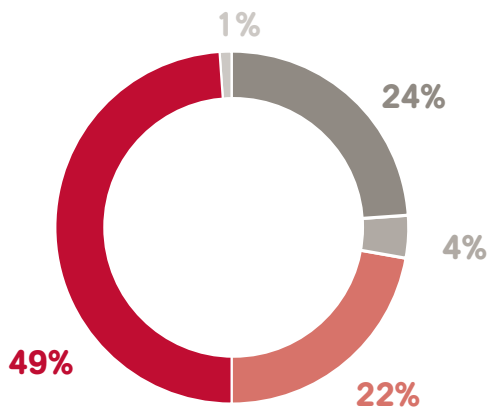
**Question :**

Et diriez-vous que ces difficultés que vous rencontrez sont plutôt imputables... ?



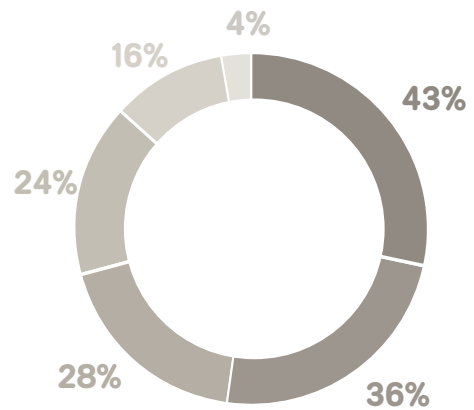
**Base :** Base : A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté et qui affirment rencontrer plus de difficultés dans leurs relations avec les Esat-EA qu'avec leurs fournisseurs traditionnels, soit **12%** de l'échantillon

▷ **PAR RAPPORT A DES FOURNISSEURS TRADITIONNELS**



- Plus
- Moins
- Autant
- Vous n'avez pas de difficultés avec eux
- Nsp

▷ **QUELLES DIFFICULTES ?**



- A leur insuffisance en termes de flexibilité et d'adaptation au besoin
- A leur insuffisance en termes de professionnalisme de ces structures
- A leur insuffisance en termes de réactivité
- A des situations ponctuelles liées aux tâches confiées
- Au mode de collaboration avec ces structures (horaire, contacts)
- Pour une autre raison

# LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

## avec les structures clientes selon les Esat-EA

### Question :

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez le plus souvent avec vos entreprises clientes. Diriez-vous que ce sont plutôt des difficultés liées ... ?

« On se heurte toujours et inlassablement aux mêmes dérives. Nous pratiquons depuis 1982 les détachements individuels à partir de l'Esat : le premier contact avec les RH est bon ; nous mettons en place les postes avec une définition précise des tâches, des procédures, de la présence d'un tutorat à l'intérieur de l'entreprise. Cela dure au maximum un an. Les causes en sont multiples : le changement de tuteur, de responsable hiérarchique sans prévenance, la modification de l'organisation interne, la recherche de performance soit du responsable hiérarchique, ... »

(Pierre, Directeur, Esat)

« En général, à l'heure actuelle, il est possible de constater que les modalités se complexifient, en particulier avec les entreprises publiques ou "semi-publiques". Les demandes ou les propositions sont souvent incluses dans des processus d'appel d'offres, dans des plans de nature étendue. Il est alors difficile de répondre à des démarches aussi complexes et alambiquées (la taille de notre établissement exclut d'avoir un service dédié) »

(Marc, Directeur médico-social, Esat)

	Esat	EA
Aux contraintes de temps demandées par les entreprises	51%	55% > 44%
Aux prix des prestations	43%	44% 43%
A des demandes qui vont au-delà de celles établies initialement	43%	40% < 50%
Au mode de collaboration avec les entreprises	19%	19% 20%
A la qualité des prestations réalisées	3%	4% 1%
Pour une autre raison	9%	9% 8%

Les Esat et EA font le constat d'une **mise en concurrence qui tient peu compte des spécificités de leurs établissements et publics.**

« Nous sommes de plus en plus positionnés à égalité avec le milieu ordinaire, et les donneurs d'ordre non seulement ne font pas référence à la notion d'OETH qui devient comme une "cerise sur le gâteau", mais demandent en plus que l'aide aux postes octroyés rentre en ligne de compte pour faire baisser le coût des prestations (particulièrement vrai en EA) sans tenir compte du financement de l'accompagnement socio-professionnel que nous réalisons auprès des TH. »

(Norbert, Directeur, EA et Esat)



## F. PROJECTION DANS L'AVENIR

- ▶ Niveau de recours au secteur protégé/adapté dans l'avenir
- ▶ Leviers perçus par les Esat-EA pour accroître leur activité



# L'ÉVOLUTION DU RECOURS AU SECTEUR PROTÉGÉ/ADAPTÉ...

## Focus sur ceux qui travaillent actuellement avec le secteur

### Question :

Pensez-vous qu'à l'avenir vous allez continuer à collaborer avec le secteur protégé ou adapté ?



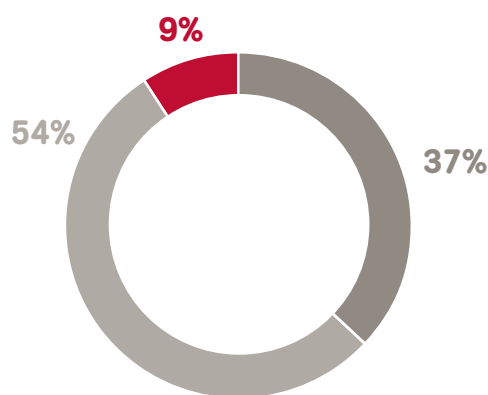
49%

**Base :** A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit 49% de l'échantillon.

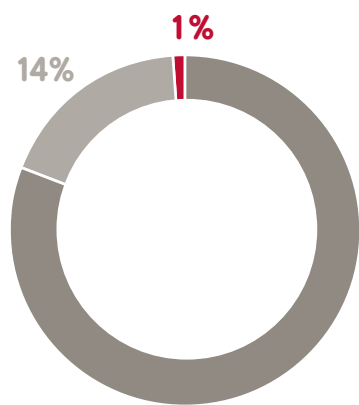
### Question :

Selon vous le recours à des entreprises du secteur protégé/adapté telle que la vôtre va-t-il dans l'avenir ... ?

▷ ... SELON LES Esat-EA



▷ ... SELON LES ENTREPRISES PRIVÉES ET ÉTABLISSEMENTS PUBLICS QUI COLLABORENT ACTUELLEMENT



- Oui, dans les mêmes conditions qu'actuellement
- Oui, mais pour de nouvelles prestations (secteur, tâches, etc.)
- Non, vous allez arrêter

- Plutôt augmenter
- Rester stable
- Plutôt diminuer

# L'ÉVOLUTION DU RECOURS AU SECTEUR PROTÉGÉ/ADAPTÉ...

Focus sur ceux qui ne travaillent pas ou plus avec le secteur

## Question :

Diriez-vous que développer des achats ou des collaborations avec le secteur protégé ou adapté (Esat ou EA) est pour votre entreprise/établissement ... ?



30%

**Base :** A ceux qui n'ont jamais eu recours au secteur protégé ou adapté ni pour la sous-traitance, ni pour la mise à disposition du personnel, soit 30% de l'échantillon.

## Question :

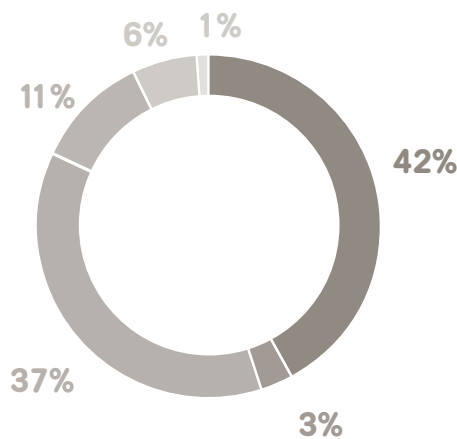
Et pensez-vous que votre entreprise/établissement pourrait de nouveau avoir recours au secteur protégé ou adapté (Esat ou EA) pour cette prestation ?



28%

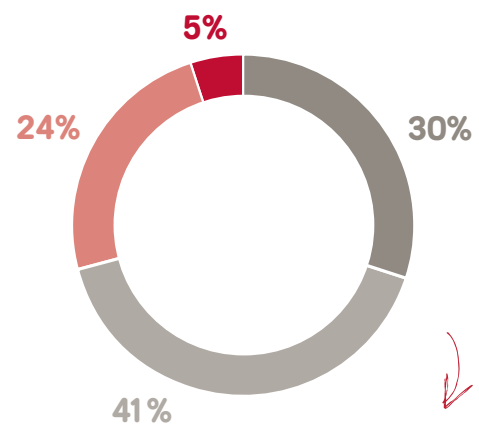
**Base :** A ceux qui ont eu recours au secteur protégé ou adapté par le passé pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit 28% de l'échantillon.

### ... SELON LES ENTREPRISES PRIVÉES ET ÉTABLISSEMENTS PUBLICS QUI N'ONT JAMAIS EU RECOURS AU SECTEUR



- Une perspective peu probable
  - Une perspective à écarter absolument
  - Une possibilité à explorer
  - Une solution qui est actuellement envisagée
  - Un objectif souhaitable
  - Nsp
- Recours non envisagé (45%)  
(soit 13,5% de l'échantillon global)

### ... SELON LES ENTREPRISES PRIVÉES ET ÉTABLISSEMENTS PUBLICS QUI EU RECOURS PAR LE PASSE AU SECTEUR

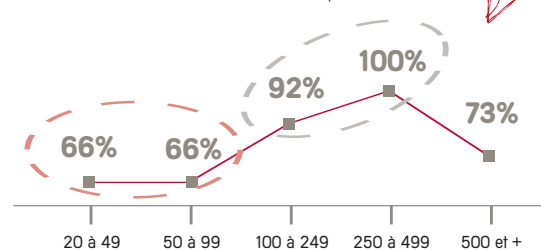


Total Non 29%



Total Oui 71%

Cette courbe concerne la taille de l'entreprise



# LES ACTIONS PRIORITAIRES À MENER

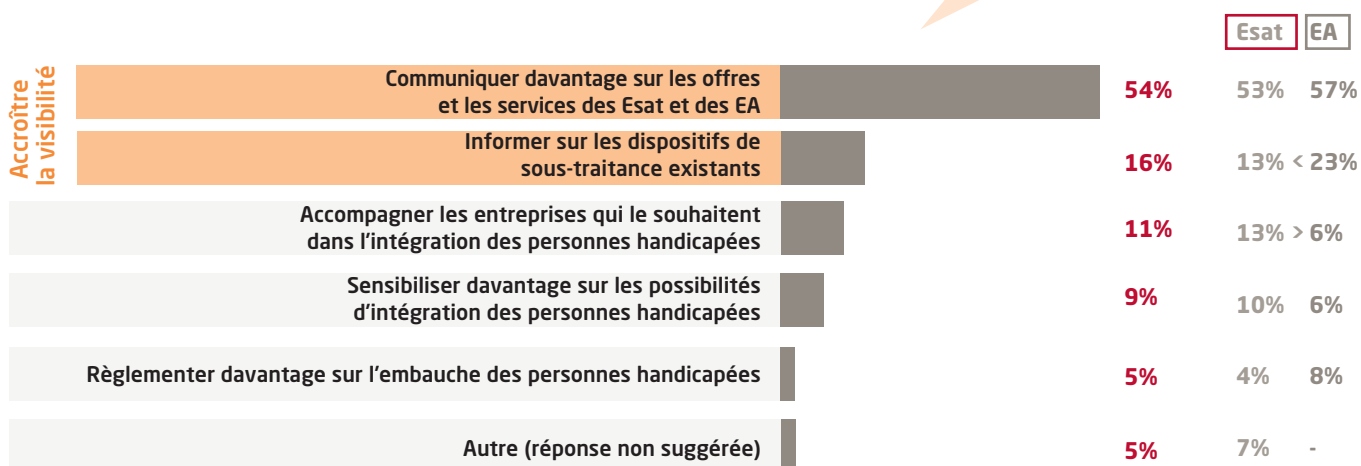
pour encourager le recours au secteur protégé ou adapté

## Question :

D'après-vous que faudrait-il faire en priorité pour convaincre les entreprises et les établissements publics d'avoir recours à une structure telle que la vôtre ?

« Nous aurions besoin davantage d'informations sur les avantages légaux à faire appel à leurs services qui sont mal connus et qui pourraient rendre plus attrayants leurs services. (...) Pour commencer une présentation physique de la personne, des locaux de la structure. Il serait bien de disposer d'outils de communication concernant le détail de leur structure pour faire leur connaissance. »

(Sophie, RRH, Privé, travaille avec le secteur adapté)



« Les informations dont nous aurions besoin sont principalement : connaître leurs gammes de fabrication, connaissance de leurs outils de production (et pourquoi pas visite de leurs ateliers) ; connaissance des services qu'ils pourraient nous apporter en terme d'étude de nouveaux projets, en cas de souci de qualité (quelle action engagerait leurs services techniques), ont il un service qualité ? »

(Jocelyne, DAF, Privé, ne travaille pas avec le secteur adapté)



# LES ACTIONS PRIORITAIRES À MENER

pour augmenter le volume d'activité au sein de son Esat-EA

## Question :

Et que faudrait-il faire selon vous en priorité au sein de votre structure pour augmenter le nombre de vos partenariats ?

		Esat	EA
Démarcher davantage les entreprises et les établissements publics	59%	58%	61%
Mettre davantage en avant les prestations que vous proposez	51%	51%	52%
Proposer des propositions innovantes	35%	39%	> 25%
Etre en capacité de répondre aux demandes en groupement	14%	16%	10%
Vous aligner sur les prix des fournisseurs traditionnels	7%	5%	< 13%
Répondre systématiquement aux demandes de devis	5%	4%	8%
Autre(s) (réponse non suggérée)	4%	5%	3%

## La formation professionnelle

« Bien sur nous avons un besoin important de formations dans nos EA pour nos personnels globalement peu qualifiés ou ayant des compétences non utilisables à la suite d'accidents divers. Malheureusement les choses ne se font pas aussi vite et nous allons parfois sur des marchés qui réclament parfois des compétences que nous n'avons pas complètement, alors nous essayons de nous adapter aux mieux. Ce sont quelques fois des paris qui ne sont pas toujours perdants. Les compétences à développer sont diverses tant l'obligation de se diversifier est évidente. »

(Patrick, Gérant, EA)

## Témoignage :

Ce qu'ils font pour augmenter le nombre de leurs partenariats :

### La communication

« Sans aucun doute, la communication. Nous sommes dans l'humain et les Hommes sont au centre de nos préoccupations. Mais, il est difficile de dépasser l'image physique ou représentative pour argumenter que nous avons des champs de compétences incroyables. »

(Olivier, Directeur, Esat)

### La mutualisation des fonctions support

« Nous avons mis en place avec quelques entreprises de la région une démarche mutualisée d'accompagnement socio-professionnelle par le biais d'un conseiller en insertion professionnelle qui guide les gens dans leur parcours et cherche avec eux des axes d'évolution et de formation. (...) ce qui permet de partager les coûts liés à ce poste. Les résultats sont intéressants. »

(Patrick, Gérant, EA)

### L'innovation

« Nous travaillons nous aussi sur la mise en place d'activités alternatives. il s'agit alors de gommer une partie des incertitudes en inventant des choses, en dupliquant peut-être des choses qui existent déjà, mais en imaginant aussi des activités nouvelles. Je travaille, par exemple, en étroite collaboration avec le syndicat local de retraitement des déchets sur l'idée du recyclage de certains déchets qui demandent à être valorisés. Cette filière mérite d'être exploitée... »

(Patrick, Gérant, EA)



## ANNEXES

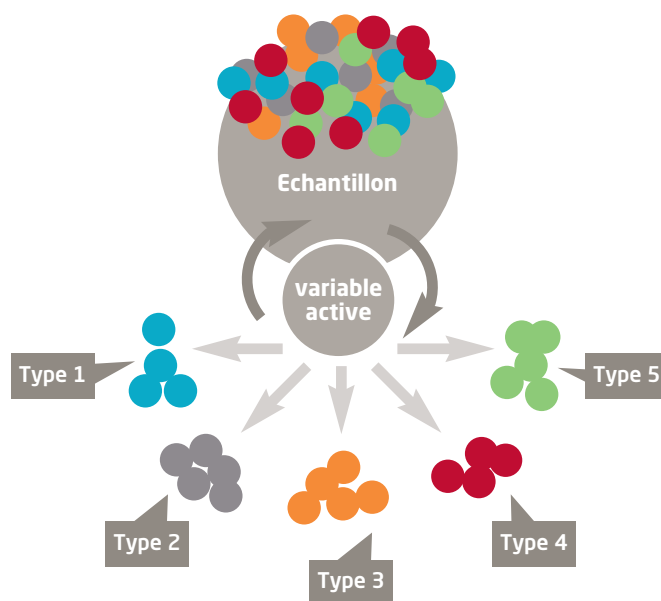
- ▶ Typologie : l'identification de 4 profils
- ▶ La structure de l'échantillon
- ▶ La structure des répondants

# LE PRINCIPE DE LA TYPOLOGIE

La typologie permet de caractériser la population interrogée en fonction de **ses représentations, attitudes et comportements afin de dégager des groupes d'individus de telle sorte que :**

- Chaque groupe soit homogène en son sein (les caractéristiques des personnes appartenant au même groupe sont aussi proches que possible)
- Chaque groupe soit exclusif par rapport aux autres (les caractéristiques des personnes appartenant à des groupes différents sont aussi différentes que possible.)

La définition des différents groupes, dont le nombre oscille généralement entre 4 et 6, se fait sur la base de variables dites actives, c'est-à-dire discriminantes. Ces variables sont **pertinentes au regard du sujet de l'étude** et doivent être **posées à l'ensemble de l'échantillon**.



## ► Jugements et pratiques en matière d'insertion et d'emploi des personnes en situation de handicap : une typologie en 4 groupes

Les variables définies comme « actives » sont les suivantes :

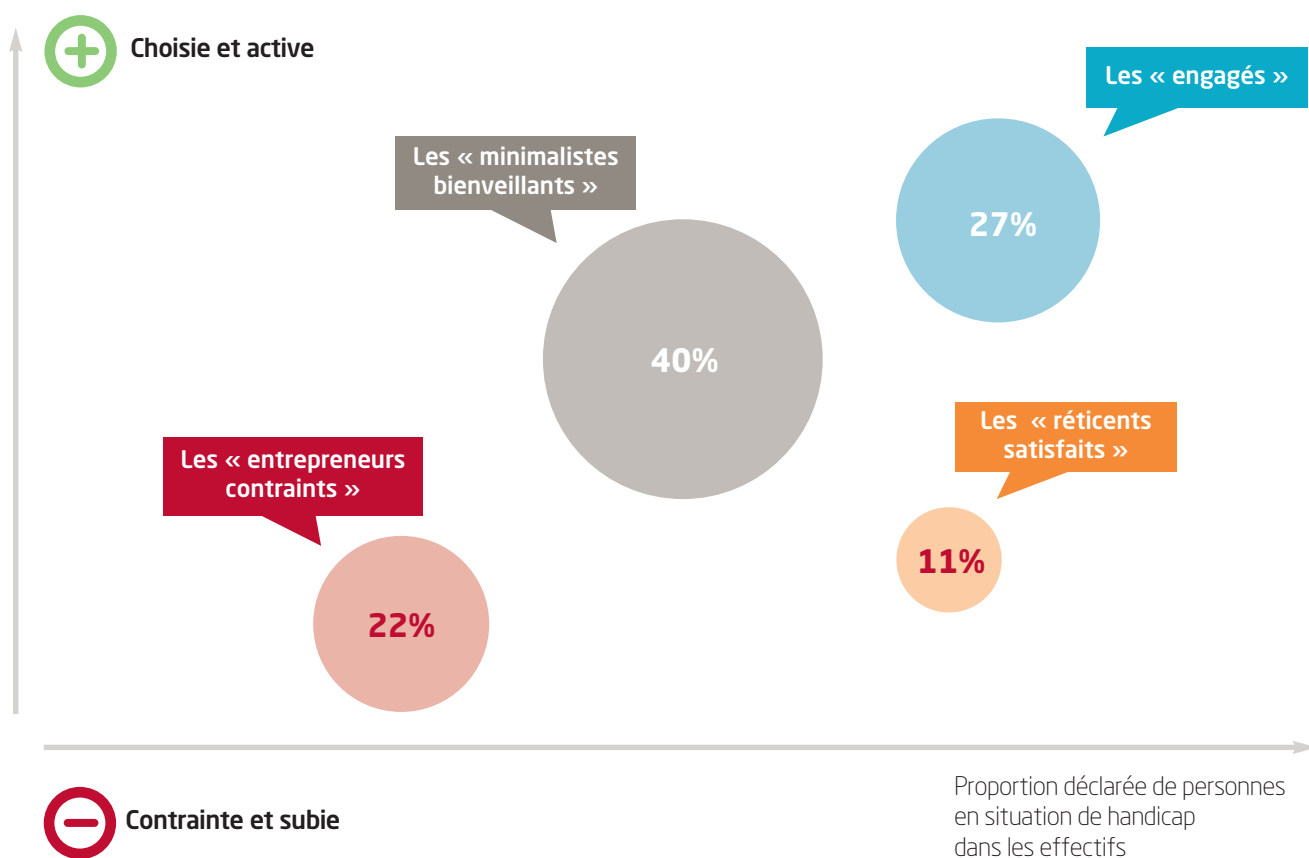
- Impact de la loi 2005 dans la structure
- Perception de l'insertion et de l'emploi des personnes handicapées
- Les pratiques en matières d'emploi de personnes handicapées
- L'image globale du secteur protégé/adapté
- L'image détaillée du secteur protégé/adapté en comparaison aux prestataires « traditionnels »
- La fréquence des sollicitations en provenance des Esat-EA

Les autres variables (autres questions et renseignements signalétiques) permettent de caractériser chacun des groupes. La mention d'une caractéristique pour un groupe donné ne signifie pas forcément que cette caractéristique est dominante mais seulement qu'elle est significativement plus citée que dans un autre groupe.

# 4 GRANDS PROFILS IDENTIFIÉS AU REGARD DE LA THÉMATIQUE

## « insertion et emploi des personnes en situation de handicap »

Jugement à l'égard de la politique RH à destination des personnes en situation de handicap



# GROUPE 1 : Les « engagés » (27,4%)

## ► POURQUOI « ENGAGÉS » ?

Dynamique dans la politique RH qui est développée au sein de l'entreprise ou de l'établissement, ce groupe est le plus investi des quatre et définit l'insertion et l'emploi des personnes handicapées comme une évidence (69,5% contre 35,4% en moyenne) et **une priorité** (22,7% contre 10,8% en moyenne). Ils sont les seuls à tenir un tel discours. Pour eux ce sujet de l'insertion des personnes en situation de handicap est loin d'être vécu de manière contraignante. Se situant davantage dans une **démarche active**, c'est dans ce groupe que l'on trouve la plus grande proportion de travailleurs handicapés, des salariés directement recrutés et donc internalisés à la structure.

Au-delà, d'un « simple » recrutement de personnes en situation de handicap, la politique RH de l'entreprise est plus globale et fait l'objet, dans près d'une structure sur deux, d'une **communication à destination de l'ensemble des salariés** (48% contre 39% en moyenne).

**Particulièrement au fait de leurs obligations** légales en la matière, ils ont une bonne image du secteur protégé / adapté dont ils déclarent bien connaître les avantages, les démarches à faire pour y avoir recours, les interlocuteurs à solliciter ou encore les conditions d'embauche des personnels Esat-EA.

Des quatre groupes, **c'est dans celui-ci que l'on trouve la plus forte proportions de connaisseurs** sur chacun de ces aspects.

Ce ne sont pas les relations entretenues avec les secteur protégé ou adapté qui distinguent le plus ce groupe des autres, se situant le plus souvent dans un jugement proche de la moyenne de l'échantillon. Pour ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé, ils se révèlent majoritairement satisfaits de la relation entretenue, à la fois concernant la réactivité, la qualité des prestations, le professionnalisme, la relation commerciales, etc.

## ► QUI SONT-ILS ?

■ Ce groupe qui rassemble plus du quart de l'échantillon a un profil qui présente une forte similitude par rapport à la structure globale de l'échantillon à la fois en terme de taille salariale, de secteur d'activité (quoique l'on y trouve un peu plus d'entreprises et d'établissements relevant des services que la moyenne) et d'appartenance au secteur privé ou public.

<b>Recrute actuellement des travailleurs handicapés</b>		<b>40</b> <b>57</b>
<b>Collabore actuellement avec un Esat, une EA</b>		<b>49</b> <b>45</b>
<b>A collaboré par le passé avec le secteur protégé</b>		<b>28</b> <b>31</b>
<b>N'a jamais eu recours au secteur protégé</b>		<b>30</b> <b>30</b>

Au global  
 Le groupe concerné

## GRUPE 2 : Les « réticents satisfaits » (11,1 %)

### ► POURQUOI « RETICENTS SATISFAITS » ?

Un peu moins au fait de leurs obligations en direction des personnes handicapées que les autres, les professionnels de ce groupe **sont ceux qui ont le moins perçu l'impact de la loi de 2005 dans leur structure** (66% contre 57% en moyenne). Dès lors pour eux, l'insertion et l'emploi de personnes handicapées relèvent avant tout de la contrainte budgétaire (67% contre 11%), une contrainte qu'ils ne vivent pas pour autant comme « une obligation sociale » (seulement 26% contre 48%). Si plus que les autres ils ont recruté par le passé des handicapés, ils se situent davantage dans une dynamique de sous-traitance, même si le budget qui y est consacré annuellement se situe plutôt dans la fourchette basse, et **sont ceux qui communiquent le moins** sur cette dimension au sein de l'entreprise.

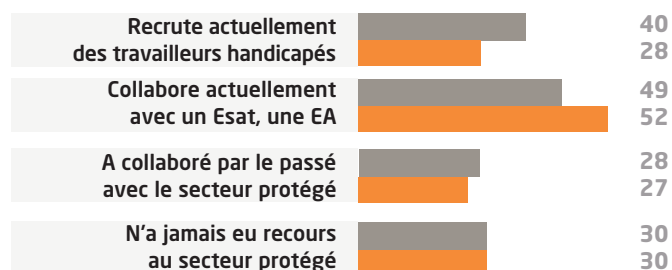
Familiers du secteur protégé et adapté, **les professionnels de ce groupe en ont une bonne image détaillée** et sont parmi les plus nombreux (quoique toujours minoritaires) à considérer les entreprises de ce secteur comme étant plus professionnelles que des prestataires traditionnels (38% contre 5%), plus rigoureuses (38% contre 12%), plus efficaces (26% contre 5%), plus réactives (27% contre 7%) ou encore plus attentives aux besoins du client (43% contre 14%). Corollaire de cette bonne image, **les jugements portés sur la relation entretenue avec les Esat-EA partenaire sont très positifs**. Ils sont systématiquement plus nombreux que dans les autres groupes à se déclarer « très satisfaits » de la relation dans son ensemble (50% contre 32%) ainsi que sur les différents aspects de la collaboration testés au premier rang duquel la réactivité, les délais (44% contre 25%), la qualité de la prestation (42% contre 27%), le professionnalisme (45% contre 29%), ou encore la relation commerciale (42% contre 29%). C'est sur le prix qu'ils sont les moins enthousiastes. **Bien que contraints par la législation, les professionnels de ce groupe semblent avoir trouvé un système qui leur convient.**

C'est enfin dans ce groupe que les principaux freins relevant de la crainte des lourdeurs administratives et des réticences internes sont les plus prononcés (bien que minoritaires) et que ceux qui ne recourent pas actuellement au secteur protégé et adapté ont du mal à se projeter à l'avenir (51% « une perspective peu probable » contre 42%).

### ► QUI SONT-ILS ?

■ **Ce groupe est le plus petit des quatre**, les structures les plus petites (de 20 à 49 salariés) y sont surreprésentées (67% contre 60% en moyenne) et de ce fait c'est le groupe qui compte le moins d'entreprises de grande taille. De part cette spécificité, c'est le plus souvent le dirigeant directement qui a répondu à l'enquête. La distinction privé / publique n'est pas plus marquée que dans l'ensemble de l'échantillon. Les régions Alsace Lorraine et Franche Comté sont surreprésentées.

■ Peu enclins à recruter directement des travailleurs handicapés, (c'est dans ce groupe que la pratique est la moins importante), le recours à la sous-traitance y est donc plus élevé, à la fois pour des prestations ponctuelles (47% contre 45% en moyenne) ou pour une mise à disposition de personnels (20%, soit +2 / moyenne).



■ Au global  
■ Le groupe concerné

## GROUPE 3 : Les « minimalistes bienveillants » (39,8%)

### ► POURQUOI « MINIMALISTES BIENVEILLANTS » ?

Dans la moyenne concernant leur connaissance des obligations légales en direction des personnels handicapés, les professionnels de ce groupe ont, comme dans le groupe précédent, **peu perçu les conséquences de l'application de la loi de 2005 dans leur structure** (60% n'ont pas vu d'impacts -vs 57%- dont 37% « pas du tout »). Si pour eux l'emploi des personnes handicapées relève surtout de l'évidence (46% vs 35%), ils sont les moins nombreux à se « cacher » derrière une difficulté objective liée à la nature des postes proposés dans la structure (31% vs 61% en moyenne). S'ils se situent **dans la fourchette basse concernant la proportion de personnes handicapées internalisée dans l'effectif de la structure**, ils ont dès lors davantage recours actuellement à la mise à disposition de personnels via le secteur adapté. Pour expliquer le recours à ce type de services, **c'est dans ce groupe que le discours s'articule le plus autour des notions « d'actions citoyennes » (73% vs 64%) et qu'ils assument le plus la nécessité de faire « diminuer la contribution Agefiph/FIPHFP » (54% vs 44%).**

**Les plus nombreux à déclarer avoir une bonne image du secteur protégé** (91% de bonne image dont 21% de « très bonne image » vs 17%), dans le détail toutefois, cette image semble un peu moins affirmée que dans le groupe précédent. Bien davantage que dans les autres groupes, la distinction entre Esat-EA et fournisseurs « traditionnels » est moindre (ils se positionnent significativement et systématiquement plus sur l'item « autant »), **une tendance qui sous-tend une moindre connaissance de la nature de ces structures et de leur fonctionnement.** C'est d'ailleurs dans ce groupe que l'on trouve **la plus forte proportion de personnes déclarant ne pas connaître les avantages à recourir aux Esat-EA** (42% vs 35%), les démarches à faire pour y recourir (49% vs 42%) ou encore les conditions d'embauche des travailleurs Esat (63% vs 56%). Un résultat que l'on peut probablement rattacher en partie à leur plus faible sollicitation de la part du secteur protégé (23% déclarent ne jamais être sollicités contre 19% en moyenne dont 16% -vs 13%- qui déclarent dans le même temps que cela leur convient ainsi). Si en terme de satisfaction, les jugements au sein de ce groupe se situent dans la moyenne, c'est également dans ce

groupe que l'on relève **le plus grand nombre de personnes déclarant rencontrer plus de difficultés avec les entreprises de ce secteur qu'avec d'autres prestataires (51% vs 26%),** des difficultés qu'ils imputent avant tout au manque de flexibilité et d'adaptation au besoin (89% vs 43% en moyenne).

### ► QUI SONT-ILS ?

■ **Groupe le plus important numériquement**, il concerne près de quatre professionnels interrogés sur dix, c'est dans ce groupe que l'on trouve **la plus forte proportion de structures appartenant au secteur public** (32% contre 24%) et donc relevant du secteur de l'administration (38% vs 30%). Celui du commerce y est en revanche nettement sous-représenté (19% vs 24%). La région parisienne y est également plus présente.

■ Légèrement en retrait concernant le recrutement direct de personnes handicapées, ce groupe se situe dans la moyenne concernant le recours actuel au secteur protégé. Dans le détail toutefois, on notera qu'ils sont les plus nombreux à collaborer avec les Esat-EA pour la mise à disposition de personnels (21% vs 18%)

<b>Recrute actuellement des travailleurs handicapés</b>		<b>40</b> <b>36</b>
<b>Collabore actuellement avec un Esat, une EA</b>		<b>49</b> <b>48</b>
<b>A collaboré par le passé avec le secteur protégé</b>		<b>28</b> <b>27</b>
<b>N'a jamais eu recours au secteur protégé</b>		<b>30</b> <b>30</b>

■ Au global  
■ Le groupe concerné

## GRUPE 4 : Les « entrepreneurs contraints » (21,7%)

### ► POURQUOI « ENTREPRENEURS CONTRAINTS » ?

Des quatre groupes constitués, **les professionnels de ce groupe sont ceux qui subissent le plus les incidences de la loi** les obligeant à intégrer le personnel handicapé dans leurs effectifs. Ils sont en effet les plus nombreux à déclarer avoir été impactés (50% vs 42%). Pour plus de neuf professionnels de ce groupe sur dix, cette obligation relève avant tout d'une difficulté objective (91% vs 61%), d'une obligation sociale qui leur a été imposée (79% vs 48%) et constitue une charge en plus dans l'organisation (25% vs 12%). Parallèlement, ils sont également les moins nombreux à mettre en avant leur volonté de faire une « action citoyenne » en recourant au secteur protégé (54% vs 64%).

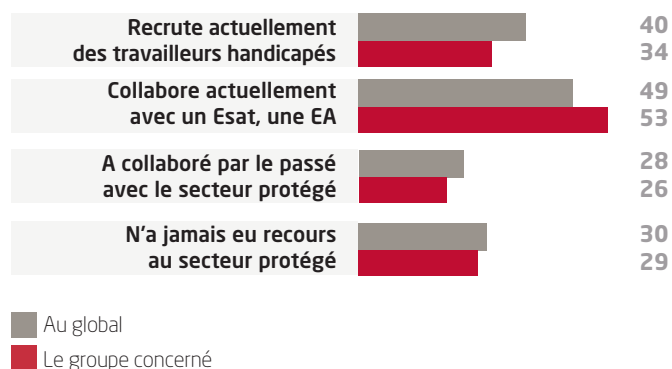
**L'image qu'ils ont des Esat et des EA, bien que très majoritairement positive à l'instar de l'ensemble des répondants, est toutefois la plus fragile**, les professionnels de ce groupe attribuant plus de crédit aux fournisseurs traditionnels que les autres groupes sur les notions de professionnalisme, d'efficacité et d'attention portée aux besoins des clients. De la même façon, **s'ils se déclarent majoritairement très satisfaits des relations entretenues avec leurs prestataires, ils sont légèrement en retrait** (27% « très satisfaits » vs 32%) et se révèlent un peu plus insatisfaits que la moyenne sur deux dimensions : la réactivité, les délais (12% vs 8%) et les tarifs proposés (39% vs 35%).

Pour ceux qui dans ce groupe n'ont pas encore collaboré avec le secteur protégé (ou l'ont fait par le passé), la majorité (comme dans le groupe 2) n'envisage pas d'y avoir recours dans l'avenir ou du moins juge cette hypothèse « peu probable » (53% vs 43%). Les principaux freins mis en exergue dans ce groupe ont surtout trait à des prestations ne répondant pas aux besoins. Notons que c'est dans ce groupe que l'argument selon lequel les Esat-EA ne se positionnent pas sur leurs appels d'offres est le plus avancé (9% vs 4%).

### ► QUI SONT-ILS ?

■ Ce groupe qui apparaît comme le plus critique par rapport à la thématique se distingue non pas sur la taille de l'entreprise mais davantage sur le secteur d'activité. C'est dans ce groupe que l'on trouve **la plus forte proportion d'entreprises du privé** (86% vs 76%) et les secteurs du BTP-Construction et du commerce y sont surreprésentés par rapport à la moyenne de l'échantillon. Moins présents en Ile-de-France, les régions Rhône-Alpes et Auvergne y sont plus fréquentes.

■ Bien qu'ils déclarent recruter davantage de travailleurs handicapés actuellement que dans le groupe 2, leurs effectifs déclarés sont toutefois les plus bas des 4 groupes (3,2% vs 4,5%). Ils sont par ailleurs **les plus nombreux à n'avoir jamais recruté directement de personnels handicapés** (41% vs 31%). Ils compensent en recourant au secteur protégé, davantage pour la sous-traitance (49% vs 45%) que pour la mise à disposition de personnels (16% vs 18%), avec toutefois un budget annuel déclaré le plus bas.

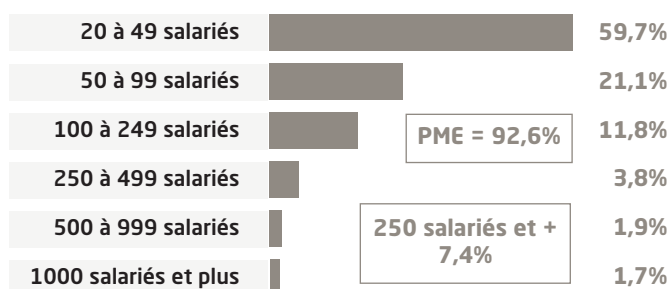




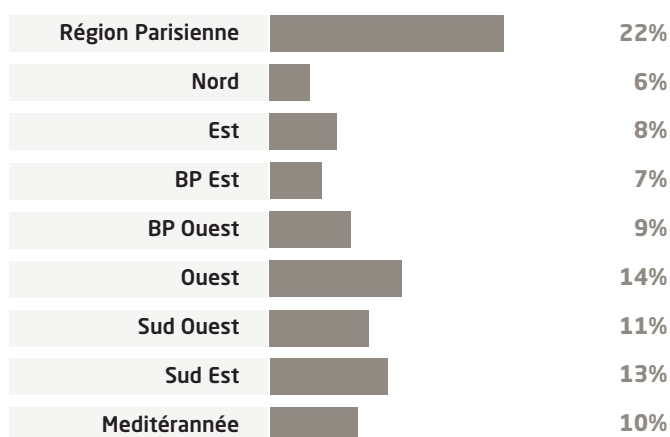
# LA STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

## ENTREPRISES / ETABLISSEMENTS

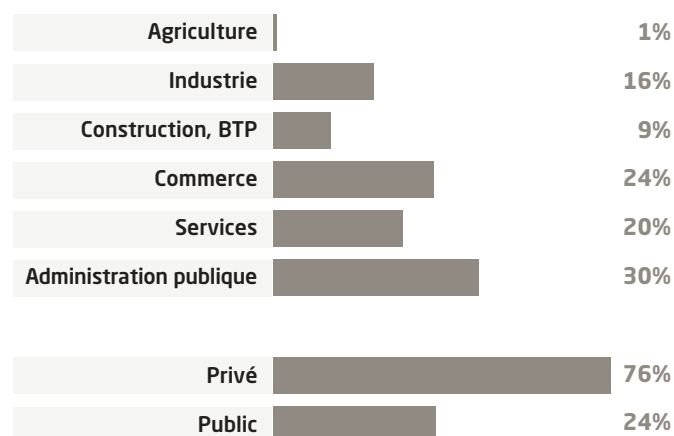
### TAILLE DE LA STRUCTURE \*



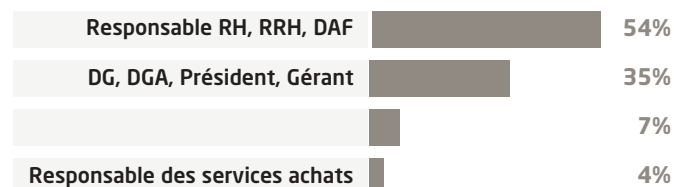
### ZONE GÉOGRAPHIQUE DE LA STRUCTURE \*



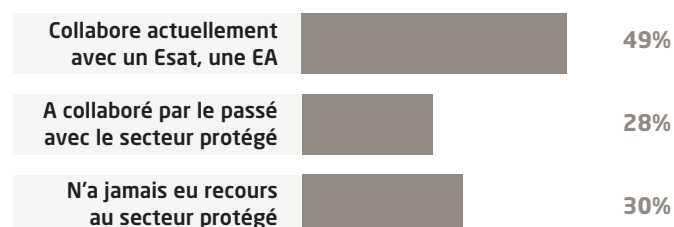
### SECTEUR D'ACTIVITÉ DE LA STRUCTURE \*



### FONCTION DU RÉPONDANT \*\*



### NIVEAU DE COLLABORATION AVEC LE SECTEUR PROTÉGÉ / ADAPTÉ \*\*



(\*) données INSEE issues du répertoire SIREN 2011

(\*\*) données extraites des résultats de l'enquête

# LA STRUCTURE DES RÉPONDANTS

Esat-EA

## TYPE ET TAILLE DE LA STRUCTURE

Esat	70,4%
EA	29,6%
Moins de 50 salariés	27,4%
50 à 99 salariés	31,1%
100 salariés et plus	22,9%
NR	18,6%

## MISSIONS DE LA STRUCTURE

Logistique/Conditionnement	59%
Espaces verts (jardinage, entretien)	51%
Industriel	46%
Propreté/entretien/blanchisserie	36%
Toutes activités en entreprises	30%
Restauration/Hôtellerie	17%
Recyclage/DEEE	16%
Numérisation, données, archivages	13%
Production agroalimentaire	13%
Artisanat	12%
Evènementiel, cadeaux d'affaires	9%
Fournitures de bureau	3%
Phoning	2%

## NOMBRE D'ENTREPRISES CLIENTES

0 à 19 entreprises	19%
20 à 49 entreprises	30%
50 à 99 entreprises	16%
100 entreprises et plus	19%
NR	16%

## FONCTION, ANCIENNETÉ ET EXPÉRIENCE DU RÉPONDANT

Directeur/directrice	70%
Membre de la direction	13%
Responsable/chef d'atelier	8%
Gérant	4%
Moins de 5 ans	34%
De 6 à 9 ans	27%
10 ans et plus	38%
Expérience dans le secteur médico-social	56%
Pas d'expérience dans le secteur	44%

# GLOSSAIRE

**Un Etablissement et Service d'Aide par le Travail** dont le fonctionnement est partiellement financé par l'état, accueille des travailleurs handicapés avec un double objectif d'intégration :

- Professionnelle au-delà d'un travail adapté, l'Esat doit fournir un soutien professionnel permettant à la personne de progresser (Apprentissage gestuel, formation, ...)
- Sociale Mission d'intégration sociale des personnes par une assistance psychologique, médicale et des activités de socialisation, ...

**L'Esat a pour vocation de permettre aux personnes handicapées de progresser dans leurs "compétences" avec l'objectif d'assurer autant que faire se peut une insertion en entreprise adaptée, voire en milieu ordinaire.**

**Une Entreprise Adaptée** est une entreprise à part entière qui permet à des personnes reconnues travailleurs handicapés orientés « marché du travail » d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leurs besoins.

- Sa vocation est de soutenir et d'accompagner l'émergence et la consolidation d'un projet professionnel du salarié handicapé, en vue de sa valorisation, sa promotion et sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers les autres entreprises.
- Les travailleurs handicapés ont le statut de salarié du droit commun et représentent au moins 80% de l'effectif de production.

**Les modes de collaboration possibles :**

- Les contrats de sous-traitance : achat de fournitures et/ou de prestations de services
- La mise à disposition de travailleurs dans les entreprises

## **LES MODIFICATIONS APPORTÉES PAR LA LOI DE 2005 PAR RAPPORT À LA LOI DE 1987**

La loi du 11 février 2005 a renforcé les mesures de la loi de 1987 en faveur de l'insertion des personnes handicapées.

**Les principales modifications sont les suivantes :**

- **Augmentation de 20 % à 33 %** selon la taille de l'entreprise, de la contribution financière, pouvant aller jusqu'à 1 500 Smic horaires par unité pour les établissements à taux zéro
- **Revalorisation de la sous-traitance :**
  - une revalorisation de 50 % pour les contrats de fourniture, de sous-traitance ou de prestation de service
  - une revalorisation de 88 % pour la mise à disposition de travailleurs handicapés.
- **Extension de l'obligation au secteur public :** Création du FIPHFP (Fonds public pour l'insertion des personnes handicapées)
- **Extension de la liste des bénéficiaires potentiels de la loi :**
  - aux bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (AAH)
  - aux détenteurs de la carte d'invalidité

Avec la participation de



Le siège social : 7 rue de Magdebourg - 75 116 Paris cedex  
Le siège administratif : 139-147 rue Paul Vaillant-Couturier  
92 240 Malakoff

[www.humanis.com](http://www.humanis.com)



**Humanis**  
Protéger c'est s'engager