



Réunion du 10 janvier 2016

Baromètre « Osez l'ESAT ! »

Vague 2

Edition 2015

Enquête de l'Ifop pour HUMANIS

Contacts Ifop :

Annick Beddiar

Adeline Merceron

Marion Chasles-Parot

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com





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 **801** professionnels exerçant au sein d'entreprises 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 7 au 16 décembre 2015

- ⚠ Les entreprises et établissements de moins de 20 salariés n'ont pas été intégrées, car elles ne sont pas concernées par la loi de 2005.
- ⚠ L'étude 2013 a été réalisée suivant le même protocole méthodologique auprès d'un échantillon de 1002 personnes interrogées du 18 novembre au 6 décembre 2013.



Cible n°2 = ESAT / EA

Echantillon : Interrogation de **289** professionnels exerçant au sein d'un ESAT ou d'un 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, 1888 personnes ont été invitées à participer à cette enquête sur la base d'un fichier élaboré par Humanis (soit un taux de réponse de 15,3%). Par ailleurs, 250 personnes se sont connectées sans terminer ou valider leur questionnaire.



Mode de recueil : par questionnaire auto-administré en ligne

Date de terrain : Du 8 décembre 2015 au 20 janvier 2016

- ⚠ L'interrogation de cette cible relève davantage de la consultation, plus que du sondage. L'ensemble des structures existantes ont été invitées à participer à l'enquête.
- ⚠ Une première édition de ce baromètre a été réalisée par l'Ifop pour Humanis auprès d'un échantillon de 270 professionnels exerçant au sein d'un ESAT ou d'un Entreprise Adaptée (EA), répartis sur l'ensemble du territoire, tous secteurs d'activité confondus. Les interviews ont eu lieu selon le même protocole du 20 novembre 2013 au 6 janvier 2014.



Note méthodologique

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

- **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 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.

- Durée de la communauté : **10 jours**
- Nombre de participants : 20
- Nombre total de contributions : 257 (hors relances de l'animateur)

10 interlocuteurs issus d'entreprises privées (7) et établissements publics (3) de plus de 20 personnes (*Chefs d'entreprises, DRH/RRH, DAF/comptables, chef de service, intendant*)

- 7 entreprises ayant collaboré avec des ESAT ou EA en 2015
- 3 ne travaillant plus avec des ESAT ou EA

Panachage des structures en termes de localisation géographique, de taille et de secteur

10 directeurs d'ESAT et/ou d'EA

- 5 directeurs d'EA
- 4 directeurs d'ESAT
- 1 directeur d'EA et d'ESAT

*Structures de tailles variées (moins de 20 à plus de 100 personnes) et réparties sur le territoire national
Panachage des secteurs d'activité (ingénierie, restauration, entretien, aéronautique, sous-traitance industrielle, espaces verts, impression braille, administratif)*

A | *Représentations autour du handicap et de la collaboration avec le secteur adapté et protégé*



Une vision différenciée du handicap



Une perception du handicap avant tout axée sur la différence et les outils qui le rende visible (fauteuil-roulant, canne blanche, sonotone).

Le champ lexical utilisé par les entreprises et établissements publics est orienté :

- D'une part sur la difficulté vécue par les personnes handicapées (combat, complexité, difficulté, isolement),
- Et d'autre part sur les valeurs humaines auxquelles la thématique renvoie (humanité, partage, tolérance).

Une perception du handicap avant tout axée sur la nécessaire adaptation :

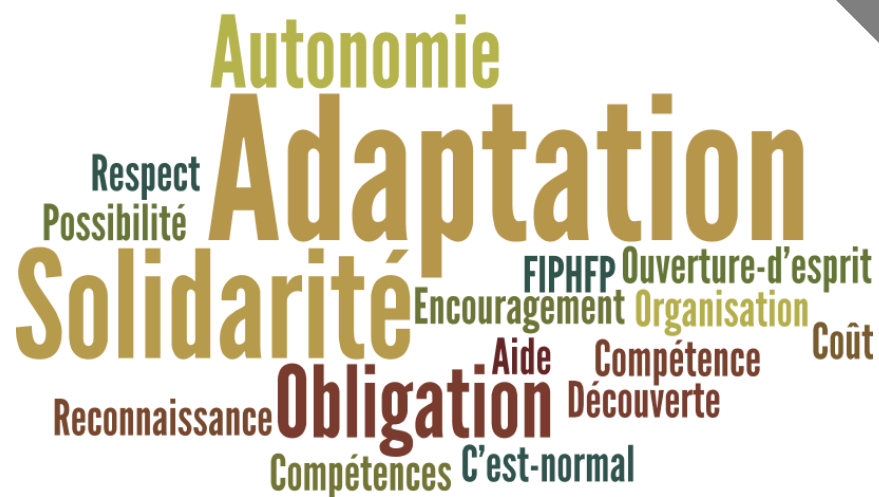
- Tant de la personne handicapée au monde qui l'entoure (adaptabilité, courage, évolution),
- Que de la société et du monde du travail (accessibilité).

Les préoccupations majeures des employeurs de TH émergent également dès ce stade : employabilité, productivité, absentéisme.

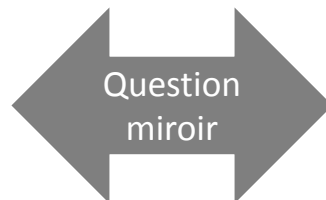
Ainsi que de l'insertion professionnelle des personnes handicapées



Question : Quels sont les 3 mots qui vous viennent à l'esprit quand vous pensez à l'insertion professionnelle des personnes handicapées ?



Un champ lexical très positif est associé à l'insertion professionnelle des personnes handicapées, même si la contrainte est aussi évoquée (obligation, FIPHFP).



Question : A votre avis, quel regard vos clients et prospects posent sur l'insertion professionnelle des personnes handicapées ?



En miroir, les directeurs de structures redoutent la méconnaissance du handicap de leurs clients et prospects qui va de pair avec une certaine frilosité à travailler avec le secteur adapté et/ou protégé (gênant, méfiance, crainte). Une dimension morale est également citée (responsabilité, responsabilité sociétale, bonne action).



Les ESAT et EA sont indifféremment perçus comme des structures sociales

Les structures du secteur protégé et adapté sont essentiellement vues sous l'angle de la **solidarité**



« Ensemble aidons-nous. » *(Directrice, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)*



« Volontaire et solidaire. » *(Intendant, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)*



IMAGES SÉLECTIONNÉES PAR LES PARTICIPANTS.

Du point de vue des professionnels des secteurs public et privé, **les ESAT/EA sont avant tout des structures permettant aux personnes handicapées de travailler dans des conditions adaptées.**

« Ce sont des structures qui ont pour but de créer des emplois durables pour des travailleurs handicapés. » *(Responsable RH, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)*

« Ces structures permettent à des personnes ne pouvant pas travailler en milieu ordinaire de trouver une intégration professionnelle leur correspondant avec un encadrement spécifique ainsi que des adaptations. Ce sont des entreprises comme les autres au niveau des prestations proposées mais ayant une particularité dans l'encadrement et la prise en charge des personnes en situation de handicap. » *(Chef de service, Public, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)*

➔ **La distinction entre ESAT et EA semble totalement méconnue.** Certains professionnels ne sont d'ailleurs pas familiers des changements de noms et de statuts des structures du secteur protégé et adapté : **ils utilisent indifféremment les termes tels que ESAT, CAT, AP...**

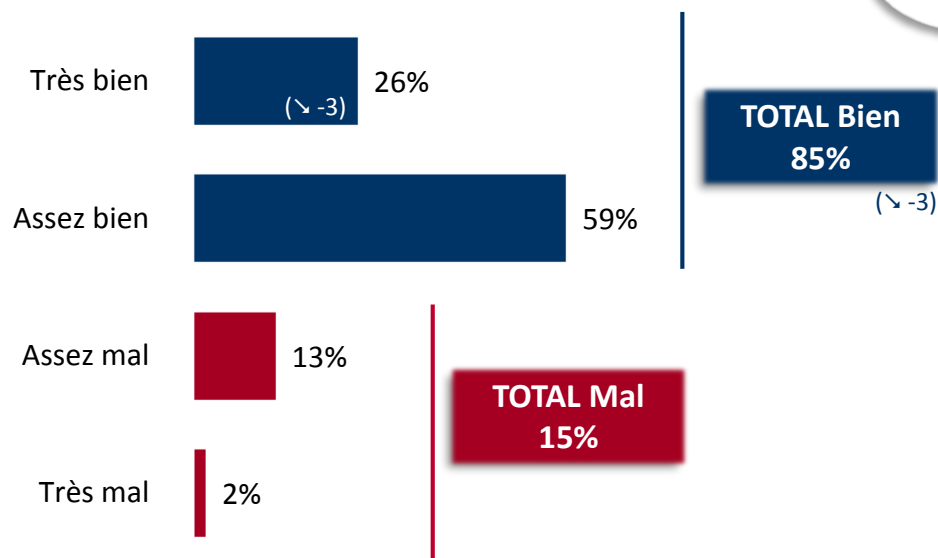


La connaissance des obligations en matière d'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées et les établissements publics : *Regards croisés*

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 ?

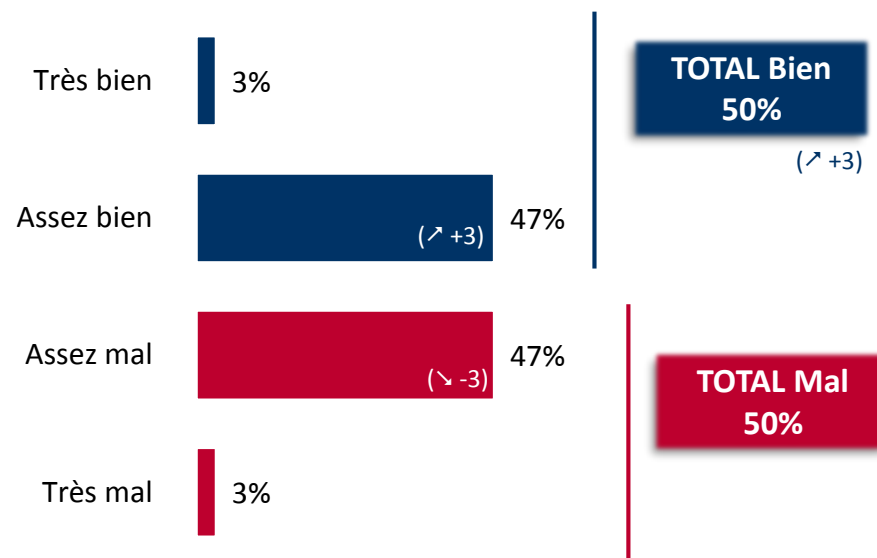
Question : Diriez-vous que les entreprises ou les établissements publics connaissent très bien, assez bien, assez mal ou très mal les obligations qu'elles doivent remplir en direction des personnes en situation de handicap ?

↳ LE POINT DE VUE DES ENTREPRISES PRIVEES ET DES ETABLISSEMENTS PUBLICS



↳ LE POINT DE VUE DU SECTEUR PROTEGE / ADAPTE

=> Un écart qui se resserre de 6 points



≠ 35 points

↳ A l'instar de la vague passée, des écarts de perception s'observent entre les ESAT-EA et les entreprises concernant la connaissance de ces dernières de leurs obligations à destination des personnes handicapées : les acteurs du secteur adapté/protégé sont rigoureusement partagés quand les entreprises et établissements partagent une certaine assurance.

NB : Dans ce document, l'ensemble des rappels entre l'édition 2014 et l'édition 2016 sont exprimés en points. Les flèches ↘ ↗ indiquent le sens des évolutions.



Une connaissance du secteur AP variable selon les interlocuteurs

Les professionnels du secteur public et privé interrogés se disent bien informés de leurs obligations en matière d'emploi de travailleurs handicapés.



Une partie a connaissance des ESAT et EA via les organismes collecteurs, ou via un interlocuteur interne.

« J'en ai eu connaissance par la convention que nous avons signée avec le FIPHP en 2011. » (Chef de service, Public, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)

« C'est notre comptable il y a bien longtemps qui nous a mis au courant de cette obligation. » (Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)

Pour les DRH, cette préoccupation fait partie intégrante de leur poste.

« Je m'occupe des agents à reclasser dans un hôpital, surtout des aides-soignantes qui ne peuvent plus exercer leur activité pour des troubles musculo-squelettiques. » (DHR, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)



D'autres sont sensibilisés à l'existence du secteur protégé ou adapté à titre personnel :

- Parce qu'ils ont travaillé dans un ESAT par le passé,
- Ou parce que leur conjoint y travaille.

« J'ai été salarié d'un ESAT pendant 4 ans donc le rôle d'un ESAT m'est connu. Ce sont de vraies entreprises mais parfois seule la Direction en a conscience... 😊 » « Ancien Responsable Qualité d'un ESAT, j'ai enclenché le partenariat en tombant tout simplement sur une impression des montants de cotisation AGEFIPH que nous allions payer au titre de l'année 2012. J'ai donc vendu le principe que quitte à payer des cotisations, autant avoir une prestation en face. » (Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)

« Je connais bien ces structures pour en entendre parler également dans ma vie privée... Il se trouve que mon époux est moniteur éducateur au sein d'une équipe dans cet ESAT... » (DRH, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)

Une connaissance des structures protégées qui peut influencer positivement sur l'achat de prestations.



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 ... ?



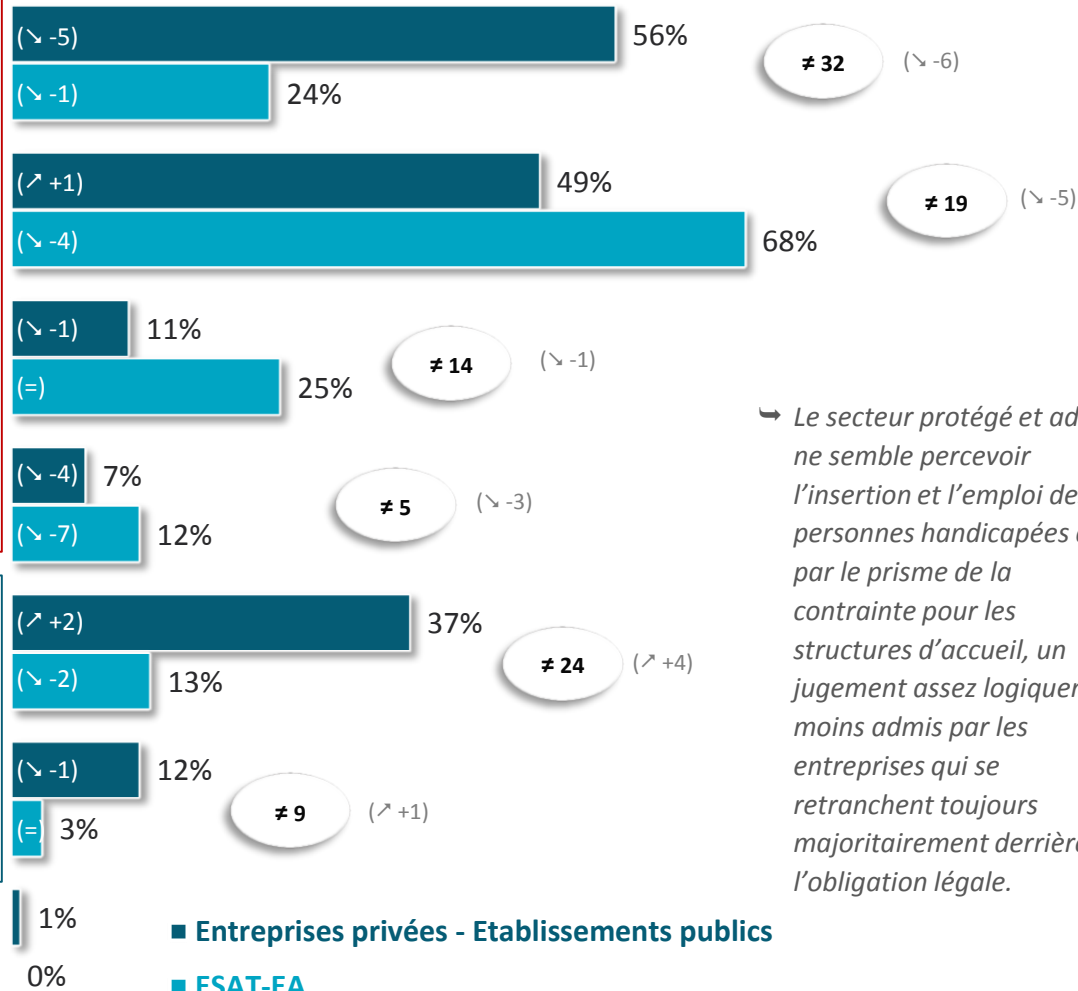
Question : D'après l'idée que vous en avez, diriez-vous que l'insertion et l'emploi des personnes handicapées est aujourd'hui pour les entreprises et les établissements publics ... ?

Une contrainte

- Une difficulté objective du fait de la nature des postes que vous proposez
- Une obligation sociale imposée par la loi
- Une charge supplémentaire dans l'organisation de l'entreprise/de l'établissement
- Une contrainte budgétaire

Une volonté

- Une évidence (politique intégrée à la stratégie de l'entreprise/établissement)
- Une priorité

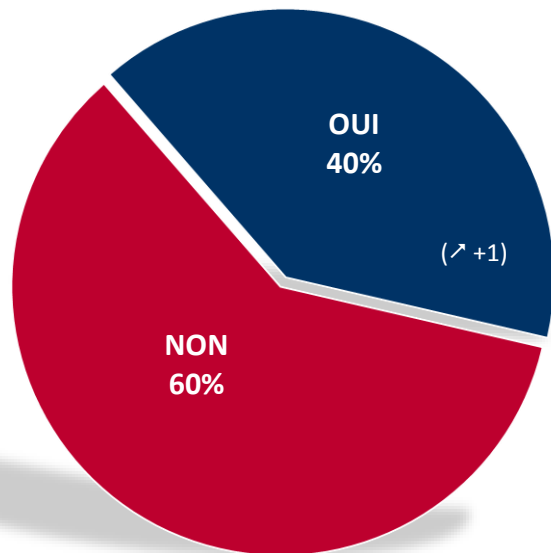


↳ Le secteur protégé et adapté ne semble percevoir l'insertion et l'emploi des personnes handicapées que par le prisme de la contrainte pour les structures d'accueil, un jugement assez logiquement moins admis par les entreprises qui se retranchent toujours majoritairement derrière l'obligation légale.

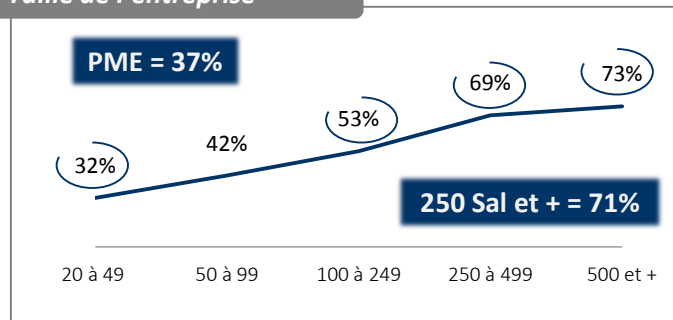


La communication à ses employés de la politique RH vis-à-vis des personnes handicapées & de la sensibilisation à la reconnaissance du handicap

Question : Communiquez-vous auprès de vos salariés sur la politique RH vis-à-vis des personnes handicapées ?

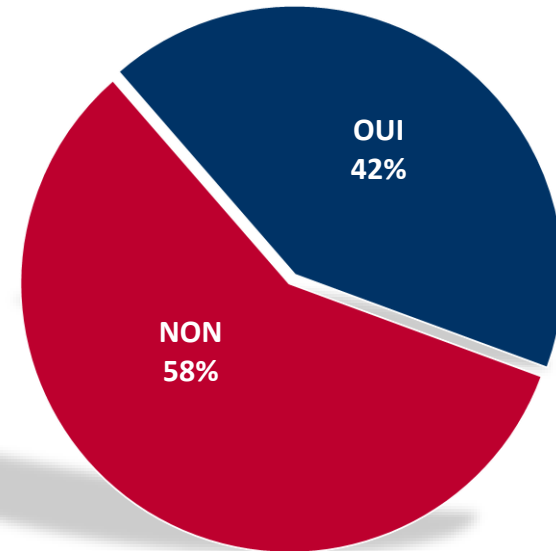


Taille de l'entreprise

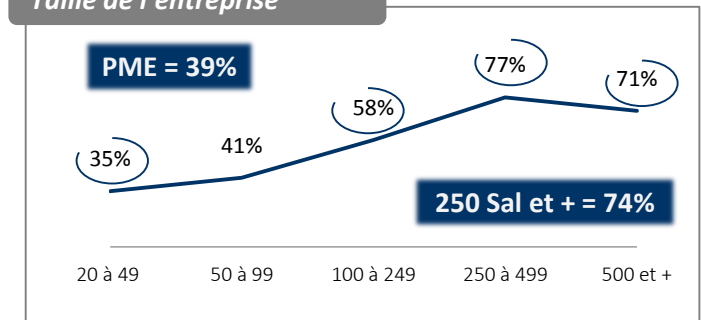


Question : Et avez-vous déjà adressé une communication en direction de vos salariés pour les sensibiliser à la reconnaissance du handicap s'ils étaient concernés ?

Nouveau 2015



Taille de l'entreprise



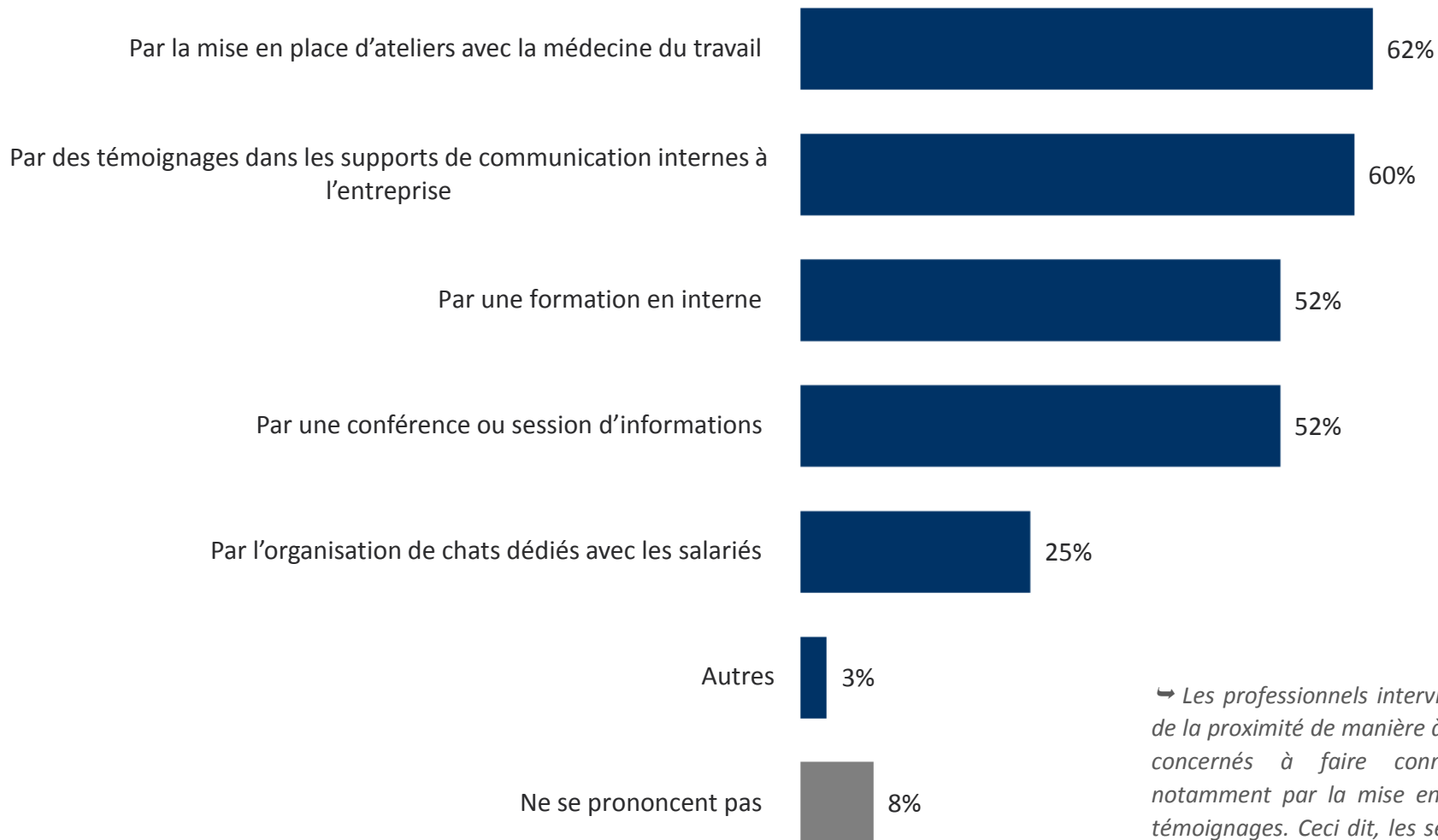
➔ Moins d'une entreprise sur deux adresse une communication en direction de leurs salariés pour les informer sur la politique RH vis-à-vis des personnes handicapées ou pour les sensibiliser à la reconnaissance du handicap. Cette communication fortement corrélée à la taille de l'entreprise est davantage le fait des plus grandes.



Les moyens identifiés pour encourager les salariés concernés à faire connaître leur handicap

Nouveau 2015

Question : Et d'après vous, par quel(s) moyen(s) est-il possible d'encourager les salariés concernés à faire connaître leur handicap ?



↳ Les professionnels interviewés cherchent à créer de la proximité de manière à encourager les salariés concernés à faire connaître leur handicap, notamment par la mise en place d'ateliers ou de témoignages. Ceci dit, les sessions de formation ou d'informations sont aussi perçues favorablement.



Les campagnes de sensibilisation au handicap

Si une bonne moitié des participants interrogés dans le cadre de la communauté en ligne, quelle que soit leur structure d'appartenance, ne se souvient pas avoir vu de campagne récente portant sur le handicap, les autres évoquent **différentes initiatives hétéroclites** :

APPEL AUX DONS

Des **campagnes d'appel aux dons** : les structures citées sont notamment l'APF, l'APAJH, Perce Neige, l'AGEFIPH



SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC

Des **campagnes de communication** sur l'insertion des travailleurs handicapés **lors de la semaine du handicap**



Des **programmes courts** portant sur la thématique du handicap (Plus belle la vie ensemble ou Vestiaires diffusés sur les chaînes de France Télévision).



SENSIBILISATION DES FONCTIONNAIRES

- Des **sessions de formation** sur le handicap
- Des **réunions de sensibilisation** organisées par le FIPHFP

« La dernière en date qui me vient à l'esprit est celle interprétée par les acteurs de 'Plus belle la vie'. Comparativement à des spots publicitaires (comme ceux financés par l'AGEFIPH/Djamel Debbouze), j'ai trouvé les courts métrages / scénettes très justes et percutants. Ils ont eu le mérite de sensibiliser un public large de 7 à 77 ans. Cette campagne a attiré mon attention car les films ont fait l'objet de commentaires et de discussions spontanées dans ma famille. Peut-être cela a-t-il été le cas auprès des autres téléspectateurs. » **(Directrice, EA)**

« La 'feu' région Auvergne a récemment organisé des sessions de formation sur la gestion des personnels handicapés au sein d'une équipe de travail. Ces séances à destination des coordonnateurs et gestionnaires de lycées permettent de sensibiliser toutes les parties prenantes à diverses questions délicates : le handicap est-il toujours visible ? Est-il utile de le dévoiler à ses collègues et à sa hiérarchie ? Quelles sont les problématiques induites par ces questions ? » **(Intendant, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)**



Les campagnes de sensibilisation au handicap

Ces campagnes semblent avoir un effet très limité sur le recours aux ESAT et EA.

« J'y prête peut-être un peu plus attention parce que je travaille dans ce secteur d'activité. A priori, il n'y a pas d'impact particulier par rapport à ma structure. » **(Directeur adjoint, ESAT)**

« La dernière semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap, cela m'a semblé rester assez confidentiel. Nous ne sentons pas d'évolution par rapport à notre structure. » **(Directeur, ESAT+EA)**

➔ Une efficacité moindre que les actions commerciales directes (prise de contact, démarchage) pour une partie des participants, qu'ils soient directeurs d'ESAT/EA ou clients potentiels.

« A cela, je préfère du direct par la démarche éventuelle d'un atelier protégé ou autre... » **(Chef d'entreprise, entreprise privée, ne travaille plus avec le secteur protégé/adapté)**

« Il me semble que la communication et la rencontre de proximité sont plus efficaces. » **(Directeur, ESAT+EA)**

➔ Pour certains, des campagnes trop généralistes, qui ne mettent pas suffisamment en exergue les atouts financiers à travailler avec le secteur adapté ou protégé.

« Autant j'ai trouvé ce spot [de l'AGEFIPH] bien fait pour quelqu'un comme moi qui travaille en tant que responsable depuis 6 ans, autant je ne l'ai pas trouvé bon pour quelqu'un qui est de l'extérieur.... Il eut été préférable d'orienter la pub sur l'aspect économique, la réduction de la taxe AGEFIPH en est un... et les possibles PDG auraient sans doute creusé un peu plus.... Juste pour l'intérêt financier. » **(Directeur, EA)**



Les grands enseignements

- ❖ **Les responsables des structures du secteur adapté ou protégé redoutent l'image qu'ont les entreprises et établissements publics des ESAT/EA ou du handicap en général. Or,**
 - Si les interlocuteurs du secteur ordinaire évoquent les contraintes liées au handicap des salariés, celles-ci ne sont qu'administratives (obligation légale, contribution) et au final **les évocations spontanées du handicap sont très positives.**
 - Les structures du secteur protégé et adapté sont vues sous l'angle de la solidarité.
 - **L'emploi de personnes handicapées est bien plus perçu comme une contrainte sociale par les ESAT-EA que par les entreprises qui, sans cacher la difficulté objective que présente un tel recrutement, y voient beaucoup plus que le secteur adapté ou protégé, une évidence** (sous couvert peut-être d'un discours « politiquement direct »).

- ❖ **Les connaissances des directeurs d'entreprises ou établissements de leurs obligations légales en direction des personnes en situation de handicap sont parcellaires, même si ces derniers n'en ont pas toujours conscience.**
 - **Des écarts de perception s'observent entre les ESAT-EA et les entreprises concernant la notoriété des obligations légales** de ces dernières : les acteurs du secteur adapté/protégé doutent de leurs connaissances, quand les entreprises et établissements partagent une certaine assurance.
 - Les professionnels du secteur public et privé sont généralement sensibilisés à travers les organismes collecteurs ou, à titre personnel (ont travaillé ou connaissent quelqu'un qui travaille dans un ESAT-EA).

- ❖ **Cet état de connaissance peut se justifier par une communication encore perfectible sur le sujet :**
 - En interne : **moins d'une entreprise sur deux (plutôt trois sur quatre auprès des entreprises de 250 salariés et plus) adresse une communication pour informer les salariés de la politique RH vis-à-vis des personnes handicapées ou pour les sensibiliser à la reconnaissance du handicap.** Par ailleurs, pour encourager les salariés concernés à faire connaître leur situation de handicap, ces professionnels cherchent plutôt à créer de la proximité par le biais d'ateliers ou de témoignages.
 - En externe : **une bonne moitié des participants ne se souvient pas avoir vu de campagnes récentes portant sur le handicap.** Pour les sensibiliser, ils préconisent des actions commerciales directes et recommandent de mettre en exergue les atouts financiers à travailler avec le secteur adapté ou protégé.

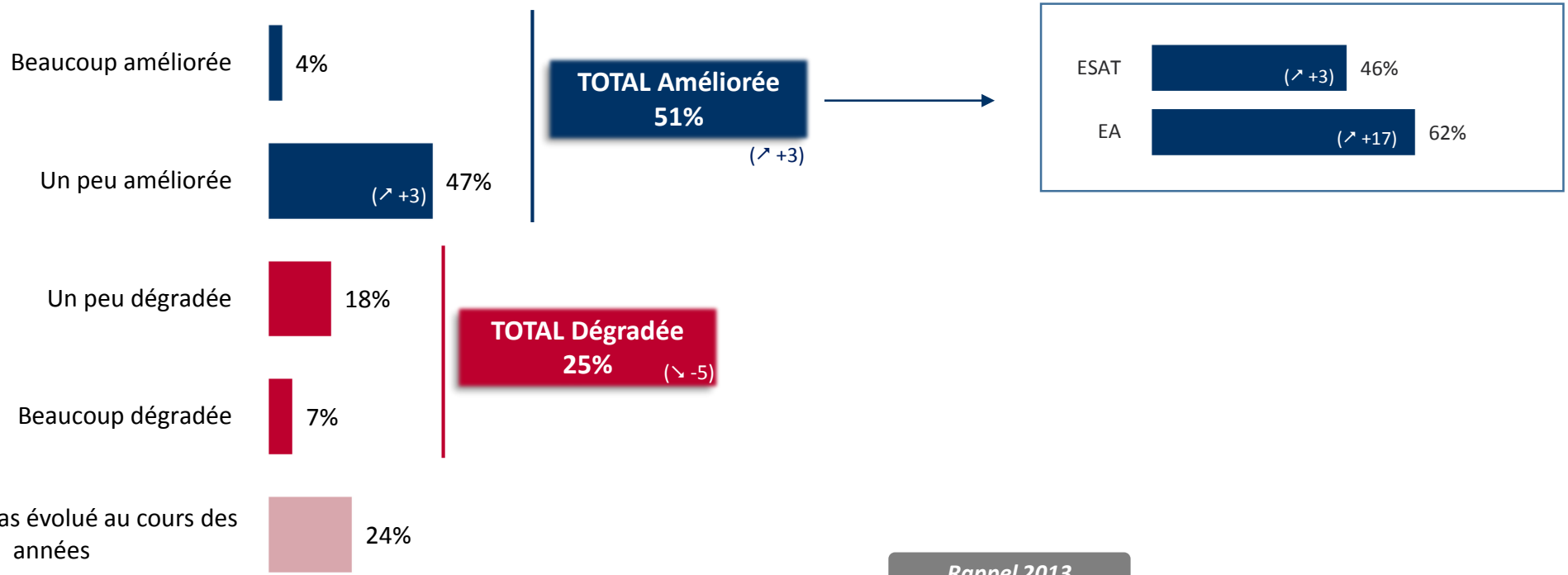
B | ***Evaluation du marché :***

- *Quelle place pour le secteur protégé dans le tissu économique ?*
- *Quelles difficultés rencontrées ?*



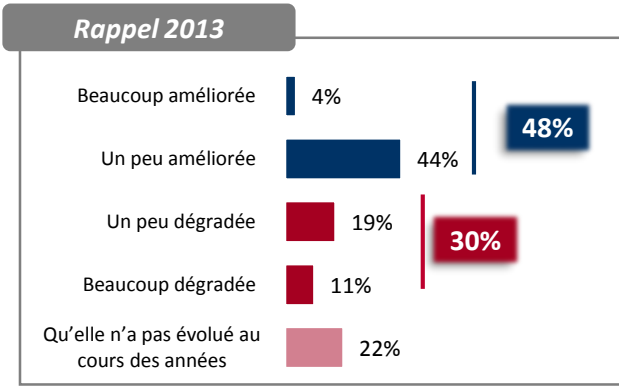
L'évolution de l'insertion et de l'emploi des personnes handicapées dans le milieu professionnel

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 ... ?



Qu'elle n'a pas évolué au cours des années

↳ La moitié des responsables d'ESAT et surtout d'EA perçoit une amélioration de l'insertion et de l'emploi des personnes en situation de handicap dans le milieu professionnel, même si ce jugement est peu constitué. L'autre moitié est partagée entre dégradation et stabilité.

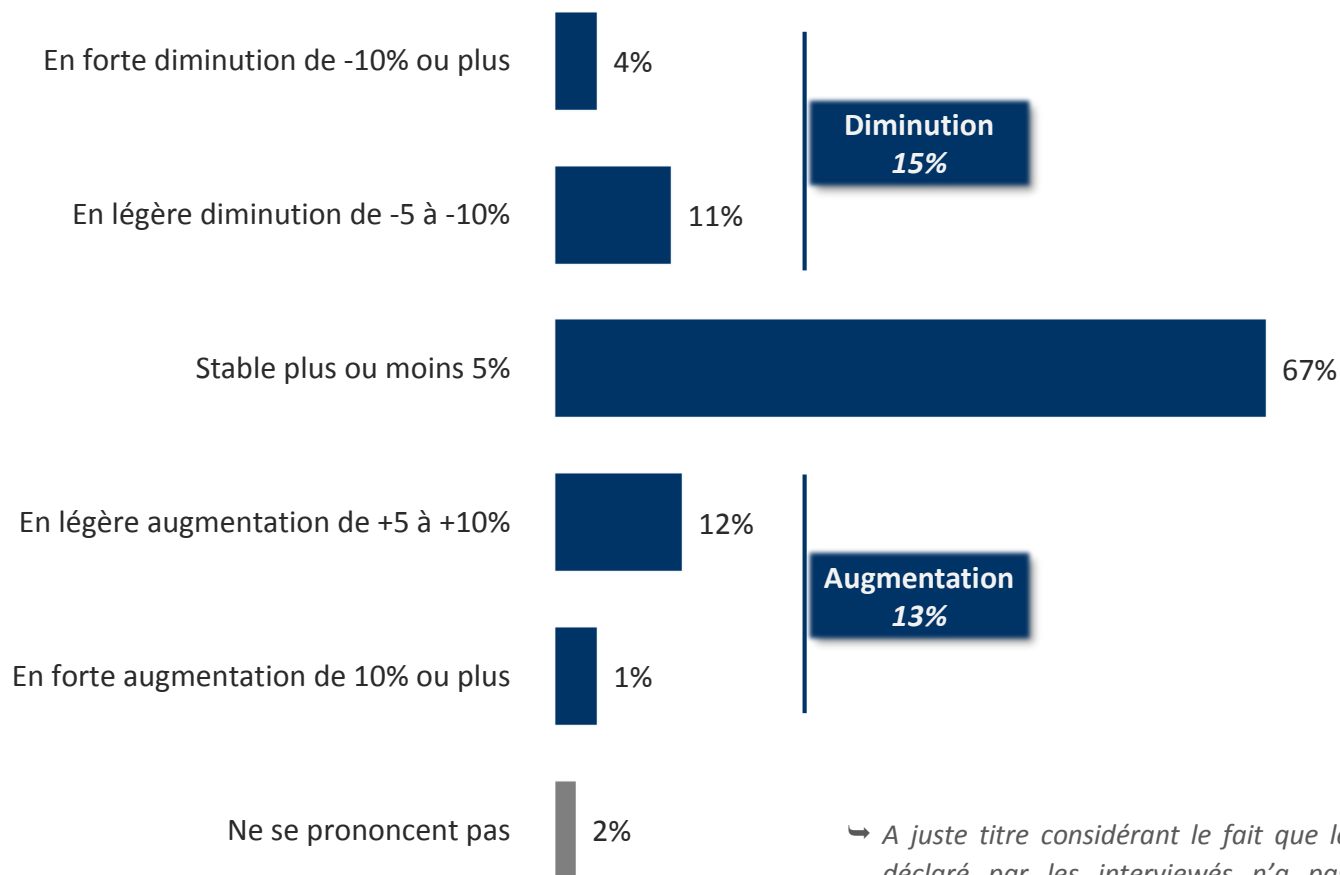




L'évolution du taux de recours aux ESAT et EA par rapport à 2014

Question : Par rapport à 2014, diriez-vous que votre taux de recours est ... ?

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 45% de l'échantillon



↳ A juste titre considérant le fait que le nombre d'ESAT-EA partenaires déclaré par les interviewés n'a pas évolué depuis deux ans, les structures et établissements jugent que le recours aux ESAT-EA est stable par rapport à 2014.



Un contexte économique difficile pour les ESAT et EA

Le contexte économique semble globalement difficile pour les entreprises en général, et de fait, pour les ESAT et EA. Certains donneurs d'ordre semblent en effet revoir leur politique d'externalisation, y compris l'achat en secteur protégé et adapté.

« Dans ma région, j'ai un certain nombre d'EA en redressement judiciaire. Vous donner la proportion, je ne peux pas, n'ayant pas toutes les infos. »
(Cogérant, EA)

« Nos structure subissent autant les effets de la crise que le reste du tissu économique, par effet de ricochets. » (Directeur adjoint, ESAT)

Les directeurs d'ESAT et d'EA évoquent un contexte tendu et très concurrentiel, sans grande visibilité, qui leur impose notamment :

- D'être plus réactifs dans leurs réponses aux devis / demandes,
- D'être plus actifs commercialement,
- D'être plus compétitifs, notamment en cas de négociation avec les acheteurs publics, peu sensibles à d'autres arguments.

« Une activité 2015 qui reste stable grâce à notre forte mobilisation commerciale. » (Cogérant, EA)

« L'activité de l'ESAT dont je suis responsable est assez bonne sur l'exercice 2015. Nous rédigeons entre 30 et 60 devis par mois pour des marchés allant de quelques centaines d'euros à plusieurs milliers d'euros. Il faut être de plus en plus réactif pour décrocher les affaires.... Répondre dans la demi-journée si possible. » (Directeur adjoint, ESAT)

« De plus en plus d'acheteurs sont des acheteurs purs et durs... et eux ne voient que le prix ! Ils ne voient pas et ne veulent pas voir l'exonération de taxe AGEFIPH ou FIPHFP de notre montant MO. » (Directeur adjoint, ESAT)

Ces contraintes pèsent d'autant plus sur les structures du secteur protégé et adapté que les aides publiques se réduisent et arrivent très tardivement, créant parfois des difficultés de trésorerie.

Une approche commerciale différente selon les dirigeants



Pour certains, **l'approche commerciale passe avant tout par la qualité de la prestation délivrée** permettant de fidéliser les clients et d'en attirer de nouveaux.

« Quand une entreprise nous achète une prestation de restauration, elle entend être servie comme dans un restaurant lambda, attend une qualité de cuisine, un service professionnel, un bon accueil... et parfois une attestation d'unité bénéficiaire. Nous nous efforçons de rendre cette prestation et ainsi gagnons d'autres clients. » **(Directeur, EA)**

Plutôt les directeurs ayant un parcours dans le médico-social



Pour d'autres, **la démarche commerciale développée au sein de l'établissement semble beaucoup plus active** (opérations commerciales, valorisation des offres, rencontres...)

« Nous avons créé un poste de coordinateur hygiène, sécurité et environnement depuis 2008, pour répondre aux exigences réglementaires qui évoluent régulièrement, mais aussi pour pouvoir parler le même langage et avoir le même interlocuteur que dans les entreprises. » **(Directeur adjoint, ESAT)**

« Nous avons tous les cas de figures, la mise en relation peut être demandé par l'entreprise. Mais nous provoquons également des rencontres via des démarches commerciales et/ou via des colloques et speed meeting directement les entreprises. » **(Directeur adjoint, ESAT)**

Plutôt les directeurs ayant un parcours de commercial / dans le privé



Une collaboration complexifiée par un fonctionnement en silo

On observe globalement, au travers des pratiques décrites, une difficulté à faire coïncider l'offre et la demande dans la mesure où **il n'existe pas** (sauf peut-être dans les très grandes entreprises) **de porte d'entrée unique dans les établissements publics et privés.**



Les professionnels interrogés n'évoquent jamais un recensement centralisé des besoins en matière de sous-traitance au secteur protégé et adapté.



Les directeurs d'ESAT et d'EA tendent à faire le même constat : s'ils travaillent parfois beaucoup avec une entreprise, c'est souvent avec la même entité / le même interlocuteur.

Ainsi, il leur revient d'identifier d'autres besoins au sein des entreprises clientes.

« Il n'est pas rare de voir un service ou un département d'une entreprise utiliser les services d'un ESAT / EA et que le service voisin ignore cette possibilité. Nous devrions communiquer plus auprès de nos potentiels donneurs d'ordres. » (Directeur adjoint, ESAT)

Et la situation peut rapidement changer dès lors que leur interlocuteur privilégié quitte l'établissement.

« Les difficultés rencontrées peuvent être du fait du changement d'interlocuteurs avec qui nous avons tissé des liens privilégiés. » (Directeur adjoint, ESAT)



Pas d'effet d'entraînement, sauf dans les très grands groupes

« Par contre l'organisation de rencontres à l'initiative des missions handicap de grands groupes est un moyen intéressant de pouvoir rencontrer la "bonne personne". » (Directeur, ESAT+EA)

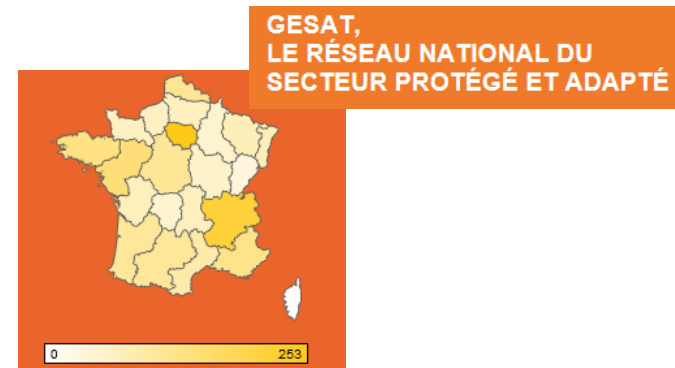


Des disparités territoriales

Les clients des ESAT-EA sont plusieurs à évoquer le fait de privilégier les structures de proximité.

Or, force est de constater que leurs choix sont toutefois contraints par l'offre. Ainsi, un établissement situé en Auvergne a travaillé avec 5 structures différentes réparties sur le territoire (Yvelines, Cher, Puy-de-Dôme, Lot-et-Garonne, Alpes-de-Haute-Provence).

« *Oui, il y a des disparités, impression confirmée par la carte figurant sur la page d'accueil du site GESAT mis en relief par un autre participant. L'Auvergne n'est, en effet, pas particulièrement bien placée (Heureusement qu'on absorbe Rhône-Alpes !).* » *(Intendant, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)*

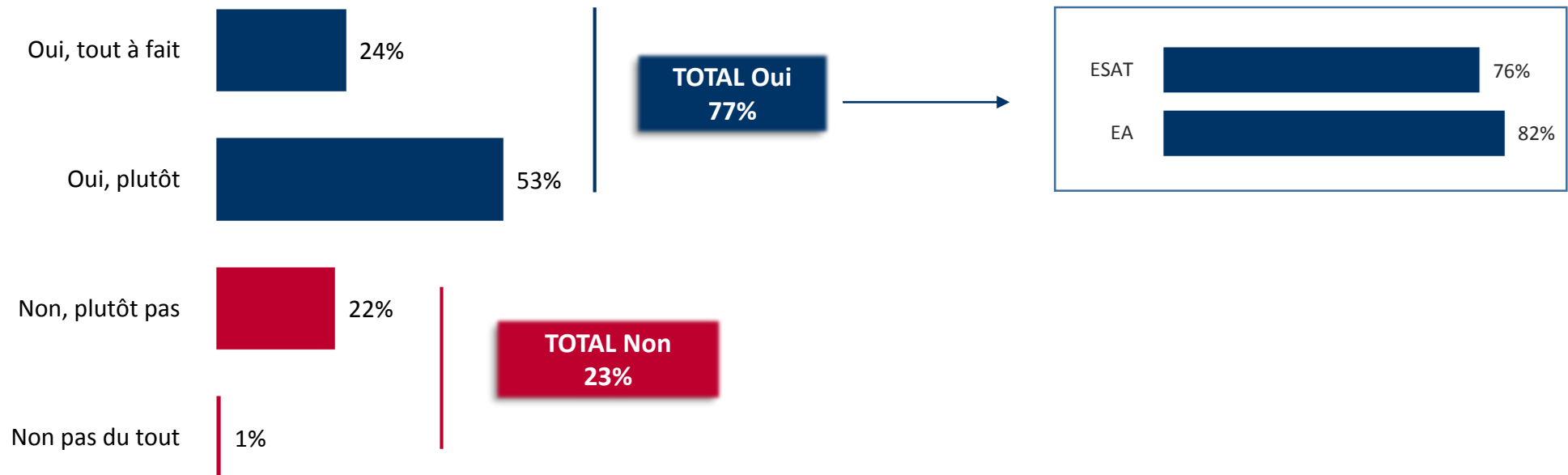


Des structures locales parfois difficiles à identifier

La perception de l'intégration de sa structure au sein du tissu économique local

Nouveau 2015

Question : Diriez-vous qu'au sein du tissu économique local, vous être reconnu / considéré / impliqué de la même manière que n'importe quelle entreprise de votre ville / département / région ?



↳ L'intégration au sein du tissu économique local des établissements du secteur adapté ou protégé ne semble pas poser question pour les responsables interrogés, et cela quelque soit la structure, quoique davantage dans les EA.



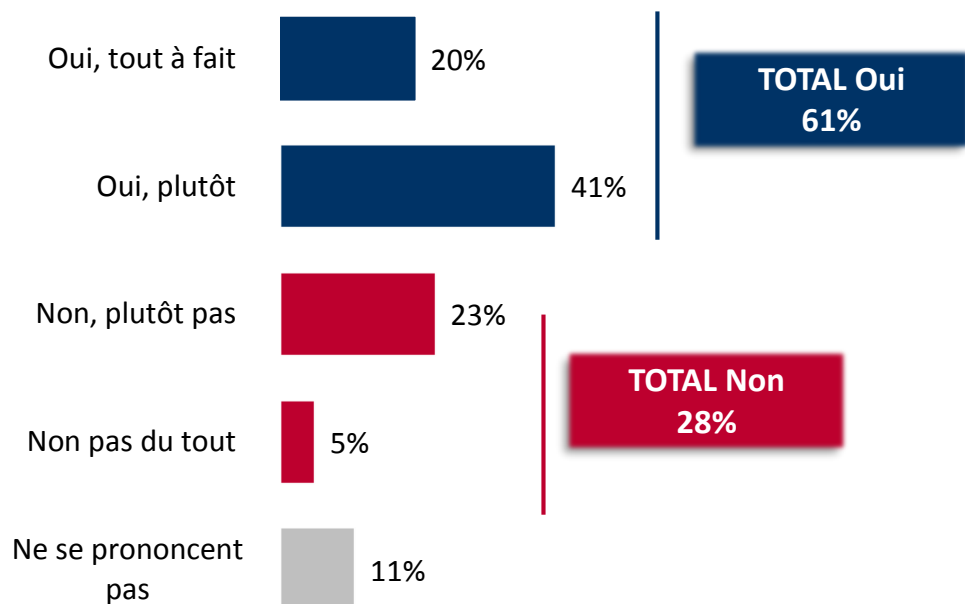
Le jugement sur le nombre de structures ESAT-EA sur son territoire

Regards croisés

Nouveau 2015

Question : Diriez-vous qu'il y a suffisamment de structures relevant du secteur protégé (ESAT et EA) dans votre département / votre région ?

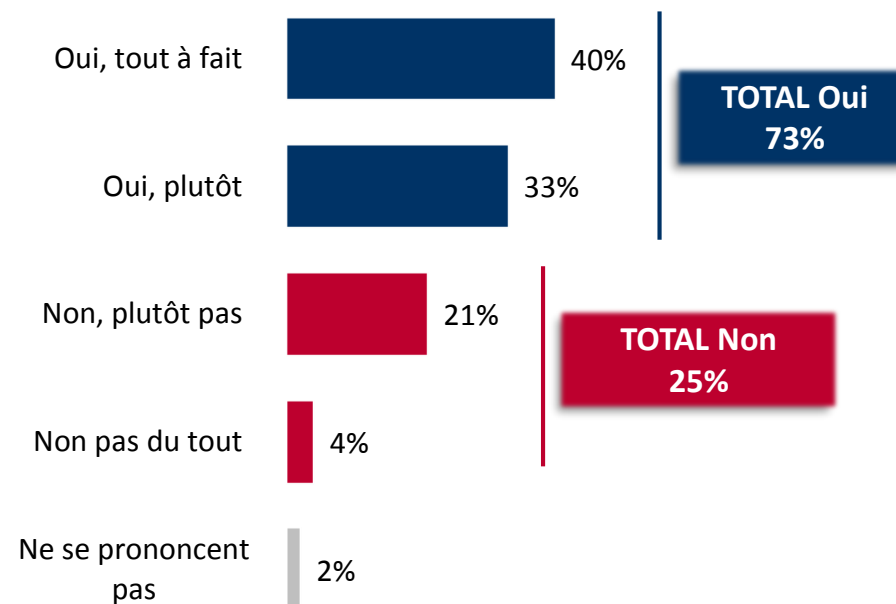
↳ LE POINT DE VUE DES ENTREPRISES PRIVEES ET DES ETABLISSEMENTS PUBLICS



≠ 12 points

Question : Diriez-vous qu'il y a suffisamment de structures relevant du secteur protégé (ESAT et EA) dans votre département / votre région ?

↳ LE POINT DE VUE DU SECTEUR PROTEGE / ADAPTE



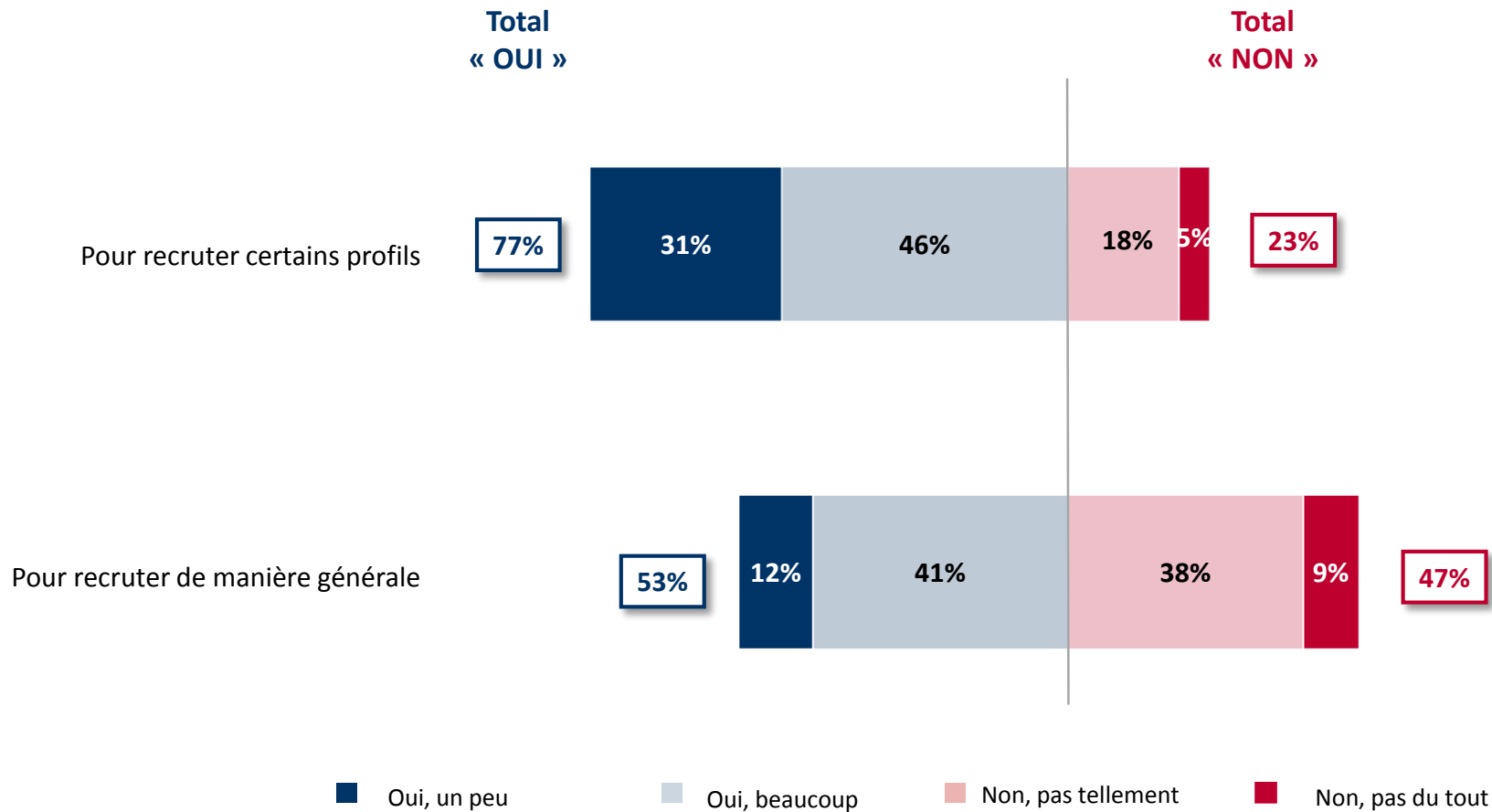
↳ Les responsables des ESAT et EA sont satisfaits, pour trois quarts d'entre eux, du nombre de structures relevant du secteur protégé dans leur département/région. Comparativement, les entreprises montrent des attentes bien plus constituées en la matière.



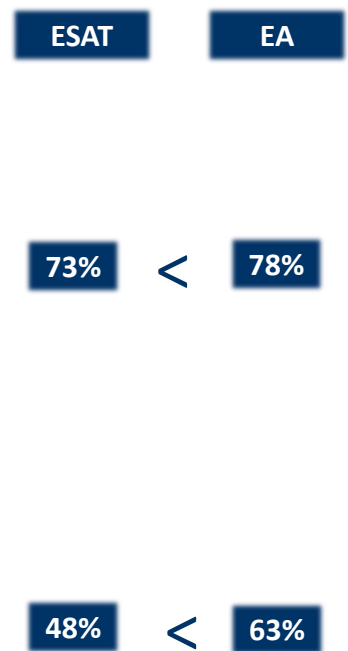
L'expérience de difficultés pour recruter

Nouveau 2015

Question : Au sein de votre structure, avez-vous des difficultés ... ?



Des écarts de perception sur le TOTAL « OUI »



↳ Plus de la moitié des personnes interrogées font état de difficultés pour recruter, voire trois quarts quand un profil spécifique est recherché, des difficultés surtout soulignées par les responsables d'Entreprises Adaptées.



Des problématiques de recrutement pour les ESAT / EA

Certains directeurs d'ESAT identifient en effet **une problématique de places vacantes dans ces structures mais aussi d'adéquation entre offre et demande.**

« Oui tout à fait, non seulement il y a un problème de places vacantes mais aussi des difficultés à mettre en corrélation les besoins ou demandes du marché et l'offre (des compétences, ou filière métier). Par exemple un IME/IMPRO qui met en place des ateliers coutures ou des ateliers poterie auprès de ces jeunes et qui ne correspondent ni aux besoins de nos ESAT, qui n'ont ni cette activité, ni de débouchés. » **(Directeur adjoint, ESAT)**

Les difficultés à recruter du personnel sont plus particulièrement rencontrées par les ESAT et EA travaillant dans des secteurs pointus, nécessitant des travailleurs qualifiés. Par ailleurs, les programmes de formation ne semblent pas toujours bien adaptés.

« Nous sommes dans le domaine de l'usinage numérique, domaine assez pointu où les personnes RQTH ne sont pas légions. » **(Directeur, EA)**

« Nous n'avons pas de problème pour recruter des moniteurs d'ateliers sur le département du Rhône. En ce qui concerne les ouvriers handicapés, effectivement, il est plus dur de trouver une adéquation entre les chantiers qui nous sont confiés (de + en + techniques) et les personnes qui nous sont orientées par la MDPH. Nous avons un programme de formation de nos ouvriers assez important mais les formations de groupe que nous sous-traitons à des organismes de formation ne répondent pas totalement à ce besoin de technicité (informatique, prise de décision) qu'il nous est demandé sur de nombreux contrats tels que des routages assez techniques avec des tris postaux compliqués ou des préparations de commande avec usage d'un logiciel spécifique de messagerie par exemple. » **(Directeur, EA)**

Les ESAT rencontrent également des difficultés à recruter leurs équipes d'encadrement, en raison de la spécificité de ces postes et du niveau de salaire proposé.

« Sur les métiers techniques spécifiques tels que espaces verts, la blanchisserie ou la restauration, nous avons des difficultés à recruter des encadrants mais également des travailleurs handicapés. Il nous est déjà arrivé de refuser des commandes pour ces raisons, même si nous faisons appel de temps en temps aux collègues. Pour les encadrants, le problème vient du fait qu'un candidat peut avoir une compétence technique mais pas forcément ni l'envie, ni une appétence pour le secteur protégé. Même si nous leur proposons une formation au métier du médico-social, certains ne sont pas forcément intéressés. D'autres trouvent que le salaire n'est pas très élevé. Pour les travailleurs handicapés, c'est plus un travail de fond à mener auprès de nos partenaires IME, IMRPO.... pour mettre en corrélation, pour mettre en place des formations, des ateliers de sensibilisation, afin d'apporter des solutions entre les besoins et les demandes des entreprises. » **(Directeur adjoint, ESAT)**



Des problématiques d'absentéisme

La notion d'absentéisme apparaît à plusieurs reprises dans les propos des directeurs de structures.

Un directeur d'ESAT évoque notamment **des difficultés RH de cet ordre liées à la nécessaire montée en compétences des travailleurs handicapés pour répondre aux attentes des entreprises.**

« Le législateur en favorisant la formation des travailleurs handicapés, les VAE, les exigences réglementaires, les demandes plus pointues de nos clients ont demandé une montée en compétences de nos salariés et de nos travailleurs. Ce qui est une bonne chose pour certains a mis d'autres personnes en limites de compétences, et en difficulté de fonctionnement pour la gestion du quotidien. Des demandes de plus en plus importantes, de prise en charge pour des personnes souffrantes de maladies psychiques exigent des compétences que n'ont pas toujours ou pas encore tous nos encadrants. Le taux d'absentéisme a augmenté dans nos établissements ces dernières années et on voit également apparaître parmi nos salariés des arrêts maladies pour invalidités professionnelles. Alors que le taux d'absentéisme reste stable pour les travailleurs handicapés dans nos ESAT. Des absences perlées de ces salariés entraînent de ce fait des difficultés à trouver au pied levé un ou des remplaçants selon des secteurs d'activité. La gestion RH devient alors un vrai casse tête, et comment pouvons-nous accompagner au mieux des salariés qui arrivent en limites de compétences ? » **(Directeur adjoint, ESAT)**



Une adaptation des ESAT aux évolutions du marché qui impacte parfois lourdement la structure (TH comme encadrant)



Un manque de visibilité (1/2)

Les directeurs d'ESAT et d'EA estiment que leurs structures proposent des prestations de la même qualité que des concurrents « ordinaires ». La satisfaction des clients leur apparaît comme une preuve de ce constat.

« Tout à fait, les secteurs d'activités tels que les espaces verts, la restauration, la blanchisserie industrielle... sont soumis à la même réglementation technique et législative que dans le secteur privé. De fait, nos travailleurs utilisent du matériel professionnel, reçoivent des formations techniques adaptées, et du coup les clients nous perçoivent comme une entreprise de l'économie sociale (...) Notre Esat adhère à un groupement industriel régional, qui rassemble toutes les entreprises du bassin local. Nous sommes le seul ESAT à avoir été admis à ce groupement.. » **(Directeur adjoint, ESAT)**

Ce qu'ils estiment en revanche leur faire défaut, sont le temps et les moyens financiers leur permettant d'être plus visibles au sein du tissu économique local. Ainsi, ESAT comme EA peuvent rencontrer des difficultés pour :

- Recruter des commerciaux, en charge de la prospection de nouveaux clients,
- Participer à des salons professionnels, donnant de la visibilité à la structure.

« Comme nous avons beaucoup de frais fixes, notamment un loyer énorme (12% du CA), nous ne pouvons nous permettre d'embaucher des "improductifs". Je suis donc un peu seul pour assumer ma tâche et n'ai guère de temps pour prospecter de nouveaux clients. Par exemple, à l'heure où j'écris ces quelques lignes, je suis encore au bureau (il est minuit 30 et je n'ai toujours pas dîné !) car je viens de rédiger une quinzaine de gammes d'usinage pour demain et là, je m'octroie quelques minutes sur ce forum pour souffler... » **(Directeur, EA)**

« Par empirisme et pragmatisme, je peux vous affirmer que ceux qui s'en sortent le mieux sont ceux qui communiquent énormément par l'intermédiaire des salons, de manière répétitive. En Novembre 2015 j'ai participé à la rencontre JD UNEA AQUITAINE pour la promotion du secteur adapté dans notre région et TURBOMÉCA nous avait proposé une salle dans leurs locaux. Là, j'ai rencontré l'EA STS, et ils nous ont bien confirmé que leur envol était dû à plein d'améliorations ainsi qu'un investissement annuel compris entre 25% et 50% de leur CA ; mais surtout à la multitude de salons sur lesquels ils exposent leur savoir-faire. Les salons coûtent chers, nous ne pouvons pas nous le permettre. Peut-être en mutualisant nos énergies et volontés.... reste l'épineux problème du nerf de la guerre : l'argent ! » **(Directeur, EA)**



Un manque de visibilité (2/2)

Leur visibilité semble globalement meilleure auprès des grandes entreprises disposant d'interlocuteurs dédiés aux problématiques relatives à l'insertion professionnelle de travailleurs handicapés (missions handicap), et plus complexe à développer auprès des petites entités.

→ D'où la nécessité d'être actif : en faisant partie d'un groupement local, en innovant, en s'inscrivant à des concours...

« Selon moi les ESAT/EA sont visibles par les grandes sociétés qui disposent de Missions Handicap et qui contraignent les acheteurs à développer la sous-traitance vers le milieu protégé. Ceci étant, nos clients sont souvent surpris de la qualité et des compétences des intervenants de notre ESAT. » (Directeur, ESAT)



« Il me semble qu'il faut taper large. Le seul moyen que j'ai pu trouver c'est de répondre aux concours régionaux organisés par la CCI, le Conseil général, régional etc. quand ça existe ! Par chez nous dans le Sud-Ouest, il y a eu le concours des "étoiles de l'économie". Nous avons remporté celui de l'économie sociale & solidaire. (...) Rien que le fait de participer nous a valu une parution dans les journaux locaux et départementaux ainsi qu'une vidéo locale qui tourne en boucle sur les animations de type salons. Oui, cela nous a fait connaître à coût zéro.... ou plutôt fait découvrir aux "valides" et autres acheteurs que le monde du handicap n'est pas ce qu'ils peuvent penser. Mais au final, avec le recul du temps, les résultats sont plutôt maigres en termes de retombée de nouveaux clients. » (Directeur, EA)

« La presse locale, qui à l'ouverture avait été particulièrement proluxe et présente pour soutenir cette expérience, ne nous traite aujourd'hui pas davantage que n'importe quel autre restaurant...au bord de l'eau. Nous sommes donc contraints de faire preuve constamment d'inventivité pour ne pas être totalement confondus dans le paysage (...) Nous avons par exemple dans le restaurant un magicien et origamiste, qui a un CDI de 5h / semaine, soit une heure par jour pour distraire nos clients et leurs enfants. Cela plaît beaucoup et nous distingue de nos concurrents. » (Directeur, EA)



Et un manque de lisibilité

Pour certains directeurs d'ESAT/EA, la question n'est pas tant celle de la visibilité des structures du secteur adapté et protégé que celle de la **lisibilité de leur statut et de leur offre**. Il apparaît parfois difficile de faire des choix en termes de positionnement :

Faut-il d'abord évoquer son activité ou les spécificités de sa structure ?

« Est-ce qu'on communique systématiquement sur l'agrément Entreprise Adaptée ou pas ? Au détriment parfois de notre savoir-faire. Je pense qu'en fonction de l'interlocuteur cela peut porter à confusion et donc on perd en lisibilité. Exemple d'un chef d'entreprise que j'avais en face de moi lors d'un entretien d'une heure où j'ai passé 50 minutes pour lui expliquer ce qu'était une Entreprise Adaptée, la différence avec un CAT, etc... Il me restait donc 10 minutes pour connaître ses besoins et comment je pouvais y répondre... » (Co-gérant, EA)

Comment valoriser une expertise métier dès lors que les activités de la structure sont hétéroclites ?

« La lisibilité concerne également la pluralité des activités proposées dans certaines entreprises ou établissements. Je crois savoir qu'en moyenne, le STPA propose 4 activités différentes par entité. Ce qui se comprend dans le besoin de diversification des activités, mais quelque part on doit perdre en lisibilité, c'est-à-dire en représentation de savoir-faire. Par exemple, proposer à un client l'ensemble de ses domaines d'activités peut parfois le perdre : monsieur le client, je peux vous entretenir vos espaces verts, vous livrer des repas et imprimer vos plaquettes commerciales... J'exagère un peu mais pas loin. » (Co-gérant, EA)

Quant à la confusion fréquente entre ESAT et EA, elle n'aide pas à avoir une image claire du secteur.

« Il y a coutume de tout mettre dans la même place EA/ESAT. Ce qui est de fait puisqu'on y comprend rien, donc c'est plus facile de dire ESAT/EA. D'ailleurs la plupart des associations dans leur structure même porte confusion quand elles gèrent un ou plusieurs ESAT et EA. C'est pas fait pour simplifier les choses non plus surtout quand c'est le même directeur qui gère ces établissements. (...) Ces deux structures ont leur importance mais n'interviennent pas au même niveau. » (Co-gérant, EA)



Les grands enseignements

- ❖ Les responsables d'ESAT-EA partagent pour moitié le sentiment que l'insertion des personnes en situation de handicap s'est améliorée dans le milieu professionnel, un résultat en légère hausse par rapport à 2013. De leur côté, les entreprises et établissements estiment que le recours au secteur adapté ou protégé est resté stable depuis 2014. Stabilité ou amélioration ? **Au final, en dépit d'un contexte économique jugé tendu et impliquant toujours plus de réactivité et de compétitivité pour les ESAT et EA, tous s'accordent sur le fait que la situation ne s'est pas dégradée concernant l'insertion des travailleurs en situation de handicap.**

- ❖ **Trois quarts des professionnels du secteur protégé ou adapté ont le sentiment d'être bien intégrés au tissu économique local de leur territoire et estiment qu'il y a suffisamment de structures comme la leur dans leur département/région. Sur ce dernier point, les entreprises semblent moins convaincues** et relatent des difficultés pour ne faire appel qu'à des structures de proximité. En réalité, **ce diagnostic hétérogène témoigne du manque de visibilité des ESAT-EA dans le tissu économique local** et le manque de clarté de leur offre :
 - Les responsables d'ESAT-EA souhaitent **développer leur notoriété en innovant ou en étant actif sur des salons et des concours** de manière à être vus par des grandes entreprises...
 - ... mais **les moyens financiers et le temps leur font défaut pour accroître leur visibilité.**
 - Par ailleurs, ils déplorent **le manque de lisibilité de leur offre et de leur statut**, ce qui n'aide pas à les faire connaître auprès de leurs clients potentiels.

- ❖ **Plus de la moitié des responsables interrogés au sein d'ESAT/EA font part de difficultés pour recruter, surtout lorsqu'il s'agit de profils particuliers (soit des travailleurs qualifiés, soit des professionnels encadrant). Deux problèmes majeurs ont fait écho aux personnes interrogées lors de la phase qualitative :**
 - Le fait que **les compétences demandées aux personnes en situation de handicap sont toujours plus complexes** pour répondre aux attentes du client et répondre aux besoins du marché.
 - **Les problèmes d'absentéisme** (comme pour des salariés lambda), pouvant être liés notamment aux poids des attentes qui pèsent sur ces travailleurs.

C | *L'image du secteur protégé et adapté comparé à des fournisseurs « traditionnels » : Regards croisés*



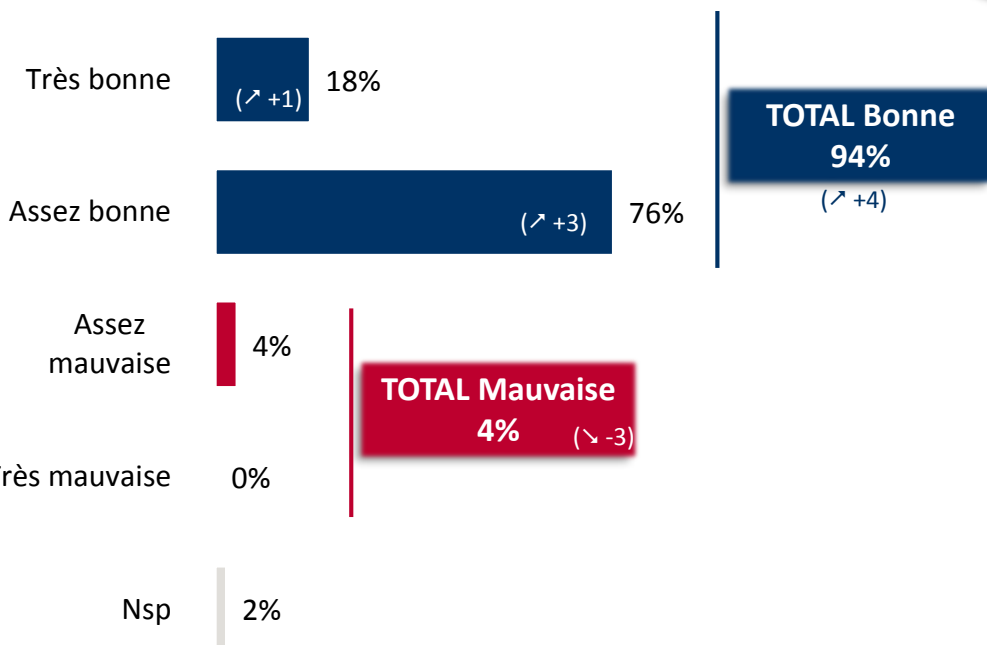


L'image globale des ESAT et EA

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... ?

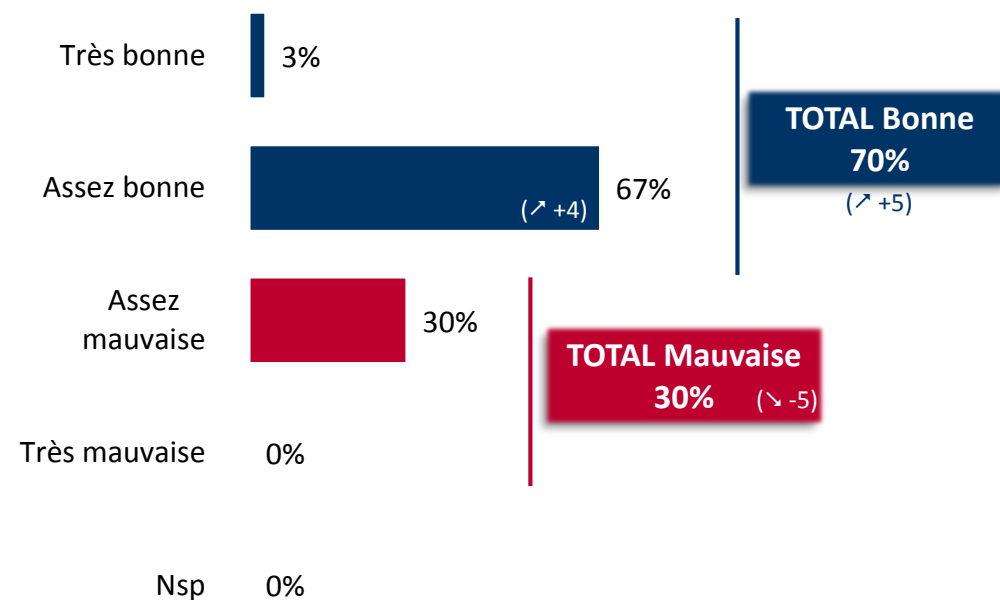
↳ ... SELON LES ENTREPRISES PRIVEES ET ETABLISSEMENTS PUBLICS



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

≠ 24 points => Un écart qui se resserre de 1 point



↳ Le sentiment que les entreprises et les établissements ont une bonne image de leur structure est partagé, comme il y a deux ans, voir même plus par plus de deux tiers des responsables d'ESAT-EA. Au regard des réponses enregistrées par les professionnels, cette vision d'eux-mêmes se révèle finalement assez sévère, surtout pour les responsables d'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... ?

Aspects sur lesquels les écarts de perception entre les 2 cibles sont particulièrement forts



Attractif économiquement
Attentif aux besoins du client
Diversifié dans les offres et services proposés
Réactif

Apporteur de solutions innovantes

Compétitif et concurrentiel

Rigoureux

Professionnel

Efficace

	Plus			Moins		
			≠			≠
Attractif économiquement	9%	49%	40	7%	7%	0
Attentif aux besoins du client	13%	44%	31	54%	2%	-52
Diversifié dans les offres et services proposés	4%	34%	30	51%	27%	-24
Réactif	9%	31%	22	53%	17%	-36
Apporteur de solutions innovantes	6%	23%	17	15%	28%	13
Compétitif et concurrentiel	9%	24%	15	19%	12%	-7
Rigoureux	12%	26%	14	10%	6%	-4
Professionnel	6%	13%	7	38%	6%	-32
Efficace	5%	12%	7	11%	7%	-4



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, 12 partagent le même jugement.

↳ Les responsables d'ESAT-EA mettent surtout et toujours en avant leur compétitivité économique et l'attention portée aux clients, des traits d'image que ne leur associent que très peu les entreprises et établissements, les écarts de perceptions étant conséquents entre les deux cibles. L'innovation, la diversification des offres et, dans une moindre mesure, la réactivité, sont les trois caractéristiques sur lesquelles les ESAT-EA sont un peu plus critiques.



L'image détaillée des ESAT et des EA par rapport à un fournisseur traditionnel

Regards croisés // **alternative**

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

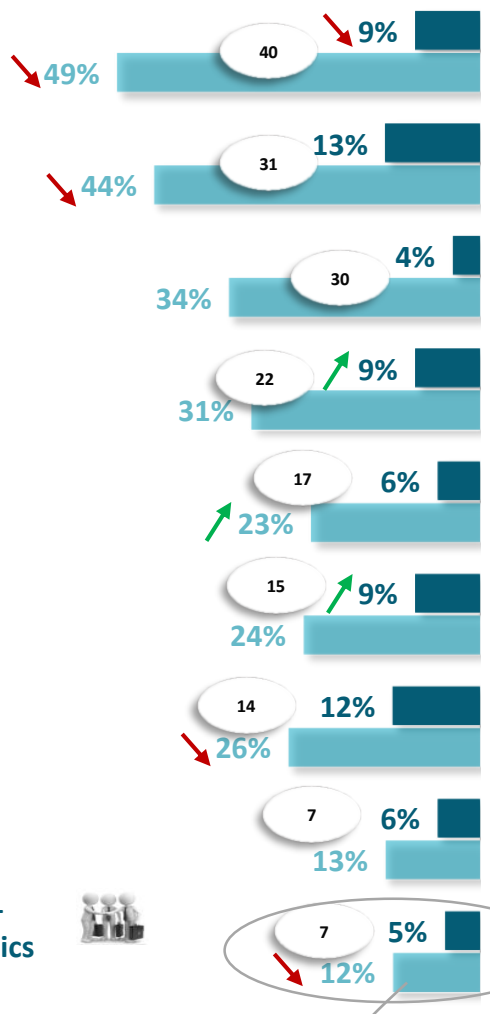


Aspects sur lesquels les écarts de perception entre les 2 cibles sont particulièrement forts

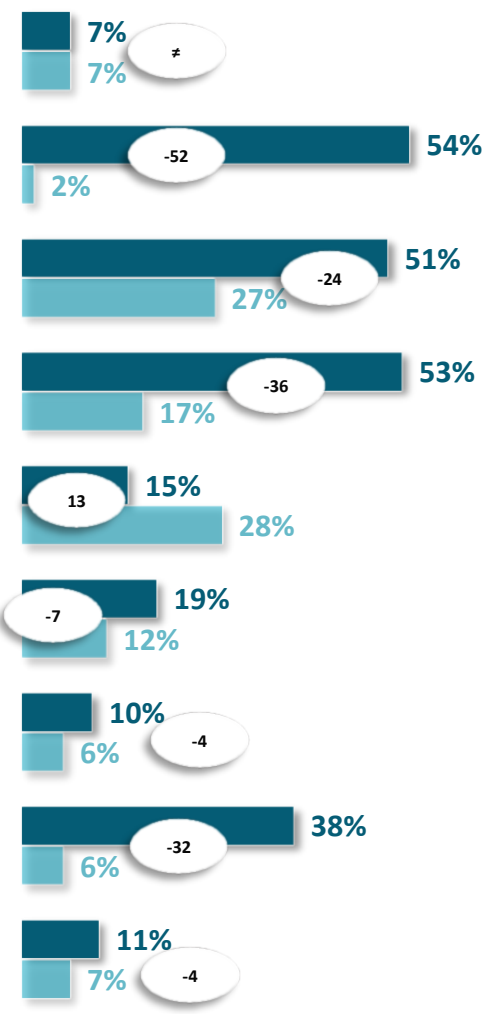
PLUS

MOINS

Les responsables d'ESAT-EA mettent surtout et toujours en avant leur compétitivité économique et l'attention portée aux clients, des traits d'image que ne leur associent que très peu les entreprises et établissements, les écarts de perceptions étant conséquents entre les deux cibles. L'innovation, la diversification des offres et, dans une moindre mesure, la réactivité, sont les trois caractéristiques sur lesquelles les ESAT-EA sont un peu plus critiques.



Attractif économiquement
 Attentif aux besoins du client
 Diversifié dans les offres et services proposés
 Réactif



■ Entreprises privées - Etablissements publics
 ■ ESAT-EA



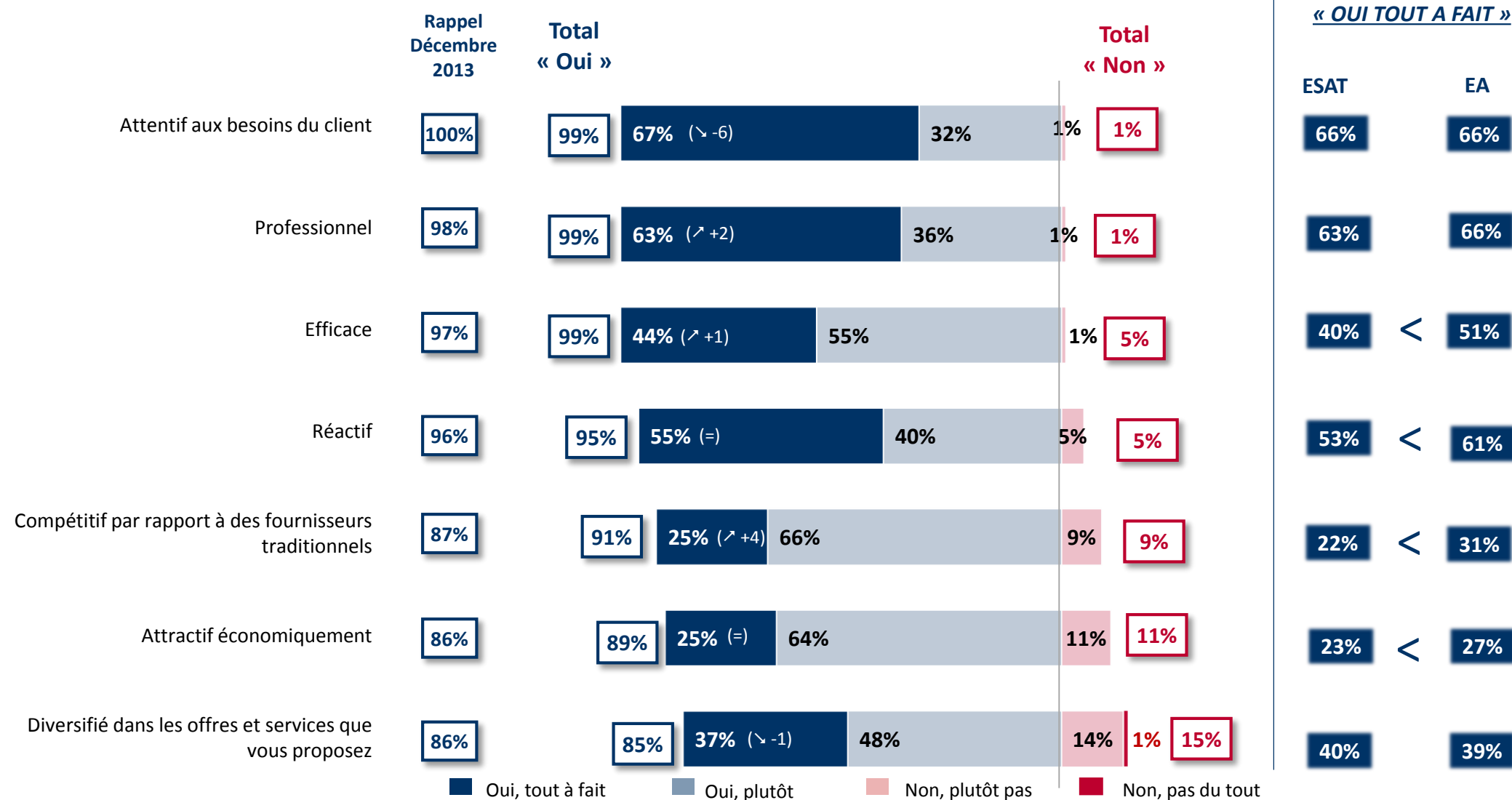
Note de lecture : Sur 100 professionnels interrogés, 5 considèrent que les ESAT-EA sont PLUS efficaces que des fournisseurs traditionnels. Dans le même temps, sur 100 responsables d'ESAT-EA, 12 partagent le même jugement.



L'évaluation détaillée de sa propre structure

Comment les ESAT se perçoivent-ils ?

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



➔ Les responsables d'ESAT-EA sont très enthousiastes concernant les qualités que présente leur structure, l'ensemble des caractéristiques testées recueillant une adhésion très majoritaire (oscillant comme en 2013 entre 86% et 100%). Il convient de noter que la compétitivité, la dimension économique et la personnalisation de la prestation font, comme par le passé légèrement moins consensus (en dépit de scores très majoritaires), des points de vigilance mis en exergue par les EA.



Les grands enseignements

- ❖ **L'ensemble des interviewés s'accorde sur la bonne image dont jouissent les structures du secteur protégé et adapté auprès des professionnels du secteur ordinaire, même si les responsables d'ESAT-EA sont plus sévères et pensent pour près d'un tiers d'entre eux que celle-ci est mauvaise auprès des entreprises et des établissements.**

- ❖ **D'ailleurs, le détail de ces perceptions tend à leur donner raison puisqu'on observe en effet que les professionnels issus d'entreprises ou d'établissements ont au final une moins bonne image détaillée des ESAT/EA que les responsables des structures concernées.**
 - **En premier lieu, les responsables d'ESAT-EA mettent toujours et surtout en avant leur compétitivité économique et l'attention portée au client** (près de la moitié d'entre eux pense qu'un ESAT-EA est plus attractif économiquement ou plus attentif au besoin du client qu'un fournisseur traditionnel). **Des atouts qui sont également les plus remarquables par les entreprises, mais dans une mesure nettement moindre.**
 - **Les trois caractéristiques qui font l'objet de plus de critiques sont l'innovation, la diversification des offres et, dans une moindre mesure, la réactivité.** Les entreprises partagent globalement ce constat, mais de manière encore plus affirmée (la moitié d'entre elles pense que les ESAT-EA sont moins diversifiés dans leurs offres et services et moins réactifs). Une même proportion est d'ailleurs d'avis que les ESAT-EA sont moins attentifs aux besoins du client.

- ❖ **Enfin, on remarque que les responsables d'ESAT-EA sont très enthousiastes concernant les qualités que présente leur structure, l'ensemble des caractéristiques testées recueillant une adhésion très majoritaire voire unanime.** Seules la compétitivité, la dimension économique et la personnalisation de la prestation font, comme par le passé, légèrement moins consensus (en dépit de scores très majoritaires) et notamment auprès des EA.

D

Les pratiques en matière d'emploi de personnes handicapées et les motivations du recours aux ESAT-EA

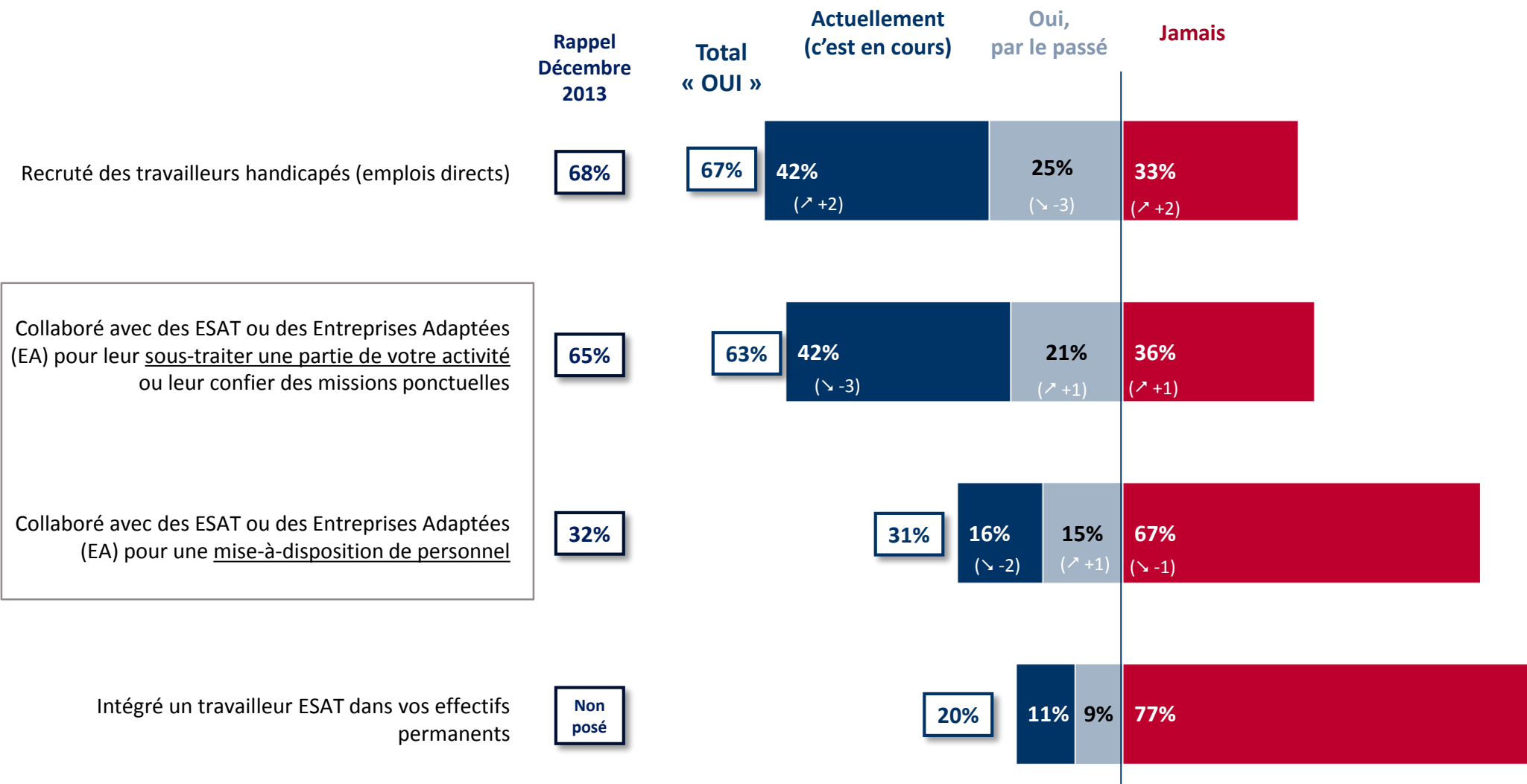
- *Le recours au secteur protégé et adapté*
- *Les modalités de la relation*





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 ... ?

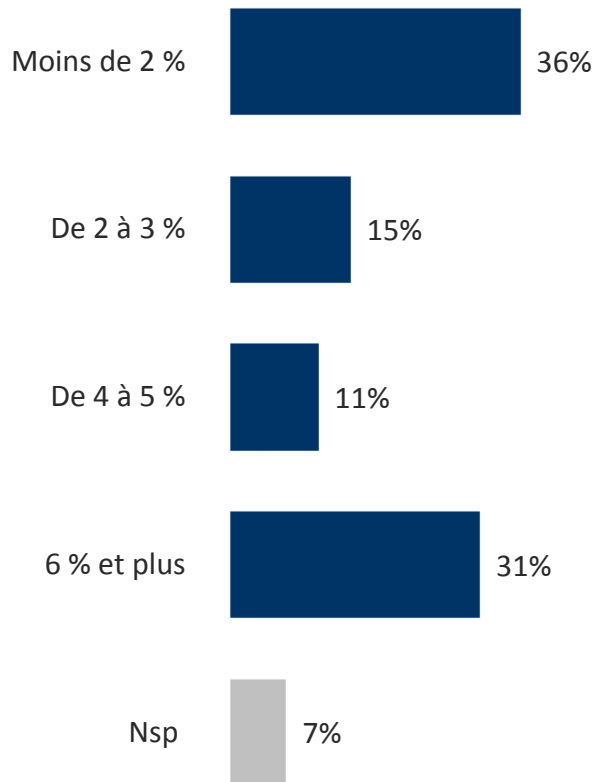


↳ Comme nous l'observons il y a deux ans, le recours au secteur protégé/adapté semble avant tout se faire par la sous-traitance (en dehors du recrutement direct de personne en situation de handicap).



Le pourcentage de travailleurs handicapés employés

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

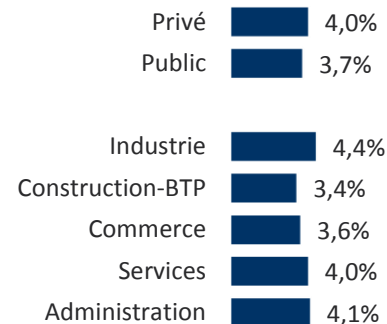
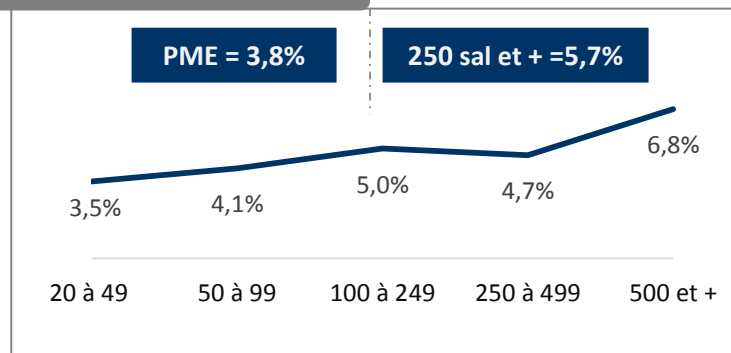


Moyenne
3,9%

Rappel 2013 :
4,5%

↳ La proportion moyenne de travailleurs handicapés s'établit à 3,9%, soit en deçà du taux fixé par la loi. Dans le détail, on observe que cette part croit fortement avec la taille de l'entreprise / établissement.

La taille de l'entreprise



Sous-traite une partie de l'activité à des ESAT-EA



Mise à disposition de personnel des ESAT-EA

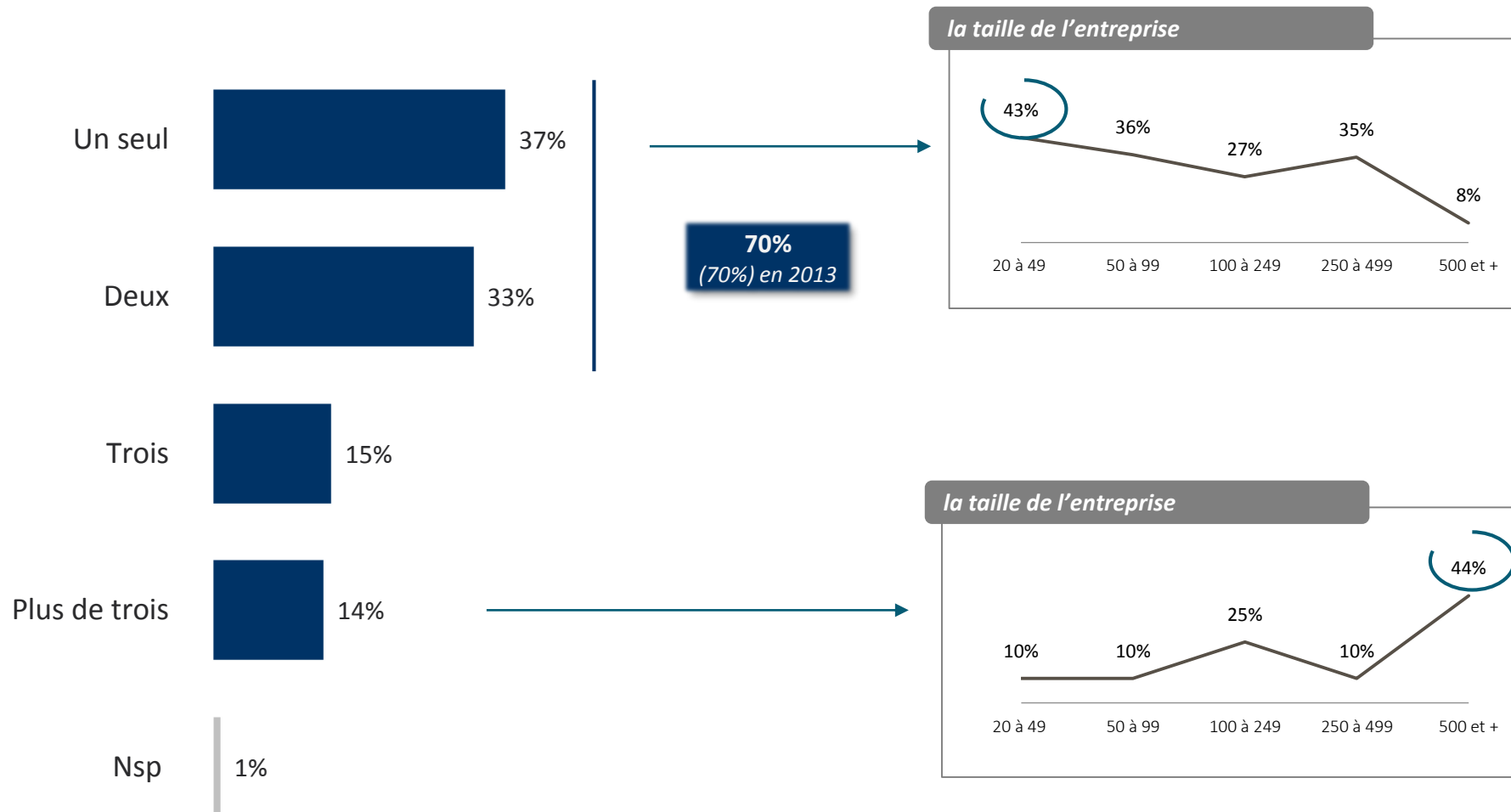




Le nombre d'ESAT et EA partenaires

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 45% de l'échantillon (contre 49% en 2013)



→ A l'instar de la vague de 2013, sept professionnels interrogés sur dix ayant recours au secteur protégé/adapté déclarent être en relation avec un ou deux partenaires. Assez logiquement, plus l'entreprise ou l'établissement compte de salariés, plus le nombre de prestataires issus du secteur protégé est conséquent. En revanche, aucune différence significative n'apparaît selon que l'établissement est public ou privé.

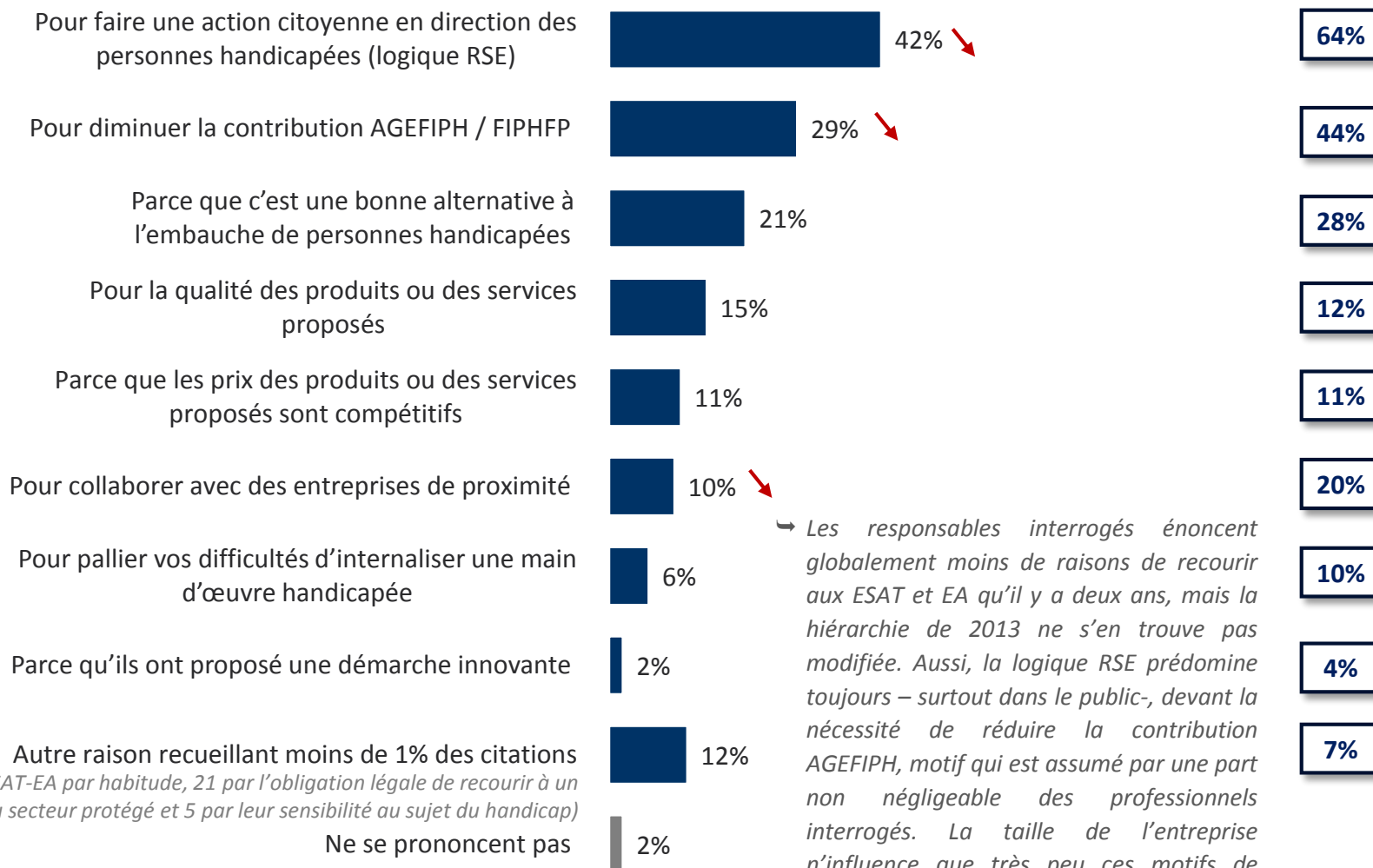


Les raisons du recours aux ESAT et EA

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 45% de l'échantillon

Rappel
Décembre 2013



(9 interviewés justifient le recours aux ESAT-EA par habitude, 21 par l'obligation légale de recourir à un établissement du secteur protégé et 5 par leur sensibilité au sujet du handicap)

Ne se prononcent pas

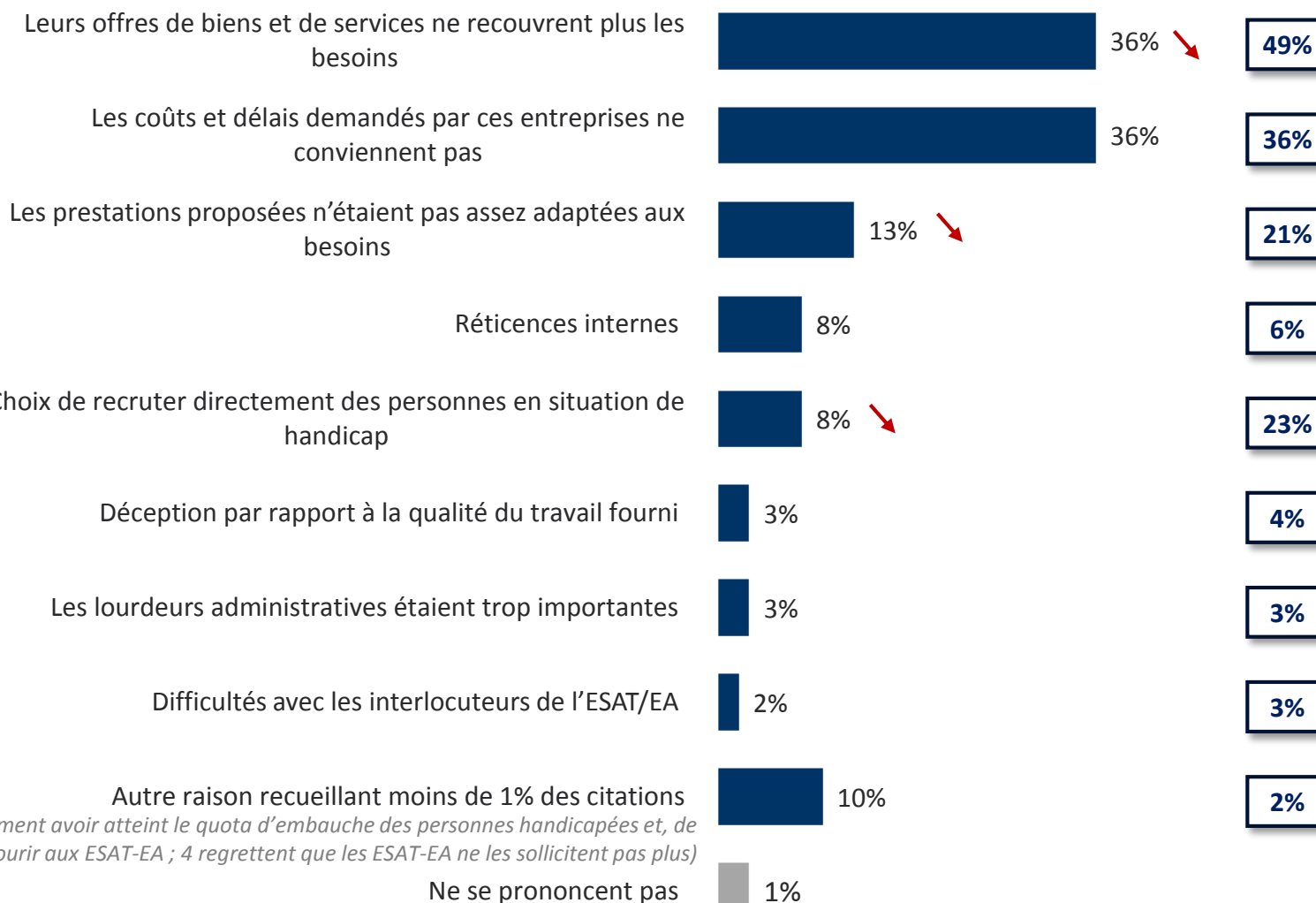


Les raisons de l'abandon du recours aux ESAT et EA

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 31% de l'échantillon (contre 28% en 2013).

Rappel
Décembre 2013



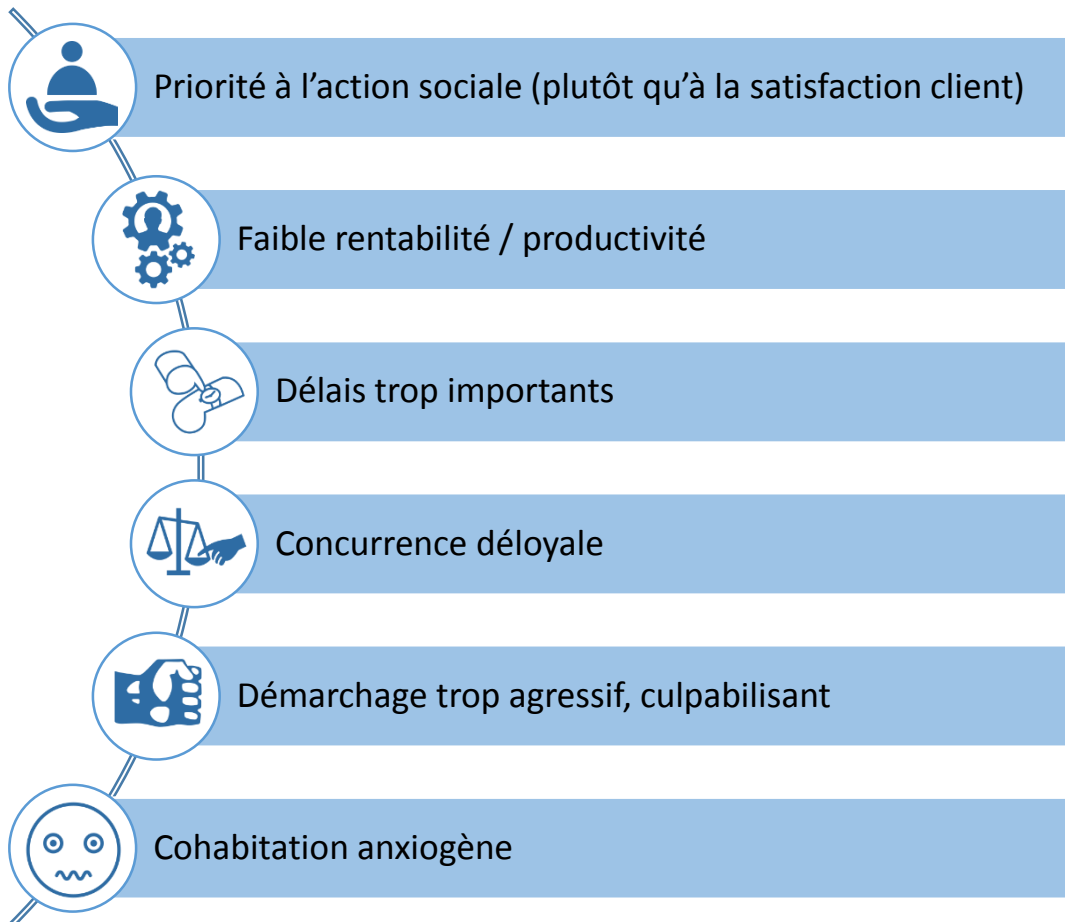
↳ Les professionnels qui ont eu recours par le passé avec le secteur protégé/adapté mettent en avant l'inadéquation de l'offre aux besoins ainsi que la question du coût et des délais. Les professionnels du secteur public sont toutefois plus sévères que ceux du privé concernant les coûts et les délais.

(Les réponses sont très éclatées : 6 personnes affirment avoir atteint le quota d'embauche des personnes handicapées et, de fait, de ne plus avoir de contraintes légales à recourir aux ESAT-EA ; 4 regrettent que les ESAT-EA ne les sollicitent pas plus)



Les freins / inconvénients associés aux ESAT et EA

Des freins liés aux expériences antérieures avec des ESAT / EA



« Bien sûr que ça leur fait défaut [la qualité de la production], ils sont tiraillés entre l'éducation, la surveillance du personnel handicapé et la production... ils ne peuvent pas faire les deux comme il faut... ils font donc ce qui compte le plus pour eux : s'occuper des handicapés... la production venant au second plan. » (Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)

« Ces structures sont bien adaptées aux personnes qui y travaillent mais peut-être moins pour les clients... certains ne pouvant pas faire appel à des ESAT ou AP souvent pour des raisons de réactivité et de niveau de qualité, ce que l'on conçoit parfaitement. » (Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)

« Ces structures sont subventionnées, ce qui leur permet de pratiquer des taux horaires inférieurs au marché, ce qui n'est pas normal. C'est de la concurrence déloyale vis-à-vis de sociétés comme la nôtre. Le taux horaire devrait être le même (SMIC), ils auraient au moins la satisfaction de s'autofinancer le plus possible. Les encadrants étant plus des employés au service de la personne handicapée qu'au service du client... il faudrait faire les deux. » (Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)

« Nous avons confié un emballage de pièces à un ESAT, cela s'est bien passé... c'était touchant de voir les personnes handicapées travailler, nous étions un peu gênés, c'est très bien que les personnes aient une activité, un salaire etc. et cela nous fait prendre conscience de la chance que l'on a d'être 'normaux'... mais c'est peut-être un frein au fait de donner du travail régulièrement à un de ces organismes, car on a peur d'être en contact avec ces gens, ne pas savoir comment réagir suivant leur comportement... peut-être faudrait-il qu'il y ait une équipe de responsables production qui soit mise en place avec les équipes de moniteurs... je ne sais pas. » (Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)



Le prix et la situation économique morose sont des freins à la sous-traitance

Les entreprises privées évoquent des **réductions budgétaires** ou une **modification des procédures d'achat** pouvant expliquer l'abandon du recours au secteur adapté ou protégé (en totalité ou en partie).

« Nous avons également une entreprise adaptée pour l'entretien du parking extérieur mais que nous avons dû stopper pour l'instant au regard du coût et d'un appel d'offres global lancé par notre siège. » *(Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)*

« Nous n'avons pas continué parce que les quantités de pièces à faire n'étaient pas assez importantes pour donner à l'extérieur... nous avons fait les pièces en interne. » *(Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)*



Des entreprises qui n'identifient pas toujours bien :

- Les avantages financiers à faire appel aux ESAT/EA dès lors qu'ils sont soumis à la cotisation à l'AGEFIPH,
- Le fait que le surcoût d'une prestation peut être compensé par la réduction de cette même cotisation (point que les directeurs d'ESAT ou EA peuvent parfois mettre en avant).

« Dans le contexte actuel, les entreprises hésitent à lancer des actions car la tendance est à l'économie. Or en transposant une partie des coûts liés aux cotisations sur une véritable prestation de main d'œuvre, la transformation peut se faire. Surtout que le coût est aligné sur le SMIC donc le minimum réglementaire, mais pour une qualité de prestation de très bonne tenue. Je pense qu'il faut davantage présenter la démarche comme une optimisation des cotisations obligatoires que comme un simple acte d'éthique. Optimisation légale il va sans dire... ☺. » *(Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)*

Au-delà des problématiques d'externalisation, **les fournitures de bureau semblent avoir mauvaise presse : le prix de ces produits est souvent jugé excessif.**

« Je sais que par le passé ma collectivité a déjà fait appel au secteur protégé pour des fournitures de bureau et des prestations traiteur. Je crois que cela s'est arrêté à cause des marchés publics. A l'heure actuelle, je ne pense pas que la collectivité prévoit d'y recourir, du fait du surcoût excessif des prestations et des produits. » *(Chef de service, Public, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)*



Les délais et le rapport qualité-prix sont également évoqués

Le prix est parfois la première raison évoquée, mais d'autres motifs d'insatisfaction peuvent s'ajouter à cette difficulté financière à sous-traiter des services ou prestations au secteur protégé ou adapté. Ainsi les délais ou le rapport qualité-prix peuvent être évoqués comme des motifs additionnels d'abandon de la collaboration avec un ESAT.

« Nous ne travaillons pas avec des secteurs protégés ou adaptés, la seule collaboration que nous avons eue est un achat de produits de bureau. La conjoncture actuelle dans le BTP est telle que nous n'avons pas, actuellement, assez de travail pour nos propres salariés. Nous ne pouvons donc pas faire appel à des services externes. Concernant les produits de bureau, nous avons été satisfaits, mais les prix sont très élevés, nous avons commandé des produits pour faire un geste mais nous ne pourrons pas le faire régulièrement. » (Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)

« Il y avait un délai, que je comprends, plus long que chez nous et les clients étaient toujours pressés, nous ne pouvions pas attendre trop... Mais nous avons été satisfaits dans l'ensemble du travail demandé. Nous n'avons pas des produits pour donner à un ESAT, mais un AP, nous pourrions l'envisager. » (Chef d'entreprise, Privé, ne travaille plus avec le secteur adapté/protégé)

Les ESAT présentent parfois des spécificités pouvant peser sur leur performance.



Pour certaines entreprises / structures, la volonté de faire travailler des TH prime sur les éventuelles difficultés rencontrées.



Pour certains donneurs d'ordre en revanche, ces aspects s'avèrent trop contraignants pour envisager une collaboration dans la durée.

« La peur du handicap et l'accompagnement nécessaire car cela demande d'être plus disponible que pour un travailleur ordinaire. » (Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)

« Le lycée, dans son projet d'établissement conforté par une démarche 'Agenda 21' s'engage à accueillir de plus en plus d'élèves atteints d'un handicap. Il s'agit pour nous d'un objectif éthique et solidaire. Il est donc normal que nous ayons la même attitude vis-à-vis de nos fournisseurs. » (Intendant, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)

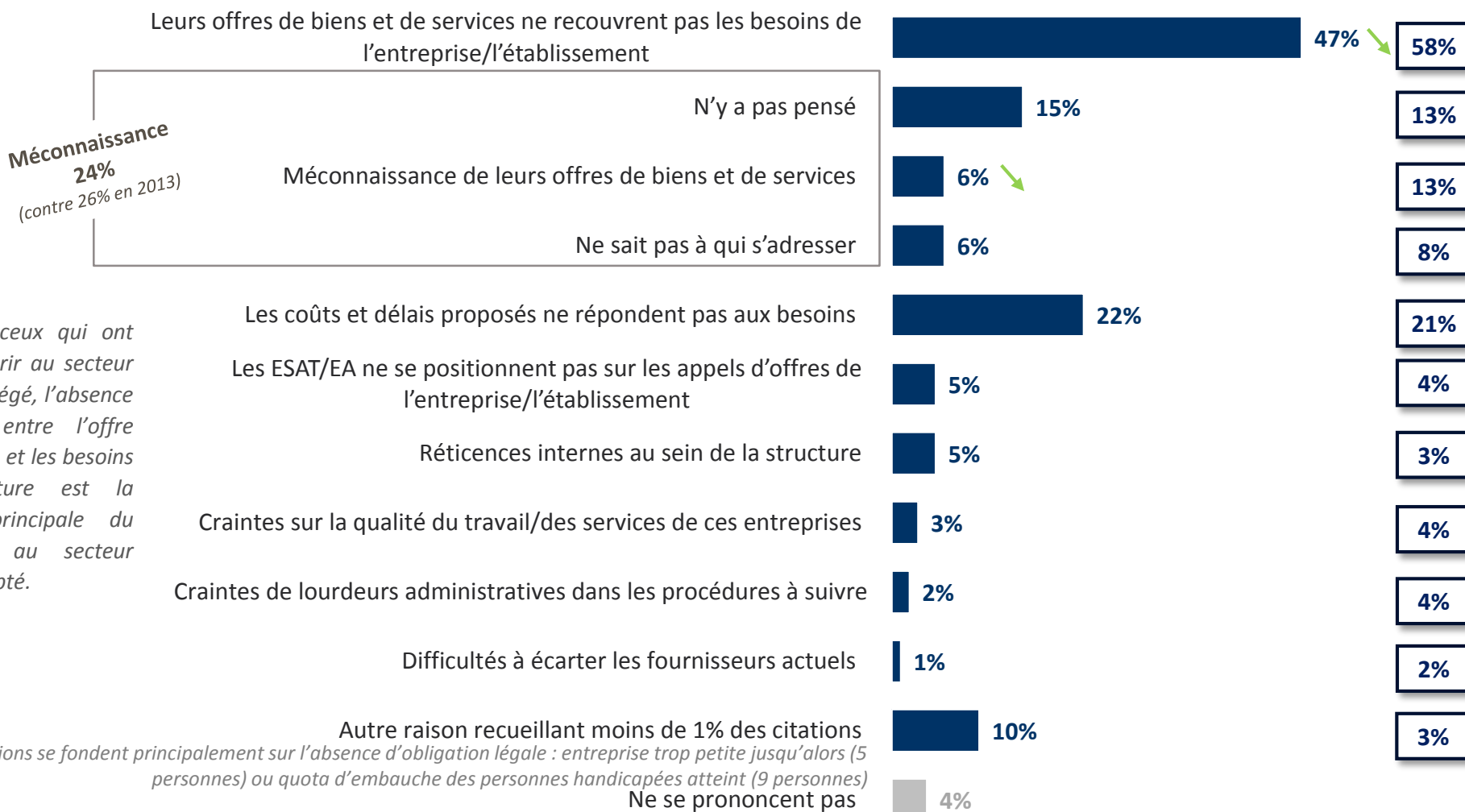


Les raisons de l'absence de recours aux ESAT et EA

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

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 31% de l'échantillon (30% en 2013).

Rappel
Décembre 2013



→ A l'instar de ceux qui ont cessé de recourir au secteur adapté ou protégé, l'absence d'adéquation entre l'offre des ESAT ou EA et les besoins de la structure est la justification principale du non recours au secteur protégé et adapté.

Les justifications se fondent principalement sur l'absence d'obligation légale : entreprise trop petite jusqu'alors (5 personnes) ou quota d'embauche des personnes handicapées atteint (9 personnes)

Ne se prononcent pas

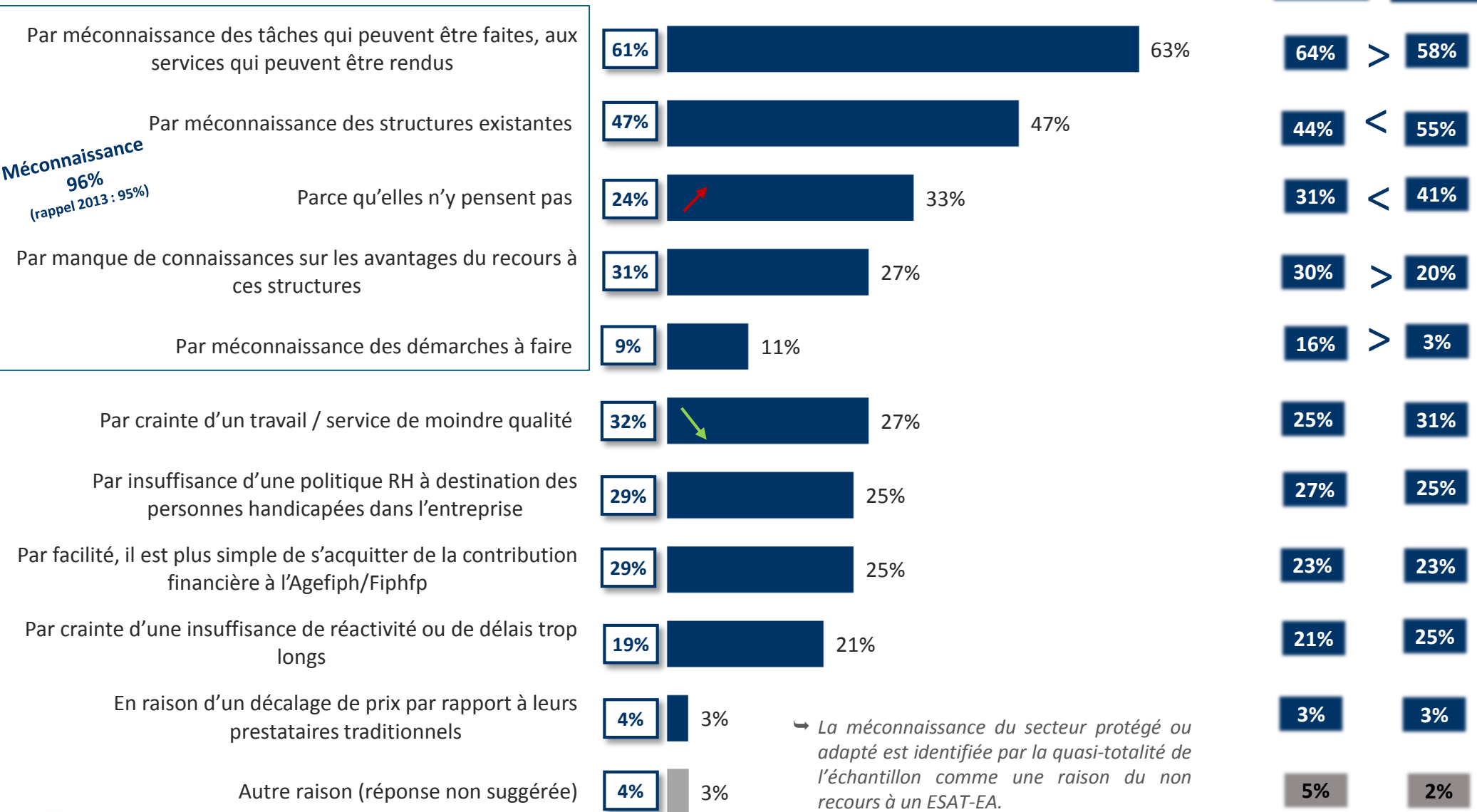


Les raisons de l'absence de recours aux ESAT et EA (selon les ESAT)

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

Rappel
Décembre 2013

ESAT EA



Méconnaissance
96%
(rappel 2013 : 95%)

- Par méconnaissance des tâches qui peuvent être faites, aux services qui peuvent être rendus (61%)
- Par méconnaissance des structures existantes (47%)
- Parce qu'elles n'y pensent pas (24%)
- Par manque de connaissances sur les avantages du recours à ces structures (31%)
- Par méconnaissance des démarches à faire (9%)

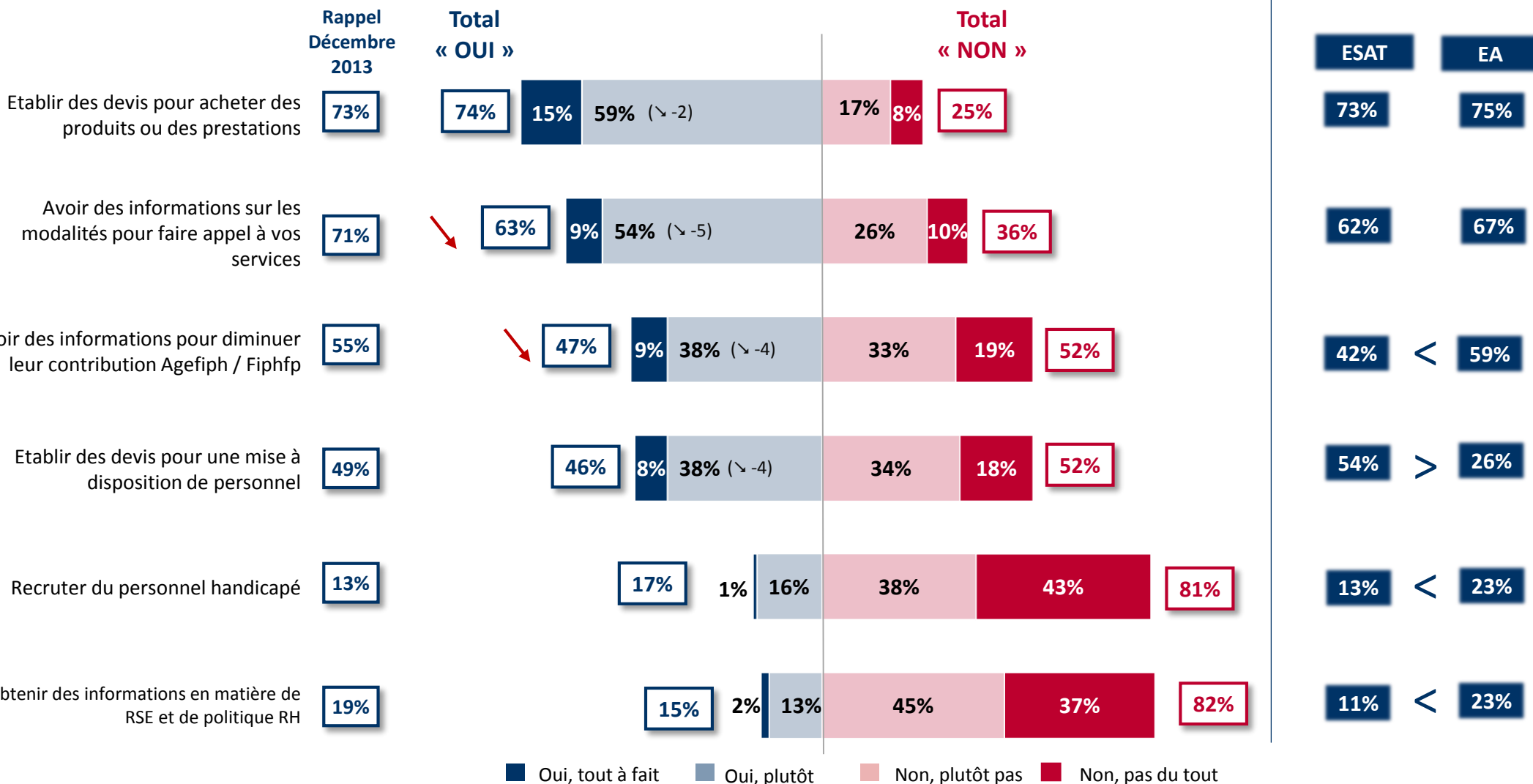
↳ La méconnaissance du secteur protégé ou adapté est identifiée par la quasi-totalité de l'échantillon comme une raison du non recours à un ESAT-EA.



Les 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 ... ?

Des écarts de perception sur le TOTAL « OUI »



↳ Les entreprises et établissements contactent les ESAT-EA pour se renseigner et éventuellement recourir à leurs services, il s'agit donc d'une prise de contact opérationnelle et non pas pour des renseignements généraux, un aspect en baisse qui laisse à penser que le niveau d'information dans les entreprises progresse.

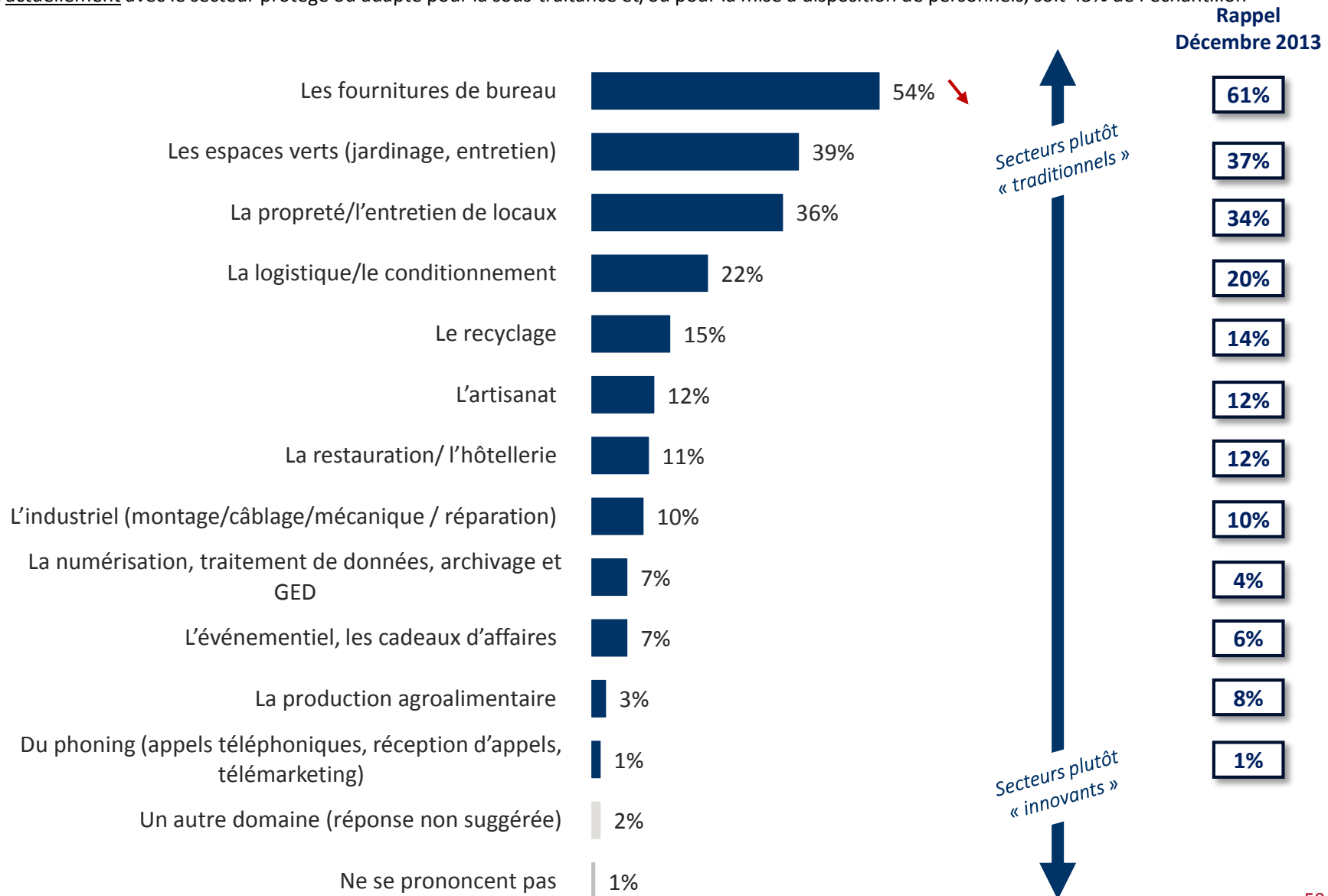


Les secteurs d'achat auprès des ESAT et EA en 2015

Question : Dans quels secteurs avez-vous acheté en 2015 un produit ou un service auprès du secteur protégé ou adapté ?

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 45% de l'échantillon

↳ Par rapport à 2013, on observe peu de changements dans la hiérarchie des produits et des services achetés au secteur protégé ou adapté. Les fournitures de bureau (probablement un des services les moins impliquant) demeurent, et de loin, le produit le plus fréquemment acheté auprès des ESAT et EA. L'entretien des espaces verts et des locaux sont restitués dans un second temps. Les secteurs plus innovants sont en revanche toujours plus en retrait.





Les grands enseignements

- ❖ Environ deux tiers des professionnels interrogés recrutent directement des travailleurs handicapés, mais peu respectent leur obligation légale. Pour pallier ce manque, ils sont deux fois plus nombreux à opter pour la sous-traitance que pour la mise à disposition de personnel. On remarque que plus l'entreprise est grande, plus elle travaille directement avec des personnes en situation de handicap et/ou plus elle fait appel au secteur adapté et protégé. **Ce recours aux ESAT et EA est principalement justifié par la logique RSE de l'entreprise et surtout de l'établissement public**, devant l'intérêt financier qui est de faire diminuer la contribution AGEFIPH/FIPHP (motif assumé par une part non négligeable des interviewés néanmoins). Il concerne pour moitié des cas la commande de fournitures de bureau (ou d'autres services peu impliquant).

- ❖ Les principales raisons du non recours sont :
 - Peu importe l'expérience ou non d'un recours au secteur adapté ou protégé, les responsables d'entreprises ou d'établissements craignent **que l'offre de biens et services ne couvrent pas leurs besoins** dans un premier temps. Certains craignent en effet que l'activité de l'ESAT ou de l'EA soit principalement guidée par l'insertion de leurs travailleurs aux besoins spécifiques (et non par la satisfaction des clients).
 - Ceux qui ont déjà fait appel aux ESAT-EA justifient également et à même hauteur leur abandon par **des coûts et des délais inappropriés**. Quelques uns témoignent d'un abandon contraint suite à un appel d'offre où les coûts proposés par le secteur adapté ou protégé étaient trop élevés.
 - **Ceux qui n'ont jamais fait appel à un ESAT ou un EA font de leur côté part de leur méconnaissance du secteur** (n'y pensent pas ou ne savent pas comment procéder) ; **une faiblesse dont les responsables de ces structures ont tout à fait conscience, au risque d'en oublier la marge de progression qui se dessine concernant l'adaptation de leur offre aux demandes de leurs clients.**

- ❖ **Les prises de contact observées sont opérationnelles – demande de devis, de modalités pour faire appel aux services – plutôt que d'ordre général sur le handicap**, un aspect en baisse qui laisse penser que le niveau d'information dans les entreprises progresse. **Pour accroître les partenariats, les répondants font confiance à l'événementiel**, mais pour des raisons financières (cf. supra) **quasiment tous s'occupent eux-mêmes directement de leur activité commerciale**. A titre plus subsidiaire, on notera que **les responsables d'ESAT et EA ne croient pas dans l'effet d'entraînement au sein de l'entreprise**, sauf dans les très grands groupes où le recours à l'ESAT-EA est un principe de l'entreprise plutôt que le résultat d'une relation privilégiée avec un interlocuteur.

E | *Satisfaction et difficultés rencontrées*

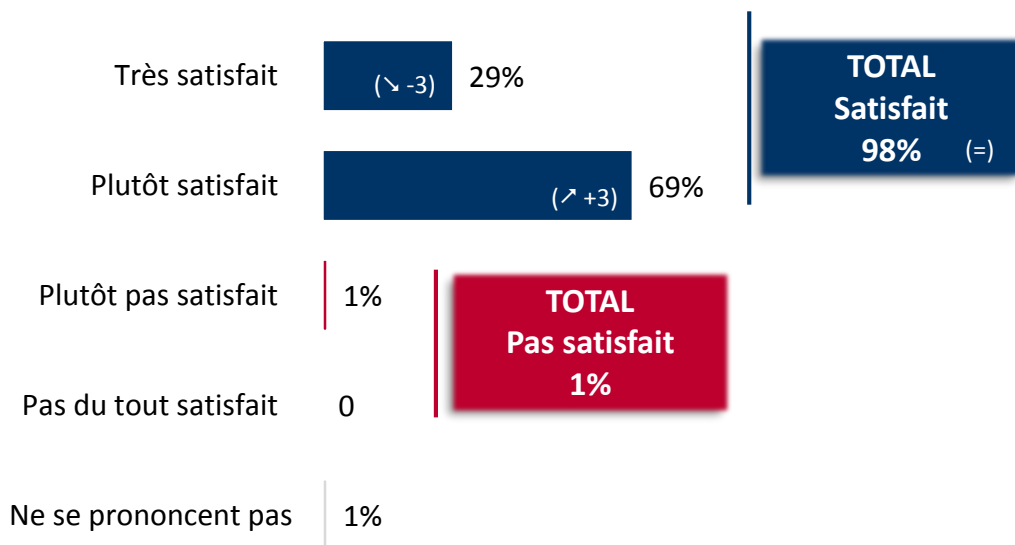


La satisfaction à l'égard des fournisseurs du secteur protégé et adapté et des relations entretenues avec les entreprises clientes : Regards croisés

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

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 45% de l'échantillon

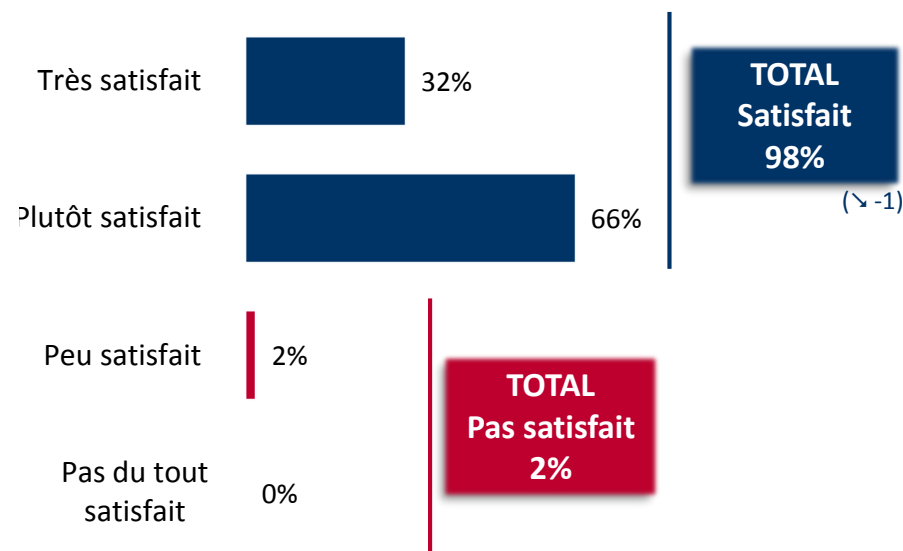
↳ SATISFACTION A L'EGARD DES FOURNISSEURS ESAT-EA



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'EGARD DES RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES STRUCTURES CLIENTES

= => Un écart qui se resserre de 1 point



↳ Le niveau de satisfaction demeure à un niveau extrêmement élevé, comme en 2013, lorsque les partenariats sont établis. Les responsables des ESAT-EA sont à l'unisson avec les chefs d'entreprises et d'établissements.



La satisfaction détaillée sur les relations entre les entreprises privées/établissements publics et ESTA-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 ?

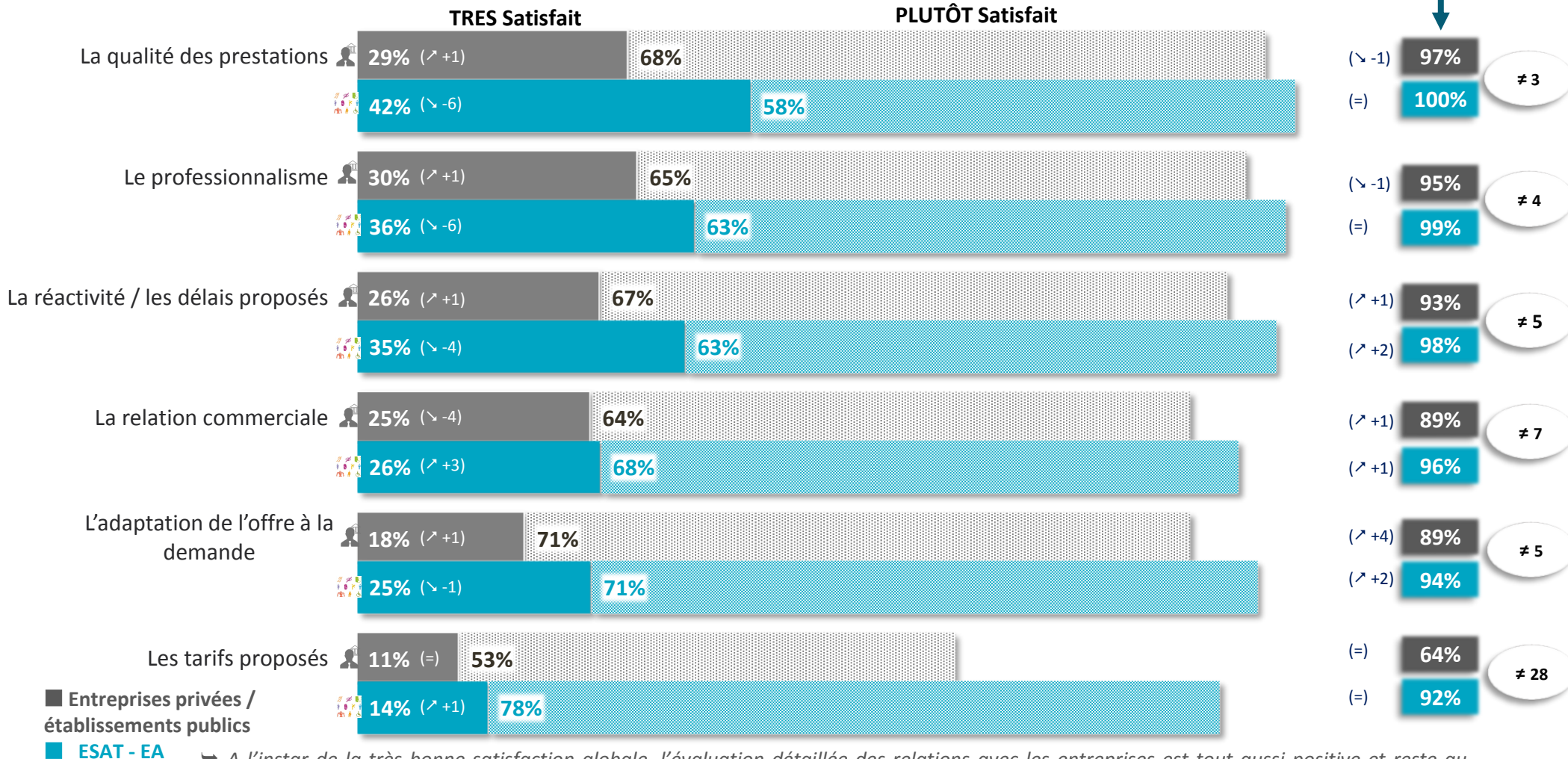


[A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit 49% de l'échantillon]

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 ?



TOTAL Satisfait



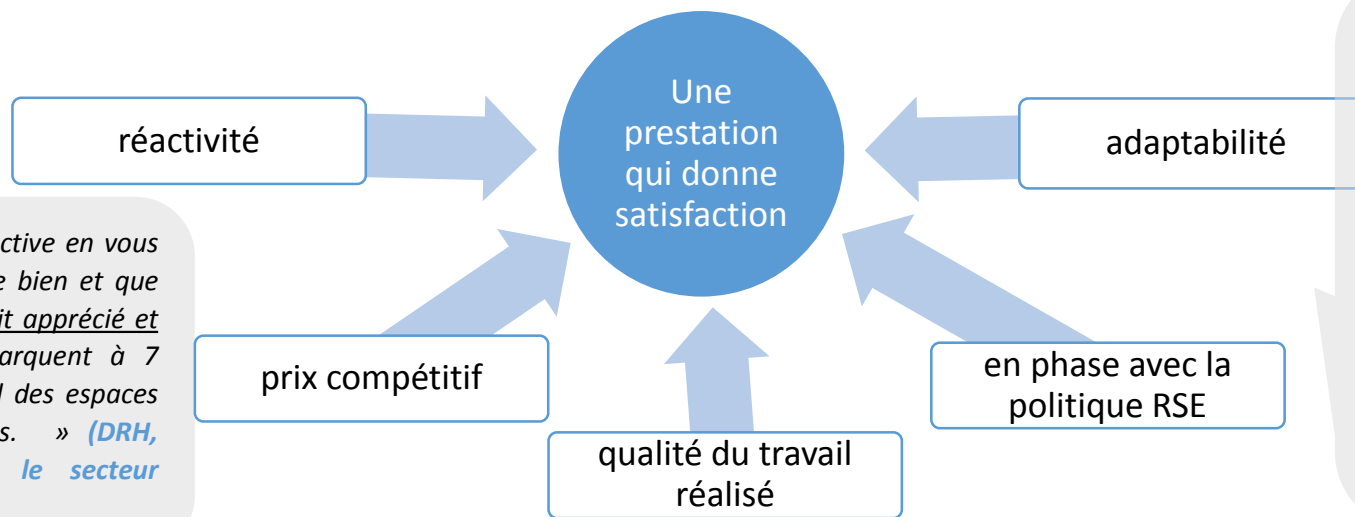
■ Entreprises privées / établissements publics

■ ESAT - EA

↳ A l'instar de la très bonne satisfaction globale, l'évaluation détaillée des relations avec les entreprises est tout aussi positive et reste au même niveau que ce que nous observions en 2013. Il n'y a que sur la question des tarifs qu'une réelle différence de perception se fait jour entre les entreprises et les ESAT-EA, avec une satisfaction nettement moindre



Les atouts / bonnes expériences



« Je suis tout à fait objective en vous disant que tout se passe bien et que leur travail est tout à fait apprécié et reconnu quand ils débarquent à 7 pour faire tout le travail des espaces verts en peu de temps. » (DRH, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)

« Ce sont les caractères d'adaptabilité et de souplesse dégagés par ce type d'entreprise qui ont emporté la décision, là où les entreprises privées de déménagement nous imposaient jours et heures trop souvent incompatibles avec le bon fonctionnement du service public de l'éducation. » (Intendant, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)

« Le professionnalisme des travailleurs et leur politesse. Ensuite la sélection réalisée par l'équipe de l'ESAT (Directrice et chargée d'insertion) qui a su trouver les profils aptes à s'adapter et évoluer sereinement. Ils sont discrets, méticuleux et se sont extrêmement bien intégrés au sein de l'entreprise. Et surtout, ils aiment ce qu'ils font. Cela se voit à la petite étincelle qu'ils ont dans leur regard... » (Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)

« Lorsque je confectionne le budget annuel de l'établissement, je crée toujours une ligne me permettant d'avoir recours à des entreprises adaptées (achats de fournitures ou produits d'entretien). » (Intendant, Public, travaille avec le secteur adapté/protégé)

Un moyen ponctuel de pallier les départs internes de TH

« Nous n'avons plus de travailleur handicapé dans la structure et donc nous avons choisi de travailler avec des ESAT afin de valoriser nos cotisations. J'ai pensé que pour l'année 2016 je vais faire intervenir plus souvent ce secteur pour des travaux d'entretien. » (Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)

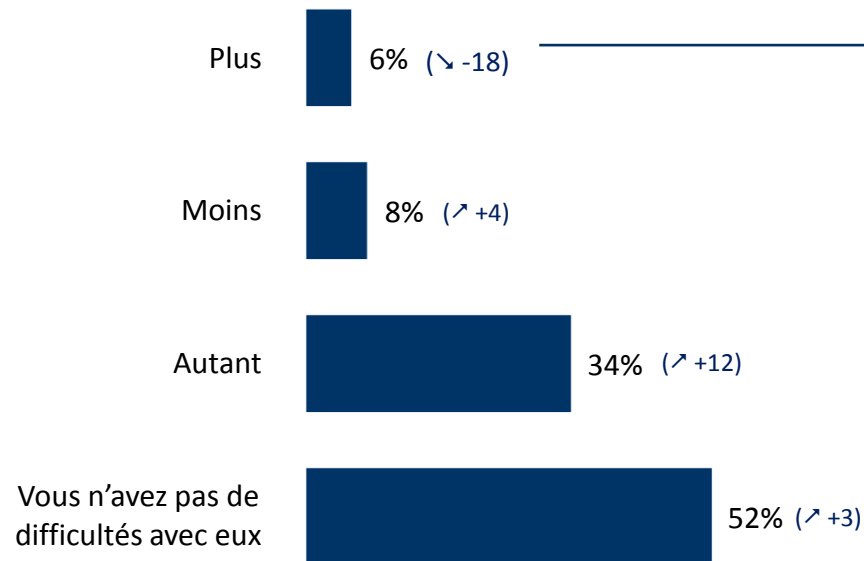


Le niveau de difficulté comparé entre ses relations avec les ESAT/EA et les fournisseurs traditionnels

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 45% de l'échantillon

↳ PAR RAPPORT A DES FOURNISSEURS TRADITIONNELS



↳ Près de neuf interviewés sur dix déclarent ne pas avoir de problème avec les ESAT ou EA ou en tout cas pas plus qu'avec un fournisseur traditionnel. Au final, seuls 6% d'entre eux estiment avoir plus de difficultés, un chiffre en nette diminution par rapport à il y a deux ans.

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

BASE FAIBLE : 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 3% de l'échantillon (23 répondants)

↳ QUELLES DIFFICULTES ?



↳ Les motifs d'insatisfaction sont assez variés, les scores enregistrés étant assez resserrés (compte tenu notamment du fait de la faiblesse des effectifs sur cette question) et les premiers cités font état de situations propres à une situation particulière.

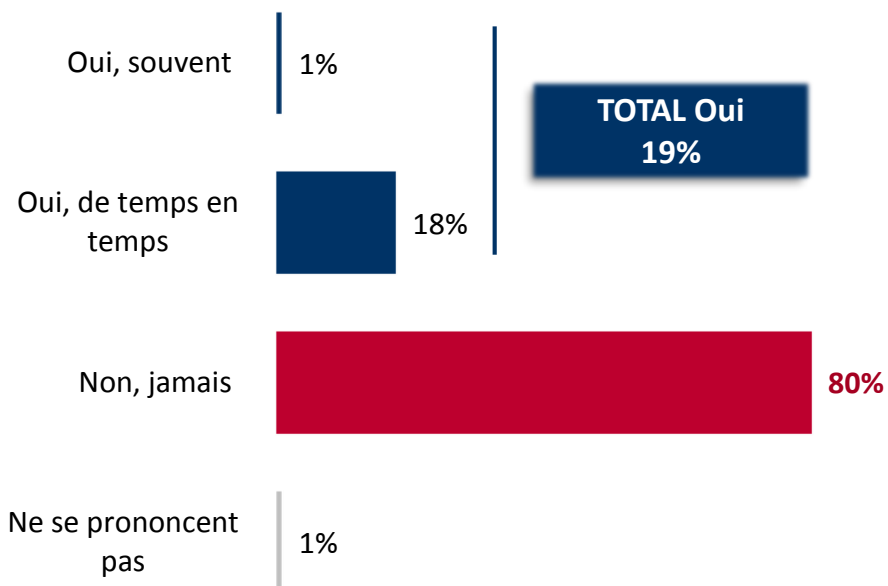


L'expérience d'un refus de prestation de la part d'un ESAT ou EA

Nouveau 2015

Question : Vous êtes-vous déjà vu refuser une prestation pour laquelle vous aviez sollicité un ESAT ou une EA parce qu'il n'avait pas le temps, pas les moyens techniques, pas les moyens humains pour honorer votre demande ?

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 45% de l'échantillon

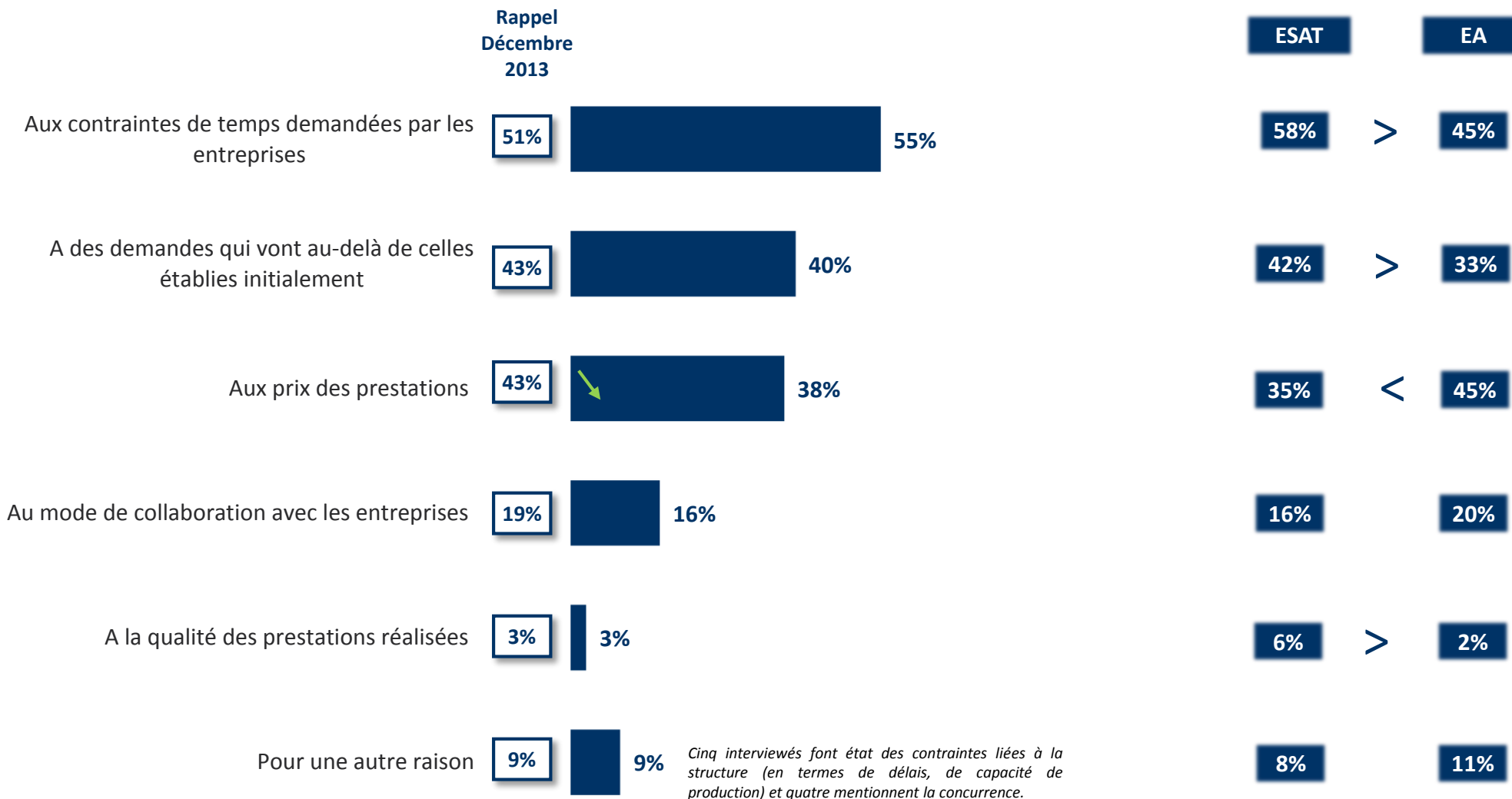


↳ Un cinquième des professionnels interviewés s'est déjà vu refuser une prestation de la part d'un ESAT ou EA, ce qui certes minoritaire, n'est pas négligeable dans une logique d'extrapolation.



Les difficultés rencontrées avec les partenaires

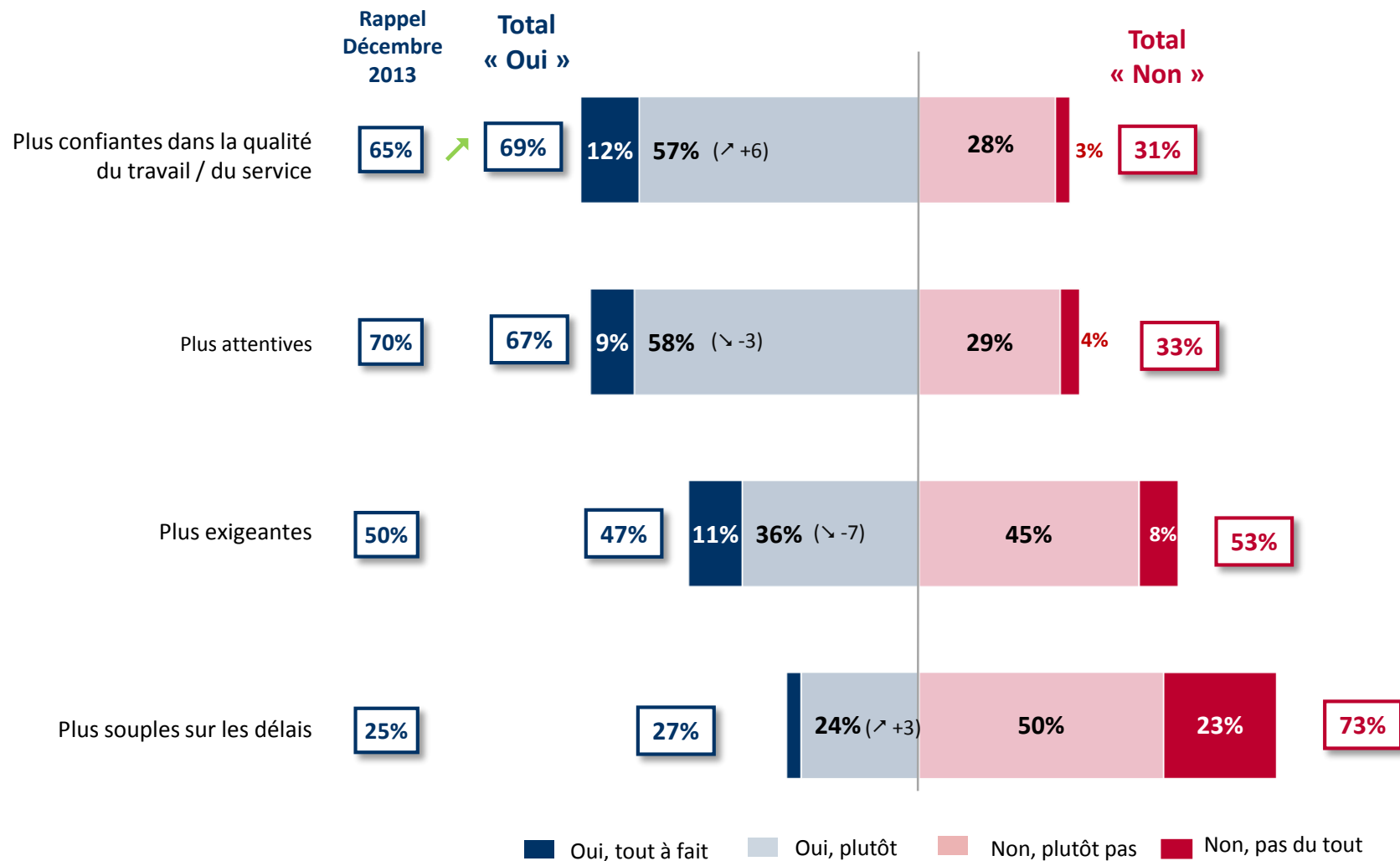
Question : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez le plus souvent avec vos entreprises clientes. Diriez-vous que ce sont plutôt des difficultés liées ... ?



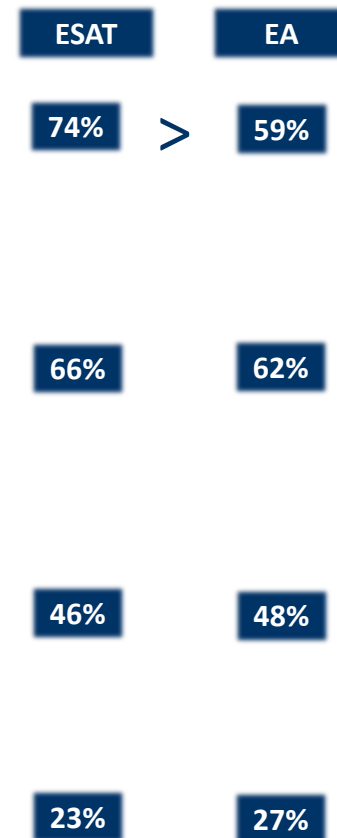
↳ Le temps est la première difficulté mise en avant par les interviewés, qui peinent aussi à répondre aux demandes complémentaires ainsi qu'à fournir des prestations attractives en termes de prix. Notons qu'ESAT et EA ne font pas tout fait état des mêmes difficultés.

Les attentes des partenaires à l'égard des ESAT et EA par rapport à un fournisseur traditionnel

Question : Pensez-vous que par rapport à un fournisseur traditionnel, les entreprises et établissements qui vous sollicitent sont à votre égard... ?



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

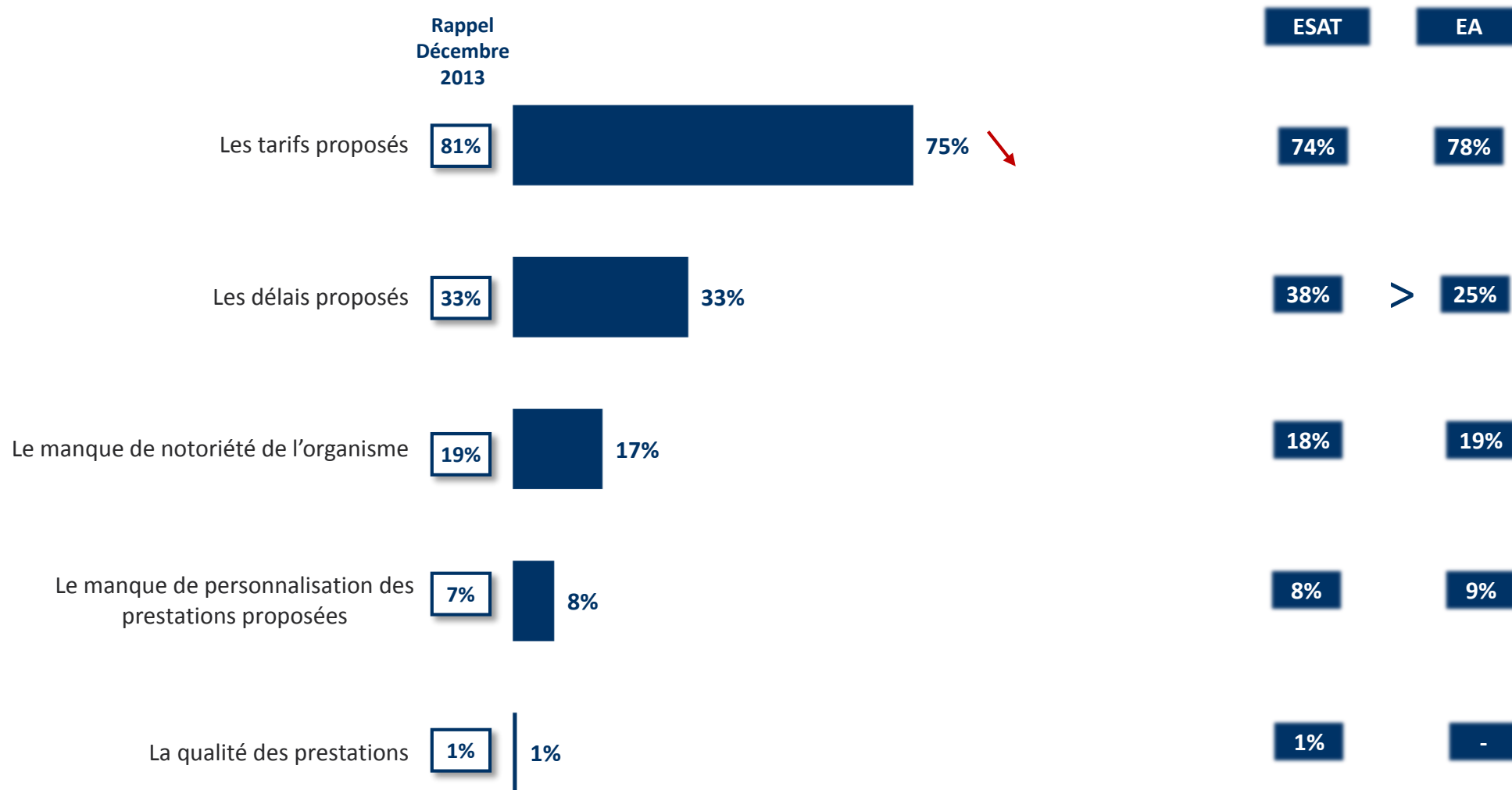


↳ Les responsables d'ESAT et EA reconnaissent pour deux tiers d'entre eux que leurs entreprises clientes sont particulièrement confiantes dans la qualité du travail/du service rendu. Dans le même temps, ils les jugent plus attentives et également plus exigeantes, quoique dans une mesure moindre. Dès lors, ces responsables ne considèrent pas le secteur protégé « à l'abri », notamment sur la question des délais.



Les raisons perçues de l'échec de la transformation des devis

Question : Selon-vous sur ces 12 derniers mois pour quelles raisons principales les devis que vous avez proposé n'ont pas été retenus ?



↳ Plus encore que les délais qui constituent la première difficulté rencontrée avec les partenaires, les personnes interrogées justifient pour l'essentiel l'échec de la transformation de leur devis par les prix qu'ils proposent. Les autres motifs sont cités de manière nettement plus marginale.

- ❖ **Lorsque des partenariats sont établis, le niveau de satisfaction demeure extrêmement élevé et partagé tant par les professionnels du secteur protégé ou adapté que par les entreprises et établissements clients.** L'évaluation détaillée des relations avec les entreprises est tout aussi positive, homogène auprès des deux cibles, et stable par rapport à 2013. **Seule la problématique des tarifs proposés fait exception : si les prestataires ESAT-EA en sont unanimement satisfaits, un vrai écart se creuse avec la perception des entreprises et établissements qui ne sont qu'à peine deux tiers à le penser.** Un vrai levier d'action se dessine donc ici pour conclure davantage de partenariats.
- ❖ **Preuve de cette très grande satisfaction : près de neuf interviewés sur dix déclarent ne pas avoir de problème avec les ESAT ou EA ou en tout cas pas plus qu'avec un fournisseur traditionnel.** Au final, seule une poignée estime avoir plus de difficultés, aux motifs souvent très variés et le plus souvent liés à une situation ponctuelle.
- ❖ Un cinquième des professionnels interviewés s'est déjà vu refuser une prestation de la part d'un ESAT ou EA. Est-ce par anticipation des éventuelles difficultés que poserait leur demande ?
 - **Le temps est la première difficulté mise en avant par les responsables d'ESAT ou EA, qui peinent aussi à répondre aux demandes complémentaires.**
 - A même hauteur environ, **leur conscience d'avoir des difficultés à fournir des prestations attractives en termes de prix apparaît (surtout auprès des EA), comme la principale raison identifiée de l'échec de la transformation de leur devis dans trois quarts des cas !** Aussi, sur la question des tarifs, ESAT-EA et entreprises s'accordent sur leur manque de compétitivité pour conclure des partenariats.
 - Il convient d'observer que **les acteurs du secteur protégé et adapté ne questionnent jamais la qualité des prestations qu'ils proposent.**
- ❖ **Les interviewés au sein des ESAT-EA estiment pour deux tiers d'entre eux que leurs clients sont particulièrement confiants dans la qualité du service ou du travail rendu.** Pour autant, ils ne s'estiment pas « à l'abri » : une même proportion les juge plus attentifs, et la moitié les estime même plus exigeants. Enfin, seul un quart considère que leurs clients seraient plus souples sur les délais.

F | *Projection dans l'avenir et leviers*



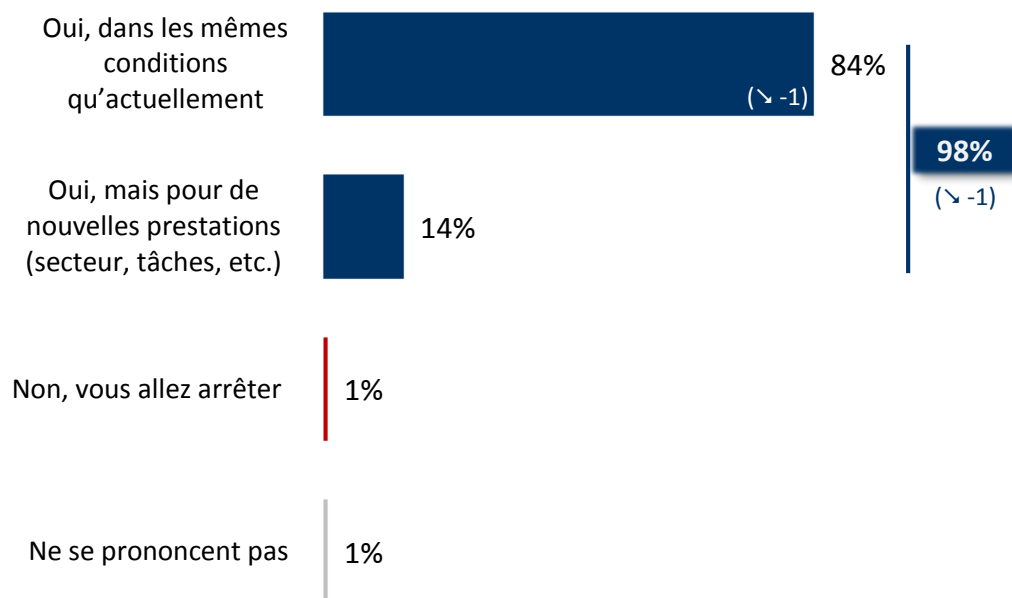
L'évolution du recours au secteur protégé/adapté...

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 ?

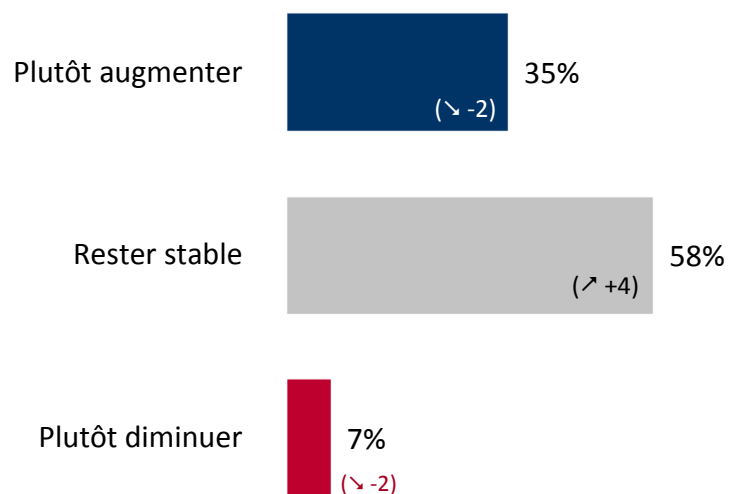
Base : A ceux qui collaborent actuellement avec le secteur protégé ou adapté pour la sous-traitance et/ou pour la mise à disposition de personnels, soit **45%** de l'échantillon.

↳ ... SELON LES ENTREPRISES PRIVEES ET ETABLISSEMENTS PUBLICS QUI COLLABORENT ACTUELLEMENT



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



↳ A l'instar de 2013, les responsables d'ESAT-EA affichent un certain optimisme quant à l'évolution future du recours à leur structure : un gros tiers pense qu'il va augmenter, et un peu plus de la moitié qu'il restera stable. Cette projection est cohérente avec le souhait des entreprises collaboratrices du secteur adapté et protégé de continuer à faire appel à leurs services.

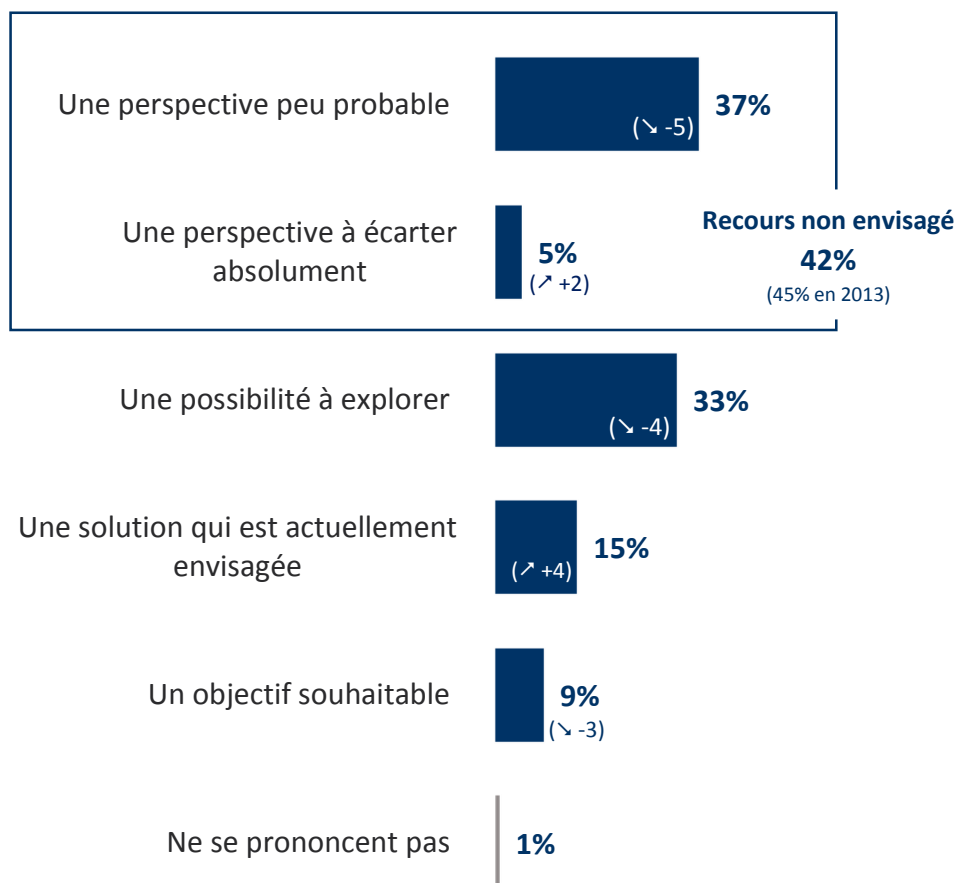


L'évolution du recours au secteur protégé/adapté...

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 ... ?

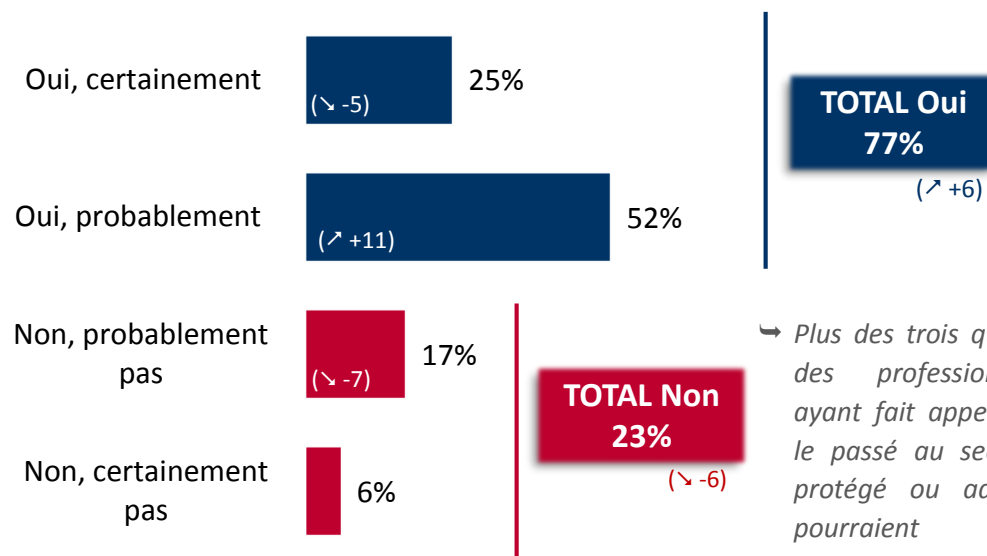
Base : A ceux qui n'ont jamais eu recours au secteur protégé ou adapté ni pour la sous-traitance, ni pour la mise à disposition du personnel, soit 31% de l'échantillon (30% en 2013).



↳ Une infime partie des professionnels n'ayant jamais eu recours au secteur protégé ou adapté écarte absolument cette hypothèse. Pour autant, les autres sont partagés entre perspective peu probable et solution potentielle.

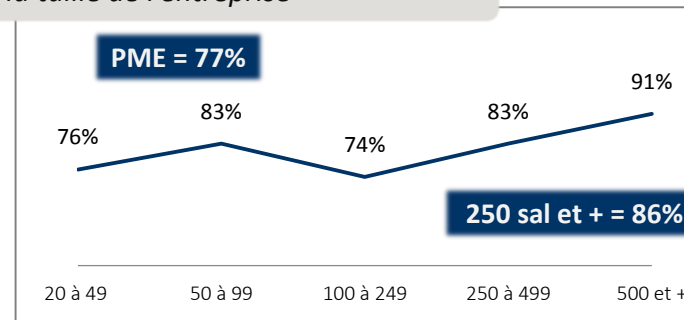
Question : Et pensez-vous que votre entreprise/établissement pourrait de nouveau avoir recours au secteur protégé ou adapté (ESAT ou EA) pour cette prestation ?

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 31% de l'échantillon.



↳ Plus des trois quarts des professionnels ayant fait appel par le passé au secteur protégé ou adapté pourraient de nouveau y avoir recours, ce qui confirme le fait que leur abandon n'était pas lié à la qualité du travail fourni par l'ESAT ou l'EA. Un résultat en hausse par rapport à 2013, et qui se vérifie notamment dans les plus grandes structures.

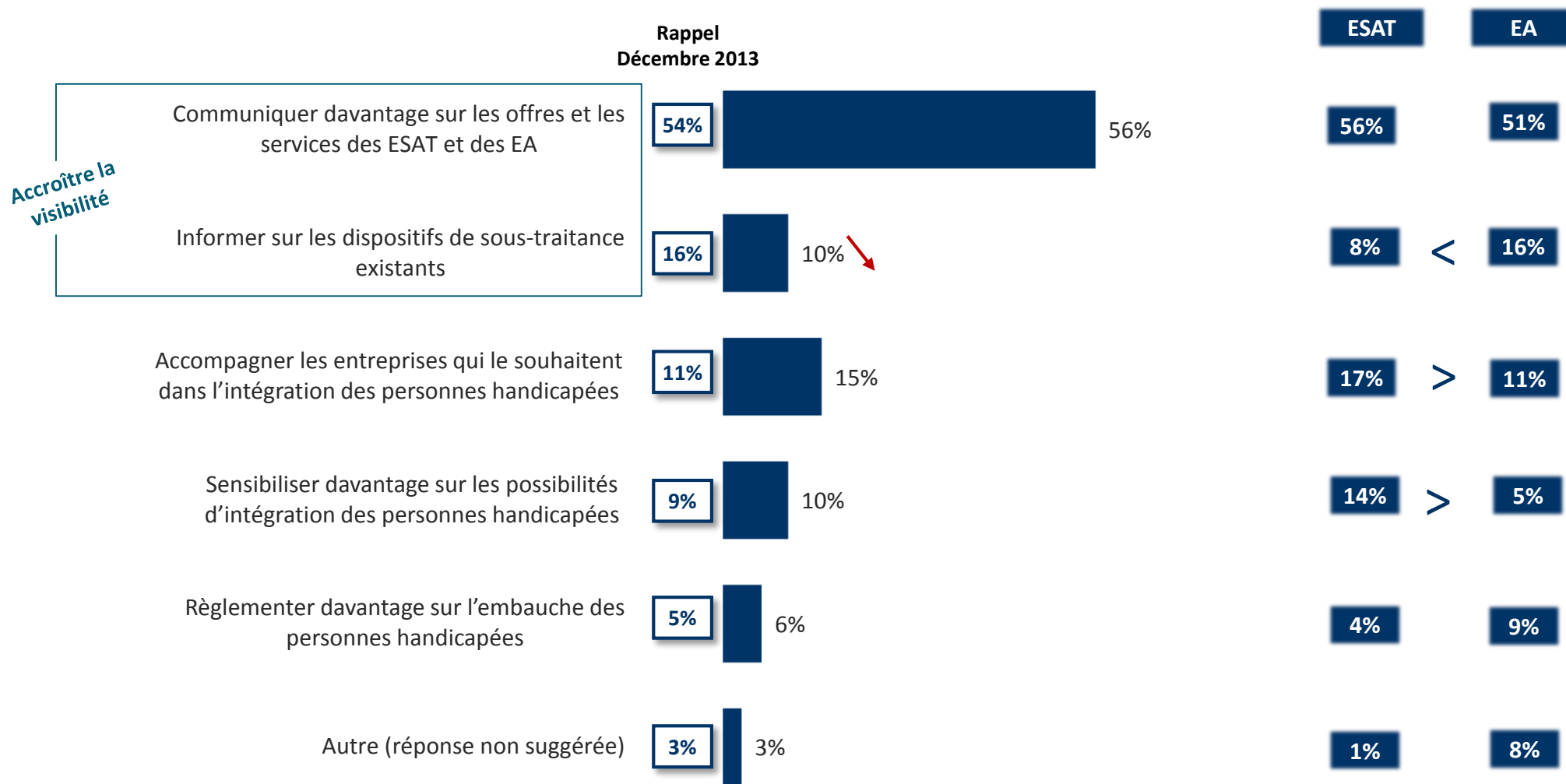
la taille de l'entreprise





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 ?

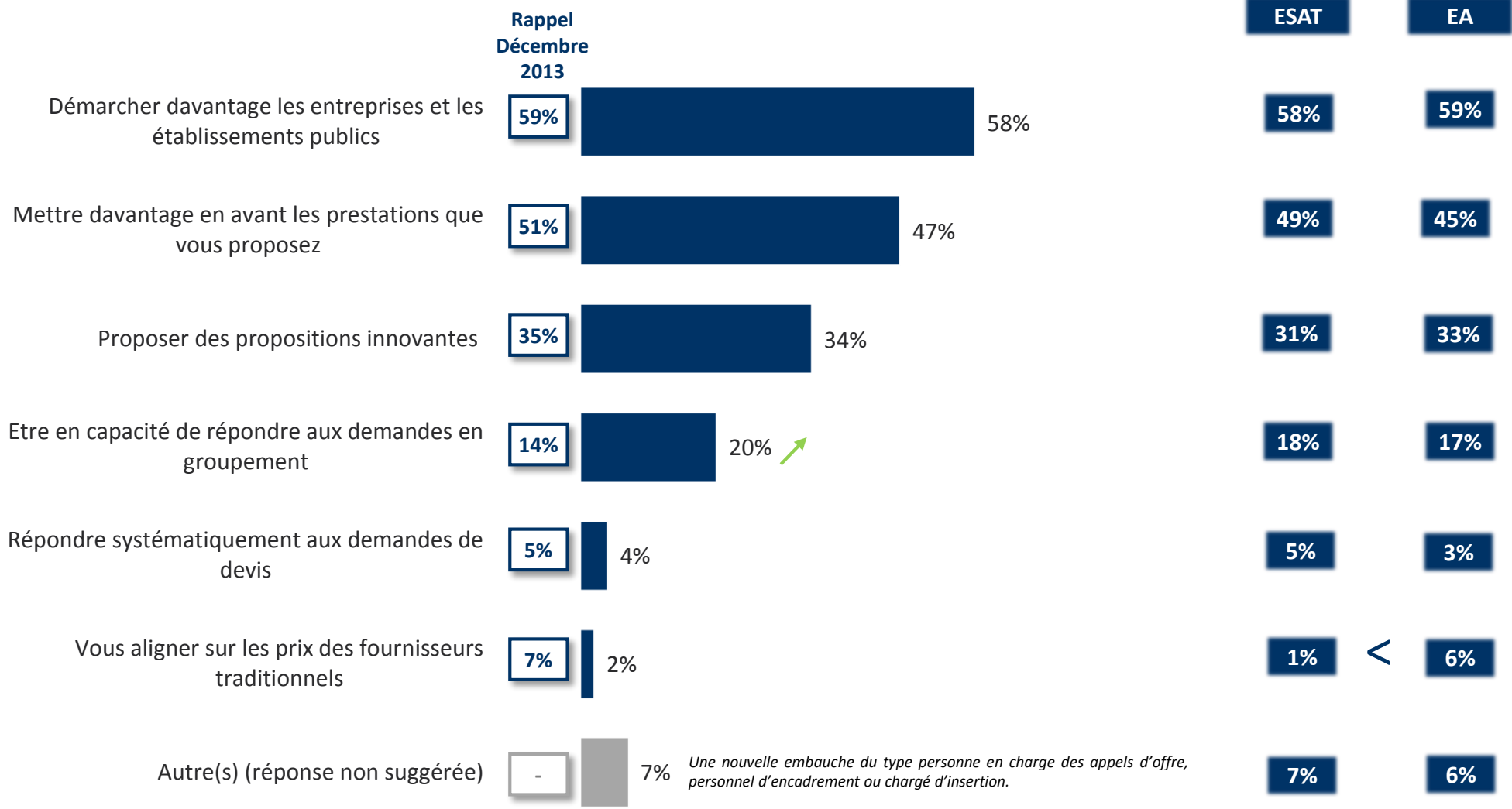


↳ Assez logiquement suite aux méconnaissances constatées, les responsables d'ESAT-EA sont conscients de la nécessité de communiquer davantage sur leurs offres et services pour encourager le recours au secteur protégé.



Les actions prioritaires à mener pour augmenter les partenariats

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



↳ Conséquence de la méconnaissance qu'ils perçoivent des entreprises, les responsables d'ESAT-EA ont conscience de la nécessité de démarcher davantage les entreprises et établissements et de travailler au développement de leur visibilité et augmenter les partenariats, un constat assez unanime entre ESAT et EA

DES ATTENTES COMMUNES

L'ensemble des participants s'accorde à dire que la réactivité constitue le point clé d'une bonne collaboration entre structures ordinaires et structures adaptées / protégées.

Réactivité

La **rapidité de la réponse** (envoi d'un devis) est particulièrement importante puisqu'elle donne à voir la capacité de la structure à s'adapter aux besoins de ses clients.

Le **respect des délais et des engagements** apparaît également comme un point clé pour l'instauration d'une relation de confiance entre donneur d'ordre et prestataire.

« J'ai cherché une entreprise qui était capable de faire des travaux de peinture. J'ai passé 6 coups de téléphone et j'ai été contactée un mois après par les Ateliers XX. » *(Chef d'entreprise, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)*

« En ce qui concerne nos deux Esat, il faudrait plus de réactivité quant aux retours des demandes de clients et prospects et rentrer dans une relation de partenaire/partenaire et non seulement client/fournisseur. » *(Directeur adjoint, ESAT)*

Politique tarifaire

Il apparaît, de façon récurrente, que la notion de prix est difficile à appréhender pour des prospects.

Revient ainsi souvent l'idée selon laquelle il est important d'arriver à valoriser le prix global du recours à l'ESAT ou l'EA en tenant compte à la fois du prix et du gain en termes de contribution à l'AGEFIPH / FIPHFP.

« Les entreprises connaissent mal le principe du 50% de mes cotisations solvables avec de la prestation sous-traitée aux ESAT. Quitte à avoir des cotisations, autant avoir une prestation en face à hauteur de 50% de ce que je dois payer. Et ça, elles ne le lisent pas de cette manière, sauf si quelqu'un leur fait la démonstration. Je pense que les ESAT doivent s'armer commercialement davantage pour proposer leurs prestations qui peuvent être de très bonne qualité. Juste un peu moins rapides donc à anticiper. » *(Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)*

Adaptation des achats

Certains envisagent la **mise en place de procédures d'achat ou appels d'offres adaptés**, permettant plus facilement aux ESAT et EA de candidater :

- Soit en établissant des **critères tenant mieux compte des contraintes du secteur protégé et adapté**,
- **Soit en imposant des partenariats.**

« Vu de mon versant de responsable d'ESAT, ce qui me bloque le plus c'est la difficulté que j'aurais à répondre à tous les postes d'une demande. Prenons l'exemple d'un appel d'offres : si l'administration qui propose le marché ne s'est pas renseigné en amont sur la faisabilité des ESAT, nous risquons de ne pas pouvoir répondre, même en cotraitance, car nous n'avons pas le savoir-faire sur 80% des postes. Je pense que les grosses entreprises et administrations souhaiteraient simplement pouvoir basculer les prestations qu'elles confient actuellement à une société sur un ESAT/EA... alors qu'il sera certainement problématique d'avoir toute la palette de compétences nécessaire. Il me semble qu'il faut plus d'échanges en amont des besoins afin que les entreprises comprennent les problématiques des ESAT... nous ne pourrions pas, ou très difficilement, prendre un chantier qui nécessite de commencer à 6h00 du matin ou qui termine à 22h avec des ouvriers d'ESAT qui bénéficient de cars de ramassage et qui sont logés en foyer par exemple. » **(Directeur adjoint, ESAT)**

« Une autre idée : dans le cadre d'appels d'offres, imposer le partenariat avec des ESAT. Une entreprise de ma région l'a fait dans le cadre de son appel ménage et une articulation a été trouvée. Je pense que des entreprises importantes (donc plus aptes à gérer les cotisations) doivent travailler dans ce sens pour entrer dans une vraie démarche "éthique". » **(Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)**



Les axes de développement

DES ATTENTES PROPRES AUX ENTREPRISES ET ORGANISMES PUBLICS

Les donneurs d'ordre attendent avant tout une démarche d'information et de communication plus importante ou différente de la part des ESAT et EA afin :

- De **savoir les repérer**, notamment lorsque ces structures sont à proximité (via un répertoire par exemple),
- De **mieux connaître les structures, leurs métiers et prestations**, via des temps de rencontres et d'échanges par exemple,
- D'avoir des preuves / illustrations de leur professionnalisme, notamment via **l'identification de services / secteurs innovants ou techniques**.

Une sensibilisation au handicap leur paraît par ailleurs nécessaire pour pouvoir envisager la collaboration avec des travailleurs handicapés en interne ou en sous-traitance.

« Les acteurs du secteur social ne sont pas par définition orientés 'business' et vendre de la prestation n'est pas chose aisée car pas de produit concret à présenter. Professionnaliser davantage leur démarche commerciale me paraît être une piste à creuser. » (Responsable RQSE, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)

« Handicap, secteur protégé... autant d'expressions qui peuvent freiner des gens. Et si une amélioration serait de trouver des expressions plus 'positives' afin de susciter l'intérêt de venir voir ce qui se passe dans ces structures ? » (Chef d'entreprise, Privé, travaille avec le secteur adapté/protégé)



Ils sont ainsi plutôt favorables à l'idée d'être démarchés par les ESAT et EA, notamment si le discours est axé sur le service (plutôt que sur l'aspect moral/éthique).



DES ATTENTES PROPRES AUX ESAT-EA

Les directeurs d'ESAT et d'EA souhaitent avant tout pouvoir installer leur collaboration dans la durée, ce qui implique notamment :

- **D'avoir l'opportunité de mieux faire connaître sa structure** et les capacités des TH,
- **D'instaurer une relation de confiance** avec les clients : les directeurs d'ESAT et d'EA aspirent à **développer des relations économiques basées sur le respect et la confiance mutuelle**. La mise en place d'un partenariat semble en effet être le socle nécessaire pour mieux se connaître, mieux travailler ensemble et gagner en réactivité.
- **De se constituer en groupements** de façon à pouvoir répondre plus efficacement aux demandes.

Outre les difficultés évoquées à obtenir des financements (de banques), à participer à des salons/colloques/forums (faute de moyens) ou une bonne compréhension de leurs enjeux (par les clients), les directeurs d'ESAT et d'EA formulent peu d'attentes à l'égard des pouvoirs publics, si ce n'est concernant les procédures permettant à un TH d'être orienté d'un EA vers un ESAT. Les directeurs d'EA attendent également beaucoup de la réforme du code du travail afin de pouvoir régler plus aisément leurs difficultés RH.

Par ailleurs, dans un contexte où la trésorerie peut faire défaut, le versement des aides allouées aux TH mériterait d'être plus réactif.



Les grands enseignements

- ❖ **Preuve de la très grande satisfaction des entreprises clientes, la quasi-totalité d'entre elles souhaite réitérer l'expérience, pour les mêmes missions ou d'autres tâches.** Celles qui y ont fait recours par le passé tendent également à le penser pour trois quarts d'entre elles, et celles qui ne connaissent pas encore leur travail sont partagées entre perspective peu probable et solution potentielle. **Ces intentions déclarées viennent confirmer l'optimisme des acteurs du secteur protégé et adapté quant à l'évolution future du recours à leur structure** (la moitié pense qu'il sera stable et un tiers qu'il va diminuer).
- ❖ **Pour convaincre les structures qui n'ont pas encore eu recours aux ESAT-EA, leurs responsables préconisent principalement d'accroître leur visibilité, notamment en communiquant davantage sur les offres et les services des ESAT et des EA,** une solution qui semble relativement indispensable eu égard aux aveux de méconnaissance des entreprises et établissements. **Une attente par ailleurs formulée par les professionnels du secteur ordinaire lors de la phase qualitative** qui souhaitent connaître leurs métiers, leurs prestations, comprendre leur politique tarifaire, avoir des preuves de leur professionnalisme, mais aussi savoir les repérer, les identifier, et les localiser par le biais d'un annuaire notamment.
- ❖ **Pour accroître le nombre de partenariats, les acteurs du secteur protégé et adapté misent sur des actions commerciales directes** (démarchage des entreprises et établissements publics, mise en avant des prestations proposées), **mais aussi par la constitution de groupements qui leur permettrait d'être plus offensifs.** Ils ont conscience de la nécessité d'être innovant, en revanche il est intéressant de constater que **quand bien même ils identifient leurs tarifs comme la principale raison de l'échec de la transformation de leur devis, ils n'envisagent pas du tout de s'aligner sur les prix des fournisseurs traditionnels pour conclure plus de contrats.** Les participants à la phase qualitative ont suggéré que soit plus valorisé le prix global du recours au secteur adapté ou protégé (prix + gain en termes de contribution à l'AGEFIPH/FIPHFP).
- ❖ **Une fois le partenariat établi, les directeurs d'ESAT-EA aspirent à développer des relations économiques basées sur le respect et sur la confiance mutuelle,** de manière notamment à pouvoir expliquer les contraintes liées au travail avec un ESAT-EA pour gagner éventuellement plus de flexibilité en termes de délais notamment.