



**4<sup>E</sup> ÉDITION**  
**2020 - 2021**

**OBSERVATOIRE ÉCONOMIQUE NATIONAL  
DES ACHATS RESPONSABLES  
AUPRÈS DES PRESTATAIRES ESAT-EA**

## SOMMAIRE

---

6 | ÉDITO

7 | MÉTHODOLOGIE

9 | **DU CÔTÉ DES  
PRESTATAIRES  
ESAT-EA**

26 | **DU CÔTÉ DES  
CLIENTS PRIVÉS  
ET PUBLICS**

38 | **LES PISTES POUR  
ALLER PLUS LOIN**

### Crédits

Réseau Gesat  
[www.reseau-gesat.com](http://www.reseau-gesat.com)

Directeur de publication : Denis CHARRIER  
Directrice de communication : Eva PERRET  
Directrice de rédaction : Aurélie BERLIOZ

Crédits photos  
Réseau Gesat  
Pixabay

Création de maquette : BBIRD  
Imprimé en France par Handiprint

Citations recueillies par le Réseau Gesat  
et par Sandrine Letellier pour le dossier  
« Sous-traitance : nouvelles tendances »  
du N°165 du magazine Être emploi, handicap et  
prévention juin/juillet/août 2021.

Annonceurs :  
GEAC 62 p.10  
Delos Apei 78 p.16  
BPI France p.28  
Decathlon p.34  
Manpower p.36  
Gestform p.40  
Mutuelle Intégrance p.42  
CGI p. 46

---



9

## DU CÔTÉ DES PRESTATAIRES ESAT-EA

11 | **Les ESAT-EA aujourd'hui**

- L'offre de services des prestataires ESAT-EA
- Une santé financière impactée par la crise de la COVID-19
- ESAT-EA, acteurs de l'économie locale

18 | **Les ESAT-EA s'adaptent  
aux besoins de leurs clients**

- Un secteur qui investit et se professionnalise
- Zoom sur la fonction commerciale
- Un secteur en mutation permanente



26

## DU CÔTÉ DES CLIENTS PRIVÉS & PUBLICS

### 27 | La politique RSE & achats responsables des clients

- De grandes disparités selon la taille des clients
- Les achats responsables, moteur des politiques RSE

### 30 | Les achats responsables auprès des prestataires ESAT-EA

- Les principaux achats responsables
- Achats responsables auprès des ESAT-EA : satisfaction garantie
- L'organisation des clients pour développer leurs achats responsables aux ESAT-EA
- La réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH)

### 37 | Les besoins de demain

## LES PISTES POUR ALLER PLUS LOIN

38

### 39 | La cotraitance

- Vue des clients
- Vue des cotraitants : les prestataires classiques
- Vue des cotraitants : les prestataires ESAT-EA

### 44 | De l'achat inclusif à l'embauche en milieu ordinaire

- L'achat inclusif
- L'embauche

### 47 | Les perspectives



# ESAT & ENTREPRISES ADAPTÉES : RELEVONS LES NOUVEAUX ENJEUX ÉCONOMIQUES EN MATIÈRE D'INCLUSION ET DE RSE

Le Réseau Gesat est à vos côtés pour faire reconnaître les compétences des 150 000 travailleurs en situation de handicap qui exercent au quotidien dans vos structures, et vous aider à valoriser votre offre de services afin de vous connecter à vos prochains clients.

## DÉVELOPPEZ VOTRE BUSINESS

- un mini-site commercial personnalisable dédié à votre structure ou groupement
- un kit de communication print et digital
- une connexion aux demandes clients (devis, appel d'offre...)



## AMÉLIOREZ VOTRE CONNAISSANCE DES MARCHÉS

- les « Rendez-vous ESAT-EA » et webinaires thématiques
- les formations de développement commercial 100% opérationnelles
- un accompagnement personnalisé (étude de marché, création d'activité...)



## CULTIVEZ VOTRE RÉSEAU ET VALORISEZ VOTRE GROUPEMENT

- les rencontres régionales
- la plateforme d'échanges entre ESAT-EA facilitant les mises en relation
- l'organisation d'un événement dédié aux clients et prospects de groupements



Réseau  
**GESAT**

Fonds de dotation

En 2021, le Réseau Gesat lance son fonds de dotation destiné à vous accompagner et vous soutenir face aux nouveaux enjeux économiques en matière d'inclusion et de RSE à travers trois axes prioritaires : le développement de votre démarche RSE et de certification, la co-construction de partenariats de proximité favorisant l'inclusion et la création de filières métiers à forte valeur ajoutée.

# ENTREPRISES PRIVÉES & ORGANISMES PUBLICS : DÉVELOPPONS VOS ACHATS RESPONSABLES

Depuis près de 40 ans, le Réseau Gesat vous accompagne dans le développement de votre démarche d'achats responsables et inclusifs auprès des 2 250 prestataires ESAT-EA dans le cadre d'une politique RSE engagée et affirmée.

## SIMPLIFIEZ-VOUS LES ACHATS RESPONSABLES SUR RESEAU-GESAT.COM

- recherche multicritères
- préqualification en ligne
- création de panels de prestataires ESAT-EA...
- place de marché



## ANTICIPEZ ET OPTIMI- SEZ VOS ACHATS RES- PONSABLES GRÂCE À UN ACCOMPAGNEMENT OPÉRATIONNEL

- conseil et diagnostic achats inclusifs et responsables
- étude de faisabilité
- calibrage de votre marché, déploiement
- sourcing qualifié de vos futurs prestataires ESAT-EA



## DÉVELOPPEZ VOS CONNAISSANCES ET VOTRE RÉSEAU EN MATIÈRE D'ACHATS RESPONSABLES

- formations et communications internes
- rencontres thématiques et networking au sein du « Club Partenaires »...



Réseau  
**GESAT**  
Conseil

Le Réseau Gesat lance en 2021 Réseau Gesat Conseil, déclarée en qualité d'entreprise de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), pour vous conseiller dans le développement de vos achats responsables et de votre politique RSE au sens large, et imaginer de nouvelles coopérations avec l'ensemble des acteurs et prestataires de l'ESS.



Retrouvez l'ensemble de nos services, événements et formations sur [reseau-gesat.com](https://reseau-gesat.com)

# ÉDITO



**Denis Charrier,**

**Directeur Général du Réseau Gesat**

« Qui sont les clients des ESAT-EA ? Quelles sont leurs attentes ? Quels seront leurs besoins futurs ? Les 2 250 structures pourront-elle y répondre favorablement ?... En 2013, le Réseau Gesat initiait une grande enquête nationale destinée à évaluer les relations économiques entre prestataires responsables et donneurs d'ordres privés et publics.

La 4<sup>ème</sup> édition de l'Observatoire économique national des Achats responsables a interrogé, cette année plus de 850 répondants – entreprises privées, organismes publics, ESAT-EA - pour évaluer les grandes tendances des achats responsables.

Malgré les difficultés liées à l'impact de la crise sanitaire, ces résultats chiffrés permettent de laisser espérer de belles éclaircies. Certes, sur l'exercice 2020, force est de constater que nombre d'ESAT-EA ont vu leur chiffre d'affaires chuter. Néanmoins, près des trois-quarts concluent l'exercice avec un résultat net à l'équilibre ou positif quand bien même leur volume d'affaires est en baisse. Car loin de s'être figés face à un contexte éminemment sclérosant, les ESAT-EA ont affiché leur dynamisme. Investir quand ils pouvaient, se réinventer quand il fallait... mais aussi s'adapter aux nouvelles exigences d'un marché nécessairement en pleine mutation et coconstruire chaque jour des réponses toujours plus responsables et plus vertueuses. Lesquelles s'inscriront, aux côtés de la valorisation des achats responsables dans l'OETH, dans une volonté commune de créer le monde inclusif et durable de demain. Un monde moins centré sur les relations entre clients et fournisseurs, mais plus ouvert à l'émergence de partenaires soucieux du bien-être et des objectifs de tous, et où les achats responsables rimeront plus encore avec l'idée vivifiante d'une économie locale, durable et plus que jamais solidaire. »

---

## À propos de cette édition de l'Observatoire

*Cette 4<sup>ème</sup> édition a été réalisée entre février et mars 2021 auprès de l'ensemble des ESAT-EA du Secteur du Travail Protégé et Adapté et auprès de plus de 10 000 entreprises privées et publiques contactées par formulaire électronique ou par téléphone, avec le soutien de l'Agefiph, du Club Être, du CNA et de l'UNAPEI.*

---

*Propos recueillis par Sandrine Letellier pour le dossier « Sous-traitance : nouvelles tendances » du N°165 du magazine Être emploi, handicap et prévention juin/juillet/ août 2021*

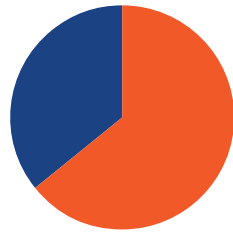


# MÉTHODOLOGIE

Cet observatoire économique national est réalisé auprès d'entreprises privées et d'organismes publics et de prestataires responsables ESAT-EA.

**856** répondants  
pour cette 4<sup>ème</sup> édition

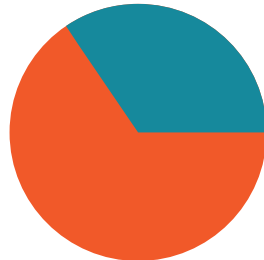
**306**  
ESAT-EA



**550**  
Entreprises privées  
& organismes publics

**+ 30 %**  
de répondants  
par rapport à la 3<sup>ème</sup> édition

## 1. RÉPONDANTS ESAT-EA



**35 %**  
EA

**65 %**  
ESAT

### FONCTION DU RÉPONDANT

Directeur · rice	54%
Chef · fe de service Responsable d'exploitation	18%
Directeur · rice adjoint · e	13%
Commercial · e	12%
Autre (moniteur · rice, chargé · e d'insertion, communication...)	3%

### LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE

Nord-Est	25%
Sud-Est	20%
Nord-Ouest	20%
Île-de-France	17%
Sud-Ouest	17%
Territoires d'Outre-Mer	1%

## 2. RÉPONDANTS ENTREPRISES PRIVÉES & ORGANISMES PUBLICS

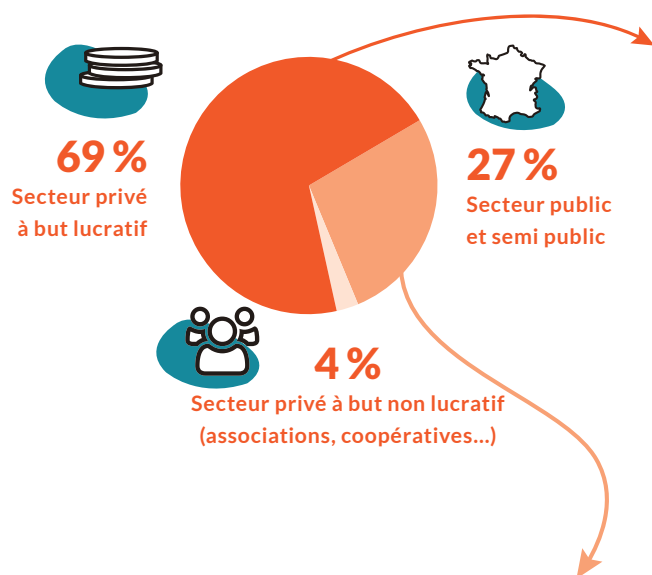
### TAILLE DE L'ORGANISATION

<b>TPE / PME</b> Très Petite Entreprise, Petite ou Moyenne Entreprise (moins de 250 salariés)	<b>48%</b>
<b>ETI</b> Entreprise de Taille Intermédiaire (de 250 à 2500 salariés)	<b>33%</b>
<b>GE</b> Grande Entreprise (plus de 2500 salariés)	<b>19%</b>

### PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL

Achats	<b>29%</b>
Prescripteurs	<b>28%</b>
Direction Générale	<b>23%</b>
Mission Handicap	<b>8%</b>
RH	<b>6%</b>
RSE	<b>4%</b>
Diversité	<b>2%</b>

### SECTEUR D'ACTIVITÉ



#### Type d'organismes publics

Service de l'État, ministère	<b>38%</b>
Collectivité territoriale	<b>37%</b>
Entreprise publique, EPIC*, EPA**, etc...	<b>14%</b>
Fonction publique hospitalière	<b>11%</b>

#### Secteur d'activité des entreprises privées

Service aux entreprises	<b>14%</b>
Banque, finance, assurance	<b>10%</b>
Construction, bâtiment, habitat	<b>10%</b>
Grande distribution, négoce, détaillant	<b>10%</b>
Informatique, internet, recherche et développement	<b>8%</b>
Chimie, plastique, santé	<b>7%</b>
Agroalimentaire	<b>7%</b>
Textile, habillement, cuir, horlogerie, bijouterie	<b>6%</b>
Métallurgie, mécanique	<b>5%</b>
Énergie	<b>4%</b>
Hébergement, restauration	<b>4%</b>
Enseignement, formation, administration	<b>4%</b>
Transport et logistique	<b>3%</b>
Environnement, gestion des déchets	<b>3%</b>
Matériel électrique, électronique, optique	<b>3%</b>
Papier, impression, édition	<b>2%</b>

\* EPIC : Établissement Public Industriel et Commercial

\*\* EPA : Établissement Public Administratif



# **DU CÔTÉ DES PRESTATAIRES ESAT-EA**

Espaces Verts



Blanchisserie Entretien et Hygiène



Métiers de bouche



Métal



Second Oeuvre



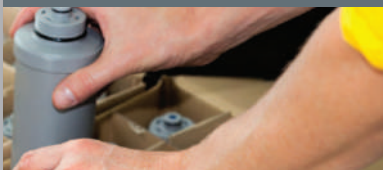
Textile



Communication - Bureautique



Sous-traitance Industrielle



Bois



# GEAC 62

**l'interface commerciale unique**  
du réseau des ESAT et EA du Pas-de-Calais

**La Compétence avant le Handicap !**

**Un contact centralisé recueille  
vos demandes et mobilise  
le chef de file métier concerné  
qui deviendra votre interlocuteur.**

**Un réseau puissant et solidaire à votre service !**



Centre Jean Monnet  
7 place de l'Europe - BP 371  
62406 Béthune Cedex

[contact@geac62.com](mailto:contact@geac62.com)

Tél. 03 21 57 06 85

[www.geac62.com](http://www.geac62.com)



# LES ESAT-EA AUJOURD'HUI

## 1. L'OFFRE DE SERVICES DES PRESTATAIRES ESAT-EA

Le Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) compte aujourd'hui un **maillage national de 2 250 ESAT-EA** dans lesquels **150 000 travailleurs en situation de handicap** exercent quotidiennement leur métier.

**1 400 ESAT**

En moyenne un ESAT :

- compte **90 travailleurs en situation de handicap**
- est positionné sur **7 filières métiers**
- et réalise un chiffre d'affaires annuel de **1 million d'euros**

**850 EA**

En moyenne une EA :

- compte **44 salariés en situation de handicap**
- est positionnée sur **5 filières métiers**
- et réalise un chiffre d'affaires annuel de **1,2 million d'euros**

# UNE LARGE OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES RÉPARTIS EN 14 PÔLES DE COMPÉTENCES

10% des ESAT proposent des services en logistique, picking et e-commerce

65% des ESAT-EA sont positionnés sur une activité de conditionnement, logistique et transport

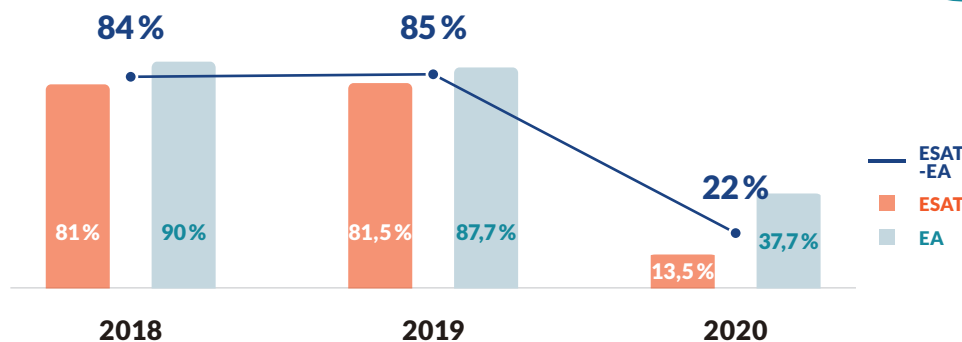
	ESAT	EA	ESAT-EA
<b>Conditionnement, logistique et transport</b>	<b>78%</b>	<b>41%</b>	<b>65%</b>
Travail à façon	76%	34%	61%
Logistique, picking et e-commerce	10%	12%	11%
Conditionnement sous atmosphère contrôlée	4%	2%	3%
Transport (personnes, marchandises, coursier...)	2%	4%	2%
<b>Espaces verts et paysagers</b>	<b>77%</b>	<b>39%</b>	<b>63%</b>
Entretien des espaces verts et extérieurs	76%	39%	62%
Sylviculture et entretien de plantes	11%	3%	8%
<b>Nettoyage et entretien</b>	<b>62%</b>	<b>33%</b>	<b>51%</b>
Entretien de locaux et espaces extérieurs (voiries, mobiliers urbains...)	41%	29%	36%
Entretien du linge (blanchisserie, pressing...)	40%	10%	29%
Entretien de véhicules (nettoyage, centre auto, réparation de vélos...)	9%	5%	7%
<b>Production industrielle</b>	<b>46%</b>	<b>33%</b>	<b>42%</b>
Travail du bois	23%	9%	18%
Electricité, Electronique (câblage, contrôle, maintenance...)	15%	15%	15%
Emballages (plastique, bois, carton...)	15%	6%	12%
Métallurgie - travail des métaux (usinage, tôlerie, soudure...)	10%	6%	9%
Mécanique (fabrication, contrôle, maintenance...)	9%	8%	9%
Industrie textile (couture, maroquinerie, confection...)	6%	4%	5%
Industrie chimique et plastique (injection, thermoformage, PVC...)	2%	2%	2%
Métallerie - ouvrages métalliques pour le bâtiment	2%	1%	2%
Traitement thermique et traitement de surface (peinture industrielle...)	1%	1%	1%
Bureau d'études	0,1%	0,7%	0,3%
<b>Prestations administratives</b>	<b>33%</b>	<b>30%</b>	<b>32%</b>
Services administratifs (GED, services RH, secrétariat...)	32%	30%	31%
Adaptabilité et traduction (audiotypie, transcription sonore...)	1%	2%	1%
<b>Services généraux</b>	<b>32%</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>
Accueil et courrier (conciergerie, mise sous pli, gestion de courrier...)	28%	19%	25%
Aménagement intérieur (agencement, déménagement, location de plantes...)	6%	6%	6%
Fourniture de consommables (papeterie, produits d'hygiène...)	2%	5%	3%

	ESAT	EA	ESAT-EA
<b>Restauration, hébergement et services touristiques</b>	<b>34%</b>	<b>10%</b>	<b>25%</b>
Restauration (plateaux-repas, restaurant, traiteur, paniers gourmands...)	33%	10%	25%
Hébergement et services touristiques (hôtel, gîte, camping...)	11%	2%	8%
Sports et loisirs (centre équestre, centre de loisirs...)	1%	0,2%	0,7%
<b>Communication et marketing</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>18%</b>
Communication (agence, création graphique...)	8%	9%	9%
Événementiel, séminaires (agence, spectacles, location de salles...)	12%	2%	7%
Télémarketing (hotline, SAV, appels entrants et sortants...)	0%	6%	2%
Communication web (e-marketing, création de site internet...)	0,1%	4%	1%
Production audiovisuelle (photo, vidéo...)	0,2%	1,5%	0,7%
<b>Construction et bâtiment</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>
Second œuvre (peinture, revêtement, maintenance technique...)	15%	14%	15%
Maçonnerie et gros œuvre (isolation, charpenterie, ravalement...)	3%	3%	3%
Énergies renouvelables (fabrication, montage de panneaux solaires...)	0,1%	0,2%	0,1%
<b>Production alimentaire</b>	<b>22%</b>	<b>7%</b>	<b>17%</b>
Agriculture	9%	3%	7%
Produits alimentaires (chocolaterie, boulangerie, production de vins...)	9%	4%	7%
Conditionnement alimentaire (légumerie, conserverie...)	6%	2%	5%
Élevage (viande et poisson)	4%	0,2%	3%
<b>Impression, reprographie et marquage</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>14%</b>
Travaux d'impression et d'édition (imprimerie, reprographie...)	14%	11%	13%
Marquage (signalétique, gravure, flocage...)	4%	2%	3%
<b>Artisanat</b>	<b>15%</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>
Production artisanale (artisanat d'art, coffrets cadeaux...)	10%	4%	8%
Services d'artisanat (cordonnerie, restauration de meubles...)	7%	3%	5%
<b>Énergie, environnement, gestion des déchets</b>	<b>8%</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>
Déchets de bureau (cartouches d'encre, piles, papier...)	4%	6%	4%
Autres déchets spécifiques (extincteurs...)	2%	5%	3%
Recyclage de matériel électrique, électronique, informatique ou téléphonique	2%	6%	3%
Déchets végétaux (compost, bio-épuration...)	2%	1%	2%
Déchets industriels banals (textile, bois, plastique, métal...)	1%	3%	1%
<b>Informatique et services numériques (développement, maintenance, support technique...)</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>

## 2. UNE SANTÉ FINANCIÈRE IMPACTÉE PAR LA CRISE DE LA COVID-19

Les prestataires ESAT-EA ont réalisé en 2020 un chiffre d'affaires total de **2,4 milliards d'€**

### ► Part des ESAT-EA ayant un chiffre d'affaires stable ou en augmentation



Seulement **22%** des ESAT-EA ont eu un chiffre d'affaires stable ou en augmentation en 2020

( - 62 points en deux ans).

Dans 98% des cas, cette situation est directement liée à la crise de la Covid-19.



► Répartition des chiffres d'affaires 2020	ESAT	EA	ESAT-EA
Moins de 500 000 €	26%	22%	24%
De 500 000 à 800 000€	17%	13%	16%
De 800 000 à 1 million d'€	17%	6%	13%
De 1 à 1.5 million d'€	15%	15%	15%
De 1.5 à 2 millions d'€	8%	15%	10%
Plus de 2 millions d'€	17%	29%	22%

**47%**

des ESAT-EA ont un chiffre d'affaires supérieur à 1 million d'euros.

( - 2 points comparé à 2018 )



« Heureusement, nous avons pu partiellement compenser les impacts de la pandémie sur notre activité en trouvant d'autres débouchés liés aux besoins de la crise. »

**Gilles GROSPERRIN**

Membre du groupement des ESAT de Franche-Comté et directeur d'ETP Synergie



« En dépit de la belle réactivité pour tenter de rebondir par tous les moyens, certains ESAT auraient eu bien du mal à équilibrer leurs comptes sans l'intervention de l'État qui, durant six mois, a pris en charge la rémunération de leurs travailleurs. Cela nous conforte dans l'idée que les ESAT doivent développer des activités de production ou de services propres pour gagner en autonomie et éviter les aléas de la sous-traitance. »

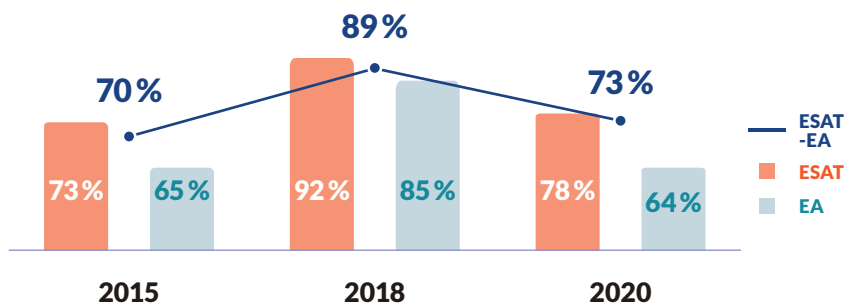
**Patrick MAINCENT**  
Vice-Président de l'UNAPEI

▶ Répartition des résultats nets	ESAT	EA	ESAT-EA
Déficit de + de 50 000€	7%	23%	12%
Déficit de - de 50 000€	16%	13%	15%
Équilibre	17%	21%	18%
Bénéfices de - de 50 000 €	24%	16%	22%
Bénéfices de 50 000 à 250 000 €	23%	18%	21%
Bénéfices de + de 250 000 €	13%	9%	12%

**27%**

des ESAT-EA accusent un déficit en 2020. Ils étaient 11% en 2018, soit **une augmentation de 16 points** en 2 ans.

▶ Évolution du poids des prestataires ayant un résultat net à l'équilibre ou positif depuis ces six dernières années



En 2020, **73%** des ESAT-EA ont un résultat net à l'équilibre ou positif.

▶ Soit en deux ans, **- 14 points** pour les ESAT, et **- 21 points** pour les EA.

# LES ESAT DE DELOS

À vos côtés,  
les acteurs de talents !



## L'ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) a une double vocation :

- vocation sociale d'intégration de la personne en situation de handicap.
- vocation économique de production de biens et services.

### ESAT L'envol à Mantes-la-Ville

- 186 places
- Adultes de 18 à 60 ans
- Accompagnement médico-social
- Activités de production : sous-traitance industrielle, démantèlement informatique, entretien des locaux, numérisation, restauration, espaces verts, blanchisserie, recyclage, désarchivage, tri, collecte et destruction de documents confidentiels, détachement d'équipes, salle grise.

8 rue de la Cellophane  
ZA La Vaucouleurs  
78711 Mantes-la-Ville  
Tél. : 01 30 94 55 11  
esat.lenvol@delos78.fr

### ESAT Jean Pierrat à Buc

- 153 places
- Adultes de 18 à 60 ans
- Accompagnement médico-social
- Activités de production : sous-traitance industrielle, démantèlement informatique, entretien des locaux, numérisation, recyclage, secrétariat, archivage, conciergerie, lavage de bacs, espaces verts, pressing, restauration, détachement d'équipes, salle grise, location d'espace de travail pour les start-up.

80 rue Hélène Boucher  
78531 Buc Cedex  
Tél. : 01 39 23 10 50  
esat.jeanpierrat@delos78.fr



### 3. ESAT-EA, ACTEURS DE L'ÉCONOMIE LOCALE

#### QUI SONT LES CLIENTS DES ESAT-EA ?

Le profil du « client type » se confirme : une TPE/PME locale du secteur privé.

**80%**

des clients des ESAT-EA sont issus du secteur privé.

Depuis 2018, la part des clients du secteur privé se stabilise à 80 %.

**68%**

des clients des ESAT-EA sont des TPE/PME.

Une tendance qui se confirme depuis 2013.

**91%**

des clients des ESAT-EA sont situés dans leur région.

Acteurs de l'économie locale, les ESAT-EA s'inscrivent dans une logique de proximité.

#### ZOOM SUR LE PORTEFEUILLE CLIENTS

Les ESAT-EA ont en moyenne 70 clients actifs.

Chiffre d'affaires annuel moyen par client	ESAT-EA
Moins de 5 000 €	29%
De 5 000 à 25 000 €	44%
De 25 000 à 50 000 €	14%
De 50 000 à 75 000 €	4%
De 75 000 à 100 000 €	4%
Plus de 100 000 €	5%

**73%**

**Un faible risque de dépendance financière**

3 ESAT-EA sur 4 ont un chiffre d'affaires annuel moyen par client inférieur à 25 000 €.

#### Le saviez-vous ?

En moyenne, les ESAT-EA réalisent 50 % de leur chiffre d'affaires avec **20** clients.

# LES ESAT-EA S'ADAPTENT AUX BESOINS DE LEURS CLIENTS

## 1. UN SECTEUR QUI INVESTIT ET SE PROFESSIONNALISE

Ces deux dernières années, **77 %** des ESAT-EA ont réalisé des investissements, soit **- 10 points** comparé à 2018.

Pour se lancer dans de nouvelles activités et répondre aux attentes et exigences des clients, les ESAT-EA travaillent le triptyque « qualité & innovation - développement de compétences - démarche commerciale ».



### TYPES D'INVESTISSEMENTS

#### QUALITÉ ET INNOVATION

**41 %** des ESAT-EA ont investi + de 100 000 € ces deux dernières années.

#### DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

# 2

**Près d'1 structure sur 2 a investi dans la formation professionnelle des travailleurs en situation de handicap.**

Et elles sont près d'1 sur 4 à avoir investi dans la formation ou le recrutement de leur équipe encadrante (moniteur.trice, chargé.e d'insertion...).

#### Pour les deux ans à venir :

- **48 %** des ESAT-EA font de la formation professionnelle des travailleurs handicapés une priorité
- **21 %** prévoient de former ou recruter leur personnel encadrant (moniteur.trice, chargé.e d'insertion...)

# 1

**7 structures sur 10 ont fait évoluer leur appareil de production.**

Le rythme des investissements dédiés à l'évolution de la qualité et à l'innovation produits se confirme. Ces deux dernières années, 67 % des ESAT-EA déclarent avoir fait évoluer leur appareil de production (- 2 points comparés à 2018) et ce malgré le contexte économique et sanitaire de 2020.

#### Pour les deux ans à venir :

- **48 %** des ESAT-EA souhaitent faire évoluer leur appareil de production
- **25 %** prévoient d'investir dans l'immobilier (extension ou nouveaux locaux)
- **11 %** souhaitent se lancer dans la certification ou labellisation

#### DÉMARCHE COMMERCIALE

# 3

**Près d'1 structure sur 3 a investi dans sa démarche commerciale, communication ou marketing.**

Elles sont également près d'1 sur 4 à avoir investi dans les nouvelles technologies (achat ou développement de logiciels, applications, CRM, E-commerce,...).

#### Pour les deux ans à venir :

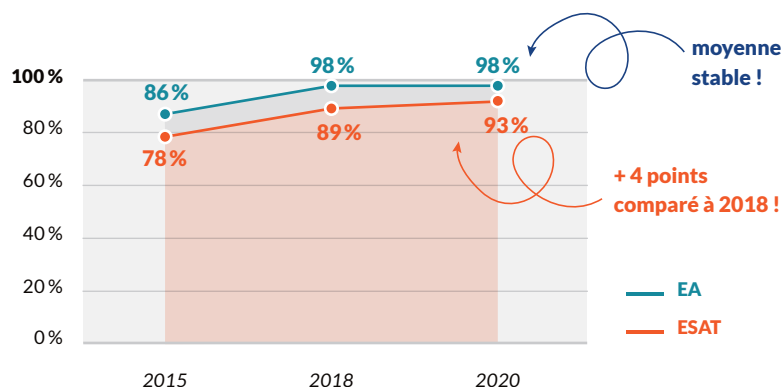
- **45 %** souhaitent renforcer leur démarche commerciale, communication et marketing
- **19 %** souhaitent investir dans des outils digitaux

## 2. ZOOM SUR LA FONCTION COMMERCIALE

Pour **45 %** des ESAT-EA, renforcer leur démarche commerciale est une priorité pour les 2 ans à venir (**+ 3 points** par rapport à 2018). Dans ce cadre, ils consacrent de plus en plus de moyens humains à la mise en place d'une véritable politique commerciale.

Depuis 2015 le nombre de prestataires déclarant avoir un référent commercial a fortement augmenté.

**95 %** des ESAT-EA ont un référent commercial dédié.



Une fonction commerciale portée par les opérationnels et une direction qui se recentre sur son cœur de métier.

Qui est en charge de la fonction commerciale au sein des ESAT-EA ?	ESAT	EA	ESAT-EA	Évolution
Directeur · rice, Directeur · rice adjoint · e	28%	48%	33%	- 13 points en deux ans
Responsable de production, chef · fe de service	<b>41%</b>	14%	31%	+ 20 points en deux ans
Commercial · e salarié · e de l'ESAT ou de l'EA	17%	27%	22%	+ 4 points en deux ans
Commercial · e mutualisé · e entre plusieurs ESAT ou EA	7%	8%	9%	
Aucune personne spécifiquement dédiée à la fonction commerciale	7%	3%	5%	- 3 points en deux ans

Les ESAT ont fortement misé sur les opérationnels pour occuper la fonction commerciale : **+ 20 points** en deux ans



« Être commercial.e dans une structure de l'Économie Sociale et Solidaire c'est faire du « business durable », cultiver la confiance. C'est promouvoir nos entreprises en tant que prestataires à part entière, qui développent les compétences de leurs salariés et l'excellence de leur management humain. C'est créer, préserver et développer l'emploi de personnes fragiles. C'est, sans arrogance, sans misérabilisme, avec conviction et professionnalisme : trouver sa place, bien la prendre et savoir la garder ! »

Marie-Hélène LANOË  
Directrice commerciale et Marketing de l'entreprise adaptée GESTFORM

## LA 1<sup>ÈRE</sup> SOURCE D'ACQUISITION DE NOUVEAUX CLIENTS : LA RECOMMANDATION

Les sources d'acquisition de nouveaux clients		C'est en deux ans :
Le bouche à oreille, la recommandation	<b>84%</b>	<b>+ 11 points</b>
Les réponses aux appels d'offres privés et publics	<b>48%</b>	<b>+ 5 points</b>
Les réseaux d'entreprises	<b>37%</b>	- 4 points
Le site internet de l'ESAT-EA	<b>27%</b>	<b>+ 5 points</b>
La prospection téléphonique	<b>19%</b>	- 2 points
Les salons	<b>6%</b>	- 11 points
Les réseaux sociaux	<b>4%</b>	- 2 points
Le-marketing (emailing, liens sponsorisés)	<b>3%</b>	- 2 points

### Le saviez-vous ?

Moins d'1 ESAT-EA sur 2 dispose d'un site internet commercial dédié. En revanche ils sont 52% à utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir leur savoir-faire (Linkedin, Facebook et dans une moindre mesure Twitter). L'ensemble des prestataires ESAT-EA bénéficie d'un mini-site commercial vitrine sur [reseau-gesat.com](http://reseau-gesat.com) (84 000 pages vues en moyenne par mois).



### 3. UN SECTEUR EN MUTATION PERMANENTE



**62%**

des ESAT-EA se sont lancés dans une nouvelle activité ces deux dernières années  
(+ 12 points par rapport à 2018).

Et ils sont déjà **59 %** à prévoir de le faire dans les deux prochaines années.



« Plus de 60 % des ESAT-EA ont développé des nouveaux métiers, témoignant d'une grande capacité d'adaptation et de réactivité. La crise a obligé l'action et l'innovation. Et c'est notre rôle, au Réseau Gesat, de soutenir, d'accompagner ce mouvement et de montrer aux structures isolées, petites, que c'est possible et que cette dynamique s'engage au service des travailleurs handicapés. »

**Daniel HAUGER**  
Président du Réseau Gesat



« Depuis plus de trente ans, les entreprises adaptées participent à la réponse apportée au défi social de l'emploi des personnes en situation de handicap les plus éloignées ou tenues à l'écart du marché du travail. S'inscrivant à l'origine surtout dans la sous-traitance industrielle, elles se sont très vite diversifiées pour proposer des activités et des métiers susceptibles de susciter l'intérêt et l'envie de se former et d'évoluer à des personnes jusqu'alors isolées dans leurs différences. »

**Denis SIMIAND**  
Directeur de SCOP NEA, coopérative et entreprise adaptée

## LES ACTIVITÉS CRÉÉES AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

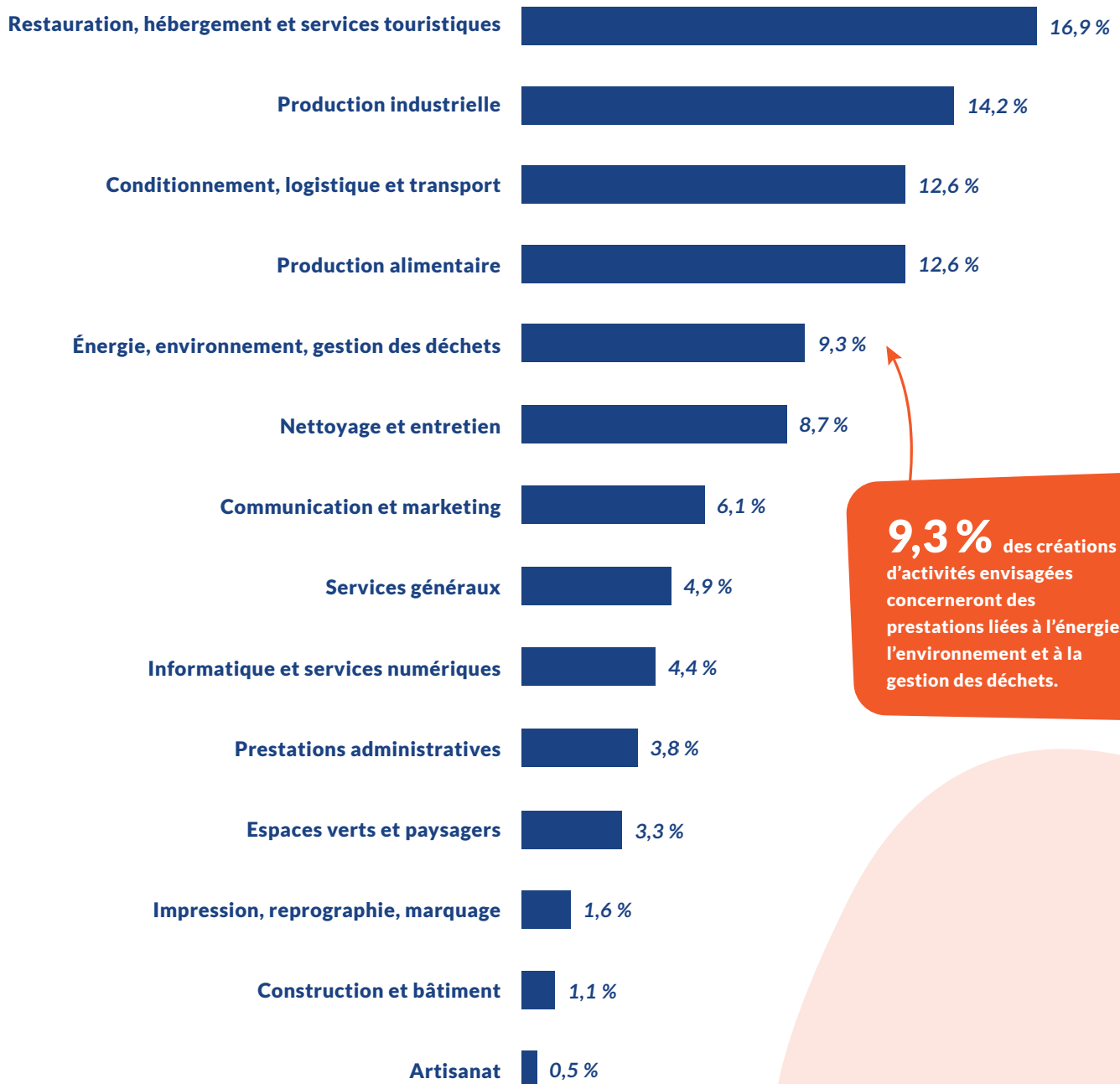


**23,9 %** des créations d'activités réalisées au cours des deux dernières années concernent des prestations de conditionnement, logistique et transport.

Parmi les prestataires qui se sont lancés dans cette activité ces deux dernières années, on retrouve **55 %** d'EA et **45 %** d'ESAT.

**Le saviez-vous ?**  
**23 %** des ESAT-EA ont lancé une nouvelle activité pour répondre aux besoins générés par la crise sanitaire de la Covid-19.

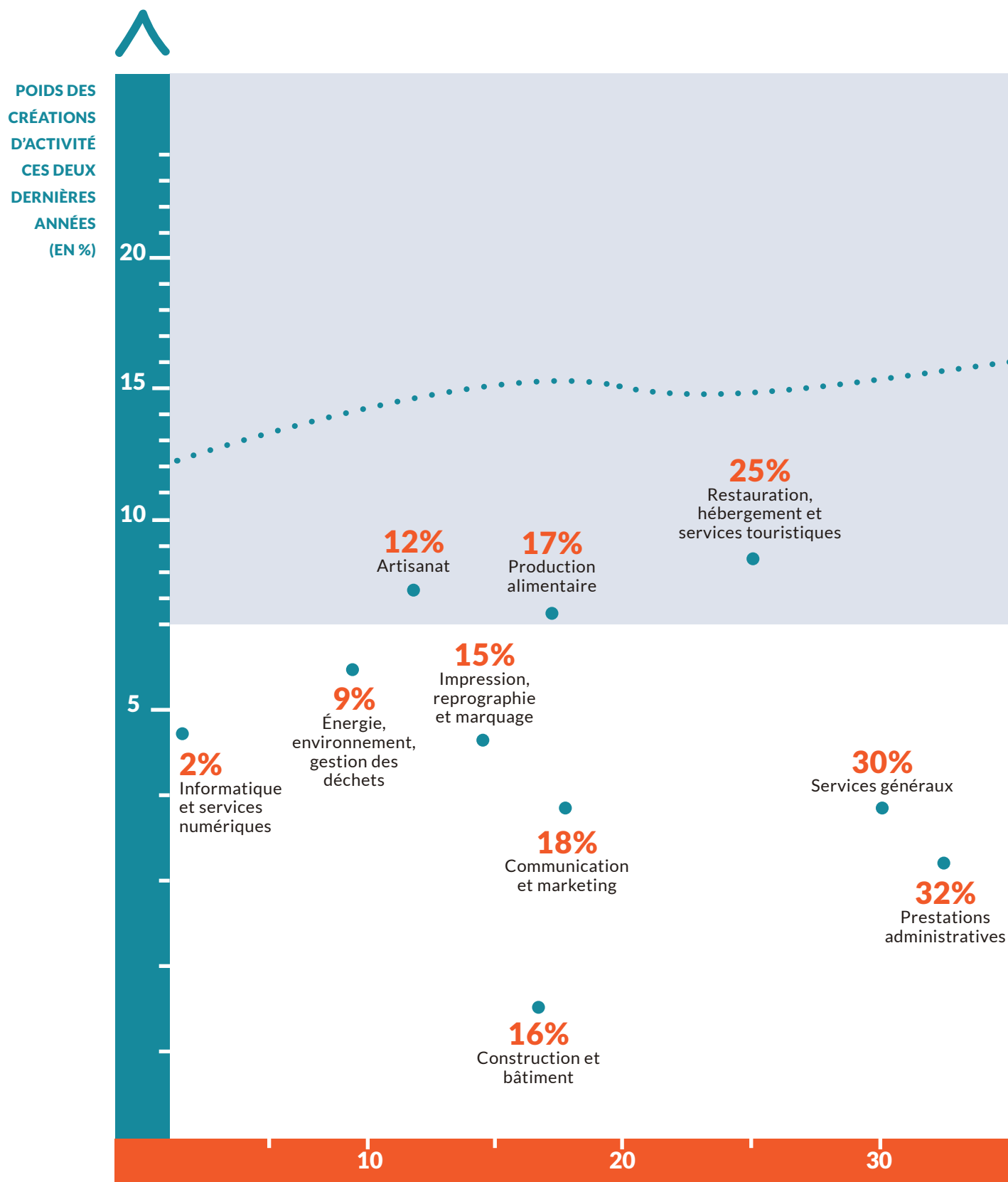
## LES ACTIVITÉS QUE LES ESAT-EA PRÉVOIENT DE LANCER CES DEUX PROCHAINES ANNÉES



**9,3 %** des créations d'activités envisagées concerneront des prestations liées à l'énergie, l'environnement et à la gestion des déchets.



## POUR RÉSUMER : UNE VISION DYNAMIQUE DE L'OFFRE DE SERVICES DES ESAT-EA





12,1% des créations d'activités réalisées au cours des deux dernières années concernent la production industrielle

42% des ESAT-EA sont positionnés sur de la production industrielle

42%  
Production industrielle

51%  
Nettoyage et entretien

65%  
Conditionnement, logistique et transport

63%  
Espaces verts et paysagers

40

50

60

POIDS DES ESAT-EA POSITIONNÉ.E.S SUR LE PÔLE DE COMPÉTENCES (EN %)

# DU CÔTÉ DES CLIENTS PRIVÉS ET PUBLICS

# LA POLITIQUE RSE & ACHATS RESPONSABLES DES CLIENTS

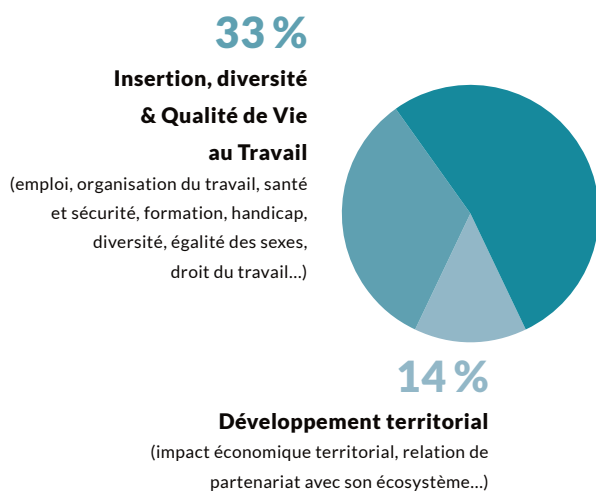
## 1. DE GRANDES DISPARITÉS SELON LA TAILLE DES CLIENTS

**69,5%** des entreprises privées et organismes publics sont engagés dans une politique RSE  
(+ 2,5 points en deux ans, une hausse essentiellement portée par l'engagement des ETI et PME).

Répartition par taille :

- ▶ 9 grandes entreprises sur 10 (94 %) **+ 2 points** en deux ans
- ▶ 8 entreprises intermédiaires sur 10 (78 %) **+ 15 points** en deux ans
- ▶ 1 TPE/PME sur 2 (54 %) **+ 7 points** en deux ans

### LES OBJECTIFS PRIORITAIRES DES POLITIQUES RSE :



**53%**  
**Environnement**  
(pollution et gestion des déchets, utilisation durable des ressources, protection de la biodiversité...)



Les objectifs visés

- 50%**  
**Réduire l'empreinte carbone** (achats locaux, développement des activités locales, réduction de la consommation d'énergie, compensation CO2, etc.)
- 24%**  
**Favoriser la réduction des déchets** (100 % sans plastique, zéro papier, etc) et **s'inscrire dans l'économie circulaire** (réduction, réemploi, recyclage) et dans l'éco-conception
- 13%**  
**Inciter les fournisseurs à s'engager dans une logique de responsabilité environnementale** (label RFAR, critères RSE dans les marchés, etc.)
- 13%**  
**Développer le recours aux technologies vertes**

**CHANGEONS  
NOTRE REGARD  
SUR  
LE HANDICAP!**



**DEPUIS 2008, BPIFRANCE EST ENGAGÉE EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES  
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

**ENSEMBLE, ŒUVRONS POUR L'INCLUSION SOCIALE !**

## 2. LES ACHATS RESPONSABLES, MOTEUR DES POLITIQUES RSE

### LES ACTEURS LES PLUS ENGAGÉS

**88%** des entreprises privées et organismes publics réalisent des achats responsables (+ 16 points en deux ans).

Qui sont-ils ?



**97%** des Grandes Entreprises et des ETI (+ 13 points en deux ans)



**78%** des TPE/PME (+ 21 points en deux ans)

Secteur public

+ 14 points en deux ans

**98%**

*En tête de classement : les collectivités territoriales et les entreprises publiques, EPIC, EPA, etc...*

Secteur privé

+ 16 points en deux ans

**85%**

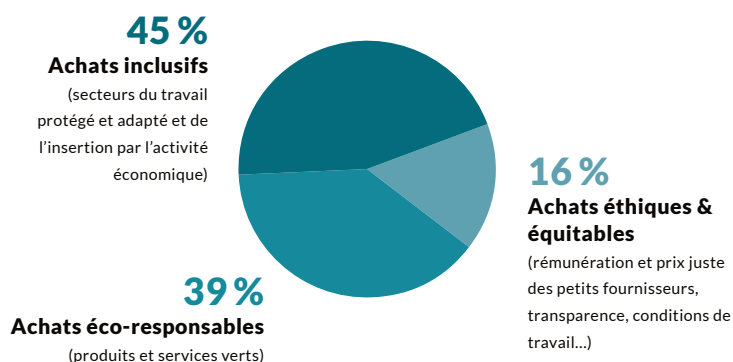
*En tête de classement : les secteurs du service aux entreprises, des banques/assurances et de la construction/bâtiment/habitat*

Secteur associatif

**69%**

### HANDICAP & INSERTION : AXES PRIORITAIRES EN MATIÈRE D'ACHATS RESPONSABLES

**45%** des entreprises privées et organismes publics privilégient les achats inclusifs dans leur politique d'achats responsables.



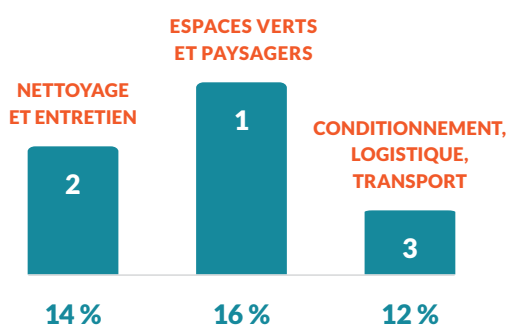
« Il est important de rappeler que les achats responsables sont un levier essentiel de la politique RSE. Cependant, faire appel à des ESAT, des EA, ou encore des Travailleurs Indépendants Handicapés (TIH) est loin d'être une évidence pour la majorité des structures. Il faut communiquer davantage sur le sujet pour lever les peurs qui persistent en raison de la méconnaissance du secteur. Il s'agit de leur montrer la richesse d'une offre de plus en plus large, mais aussi d'un excellent niveau de qualité. »

**Nathalie LEROY**  
Déléguée générale du Conseil National des Achats (CNA)

# LES ACHATS RESPONSABLES AUPRÈS DES PRESTATAIRES ESAT-EA

## 1. LES PRINCIPAUX ACHATS RESPONSABLES

### PRINCIPAUX ACHATS RÉALISÉS PAR LES CLIENTS AUPRÈS DES ESAT-EA

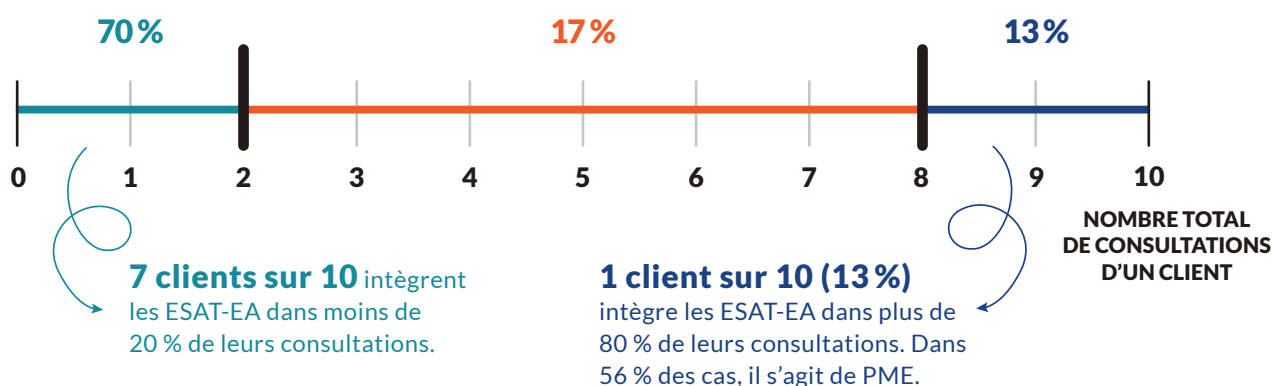


4 - Impression, reprographie, marquage	10%
5 - Prestations administratives <b>+ 3 places</b> en deux ans	7%
6 - Restauration, hébergement et services touristiques	7%
7 - Énergie, environnement, gestion des déchets <b>+ 3 places</b> en deux ans	7%
8 - Services généraux	7%
9 - Informatique et services numériques <b>+ 6 places</b> en deux ans	5%
10 - Production industrielle	4%
11 - Communication et marketing	4%
12 - Production alimentaire	3%
13 - Construction et bâtiment	2%
14 - Artisanat	2%

**46 %** des Grandes Entreprises et ETI et 36 % des PME déclarent avoir réduit leurs achats aux ESAT-EA en raison de la crise de la Covid-19.

**7%** des entreprises déclarent recourir principalement aux ESAT-EA pour des prestations administratives

### LE RÉFLEXE ESAT-EA LORS D'UN PROJET D'ACHAT



**42%** des entreprises privées et organismes publics assujettis à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés ont recours à des ESAT-EA\*.

\* Résultats DARES de novembre 2020 : L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés en 2018

## 2. ACHATS RESPONSABLES AUPRÈS DES ESAT-EA : SATISFACTION GARANTIE

**97%** des clients se déclarent satisfaits ou très satisfaits des prestations des ESAT-EA (+ 3 points en deux ans).

**68%** des clients des ESAT-EA jugent même la qualité des produits et services, délivrés par ces prestataires, supérieure à celle des prestataires classiques.

### LES AVANTAGES CONCURRENTIELS DES ESAT-EA PAR RAPPORT AUX PRESTATAIRES « CLASSIQUES »

Qualité des produits et services proposés	<b>68%</b>
Proximité	<b>49%</b>
Adaptabilité aux besoins	<b>36%</b>
Réactivité	27%
Compétitivité tarifaire	26%



Le top 3 des avantages concurrentiels cités par les clients : qualité, proximité, adaptabilité. Les ESAT-EA affirment leur position de prestataires de confiance et de partenaires RSE.



« Le coût moyen d'une prestation en EA ou ESAT est le même que pour des entreprises classiques, pour des prestations de même qualité, voire meilleure parfois comme dans le domaine de l'IT, où certaines structures fournissent des prestations d'exception. »

**Laure MONSET**

Responsable des Achats responsables pour la fonction du sourcing stratégique du Groupe BNP Paribas

### 3. L'ORGANISATION DES CLIENTS POUR DÉVELOPPER LEURS ACHATS RESPONSABLES AUX ESAT-EA

#### FORMALISATION DE LA POLITIQUE HANDICAP

Par taille du client (privé ou public)	PME	ETI	Grandes Entreprises
Convention AGEFIPH / FIPHP	43%	41%	57%
Accord agréé	7%	27%	32%
Ni convention, ni accord	50%	32%	11%

**89%**

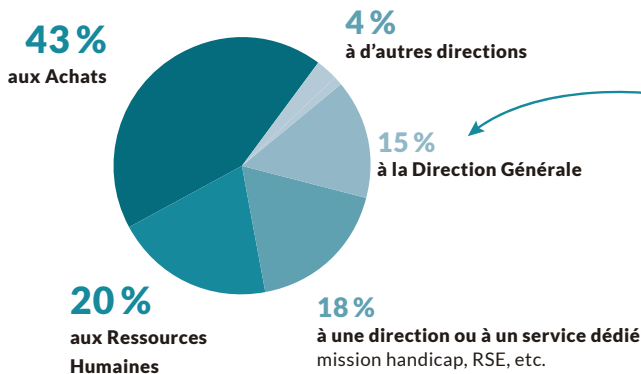
des grandes organisations, engagées dans une politique d'achats responsables auprès des ESAT-EA, le sont dans le cadre d'un accord agréé ou d'une convention.

#### ANIMATION DE LA POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES AUPRÈS DES PRESTATAIRES ESAT-EA

##### Organisation et pilotage

**53%** des clients ont une personne dédiée aux relations avec les ESAT-EA (+ 9 points en deux ans).

À quelle direction est-elle rattachée ?



**+ 10 points** en deux ans.  
L'achat responsable, au coeur de la stratégie RSE, est davantage porté par la Direction Générale.

#### Le saviez-vous ?

69% des acheteurs réalisent un reporting relatif aux achats responsables auprès de leur Direction Générale.



« Le handicap revêt de multiples réalités de nature et de degrés qui doivent s'intégrer dans le monde du travail. Les liens qui se sont noués entre les différents milieux (protégé, adapté, ordinaire) donnent du sens à des politiques d'inclusion qui ne peuvent exister qu'avec les "prothèses" de systèmes que nous connaissons aujourd'hui. Mais même si les pouvoirs publics ont bien pris conscience, via dispositifs et discours, des besoins des personnes en situation de handicap, ils font encore l'impasse sur nombre de réalités vécues sur le terrain. »

**Patrick GOHET**  
Président de LADAPT



► **Formation des collaborateurs.trices**

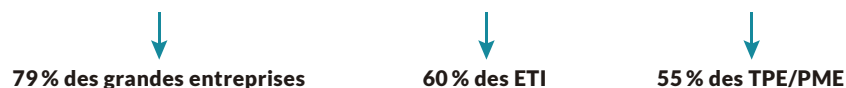
**72%** des clients ont formé leurs collaborateurs.trices dans le cadre de leur politique d'achats responsables auprès des ESAT-EA (+ 6 points en deux ans).

**Les personnes formées**

Acheteurs.teuses	65%
Prescripteurs.trices	35%

► **Communication**

**63%** des entreprises privées et des organismes publics communiquent sur leur politique d'achats auprès des prestataires ESAT-EA :



**Publics ciblés**

Prescripteurs.trices	32%	Publics internes
Acheteurs.teuses	31%	
Fournisseurs	15%	Publics externes
Grand public, clients		

**22%** des actions de communication visent les clients ou le grand public, soit une augmentation de **14 points** en deux ans.

**Publics ciblés : zoom selon la taille des entreprises privées ou des organismes publics**

	Publics internes (prescripteurs.trices, acheteurs.teuses)	Publics externes (grand public ou clients, fournisseurs)
TPE/PME	46%	<b>54%</b> + 20 points en deux ans
ETI	72%	28% + 16 points en deux ans
Grandes Entreprises	70%	30% + 7 points en deux ans

**54%** des TPE/PME font de leur partenariat avec les ESAT-EA un avantage commercial.

Le recours aux ESAT-EA n'est plus appréhendé que comme une simple réponse à son Obligation d'Emploi de Travailleurs en situation de Handicap (OETH), mais comme un moyen d'adresser une réponse responsable conformément aux attentes du marché.



À travers son 7ème Accord Handicap, Decathlon s'engage à renforcer les liens avec le secteur protégé. La Mission Handicap s'est donné comme objectif d'ici 2022 de développer les partenariats avec le réseau GESAT en sensibilisant l'ensemble des acteurs à la politique des achats responsables.

Decathlon souhaite aussi accompagner la montée en compétences du personnel des ESAT en leur proposant des formations et une transmission de savoirs par la création d'un système de passerelle. La semaine des "Achats responsables", qui se tiendra une fois par an, permettra de concrétiser l'ensemble des actions menées sur l'année.



Malgré les nombreuses répercussions économiques occasionnées, la crise sanitaire aura été la possibilité pour Decathlon de créer de nouvelles opportunités : le recrutement de monteuses de vélo a notamment pu être établi avec le secteur protégé (ESAT) et le développement de nouvelles compétences comme techniciens cycle.

**VOIR LA VIDÉO  
TECHNICIEN CYCLE**



**CONTACT :** [laure.cottereau@decathlon.com](mailto:laure.cottereau@decathlon.com)

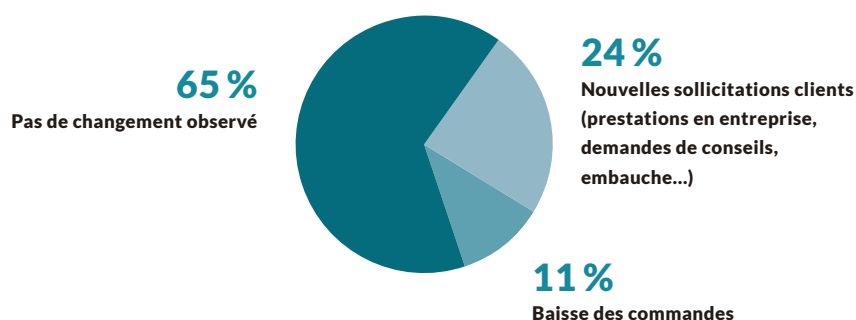
## 4. LA RÉFORME DE L'OBLIGATION D'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS (OETH)

**66 %** des personnes interrogées pensent être informées ou partiellement informées sur la réforme de l'OETH, entrée en vigueur le 1er janvier 2020.

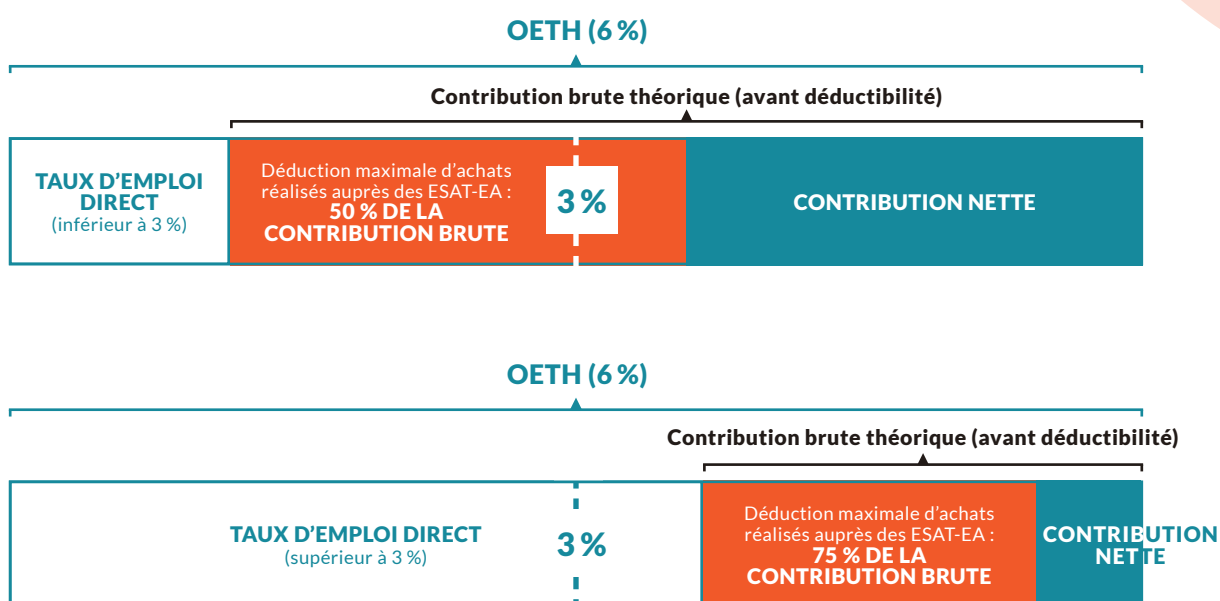
Oui	46%	au sein de TPE/PME : 29 % au sein de ETI : 53 %
Partiellement	20%	au sein de Grandes Entreprises : 67 %
Non	34%	

### LES IMPACTS DE LA RÉFORME DE L'OETH VUS DES ESAT-EA

Pour **65 %** des ESAT-EA, la réforme de l'OETH n'a pas occasionné de changement dans leurs échanges commerciaux avec leurs clients.



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les entreprises privées et publiques ont une obligation d'emploi direct de travailleurs en situation de handicap de 6%. Lorsque ce taux d'emploi direct n'est pas atteint, le recours aux ESAT-EA vient en déduction de la contribution brute théorique. Cette déductibilité varie selon deux plafonds :





# RECRUTER SUR LE SEUL CRITÈRE DES COMPÉTENCES

Depuis 2010, Manpower France mène une politique forte pour favoriser l'employabilité de ses salariés handicapés, permanents comme intérimaires. Elle accompagne également ses entreprises clientes pour les aider à mieux intégrer ces salariés. Résultat : le nombre de salariés permanents s'étant déclarés avec une reconnaissance de travailleurs handicapés de Manpower France a été multiplié par 6 en dix ans. L'entreprise a intégré plus de 240 salariés handicapés.

La mission handicap aménage chaque année un poste de travail tous les dix jours.

La démarche handicap est clé de voûte de la politique pour la qualité de vie au travail de Manpower faisant expérience, entre autres, de l'amélioration des conditions de travail pour une performance durable des salariés.

En parallèle, Manpower détache chaque année en France, 5000 travailleurs intérimaires handicapés en moyenne, dans plus de 5 000 entreprises clientes, dont 48% sont des PME.

**En complément de ses actions pour l'emploi direct, Manpower est entreprise partenaire du réseau Gesat afin travailler activement au développement du secteur protégé et adapté, source d'intégration par le travail de + 150 000 personnes handicapées.**

Par son soutien, Manpower a contribué au développement de la norme handiresponsable et de la convention d'utilisation achats STPA, de l'observatoire économique du travail protégé et adapté, des trophées handiresponsables et colloques.

Les Esat et les Entreprises Adaptées, acteurs économiques reconnus et répondant aux donneurs d'ordres, sont des lieux d'intégration par le travail dans un souhait de bienveillance auprès des personnes handicapées. Exemple concret de qualité de vie au travail appliqué, Manpower développe ses achats responsables aussi par le STPA.

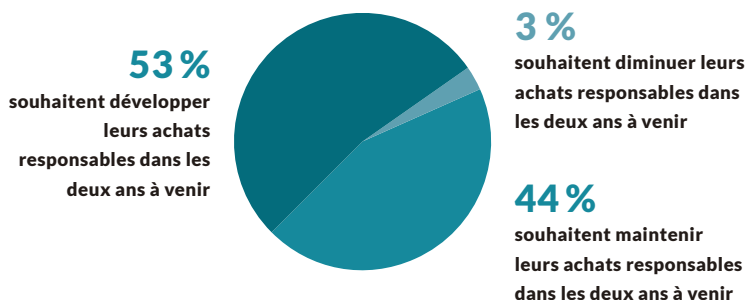
CHAQUE JOUR // FAISONS GRANDIR LA CONFIANCE



*Dans le cadre de sa politique de diversité, Manpower étudie, à compétences égales toutes candidatures (H/F) dont celles de personnes en situation de handicap.*

# LES BESOINS DE DEMAIN

**53%** des entreprises privées et organismes publics souhaitent développer leurs achats responsables auprès des ESAT-EA sur les deux ans à venir.



La dynamique de développement des achats responsables est ralentie : seulement 53% des entreprises souhaitent augmenter leurs achats responsables dans les deux ans (- 11 points comparé à 2018) : toutefois elles sont 44% à déclarer qu'elles maintiendront leur volume actuel d'achats et seulement 3% à envisager de les diminuer.

## OBJECTIFS DE LA POLITIQUE D'ACHATS AUPRÈS DES ESAT-EA DANS LES DEUX PROCHAINES ANNÉES

Proposer une offre plus responsable / Souci de Made in France / Relocalisation	53%
Répondre à l'OETH	30%
Répondre à de nouveaux besoins en lien avec la crise sanitaire de la Covid-19	9%
Sécuriser les approvisionnements	8%

L'offre RSE des prestataires ESAT-EA prime sur l'OETH.

## LES SEGMENTS SUR LESQUELS LES ENTREPRISES SOUHAITENT DÉVELOPPER LEURS ACHATS

Espaces verts et paysagers	17%
Nettoyage et entretien	13%
Services généraux	10%
Informatique et services numériques	9%
Conditionnement, logistique, transport	8%
Energie, environnement, gestion des déchets	8%
Restauration, hébergement et services touristiques	7%
Prestations administratives	7%
Impression, reprographie, marquage	7%
Communication et marketing	5%
Production industrielle	3%
Production alimentaire	3%
Construction et bâtiment	2%
Artisanat	1%

**17%**

des répondants envisagent de développer leurs achats en matière d'espaces verts et paysagers.



« L'explosion du télétravail et du commerce en ligne, mais aussi la digitalisation programmée dans tous les domaines nous imposent de diversifier nos activités, de repenser pratiquement tous nos métiers et d'en faire émerger d'autres. Celui de l'accueil et de la conciergerie, à titre d'exemple, va devoir se réinventer avec des sièges sociaux de moins en moins fréquentés par des collaborateurs qui auront par ailleurs probablement de nouveaux besoins à satisfaire. »

**David BOURGANEL**  
Directeur Général de l'ANRH

# LES PISTES POUR ALLER PLUS LOIN

# LA COTRAITANCE



## Le saviez-vous ?

On parle de cotraitance lorsque plusieurs prestataires mutualisent leurs moyens professionnels, techniques, etc. pour répondre ensemble à un marché.

### Deux possibilités :

Cotraitance ESAT-EA et prestataires classiques : aujourd'hui, 3 cas sur 10

Cotraitance entre acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESAT, EA, EI...) : aujourd'hui, 7 cas sur 10

## 1. VUE DES CLIENTS


Dans le cadre de leurs appels d'offres, **39%** des clients sollicitent des réponses en cotraitance intégrant des ESAT-EA.

### LES FORMES DE RÉPONSE EN COTRAITANCE SOLLICITÉES PAR LES CLIENTS

ESAT ou EA + prestataire classique  
**52%**

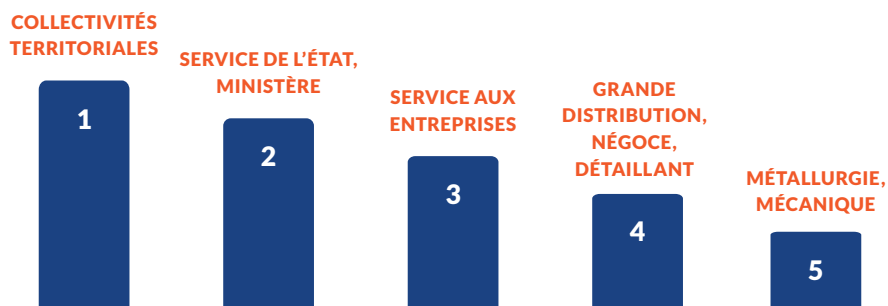


ESAT ou EA + autres acteurs de l'ESS  
**48%**



Les clients sont en quête de solutions 100% responsables et les acteurs de l'ESS savent se mettre en ordre de marche pour y répondre.

### TOP 5 DES SECTEURS CLIENTS LES PLUS MOTEURS EN MATIÈRE DE RECOURS À LA COTRAITANCE



## Le saviez-vous ?

**51%** des ESAT-EA ne se positionnent pas sur les appels d'offres publics. Ils évoquent principalement l'inadéquation avec leur capacité de production dans 41% des cas et une procédure de réponse trop complexe dans 33% des cas.

# GESTION DOCUMENTAIRE & BPO

Évoluons ensemble vers un monde digital mais responsable !



## NOS ENGAGEMENTS PAR LA PREUVE

Norme Qualité  
ISO 9001

ISO 9001:2015

**BUREAU VERITAS**  
Certification



Norme Sécurité  
ISO 27001

ISO 27001

**BUREAU VERITAS**  
Certification



Responsabilité  
sociétale

Évaluation CAP 26000

**BUREAU VERITAS**  
Certification



## NOTRE CŒUR DE MÉTIER AU CŒUR DE VOS PROCESSUS

- **SÉCURISER** VOS DOCUMENTS
- **EXPLOITER** LEURS CONTENUS
- AMÉLIORER VOTRE **CONFORMITÉ** DOCUMENTAIRE
- **CO-CONSTRUIRE** UNE TRANSITION DIGITALE
- VOUS FAIRE **GAGNER** DU TEMPS ET DE L'ESPACE

## INNOVONS POUR DURER

- **ESN INTERNE** : OUTILS, METHODES ET INFRA
- **R&D** PERMANENTE
- NOMBREUSES **CO-TRAITANCES**
- MANAGEMENT PAR L'**AMÉLIORATION CONTINUE**
- DEVELOPPEMENT DES **COMPÉTENCES** & DE L'**EMPLOI**

BORDEAUX - TOULOUSE - PARIS

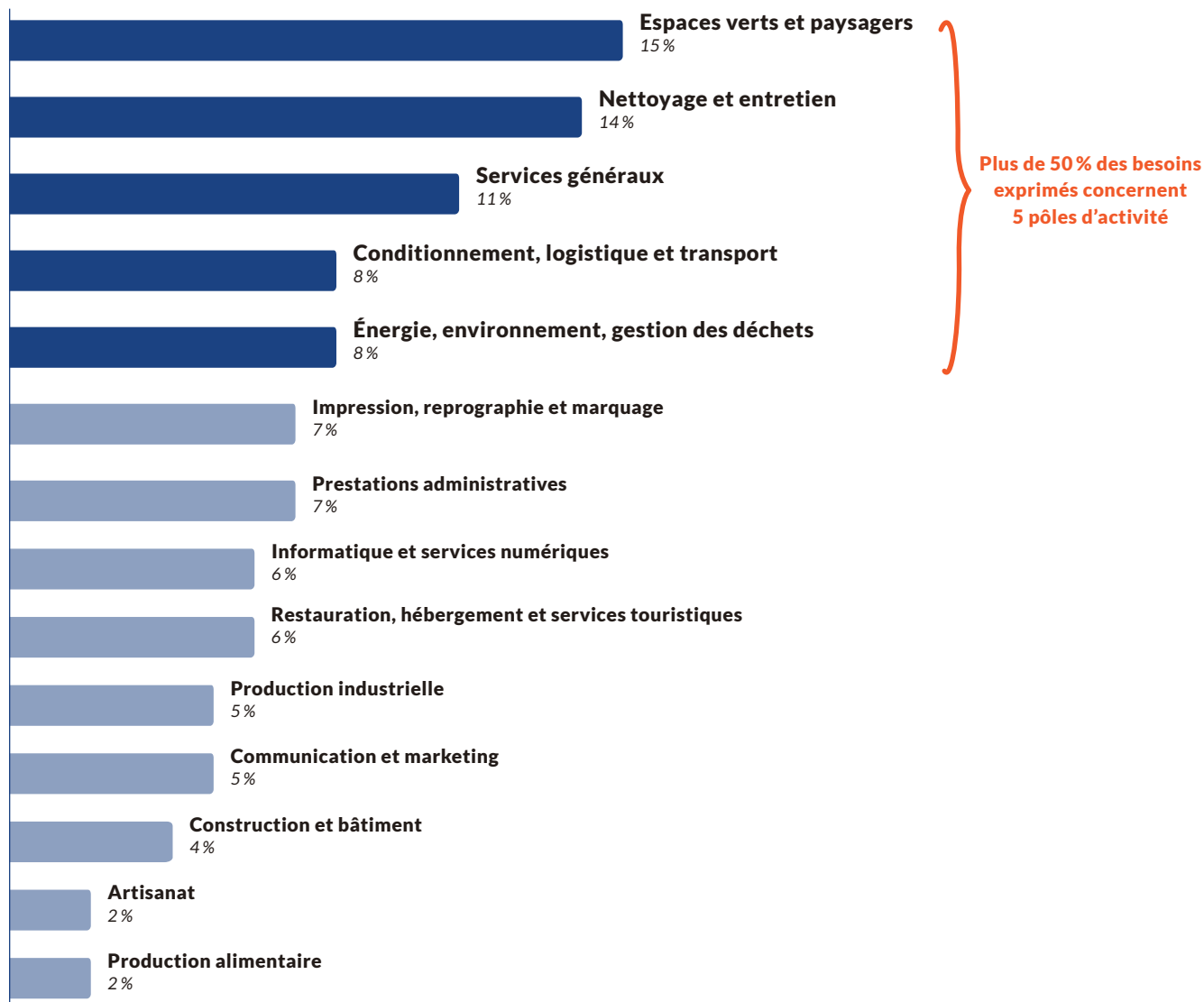
05.57.92.49.00

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





## LES SEGMENTS D'ACHATS SUR LESQUELS LES CLIENTS DEMANDENT UNE RÉPONSE EN COTRAITANCE



## 2. VUE DES COTRAITANTS : LES PRESTATAIRES CLASSIQUES

Incitée par ses clients, **1 entreprise sur 4** cotraite ou envisage de cotraiter avec des ESAT-EA, soit :



L'avantage majeur : répondre en cotraitance avec un ESAT ou une EA permet de proposer une offre différenciante à ses clients, en réponse à leurs objectifs RSE.

## LES DÉFIS À RELEVER POUR DÉVELOPPER DES RÉPONSES COMMUNES

TRAVAILLER LA SYNERGIE DES OFFRES ENTRE POTENTIELS COTRAITANTS

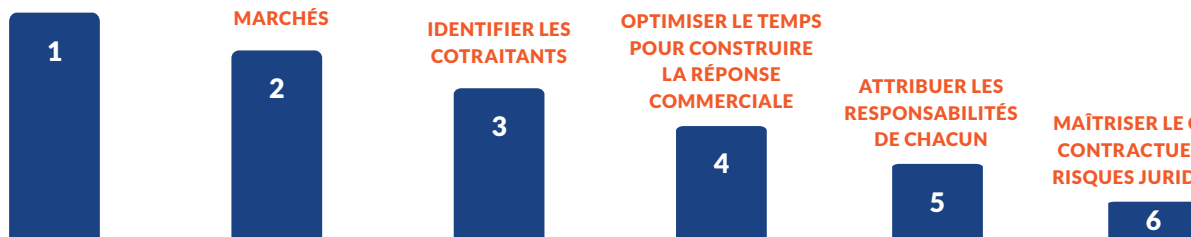
IDENTIFIER LES MARCHÉS

IDENTIFIER LES COTRAITANTS

OPTIMISER LE TEMPS POUR CONSTRUIRE LA RÉPONSE COMMERCIALE

ATTRIBUER LES RESPONSABILITÉS DE CHACUN

MAÎTRISER LE CADRE CONTRACTUEL / LES RISQUES JURIDIQUES



## LA MUTUELLE INTÉGRANCE PARTENAIRE DU 4<sup>E</sup> OBSERVATOIRE ÉCONOMIQUE NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES !



STÉPHANE BRIDEL

### La Mutuelle Intégrance, spécialiste de la santé, de la prévoyance, de l'épargne et de l'assistance soutient et s'engage aux côtés du Réseau Gesat pour le 4<sup>e</sup> Observatoire économique national des Achats responsables !

Stéphane Bridel, Directeur Général adjoint de la Mutuelle Intégrance, nous explique les raisons de cette implication.

#### Pourquoi avez-vous décidé de devenir partenaire du 4<sup>e</sup> Observatoire économique national des achats responsables ?

Née de la volonté des familles et des aidants de personnes handicapées, la Mutuelle Intégrance a à cœur de changer le regard sur le handicap et les compétences des travailleurs handicapés. En tant qu'acteur engagé pour l'émergence de solutions solidaires et durables, nous avons la conviction qu'il est important pour tous de développer une envie d'agir, d'ouvrir le champ des possibles et faire que l'expérience professionnelle des travailleurs handicapés soit reconnue.

Nous partageons avec le Réseau Gesat, la même ambition d'innover et de tisser des liens avec les entreprises pour valoriser les savoir-faire et les talents des Esat & EA partout sur le territoire. Première Mutuelle agréée ESUS, nous contribuons les uns et les autres à la construction d'une société solidaire et bienveillante.

Comme le précise le récent rapport remis à la Secrétaire d'État chargée de l'Économie sociale, solidaire et responsable, sur l'évaluation du label achats responsables, nous partageons cette volonté de placer la qualité des relations clients-fournisseurs dans une démarche structurée de responsabilité et de performance ; en optimisant la création de valeurs et les bénéfices économiques et en valorisant la solidarité économique.

#### Concrètement, comment accompagnez-vous les Esat & EA ?

Depuis plus de 40 ans, nous sommes aux côtés d'un Esat sur trois ! Nous leur apportons des solutions adaptées en santé et en prévoyance pour laquelle nous sommes leader. Nous proposons également des solutions spécifiques pour répondre aux besoins des salariés des établissements et services relevant de la CCN66.

Notre longue expérience et notre expertise dans le domaine du handicap, nous ont permis de développer des services d'assistance avec des prestations adaptées à la vie au quotidien des personnes handicapées. Et aussi des documents accessibles en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) comme *Le Guide de la Mutuelle* que nous avons réalisé en partenariat avec la Mutualité Française, celui-ci permettant de faciliter la lecture et la compréhension des remboursements et du fonctionnement des mutuelles.

Toujours pour mieux accompagner les travailleurs handicapés et les aider à prendre soin de leur santé, nous avons lancé l'application mobile OPTIVI. Cette application ludique de coaching leur permet d'accéder à des contenus de prévention en FALC.

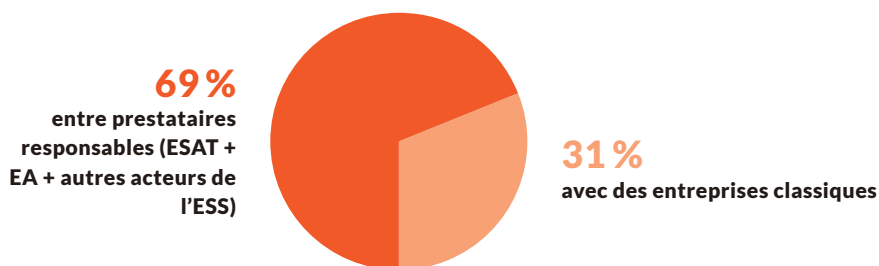
De plus, avec l'UFSBD, nous organisons des actions de sensibilisation en matière d'hygiène santé bucco-dentaire au sein des établissements.



### 3. VUE DES COTRAITANTS : LES PRESTATAIRES ESAT-EA

**51%** des ESAT-EA cotraitent actuellement.

#### FORMES DE COTRAITANCE



#### SEGMENTS SUR LESQUELS LES ESAT-EA COTRAITENT

Espaces verts et paysagers	<b>21%</b>
Nettoyage et entretien	<b>15%</b>
Conditionnement, logistique, transport	<b>10%</b>
Informatique et services numériques	<b>9%</b>
Prestations administratives	<b>8%</b>
Production industrielle	<b>8%</b>
Énergie, environnement, gestion des déchets	<b>6%</b>
Impression, reprographie, marquage	<b>6%</b>
Services généraux	<b>6%</b>
Communication et marketing	<b>5%</b>
Artisanat	<b>2%</b>
Restauration, hébergement et services touristiques	<b>2%</b>
Construction et bâtiment	<b>2%</b>



« Au sein de notre ESAT, nous travaillons depuis plus de 15 ans avec une entreprise d'insertion dans le cadre de notre activité de collecte de déchets avec véhicule léger sur le territoire angevin. A travers ce partenariat de proximité, nous avons pu mettre à disposition de façon réciproque nos moyens et les savoir-faire de nos travailleurs pour proposer une solution optimale à nos clients et prospects tout en pérennisant l'équilibre économique de chacune de nos structures. Par ailleurs, les relations qui se créent entre les travailleurs en insertion et en situation de handicap permettent de gagner en confiance, monter en compétences, développer leur inclusion professionnelle. Nous croyons très fortement dans ce type de collaboration et avons ainsi dupliqué ce modèle pour notre service de collecte avec véhicule poids lourds. Nous avons énormément de synergies à mettre en place avec les acteurs locaux de l'insertion dans une dynamique vertueuse, à la fois économique et inclusive. »

**Hervé RÉMY**  
Directeur de l'ESAT La Gibaudière



# DE L'ACHAT INCLUSIF À L'EMBAUCHE EN MILIEU ORDINAIRE

## 1. L'ACHAT INCLUSIF

**54%** des entreprises privées et organismes publics accueillent des travailleurs handicapés issus d'ESAT-EA au sein de leur organisation (prestations de services sur site client, mise à disposition, travail temporaire, stage...).

81 % des grandes entreprises

63 % des ETI

29 % des TPE/PME

### Le saviez-vous ?

Sur les 150 000 travailleurs en situation de handicap d'ESAT-EA, 28 % exercent leur métier directement chez le client via un contrat de mise à disposition ou de prestation de services sur site (+ 8 points par rapport à 2018).

### LES CONTRATS POUR FAVORISER L'INCLUSION EN MILIEU ORDINAIRE

Prestation de services sur site	41%
Mise à disposition	32%
Stage et PMSMP	26%
Intérim	1%

La prestation de services sur site, le 1er dispositif d'inclusion en milieu ordinaire.

### Le saviez-vous ?

- ▶ La Prestation de Services sur Site (PSS), c'est la réalisation d'un service accompli en autonomie par l'équipe d'un prestataire ESAT-EA sur un site client.
- ▶ La Mise À Disposition (MAD), c'est la réalisation d'une mission chez le client via la mise à disposition d'un ou plusieurs travailleurs en situation de handicap nommément désignés.



« Même si nos activités se sont arrêtées pendant le premier confinement, nous avons la chance de faire partie d'un groupe qui a une bonne solidité financière. Nous avons favorisé des montées en compétences de salariés réalisant de plus en plus de prestations in situ et réussi l'expérimentation des CDD Tremplin. »

**Mathieu BOULLENGER**  
Directeur de l'EA Le Petit Plus



« Afin d'informer et de conseiller les entreprises dans la prise en compte de leurs nouvelles obligations et les inciter à agir, l'Agefiph accompagne les entreprises dans la définition et mise en place de politiques visant à recourir aux achats responsables via les EA, ESAT et TIH. De plus, l'Agefiph conduit des expérimentations visant par exemple à développer l'accès à l'emploi des personnes atteintes des troubles du spectre autistique et ainsi permettre leur inclusion dans le droit commun. »

**Lahouari MERABTI**  
Délégué Régional Agefiph Île-de-France

## 2. L'EMBAUCHE

**15 %** des entreprises privées et organismes publics déclarent avoir recruté un travailleur handicapé issu d'ESAT-EA ces deux dernières années ; et ils sont **33 %** à envisager de le faire dans les deux ans à venir.

### LES PROFILS RECHERCHÉS

Fonction administrative	25 %
Ingénierie et IT	22 %
Métiers de la restauration	20 %
Métiers de la logistique	19 %
Services généraux	14 %



« Pour réussir un parcours inclusif, le processus seul ne suffit pas. Il faut lui adjoindre cet engagement de l'entreprise. »

**Emmanuel PERRET**  
Directeur d'Être

### LES ACTIONS MISES EN PLACE PAR LES ESAT-EA POUR RÉPONDRE À LEURS OBJECTIFS D'INCLUSION

Formation des travailleurs en situation de handicap	72 %
Évaluation des compétences des travailleurs au regard des référentiels métiers de droit commun	52 %
Mise en place d'une nouvelle organisation interne : embauche, affectation ou mutualisation d'un personnel dédié	46 %
Développement de partenariats dédiés Inclusion avec les entreprises privées et organismes publics	45 %



« Il faut donner des perspectives aux travailleurs handicapés des ESAT-EA à commencer par leur montrer que, via des parcours bien identifiés et pensés, rien n'est jamais définitif. Formations complémentaires, bourse..., les passerelles entre les deux univers sont diverses et multiples et peuvent intégrer, au sein de notre secteur pharmaceutique, des niveaux de qualification assez élevés et une constante montée en compétences. »

**Arnaud CHOUTEAU**  
Directeur Emploi et Formation au LEEM

**72 %**

des ESAT-EA déclarent former ou souhaiter former les travailleurs en situation de handicap en vue de faciliter leur embauche en milieu ordinaire.



## Et si nous mettions le numérique au service de l'inclusion ?

S'appuyer sur CGI, c'est pouvoir compter sur 14 ans d'expérience en politique handicap avec plus de 300 collaboratrices et collaborateurs recrutés et accompagnés, des centres de production d'IT inclusifs avec des entreprises adaptées, une méthode innovante pour booster l'emploi direct et indirect, une offre d'accessibilité sur mesure. Construisons ensemble une société numérique inclusive.

[handiready@cgi.com](mailto:handiready@cgi.com) >

[cgi.fr](http://cgi.fr)

**CGI**

# LES PERSPECTIVES

## LES ATTENTES RESPECTIVES DES CLIENTS ET DES ESAT-EA POUR DÉVELOPPER LEURS COLLABORATIONS

### Ce que les clients attendent de leurs prestataires responsables ESAT-EA

Développer la démarche commerciale	43%
Élargir leur périmètre d'intervention (montée en compétences, nouvelles activités, etc.)	40%
Co-construire de nouvelles offres avec d'autres acteurs de l'ESS (IAE, QPV, etc.)	30%
Développer la cotraitance	27%

### Ce que les prestataires ESAT-EA attendent de leurs clients

Travailler en amont avec les ESAT-EA pour identifier des marchés potentiels	62%
Allotir les marchés pour en faciliter l'accès	43%
Changer de regard et briser les idées reçues sur le handicap	38%
Adapter les politiques et process achats aux ESAT-EA	34%



« Il faut que les entreprises aient une meilleure connaissance du secteur et de ses contraintes, tout en gardant leurs exigences, mais avec une certaine bienveillance, par exemple sur les délais de réponse attendus pour les appels d'offres. Cela passe par la sensibilisation et la formation aux spécificités de l'Économie sociale et solidaire (ESS) des acheteurs et des prescripteurs, mais aussi des étudiants dans les écoles de commerce. De leur côté, les ESAT-EA doivent respecter les fondamentaux de la relation clients : être à l'écoute, fluides administrativement – avec des attestations envoyées à temps par exemple – et proactifs. »

**Magali MUNOZ**

Directrice des services coordonnés pour la QVT et relations institutionnelles de Manpower



64 rue du Dessous des Berges  
75013 Paris  
[reseau-gesat.com](http://reseau-gesat.com)  
[contact@reseau-gesat.com](mailto:contact@reseau-gesat.com) | 01 75 44 90 00

Édition 2020-2021 réalisée avec le soutien institutionnel de

