

Appel à proposition

Observatoire prospectif du commerce

Etude interbranches sur le Handicap

Enquêtes quantitatives

1. PRESENTATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE

Créé en mars 1996 au sein du FORCO, l'Observatoire prospectif du Commerce a pour mission :

- De procéder régulièrement à un état des lieux de l'évolution quantitative des métiers, des emplois, des qualifications et de la formation au sein des branches du commerce.
- De fournir aux branches des indicateurs pertinents permettant la prospective sur l'évolution de l'emploi, des métiers et des qualifications.

Dans ce cadre, l'Observatoire Prospectif est mandaté par les Observatoires des 13 branches adhérentes au Forco :

- Bricolage
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Commerces de Détail Non Alimentaires
- Grands magasins et Magasins populaires
- Horlogerie commerce de gros
- Import-Export
- Optique-lunetterie de détail
- Professions de la photographie
- Vente à distance

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE

2.1. Contexte

En France, au 1er trimestre 2016 :

- Le nombre de demandeurs d'emploi tous publics est de 5 767 213 individus, quand le nombre de demandeurs d'emploi handicapés s'élève à 486 258. Il continue de progresser (+ 5.3% en un an), à un rythme toutefois plus modéré que les années précédentes.
- Les personnes handicapées, qui représentent 8.4% de l'ensemble des demandeurs d'emploi, présentent toujours des difficultés particulières d'insertion (âge élevé, plus faible niveau de formation...) qui se matérialisent par une forte ancienneté d'inscription au chômage : 799 jours en moyenne, soit plus de 200 jours de plus que pour l'ensemble des publics.
- 11% des DEBOE (Demandeurs d'Emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi) recherchent un emploi dans le domaine du Commerce, Vente et grande distribution.
- En 2013, le taux d'emploi direct de Travailleurs Handicapés (en ETP) s'élève à 3.3% (+ 0.4 point par rapport à 2010) mais 21% des établissements assujettis n'emploient aucun Travailleurs Handicapés en emploi direct (tous secteurs confondus).
- Cependant, 39% des établissements assujettis emploient au moins un Travailleur Handicapé et/ou ont recours à la sous-traitance et/ou contribuent à l'Agefiph.

- Le nombre d'établissements contribuant diminue depuis 2008 (-25%) pour atteindre 41 345 en 2014. Parallèlement, la collecte de l'Agefiph diminue (402 M€ en 2014, moins 3.5% par rapport à 2013).¹

Le taux d'emploi des personnes handicapées s'améliore mais des freins persistent :

- Le niveau de qualification moins élevé des personnes handicapées (75% n'atteignent pas le niveau bac contre 55% pour tous les publics) ;
- Par manque d'information, encore trop d'entreprises méconnaissent les dispositifs existants, les aides financières disponibles et les leviers pour les activer ;
- De nombreux stéréotypes persistent. Par crainte des idées reçues et des représentations, de nombreux salariés ne font pas reconnaître leur handicap de peur d'être fragilisés lors des entretiens d'embauche ou dans leur évolution de carrière.

L'emploi et la formation des travailleurs handicapés, et plus largement le sujet du handicap, doivent être intégrés dans **les réflexions et problématiques RH des entreprises**. Les entreprises émettent d'ailleurs de plus en plus de demandes sur le sujet de la gestion des ressources humaines des personnes handicapées afin de prendre en compte les dispositions prévues par la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Par ailleurs, depuis la loi de 2005, les entreprises **doivent négocier annuellement**, avec les organisations syndicales représentatives, sur l'emploi des personnes handicapées. Elles portent notamment sur les conditions d'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelle, ainsi que sur les conditions de travail et de maintien dans l'emploi des personnes handicapées. Par analogie, les entreprises qui concluent un accord collectif et **les branches ont l'obligation de négocier tous les trois ans** des accords pour l'insertion des travailleurs handicapés.

Les Branches professionnelles adhérentes au Forco sont sensibles à ce sujet et **une convention de partenariat national lie l'Agefiph et le Forco depuis 2014**, visant à soutenir l'insertion professionnelle et la sécurisation de parcours des demandeurs d'emploi et salariés handicapés dans les entreprises relevant des branches professionnelles du Forco.

2.2. Objectifs

Les objectifs de l'étude inter-branches sont triples :

1. **disposer d'une vision claire de la situation des entreprises du secteur au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.**
2. **mettre en lumière les spécificités, les convergences, les éventuelles similitudes pour mettre en place une approche qui réponde aux problématiques spécifiques des entreprises des secteurs.**
3. **proposer un plan d'action pour accompagner les branches dans la définition de leur politique handicap, et viser l'amélioration du taux d'emploi des TH dans les entreprises des secteurs.**

L'idée sera de traiter **la question du handicap dans une perspective globale**, c'est à dire systémique, qui consiste à revisiter les pratiques RH des entreprises dans les domaines suivants : recrutement (types d'emplois et de profils), intégration, formation, entretien d'évaluation / entretien professionnel, conditions de travail (pénibilité, RPS, santé, sécurité, qualité de vie au travail...), sécurisation des parcours professionnels, composantes de la GPEC, égalité professionnelle, gestion des âges, diversité..

¹ Source Agefiph : Tableau de bord national « *Emploi et chômage des personnes handicapées* » - 1er trimestre 2016

L'étude devra donc être appréhendée selon le prisme :

- du recrutement de TH;
- de la prévention du handicap et de la désinsertion professionnelle ;
- du maintien dans l'emploi en situation de handicap.

Quelle finalité ?

Il s'agit d'accompagner les entreprises des secteurs à améliorer le taux d'emploi dans le but de :

- développer leur politique Handicap ;
- favoriser l'emploi des TH dans le secteur ;
- anticiper les situations qui peuvent engendrer le handicap et favoriser ainsi le maintien dans l'emploi ;
- optimiser les fonds consacrés à la thématique du handicap.

8 branches sont inscrites dans l'étude :

- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail de l'Horlogerie-Bijouterie
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Grands magasins et magasins populaires
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerces de détail non alimentaires
- Horlogerie-Commerce de gros
- Vente à distance

Les branches professionnelles engagées dans l'étude se distinguent quant à leur typologie (taille d'entreprises représentées, métiers), et quant à leur appréhension de la thématique handicap (accords, outils mis à disposition des entreprises, critères de bonification de la prise en charge des contrats de professionnalisation, tutorat des alternants en situation de handicap...).

3. PERIMETRE DE L'ETUDE

3.1. Phase 1 – Etat des lieux :

1. Diagnostic quantitatif – Traitement des données DOETH – Observatoire

Le premier volet de la phase 1 comprend un **diagnostic quantitatif** qui sera **réalisé par l'Observatoire, à partir des données DOETH fournies par l'Agefiph (entreprises de 20 salariés et plus)**. Ces données, ventilées par branche, servent à apporter des éléments d'éclairage sur le secteur et les leviers mobilisables par les branches pour déployer leur politique handicap. Le prestataire qui interviendra dans une seconde phase s'appuiera sur le rapport issu de cette première phase. C'est à ce titre que cette partie est détaillée, notamment dans le tableau ci-après.

L'objectif est d'une part d'exploiter les données DOETH de l'Agefiph :

- Donner des éléments chiffrés sur la situation des entreprises des branches au regard de la loi du 11/02/2005 et identifier les entreprises sous accord agréé ou sous convention avec l'Agefiph,

- Donner des éléments chiffrés sur la population des travailleurs handicapés (TH) dans les branches avec la répartition de cette population selon plusieurs critères.

D'autre part, de s'appuyer sur la connaissance de l'Observatoire sur les métiers et les besoins en recrutement de chacune des branches : analyse des caractéristiques des salariés TH et non TH (âge, sexe, ancienneté, type de contrat, etc...)

2. Diagnostic quantitatif – Enquêtes – Prestataire

Le deuxième volet est une enquête auprès des entreprises des différentes branches. Cette enquête vise :

- A connaître la situation des entreprises de la branche en matière d'obligation d'emploi,
- Analyser la situation des personnes handicapées au sein de la branche (âge, niveau de formation, poste occupés...) en lien avec les besoins de recrutement et évolutions des métiers identifiées au sein du secteur, les besoins sur l'adaptation au poste de travail,
- Evaluer la connaissance des entreprises sur les outils et dispositifs déjà mis en place au sein des branches lorsqu'ils existent
- Recueillir leur opinion sur les outils ou dispositifs de branche les plus adaptés pour les accompagner sur la thématique handicap.
- Evaluer la connaissance des entreprises sur les aides de l'Agefiph, et les acteurs du handicap sur les territoires.

Méthodologie proposée :

- **Une enquête par téléphone auprès des entreprises de plus de 20 salariés :**
 - o Comprenant une phase de sensibilisation en amont des branches, en vue d'accroître le taux de retour (courrier, information newsletter, etc...)
 - o Questions qualitatives pour l'essentiel
- **Une enquête par téléphone auprès des entreprises de moins de 20 salariés**
 - o Questions quantitatives (car non traitées dans le premier volet par l'Observatoire)
 - o Questions qualitatives.

Le prestataire aura pour mission de :

- proposer des contenus de questionnaires pour les deux cibles en enrichissant le questionnaire figurant en annexe (le prestataire intervenant sur la phase d'appui conseil pourra éventuellement intervenir)
- proposer l'échantillonnage adapté représentatif de l'ensemble des entreprises et de chaque branche,
- conduire les enquêtes (l'enquête téléphonique devra s'adapter à la cible des TPE et à la disponibilité de leurs chefs d'entreprise pour répondre à l'enquête)
- effectuer les redressements statistiques
- fournir les résultats de manière détaillée (croisements branches/régions/tailles d'entreprise,...)

Structure de la population mère par branches :

CCN	Branche	Nb d'entreprises	1 à 19 salariés	20 salariés ou +
3065	Commerce succursaliste de l'habillement	647	430	217
3082	Grands Magasins et magasins populaires	207	166	41
3120	Commerce succursaliste de la chaussure	151	94	57
3152	Horlogerie commerce de gros	100	84	16
3240	Horlogerie bijouterie	2554	2486	68
3251	Commerces de Détail Non Alimentaires (CDNA)	14164	13912	252
3305	Commerce à prédominance alimentaire	8963	5246	3717
3333	Vente à distance	1976	1845	131
TOTAL		28762	24263	4499

4. METHODOLOGIE DE TRAVAIL

1) Principes généraux de méthodologie :

- l'Observatoire fournira les fichiers de contacts téléphoniques des entreprises
- l'Observatoire fournira les données qui permettront de faire les redressements statistiques (structure de la population mère).
- la phase 1 sera suivie d'une phase 2 d'appui-conseil, confiée à un prestataire spécialiste de la thématique handicap. Lors de la création des questionnaires en amont, le prestataire chargé de la phase d'appui-conseil pourra être associé.

2) Suivi global de l'étude :

- un comité de pilotage associant l'Observatoire prospectif du commerce, la coordination Handicap du Forco, l'Agefiph, les secrétariats des branches concernées et des représentants syndicaux suivra l'ensemble des travaux
- un suivi est à prévoir avec une régularité à déterminer, sur la base d'une fiche de suivi réalisée par le prestataire (1 slide PPT), rappelant le planning, les étapes réalisées, en cours, à venir, et les difficultés rencontrées.

3) Restitution et communication :

- le prestataire inclura dans la prestation des jours dédiés aux restitutions de l'étude en COPIL
- le prestataire transmettra les éléments de l'étude au prestataire chargé de la phase d'appui-conseil qui suivra la phase quantitative.

5. LIVRABLES

Les livrables attendus sont :

- La base des résultats sous format excel, en brut et en redressé
- Un rapport final présentant :
 - Les résultats de l'étude quantitative et qualitative, au global
 - Les résultats segmentés par branche, par région, et par taille d'entreprise (autre segmentation à déterminer éventuellement ultérieurement) et la mise en valeur des spécificités.

6. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	29 mai 2017
Date limite de réception	16 juin 2017
Terrain d'enquête	Septembre-Octobre
Finalisation des travaux	Octobre

7. BUDGET PREVISIONNEL

Chaque cabinet conseil répondant à la consultation devra établir une proposition détaillée et chiffrée du déroulement de la prestation, au regard des attentes de l'Observatoire, des éléments existants et des délais demandés.

8. MISSIONS ASSIGNEES AU PRESTATAIRE

8.1. Contenu des offres

L'offre du prestataire devra comporter :

- Une présentation détaillée et argumentée des approches méthodologiques et des modalités opérationnelles d'articulation avec les travaux de l'Observatoire,
- Les moyens techniques ainsi que les éventuels éléments garantissant la qualité de la prestation,
- Les moyens humains déployés pour la gestion du projet : organisation de l'équipe (nombre et description des membres de l'équipe affectés au projet et de leurs compétences/expérience sur le sujet), choix du chef de projet, mode de relation envisagé avec l'Observatoire (reporting, plan d'avancement...),
- Un planning détaillé de l'intervention (réalisation, préconisations, restitution)
- Des références, notamment celles de l'équipe intervenant sur les études
- Un budget détaillé
- Les références sur des actions similaires conduites dans des branches professionnelles de taille et problématique comparables, dates et zone géographique d'intervention.

8.2. Sélection du prestataire

Le choix définitif du prestataire sera fondé sur :

- Le respect du cahier des charges
- la qualité de la compréhension de la demande
- la pertinence et la qualité de la méthodologie proposée
- la réalité des moyens mis en œuvre
- l'expérience avérée d'une opération similaire
- le coût de l'opération

9. CONDITIONS DE REALISATION

Obligations du prestataire

Propriété. Toutes les études menées dans le cadre du présent projet sont la propriété conjointe du Forco, des organisations professionnelles concernées et de l'Agefiph.

Confidentialité. A travers les données issues des acteurs du domaine qu'ils pourront rencontrer pour les besoins de ses propres travaux, le prestataire pourra éventuellement avoir accès à des informations sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies.

Neutralité. Le prestataire devra consulter un panel représentatif de parties prenantes. Il s'efforcera de rapporter objectivement les points de vue et d'en faire la synthèse pour aboutir à un résultat partagé

Délai. Dans tous les cas de figure, le prestataire retenu fera état auprès du Comité de pilotage des difficultés qu'il pourra rencontrer pour honorer les échéances. Il appartiendra alors à ce dernier de prendre les décisions adéquates sans que cela implique un travail supplémentaire pour le prestataire retenu.

A titre informatif, le prestataire s'engage à avertir le FORCO en cas de partenariat pour toute ou partie de la réalisation de l'étude.

Pilotage et suivi des travaux

La maîtrise d'ouvrage du projet sera assurée par le comité de pilotage qui rendra compte régulièrement de l'avancée des travaux aux membres des CPNEFP concernées.

L'Observatoire prospectif du commerce assurera la maîtrise d'œuvre et sera le relais entre le prestataire et les membres du comité de pilotage.

10. CONDITIONS D'ENVOI DES OFFRES ET D'ATTRIBUTION

La réponse à l'appel à projets est à adresser jusqu'au 16 juin inclus à l'Observatoire par mail, à l'attention de :

Fanny Coste, Responsable de l'Observatoire prospectif du commerce : fcoste@forco.org

Nadège Dutouya, chargée d'études : ndutouya@forco.org

Pauline Cheminade-Hiberty, coordinatrice Handicap : phiberty@forco.org

Annexe 1 : Exemple de questionnaire administré aux entreprises

- Votre entreprise est-elle couverte par un accord agréé ou une convention
 - Oui - non - nsp
- Votre entreprise emploie-t-elle des personnes handicapées
 - Oui –Non - nsp
- Si oui, combien de PH sont employées dans votre entreprise :
 - « champ libre » - nsp
- Quels sont les principaux postes occupés par les personnes handicapées au sein de votre entreprise :
 - Proposition de liste à cocher en fonction des métiers du secteur + autre « champ libre »
- Votre entreprise a-t-elle déjà mené des action de sensibilisation (sur la thématique handicap)
 - Liste à cocher : plaquette, lettre d’information, évènement, articles dans journal interne, rubrique intranet, autres :
 - jamais - occasionnellement - souvent
- Votre entreprise a-t-elle déjà mené des action de formation (sur la thématique handicap)
 - Oui, non, nsp
 - Si oui : liste avec thème (obligation légale, typologie des handicap, recrutement, maintien, collaboration EA&ESAT, autre
- Votre entreprise a –t-elle déjà mené des actions de recrutement de travailleurs handicapés (CDI, Intérim, alternance, stage)
 - oui –non – nsp - autres : « champ libre »
- Votre entreprise a-t-elle déjà mené des actions en collaboration avec le secteur protégé et adapté
 - Oui –non –nsp
 - Si oui, liste à cocher (achat de prestation, sous-traitance, mise à disposition de personnel, autre)
- Votre entreprise a-t-elle déjà mené des actions pour maintenir un salarié handicapé en emploi (aménagement de poste, modification de l’organisation du travail, reclassement sur autre poste) :
 - Oui – non
- Si votre entreprise n’a mené aucune action sur la thématique handicap sauriez-vous identifier les freins :
 - « champ libre »
- Utilisez-vous certains de ces outils et /ou dispositifs mis en place au sein de votre branche
 - Liste à proposer et à établir en lien avec la branche concernée (guide ou fiche pratique pour l’élaboration d’une démarche GPEC, groupe de travail QVT, guide bonnes pratiques prévention, bourse emploi,....)

- Sur la thématique handicap quels seraient les modes d'accompagnement les plus pertinents pour votre entreprises
 - Liste à établir en lien avec chaque branche (Groupe de travail collectif avec des pairs, fiches pratiques, lettre d'information, formation collective, N°vert, autres ...)
 - A quel rythme souhaiteriez-vous recevoir cette information (reprise des items du dessus avec proposition d'une périodicité)

Annexe 2 - Eléments recueillis lors de la phase 1 :

Phase 1	Recueil par branche	Mise en oeuvre
Diagnostic quantitatif – Traitement des données DOETH	Caractéristiques des établissements de + 20 salariés Données analysées : <ul style="list-style-type: none"> - années de référence 2013, 2014, 2015 (voire depuis 2010 en fonction de la qualité de la saisie des données Agefiph) - région - nombre d'établissements assujettis (+ 20 salariés) - taux d'emploi global - nombre d'établissements EQZ (établissements à quota zéro) - montant de contribution global - nombre d'établissements sous convention avec l'Agefiph, sous accord agréé, sous accord non agréé - pourcentage de personnes handicapées ayant déjà mobilisé les outils et/ou services de l'organisation professionnelle au regard de l'ensemble des publics - pourcentage d'entreprises adhérentes ayant déjà mobilisé les outils et/ou services spécifiques de la branche sur le champ de l'insertion professionnelle des personnes handicapées 	Observatoire, sur la base des données Agefiph (agrégation des données par SIREN)
	Caractéristiques des travailleurs handicapés dans les entreprises de +20 salariés Données analysées : <ul style="list-style-type: none"> - années de référence 2013, 2014, 2015 (voire depuis 2010 en fonction de la qualité de la saisie des données Agefiph) - région - métier - sexe - nature contrat, type contrat - tranche d'âge, ancienneté dans l'établissement - catégorie de BOETH 	Observatoire, sur la base des données Agefiph (agrégation des données par SIREN)
Diagnostic quantitatif –	Caractéristiques des établissements de moins de 20 et plus de 20 salariés	Prestataire
Enquêtes	Caractéristiques des travailleurs handicapés travaillant dans les établissements de moins de 20 et plus de 20 salariés	Prestataire