



TRAVAUX ET SERVICES ADMINISTRATIFS

Mailing, routage, archivage, secrétariat, etc.



Les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) : des partenaires pour vos achats socialement responsables

Les SIAE sont des TPE/PME et des associations reconnues par l'Etat qui proposent, pour la plupart, une offre commerciale aux professionnels. Elles peuvent produire des biens, des services, mettre à disposition du personnel ou œuvrer dans le domaine du travail temporaire. Elles sont présentes dans l'ensemble des secteurs d'activité (espaces verts, agriculture, BTP, propreté, restauration, communication, etc.) et on en dénombre environ 4 000 en France.

Leur différence par rapport aux entreprises classiques est qu'elles accueillent en tant que salariés des personnes éloignées de l'emploi. Elles leur offrent une expérience professionnelle, de deux ans maximum, pour leur permettre de développer des compétences et de nouvelles qualifications, gagner en confiance et en autonomie et ainsi, rejoindre le marché du travail classique au terme de leur parcours.

Les SIAE interviennent dans des marchés de fournitures, de travaux ou de services, et de plus en plus, dans le cadre de prestations intellectuelles. Vous pouvez les consulter sans hésiter dans le cadre de vos procédures d'achats.

Cette publication proposée par l'Avisse, dans le cadre de l'animation du site www.socialement-responsable.org, vise à montrer par l'exemple le champ des possibles en valorisant les retours d'expérience de ceux qui l'ont fait. Elle s'inscrit dans une série de fiches par secteurs d'activité, déclinés par segments d'achats.

Les travaux et services administratifs regroupent un ensemble de prestations assez vaste : gérer une campagne de mailings ou la diffusion de supports de communication, mettre en place un système d'archivage papier, assurer des missions de secrétariat, etc.

Ces travaux et services, qui ne sont généralement pas « cœur de métier » dans les organisations ou qui demandent des renforts ponctuels en phase de mise en œuvre, peuvent être externalisés.

Les SIAE représentent une solution idéale pour réaliser de telles missions. Flexibles, elles sont en capacité de s'organiser pour proposer leur offre de services selon les besoins des donneurs d'ordre.

Dans cette fiche, nous montrons par exemple comment des associations intermédiaires peuvent former un groupement momentané d'entreprises dans le cadre de la réponse à un appel d'offres, afin de couvrir l'ensemble du territoire géographique concerné par le marché. Certaines structures peuvent également intervenir directement dans vos locaux, dans le cadre d'une gestion déléguée de services (appui comptable par exemple).

En matière de travaux administratifs, n'hésitez donc pas à entrer en contact avec les SIAE de votre territoire !

— Retrouvez toutes les fiches pratiques concernant le secteur Gestion, administration, informatique sur www.socialement-responsable.org



1. ASSURER LE ROUTAGE, LE TRACTAGE, LE BOITAGE ET LA DISTRIBUTION DE SUPPORTS D'INFORMATION

Diffuser de l'information sous une forme « papier » nécessite des ressources humaines conséquentes, proportionnelles à la zone géographique à couvrir. Dans le cadre de la réalisation de travaux, la communication auprès des riverains à travers flyers, journaux locaux et prospectus peut par exemple concerner plusieurs quartiers, voire plusieurs villes. Pour ces opérations de distribution de différents supports, le recours à des associations intermédiaires s'avère être un choix pertinent, d'autant lorsque ces dernières ont la culture du travail en collaboration sur leur territoire.

Exemple



Collaboration entre TRANSAMO, mandataire du STIF, et l'association intermédiaire Hercule Insertion pour la distribution de lettres d'information

Favoriser l'emploi local

La construction d'un nouveau mode de déplacement nécessite de mettre en place des moyens pour sensibiliser et informer les riverains et futurs usagers. Dans le cadre du projet de tram-train qui reliera Massy à Évry à l'horizon 2019, un marché a été lancé en ce sens par TRANSAMO, mandataire du syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF).

« Afin que les chantiers qu'il mène bénéficient aux habitants des territoires traversés, le STIF a souhaité pouvoir favoriser l'emploi local via la mise en place de clauses d'insertion dans ses appels d'offres. Nous l'avons accompagné en étant innovant » explique Charlotte Clayer, ancienne facilitatrice au sein d'[Atout Plie 91](#), dispositif de mise en cohérence des interventions publiques en matière d'insertion et d'emploi sur le territoire du Nord-Ouest de l'Essonne.

Des lots de marché accessibles aux structures de l'ESS

La démarche s'est concrétisée par un appel d'offres relatif à la communication comportant 4 lots, dont 3 ont inclus des clauses d'insertion sociales [comme condition d'exécution, critère de

sélection, mais aussi sous la forme de marchés d'insertion, NDLR].

Le premier lot « clausé », qui portait notamment sur la conception graphique des supports de communication, a été attribué à un groupement d'entreprises comprenant une entreprise adaptée. Le lot n°3 portant sur des prestations de tractage, boitage et distribution de ces supports a été construit sous la forme d'un marché de service d'insertion et de qualification professionnelles (anciennement, article 30 du code des marchés publics), faisant dès lors de ces activités des supports d'insertion pour des personnes en difficulté. Enfin le lot n°4 était un marché réservé exclusivement à des entreprises adaptées ou à des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) en application des dispositions de l'ancien article 15 du code des marchés publics.

Une réponse sous forme de groupement momentané

« Il y a de réels besoins d'insertion sur le territoire, et nous avons souhaité par cette initiative faciliter l'accès des associations intermédiaires (AI) à la commande publique » **Charlotte Clayer, ancienne facilitatrice, Atout Plie 91.**

En tant que facilitatrice, Charlotte Clayer a ainsi contacté les AI locales pour les inciter à répondre au lot n°3 de l'appel d'offres. Le tram-train passant par la zone d'intervention de quatre structures d'insertion, ces dernières se sont orienté vers une réponse collective sous la forme d'un GME (groupement momentané d'entreprises), permettant à chacune de proposer, pour le lot en question, son offre de services et son savoir-faire en matière de mise à disposition de personnel.



Une aventure nouvelle

Après des échanges et une coordination entre structures visant à définir les modalités techniques de réponse, un GME solidaire s'est effectivement mis en place [c'est-à-dire que chacun des opérateurs économiques membres du groupement est engagé financièrement pour la totalité du marché, NDLR]. D'un commun accord, le mandataire unique du GME, interlocuteur privilégié de TRANSAMO, (lui-même mandataire du STIF), a été nommé : il s'agit d'[Hercule Insertion](#).

« C'est une aventure nouvelle pour nous, qui s'est construite en un temps record, mais nous avons l'habitude de collaborer avec les trois autres AI participant au groupement : [ARPE](#), [AIVE](#) et [LANCEMENT](#) » Marie-Andrée Vassas, directrice, Hercule Insertion.

Elles sont également déjà chacune titulaires d'un lot d'un marché du Conseil Départemental de l'Essonne, qui porte sur le remplacement des agents de nettoyage dans les collèges. De plus, elles se réunissent régulièrement avec d'autres structures d'insertion dans le nouveau réseau départemental [Act'Essonne](#), pour échanger sur leurs expériences.



Plus de 50 000 documents

A réception des bons de commande émis par TRANSAMO, Hercule Insertion pilote les

différentes prestations du lot. Ainsi, pour la première fois en avril 2015, le GME a organisé un boîtage des supports de communication, dans un rayon de 400 mètres autour du trajet du futur tram-train, a géré des dépôts de documents dans les mairies et a réalisé des opérations de tractage dans les gares. *« Concrètement, j'ai reçu l'ensemble des lettres d'information dans mes locaux et ai organisé la répartition selon le territoire d'intervention des AI »* raconte Marie-André Vassas, *« c'est un travail important de logistique, car nous avons plus de 50 000 documents à gérer (boitage, tractage, dépôt) et de nombreuses rues à couvrir ».*

L'avenir est au rassemblement

Une quarantaine de salariés en insertion est ainsi impliquée. Ces derniers suivent en amont de leur intervention des ateliers, pour apprendre à bien se repérer dans le temps et dans l'espace, disposer des éléments de langage en cas de sollicitation, les remettre à niveau sur les principes de la sécurité routière et leur expliquer le projet de construction du tram-train.

La distribution et le tractage sont supervisés par le personnel permanent des AI : *« nous prenons des photos, pointons les lieux où les salariés en insertion ont assuré leurs interventions. Il s'agit d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la clause sociale et de montrer très clairement que nous sommes des professionnels »*, ajoute la directrice de l'AI mandataire. *« Cette collaboration, je l'espère, en amènera d'autres, et pas uniquement entre AI »* poursuit-elle, avant de conclure : *« nous n'aurions pas pu répondre seuls, les collectifs ont de plus en plus d'importance pour répondre aux marchés publics : l'avenir est au rassemblement ».*

Les acteurs locaux de l'insertion par l'activité économique ont en outre pu profiter de cette collaboration pour diversifier les supports de travail pour leurs salariés en parcours et construire une ingénierie de projet qui pourra être essaimée plus largement dans le cadre d'autres marchés publics.



ZOOM

La parole aux salariés en parcours d'insertion

Richard est salarié de l'AI depuis avril 2015, date du démarrage de la première mission pour TRANSAMO. Dans ce cadre, « *je distribue des tracts d'information auprès des personnes qui peuvent être touchées par les travaux du tram-train* » explique-t-il. « *Parfois, je suis amené à parler à certains riverains, parce qu'ils mettent un autocollant qui indique qu'ils ne veulent pas de publicité dans leur boîte aux lettres* », poursuit-il, « *mais le tram-train est un grand projet, je leur dis que c'est important d'être informé sur ce qui se passe dans le quartier* ». Agé de 60 ans, Richard est en difficulté d'accès à l'emploi classique. Son parcours au sein d'Hercule insertion est une belle opportunité pour lui : « *il y a toujours quelque chose à apprendre* » confie-t-il.

Et si l'encadrement dont il bénéficie est toujours « *très sérieux* », cela ne l'empêche pas d'évoluer « *dans une bonne ambiance* ». Paixao Albino, quant à lui, a commencé à travailler au sein de l'association en septembre 2014, après une période difficile où il a enchaîné les contrats courts dans les agences d'intérim. Après avoir été impliqué sur de nombreuses missions de manutention et d'installations électriques sur des chantiers, il a été mobilisé sur les prestations de distribution et de tractage pour le tram-train. « *Dans les gares, je donne les documents et je parle aussi aux passants pour leur poser des questions sur le projet, savoir ce qu'ils en pensent* », indique-t-il. Et chaque jour, un rapport est établi pour faire le point sur le retour des riverains. « *Je suis très motivé* », conclut-il, « *j'ai pu découvrir les métiers du bâtiment pendant mon parcours, et ça me plairait bien de travailler dans ce domaine par la suite* ».

— Consultez le site <http://www.hercule-insertion.fr>

2. BÉNÉFICIER D'UN APPUI EN MATIÈRE DE COMPTABILITÉ

Une TPE ou une PME ne dispose pas toujours de toutes les compétences nécessaires à son bon fonctionnement. Elle n'est pas forcément en capacité de recruter une personne à temps plein, par exemple sur des missions de secrétariat ou de comptabilité. La sous-traitance peut ainsi constituer une solution adéquate dans ce cadre. Des structures de l'économie sociale et solidaire se sont spécialisées dans ce type de prestations intellectuelles pour répondre aux besoins.

Exemple



Collaboration entre l'entreprise d'insertion Marguerite et la TPE M. Poulet pour des missions d'assistance administrative

Savoir s'entourer

M. Poulet, marque familiale de vêtements 100 % biologique, organise des concours en ligne pour permettre à des illustrateurs de proposer des visuels sur un thème précis. Si ces derniers reçoivent assez de votes sur le site, ils sont choisis pour être imprimés sur des t-shirts. C'est une très petite entreprise (TPE), et comme toutes les

organisations de taille similaire, ses dirigeants ne peuvent pas être sur tous les fronts. Alors, pour bien faire fonctionner la boîte, il a fallu s'entourer. « *Il devenait difficile de tout gérer* », explique Rachid Baalla, président de M. Poulet, « *nous avons donc voulu externaliser notre fonction administrative* ».

Déployer des fonctions supports adaptées

C'est là qu'intervient Marguerite. L'entreprise d'insertion travaille avec de nombreuses marques sur des activités logistiques : Equal for all, Louise Misha, Dodo et Cath, ou encore Grizzly Chéri sont stockés dans ses locaux et expédiés aux consommateurs ou aux revendeurs.



Elle a développé parallèlement une deuxième activité, l'appui comptable et administratif. Saisie de notes de frais, suivi des paiements, enregistrement et émission des factures, etc., cela peut recouvrir des missions assez larges. Si Emmanuelle Touilloux, sa directrice, s'est lancée sur ce créneau, c'est qu'elle-même a rencontré, dans son parcours d'entrepreneuse, ce type de besoins.

« A l'origine, j'étais salariée dans une structure du commerce équitable, Tudo Bom. En tant que TPE en développement, nous avons de plus en plus de mal à gérer les aspects logistiques et administratifs. Nous avons alors réfléchi à un nouveau projet et avons lancé une étude de marché. L'un des résultats a été de montrer que les petites entreprises manquaient souvent de temps et de moyens pour déployer des fonctions supports adaptées à leurs besoins. Marguerite est donc née pour leur apporter des services en matière de logistique et de prestations administratives. » **Emmanuelle Touilloux, Directrice, Marguerite**

Un assistant comptable externalisé

L'activité administrative de la structure d'insertion s'est développée ces dernières années, avec une quinzaine de clients aujourd'hui. Pour M. Poulet, Marguerite a en charge plus spécifiquement le suivi des factures et des règlements, et la facturation des artistes. *« Nous assurons le rôle d'assistant comptable externalisé »* résume Emmanuelle Touilloux.

Un fonctionnement en binôme

Concrètement, Marguerite accueille un salarié en insertion sur cette activité au sein de l'entreprise (trois autres postes sont dédiés à la partie logistique), *« même si l'autonomie sur ce type de mission n'est pas énorme »*, précise Emmanuelle Touilloux. Un fonctionnement en binôme a été mis

en place, avec un comptable en contrat classique qui encadre la personne en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI). Cette dernière se forme, durant son parcours, aux logiciels de comptabilité, à la relation client, mais également à la maîtrise des outils informatiques comme Outlook ou Excel.

Grandir ensemble

Si le partenariat entre Marguerite et M. Poulet fonctionne, c'est avant tout car la qualité est au rendez-vous. Par ailleurs, client et fournisseur sont de taille similaire, ce qui flexibilise la relation commerciale et leur permet de grandir ensemble.

« Chez Marguerite, le cadre est beaucoup plus souple, plus flexible, on est moins contraint par les processus lourds des grands groupes. Nous nous sommes développés ensemble, parallèlement. C'est très positif. Ce qui compte avec ce fournisseur, c'est son professionnalisme. L'insertion est un plus. » **Rachid Baalla, président, M. Poulet**

Deux formations et un CDI

Un *« petit plus »* qui fait la différence pour les salariés de Marguerite. En effet, même si la société a été créée en 2012, les premières sorties positives sont encourageantes : *« deux étaient sur des projets de formation pour continuer sur le même type d'activité, et une a trouvé un CDI dans le service compta d'une entreprise »*, affirme Emmanuelle Touilloux. La success-story est à la fois sociale et économique, puisque l'entreprise a un taux de croissance annuel dépassant les 30 %.

— Consultez les témoignages complets de [Marguerite](#) et de [M. Poulet](#) sur www.socialement-responsable.org

POUR ALLER PLUS LOIN

- Télécharger le « Mode d'emploi : les achats socialement responsables » sur <http://www.socialement-responsable.org/>

Mener une politique d'achat de qualité tout en soutenant l'emploi et l'insertion par l'activité économique (IAE), comment faire ? Cette publication, réalisée par l'Avisé, a pour objectif de montrer que c'est possible, et moins compliqué qu'on ne le pense.



- Visiter www.socialement-responsable.org

Centre de ressources sur l'achat socialement responsable auprès des acteurs de l'Insertion par l'activité économique (IAE), ce site propose des outils méthodologiques, des témoignages et une newsletter mensuelle.



Cette fiche « Travaux et services administratifs » s'inscrit dans le secteur d'activité « Gestion, administration, informatique ».

Pour plus d'informations : info@socialement-responsable.org

Avec le soutien de :

