

Cahier des charges en vue de la réalisation d'une enquête portant sur la notoriété et l'image d'OETH, la satisfaction et les attentes de ses adhérents

1. Présentation du commanditaire

Agréé en 1991 par le Ministère du travail, l'accord OETH est le premier accord relatif à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés du secteur sanitaire, social et médico-social privé non lucratif. En signant l'accord OETH, la Croix-Rouge française, la Fehap, Nexem et les organisations syndicales CFDT, CFTC, CFE-CGC, CGT et FO ont décidé de mutualiser leurs ressources afin de développer et de conduire une politique active en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. Un moyen pour le secteur d'affirmer son attachement à l'application du principe d'égalité des chances, que ce soit en matière d'accès à l'emploi, de formation professionnelle, de maintien en emploi ou de prévention du handicap.

Avec environ 4 300 associations (fondations, congrégations, mutuelles) employeuses couvertes par l'accord, représentant 16 000 établissements et services et 600 000 salariés, le secteur se caractérise par une grande diversité. Les activités sont variées (activités sanitaires, EHPAD, établissements et services accueillant des personnes en situation de handicap, des enfants ou adultes en difficulté sociale), les entreprises sont de taille inégale (une centaine de très grosses associations – Croix-Rouge Française, APF, Groupe hospitalier des Diaconesses, Fondation Partage et Vie... - une myriade d'associations de moins de 50 salariés), réparties sur tout le territoire national (Métropole, Corse et DOM).

L'Accord agréé OETH prévoit que les fonds dus par les employeurs du secteur au titre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés sont versés à un organisme spécifique, et gérés au plus près des besoins du secteur. L'association OETH, gérée paritairement par les signataires de l'accord, a été créée à cette fin.

En 2018, l'association OETH a reçu près de 7,5 millions d'euros de contributions. Elle a établi près de 12 000 contacts et a financé plus de 3 000 aides. Son équipe de 17 personnes comprend notamment 5 conseillères en charge du suivi d'un territoire et de l'accompagnement des établissements, et de 3 chargées de dossier qui assurent l'instruction des demandes d'aides financières et, en plus des conseillères, la permanence d'accueil et d'information téléphonique.

Les adhérents soumis à la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés emploient environ 24 000 salariés en situation de handicap. Le taux d'emploi direct est ainsi de 5,51% en 2017 (le taux moyen tous secteurs confondus est de 3,8%).

Aux fins de favoriser la sécurisation des parcours professionnels des travailleurs handicapés, conformément aux principes de l'Accord, OETH élabore et met en œuvre un ensemble de dispositifs pour soutenir les employeurs dans leur volonté de développer et de pérenniser l'emploi des travailleurs handicapés et de prévenir le handicap. Ces dispositifs sont ajustés aux étapes d'un parcours professionnel : « intégration », « maintien au poste », « reconversion professionnelle ». Ils visent

également à accompagner la structuration d'une politique « handicap et emploi » dans les associations adhérentes.

Ils se déclinent notamment en aides financières contribuant aux frais engagés par les adhérents pour l'aménagement des postes de travail, l'accompagnement des salariés et des collectifs de travail, la formation en alternance de travailleurs handicapés ou les formations nécessaires à leur reconversion.

2. Le contexte de l'enquête

La loi du 5 septembre 2018 rénove l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. Parmi d'autres évolutions, elle limite notamment à 3 ans, reconductibles une fois, la durée des accords de branche agréés. En l'état, l'accord agréé OETH et son association porteuse pourraient donc cesser d'exister sous cette forme fin 2023 ou fin 2026. Plus largement, le gouvernement a entrepris une concertation pour faire évoluer l'offre de service en matière d'insertion et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés dans le sens d'une plus grande cohérence et lisibilité.

L'année 2019 est donc capitale pour la dynamique sectorielle sur la question du handicap au travail. Quelle que soit la modalité qu'elle prendra, la pérennisation du modèle OETH (une réponse sectorielle et partenariale dans un cadre de dialogue social de proximité) aux problématiques du handicap est l'objectif affirmé du Conseil d'administration d'OETH. La renégociation de l'accord handicap pour la période 2021-2023 démarrera à la fin du printemps pour se conclure un an plus tard

Dans ce contexte, l'accord OETH doit se transformer, adapter son modèle et continuer à démontrer la pertinence de sa réponse.

Pour que cette réponse soit ajustée, il paraît indispensable de se mettre à l'écoute des organisations adhérentes de l'accord.

En l'état, l'écoute adhérent est peu formalisée et peu outillée.

- **Peu formalisée** : la dernière enquête large auprès des adhérents date de plus de 7 ans. Il n'y a pas de mesure de satisfaction, pas ou peu de questionnaires de recueil de besoins, pas de gestion organisée des incidents ou réclamations. A l'occasion de la renégociation des accords précédents, les partenaires sociaux signataires de l'accord ont organisé plusieurs fois des « tours de France » à la rencontre des adhérents. Le dernier remonte à 2014. Les réunions collectives techniques dans les régions sont organisées à périodicité variable.
- **Peu outillée** : Sur les 16 500 établissements relevant du champ de l'Accord, 4 200 seulement comptent plus de 20 salariés et transmettent une DOETH. Depuis 2014, moins de 3 500 établissements ont sollicité une aide financière (20%). Pour les établissements n'appartenant à aucune de ces deux catégories, la base de contacts est peu ou pas qualifiée. De même pour les associations multi-établissements, la DOETH étant majoritairement réalisée au niveau des établissements (SIRET), l'échelon associatif (SIREN) est mal renseigné alors que c'est bien souvent l'échelon décisionnaire en matière de politiques RH. OETH est dotée d'un outil métier de type CRM paramétré pour permettre la structuration d'une base de contacts qualifiés mais les pratiques en la matière sont à ce jour disparates et permettent difficilement l'établissement d'une communication proactive. La base de contact du service communication compte 11 000 contacts de natures très différentes (adhérents et partenaires, opérationnels et décideurs...), dont la mise à jour est peu intégrée dans les processus métier.

C'est dans ce contexte que l'association OETH souhaite lancer une enquête auprès de ses adhérents.

3. Objectifs de la consultation et de l'enquête

Par cette consultation, l'association OETH souhaite sélectionner le prestataire qui réalisera au printemps 2019 une enquête en direction de ses adhérents. Cette enquête a pour objectifs de :

- Mesurer la notoriété de l'accord OETH et de son association porteuse auprès des adhérents et en particulier cerner les catégories (de taille, d'activité...) d'organisations qui repèrent ou mobilisent le moins l'expertise d'OETH ;
- Mesurer la satisfaction globale des organisations qui bénéficient des services d'OETH et son image auprès d'eux ;
- Apprécier le niveau d'intérêt et de mobilisation pour la problématique du handicap au travail parmi les associations adhérentes ;
- Recueillir des besoins en matière d'aides et d'accompagnement en vue de soutenir la structuration des démarches handicap dans les associations.

Par les moyens mobilisés pour toucher le plus grand nombre d'adhérents, cette enquête doit aussi permettre de structurer une base de contacts qualifiés d'interlocuteurs décisionnaires au niveau associatif, réutilisable pour toute autre action et d'initier des processus permettant d'entretenir la base ainsi constituée.

4. Approche envisagée

OETH laisse une large marge aux sociétés sollicitées pour faire les propositions méthodologiques qui leur paraîtront adaptées au vu des besoins et contraintes précisés précédemment. Elles veilleront également à dimensionner l'enquête en tenant compte de l'envergure du commanditaire et de ses obligations budgétaires qui encadrent le niveau de ses dépenses structurelles.

Un certain nombre d'éléments peuvent cependant être précisés :

- Les associations relevant de l'Accord OETH sont la Croix-Rouge française, Unifaf, et les associations adhérentes à Nexem et à la Fehap. La liste de ces associations est mise à jour annuellement par les fédérations d'employeurs et communiquée à OETH.
- Les interlocuteurs touchés par l'enquête seront principalement des salariés disposant d'une marge de décision en matière de politique RH et Handicap au niveau associatif. Selon les associations et leur taille : Directeur, RRH, DRH, chargé de mission handicap, DG ou DGA... Dans certaines organisations de taille importante, il pourra être envisagé de questionner plusieurs interlocuteurs (RRH régional par exemple). Il peut être envisageable d'interroger l'échelon établissement (SIRET) dans le cas d'établissements à large autonomie, ou ayant bénéficié des aides d'OETH, ou repérés comme particulièrement impliqués.
- L'enquête devra comporter un volet quantitatif et un volet qualitatif.
- Concernant le volet qualitatif, il est souhaité que les collaborateurs d'OETH (6 à 7 personnes en cible) puissent être associés au recueil afin qu'ils soient pleinement partie prenante de l'enquête et qu'ils puissent entendre directement l'expression des adhérents. Leur implication pourra également permettre, dans le cadre budgétaire de l'enquête, d'élargir le nombre d'adhérents sollicités.

OETH sera attentif à ce que le candidat veille à :

- Préciser dans la réponse les obligations et contraintes d'OETH dans le cadre de l'enquête liées au règlement général sur la protection des données ;
- Favoriser un travail de co-construction avec le commanditaire tout au long de l'enquête et notamment en amont concernant la méthodologie et sa mise en place (rédaction conjointe des questionnaires et guides de recueil qualitatifs par exemple)
- Réaliser la phase d'analyse et élaborer l'ensemble des livrables

5. Suivi et planning

Le prestataire retenu aura un interlocuteur référent au sein d'OETH qui fera le lien avec la direction et l'ensemble des collaborateurs et administrateurs impliqués dans l'enquête.

Un comité paritaire de pilotage de l'enquête, composé d'administrateurs et du directeur général d'OETH, se réunira deux fois, au début de l'enquête et au moment de ses résultats.

Un comité technique composé du directeur général et de 2 à 3 collaborateurs d'OETH préparera les travaux du Copil et assurera un suivi à mi-parcours.

Calendrier prévisionnel :

- Date limite de retour des propositions : 27 février 2019 à 18h
- Choix du prestataire le 19 mars 2019
- Lancement de l'enquête fin-avril ou début mai

6. Critères de sélection du prestataire

La sélection du prestataire se fera prioritairement sur les critères suivants :

- La capacité à accompagner et conseiller OETH dans sa réflexion
- La capacité à être force de proposition sur la méthodologie et l'accompagnement
- La connaissance du secteur sanitaire, social et médico-social et/ou des problématiques RH-Handicap et/ou l'expérience d'études de nature comparable ;
- Les moyens humains mis à disposition. L'équipe projet devra être présentée et le rôle de chacun clairement précisé.
- La capacité à apporter de la valeur ajoutée dans l'analyse des résultats
- Le coût de la prestation, qui devra être détaillé par phase.

<p>Contact : pour toute question, vous pouvez contacter : Anaïs Martin au 01.40.60.58.57 – anais.martin@oeth.org</p>
