



PARC INFORMATIQUE

De l'installation à la maintenance



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

Les SIAE sont des 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 sur l'ensemble des secteurs d'activité (espaces verts, agriculture, BTP, nettoyage, 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'expériences de ceux qui l'ont fait. Elle s'inscrit dans une série de fiches par secteurs d'activité, déclinés par segments d'achats.

Qui n'a jamais rencontré de problèmes avec un ordinateur au sein de son organisation ? Des portables à changer (et donc de nouveaux logiciels à installer), un bug fonctionnel sur un outil que l'on n'arrive pas à régler seul, la mise à jour d'un antivirus à contrôler... Il n'est pas toujours aisé d'internaliser les compétences nécessaires pour gérer ce type de projet, qui n'est pas forcément « cœur de métier ». Acheteurs publics et privés lancent ainsi fréquemment des marchés visant à trouver un prestataire en matière de gestion du parc informatique.

Penser à sa responsabilité sociale dans ce cadre n'a pas toujours été évident en l'absence de retours d'expériences concrets. Or, depuis quelques années, l'offre des structures de l'économie sociale et solidaire se développe, rendant possible la mise en œuvre de critères sociaux dans la commande publique et privée.

De l'équipement d'une institution à l'appui au pilotage d'un service dédié au sein d'un institut de recherche, les exemples montrent qu'on peut faire de ses ordinateurs professionnels des outils de travail socialement responsables.

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



1. FAIRE INSTALLER DES ORDINATEURS ET ACCOMPAGNER LEURS UTILISATEURS

Les SIAE qui proposent des prestations informatiques sont, le plus généralement, positionnées sur la récupération et le reconditionnement du matériel obsolète. Elles cherchent, par leurs activités, à créer de l'emploi d'insertion tout en s'inscrivant dans une démarche d'économie circulaire (c'est le cas par exemple de nombreuses structures partenaires du programme Ordi 2.0). Cependant, certaines vont plus loin et développent une offre de services spécifique.

Exemple



Collaboration entre l'atelier et chantier d'insertion Infosel et le conseil départemental de Meurthe-et-Moselle, pour l'installation et la configuration des ordinateurs de l'institution.

Une prestation informatique complète

En Meurthe-et-Moselle, l'association Imagine porte plusieurs chantiers d'insertion, dont l'un sur les activités de maintenance informatique et de reconditionnement : Infosel.

« Les services informatiques ont un fort intérêt pour nous, ils nous permettent de diversifier nos activités, tout en représentant un support très intéressant pour la construction des savoir-être professionnels de nos salariés. Le chantier Infosel existe depuis dix ans maintenant et notre offre a pris beaucoup d'ampleur : les besoins d'assistance se multiplient sur le territoire nancéen »

Pierre Claude, Directeur d'Imagine

Le conseil départemental de Meurthe-et-Moselle a récemment sollicité Imagine, dans le cadre d'un marché à procédure adaptée, pour l'installation et la configuration des ordinateurs de l'institution. « *Dans notre cahier des charges figurait également une mention pour utiliser en tant que support d'insertion la récupération du matériel hors d'usage* » explique Stéphane Barbier, Responsable adjoint chargé du développement au sein du Service Économie solidaire et Insertion (SESI) pour le territoire Nancy et Couronne au conseil départemental.

Cela a donné lieu à un appel d'offres global, mêlant recyclage, reconditionnement et services informatiques. Imagine et une structure du réseau

ENVIE (spécialisée dans la récupération et le recyclage des équipements électriques et électroniques usagés) ont répondu conjointement et remporté le marché.

« Infosel assure l'installation du matériel, récupère les outils obsolètes et les gère en vue de les remettre dans le circuit. L'association confie à Envie ce qu'elle ne peut pas réemployer, pour le démantèlement et le traitement des déchets »
Stéphane Barbier, Responsable adjoint chargé du développement au sein du SESI – Nancy Couronne au conseil départemental



Chantier d'insertion Infosel

© Infosel

Un accompagnement spécifique pour les salariés

Les personnes en parcours d'insertion sont responsabilisées dans le cadre de leurs activités : pour une collectivité cliente, le bon fonctionnement des équipements informatiques est en effet crucial. Elles doivent développer leurs capacités relationnelles et de communication, afin de transmettre aux utilisateurs les bonnes informations.

Le chantier d'insertion leur délivre un accompagnement spécifique. Des ateliers collectifs sont ainsi organisés régulièrement pour faire avancer leur projet professionnel. Il s'agit par exemple de modules « techniques de recherche d'emplois »



(TRE), de sessions d'information sur l'usage des NTIC pour trouver des opportunités professionnelles sur le web, ou encore d'une action préparatoire intitulée « Compétences clés et préparation à l'entrée en formation qualifiante ».

Imagine est en effet agréé organisme de formation et accompagne ses salariés dans les premières étapes permettant leur accès à des dispositifs qualifiants (formation diplômante de l'AFPA de [technicien d'assistance en informatique](#) (TAI), notamment).

Des formations internes sont également dispensées sur l'utilisation des différents logiciels mobilisés par Imagine.

« On propose un apprentissage au fur et à mesure : pour installer les machines, pour les manipuler de A à Z, pour bien gérer les logiciels qu'on utilise, etc. J'organise des petits collectifs de travail en ce qui concerne les prestations, pour permettre aux débutants de profiter de l'expertise des salariés plus expérimentés. L'informatique est un support de construction de savoir-être

professionnels » **Jamel Turki, coordinateur et encadrant d'Imagine**

Des emplois durables à la sortie

En 2014, environ 60 % des salariés accueillis ont pu accéder à un emploi durable suite à leur parcours chez Imagine. 5 autres sont entrés dans une formation TAI.

À plusieurs reprises, il est arrivé que des salariés en insertion poursuivent leur parcours professionnel au sein même des services informatiques du conseil départemental.

— Consultez le témoignage complet du conseil départemental de Meurthe-et-Moselle sur www.socialement-responsable.org



ZOOM De l'achat socialement responsable au recrutement

Nahid est passée par le chantier d'insertion Infosel entre avril et décembre 2013. Diplômée d'un master en [informatique décisionnelle](#), elle n'a pas trouvé de travail tout de suite après ses études, malgré plusieurs entretiens dans différentes organisations. Au sein d'Imagine, elle a d'abord été impliquée sur le déploiement des ordinateurs et des logiciels pour le compte du conseil départemental de Meurthe-et-Moselle, avant de rejoindre en CDD cette même institution, qui avait besoin d'une nouvelle personne au sein de son service informatique.

« J'avais déjà des compétences dans ce domaine, donc je n'avais pas spécialement besoin d'une formation mais plutôt d'une expérience », explique Nahid. « Le chantier d'insertion m'a beaucoup aidé pour d'autres projets » ajoute-t-elle. Elle en a ainsi profité pour reprendre des cours de code par exemple. Aujourd'hui, l'ancienne salariée en parcours d'insertion est membre d'une équipe de développeurs

au sein du conseil départemental. Elle conçoit et gère des tableaux de bord. « Je me vois comme une sorte de consultante », poursuit-elle. Une expérience professionnelle qui l'intéresse beaucoup, puisqu'elle fait le lien avec ses études. « Pour la suite, je regarde les postes à pourvoir dans le domaine informatique dans des collectivités locales » répond-t-elle, quand on lui demande comment elle se projette après son CDD. Elle raconte, comme une anecdote, qu'elle voit encore souvent passer des collaborateurs d'Imagine dans son bureau, puisque le conseil départemental est toujours un des clients privilégiés du chantier d'insertion. De donneur d'ordre à recruteur, il n'y a donc qu'un pas : les SIAE, en complément de leur offre de services, sont également des viviers de compétences dans lesquels entreprises et collectivités peuvent puiser dans le cadre de leurs politiques RH.

— Consultez le site www.imagine-formation.org/index.htm



2. DISPOSER D'UN APPUI OPERATIONNEL DANS LA GESTION DE SON PARC INFORMATIQUE

Certains acheteurs expriment le besoin d'un appui structurel dans le cadre de la gestion de leur parc informatique. Ces derniers cherchent ainsi un prestataire en capacité d'intervenir à la demande, et de les soutenir en cas de surcroît d'activité. Les demandes en la matière permettent ainsi aux SIAE de faire intervenir fréquemment les salariés en parcours d'insertion au sein même des locaux de leur clientèle. L'opportunité, parfois, de faire le lien entre achats et recrutement.

Exemple



Collaboration entre l'entreprise d'insertion Actif Azur et l'institut de recherche Inria, pour une prestation très complète : de la collecte au réemploi des machines, jusqu'à l'appui logistique et technique en matière informatique.

Institut de recherche dédié à l'univers numérique et composé de 8 centres en France, Inria emploie 2 700 chercheurs en sciences informatiques et mathématiques. Dans son implantation de Sophia Antipolis - Méditerranée, 700 personnes cherchent à faire émerger de nouvelles innovations créatrices d'emplois et de valeur. Dans un tel univers, on peut facilement imaginer la place prépondérante des ordinateurs comme outil fondamental de travail.

Collecte, réemploi et prestations de services

Chaque année, 300 à 350 ordinateurs sont changés et sortent d'Inria, pour être récupérés et traités. « *En tant qu'établissement public, nous avons des obligations pour nous conformer aux réglementations sur la récupération des matériels informatiques dont nous n'avons plus l'usage* » explique Laurent Mirtain, responsable du Service Informatique d'Inria Sophia Antipolis-Méditerranée.

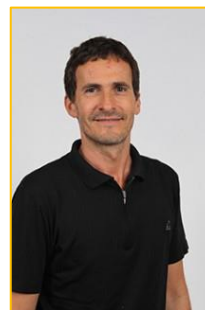
C'est la raison pour laquelle une convention de partenariat liait déjà l'institut de recherche et Actif Azur. L'entreprise d'insertion est en effet spécialisée dans la collecte et le traitement des ordinateurs obsolètes. La relation commerciale s'est cependant structurée autour d'une nouvelle offre de services, Actif Azur tirant le fil de ses compétences.

« *Nous avons complété notre activité de collecte et de réemploi avec des prestations de services. Certains de nos techniciens peuvent assurer une mission spécifique dans une entreprise ou une collectivité : installation des ordinateurs, mise à niveau du système, gestion du parc informatique, support, etc.* » **Virginie Jacquet, Directrice opérationnelle Actif Azur**

Un marché avec une clause sociale

Ainsi, suite à une présentation spécifique de cette offre et à une expérimentation sur une commande à moins de 15 000 € HT, Laurent Mirtain a eu l'idée de lancer un marché comportant une clause sociale en condition d'exécution pour se faire accompagner, lorsque Inria a eu des besoins conséquents d'appui en logistique informatique. Actif Azur a remporté ce marché.

« *Il n'était évidemment pas question de favoriser la structure d'insertion. La clause sociale a facilité son positionnement, mais rien de plus.* » **Laurent Mirtain, Responsable service informatique Inria Sophia Antipolis-Méditerranée**



Laurent Mirtain



Une intervention d'Actif Azur dans les locaux d'Inria

La proposition d'Actif Azur s'est avérée être plus pertinente selon la grille d'analyse privilégiant le taux horaire pratiqué.



Une personne en parcours d'insertion vient ainsi dans les locaux d'Inria réceptionner le matériel, l'inscrire à l'inventaire, saisir des données dans les référentiels et épauler les équipes dans la gestion du parc informatique (installation de systèmes d'exploitation par exemple).

Des passerelles RH

Des passerelles ont même été créées en matière de gestion des ressources humaines, puisqu'un salarié en insertion impliqué dans les prestations a été employé par Inria pour un CDD de six mois pour la réalisation d'un inventaire complet.

Pour Laurent Mirtain, la collaboration est très positive.

« L'un des résultats les plus intéressants, c'est qu'aujourd'hui, les salariés en parcours d'insertion qui interviennent chez nous sont considérés comme des collaborateurs à part entière. On oublie leur histoire, elles font partie de notre service. ». **Laurent Mirtain, Responsable service informatique Inria Sophia Antipolis-Méditerranée**

— Consultez les témoignages complets d'[Actif Azur](#) et d'[Inria](#) 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 « Parc Informatique » s'inscrit dans le secteur d'activité « Gestion, administration, informatique ».

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

Avec le soutien de :



Cette publication est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020