



FICHE 8

LES MARCHÉS RÉSERVÉS

Le code de la commande publique, transposant les directives de 2014⁷⁵, a prévu des dispositifs de réservation aux structures employant des personnes handicapées ou défavorisées (dites aussi « entreprises inclusives ») et à certains opérateurs pour des marchés portant sur des services spécifiques, dans des conditions strictes. Depuis fin 2022, un nouveau dispositif permet de réserver un marché à des entreprises implantées en établissement pénitentiaire et qui font travailler à ce titre des personnes détenues.

Ces marchés réservés contribuent fortement à la prise en compte de considérations sociales au bénéfice de personnes en difficulté, car les structures concernées emploient des personnes éloignées de l'emploi dans des proportions plus importantes que les entreprises classiques.

Ils permettent également aux acheteurs de répondre à leurs obligations d'intégrer, des conditions d'exécution sociale au plus tard en août 2026, conformément à la loi Climat et Résilience. Pour certains marchés soumis à la reprise du personnel, il est recommandé de vérifier avec l'appui d'un facilitateur les modalités de mise en œuvre.

1. Cadre juridique

1.1 Présentation du cadre général

Quatre types de contrats peuvent être réservés selon le code de la commande publique :

1. **contrats réservés aux entreprises adaptées (EA), et aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT).**
2. **contrats réservés aux structures d'insertion par l'activité économique (SIAE)** accompagnant les personnes défavorisées.
3. **contrats réservés aux entreprises implantées en établissement pénitentiaire : opérateurs économiques** qui exécutent le contrat dans le cadre d'activités de production de **biens et services réalisés en établissement pénitentiaire par des personnes détenues ;**

⁷⁵ Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE



4. **contrats réservés aux entreprises de l'économie sociale et solidaire (EESS).** Ces contrats portant sur des services de santé, sociaux ou culturels, peuvent être réservés dans des conditions strictes à l'ensemble des EESS dont font partie les ESAT, EA et SIAE. Ils répondent à la dimension sociale de l'achat mais ne portent pas nécessairement sur l'insertion et **sont traités dans la partie 1 « les considérations sociales dans la commande publique, levier de l'ESS ».**

Les différents dispositifs de réservation sont présentés dans le tableau ci-après.

RESERVATION	TYPES D'ENTITES	DEFINITIONS DES ENTITES VISEES	CONDITIONS
Marchés réservés aux structures du handicap L. 2113-12	EA, ESAT ou équivalent du secteur du handicap	Article L. 5213-13 du code du travail (CT) Article L. 344-2 du code de l'action sociale et des familles	Un acheteur <u>peut</u> réserver un marché ou un lot d'un marché : - uniquement aux EA, ESAT
Marchés réservés aux SIAE L. 2113-13	SIAE ou équivalent	Article L. 5132-4 du CT	- uniquement aux SIAE - à la fois aux EA, ESAT et aux SIAE (article L. 2113-14)
Marchés réservés aux opérateurs économiques implantés en milieu pénitentiaire L. 2113-13-1	Tout opérateur économique	Article L. 1220-1 du CCP	- uniquement aux entreprises implantées en établissement pénitentiaire Il le choisit avant le lancement de la consultation. Les documents de consultation doivent renvoyer aux articles L. 2113-12 , L. 2113-13 et L. 2113-3-1 du CCP.
Marchés de défense ou de sécurité réservés aux EA, ESAT L. 2313-6	EA, ESAT ou équivalent du secteur du handicap	Article L. 5213-13 du CT Article L. 344-2 du code de l'action sociale et des familles	L'avis d'appel à la concurrence renvoie à l'article L. 2113-12 .
Contrats de concession réservés aux EA, ESAT L. 3113-1	EA, ESAT ou équivalent du secteur du handicap	Article L. 5213-13 du CT Article L. 344-2 du code de l'action sociale et des familles	- L'autorité concédante, contrairement à l'acheteur, <u>ne peut pas</u> réserver un contrat de concession à la fois aux SIAE et aux EA et ESAT(article L. 3113-3 CCP).
Contrats concession réservés aux SIAE L. 3113-2	SIAE ou équivalent	Article L. 5132-4 du CT	



<p>Contrats concession réservés aux opérateurs économiques implantés en établissement pénitentiaire L. 3113-2-1</p>	<p>Opérateurs économiques</p>	<p>Article L. 1220-1 du CCP</p>	<p>- La décision de réserver à l'un ou l'autre de ces secteurs, est mentionnée dans l'avis de concession (R. 3113-1)</p>
<p>Marchés réservés au secteur de l'ESS L. 2113-15 et L. 2113-16</p>	<p>EESS : entreprises de l'économie sociale et solidaire, ou équivalent</p>	<p>Article 1^{er} de la loi du 31 juillet 2014</p>	<p>La durée du marché ne peut être supérieure à 3 ans, et doit porter exclusivement sur des services de santé, sociaux ou culturels dont la liste est publiée au Journal officiel de la République française⁷⁶</p> <p>- L'EES doit avoir pour objectif d'assurer une mission de service public liée à la prestation de services de santé, sociaux ou culturels, listes à l'annexe 3 III du CCP</p> <p>- Aucun marché relatif à ces services n'a été conclu avec la même EESS au cours des trois années précédant l'attribution du nouveau marché (Voir partie 1 pour plus de détails)</p>

1.2 Les marchés réservés aux SIAE, EA et ESAT

a) Un cadre commun pour les SIAE et les ESAT, EA

La loi ASAP du 7 décembre 2020 a apporté une modification en prévoyant que l'acheteur peut réserver un même marché (ou un même lot) aux EA, ESAT et/ou aux SIAE.

Proportion minimale de travailleurs éloignés de l'emploi/en difficulté

Pour l'application des dispositions de réservation, la **proportion minimale de travailleurs handicapés, défavorisés ou détenus employés par les structures visées au CCP est fixée à 50 %⁷⁷**.

⁷⁶ [Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques \(1\)](#)

⁷⁷ Visas au CCP : article R. 2113-7 pour les marchés publics, article R. 2313-3 pour les marchés de défense ou de sécurité, article R. 3113-1 pour les contrats de concession.



Une **présomption** existe pour les structures agréées : la Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle (DGEFP) considère que les structures SIAE, EA et ESAT valablement agréées par l'Etat sont présumées satisfaire l'exigence de la proportion minimale de 50 % susvisée, pour la période couverte par leur agrément.

Cet agrément est formalisé par un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Notion de « structure équivalente »

L'expression « **structure équivalente** » aux SIAE, EA et ESAT visée par le code de la commande publique repose sur deux conditions cumulatives :

- un **critère organique** : le fait que cet opérateur économique relève de l'une des catégories de structures **dédiées** à l'emploi des handicapés/en difficulté mettant en œuvre un accompagnement global à l'emploi de ses salariés et leur proposant un encadrement technique spécifique dans le cadre de la réalisation de leurs missions ;
- et un **critère numérique** : le nombre de salariés handicapés ou en difficulté employés par l'opérateur économique soumissionnaire doit être de 50% minimum.

En théorie, cette équivalence permet à toute structure d'un pays tiers de candidater à un contrat réservé, dès lors que l'acheteur (l'autorité concédante) s'assure du caractère « équivalent » de l'entité en référence au droit national (SIAE, ESAT, EA). Cela concerne aussi les EESS qui ne sont pas traitées dans cette partie.

En pratique, cette question s'est posée pour des catégories de structure qui seraient nouvellement introduites dans la législation française et qui concourraient à des objectifs équivalents aux structures mentionnées par les textes. L'appréciation du caractère « équivalent » ou non de ces nouvelles structures, relève, pour les SIAE, ESAT et EA de la compétence des services de la DGEFP.

→ **Illustrations dans le secteur du handicap : les entreprises adaptées de travail temporaires (EATT) et les travailleurs indépendants handicapés (TIH)** sont reconnues comme étant des structures « équivalentes » à celles visées dans le code de la commande publique (avis ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion).

Sur le critère numérique, les EATT sont présumées remplir les conditions. Les TIH, dans l'hypothèse où ils créent une société employant des personnes, sont tenus de respecter la part minimum de 50% de travailleurs handicapés.

→ **Illustrations dans le secteur de l'IAE : les entreprises à but d'emploi (EBE)**, mais à certaines conditions :

- le critère organique est rempli et les EBE disposant d'une proportion minimale de 50% de travailleurs défavorisés au sein de leurs effectifs sont éligibles aux marchés réservés par équivalence aux SIAE ;
- mais uniquement si l'objet de ce marché répond à un besoin non couvert sur le territoire, ou en cas d'une procédure ayant une première fois été infructueuse.

Il s'agit de la conséquence de l'article 9 II. de la loi n° 2020-1577 du 14 décembre 2020 relative au renforcement de l'inclusion dans l'emploi par l'activité économique et à l'expérimentation « Territoires zéro chômeur de longue durée ». Il précise que les EBE doivent exercer des activités économiques non concurrentes de celles déjà présentes sur le territoire.



Les EATT, et de façon plus stricte les TIH et les EBE, sont ainsi susceptibles d'accéder aux dispositifs de réservation prévus pour le secteur du handicap et l'IAE, et devront respecter les mêmes règles pendant l'exécution des contrats (voir 2.3 L'exécution des contrats).

b) Des spécificités propres au secteur du handicap

Faire appel au secteur du handicap implique un engagement qui est valorisé pour l'acheteur (l'autorité concédante) dans le cadre des dispositions relatives à l'obligation d'emploi des personnes en situation de handicap (OETH).

Principe de valorisation des dépenses

Dans le cadre de la réforme de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (OETH), la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, a confirmé la **valorisation des dépenses supportées directement par l'employeur afférentes à des contrats de fourniture, de sous-traitance ou de prestation de services, passés avec les acteurs mentionnés** à l'article L. 5212-10-1 du code du travail. Il s'agit en particulier des entreprises adaptées (EA), des établissements ou services d'aides par le travail (ESAT) et des travailleurs indépendants handicapés (TIH).

Les modalités de prise en compte de cette valorisation ont été revues par le [décret n° 2020-420 du 9 avril 2020](#) modifiant le décret n° 2006-501 du 3 mai 2006 relatif au fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique.

Ces dépenses qui faisaient jusqu'en 2019, l'objet d'une conversion en unités déductibles prises en compte pour le calcul du taux d'emploi légal des administrations, sont dorénavant déduites, selon les modalités décrites ci-dessous, de la contribution due par l'employeur public en cas de non-respect de l'obligation légale d'emploi d'une proportion minimale de 6 % de personnes en situation de handicap au sein de ses effectifs.

Modalités de calcul et de répartition

Le montant de la déduction est calculé en appliquant un taux de 30 % au prix hors taxes des fournitures, travaux ou services payés au cours de l'année considérée, duquel a été préalablement déduit le coût des matières premières, des produits, des matériaux, de la sous-traitance des consommations intermédiaires et des frais de vente et de commercialisation engagés pour la production des fournitures, la réalisation des travaux ou de la prestation.

Les prestataires concernés (et notamment EA, ESAT ou TIH) établissent en ce sens une attestation annuelle indiquant le montant à valoriser dans le cadre de la déduction avant plafonnement.

Lorsqu'un contrat est conclu par un groupement d'achats, le montant de la déduction est réparti entre les différents employeurs membres du groupement d'achat à due proportion de leurs dépenses respectives.

Plafonnement de la déduction

Cette déduction est plafonnée, le niveau du plafonnement étant modulé pour tenir compte du comportement de l'employeur en matière d'emploi de personnes en situation de handicap eu égard à l'obligation légale d'emploi d'une proportion minimale de 6 % de personnes en situation de handicap au sein de ses effectifs.



Ainsi, lorsqu'il ne satisfait pas directement à la moitié de l'obligation d'emploi (taux d'emploi de personnes en situation de handicap inférieur à 3 %), l'employeur ne peut opérer cette déduction que dans la limite de 50 % de la contribution brute due (contribution avant déduction des actions d'achats). Ce plafond est porté à 75 % lorsque le taux d'emploi direct de l'employeur dépasse 3 %.

Mise en œuvre

L'acheteur peut introduire une clause (marché classique ou réservé) afin de centraliser les attestations annuelles (exemple) :

« Si la prestation est réalisée par un prestataire reconnu ESAT ou EA (fournisseur de rang 1 ou cotraitant) celui-ci devra adresser au plus tard au 31 janvier N+1 une attestation compilant l'ensemble des prestations facturées et réglées sur l'année N (avec les numéros de facture associés) ainsi que le montant total de part main d'œuvre valorisable. Cette attestation devra être adressé par mail à M./Mme ... : mail »

Par contre, la valorisation dans le cadre de l'OETH s'applique de plein droit et doit faire l'objet d'une déclaration réalisée par le donneur d'ordres via la plateforme PEP'S.

c) Spécificités relatives aux marchés réservés aux entreprises implantées en établissement pénitentiaire

L'ordonnance du 19 novembre 2022 a étendu la possibilité de réserver un marché aux entreprises implantées en établissement pénitentiaire et employant des personnes détenues.

Pour l'application des dispositions de réservation, la **proportion minimale de travailleurs détenus employés par les structures visées au CCP est fixée à 50 % comme pour les SIAE et les EA et ESAT⁷⁸**.

Les « personnes détenues » visées par le texte sont celles exerçant une activité de travail sous le régime du contrat d'emploi pénitentiaire. Ces entreprises, dès lors qu'elles apportent la preuve de leur implantation (au moment de l'attribution), sont également présumées satisfaire l'exigence de la proportion minimale d'emploi de 50 % de personnes détenues.

Contrairement aux autres types de marchés réservés, la loi impose des conditions au stade de l'exécution : exécuter le marché dans le cadre d'activités de production de biens et de services réalisés en établissement pénitentiaire par des personnes détenues, employés sous contrat d'emploi pénitentiaire.

Concrètement, l'attributaire devra donc réaliser le marché au sein de l'établissement pénitentiaire (maison d'arrêt, centre de détention, maison centrale ou centre pénitentiaire) par des personnes détenues et travaillant sous contrat d'emploi pénitentiaire (sont donc exclues les personnes en semi-liberté travaillant à l'extérieur des établissements pénitentiaires sous le régime du droit commun du travail).

⁷⁸ Visas au CCP : article R. 2113-7 pour les marchés publics, article R. 2313-3 pour les marchés de défense ou de sécurité, article R. 3113-1 pour les contrats de concession.



2. Modalités de mise en œuvre

2.1 L'anticipation des besoins : la prépondérance du sourcing

Comme pour l'ensemble des considérations sociales, **l'anticipation est un facteur de réussite déterminant**. Sur cet aspect, le lecteur pourra se reporter à la Fiche 4 traitant de la définition préalable du projet et précisant des recommandations préalables communes.

Il convient de souligner **l'importance particulière de la phase de sourcing/sourçage sur les contrats réservés**, pour s'assurer des capacités de réponses du ou des secteurs retenu(s).

Consulter les annuaires et identifier les fournisseurs n'est pas toujours suffisant pour éviter une consultation infructueuse. **La rencontre des prestataires potentiels ou la visite des sites de ces opérateurs** permettent d'évaluer la capacité de production, la possibilité de constitution d'un groupement, etc. Ainsi, l'acheteur pourra définir sa stratégie d'achat, dont notamment l'allotissement pertinent (géographique, par nature de prestation, etc.), sachant que ce dernier peut être décisif pour permettre l'accès des entreprises inclusives du secteur du handicap (EA, ESAT), des personnes défavorisées (SIAE) en toute concurrence.

L'acheteur pourra se faire accompagner par des têtes de réseaux et de leurs relais en territoire, consulter les annuaires nationaux ou se rapprocher du facilitateur s'il dispose d'une connaissance des capacités de ces structures vers qui il pourra éventuellement transmettre l'information (voir Fiche 4 2.2 Faire du sourçage et informer sur son besoin).

Concernant les marchés réservés pénitentiaire, il est à noter que le Marché de l'inclusion permet de filtrer les « produits et services réalisés en prison ».

2.2 La procédure de passation du contrat

Rédiger de façon accessible les documents de la consultation

Quelle que soit la procédure utilisée (adaptée, formalisée...) et les modalités de mise en concurrence, les clauses et critères sont les mêmes que pour un contrat classique.

Prendre en compte le secteur de l'insertion peut être l'occasion de réfléchir à une meilleure accessibilité et lisibilité des documents, s'agissant de structures qui ne disposent pas nécessairement de moyens administratifs suffisants pour appréhender les contrats publics (voir sur ce point dans la partie 1, les leviers d'accessibilité pour les TPE, PME et EESS).

Informer les entreprises lors de la consultation

L'enjeu est également, outre son attractivité, de donner une visibilité sur la réservation du contrat, tant pour ces structures que pour les entreprises qui souhaiteraient répondre mais ne pourront pas le faire si elles ne sont ni des SIAE, ESAT ou EA (ou équivalent).

L'acheteur devra déterminer et **préciser avant la publication du marché, s'il souhaite réserver à un secteur en particulier, ou bien au deux**. Les documents de consultation doivent renvoyer aux articles L. 2113-12 et/ou L. 2113-13, L. 2113-13-1 et L. 2113-14 du code de la commande publique. Les formulaires de publicité le prévoient.



Certains acteurs de l'insertion et plateformes de dématérialisation permettent de donner une visibilité renforcée à ces marchés réservés (voir 2.2 Faire du sourcing et informer sur son besoin).

Vérifier la qualification de SIAE, ESAT ou EA au plus tard avant l'attribution du contrat

L'engagement de l'entreprise à être une SIAE, ESAT ou EA lors du dépôt de sa candidature suffit. Le format est libre, mais elle est invitée à le faire de préférence :

- via un formulaire en ligne appelé « document unique de marché européen » (DUME),
- ou en utilisant le modèle de déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement appelé « DC2 », en complément du DC1.

Le DUME et le DC2 disposent **d'encarts spécifiques pour les marchés réservés**. Le simple fait pour un candidat de s'engager en cochant la case correspondant à sa situation suffit pour que sa candidature puisse être examinée.

Depuis l'introduction en 2014 du principe « dites-le nous une fois », visant à simplifier les démarches administratives des entreprises et des acheteurs et renforcées en 2018, les documents justificatifs et moyens de preuve, dès lors qu'ils sont directement accessibles aux acheteurs, n'ont plus à être demandés ([art. R 2143-13](#) et [R.2143-14](#) du code de la commande publique).

→ Ainsi, il est recommandé aux opérateurs économiques : **d'indiquer à l'acheteur comment accéder à cette preuve via des outils numériques accessibles (encarts prévus dans le DUME ou le DC2) et ainsi éviter d'être éventuellement sollicité par l'acheteur pour vérifier sa situation.**

La plupart **des SIAE, EA ou ESAT sont répertoriées sur le site du Marché de l'inclusion**, accessible à tous sur <https://lemarche.inclusion.beta.gouv.fr/>.

→ Pour les acheteurs, il est obligatoire de s'assurer avant toute sollicitation des structures candidates qu'ils ne disposent pas déjà d'informations officielles disponibles en ligne :

- si l'adresse électronique d'accès à ce document est remplie, et accessible.
- ou si elle est récupéré automatiquement par l'acheteur (ex : API entreprises, raccordée à certains profils acheteurs ou logiciels achats).
- ou s'il a déjà été fourni lors d'une précédente consultation et est toujours valable.

Néanmoins il peut arriver, notamment pour des structures récentes que ces informations doivent être complétées par l'envoi de preuves complémentaires.

Dans la mesure du possible, afin de préserver la simplification administrative, les vérifications de preuves pour ce type de structure peut se limiter à l'attributaire pressenti en même temps que la vérification des motifs d'exclusion.

2.3 L'exécution des contrats réservés aux EA, ESAT et SIAE

Le suivi d'exécution d'un contrat réservé est identique à celui d'un contrat classique, et se révèle ainsi plus léger que le suivi d'une clause sociale d'insertion (celle-ci nécessitant un suivi très régulier de la réalisation des heures de travail en insertion). Mais l'acheteur peut renforcer les exigences dans les conditions d'exécution du contrat.

L'acheteur ou l'autorité concédante restent tenus de s'assurer de la validité du conventionnement sur toute la période couvrant la réalisation du contrat réservé.



Point de vigilance sur la cotraitance et la sous-traitance : malgré les assouplissements issus de la loi ASAP, il faut distinguer :

- le cas où l'acheteur a ouvert les conditions d'attribution aux deux secteurs (EA, ESAT et SIAE) : le titulaire pourra alors sous-traiter ou co-traiter à un opérateur économique dès lors qu'il appartient à l'un ou l'autre de ces secteurs (SIAE ou EA, ESAT).
- le cas où l'acheteur a ouvert les conditions d'attribution à un seul secteur : si le sous-traitant ou le cotraitant appartient à l'autre secteur (non retenu par l'acheteur), alors le titulaire ne pourra pas lui sous-traiter ou cotraitier l'exécution de prestations.

En tout état de cause, il ne sera pas possible à un titulaire EA, ESAT ou SIAE de sous-traiter à une entreprise ordinaire.

3. Des retours d'expériences

L'économie circulaire : un secteur porteur en particulier pour les structures de l'ESS

Les services de l'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements sont tenus d'acquérir des biens comportant une part minimale de réemploi, de réutilisation ou de recyclé. La notice expliquant le décret insiste sur le levier de ces obligations pour le secteur social et solidaire.

Les structures inclusives favorisant l'insertion des travailleurs défavorisés, handicapés, SIAE, EA, ESAT et les entreprises de l'ESS (EESS), se positionnent de manière croissante sur les secteurs émergents et historiques de l'économie circulaire, véritable levier pour ce type d'acteurs, notamment avec le décret appliquant l'article 58 de la loi lutte contre le gaspillage et pour l'économie circulaire (dite loi AGEC) de février 2020 précisée par le décret du 9 mars 2021 AGEC⁷⁹.

- **Gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)**

Un département a passé deux marchés réservés aux structures du handicap portant sur la collecte, le réemploi et le démantèlement de DEEE⁸⁰ (collecte du matériel, réparation, sensibilisation, vente) remporté par une entreprise adaptée.

Parallèlement, de grands groupes privés ont retenu les services d'une entreprise adaptée pour la reprise de matériel informatique, la gestion de données personnelles, et le paramétrage de nouveaux équipements.

- **Collecte et valorisation des déchets tertiaires**

De nombreuses entreprises adaptées et entreprises d'insertion sont positionnées sur la collecte et le traitement des déchets de bureaux (conseil, collecte, tri et valorisation, *reporting* sur la traçabilité environnementale).

- **Exploitation d'un centre de tri des déchets de collecte sélective**

Une agglomération a choisi de réserver le contrat d'exploitation, d'entretien et de maintenance du centre de tri des déchets de collecte sélective, d'une durée de six ans, à un groupement composé d'une entreprise adaptée et d'un ESAT.

⁷⁹ [Décret n° 2021-254 du 9 mars 2021 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées](#)

⁸⁰ DEEE : déchets d'équipements électriques et électroniques



- **Confection de goodies recyclés**

Un ESAT s'est positionné sur la confection de goodies (besaces, sac d'ordinateur, tote bag, etc.), produits à partir du recyclage de supports publicitaires non utilisés (bâches PVC et tissu), en partenariat avec l'entreprise qui génère cette matière.

- **Matériel reconditionné**

De nombreux acteurs proposent le reconditionnement de produits informatiques et de communication (PC, cartouches, téléphones...).

Autres exemples de marchés réservés

- **Fourniture d'objets promotionnels**

Un département a réservé aux ESAT et EA un lot « objets promotionnels – hors textile » : via un accord-cadre mono-attributaire conclu sans minimum et avec un montant maximum à bons de commande portant sur des objets divers : règle souple, stylo à bille, tour de cou et clé USB

- **Produits industriels**

Une entreprise publique de transport s'est fournie en kits potences destinés à la protection collective sur potence/portique nécessitant des compétences de la « production industrielle » pour une douzaine de pièces

- **Réalisation de campagnes marketing nationales et régionales**

Une entreprise publique d'énergie a réservé un marché d'appels téléphoniques sortants avec prise en charge ponctuelle d'appels entrants

- **Achat inclusif de masques textiles**

L'Etat a réservé l'achat de masques textiles à usage non-sanitaire à filtration garantie pour les personnes précaires et fragiles ayant des difficultés à acheter des masques.

- Un lot, réservé aux entreprises adaptées (EA) et aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et aux structures équivalentes, a été attribué à un groupement de 38 EA et ESAT.
- Un autre lot a été réservé aux structures d'insertion par l'activité économique attribué à un groupement de 29 structures

Les entreprises attributaires classiques ont été mobilisées sur une clause sociale d'insertion, créant environ 281 emplois dès 2021.