

Correspondant handicap le référent des sites

ils témoignent ...

Le rôle des Correspondants Handicap est stratégique. Il doit assurer au quotidien le bon fonctionnement des actions terrain en vue de faciliter l'intégration des travailleurs handicapés et de favoriser leur maintien dans l'emploi. Au-delà d'une grande disponibilité, cela passe par l'animation et la coordination des parrains et la sensibilisation du personnel aux sujets du handicap.



Christophe Ribeiro

Superviseur PMU et Correspondant Handicap
Site Acticall VDA

Christophe, pourquoi vous êtes-vous engagé dans la Mission Handicap d'Acticall et en quoi consiste ton rôle au quotidien ?

C.R. : « Depuis mon plus jeune âge, j'ai une certaine expérience du handicap, tant dans ma vie personnelle que professionnelle. Après mes études, j'ai été formateur Informatique pour un groupe de travailleurs handicapés d'un CAT de Lille. Mon objectif était d'améliorer leur capacité de concentration via l'apprentissage de l'informatique. Plus tard, j'ai accompagné des personnes handicapées pour participer à des manifestations publiques, comme le marché de Noël, et les aider à tenir leur stand. Quand Acticall m'a proposé cette mission en parallèle de mes activités de Superviseur, j'ai immédiatement accepté car je sais combien il est important d'offrir un accompagnement étroit aux travailleurs handicapés.

Par ailleurs, tout ce qui a trait au handicap est malheureusement assez mal reconnu par le grand public, et fatalement, mal appréhendé dans le monde du travail. En rejoignant l'équipe de la Mission Handicap, je participe quelque peu à l'intégration de mes collègues handicapés et les aide à vivre au mieux leur travail au quotidien. Mon rôle de Correspondant s'apparente à celui d'un médiateur, entre les membres du comité de direction du site et le travailleur handicapé, et intervient en support de la Responsable Ressources Humaines du site. Je suis là avant tout pour les aider à s'intégrer et à se sentir bien dans leur environnement de travail. »



Annick Brouillon

Chef de plateau et Correspondant Handicap
Site Acticall de Blois

Annick, pourquoi vous êtes-vous portée volontaire dans cette mission ?

A.B. : « C'est avant tout parce que j'apprécie beaucoup mon entreprise et mes collègues. Quand Acticall a lancé cet appel à candidature, je me suis tout de suite portée volontaire car c'était pour moi l'occasion de partager cette image positive que j'ai d'Acticall et les valeurs que nous avons en commun. En tant que Correspondant Handicap, je deviens en quelque sorte le porte-parole des salariés vis-à-vis de la DRH du site et inversement. Par ailleurs, mon propre vécu m'a convaincu que le soutien d'autrui est indispensable pour retrouver une vie sociale et professionnelle stable. Aujourd'hui, je veux apporter mon propre soutien aux personnes susceptibles de rencontrer des difficultés. La perception du handicap est aussi restrictive que négative en général, et je trouve cela fort regrettable ! Il y a un vrai travail à mener autour de la notion même du « handicap ». »

En quoi consiste cette mission au quotidien ?

A.B. : « Cela passe avant tout par une grande disponibilité en interne. J'ai d'ailleurs fait passer une note de service pour rappeler à tous que mon rôle est d'écouter et d'orienter les personnes dans leurs relations et leur vie professionnelles, et ce, quel que soit leur handicap. A l'externe, je suis en relation avec de nombreux partenaires, comme la MDPH pour les demandes de dossiers de reconnaissance des travailleurs handicapés, ou encore Prométhée, SAMETH, et CAP Emploi 41 qui m'apportent un soutien dans le recrutement et l'accompagnement des salariés. Cette casquette me permet aussi de participer aux réunions CHSCT, et donc de mener ma propre campagne de sensibilisation. »

Jean-Marc Cellier

Responsable de Projets Handicap Pôle régional
AFPA Île-de-France

Philippe-André Ferré

Chargé de Mission Accessibilité et Handicap
AFPA Direction du Développement



JEAN-MARC CELLIER

Messieurs, pouvez-vous retracer votre parcours en quelques mots et définir votre rôle actuel ?

J-M.C. : « Je travaille depuis un peu plus de 10 ans dans le champ du handicap à l'AFPA*. Au début, j'étais spécialisé dans l'évaluation d'actions et de dispositifs de formations externes dans le cadre des PDITH* en Ile de France, puis, j'ai pris en charge l'évaluation de formations qualifiantes, initiées par le dispositif CRP (Centre de Rééducation Professionnelle). Aujourd'hui, je suis Responsable de projet Handicap à la direction régionale Ile de France de l'AFPA. Mon rôle est de favoriser l'intégration des travailleurs handicapés dans le dispositif de formations développé en partenariat avec l'AGEFIPH*. Ces formations peuvent être mixtes ou exclusivement dédiées aux travailleurs handicapés, voire à un seul type de handicap. J'organise également des actions de sensibilisation en entreprise. »



PHILIPPE-ANDRÉ FERRÉ

P-A.F. : « De mon côté, j'ai intégré l'AFPA il y a 28 ans et occupé des postes divers, dans les ressources humaines, la gestion des organisations, la communication institutionnelle... J'ai ensuite pris en charge des dossiers politiques transverses sur des problématiques de Diversité et de RSE. Depuis 4 ans, je coordonne les différentes actions de l'AFPA pour favoriser l'accès de nos services d'orientation et de formation, mais aussi de restauration et d'hébergement, aux personnes en situation de handicap. Devenue incontournable avec la Loi du 11 février 2005, cette démarche existe à l'AFPA depuis 1996. J'assure également le suivi de grands comptes nationaux comme celui de l'AGEFIPH, de la DGEFP*. »

Quelle(s) offre(s) proposez-vous aux entreprises pour soutenir l'intégration de travailleurs handicapés ?

J-M.C. - P-A.F. : « Nous proposons des sessions de sensibilisation des managers et des tuteurs d'entreprise à la lutte contre toute discrimination notamment lors des recrutements mais également dans l'environnement de travail. Une formation complémentaire à la formation de tuteur a aussi été mise en place et aborde l'accueil et l'intégration de public handicapé. Et pour certaines régions, des dispositifs de préparation à l'entrée en formation qualifiante sont développés. Il n'y a pas d'offres particulières en ce qui concerne les formations métiers, nos formations sont ouvertes à tous, les modules étant non discriminants par nature. Les deux priorités de l'AFPA sont l'ORIENTATION et la FORMATION. L'orientation doit être non discriminatoire et permettre d'anticiper les conséquences du handicap pendant la forma-

« [...] les Correspondants ou chargés de Mission Handicap au sein des entreprises, comme Acticall, sont des relais précieux et favorisent une insertion durable dans l'emploi. »

tion en milieu ordinaire. Le projet est co-construit en amont avec la personne en situation de handicap, afin de sécuriser son parcours et de créer une relation de confiance. Il a pour objectif de répondre à la problématique « comment compenser le handicap dans la pratique professionnelle ? ». Ensuite, nous proposons d'autres prestations financées par l'AGEFIPH pour aider à la concrétisation du projet de formation, telles que des « bancs d'essai » Emploi-Métier ou Formation qui aident la personne à consolider son projet professionnel. L'AFPA a également développé sur Internet des ressources d'orientation utiles aux personnes en situation de handicap et aux partenaires telles que « Oriadis travail & handicap » qui permet entre autres d'accéder aux informations générales liées au reclassement, et aux informations relatives aux dispositifs de formation de l'AFPA et des CRP. Quant à la formation, elle peut être individuelle et intégrée à un groupe du dispositif ordinaire, ou bien collective et mise en place en concertation avec des établissements spécialisés, tels que des IMPRO (instituts médico-professionnels). D'une manière générale, l'AFPA a triplé en cinq ans son intervention de formation auprès de personnes handicapées et a formé, en 2008, 12 000 travailleurs handicapés, soit plus de 6% de ses stagiaires. »

Et pour des entreprises du secteur, comme Acticall ?

J-M.C. - P-A.F. : « L'AFPA a développé des dispositifs spécifiques aux métiers de la relation client à distance. Nous avons créé par exemple un programme de formation pour le titre Conseiller Service Client à distance. Acticall a d'ailleurs signé un partenariat national stratégique avec l'AFPA pour déployer ce programme sur ses différents sites de production. Il a été mis en œuvre via des contrats de professionnalisation avec possibilité de mixer les publics valides et handicapés, et via des actions de Validation des Acquis de l'Expérience et de sensibilisation aux problématiques de discrimination. »

Les centres de relation client sont-ils nombreux à faire appel à ces services ?

J-M.C. : « En effet. Nous avons été sollicités par différentes entreprises, tous secteurs confondus, pour former des travailleurs handicapés sur le métier de Conseiller service client à distance. Des programmes de contrats de professionnalisation ont été développés, entre autres, avec le secteur bancaire et l'association HandiFormaBanques. L'intérêt est donc de plus en plus marqué parmi les entreprises, qu'elles soient donneuses d'ordre ou outsourcing. »

**« LES MÉTIERS DE LA
RELATION CLIENT À
DISTANCE SONT DES
MÉTIERS EN TENSION, DITS
« HANDI-ACCESSIBLES ». »**

« Outre l'aménagement des postes de travail, le groupe a favorisé les conditions de réussite pour accueillir des travailleurs handicapés. »

« [...] il est primordial d'anticiper le processus d'intégration. »

« L'idéal, [...] est d'adopter une posture éthique. Il ne faut pas nier le handicap, mais il ne faut pas non plus essayer de le prendre en charge. »

Quels sont vos relais – partenaires pour soutenir les entreprises dans cette démarche ?

J-M.C. - P-A.F. : « En interne, nous travaillons avec un centre national de ressources dédié à la problématique du handicap, mais aussi avec les pilotes régionaux Handicap, les référents TH en établissements, les psychologues du travail, les formateurs, et l'équipe Accessibilité qui observe les besoins de ces professionnels et des futurs stagiaires et les attentes des entreprises. Au-delà des partenaires institutionnels (financeurs ou porte-paroles associatifs), et spécialisés (conseillers Cap Emploi*, ergonomes, traducteurs LSF...), les Correspondants ou chargés de Mission Handicap au sein des entreprises, comme Acticall, sont des relais précieux et favorisent une insertion durable dans l'emploi. »

D'après-vous, en quoi le secteur des centres de relation client peut-il offrir des perspectives de travail aux travailleurs handicapés ?

J-M.C. : « Les métiers de la Relation client à distance sont des métiers en tension, dits « handi-accessibles ». Cette appellation résulte des études menées par des ergonomes en vue d'évaluer la qualité des postes de travail. Elles ont été initiées par l'État et par l'AGEFIPH, qui cherchaient alors de nouveaux débouchés possibles pour les travailleurs handicapés. A l'heure de son développement, le secteur de la relation client porte de nouvelles perspectives d'emploi, particulièrement dans des bassins d'emploi touchés par de fortes problématiques de reconversion industrielle. »

P-A.F. : « Les nouvelles technologies liées à ces plateformes permettent en effet l'adaptation des outils et du matériel aux contraintes des personnes présentant des déficiences. Les conditions de travail sont favorables (posture assise, adaptation possible de la taille des scripts) à l'intégration de différentes situations de handicap, comme les handicaps moteur, visuels, les maladies invalidantes (sclérose en plaque, allergies,...), voire même les déficiences auditives partielles. Cela peut également permettre à de bons professionnels, qui ne peuvent plus exercer sur le terrain, de valoriser et transférer leurs compétences sur des activités d'appui à la clientèle. Ce secteur permet aussi d'envisager le télétravail. »

Vous avez accompagné Acticall dans la mise en œuvre de sa politique RH en faveur des travailleurs handicapés. En quoi le Groupe est-il acteur du développement de l'emploi pour les personnes en situation de handicap ?

J-M.C. : « Acticall vient de reconduire son accord cadre en

faveur de l'embauche et du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et mène une politique « handi-accueillante ». Outre l'aménagement des postes de travail, le groupe a favorisé les conditions de réussite pour accueillir des travailleurs handicapés : adaptation des temps de pause en fonction du handicap et des besoins ressentis par le salarié, aménagement des objectifs de production en fonction des capacités du collaborateur, etc. Ces initiatives sont véritablement exemplaires, car elles prouvent la prise en considération du handicap, qu'il soit visible ou non. »

P-A.F. : « A l'instar du secteur, la politique de développement RH d'Acticall est « handi-responsable ». A titre d'exemple, le Groupe a créé un système d'accompagnement de proximité via la désignation de Correspondants Handicap et de Parrains, dans le cadre de la Mission Handicap. L'organisation globale et les ressources mises en œuvre permettent à la fois d'anticiper les besoins de recrutement de travailleurs handicapés avec une mise en adéquation des profils et des missions, et de sensibiliser l'ensemble du personnel à cette intégration. »

Comment favorisez-vous la sensibilisation des salariés des entreprises au handicap ?

J-M.C. - P-A.F. : « Nous organisons des journées de sensibilisation au sein des établissements. Tout d'abord, nous aidons à appréhender les différents concepts du handicap, en vue de partager une culture commune. Il faut travailler sur les représentations, le plus en amont possible, afin d'accompagner le recrutement de travailleurs handicapés. Cela passe par une information pédagogique permettant d'expliquer et de démystifier les différents types de handicap, de réduire les craintes et les éventuelles résistances des managers et des collègues. Dans un second temps, nous présentons le cadre légal de manière synthétique, et les différentes structures spécialisées, capables de les accompagner au quotidien. Enfin, nous organisons des études de cas pour les mettre en situation et les amener à réfléchir sur les actes de vigilance. »

Quel conseil donnez-vous le plus souvent pour faciliter l'intégration des travailleurs handicapés dans l'entreprise ?

J-M.C. : « Avant tout, il est primordial d'anticiper le processus d'intégration. Il faut, dans la mesure du possible, recevoir le candidat au préalable pour bien cerner ses attentes, et adapter si besoin son poste et le niveau d'exigence de l'entreprise. Le facteur temps ne doit pas être négligé. Il est important de tenir compte du passé de la personne handica-

pée, de façon à faciliter la période de transition qui l'amènera progressivement vers un statut autonome. Par ailleurs, nous privilégions la mise en œuvre de phases préparatoires avant de lancer des formations qualifiantes. Une convention AGEFIPH en Ile de France prévoit spécialement un volet sur ce sujet, car l'expérience nous a montrés qu'il était difficile de passer directement du statut de demandeur d'emploi longue durée à un contrat de professionnalisation. Le taux d'échec était assez conséquent, aussi bien du point de vue du travailleur handicapé pour lequel la prise de fonction était trop brutale, que du point de vue de l'entreprise, qui ne pouvait maintenir le travailleur dans l'emploi. »

P-A.F. : « L'intégration d'un travailleur handicapé doit être étroitement préparée avec la Direction des Ressources Humaines et les managers opérationnels afin de préciser les tâches les plus adaptées aux contraintes liées au handicap. Ensemble, ils identifient les limitations liées aux situations de handicap, et peuvent ainsi envisager les adaptations nécessaires des postes de travail et l'organisation du travail. Leur objectif est aussi de l'accompagner dans l'exercice de l'activité, sur le plan individuel, par une détection des besoins et des difficultés de l'apprentissage, et par la recherche de solutions de compensation. Sur le plan collectif, l'anticipation passe par une sensibilisation des équipes qui, au final, peut parfois aboutir à une évolution de l'organisation du travail, au bénéfice de tous. »

Et que conseillez-vous pour assurer leur maintien dans l'emploi ?

J-M.C. - P-A.F. : « L'entreprise ne doit pas hésiter à nouer des partenariats, et à se référer aux personnes spécialisées dans le handicap. Les enjeux sont trop conséquents. Il ne faut donc pas hésiter à mobiliser les dispositifs de formations qualifiantes. Malgré la loi de février 2005, 80% des demandeurs d'emploi travailleurs handicapés ont toujours au plus un niveau 5 validé, c'est-à-dire un CAP, majoritairement dans des secteurs comme le bâtiment et de fait, la culture du métier de service n'est pas ancrée chez ces populations. L'idéal, enfin, est d'adopter une posture éthique. Il ne faut pas nier le handicap, mais il ne faut pas non plus essayer de le prendre en charge. Il faut « simplement » le prendre en compte. L'équilibre entre ces deux niveaux est indispensable sur le long terme. La mise en place de tutorat peut permettre de pérenniser l'employabilité de la personne handicapée, voire lui ouvrir comme à tout salarié, la perspective d'évoluer dans l'entreprise. »

AFPA : Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes.

PDITH : Plans Départementaux d'Insertion pour les Travailleurs Handicapés, financés par l'État et l'AGEFIPH.

AGEFIPH : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés (mutualise la collecte auprès des entreprises ne respectant pas le taux légal de TH).

DGEFP : Délégation générale à l'emploi et la formation professionnelle (Ministère des Finances).

FAGERH : Fédération des Associations Gestionnaires et des Établissements de Réadaptation pour personnes en situation de Handicap.

L'ADAPT : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.

Cap Emploi : Réseau de 119 organismes de placement spécialisés vers l'insertion des TH.

LSF : Langue des Signes Française.

DÉMARCHE DÉVELOPPÉE PAR L'AFPA POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EN ENTREPRISES



- Adaptation de la formation, soit une intégration dans un groupe de stagiaires, soit une formation spécifique en groupe, en lien avec les partenaires Agefiph, Fagerh ou L'Adapt
- Adaptation de la pédagogie, adaptation du geste professionnel au handicap
- Adaptation du contenu de formation
- Sensibilisation et formation des divers intervenants, notamment les formateurs
- Adaptation des établissements et des plateaux techniques
- Adaptation des titres
- Adaptation des conditions de certification (durée des épreuves, etc.)

Nb : Entre 2006 et 2007, plus de 50 titres ont été revus pour éradiquer tout ce qui pouvait être discriminatoire par rapport à la pratique réelle de l'emploi.