

Extrait du PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services et applications VoIP
<http://www.phonethik.com/Emploi-handicapes-Intra-Call.html>

Relation Client - RH - Handicape

Emploi handicapés : Intra Call Center poursuit son engagement

- Le fil de l'information -

Date de mise en ligne : jeudi 12 novembre 2009

**PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services
et applications VoIP**

Le 16 novembre 2009, débutera la semaine pour l'emploi des personnes handicapées. A cette occasion, Intra Call Center (groupe CCA International) rappelle que de nombreux postes sont à pourvoir dans le secteur de la relation client.

Bien avant la loi relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 12 février 2005, Intra Call Center s'était fortement engagée auprès de la DGEFP, de l'AGEFIPH et du réseau CAP EMPLOI. Plusieurs distinctions ont d'ailleurs été attribuées à Intra Call Center pour ses actions menées en faveur de l'emploi et de l'insertion des travailleurs handicapés. La société a reçu début 2005 le Trophée régional (Région Picardie - CESTP ARACT) de la qualité de la vie au travail pour la promotion de l'égalité des chances vis-à-vis du handicap, et en juin de la même année, le Trophée de l'insertion « politique d'embauche de travailleurs handicapés » attribué par le MEDEF.

En 2004 Intra Call Center s'était montré particulièrement innovant en initiant le projet d'intégration de déficients visuels dans son centre d'Amiens. Ce projet a nécessité la conception d'un environnement de travail spécifique afin de s'adapter au handicap. Tout d'abord l'adaptation du poste de travail, qui a impliqué l'installation d'outils de lecture et de systèmes de synthèse vocale, le paramétrage des claviers et l'adaptation des applications CRM. Ensuite Intra Call Center a mis en place des process d'encadrement spécifique : aussi bien au niveau de l'aménagement des plannings que dans la sensibilisation et l'accompagnement des managers dans leur appréhension du handicap. Trois déficients visuels travaillent aujourd'hui dans l'entreprise.

Mais que l'on soit salarié handicapé ou non, la formation de spécialiste de la relation client est la même, seul l'aménagement du poste de travail change. Joseph M'bongo, téléconseiller dans le centre Intra Call Center d'Amiens, en témoigne. Via le réseau Cap Emploi, il a suivi une formation puis a effectué une période d'application en entreprise chez Intra Call Center. A l'issue de ce stage, il a d'abord été recruté en CDD et est aujourd'hui en CDI. Il a été accompagné dans ses démarches de retour à l'emploi, tant par le réseau Cap Emploi que par les responsables RH d'Intra Call Center, mais également par le médecin du travail qui est très impliqué dans l'aménagement des postes de travail, et maintenant, il est un salarié comme un autre. « Je ne peux me déplacer sans mon fauteuil roulant mais ce n'est pas un obstacle. Depuis le parking aménagé dans lequel je gare ma voiture en arrivant, tout est de plain pied jusqu'à mon poste où, une fois arrivé, je quitte mon fauteuil pour un siège ergonomique spécialement conçu à mon attention. Une fois devant mon poste, je prends plaisir à travailler et professionnellement je donne le maximum. Au sein d'Intra Call Center, je suis reconnu comme un salarié efficace grâce à ma qualité de travail. Je pense bien plus aux perspectives d'évolution qu'offre l'entreprise qu'à mon handicap » assure t-il.

Thierry Salomez, Directeur des Ressources Humaines d'Intra Call Center, souligne que le handicap n'est pas un handicap dans la prestation de services, en particulier dans le domaine de la relation client. Selon lui, il n'est pas plus difficile de recruter un travailleur handicapé que n'importe quel autre salarié, il s'agit d'une question de volonté. « Le réseau Cap Emploi nous aide à trouver non pas des salariés mais des compétences. Pour de nombreux travailleurs handicapés, travailler est plus qu'une nécessité, c'est un projet de vie. On sent une réelle volonté et une motivation incroyable. Après un recrutement, il faut former, accompagner et mesurer la performance. Bien sûr, les échecs sont possibles, comme avec tout salarié d'ailleurs, mais nous avons toujours été satisfaits de notre collaboration avec le réseau Cap Emploi qui nous a toujours permis de recruter des experts de la relation client » précise t-il.

Intra Call Center a noué des relations étroites avec Cap Emploi afin que les personnes handicapées aient une meilleure connaissance des métiers de la relation client et sachent vers quels organismes se tourner en matière de formation si elles souhaitent en faire leur métier.