

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

RH

# **Les handicapés trouvent leur place dans un centre d'appels**

- Emploi -

Date de mise en ligne : mardi 5 décembre 2006

---

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

---

### **Régulièrement des initiatives isolées surgissent pour aider l'intégration des personnes handicapées dans le milieu professionnel des centres d'appels. Dernières en date celles de l'association ATRC et de la société Avarto Services.**

L'Association Tourangelle de la Relation Client (ATRC), à l'initiative de son Président Alain Denis, a mis en place une « commission interne » portant sur l'intégration des personnes handicapées dans les centres d'appels. « J'avais envie de sensibiliser mes collègues et patrons de plateaux à ce type de population. Lors des journées nationales de la relation client, j'avais rencontré des handicapés, mais n'avais pas de solution à leur apporter. Il ne suffit pas de leur dire : envoyer vos CV et puis on va certainement vous accueillir. Nous souhaitons avoir une prise en charge un petit peu plus complète... se rencontrer et si on détecte une vraie motivation et des aptitudes à intégrer ce secteur d'activité et bien nous pouvons trouver le moyen de rentrer dans une formation qui permettra d'accéder encore plus aisément dans les entreprises ».

Concrètement, cette action s'est traduite sur le terrain par la création d'une formation. Ainsi, l'AFPA de Tours Nord accueille, depuis le 17 octobre, 10 travailleurs handicapés en formation au métier de Conseiller Service Client à Distance, laquelle sera sanctionnée par la validation d'un titre professionnel : le titre professionnel Conseiller Service Client à Distance de niveau IV (niveau bac), validé par le Ministère chargé de l'emploi. Composée de 2 modules, elle offre aux handicapés l'opportunité d'être confronté avec le marché de l'emploi, permettant de travailler ainsi sur toutes les compétences clés nécessaires à l'exercice de ce métier tant en situation d'accueil et de conseil à la clientèle qu'en démarche prospective et commerciale. Cette formation se déroule en alternance avec des périodes en entreprise ; ce qui permet de faciliter l'appréhension et la prise de poste des stagiaires en pleine reconversion professionnelle.

Les centres d'appels tourangeaux ont répondu présent en ouvrant leurs portes à cette initiative. NR Communication, Bouygues Telecom, le Groupe Odyssee, Maisoning, EDF-GDF, l'URSSAF, Laser Contact, Action Market, Mutuelle Santé, Banque Populaire, Banque Accord, Effico Soreco, Agro-systèmes accueillent les 10 stagiaires.

Le recrutement des handicapés ne fut toutefois pas aisé car le secteur des centres d'appels demeure peu connu. « Les personnes handicapées s'imaginent que ce secteur n'est pas du tout adapté à leur handicap ». Le 15 février 2007, les portes de l'AFPA se refermeront sur cette session. Alain Denis espère bien pour autant que ce ne soit pas une expérience unique. « Nous avons mené cette opération et souhaitons la renouveler. Elle participe à une prise de conscience ».

Comme le souligne Alain Denis, « intégrer une personne handicapée avec un fauteuil roulant impose à toute entreprise de s'impliquer et de s'interroger sur les difficultés possibles, les travaux à effectuer pour l'accueil ou bien pour l'aménagement du poste de travail ». Pour Christian Lucas, responsable chez Arvato Services, il s'agit d'un travail au quotidien. En effet, depuis 5 ans, sa société s'est engagée à améliorer l'accès à l'emploi des travailleurs handicapés. « C'est intéressant pour ces personnes n'est pas soudain, il date de très nombreuses années. L'entreprise doit être citoyenne... On a ainsi développé le recrutement et le maintien de travailleur handicapé. La présence de travailleur handicapé au sein d'une entreprise apporte beaucoup. Ce sont des gens qui sont plus motivés que la moyenne. Au sein des services leur présence est un élément modérateur du climat social dans la mesure où les gens en bonne santé relativisent leur petit bobo de tous les jours... ».

Fort de cette expérience, Arvato Service a signé cette année un accord d'entreprise triennal avec les organisations syndicales, CGT, CFDT, CFTC, FO. « Nous nous engageons à recruter à minima 40 travailleurs handicapés dans les deux ans et demi qui viennent » précise Christian Lucas.

Des journées portes ouvertes avec l'association Cap Emploi, une association qui s'occupe spécifiquement de trouver de l'emploi aux travailleurs handicapés, permettent de faire découvrir les différents métiers car « les liens pour

recruter les travailleurs handicapés ne sont pas toujours existants. Nous avons estimé que ces journées portes ouvertes étaient l'occasion de mettre en place ces ponts ».

Si ces journées sont bénéfiques aux personnes handicapées, elles le sont également aux employés d'Arvato comme l'explique le représentant de la plate-forme téléphonique du Pas-de-Calais : « nous avons aussi parfois des problèmes avec des chefs de services ou des collègues qui ont une image du travailleur handicapé, un peu classique et stéréotypée. Aujourd'hui, nous n'avons plus les réticences avec nos employés. Tous apprécient que l'entreprise est cette démarche. La signature de l'accord le prouve bien ».

Le site d'Arvato accueille 78 travailleurs handicapés avec l'ambition d'en accueillir 40 % de plus. Sur les 1400 employés du bassin lensois, ils seront donc d'ici peu une centaine. Une fin en soit ? Peut-être pas, mais un certainement un exemple à suivre quand on sait que seule la moitié des entreprises françaises respecte la législation qui impose d'employer au minimum 6 % de travailleurs handicapés.