



INCLUSION - HELPLINE S'ENGAGE AUPRÈS DU SECTEUR DU TRAVAIL PROTÉGÉ ET ADAPTÉ

NOTRE DÉMARCHE

Leader européen du support IT, de l'expérience utilisateur et de la transformation digitale, HELPLINE s'engage depuis toujours dans l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Depuis quelques années, outre des actions régulières de recrutement en interne auprès de ce public, nous favorisons également la création d'emploi en tissant des partenariats avec des prestataires du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA).

Voici un retour d'expérience de cette sous-traitance déployée au sein de l'un de nos clients, une grande entreprise du secteur de l'énergie.

Favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap.

En France, près de 500 000 personnes en situation de handicap sont au chômage, et 2,4 millions de personnes en âge de travailler ont une reconnaissance administrative de handicap. Le gouvernement, au travers de différentes lois et initiatives, œuvre pour remédier à cette situation : Obligation légale d'emploi avec un quota 6% des effectifs, Cap vers l'entreprise inclusive 2018-2022, etc.

D'autant plus que, encore aujourd'hui, la formation et la recherche d'emploi des personnes en situation de handicap restent, à tort, trop souvent cloisonnées à des domaines restreints.



Amélie PILLOT,
Directrice des Ressources
Humaines Adjointe chez
HELPLINE

« Les personnes en situation de handicap ont pleinement leur place au sein de l'industrie des technologies. Dans la Tech et particulièrement chez HELPLINE, ce sont l'appétence pour le digital et les qualités de la personne qui font la différence dans son recrutement et son évolution professionnelle. Mais au-delà du recrutement, d'autres leviers externes sont actionnables par les entreprises afin d'agir pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. C'est pourquoi, en tant qu'Acteur Responsable, nous avons choisi de mener une politique engagée globale en faveur du Handicap. »

HELPLINE, une entreprise handi-accueillante et inclusive

Nous agissons sur différents plans pour mener notre politique Handicap.

Tout d'abord, **auprès de nos collaborateurs**, nous levons les tabous du handicap en menant tout au long de l'année des campagnes de sensibilisation et en accompagnant la démarche RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé). Cela se traduit notamment par l'optimisation de l'aménagement des postes de travail en relation avec la médecine du travail.

D'autre part, nous agissons pour **favoriser sa visibilité auprès des candidats et futurs talents** en développant des partenariats de long terme avec des acteurs Emploi Handicap (Cap Emploi, Pôle Emploi, Mission Handicap, etc.). Tous les programmes de recrutement de HELPLINE et tous les postes à pourvoir sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En outre, **les recruteurs et managers de l'entreprise sont formés** à l'intégration de personnes en situation de handicap.

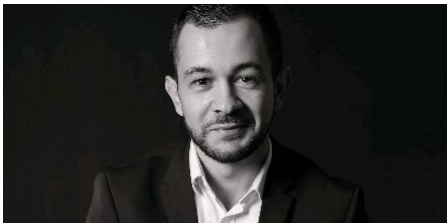
Nous sommes également **force de proposition auprès de nos partenaires** avec une politique Achats claire, notamment via l'identification des achats pouvant être sous-traités par le Secteur du Travail Protégé et Adapté.

Enfin, **nous nous mobilisons auprès de nos clients** en leur proposant des schémas de co-traitance ou de sous-traitance avec des organismes du Secteur STPA. Les collaborateurs déployés chez nous dans le cadre de ces contrats de sous-traitance ou de co-traitance suivent un processus d'intégration proche de celui de nos collaborateurs : du parcours d'intégration aux fondamentaux métiers, , tutorat, travail en binôme passif et actif, QCM d'intégration, etc. Aujourd'hui, nous comptons 4 partenaires STPA pour mettre en place ce dispositif parmi les équipes de production, sur les prestations délivrées en centre de services HELPLINE ou en proximité sur les sites clients, pour le compte de nos clients.

TÉMOIGNAGE

d'un partenariat de sous-traitance STPA réussi chez un client HELPLINE

Depuis mars 2018, nous délivrons des services d'infogérance pour un grand compte du secteur de l'énergie pour la gestion des habilitations. Chaque mois, l'équipe déployée – composée d'un Delivery Manager, d'un Production Supervisor et de 23 techniciens dont 5 collaborateurs de l'entreprise adaptée ATIMIC – traite entre 25 000 et 30 000 requêtes.



Mathieu Carmona, Delivery Manager chez
HELPLINE

« Nous avons commencé ce projet client, avec 2 techniciens d'ATIMIC. Entièrement satisfaits de ce début de collaboration et avec le soutien de notre client qui nous fait régulièrement part de sa satisfaction et de sa confiance

quant à notre modèle, nous avons très rapidement décidé d'élargir ce nombre. Aujourd'hui, nous sommes heureux de pouvoir compter 5 collaborateurs d'ATIMIC dans nos équipes. 3 d'entre eux ont des profils de techniciens Service Desk et les 2 autres ont une très grande expérience dans le développement. Leurs autres forces proviennent également du fait que tous font preuve d'une motivation et d'une rigueur sans faille, de capacités d'adaptation et sont à l'aise avec le travail en équipe »

Pour cette mission client, les collaborateurs des entreprises adaptées assurent le même niveau de prestations que le reste de l'équipe.

« Nous nous considérons comme une seule équipe, une seule unité. Nous ne faisons aucune différence entre collaborateurs HELPLINE ou ceux d'ATIMIC. D'ailleurs, tous, au quotidien, ont en charge les mêmes

missions, à savoir, la gestion des habilitations, des incidents et des affaires à la demande de notre client. Les objectifs de productivité sont les mêmes pour tous. »

En termes de management, un point est régulièrement organisé entre le Delivery Manager et le Production Supervisor de ce projet client (avec les collaborateurs d'ATIMIC).

*« Comme pour nos collaborateurs module, bilan de l'année et bilan de internes, nous faisons régulièrement production. »
des points individuels, point par*

Dans ce cas présent, les facteurs clés de réussite de ce partenariat reposent sur les capacités techniques de l'équipe en place mais aussi sur leurs qualités humaines. Mathieu Carmona confie ainsi :

« Lors des entretiens et depuis leur arrivée dans notre équipe, j'ai pu constater un fort niveau de motivation des collaborateurs issus du STPA. Par ailleurs, je suis convaincu que le fait de ne pas faire de différence managériale, tout en restant souple vis-à-vis de leurs besoins et contraintes liés à leur handicap, est la clé pour qu'ils se sentent heureux au travail et inclus dans notre équipe.

Travailler sur ce modèle est l'une des plus belles expériences que j'ai pu avoir dans le management, tant sur le point de vue personnel que professionnel. J'attache énormément d'importance dans mon management humain et je me suis beaucoup attaché à tous mes collaborateurs. Ma plus belle récompense est de voir nos cinq collaborateurs STPA arrivant avec le sourire et se sentant parfaitement intégrés à l'équipe. »

TÉMOIGNAGE



Emeline El Baze,
Responsable Qualité

« Nous sommes convaincus que le rôle d'une entreprise est aussi de contribuer à rendre notre société meilleure par la mise en œuvre d'actions favorisant la diversité, l'inclusion et l'emploi durable pour tous, y compris pour les personnes en situation de handicap.

Nous souhaitons, au travers de ce témoignage, faire prendre conscience à nos clients et aux entreprises plus globalement, que ce modèle en matière d'inclusion offre de nombreux avantages en accueillant des profils de tous horizons. »

Pour en savoir plus sur notre politique Handicap :

www.helpline.fr/helpline-partage-ses-engagements-loccasion-de-la-seeph

TÉMOIGNAGE