



## Semaine pour l'emploi des personnes handicapées Du 16 au 20 novembre 2009

Script du salon "Mondial Assistance"

Mondial Assistance : Bonjour, je suis Mme Bottais, responsable développement RH sur le Pôle de Bagnole de Mondial Assistance.

Mondial Assistance : Bonjour, je suis Mme Robert, responsable RH à Paris 17e.

Linette : Est-ce que vous avez signé un accord ? Ou bien avez-vous des objectifs fixés par votre direction ? Qui s'occupe de la question des travailleurs handicapés chez vous ?

Mondial Assistance : Il n'y a pas d'accord d'entreprise signé, il y a une convention nationale qui a été signée avec l'AGEFIPH. C'est vraiment la première convention qui est signée et qui concerne les 1600 collaborateurs de Mondial Assistance. Cela concerne le maintien dans l'emploi, le secteur protégé, l'accessibilité de nos locaux. Nous avons un engagement pour le recrutement de 10 collaborateurs sur la semaine ? Souad et moi-même nous occupons des personnes handicapées. Une autre personne est en charge de faire vivre le projet.

Marie-France Rochette : J'ai eu affaire à une collègue de Mme Robert. J'ai participé aux sessions de recrutement groupées. J'ai eu un entretien individuel puis j'ai été embauchée.

Nadette : Est-ce que votre entreprise a une vraie politique en faveur des personnes handicapées ? Ou est-ce au jour le jour, au cas par cas ?

Mondial Assistance : Nous sommes dans le cadre d'une vraie politique d'insertion des personnes handicapées. Nous devons être actifs et ne pas attendre qu'un cas se présente pour agir.

Granit : Bonjour, je voudrais savoir sur quels types de métiers vous recrutez ? Quels sont les postes ?

Mondial Assistance : Le plus gros de nos recrutements concerne les chargés d'assistance qui constitue le plus gros de notre activité. Nous avons aussi des activités supports, où nous retrouvons des fonctions en marketing, finance, des métiers plus techniques comme gestionnaires de sinistre, souscripteur et des postes de chargés de clientèle.

gigi36 : Respectez-vous les 6% de TH dans votre entreprise ?

Mondial Assistance : Non, nous ne respectons pas le chiffre de 6%. Nous avons un effectif de personnes handicapées qui tourne autour de 2%. Par rapport à 2008, cela représente une progression de 30%. On a l'espoir de progresser encore, aujourd'hui nous sommes 35 collaborateurs travailleurs handicapés.

Michelle : Est-ce qu'on doit venir à l'entretien avec des propositions de devis pour adapter son poste de travail ou bien est-ce que c'est quelqu'un de chez vous qui s'occupe de tout ? Merci.

Mondial Assistance : Ce n'est pas la peine de venir au premier entretien avec des devis. Quand Marie-France a passé son entretien, elle n'est pas venue avec son devis. C'est avec le médecin du travail que nous avons décidé des aménagements nécessaires. C'est une collaboration et c'est Mondial Assistance qui met en place. Quand on recrute, ce sont des compétences que nous devons mettre en avant. Au cours de l'entretien, il faut exposer ses compétences, son parcours.

Andrea : Bonjour, quelles qualités devrais-je mettre en avant lors d'un entretien chez Mondial Assistance, pour un poste en relation clientèle ? J'ai un niveau BEP secrétariat et je suis très motivée !

Mondial Assistance : On va surtout demander, on va vérifier les qualités d'écoute, du service pour aider des personnes en situation de détresse. Cela demande des qualités de réactivité, on intervient dans l'urgence. On organise des prestations pour aider ces personnes, donc plutôt des qualités de réactivité et d'entraide. Il faut être capable de s'entraider.

Didier(92) : Bonjour, je voudrais avoir des conseils. Je voudrais savoir ce que vous, en tant que recruteur, vous conseillez de mettre en avant sur un CV ?

Mondial Assistance : En complément, tout ce qui est aisance au téléphone, et avec l'outil informatique aussi. Mettre en avant des expériences que la personne peut avoir sur ce type de poste en contact avec la clientèle.

Marie-France Rochette : Moi, j'ai mis en avant ma motivation. J'étais assez jeune, je n'avais pas d'expérience concernant la gestion d'un dossier, des contrats. J'ai mis en avant mon profil littéraire, que je suis capable d'analyser correctement un dossier.

vassam : Combien de temps entre le dépôt de dossier et la réponse aux candidatures ?

Mondial Assistance : Le délai est difficile à évaluer. Il peut être un peu long. Sur notre site internet, on dit que sous un délai de 6 semaines, si on n'a pas eu de réponse, cela veut dire une réponse négative. On peut attendre une réponse toujours par mail. Sur notre site, on peut postuler en ligne. Pour la partie « chargé d'assistance », il y a tout un process.

lexie : Quelles sont les étapes du recrutement chez Mondial Assistance? Y-a-t'il des tests écrits ou oraux, des entretiens ?

Mondial Assistance : Nous travaillons sur dossier. Si les personnes correspondent au profil que nous recherchons, nous ferons un entretien téléphonique. Puis il y aura un entretien collectif, avec la présentation du poste, de l'entreprise. Nous avons ensuite des tests, nous proposons de débattre autour d'une problématique. Nous proposons d'analyser une situation type assistance. Cela nous permet de voir comment ils analysent, l'écoute des candidats et leur prise d'initiative. Et nous passons aux entretiens individuels, d'environ 30 minutes. L'entretien individuel est personnel, on essaie de se renseigner. Il faut savoir aussi gérer le stress. Selon les plateaux d'assistance, on fera des tests de langue. Sur certains plateaux, plus de 40 langues étrangères sont parlées, on doit donc vérifier les compétences en langue étrangère.

Laurence : Est-ce que je peux dans ma lettre de motivation exprimer mes besoins pour travailler dans un bureau ? Vous même Mme Rochette, est-ce que c'est vous qui avez demandé et proposé des aménagements ?

Marie-France Rochette : Je savais déjà qu'il me fallait un siège ergonomique. Je savais que c'était un poste de bureau, donc c'était nécessaire. Cela m'aurait été proposé d'office aussi.

Mondial Assistance : Nous demandons aussi au médecin du travail d'intervenir. Ce sont les RH avec les services généraux qui mettent en place les moyens nécessaires à la personne.

Marie-France Rochette : Je suis vraiment très bien dans l'entreprise. Je parle à l'échelle de mon service, mais je me suis tout de suite sentie acceptée. On a tout fait pour que ma formation soit la meilleure possible. Ma formatrice m'a transmis les bases du métier. J'ai tout appris comme ça. Je sais que s'il y a un problème, je peux demander à n'importe qui, il n'y aura pas de souci. Concernant ma hiérarchie, ils prennent en compte ma fatigabilité. J'ai été vraiment contente que ça se passe comme ça.

lara! : Est-ce que les personnes handicapées s'intègrent bien dans votre entreprise ?

Mondial Assistance : Cela se passe très bien, il n'y a pas eu de changement.

Alex : Bonjour, je cherche à me réorienter professionnellement, est-ce possible chez vous ? Y-a-t'il des formations ? Si oui, quelle est la marche à suivre ? Merci.

Mondial Assistance : Systématiquement, sur les postes de chargés d'assistance, il y a une formation de 15 jours, avec des formateurs de Mondial Assistance. Personne ne peut arriver sur un plateau d'assistance sans passer par une formation. Sur des postes administratifs, ce sont des parcours individualisés, il y a une part importante de la masse salariale consacrée à la formation. A l'issue de ces 15 jours de formation, il y a un parrainage. La personne n'est pas livrée à elle-même, elle sera accompagnée pour la mise en pratique en situation réelle, avec un tuteur, pour une intégration en douceur.

gladys : Est-ce que vous formez des personnes handicapées qui n'ont pas le Bac, mais de l'expérience aux métiers de chargés d'assistance ?

Mondial Assistance : Quand on recrute, on précise dans nos annonces : formation Bac+2 mais ce n'est pas rédhibitoire. Si une personne a une expérience significative, elle peut parfaitement postuler, notamment avec une expérience dans les services à la personne, la logistique. Ne pas avoir le bac n'est pas rédhibitoire..

jacques : Proposez-vous des formations ou des évolutions de carrière aux personnes handicapées ?

Mondial Assistance : Il est possible d'évoluer sur des fonctions managériales ou vers d'autres métiers. Comme pour toute personne, la mobilité interne est favorisée dans l'entreprise. Quand un poste s'ouvre, il est mis en interne pour que les candidats puissent postuler, avant d'aller chercher un candidat à l'extérieur

stelou : Est-ce que vous embauchez des personnes en fauteuil roulant ?

Mondial Assistance : Oui, pourquoi pas ? C'est un autre problème d'accessibilité des locaux, cela dépend des locaux. La mise en conformité de certains sites est en cours.

Rogerdu62 : Est-ce que les TH sont plus disposés à un travail de bureau ?

Mondial Assistance : Chez nous, ce sont des postes de bureau. Il peut y avoir des postes moins sédentaires comme des commerciaux qui peuvent être en déplacement. Sur nos plateaux d'assistance, toujours. On ne travaille que par téléphone chez nous.

Jacques : Est-ce que vos salariés handicapés sont amenés à être en relation avec la clientèle?

Mondial Assistance : On a des postes où le collaborateur sera au contact du client, s'il vient nous voir pour déposer son dossier par exemple, ce sera des contacts ponctuels. Mais sur d'autres fonctions, dans le domaine commercial, les achats, on est au contact de la clientèle.

sudouest : Je cherche à acquérir une formation de niveau licence par contrat pro, quels types de formations proposez-vous pour des post bac + 2 par alternance ? Merci

Mondial Assistance : Oui, on fait un peu d'alternance. Dans ce domaine, on a des postes de chargés de clientèle, avec des clients plutôt professionnels. Dans le domaine de l'assurance, pour la gestion de sinistre, on a eu des contrats en alternance, comme en production. Pour les métiers support, l'informatique, on a eu l'assistantat. Pour les personnes que j'ai gérées, elles étaient encore en parcours universitaire ou scolaire. Mais on peut imaginer un adulte faire un contrat de professionnalisation sur 6 ou 12 mois. Nous avons une activité qui fonctionne 24 heures 24, 7 jours sur 7, ce rythme est difficile à concilier avec un rythme scolaire. Sur les postes supports, assistance, c'est possible néanmoins.

jojo42 : Bonjour, y a-t-il des postes dans la Loire ? Merci

FIDEV : Avez-vous des agences sur Lyon ? Si oui, est-ce que ce sont des postes administratifs ?

Bernard : Est-il possible d'intégrer votre entreprise sur ROUEN et son agglomération en tant que comptable ou conseiller clientèle? (étant handicapé)

Mondial Assistance : Nos sites sont sur Paris et la région parisienne. Le site en province est situé au Mans. Rouen, Le Mans, c'est peut-être un peu loin.

David7 : Bonjour, moi c'est David, 30 ans, je suis sportif de haut niveau et j'ai eu la chance de participer aux

jeux paralympiques. Je me bats sur le terrain mais aussi pour trouver un emploi... mais rien à faire du moment où je débarque en fauteuil, ça ne passe jamais !

Mondial Assistance : On lui conseille de postuler si l'un de nos métiers correspond à ce qu'il recherche, il faut qu'il postule en ligne. Il verra l'ensemble des postes qui sont en cours de recrutement. Et il peut toujours déposer une candidature spontanée pour nous faire part de ce qu'il recherche. On l'invite aussi à postuler sur notre site.

Angélique : Je suis actuellement à la recherche d'un emploi de secrétaire/agent d'accueil et standardiste. Je suis handicapée d'une polio mais je me déplace sans problème, et suis assez motivée. A vous de juger de mes capacités professionnelles. Cordialement.

Mondial Assistance : Bien sûr, nous avons ce type de poste. Nous avons toutes les directions classiques de toute entreprise, il y a donc des postes de secrétaires, d'assistantes. Les profils avec une expérience en téléphonie nous intéressent.

pierre\_jean : Sélectionnez-vous vos prestataires suivant leur politique de recrutement pour les TH ?

astrale : Faites-vous du télétravail ?

Mondial Assistance : Pas encore. C'est en cours de réflexion, mais rien n'est encore mis en place. Sur des fonctions support, pourquoi pas ? Pour l'instant, la question n'a pas été étudiée.

Mondial Assistance : On a beaucoup parlé de tout le parcours pour après, dans le cadre du recrutement. C'est important de dire que la motivation de la personne handicapée, le fait qu'elle montre son envie de s'intégrer, de faire le travail qu'on lui demande, c'est primordial. Il ne faut pas l'oublier, il faut montrer son énergie. C'est une chose importante et ça paye. On invite toutes les personnes handicapées à faire comme Marie-France. Le site internet : [www.MondialAssistance.fr](http://www.MondialAssistance.fr).

J'espère que nous avons donné envie de postuler.