

Cette retranscription a été réalisé par :



Ce document est diffusé en format accessible word afin qu’il soit facilement lu par un logiciel de synthèse vocale.

**Retranscription webinaire E&H 3.2**

**Intervention de Assia Bouaine, directrice des ressources humaines, Webhelp, Maroc**

**Suivi de la session de questions et réponses**

- Hind Ait Mhamed : Sans tarder, nous allons passer à la deuxième expérience, l'expérience de Webhelp, sur l'expérience client et les processus métier, avec la directrice des ressources humaines, Assia Bouaine, à vous la parole.

- Assia Bouaine : Merci Hind.

Bonjour tout le monde sur Casablanca et un peu partout sur le Maroc, même hors Maroc.

Je suis ravie d'être parmi vous aujourd'hui pour partager l'expérience de Webhelp et son engagement pour les personnes en situation de handicap

Cette cause est portée par Webhelp depuis 2004.

Webhelp existe depuis 2002, nous existons un peu partout sur le Maroc.

Webhelp s'est appelé depuis sa création à vraiment s'occuper du bien-être de ses collaborateurs.

Les salles de sport, les crèches, etc., c'était dans le package social de l'entreprise dès le début.

On s'est demandé ensuite comment aller plus loin et porter une cause très chère à nos fondateurs et à nos dirigeants.

Et là, on a eu cette cause des personnes en situation de handicap.

Pour démarrer notre présentation, on aimerait partager une vidéo avec vous, car les meilleurs témoignages sont ceux des collaborateurs concernés.

(vidéo)

Merci pour votre attention. Là, c'était quelques témoignages de collaborateurs.

J'adore la phrase qui dit : la différence fait la différence.

Et la différence des personnes en situation de handicap au sein de Webhelp fait la différence au sein de Webhelp.

Ils sont le symbole du courage, de la dignité et de la différence.

L'entreprise inclusive, c'était un vrai enjeu, tout le monde est concerné.

Et ces personnes-là nourrissent aujourd'hui encore plus les collaborateurs et la culture d'entreprise.

A partir de ces témoignages, juste trois différenciations et certifications.

La charte de la diversité, le label Human for Client, et le United National Global Compact.

Les personnes en situation de handicap parlent mieux de leur inclusion, elles vont au-delà de ces certificats et de ces labels.

Nous, la politique handicap est une politique 360 degrés.

Ma collègue de Total Call en a parlé, c'est l'affaire de tous, pas uniquement de la RH.

C'est les managers, la direction générale, les collaborateurs. On est parti au-delà de la sensibilisation.C'est la conscientisation, dans la durée.

C'est un mot souvent partagé avec Handicap International et nos collègues que je salue, il faut une conscientisation.

Il faut aller chercher la conscience humaine par rapport à cette cause.

Les partenariats et les alliances sociales sont très importantes, parce que la société civile et les associations accueillent le travail en entreprise.

Après, j'aimerais aborder cette cause comme bien d'autres causes humanitaires, elles se nourrissent à partir du travail de quelques sentiments humains, la bienveillance, l'amour.

Et par rapport à l'inclusion des personnes en situation de handicap, on gravite autour de ce mot "aimer".

Notre philosophie se fait en quatre lettres, c'est Aime.

Accueillir proactivement, comment on peut intégrer et accueillir les personnes en situation de handicap, comment on peut les accueillir et les intégrer efficacement.

L'intégration est importante, mais encore plus avec une situation de handicap.

Vous avez vu sur la vidéo, Samir a été la première personne en situation de handicap à intégrer l'entreprise, aujourd'hui, il manage une équipe.

C'est un manager adoré, et on l'a accompagné par la formation.

Il a eu un accompagnement pour le faire grandir, comme les autres collaborateurs.

Et l'engagement, finalement, de toutes les ressources de l'entreprise autour du handi-aime.

Parce que l'amour est une donne importante dans cette philosophie et dans cette démarche.

Les chiffres et les témoignages, on a essayé de vous dire la démarche globale et la philosophie.

Parce que l'inclusion, il faut que ça fasse partie de l'ADN de l'entreprise, et nous avons fait en sorteque l'accueil et l'intégration des personnes en situation de handicap fassent partie de culture d'entreprise.

Aujourd'hui, quand on accueille des candidats, il n'y a pas de différence entre une personne en situation de handicap ou non.

On les recrute sans discrimination, dans la même démarche.

L'intégration par contre se fait différemment car il y a du matériel, un environnement de travail, du sur-mesure à faire par rapport à ça.

Et après, ils sont sur les mêmes indicateurs de performances, on est aussi exigeants au niveau management avec les personnes en situation de handicap. Ils sont différents, mais apportent énormément en termes de performances.

Ce sont des gens qui ont une revanche sur la vie, et c'est magnifique de leur proposer cela et de leur montrer qu'ils sont capables du meilleur.

Il y a des différenciations car ils ont plus de temps de pause que les autres collaborateurs, ils sont servis à table au niveau des cafétérias.

Il y a quelques petites différences, mais on ne veut pas marquer la différence pour qu'il y ait inclusion totale au niveau de l'entreprise.

Après, il y a une direction spéciale qui se tient de manière semestrielle et qui va regarder les difficultés et comment on peut pousser plus loin.

Nous avons démarré avec des personnes en situation de mobilité réduite.

Notre ambition pour cette année, c'est d'intégrer des non-voyants.

Avec ça, on ouvrira le champ des possibles pour des personnes.

J'aimerais partager avec vous des moments forts.

On célèbre très souvent des personnes en situation de handicap chez nous.

Avec l'Amsat, on a fait une exposition en 2015 dans nos locaux pour le compte des jeunes talents trisomiques.

Nous avons eu un sketch de sensibilisation sur le handicap.

Au-delà d'intégrer les personnes en situation de handicap, il y a une conscientisation à faire de manière continue.

La différence au quotidien, la campagne que Samir a portée pour nous, pour donner envie à des personnes en situation de handicap de venir chez nous.

Handicap ou pas cap ? Un challenge qui a tourner autour du handicap.

Et la cerise sur le gâteau s'est faite l'année dernière, avec la journée Osmose, où nous avons eu le plaisir d'accueillir la société civile qui œuvre d'une manière importante sur le sujet, des associations.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir aussi des confrères dans le secteur, et la journée s'est passée avec beaucoup d'amour et de bienveillance.

Nous avons été nourris, nous, les personnes "normales", entre guillemets, car le handicap va au-delà et nous prouveque ces personnes apportent énormément à l'entreprise et aux collègues.

Quelques projets pour 2020, d'abord l'aménagement de tous les nouveaux sites qui vont s'ouvrir.

Ils sont pratiquement finalisés, ils prennent en considération toutes les installations pour accueillir les personnes en situation de handicap.

Renforcer encore plus nos partenariats sociaux, avec des associations, avec des organisations internationales qui œuvrent dans ce sens-là.

Et aujourd'hui, à chaque fois qu'on arrive à une étape, on a envie d'aller plus loin.

Au niveau de nos boutiques, en termes de recrutement, les espaces ont été aménagés pour accueillir également des personnes en situation de handicap.

En tout cas, l'ambition est qu'à chaque fois qu'une étape est franchie, on a envie d'aller plus loin.

Parce que, aujourd'hui, l'envie, Aime, ça fait partie de l'ADN de Webhelp, et nous sommes heureux d'accueillir des gens en situation de handicapparce que je pense que ça nourrit plus l'entreprise.

Merci pour votre attention.

- Hind Ait Mhamed : Merci infiniment mesdames Asmaa Erroussi et Assia Bouaine.

Le handicap ne se limite pas au volet RH, il est inclusif, il doit être intégré dans tout le processus management de l'entreprise, qui peut par la suite devenir un ADN de l'entreprise.

Je commence par des questions qui ont été posées pour vous deux, pour Mme Asmaa Erroussi et Assia Bouaine.

Est-ce que ces politiques handicap sont initiées localement au Maroc ou au niveau global ?

Deuxième question : quelles sont les éventuelles difficultés rencontrées et les éléments qui ont poussé à mettre en place cette politique handicap ambitieuse ?

Une dernière question : quels conseils donneriez-vous à des entreprises voulant mettre en place des politiques handicap ?

On commence avec Total Call, pour donner leur point de vue sur ces questions, et puis on passera à Mme Assia Bouaine pour votre vision des choses.

A vous, Mme Asmaa Erroussi.

- Asmaa Erroussi: Merci Hind. En fait, le choix d'intégrer les personnes en situation de handicap et de suivre ce programme,c'était un choix fait par notre direction au Maroc, mais c'est appuyé aussi par tout le groupe en France.

Comment on peut encourager d'autres entreprises ? C'est très simple.

L'inclusion fait partie des qualités humaines les plus importantes, et il faut que ce soit naturel.

Ce sont des personnes qui méritent leur place, qui ont beaucoup de capacités professionnelles.

Comme a dit ma collègue Assia, ce sont des personnes qui ont leur place au sein de nos structures.

- Assia Bouaine: pour répondre aux questions, au Maroc, Webhelp, le groupe est né au Maroc, aujourd'hui, on est 10 000 collaborateursparmi 55 000 dans le monde.

On a été précurseurs. Et aujourd'hui, la cause des personnes en situation de handicap est partie du Maroc et elle a été bien accueillie et bien portée par les fondateurs du groupe.

Chaque fois qu'on propose des choses à ce sujet, ils mettent les budgets qu'il faut et l'énergie qu'il faut.

Ils sont très encourageants par rapport à ça.

Aujourd'hui, tout est parti localement, mais il y a un accueil favorable au niveau global.

Généralement, dans les multinationales, ça part d'en haut et ça va vers le local.

Webhelp est né rapidement au Maroc, et la cause est venue très vite dans le groupe.

Nous avons le support et l'appui au niveau groupe.

Pourquoi encourager les entreprises à aller vers ça et comment le faire ?

Si l'ADN de la boîte ne porte pas ça, ça ne fonctionnera pas.

Quand vous avez les dirigeants et le personnel qui sont prêts à accueillir, s'il n'y a pas une prédisposition à le faire, c'est compliqué.

Après, ça peut se faire avec le temps, on fait des actions, des personnes vont porter cette cause et en sensibiliser d'autres.Ainsi de suite.

Aujourd'hui, les cultures d'entreprises portent les performances, et par conséquent, les cultures sont nourries par plusieurs choses.

Sur un sujet pareil, ça nourrit énormément la culture d'entreprise.

Donc oui, c'est intéressant, il faut le faire parce que même au-delà, l'entreprise a une responsabilité sociale, et ça fait partie de la responsabilité sociale.

J'espère avoir répondu aux interrogations.

- Hind Ait Mhamed : Merci beaucoup. Une dernière question avant de passer à l'expérience suivante.

Quelle est la condition principale pour l'inclusion des personnes handicapées en emploi salarié,et l'intérêt de l'employeur pour le bien-être de ses collaborateurs dans la politique RH ?

Quelle est la condition principale pour réussir l'inclusion des personnes handicapées ?

- Aujourd'hui, il n'y a pas de condition principale. Toutes les personnes intègrent avec les mêmes conditions d'embauche,avec le même contrat, les mêmes avantages sociaux, et à partir du premier jour.

Les conditions, c'est une base pour répondre aux critères du poste, et après, on fait un complément, de formation adaptée,par rapport aux outils de travail, s'il y a une personnalisation qui doit être faite par rapport au handicap.

L'accompagnement en interne, nous l'avons déjà fait comme Webhelp avec les managers, l'accessibilité, et tout ce qui s'en suit.

L'intérêt pour l'entreprise, les labels et tout ça, ce sont des formalités, il n'y a pas d'intérêt, mais ça fait partie de notre culture,et c'est normal d'intégrer d'autres personnes qui méritent un poste et un emploi, et qui a des qualités professionnelles,qu'elle soit en situation de handicap ou pas.

- Assia Bouaine : Pour répondre à la question de la dame: la condition principale pour l'inclusion, il n'y en a pas.

La condition, ce sont les compétences du poste en question pour lequel la personne postule.

Il n'y a pas de discrimination de part et d'autre, que ce soit pour des personnes "normales" ou en situation de handicap.

Les critères, les compétences, tout le monde passe par la même approche et par le même processus.

Après, on peut comprendre la question différemment, à un deuxième niveau.

L'entreprise doit avoir des prédispositions.

Nous, nous avonsla chance d'avoir les fondateurs et les dirigeants qui portent la responsabilité sociale dans leur cœur etla cause des personnes en situation de handicap sur le sujet.

Après, l'intérêt pour l'entreprise et l'employeur ? Je pense que c'est une chance, plus qu'un intérêt.

C'est avoir la chance, la possibilité et les moyens d'intégrer des personnes en situation de handicap.

Je reviens à la différence qui fait la différence, la différence d'une entreprise se fera à travers le fait d'accueillir des gens différents.

Que ce soit des gens en situation de handicap, de différentes nationalités, différents sexes, différents âges, différentes religions.

C'est ce qui fait la différence, et au Maroc, encore plus pour les personnes en situation de handicap, car ces personnesont beaucoup de difficultés à accéder à l'emploi.

Notre contribution et une petite contribution parmi d'autre pour proposer quelque chose de décent pour ces personnes.

- Hind Ait Mhamed : Merci beaucoup mesdames.