

*Intervenants* : Robert Agustin, Responsable Mission Handicap ; Laurent Benazera, Directeur du Recrutement & Diversité

### **SOCIETE OPEN en quelques chiffres :**

**Nombre de salariés** : 3 200 collaborateurs, dont 2 900 en France

**Postes à pourvoir** : 800

**Profils recherchés** : Consultant en Pilotage des Organisations, Conduite du changement, Management S.I., Ingénieur Etudes, Concepteur AMOA ; Technicien Support/ Exploitation, Administrateur, Ingénieur Systèmes...

### **CONTACT :**

Correspondant RH, Coordonnées, site internet dédié...

### **SOCIETE OPEN**

- Secteur d'activité : SSII
- Lieu d'implantation : OPEN est présent en France, mais également en Chine, en Espagne et dans le Bénélux.
- Parce que la diversité est une composante essentielle de l'identité de l'entreprise, OPEN participe à Handichat afin de dialoguer avec ses candidats et ses collaborateurs.

### **LA POLITIQUE EN FAVEUR DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS**

#### **- Convention, Plan cadre, service et personnel dédiés**

OPEN a signé une convention de partenariat avec l'AGEFIPH. Cette convention est le prolongement d'initiatives engagées depuis 2009. Cette convention de partenariat formalise un programme d'actions sur deux ans. L'accompagnement de l'AGEFIPH est à la fois financier et méthodologique. La convention comprend cinq volets : sensibilisation et formation ; intégration et recrutement (avec un objectif de 14 recrutements en deux ans) ; maintien dans l'emploi ; développement des rapports avec le secteur protégé, mais aussi mécénat d'entreprise.

#### **- Taux TH et objectifs**

Le taux actuel de TH à OPEN est de 1,2 %.

#### **- Axes de travail :**

- Animations, évènements, salons : Les managers, durant l'année 2011, ont été sensibilisés aux questions du handicap lors de formations. Cela a permis de dissiper certains préjugés.

Open participe également à l'opération « un jour, un métier en action ».

OPEN développe également une opération de communication afin d'informer ses collaborateurs des démarches à effectuer pour obtenir la RQTH

- Alternance : Afin d'ouvrir OPEN à des jeunes qui ont un niveau d'études inférieur à celui attendu pour intégrer l'entreprise, un dispositif de contrat de professionnalisation a été mis en place cette année. Quatre embauches en alternance ont pu ainsi avoir lieu.

Il ne faut pas s'interdire de répondre à une annonce d'embauche, même si on ne dispose pas du niveau d'études requis.

#### **- Relations et partenariats avec AGEFIPH, ESAT**

OPEN a développé ces dernières années des rapports avec le secteur protégé.

### **LE RECRUTEMENT**

- **Process de recrutement : forme, fond, annonce handicap ou non**

Les CV sont traités très rapidement. Les candidats sont ensuite contactés par les RH régionaux et sont reçus au siège ou dans les agences régionales. Lors d'un deuxième entretien, le candidat est reçu par un manager, qui évaluera à la fois les compétences du candidat, mais aussi les aménagements de poste à prévoir.

## **LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL**

### **- Adaptation des postes de travail ou des profils de poste selon les handicaps**

La plupart des collaborateurs d'OPEN travaille chez les clients de l'entreprise. Si le poste de travail ne demande pas d'aménagements, il n'est pas nécessaire d'avertir les clients du handicap du collaborateur d'OPEN qui va travailler au sein de leurs locaux. Cependant, la plupart des clients d'OPEN sont très ouverts sur ces questions.

Le suivi proposé aux personnes en situation de handicap vise à leur donner de bonnes conditions de travail. Si un collaborateur a besoin d'un suivi psychologique, c'est également envisageable, en lien évidemment avec la Médecine du travail.

### **- Aide à l'accès aux locaux, à l'emploi**

Le télétravail peut être envisageable, suivant la typologie du projet. Il est également envisageable d'aménager son temps de travail entre un travail à domicile et un passage régulier dans l'entreprise ou chez le client.

Si un collaborateur en déplacement doit faire face à des dépenses spécifiques pour son logement ou ses transports, OPEN prendra ces frais à sa charge.

## Transcription texte du chat "OPEN"

Date : lundi 14 novembre 2011

### Intervenants :

**Robert Agustin**

Responsable Mission Handicap

**Laurent Benazera**

Directeur du Recrutement & Diversité

**Gilles Bessec (journaliste) : Bonsoir. Avec nous, pour le dernier chat en direct de la journée, Open.**

**Laurent Benazera :** Open est une société de services en informatiques, qui représente 2900 collaborateurs en France, et qui intervient sur trois activités majeures dans le domaine du multimédia, de l'innovation - du business intelligence, par exemple -, et enfin, avec Open Consulting, troisième grosse activité d'Open, le conseil en conduite du changement, accompagnement, sécurité. Open est très présente à l'internationale, notamment en Chine, en Espagne, en Hollande, au Bénélux.

**Gilles Bessec : Robert Agustin, quel est votre rôle ?**

**Robert Agustin :** Je suis en charge de la mission handicap, je l'anime, je la déploie en France. Depuis cette année, on s'appuie sur une équipe projet, constituée en 2011, composée de cinq référents handicap, basés sur chaque région. Il y a la région Grand Nord, la région Paris, le Grand Ouest, le Centre et le Sud-Ouest.

**Caro : Comme indiqué dans votre présentation, vous avez signé une convention de partenariat avec l'AGEFIPH, quel est l'objectif et le contenu de cette démarche ?**

**Robert Agustin :** Cette année a été un grand virage dans notre engagement dans la diversité, avec la signature d'une convention avec l'AGEFIPH. C'est la conséquence de tout un travail réalisé depuis 2009. L'idée est de formaliser et de structurer un programme d'action sur deux ans. L'AGEFIPH va nous accompagner financièrement et sur un plan méthodologique. L'équipe de la mission handicap a été nommée. Notre mission comporte cinq volets : la formation, sensibilisation et communication. C'est l'étape primordiale de la convention. Puis la partie intégration et recrutement : nous avons un objectif de 14 recrutements sur deux ans. Un volet maintien dans l'emploi. Un volet secteur protégé, que nous allons intensifier. Nous avons conservé une partie mécénat de compétences. Il y a notamment notre positionnement en matière de diplômes. On est plutôt sur des Bac+2 minimum dans nos profils cibles, et Bac+3 ou 4 pour l'ingénierie applicative, développement et études. Aujourd'hui, on revoie aussi notre position, car on a du mal à trouver des profils qualifiés et expérimentés. L'idée était donc de contourner ce

problème et d'aller chercher des profils un peu moins qualifiés, Bac+2, et de les former nous-mêmes. Ça a été un axe majeur de notre mission handicap cette année. Nous avons mis en place un dispositif de contrats de professionnalisation pour former nos jeunes à un certificat de qualification professionnelle. Nous avons concrétisé quatre contrats de professionnalisation en 2011.

**Gilles Bessec : L'an dernier, quand vous êtes arrivés, vous nous disiez : nous, on prend plutôt les profils Bac+5.**

**Laurent Benazera :** On travaille au travers de la signature de cette convention qui est un engagement fort en termes de valeurs, et qui s'appuie sur l'information et le recrutement. Mais sur le recrutement, on a élargi grâce aux entretiens, aux échanges avec les candidats.

**Gilles Bessec : Vous avez écouté les internautes qui disaient que c'était difficile pour eux d'avoir ce niveau de formation ?**

**Laurent Benazera :** Il faut utiliser ces deux possibilités. De pouvoir également ouvrir le recrutement sur des gens qui ont un niveau d'étude Bac+2, un DUT, un BTS en informatique, en génie logiciel. Et d'ouvrir à des gens qui ont un niveau d'étude raisonnable que l'on va pouvoir faire grandir. Pour cela, on a un organisme en interne, un institut qui est en mesure d'accompagner la compétence d'un ingénieur, d'un analyste programmeur vers plus d'expertise. Et cette expertise, on va pouvoir la mettre en lumière, la faire exercer dans nos centres de services et chez nos clients.

**Robert Agustin :** Je vais parler des quatre personnes. Nous avons ciblé des besoins dans nos centres de service. Cela permet de mettre en place un tutorat, accompagner les jeunes et d'éviter les problématiques qu'on peut trouver chez les clients. Ça nous permet de suivre et de mettre en place un accompagnement personnalisé, et de maîtriser la montée en compétence. Ce sont des personnes qui ont intégré un projet, sont montées en compétences et ont acquis de l'autonomie. Il faut savoir que ces dispositifs de contrats de professionnalisation ont donné lieu à une formation préalable de trois mois, c'est une formation de mise à niveau technique, ce qui leur a permis d'acquérir de l'autonomie très rapidement. Donc, ils ont intégrés nos centres de service avec de la compétence et de la connaissance.

**Laurent Benazera :** Un message que je veux faire passer : il ne faut pas s'interdire d'envoyer son CV parce qu'on n'a pas le niveau d'étude affiché dans un annonce. La technicité peut être accompagnée par une société comme Open, c'est son activité au quotidien de former les gens. Donc, aujourd'hui, il ne faut pas s'interdire d'adresser son CV. On a des connaissances, une technicité qui peut monter, dans le domaine du développement, du conseil, des machines. Il faut passer cette étape. Les équipes RH ont cette capacité à faire le « matching » entre un CV qui a des compétences et ce qu'on peut faire ensemble, quelle mission, quel accompagnement. Les collaborateurs sont accueillis, pris en mains par un collègue pour une intégration en douceur. C'est la réussite assurée pour tout le monde.

**Romane38 : Que faites-vous pour sensibiliser vos équipes au sujet du handicap ?**

**Laurent Benazera :** Sur ce sujet, une des grandes actions menées, c'est de former, sensibiliser les managers, les managers de région, au sujet du handicap. En les formant avec des professionnels, avec une société avec laquelle nous travaillons depuis quelques temps qui a des qualités extraordinaires d'accompagnement, de pédagogie. Et on a eu des retours extrêmement positifs de tous les managers qui avaient, pour certains - on ne va pas le cacher -, une certaine retenue, des préjugés. Et à l'issue de cette formation, on s'est rendu compte que ça enlevait certains blocages. Du coup, ces managers ont été en capacité de recevoir des candidats en situation de handicap.

**Robert Agustin :** Au-delà de ça, on a aussi beaucoup communiqué. On a utilisé nos outils, l'intranet, on a aujourd'hui une page dédiée sur notre journal interne, beaucoup de communication également. Cela participe à cette sensibilisation, mais aussi à instaurer un climat de confiance. Côté managers, on laisse

de côté les préjugés, mais aussi pour les travailleurs handicapés d'Open, ça permet de les rassurer sur le fait que Open prend en compte cette dimension-là. Pour la semaine du handicap, nous participons à l'action « un jour, un métier, une action ». Beaucoup de personnes se sont manifestées pour dire : je suis intéressé pour accueillir un demandeur d'emploi une journée, et lui expliquer. Cela participe à la sensibilisation.

**pamino : Comment préparez-vous vos clients à l'arrivée d'une personne handicapée. Est-ce une demande de leurs parts ou un choix arbitraire de votre part ?**

**Gilles Bessec : Ce n'est pas simple car, chez Open, vous placez parfois vos salariés chez vos clients.**

**Est-ce que lorsque ces salariés ont souhaité présenter Open pendant une journée, les clients ont accepté que l'observateur vienne pendant une journée?**

**Robert Agustin :** L'accueil des demandeurs d'emploi dans le cadre de ce dispositif se fait dans nos locaux, pas chez le client. Ensuite, tout dépend du contexte : A-t-on besoin d'une adaptation de poste ou pas ? Tout dépend de l'adaptation et de la compensation du handicap qui devrait être mise chez le client. La première chose à faire est de jouer la transparence et de demander aux clients si les locaux sont accessibles ou pas. On travaille beaucoup avec des grands comptes, qui ont déjà une forte maturité sur le handicap.

**Laurent Benazera :** Le discours est là. C'est-à-dire pour un manager, pour un ingénieur d'affaire, il est en capacité de préciser ce genre de chose auprès du client. Du fait que nous travaillions avec les grandes entreprises, les grandes institutions bancaires, financières, du monde de l'assurance et des télécoms, ce sont des gens qui ont dix longueurs d'avance sur le sujet. Donc, l'adaptation s'est faite naturellement, notamment pour les places de parking. Encore une fois, c'est simplement la façon dont on va exprimer les choses.

**COCO : Pourquoi les SSII sont à la traîne en matière d'emploi de travailleurs handicapés ? Que faire pour y remédier, selon vous ?**

**Gilles Bessec : Vous venez de dire que les grands comptes ont des longueurs d'avance, même par rapport à vous. Comment cela se fait-il ?**

**Laurent Benazera :** Les sociétés de services, comme Open, ont pris le sujet il y a 4 ans. On a posé les premiers jalons de ce qui est aujourd'hui une équipe, des gens présents sur le terrain, des patrons de services présents, impliqués. Donc, ça a pris 3, voir 4 ans pour certaines sociétés de services. Aujourd'hui, elles ont cette maturité. Elles ont pour activités de la prestation intellectuelle, de la prestation humaine. Ce sont des gens sur le terrain. Donc, ça a pris plus de temps. Le temps de former les gens, de se mettre en rapport avec des organismes qui nous ont aidé à avancer sur ce sujet, pour nous former, accompagner les gens. Tout cela a pris plus de temps. Aujourd'hui, nous sommes arrivés à un stade qui nous permet d'avoir de beaux succès, que ce soit en matière de recrutement ou de maintien dans l'emploi.

**Robert Agustin :** Paradoxalement, on voit bien que le nombre de demandeurs d'emploi handicapés a encore explosé cette année, c'est +13%. Et en même temps, les SSII sont en demande de profils qualifiés et ont du mal à trouver les candidats. Le taux d'emploi moyen des SSII, c'est 0,5%. Donc, effectivement, les SSII sont encore à la traîne. Nous, on a pu trouver une solution et contourner cette difficulté de recrutement, notamment par des contrats de professionnalisation. J'invite quand même les SSII, peut-être d'une dimension moindre, à contacter la branche qui s'investit beaucoup sur ce sujet et pilote ces actions de contrats de professionnalisation. À les contacter pour faire en sorte de rejoindre le « syntec » numérique qui pilote ces actions.

**tibo : Vous en êtes à quel pourcentage ?**

**Robert Agustin :** Les petites SSII ont intérêt à aller sur ce domaine. C'est un pourcentage qui a bien évolué depuis 2009. En 2009, on était à 0,4%. On est encore très faible, mais on a bien progressé. Il y a l'emploi direct, mais aussi le travail avec le secteur protégé, cela a porté ses fruits. Et par la sensibilisation, nous avons fait en sorte que les collaborateurs d'Open, petit à petit, se déclarent et fassent la démarche de reconnaissance de travailleur handicapé.

**hidden :** **Je fais partie de votre entreprise. Je suis handicapée mais ne l'ai jamais dit. J'en souffre. Comment y remédier ?**

**Robert Agustin :** Nous déployons actuellement une plaquette de sensibilisation, qui sera diffusée dans les jours à venir. On a profité de cette semaine du handicap pour la diffuser. L'objectif de cette plaquette est de présenter notre politique handicap, ce qu'est le handicap, et comment procéder pour se déclarer. Les marches à suivre sont simples : Se rapprocher de son médecin du travail, ou de la maison départementale des personnes handicapées, déposer un dossier auprès de la CDAPH, et en parler, au final, à la mission handicap et au référent handicap dans chaque région.

**Nico :** **Je suis un collaborateur OPEN. Quelles sont les démarches à entreprendre pour être reconnu travailleur handicapé ?**

**Laurent Benazera :** Il faut absolument que cette personne nous contacte. Il y a l'équipe des référents handicap, on est à leur écoute, il ne faut pas hésiter. Dans un premier temps, si elle le souhaite, de façon confidentielle, et finalement, trouver cette possibilité de travailler de façon totalement sereine et ne pas en souffrir. Pour moi, la première clé, c'est l'échange, se rencontrer, se parler, enlever tous les freins, et surtout ne pas rester isolé face à cette souffrance, mais nous en parler directement. Nous sommes là, nous sommes présents, sur le terrain. Si la mission handicap, aujourd'hui, fonctionne bien, si toutes ces équipes, ces personnes fonctionnent bien ensemble, c'est parce qu'on est proche du terrain, proches des gens.

**Robert Agustin :** Surtout que le plus dur, la personne l'a déjà fait, ce n'est pas d'être reconnu ou pas, mais de rentrer chez nous.

**deborra :** **Vous parlez d'accompagnement, mais y a-t-il un suivi psychologique ?**

**Laurent Benazera :** Aujourd'hui le suivi va permettre aux collaborateurs d'être dans de bonnes conditions de travail. Ces adaptations, nous les réalisons. Certaines personnes avaient besoin d'adapter sur ce plan, d'autres sur le plan matériel, c'est un point qui peut se gérer chez nous.

**Robert Agustin :** Une précision : en général, dans ce type de situation, l'idéal, c'est de la gérer en multidisciplinaire, avec le manager, les ressources humaines, le médecin du travail, le plus apte à suivre ce type de situation.

**ukulele :** **Je me déplace très difficilement, y a-t-il possibilité de travailler de chez soi ?**

**Laurent Benazera :** Il y a deux options : le télétravail en est une. C'est une possibilité que l'on étudie au cas par cas. Car le télétravail va être mis en relation avec la typologie du projet. Certains projets impliquent une équipe qui travaille de façon soudée. D'autres projets, en revanche, le permettent. D'autre part, il y a aussi le fait de garder le lien avec l'entreprise, mais il faut aussi pouvoir aménager son temps de travail. Avoir des temps où l'on va pouvoir être en face-à-face avec son directeur de projet. Moi, je serais plutôt sur un mixte, mais les deux sont possibles.

**Gilles Bessec :** **A l'inverse, le directeur peut se déplacer chez le salarié ?**

**Laurent Benazera :** Je ne l'ai pas vu faire, mais j'ai vu des adaptations faites avec un collaborateur qui venait une fois par semaine. On arrive à mettre en oeuvre ce genre de pratiques.

**Gilles Bessec : Je propose qu'on parle de la procédure de recrutement chez vous.**

**philippe72 : Je suis très complexé par mon handicap. Est-il obligatoire de le préciser sur le CV ?**

**Que me conseillez-vous ? Merci de votre réponse.**

**Gilles Bessec : Pour postuler chez Open, vous pouvez déposer votre CV sur Handichat.fr. Mais autrement, comment cela se passe-t-il ?**

**Laurent Benazera :** Très simplement. Les CV sont traités très rapidement, globalement, au cours de cette semaine. Les candidats sont contactés par les équipes RH locales qui vont être en mesure de traiter le CV, de le qualifier, de contacter la personne pour une pré-qualification et recevoir au siège ou sur les agences. Il est ensuite vu par un manager technique qui va voir la correspondance possible entre la personne et la mission, et également évaluer les aménagements de travail nécessaires. Le traitement et le délais de décision que l'on va prendre se font de façon beaucoup plus courte. Aujourd'hui, on est sur un délai de 7, 8, 9 jours, car le marché nous impose d'être plus réactifs. Mais c'est aussi parce qu'on ne veut pas laisser les gens dans l'inconnu. Nous ferons donc bon usage des candidatures qui nous seront transmises.

**Gilles Bessec : Il vous reste un quart d'heure pour nous transmettre vos CV, pour qu'on les transmette à notre tour. Vous parliez tout à l'heure de missions chez les clients.**

**tremolo : En terme de matériel, quelles sont les aménagements ? Si je dois partir en mission pour plusieurs mois, c'est réellement une mission pour moi de déménager. Proposez-vous un logement adapté, un suivi personnalisé ?**

**Gilles Bessec : Open peut-il envoyer en mission une personne en situation de handicap ? Parce que l'adaptation d'un logement coûte cher.**

**Robert Agustin :** Là, nous sommes dans le cadre de ce qui peut être financé par l'AGEFIPH. Donc, oui, l'accompagnement financier par l'entreprise et l'adaptation qu'on peut mettre en oeuvre dans ce type de situation est plutôt simple. Après, l'aspect mobilité, oui, nous demandons à nos collaborateurs d'être mobiles pour favoriser leur évolution professionnelle.

**Gilles Bessec : Et dans les grands groupes, il y a souvent une cellule qui permet aux salariés de trouver à se loger, etc.**

**Robert Agustin :** On travaille avec Action Logement, partenaire du 1% logement, qui peut aussi nous aider à rechercher un logement dans ce cadre. C'est un partenaire qu'on utilise depuis maintenant plus d'un an.

**Laurent Benazera :** Ce qui est très important, c'est de bien prendre en compte tous ces facteurs, avant le démarrage des opérations, pour ne pas être dans la précipitation. Tout cela se prépare en amont. Il faut mobiliser du monde. C'est pour cela qu'on a mis en place un système d'échange. Et je tiens à remercier toutes ces personnes, la direction des ressources humaines, la mission handicap, qui se mobilisent systématiquement. C'est un plaisir.

**tator : Je me débrouille en informatique, mais ne suis pas un crack. Par contre, je suis trilingue (français, anglais, allemand). Mon profil peut-il vous intéresser ? Quels métiers hors informatique proposez vous ?**

**Laurent Benazera :** On a parlé des métiers qui sont des métiers "du monde de l'informatique". Après, il peut y avoir des métiers dans les fonctions commerciales, la direction financière, l'équipe RH également. En fonction du savoir de cette personne, on va pouvoir lui proposer des activités. Tous les postes sont ouverts, il ne faut pas se mettre de barrière. Il faut nous adresser un CV, car l'expérience que nous avons,

c'est de se dire que, par rapport à la qualité de telle personne, on peut en profiter, parce qu'un client a besoin de cette compétence. A nous de compléter ce savoir-faire initial avec de la formation.

**Robert Agustin** : Un profil trilingue, de toute façon, c'est une compétence qu'il mettra en avant quel que soit son job dans un environnement international. Nos clients sont friands de ce profil trilingue.

**FF7** : **Je suis programmeur diplômé avec de l'expérience, mais je n'ai plus l'usage que d'une seule main. Est-ce possible de postuler tout de même ?**

**Robert Agustin** : Oui, bien sûr. Nous avons dans nos équipes, notamment, une personne qui a ce type de handicap. Il n'y a aucun souci. Les adaptations techniques sont possibles. Je l'invite fortement, s'il a les compétences qui nous intéressent, à postuler chez Open.

**lulu** : **Bonjour. Outre mon handicap, j'en ai un second : je suis une femme :) Votre entreprise est-elle composée essentiellement d'hommes, ou y a-t-il des postes de programmeurs proposés aux femmes ? Merci de votre réponse.**

**tibo** : **On a le sentiment, vu de l'extérieur, que chez vous, ce n'est pas facile d'entrer, qu'on soit senior, handicapé, ou même femme ! vous travaillez sur toutes les discriminations ?**

**Laurent Benazera** : Heureusement, oui ! Comment pourrait-on penser autrement ? On est dans un métier où les formations initiales, les formations d'ingénieurs, regroupent beaucoup d'hommes. On retrouve encore aujourd'hui 87% d'hommes dans ces métiers. Chez Open, la parité homme femme progresse aussi. On trouve des femmes à des postes de très haut niveau. D'ailleurs, c'est un métier dans lequel les femmes réussissent de façon extraordinaire. J'ai pu le constater depuis 15 ans, tout autant dans les fonctions commerciales que les fonctions RH.

**hakim** : **Est-il possible d'avoir une équivalence pour intégrer votre équipe ? Y a-t-il des formations ? Je suis malentendant et n'ai pas fini mes études d'informatique.**

**Laurent Benazera** : La VAE est une équivalence possible. Notre institut Open met en pratique ce genre de dispositif. Cela permet d'avoir ce niveau d'étude, ingénieur ou équivalent, grâce à la VAE. C'est donc possible, mais c'est un gros travail d'investissement personnel.

**rahli** : **Je suis en BTS Secrétariat. Je devrais le finir cette année. Puis-je envoyer ma candidature dès maintenant ? j'appréhende beaucoup la recherche d'emploi après mes études, étant malvoyante.**

**Laurent Benazera** : D'abord oui, cette personne doit nous envoyer sa candidature. Ma recommandation, c'est de l'envoyer un à deux mois avant, de manière à préparer le terrain. Nous avons des postes à proposer également pour des assistantes, notamment en région, qui est un de nos sujets actuels.

**Robert Agustin** : Pour préciser, et la rassurer : elle est malvoyante, nous accueillons prochainement un jeune malvoyant en contrat de professionnalisation. On va faire venir un ergonomiste qui va étudier son poste et définir ses besoins, on mettra en place les compensations et les adaptations nécessaires. On fera ce qu'il faut pour réduire les effets du handicap.

**lilique** : **Une personne avec un BTS Assurance vous intéresse-elle ?**

**Laurent Benazera** : Oui, elle peut nous intéresser. Je vais vous expliquer pourquoi. Nos grands clients recherchent tout autant la compétence technique de la personne que son savoir-faire en matière d'assurance. Le fait d'avoir cette compétence va lui permettre de plus rapidement comprendre la problématique du client. C'est d'ailleurs sur ce volet-là que cette personne doit appuyer son discours. J'ai une compétence en assurance, mais il me manque une compétence technique.

**Gilles Bessec : Mais ça veut dire que cette personne suivrait une formation ensuite ?**

**Laurent Benazera :** Bien sûr, sur la technologie nécessaire pour accompagner cette compétence dans l'assurance.

**milou : J'ai un BTS Informatique de gestion, mais je me déplace difficilement. Pratiquez-vous le télétravail ?**

**Laurent Benazera :** C'est une démarche qui est possible, tout dépendra du projet. On va pouvoir mesurer avec nos patrons de centre de service, et je les remercie d'ailleurs au passage, car ils sont très mobilisés. C'est avec eux qu'on va étudier la question. Donc, oui, c'est en fonction du projet qu'on va pouvoir voir sa faisabilité.

**damien : Bonjour, j'ai un niveau BTS dans le bâtiment, et je souhaite repartir dans une autre orientation professionnelle. Quelles sont les possibilités malgré mon handicap ?**

**Gilles Bessec : Comme pour les assurances, un BTS bâtiment peut vous intéresser ?**

**Laurent Benazera :** Là, on est réellement dans une reconversion. La marche est plus difficile. Je lui recommanderais de prendre contact avec un dispositif de formation qui peut le lancer dans une dynamique de changement. C'est à ce moment-là que les sociétés de services pourront utiliser les compétences de cette personne. C'est la solution la plus simple pour lui donner les meilleures chances de réussir sa seconde expérience.

**Robert Agustin :** Une précision : c'est une personne qui peut se rapprocher d'un Centre de Réadaptation Professionnelle. Les CRP sont des interlocuteurs à privilégier au niveau du handicap.

**Gilles Bessec : Merci, c'est déjà terminé. On se retrouve demain matin sur handichat.fr !**

**Laurent Benazera :** Merci.