

Comme chaque mois, Eco121 vous emmène à la découverte de nos belles entreprises régionales. Ce mois-ci une entreprise emblématique de l'Economie sociale et solidaire, AlterEos, un champion français de l'emploi adapté aux personnes en situation de handicap.

Dans les coulisses d'AlterEos



PHOTOS Sophie Stabnikiewicz / TEXTES Olivier Ducuing



Flandres Ateliers naît en 1991 sous la houlette d'Hervé Knecht. Cette société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) s'est lancée au départ dans le centre de relation clients, mais aussi le conditionnement, le tri et le contrôle qualité textile. Avec une dimension sociale très puissante puisque 85% des salariés aujourd'hui vivent un handicap. L'entreprise tourquennoise, rebaptisée

AlterEos en 2010, a connu des fortunes diverses : difficultés commerciales en 2006, incendie en 2012 et pertes financières. Grâce à une stratégie de diversification et d'anticipation, elle a su rebondir et notamment devenir un des leaders français de la dématérialisation de documents, devenue son cœur de métier. Depuis 2013, l'entreprise est dirigée par Sylvie Cheynel.

All human beings have unlimited potentials, irrespective of their physical conditions. We must make all efforts that everybody has a chance to unleash his/her potential creative power fully.



Yunus
25 Oct. 2014

Tous les êtres humains ont un potentiel illimité, quelle que soit leur condition physique. Nous devons faire tous les efforts possibles pour que chacun ait une chance de libérer l'intégrité de son pouvoir de création.

L'entreprise déploie ses activités dans une ancienne usine textile sur 8000 m². La dimension sociale est omniprésente. Comme sur ce panneau de mur où le prix Nobel de la Paix Muhammad Yunus a laissé un message d'espoir. L'inventeur du microcrédit au Bangla Desh est d'ailleurs sociétaire d'honneur d'AlterEos.

Le premier métier de l'entreprise est aujourd'hui la dématérialisation. Chaque jour, des mètres cubes de documents arrivent par transports spéciaux des différents clients parmi lesquels la SNCF. Une majorité doit être numérisée et indexée le jour même. La société traite 30 000 courriers quotidiennement. Une machine les ouvre automatiquement avant un premier tri pour organiser la phase numérique à suivre. 3 lignes de scanner à haut débit absorbent les flux, jusqu'à une capacité horaire de 4000 documents. Les scanners font l'objet d'une maintenance préventive chaque semaine. Les documents numérisés sont archivés quelques semaines sur place, avant d'être soit envoyés chez des archiveurs professionnels, soit détruits. Une fois numérisés, les documents sont indexés.





La compétence numérique étant stratégique, AlterEos a son propre service de maintien et d'administration du système numérique, crucial. Pour aller plus loin, l'entreprise a mené une stratégie de certification Iso 27001 correspondant à 114 points de sécurité informatique et physique.



Autre ambiance, plus feutrée, dans le hall qui accueille le centre d'appels. 70 personnes (mais AlterEos peut monter à 90 avec ses postes de travail) s'y affairant de 8 h à 20 h sur des appels entrants (pour la CNAV Ile-de-France, par exemple) ou sortants (pour l'Etablissement Français du Sang, entre autres). Au menu : enquêtes de satisfaction, prises de rendez-vous pour des commerciaux, campagnes auprès des donneurs de sang...



La troisième activité est le conditionnement, qui n'occupe plus que 10% des effectifs. Elle inclut la mise sous film, le fardelage, le jet d'encre. La société dispose d'une thermoformeuse. Dans le même atelier, une équipe d'AlterEos fabrique les produits de la jeune société La Vie est Belt, d'Hubert Motte, qui part de pneus et de chambres à air de vélos pour les recycler en ceintures et nœuds papillons.



ALTEREOS EN BREF

- Création : 1991
 - Siège : Tourcoing
 - Chiffre d'affaires : 8 M€
 - Effectifs : 340 (56% de femmes)
- 200 à la dématérialisation**
35 au conditionnement
70 au centre d'appels
20 dans les services support
4 à la restauration rapide
- Moyenne d'âge : 43 ans

AlterEos démarre ce mois-ci une toute nouvelle activité de snacking-restauration. Quatre salariés ont été formés à la restauration rapide pour assurer ce nouveau service. Il s'adresse d'abord aux propres salariés d'AlterEos à qui le repas sera servi à prix coûtant. Mais l'entreprise espère aussi attirer les nombreux salariés du parc des Peupliers où la restauration fait largement défaut. Sylvie Cheynel compte mettre en place un système de vente par Internet et de collecte sur place.



AlterEos est une entreprise adaptée au statut de Société Coopérative d'Intérêt Collectif. En quoi êtes vous différent ?

AlterEos est pleinement inscrite dans l'économie sociale et solidaire, avec une vocation de donner de l'emploi durable à des personnes fragilisées par le handicap. Toute la stratégie de l'entreprise est basée sur cette obsession de préserver voire de développer les emplois. Nous recherchons des activités économiques qui correspondent aux besoins présents et à venir de nos clients et prospects. Or nous savons qu'avec le déferlement de l'IA, nos clients vont changer. Je veux anticiper ces changements pour en faire une opportunité et pour ne pas les subir.

Que change votre statut coopératif ?

On n'a pas d'actionnaire à qui verser des dividendes. L'entreprise appartient à ses sociétaires : 80 salariés, des chefs d'entreprises, des personnes morales privées ou publiques, dont la Caisse d'Épargne, et peut être la mairie de Tourcoing bientôt. S'il y a des résultats, ils sont placés, après versement d'une prime d'intéressement, en totalité en réserve impartageable, ce qui consolide les capitaux propres de l'entreprise.

Avec 85% de vos salariés en situation de handicap, comment vous confrontez-vous à la concurrence ?

Nous sommes dans le secteur marchand classique : quelquefois on gagne, quelquefois on perd. Nous sommes parfois en concurrence avec des entreprises qui vont faire faire en Inde, à Madagascar à 4 euros de l'heure. Nous, on ne travaille pas à 4 euros de l'heure, autant vous le dire ! Avant AlterEos, j'ai créé le premier labo pharmaceutique français adapté, j'ai convaincu les groupes à nous confier des médicaments. Ce qui m'inquiète, c'est le développement des appels d'offre, qui sont extrêmement stressants. Car la formation, l'accompagnement des gens est chez nous beaucoup plus large que dans une entreprise classique. Or, dans le cadre du renouvellement d'un appel d'offre, si on le perd, ce peuvent être 40 ou 50 personnes sans travail... Je voudrais sortir de ce cercle infernal, imaginer une JV sociale avec des entreprises du Nord, autour d'un produit ou



**INTERVIEW DE SYLVIE CHEYNEL,
DIRIGEANTE D'ALTEREOS**

«Je voudrais sortir du cercle infernal des appels d'offres»

d'une prestation co-commercialisée avec un partenaire dans la durée.

Vous êtes présidente d'AlterEos depuis plus de six ans. Comment avez-vous imprimé votre marque ?

Je n'ai pas du tout le même mode de management qu'Hervé Knecht. Ca a un peu étonné les équipes, car si je pratique le management collaboratif, j'ai besoin de faire pour comprendre. J'ai beaucoup partagé pour bien m'imprégner de secteurs d'activités que je ne connaissais pas.

Par ailleurs, au moment où je suis arrivée fin 2012, j'ai du faire face à une perte, j'ai du restructurer pour faire des économies à tous les niveaux, et amener davantage de qualité. J'ai pu consolider la démarche Iso 9001 et lancer la certification 27001 relative à la sécurité de l'information. C'est différenciant car peu d'entreprises l'ont. Et aujourd'hui, je lance une activité de diversification, la restauration rapide,

qui démarre ce mois-ci.

Avez-vous d'autres projets ?

Je veux travailler avec mes clients sur leurs besoins de demain. Notamment dans le domaine de l'économie circulaire. On travaille déjà avec La Vie est belt (concepteur de ceintures et nœuds papillon à partir de pneus et chambres à air usagés). De plus, si je vois bien les métiers qui vont disparaître, pour les métiers de demain, je veux bien qu'on m'aide !

A propos de soutien, avez-vous celui des collectivités ?

Nous avons l'aide de l'Etat compte tenu de la situation de nos salariés dont 85% relèvent de la MDPH et de l'entreprise adaptée. Nous n'avons pas d'autre aide sauf parfois celle de fondations. J'aimerais qu'elles puissent donner aux SCIC comme elles le font déjà aux associations. Quant à la clause d'insertion, les collectivités peuvent encore faire des efforts ! ■ Recueilli par O.D.