

Tourcoing: chez AlterEos, «on ne vend pas du handicap»

PUBLIÉ LE 05/11/2013

Par FANNY SAINTOT

Sylvie Cheynel a succédé à Hervé Knecht à la tête du groupe AlterEos (dont Flandre Atelier fait partie), implanté dans la zone d'activités des Peupliers. 80 % des salariés de cette entreprise adaptée sont des travailleurs handicapés.



Vous avez succédé à Hervé Knecht à la tête du groupe AlterEos. D'où venez-vous ? Je suis arrivée en août 2012. J'ai travaillé en duo avec Hervé Knecht jusqu'au 1er janvier 2013, date à laquelle j'ai pris la présidence du directoire. Auparavant, j'ai dirigé pendant vingt-et-un ans une structure équivalente, à Clermont-Ferrand, avec plusieurs entités qui proposaient toutes les réponses possibles au travail des personnes handicapées.

Pourquoi avoir choisi de travailler dans une entreprise adaptée ? Je suis pharmacienne de formation. Il y a vingt-et-un ans, une association qui employait des personnes handicapées m'a embauchée pour monter une entreprise : le seul laboratoire pharmaceutique agréé entreprise adaptée. On passe une convention avec l'État qui donne une aide pour réaliser une mission sociale. Je suis rentrée par hasard, je suis restée par conviction. J'ai trouvé qu'arriver à concilier son métier et un objectif social était très valorisant, très épanouissant. De se dire que notre métier peut contribuer à améliorer la situation de personnes défavorisées. C'est vraiment le hasard de la vie. Il y a des opportunités qui se présentent à vous. Vous prenez le train ou pas. Ensuite, il y a l'implication dans votre travail, qui fait qu'on vous garde ou pas.

En quoi est-ce différent de travailler dans une entreprise solidaire ? Je ressens qu'on travaille tous avec un même objectif, qui est de préserver les emplois et de les voir se développer. L'autre avantage, c'est qu'on ne verse pas de dividendes. La totalité des résultats, quand il y en a, sont réintégrés, ce qui donne une solidarité plus importante.

En août 2012, un incendie a ravagé une partie de la toiture mais très vite, le travail a repris... Cent mètres de toiture sont partis en fumée. Mais en 24 heures, on a redémarré la production. C'est la preuve d'une grande efficacité et d'une grande flexibilité. Même si le feu, c'est très traumatisant. La zone brûlée va être remplacée par un beau patio. On profite de cet incident pour rendre agréable cette partie de l'entreprise.

Il y a encore quelques années, la vente à distance représentait encore une partie importante de votre clientèle. L'activité a été recentrée sur le tertiaire. Qu'en est-il aujourd'hui ? Tout ce qu'on faisait pour la vente à distance est maintenant traité à l'étranger. Désormais, 70 % de notre activité a trait à la dématérialisation de documents. On transforme des documents papier en numérique. On traite les courriers d'Orange et les réclamations de la SNCF. On cherche à développer de nouveaux partenariats car inexorablement, les volumes de courriers baissent, à cause des e mails. Notre

centre d'appels représente 20 % de notre activité. Nous travaillons pour l'Établissement français du sang, dans plusieurs régions, Orange et la CNAM Ile de France. Enfin, 10 % de notre activité consiste en du conditionnement. On prépare des boîtes de prélèvement pour déterminer le groupe sanguin. On recherche de nouveaux clients, qui ont des besoins d'externalisation.

C'est-à-dire ? Par exemple du traitement de base de courriers et de documents. Il faut convaincre les entreprises de nous faire confiance.

80 % de vos salariés ont un handicap. Quels sont les métiers proposés ? Téléopérateur en centre d'appels, conditionneur, opérateur de dématérialisation...

En tant qu'entreprise adaptée, est-ce plus compliqué de convaincre des clients ? Certains sont un peu inquiets. Et la conjoncture est là. On ne leur vend pas du handicap mais une prestation de qualité. On leur dit : si vous voulez que ça marche, vous devez être exigeant.

Avez-vous de nouveaux projets de développement ? On réfléchit à développer une sandwicherie pour tous les salariés et ceux de la zone, voire dans un périmètre un peu plus large. Pour l'instant, il n'y a pas grand-chose pour déjeuner. Je serais la première cliente.