



Bruno Chognon : « Le seul véritable handicap est le manque de compétences »

Fort de son expérience en ingénierie des ressources humaines dédiée à la gestion de la relation client, LB Développement s'attache également depuis 2001 à favoriser l'intégration de personnes handicapées au sein d'entreprises qui recrutent. Rencontre avec Bruno Chognon, directeur de LB Développement.



Des jeunes en contrat de professionnalisation et leurs formateurs

Pouvez-vous nous présenter votre entreprise ?

Bruno Chognon : Nous avons créé LB Développement en 1996. Implantée à Paris, à Montpellier et en Guadeloupe, notre société offre des expertises orientées autour des pôles stratégiques dans une entreprise : le recrutement, la formation continue et en alternance, la délégation, la mobilité interne, le management opérationnel, les centres d'appels, Internet. Notre métier consiste à accompagner le développement des compétences des personnes en contact avec le client. Nous intervenons auprès des forces de vente en boutique et des populations sédentaires dans les centres d'appel. Nous gérons également des activités autres que commerciales : technique, administration, recouvrement, service client. Enfin, nous pouvons recruter et former le management de proximité, soit les encadrants directs de ces populations.

Quels services proposez-vous aux entreprises ?

B.C. : Notre tâche consiste essentiellement en l'amélioration des compétences. Nous sommes d'une part cabinet de recrutement et

d'autre part, un organisme de formation agréé. Nous n'avons pas de catalogue de formations, nous réalisons exclusivement du sur mesure. Je considère en effet que la formation est un moyen et non une fin en soi. Nous proposons ainsi des cycles de formation continue pour les personnes en poste, mais également des cycles de formations

en alternance sur mesure pour des nouveaux entrants. Cela revient à offrir un service d'ingénierie de formation : nous sommes alors architectes de la structure d'alternance. Chaque filière de formation est construite selon les besoins de la société qui recrute. Nous gérons ainsi le recrutement d'environ deux cents personnes par an, avec des sessions de formation de dix à quinze élèves.

Nous proposons en outre un service d'ingénierie commerciale en mettant à disposition des entreprises un mini centre d'appel.

Enfin, nous pouvons faire de la délégation, c'est-à-dire des missions sur certains métiers, pour lesquelles nous avons une obligation de résultat.

Pour toutes ces prestations, vous travaillez en étroite relation avec le monde du handicap. Comment y avez-vous été amené ?

B. C. : En 2001, nous avons approché le monde du handicap à l'occasion d'une session de recrutement pour l'un de nos clients. Il s'agissait de recruter des travailleurs handicapés à des postes d'assistants bureautiques, la société souhaitant respecter l'obligation d'emploi de

travailleurs handicapés à 6 % de l'effectif pour les entreprises d'au moins 20 salariés. C'est dans ce cadre que nous nous sommes mis en relation avec le monde associatif du handicap. Les résultats ont été plus que positifs. Par conséquent, nous continuons avec notre client ce travail d'insertion des travailleurs handicapés. Depuis, d'autres entreprises nous ont confié cette mission. Pour exemple, nous avons recruté pour une grande enseigne du mobilier quatorze travailleurs handicapés en contrat de professionnalisation, à divers postes, notamment de vendeurs hôtes(sses) de caisse, employés logistique, employés restauration... Cette session s'est soldée par quatorze embauches en CDI, ce dont nous pouvons nous réjouir et être fiers.

Comment procédez-vous ? Rencontrez-vous des difficultés pour ces recrutements ?

B. C. : Le système de l'alternance est particulièrement adapté à ces recrutements. En temps normal, les travailleurs sont suivis et aidés par leur tuteur, or, ce suivi est d'autant plus important lorsqu'il s'agit de travailleurs handicapés. Et du fait que nous créons des écoles sur mesure, nous pouvons adapter les structures de communication et d'accueil aux handicaps de nos élèves. Nous respectons ces personnes sans faire d'assistantat. Nous leur proposons un module de développement comportemental, avec des séances de « préparation au changement professionnel » notamment. Nous les aidons également à rédiger leur CV et leurs lettres de motivation. Certaines personnes ont plus de difficultés à se présenter que d'autres. Ces formations permettent de remettre les travailleurs handicapés dans le cir-

cuit de l'emploi. Nous les formons à un métier, nous leur offrons de développer de réelles compétences. Quant aux difficultés, elles s'expliquent en partie par la peur que le handicap inspire à de nombreuses entreprises. 25 % des entreprises françaises ne respectent pas l'obligation des 6 % et se voient contraintes à verser une amende à l'Agefiph. Notre rôle est de communiquer, d'expliquer et de rassurer sur les possibilités d'intégration. Nous travaillons également avec les institutions et les associations en relation avec les handicapés : Cap Emploi, les associations faisant partie des programmes régionaux d'assistance à la gestion des travailleurs handicapés, l'Opcareg Ile-de-France, qui a ouvert une division spécifique aux travailleurs handicapés... Mais ce qui fonctionne le mieux, c'est la cooptation, la bouche à oreille.

De nombreuses difficultés proviennent enfin de la différence entre la réalité du terrain des demandeurs d'emploi handicapés et les exigences des entreprises. Nous sommes un relais de communication entre les sociétés et les associations, il faut démystifier le handicap. Le seul véritable handicap est le manque de compétences !

J. H.



LB DEVELOPPEMENT

Bruno Chognon
10, rue du Faubourg-Poissonnière
75010 Paris
Tél : 01 48 01 81 81
Fax : 01 48 01 90 91
E-Mail :
bruno.chognon@wanadoo.fr
Site Web :
www.lbdeveloppement.com