

Handichat/Interneto

Reportage Mondial Assistance

- Nous sommes au service relations clientèle de Mondial Assistance. C'est ici que l'on réceptionne les appels des milliers d'abonnés. La dernière recrue s'appelle Marie-France, elle est âgée de 23 ans. Marie-France est handicapée depuis la naissance, elle souffre d'une scoliose, un aménagement a été prévu pour son confort.
- C'est très simple, mais c'est génial ! C'est un siège ergonomique, notamment pour les personnes ayant des problèmes de dos, comme moi, parce que j'ai une assez grosse scoliose, cela permet de soutenir le bas du dos, les lombaires, pour que je souffre moins du dos. C'est simple mais efficace, ça aide beaucoup.
- Marie-France, tu as bien pensé à faire les TVAR des certificats de ce matin ?
- Après six mois de CDD, elle a été embauchée cet automne. Selon ses responsables, elle a le profil idéal.
- Cette volonté de satisfaire le client, de toujours bien voir le dossier... Elle essaie toujours de donner une qualité maximale à ce qu'elle fait. Je pense effectivement que dans un service relations clientèle, c'est important. Nous, on table beaucoup sur la qualité et la satisfaction de nos bénéficiaires. À mon avis, elle a le profil idéal pour ce genre de poste.
- Marie-France n'hésite pas à demander un conseil, elle se sent en confiance et surtout, elle se sent bien intégrée dans son groupe.
- C'est quelque chose de vraiment très important, et ça a aussi une incidence sur son travail, parce que je suis contente de me lever le matin, d'une part parce que j'aime bien mon travail, mais aussi parce que j'aime bien mes collègues. De fil en aiguille, je produis aussi un meilleur travail.
- Dans l'entreprise, depuis le début, accepter la différence est un maître mot. Plusieurs dizaines de langues étrangères sont pratiquées couramment au sein de l'entreprise. Nous savons rapatrier des gens depuis le fin fond de l'Afrique, on s'occupe toujours de personnes en détresse, quelles qu'elles soient. Cette capacité d'accueil, l'écoute de l'autre, ce sont des valeurs qui sont bien ancrées dans l'entreprise. Il n'y a donc pas eu de difficultés particulières à passer sur une dimension qui était celle de l'intégration du travailleur handicapé.
- Je suis assez contente, parce que j'ai pas mal galéré jusqu'à maintenant, donc c'est bien, c'est un peu une juste récompense. Au début, j'ai été surprise quand on m'a proposé le CDI, j'étais tout heureuse, je suis vraiment ravie. Une des plus belles récompenses, c'est ça : s'assumer par soi-même et montrer de quoi on est capable.