

HANDI'S INDUSTRIE



Ce portrait a été établi dans le cadre du programme DERSELF : Développement de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) en Livradois-Forez.

Il s'inscrit dans un cycle comprenant mini-diagnostic, rencontre inter-entreprises (le 6 novembre pour Handi's Industrie) et portrait.

Il présente Handi's Industrie dans sa "typicité RSE", c'est-à-dire qu'il cherche à mettre en évidence

- la façon dont l'entreprise s'approprie la RSE
- ses points forts et ses points d'effort
- les regards d'autres chefs d'entreprises du Livradois-Forez ; ces derniers ont été collectés le 6 novembre 2015 lors de la huitième Rencontre DERSELF.



www.handis-industrie.com

Une entreprise adaptée remarquablement adaptable

Alors que le taux de chômage des personnes en situation de handicap atteint 20%, les entreprises adaptées françaises permettent à 30 000 d'entre elles d'exercer une activité salariée, très majoritairement en CDI.

Encore trop méconnues ou simplement inconnues –parfois confondues avec les Établissements et Services d'Aide par la Travail (ÉSAT), lesquels fonctionnent avec un encadrement médico-social– les Entreprises Adaptées relèvent du "milieu ordinaire du travail".

Parmi 730 entreprises adaptées en France et 23 en Auvergne, Handi's Industrie est la seule entreprise adaptée du bassin de Thiers.

Une logique économique, une vocation sociale

« Notre logique est économique, notre mission est sociale » : Patricia VASSON parle avec plénitude de la **vocation** de l'entreprise, vocation qui supplante très clairement sa finalité économique, laquelle reste un moyen d'assurer durablement sa mission.

Si les participants à la Rencontre du 6 novembre n'ont, selon leurs dires "pas vu, dans les ateliers, de personnes handicapées" (en tout cas celles qui correspondraient aux clichés que nous avons tous en tête), si le directeur général des établissements Brügggen France déclarait ne pas avoir vu de différence de productivité entre les salariés d'Handi's Industrie et ceux d'autres prestataires, c'est probablement parce que le travail d'adaptation des postes de travail à chaque situation de handicap et au potentiel des salariés est conduit en permanence avec empathie et pertinence.

Le développement des compétences, figure, lui aussi parmi les préoccupations permanentes, conduisant à des polyvalences qui ont littéralement bluffé plus d'un visiteur !

La multi-activité pour l'adaptabilité

"J'ai l'habitude de dire que notre métier commence là où celui des industriels s'arrête. On sait accompagner nos clients depuis la sortie de la chaîne de production jusqu'à la livraison des produits". Les propos de Patricia Vasson ont été confirmés par les nombreux clients-partenaires qui ont spontanément témoigné le 6 novembre. Handi's Industrie conditionne, assemble, soude, enregistre, crée, façonne, réalise... selon les besoins spécifiques de chaque entreprise.

Ce travail, en petites ou très grandes séries, n'est souvent pas réalisable par l'entreprise cliente elle-même, que ce soit par manque de disponibilité, de compétences ou d'équipements. Partant du besoin d'emploi de ses salariés, l'équipe d'Handi's Industrie jongle donc en permanence –et souvent dans l'urgence– entre attentes des industriels et potentiel de réponse d'Handi's Industrie.

Le moins que l'on puisse dire c'est qu'en conséquence, le travail chez Handi's Industrie est très diversifié : de la soudure par ultra-sons à la réalisation de bâches sur-mesure en passant par le phoning ou la mise sous pli, les activités varient chaque semaine et quasiment chaque jour.



Essuyage de couteaux

Un lien porteur de sens pour l'économie

La mission des entreprises adaptées fait pleinement sens en tant que pont avec les autres entreprises. Grâce à la pluri-activité proposée, de très nombreux services sont rendus aux autres entreprises.

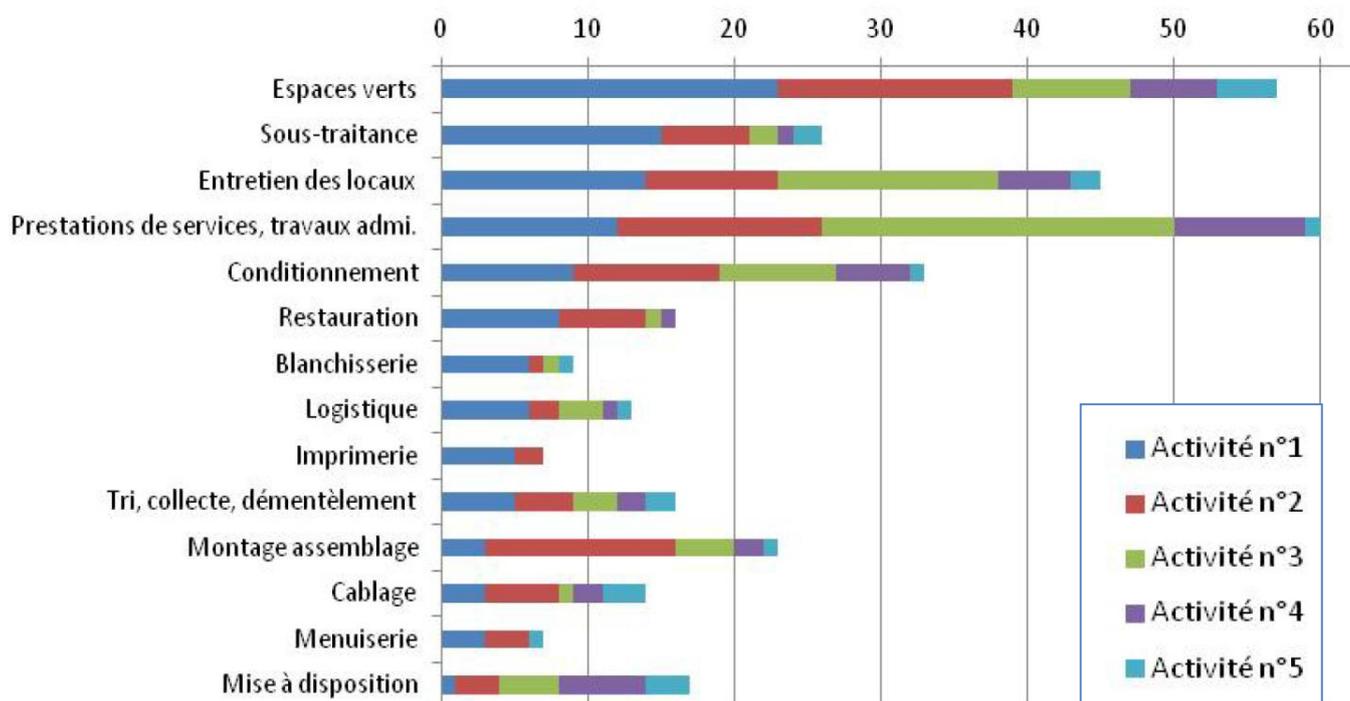
L'Entreprise Adaptée, modèle de l'économie solidaire et de l'entrepreneuriat social, peut apporter, à partir de ses réalisations et de ses pratiques innovantes, des exemples de marche à suivre, non seulement en termes de management, mais également d'utilité sociale (bien-être collectif, développement durable, innovation) et surtout de lutte contre l'exclusion et contre le chômage des travailleurs handicapés.

Ce que dit la Loi

La Loi votée en 2005 pour l'égalité des droits et des chances a maintenu l'obligation d'emploi de personnes handicapées, pour les entreprises de plus de 20 salariés, à 6% de leur effectif global. Elles peuvent s'acquitter partiellement de cette obligation en faisant appel à la sous-traitance auprès des Entreprises Adaptées.

66 % des entreprises adaptées ont au moins 3 activités et 25 % au moins 5 activités.

Un article de *Décideurs Achats* analyse ainsi cette particularité : "Cette multi-activité pourrait sembler déconcertante pour les entreprises ordinaires ; cette spécificité indique nonobstant une adaptabilité permanente de ces entités aux besoins du marché et de ses salariés."



Source : Union Nationale des Entreprises Adaptées

L'étude KPMG de 2013 permet de préciser les caractéristiques sociales du secteur :

63 % d'hommes

37 % de femmes

91 % des salariés sont en CDI

84 % ont un emploi à temps plein

Le modèle économique mérite d'être précisé aux entreprises clientes, lesquelles ne comprennent pas toujours les prix pratiqués, équivalents à ceux du marché pour des prestations similaires.

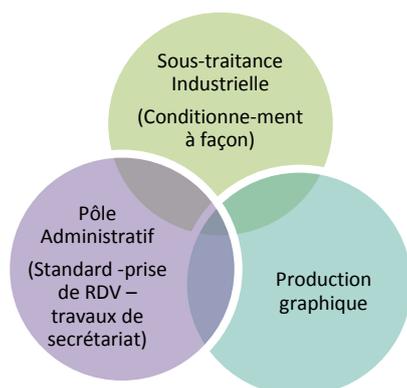
Une entreprise unipersonnelle qui joue collectif et fonctionne en réseaux

Le statut d'Handi's Industrie ne dit absolument rien de son fonctionnement ; comme souvent, il est à interpréter avec modération et sans extrapolation hasardeuse par rapport à sa stricte définition. En effet, cette "Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée" prône plutôt une responsabilité élargie et affiche comme un slogan son objectif d'excellence responsable.

Si Handi's Industrie appartient effectivement à Patricia Vasson, dans les faits, l'entreprise représente prioritairement un outil collectif d'expression et d'emploi pour ses salariés. Si sa dirigeante participe activement à de nombreux réseaux (CJD, BNI, Comité Local École Entreprise...), c'est avec la ferme intention que ces contacts nourriciers avec ses environnements permettent à "l'entreprise d'être là dans 10 ans" et à ses salariés d'aller eux aussi, représenter leur entreprise à l'extérieur.

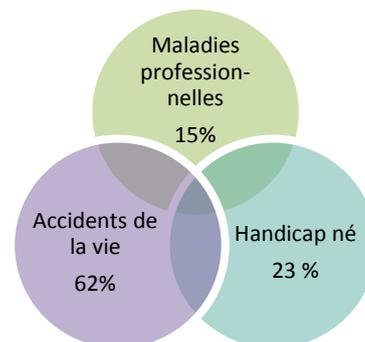


Au service des entreprises et du territoire



Créée en 2012, ayant réellement commencé son activité (agrément) en 2013, Handi's Industrie a développé **3 activités**, la dernière prestation en date étant l'atelier graphique (septembre 2015), au sein du pôle administratif.

Le chiffre d'affaire 2014 est de 386 647 € pour un résultat de 92 306 €. Aujourd'hui, l'entreprise compte 13 salariés, pour la plupart accidentés de la vie.



Au **pôle administratif**, on crée des fichiers de prospects qualifiés sur des logiciels d'appel CRM, on gère des standards, on saisit les factures ...

"Très efficace", déclarera spontanément Jérôme, client du call center.

"Des résultats supérieurs à ce que l'on a habituellement", confirme David, un autre client : *"60% des rendez-vous pris par Handi's Industrie ont abouti à un contrat !"*

Pendant ce temps, au **pôle production graphique**, on réalise des supports de communication visuelle, souples, plastifiés ou non, adhésifs, antigraffitis, antidérapants... Ici, on habille votre entreprise du sol aux murs et à l'ascenseur, sans oublier de la signaler par des panneaux de bord de route ou des bâches de camions ! Même les délais peuvent être pratiquement sur-mesure, tant la réactivité est développée, les pics étant amortis grâce aux autres activités.

Au **conditionnement**, ça s'active aussi ! On essuie, on met en coffret, on assemble, on soude, on emballe... On prend le plus grand soin des produits des clients.

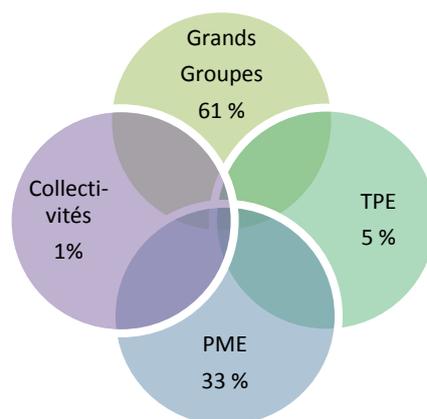
Et la semaine prochaine ? Qui fera quoi ? Rendez-vous jeudi pour le planning hebdomadaire. Tous apprécient de travailler sur des missions variées en CDI temps plein.



En cohérence avec le nom même de l'entreprise, **la clientèle** actuelle est majoritairement constituée d'industriels. Cependant, la palette de compétences qui est désormais proposée permet d'envisager le développement de la clientèle des collectivités.



Un travail important a été réalisé sur **la qualité**, managé par Marouane Aboulkhatib, responsable QHSE et qui a abouti à la certification ISO 9001. Remarquable pour une entreprise de moins de 3 ans !



Une croissance basée sur le développement des richesses humaines

La pyramide des âges montre **la place importante des seniors** alors que l'entreprise est encore peu connue des jeunes en situation de handicap du bassin de Thiers. La notoriété générale d'Handi's Industrie étant elle-même encore faible, un travail de fond est en cours avec une agence de communication.

Contrairement aux statistiques de l'ensemble des entreprises adaptées, **la mixité** est assurée par des effectifs hommes-femmes équivalents.

Veillant scrupuleusement au respect de la réglementation, l'entreprise dépasse largement les exigences réglementaires en matière de **ressources humaines** :

- les CDI sont privilégiés
- l'ergonomie des postes est particulièrement développée
- un accompagnement personnalisé est réalisé
- la montée en compétences est érigée en préoccupation constante
- le tutorat est instauré
- la sortie vers le milieu professionnel ordinaire est favorisée.

Le turn over ? Cette question d'un participant met en exergue... l'inexistence de turn over. *"Pourtant, ce serait une réussite de permettre à quelqu'un de travailler en milieu ordinaire"*, commente la dirigeante, *"mais force est de constater qu'ils n'ont pas envie de partir"*.

De l'énergie renouvelable pour alimenter l'excellence responsable



De l'énergie, Patricia Vasson n'en manque jamais. Elle dispose d'un générateur axé sur la vocation de son entreprise.

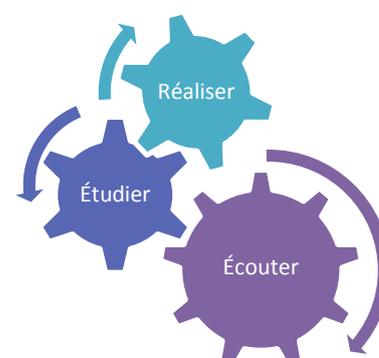
Pour elle, touchée dans son entourage par le handicap comme beaucoup, le sens –profondément et indéfectiblement enraciné– constitue un facteur de motivation permanent qui irrigue toutes les décisions.

Le système de création de dynamisme communicatif fait que chacun a plus d'énergie quand on la partage.

L'écoute de ses environnements comme facteur d'entraînement

Tout le fonctionnement de l'entreprise est basé sur l'écoute, dont l'écoute-client, comme l'illustre le train d'engrenages ci-contre. Les capteurs sensoriels sont bien développés et recensent en permanence ce qui se dit, ce qui se montre, ce qui se fait dans les environnements d'Handi's Industrie.

Allant même jusqu'à révéler les attentes du client, voire à les anticiper, l'entreprise a développé une démarche d'écoconception, entre autres pour des panneaux de sponsoring destinés aux stades. La visite et les explications qui ont suivi ont montré comment la synergie entre les différentes activités était renforcée par une démarche proche de l'écologie industrielle et territoriale, travail qu'Handi's Industrie souhaite, bien évidemment, prolonger par de nouvelles coopérations inter-entreprises.



Prochainement, cet engrenage sera couplé à une crémaillère car Handi's Industrie va quintupler sa surface de travail par une translation, toujours dans une logique de proximité géographique et fonctionnelle !

Les réseaux constituent également de remarquables courroies d'échanges et de progrès : de l'effet miroir avec le Centre des Jeunes Dirigeants au parrainage des travailleurs en situation de handicap avec la

CGPME, la pluri-active Patricia VASSON semble dotée du don d'ubiquité. Et d'aptitudes à une certaine pluri-temporalité aussi, car les jeunes générations ne sont pas oubliées : comité local école-entreprise, accompagnement en sortie d'école, périodes d'immersion...

Si Handi's Industrie avance vite, la machine ne s'emballe pas pour autant : la trajectoire est claire dans la tête de la dirigeante : *"Il faut que l'on se structure, nous avons d'autres idées... La RSE nous a aidée à prendre de la hauteur : nous avons ainsi découvert des voies de progrès que nous ne soupçonnions pas."*

Le partenariat comme modèle d'affaire

Le 6 novembre, Handi's Industrie avait rassemblé de nombreux partenaires de son écosystème d'affaire : clients, évidemment, mais aussi DIRECCTE et conseils de tout type (droit, gestion, communication...).

Morceaux choisis

- Stéphane GUILBERT, Brügggen France, production de céréales pour le petit-déjeuner, l'un des premiers clients d'Handi's Industrie : *"On a besoin de partenaires comme Handi's Industrie car notre usine n'est pas un atelier flexible. Or, les opérations de conditionnement à façon qui sont réalisées (emballages festifs par exemple) permettent de fidéliser nos clients. La qualité est au rendez-vous : les personnes aiment le produit ; souvent mûres, elles comprennent vite et acceptent facilement le respect des normes et des processus imposés par le destination alimentaire de nos produits."*
- Isabelle DIJOLS, GPA, Gestion de la Paie et Accompagnement : *"On a affaire à quelqu'un de très droit, qui veut toujours faire ce qui est juste. C'est assez exceptionnel d'avoir cette conscience-là."*
- Le maire de Thiers, Claude NOVOTNY, a exprimé ce que beaucoup partageaient devant cette démonstration de professionnalisme, d'engagement et de dynamisme : *"On a besoin de personnes, comme Patricia VASSON, qui donnent envie. Il faut que le handicap ne soit pas un handicap économique"*. L'ancien éducateur, ayant travaillé auprès de personnes handicapées, sait de quoi il parle !



De belles pages et, surtout, de belles histoires de vie restent à écrire autour d'Handi's Industrie et de ses parties prenantes.

Recevant le témoin DERSELF des mains de Daniel IMBAUD –gérant d'Oriane qui avait accueilli la précédente Rencontre– Patricia VASSON et son équipe ont déjà à cœur d'activer cette "contamination positive" autour de la RSE en Livradois-Forez !

