SOCLE
Société, confiance & liberté

N°11 - février 2021

La confiance, socle des sociétés humaines

Pourquoi Socle ?

En un temps où les repères au sein des sociétés humaines s'estompent ou semblent voler en éclats, chacun s'accorde à reconnaître qu'il « faut recréer du lien social ».
Mais un tel impératif ne se décrète pas. Il naît du vécu et du réel, il s'affermit au fil du temps, au cœur de sociétés tout à la fois ouvertes sur le monde et ancrées dans leurs territoires. En ce sens, cette vertu (au sens romain de virtus*) qu'est la confiance s'impose en douceur, en tout temps et en tous lieux, comme le socle du bien commun.*
C'est pour y réfléchir avec vous, mois après mois, que nous engageons ici, avec des experts venant de tous les horizons, une réflexion de fond sur la crise de confiance que nous traversons.
Car pour que société puisse rimer avec liberté, il faut un socle solide qui se nomme confiance, qualité décidément éternelle et universelle.

Gens de Confiance

Nathalie Gerrier : « Grâce à la confiance, handicap et professionnalisme peuvent aller de pair ! »

Quand vous demandez à Nathalie Gerrier pourquoi elle a choisi de faire confiance aux personnes en situation de handicap, elle vous répond invariablement d'un désarmant : « Et pourquoi pas ? ».
Une évidence qui, c'est le moins que l'on puisse dire, n'en était pas une quand, avec son époux, Christophe, elle a lancé Handirect en 1996, premier réseau national de services administratifs aux entreprises qui emploie 80 % de salariés handicapés ! Un succès qu'elle a choisi de prolonger en prenant la tête de l'association Grandir à l'École et en Société, créée en 2000 pour promouvoir l'inclusion des jeunes handicapés, et en ouvrant, en 2018, un restaurant qui leur réserve 75 % de ses emplois. C'est cette saga de la confiance qu'elle a acceptée de nous raconter.

Vous avez choisi, depuis de nombreuses années, de ne pas séparer votre aventure de chef d'entreprise d'un investissement social au service des handicapés. Comment vous est venu cet engagement ?
Il est d'abord le fruit d'une histoire d'amour. J'ai connu mon mari en 1994 et, en 1996, Handirect est née. C'était un peu notre premier enfant ! Outre notre envie d'entreprendre, et surtout de le faire ensemble, une révolte nous a rapprochés : refuser l'injustice – je pèse ce mot – subie par les handicapés en matière sociale, et d'abord s'agissant de l'emploi. Les chiffres sont là mais beaucoup les ignorent : environ 12 millions de Français (soit 1 sur 6) sont touchés par un handicap, dont environ 6,6 % par une déficience cognitive. Or 16 % des personnes handicapées sont au chômage, soit deux fois plus que les actifs – je parle bien sûr de celles en âge de travailler –, soit environ 7 % de la population totale. Et ces données remontent à 2019, donc avant la crise sanitaire qui, mécaniquement, n'a pu qu'aggraver les choses.
Cela vient-il des handicapés eux-mêmes ? Bien sûr que non car, à de très rares exceptions près, la plupart sont en état de travailler moyennant des aménagements matériels souvent moins compliqués qu'on ne le croit. Surtout, ils le désirent ardemment. Alors ? Alors il faut bien reconnaître que cette situation est le fait des non-handicapés, qui hésitent à faire confiance aux personnes présumées « différentes ». Je dis « présumées » car il faut tout de même s'entendre sur ce terme : ne serait-ce qu'à cause des affections dues à l'âge, ne sommes-nous pas tous appelés un jour à devenir différents de ce que nous sommes ? Je cite souvent une phrase de l'écrivain Daniel Tammet, lui-même autiste : « *Vous n'avez pas besoin d'être handicapé pour être différent, car nous sommes tous différents* »[1].

Les dernières statistiques tendent à montrer que cette appréhension envers les handicapés commence un peu à diminuer…
« Un peu » est le mot ! L'an dernier, le ministère du Travail révélait que dans le privé, le taux d'emploi des handicapés était désormais de 3,5 %. Contre 2,7 % en 2010. Dans le public, c'est un peu meilleur, avec

un taux de 5,5 %. Mais si l'on parle des personnes porteuses de trisomie 21, cela reste très marginal : 1 % seulement d'entre elles travaillent en milieu ordinaire. Et c'est 2 % pour les autistes. Bref, vous voyez l'ampleur de ce qu'il reste à faire !

Vingt-cinq ans après, avez-vous l'impression d'avoir été des pionniers, votre mari et vous, en militant pour l'emploi des handicapés ?

Un peu, bien sûr… Mais nous l'étions aussi sans le savoir dans le domaine du numérique puisque, bien avant que l'idée ne progresse et s'impose, nous nous sommes dit que l'une des solutions – je dis bien l'une, pas la seule – pour développer l'emploi des handicapés était… le télétravail !

Or qui a besoin, en priorité, de travailler depuis son domicile ? Ceux qui connaissent des difficultés pour se déplacer. Le modèle économique rejoignait donc l'utilité sociale. Et c'est ainsi que nous avons démarré tout petits – dans un minuscule appartement situé au cinquième étage sans ascenseur – en proposant aux entreprises des services variés de *back office* administratif – gestion, saisie, numérisation, téléphone, contrôle, etc. –, services que nous avons progressivement étendus à d'autres domaines moins dématérialisés comme le routage, le colisage, bref, tous les métiers du courrier.

Rendre confiance à ceux qui étaient en situation d'échec lors de leur précédente recherche d'emploi est très souvent le facteur d'une insertion réussie

Faire confiance à des personnes en situation de handicap demande un effort auquel tout le monde ne consent pas. Avez-vous senti des réticences dans votre entourage ou dans vos relations de travail ? Ou de la part des investisseurs ?

De la part des investisseurs traditionnels, à commencer par les banques, la réponse est simple : même en rêve, à cette époque, nous ne pouvions espérer quoi que ce soit ! Qui se souvient qu'en 1995, les prêts étaient à 12, voire à 14 % ? Comme dit Aznavour : « *Je vous parle d'un temps que les moins de vingt ans ne peuvent pas connaître* » ! Ouvrir un compte professionnel était un parcours du combattant… Alors trouver des investisseurs ! Le phénomène des *start-up* existait à peine, et encore, seulement pour les valeurs technologiques. De ce point de vue, nous étions pourtant en avance car, sans Internet qui démarrait seulement, notre projet n'aurait pas été viable. Dans notre entourage, en revanche, la confiance a été immédiate. Pour jeter les bases de l'entreprise, nous avons fait appel à des amis proches qui, enthousiasmés par le projet, ont pris le risque de nous aider. Et surtout, nous avons mobilisé nos propres fonds. Mon mari a vendu la Cadillac qu'il avait ramenée des États-Unis. Quant à moi, qui travaillais alors dans le secteur de l'assurance-vie, j'ai eu la chance d'avoir un patron formidable qui a cru dans notre idée et accepté de devenir le premier client d'Handirect. Malgré cela, je mentirais en disant que les débuts ont été faciles. Mais comme ce que nous offrions correspondait à un besoin, nous avons pu grandir et nous installer dans le paysage.

Quels sont vos critères de recrutement s'agissant des personnes en situation de handicap ? Viennent-elles spontanément à vous ?

Les critères de recrutement sont exactement les mêmes que pour les personnes non handicapées. À ceci près que, comme elles sont dix fois moins nombreuses, nous avons plus de temps pour examiner les dossiers en profondeur, et donc plus de chances de recruter la bonne personne pour le bon poste. Du coup, je dirais qu'il est presque plus facile de recruter un handicapé qu'un non-handicapé. En amont, nous passons essentiellement par une structure qui s'appelle Cap emploi, l'équivalent de Pôle emploi pour les personnes en situation de handicap, et nous sommes ensuite accompagnés par l'Agefiph[2], l'organisme paritaire en charge de l'insertion des handicapés dans la vie professionnelle.

Au-delà de cet aspect pratique, il y a une dimension psychologique que je voudrais souligner : les gens que nous recrutons ont parfois été en situation d'échec dans leur précédente recherche d'emploi. Et le fait que nous leur rendions confiance est très souvent le facteur déclenchant d'une inclusion réussie. Là où un recruteur classique dirait : « *vous ne pouvez pas occuper tel poste parce que…* », nous disons quant à nous : « *quel changement précis faudrait-il apporter à ce poste pour qu'il soit pour vous ?* ». Cela change du tout au tout, non ?

Vu la croissance de votre entreprise et le fait que vous avez élargi votre activité à la restauration, on imagine que la confiance que vous avez mise dans vos collaborateurs a été largement payée de retour. Comment se passe la vie quotidienne à Handirect et maintenant chez En 10 Saveurs ?

Je mentirais en vous disant que tout a été facile, mais les bonnes surprises n'ont pas manqué, notamment chez En 10 Saveurs, quand il s'est agi de se réinventer avec la crise du Covid. C'est dans des circonstances comme celles-là qu'on mesure le pouvoir de la confiance. En quelques semaines, nous sommes passés d'un restaurant classique

accueillant le personnel des entreprises du quartier à une entreprise de restauration à domicile avec tout ce que cela comporte de logistique nouvelle et de changement dans les habitudes. Je peux vous dire que ceux qu'on appelait autrefois les « inadaptés » (affreux mot désormais banni du vocabulaire, fort heureusement) se sont adaptés à une vitesse qui pourrait servir d'exemple à beaucoup ! Après avoir testé la vente à emporter – succès mitigé, parce que tout le monde faisait comme nous ! –, nous avons lancé des *box* pour l'apéritif et le café, qui ont tout de suite trouvé leur marché – nous les envoyons d'ailleurs partout en France. Les produits utilisés sont pour un tiers fabriqués dans notre restaurant, un tiers par des producteurs français attentifs au développement durable, et le dernier par des entreprises répondant aux mêmes critères mais employant, en sus, des personnes handicapées.

Parallèlement à Handirect et au restaurant, vous avez repris l'association Grandir à l'École et en Société, qui cherche à améliorer l'accès à l'apprentissage et à l'emploi des handicapés (lire page 4). Avez-vous encore d'autres projets ?

Un seul et toujours le même : pousser plus loin l'expérience, en insistant sur l'emploi des personnes en situation de handicap. Tout ce qui est tenté dans ce sens, y compris par nous, est couronné de succès… Et pourtant, les préjugés restent suffisamment forts pour que, globalement, notre exemple reste limité. Il faut donc insister, insister encore… Et faire connaître notre expérience pour convaincre de nouveaux candidats.

Quel serait votre plus beau souvenir depuis la création d'Handirect ?

Notre plus belle récompense, ce fut, il y a quatre ans, de pouvoir réunir sur une péniche l'ensemble de notre réseau (dix-huit agences) et de nous dire : « *Que de monde !* » en pensant à nos premières années de galère ! Mais mon plus beau souvenir, il se renouvelle souvent. Chaque fois que je parviens à vendre une prestation… Et à créer de l'emploi et de la confiance en faveur des handicapés ! ■

(1) Daniel Tammet, *Je suis né un jour bleu*, Les Arènes, 2007.

(2) Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées.

REPÈRES
Nathalie et Christophe Gerrier

Christophe (CentraleSupélec, 1989) et Nathalie (ESC Amiens, 1991) ont créé Handirect en 1996, deux ans après s'être rencontrés. En somme, leur premier bébé.
Vingt-cinq ans plus tard, l'entreprise compte 18 agences franchisées réparties dans toute la France (dont plusieurs certifiées ISO 9001), ce qui fait d'elle le premier réseau national d'emplois adaptés.
Fort de 1 500 clients en France dont plus de la moitié appartenant au CAC 40, Handirect emploie 80 % de personnes handicapées dans le secteur du service administratif aux entreprises : routage, saisie, impression, mise sous enveloppe, opérations téléphoniques, services digitaux, etc.
En 2018, Christophe et Nathalie Gerrier ont décliné le concept dans le domaine culinaire en créant à Levallois-Perret (Hauts-de-Seine) le restaurant En 10 Saveurs, qui emploie des jeunes en situation de handicap mental ou cognitif. La crise sanitaire ne les a pas découragés puisque, après avoir fermé quelques semaines, leur établissement a diversifié ses activités avec la fabrication de *box* RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) pour le café et l'apéritif. Depuis novembre 2020, ils en ont vendu plusieurs milliers.

Pour en savoir plus, www.handirect.com et www.en10saveurs.com.

Nathalie Gerrier: "Thanks to trust, disability and professionalism can go hand in hand!"

When you ask Nathalie Gerrier why she has chosen to trust people with disabilities, she invariably replies with a disarming answer: "And why not?". An answer which, to say the least, was not obvious when, with her husband, Christophe, she launched Handirect in 1996, the first national network of administrative services to companies with 80% of its workforce made up of disabled employees! A success that she has chosen to extend by taking the helm of the "Grandir à l'École et en Société" association, created in 2000 to promote the integration of young disabled people, and by opening a restaurant in 2018 that ensures that 75% of the positions are filled by disabled people. This is the story of trust that she has agreed to tell us.

EXTRAITS & RÉFÉRENCES

Grandir à l'École et en Société, ou l'insertion par la confiance

À l'occasion de notre entretien, Nathalie Gerrier a beaucoup insisté sur ce clin d'œil du destin : trois ans après avoir dédié son entreprise à l'insertion des handicapés, elle a donné naissance à un petit Marin, porteur du chromosome de la trisomie 21.

Une association pour promouvoir l'égalité des chances

« Ce que je voulais, c'était que Marin puisse, comme nos deux autres enfants, suivre une scolarité normale puis un apprentissage qui lui donne un métier. Cette volonté coïncidait avec l'engagement de l'association Grandir à l'École, créée en 2000 par Elisabeth de Vismes et reprise par Sophie Cluzel. Devenue, en 2010, Grandir à l'École et en Société, cette structure a contribué, avec d'autres associations familiales, à créer le métier d'auxiliaire de vie scolaire, qui a grandement contribué à faire évoluer le regard sur les handicapés.

En prenant la présidence de l'association en 2018, j'ai voulu montrer, dans le sillage de sa fondatrice, que les enfants porteurs de la trisomie 21 pouvaient apprendre comme les autres, accéder aux loisirs comme les autres... Et surtout accéder à une vie professionnelle qui leur assure, comme aux autres, une autonomie. Aujourd'hui, Marin a vingt ans et, après une scolarité normale, il est en CAP à l'EPMT (École de Paris des Métiers de la Table). On lui a fait confiance et il a lui-même, en retour, confiance dans la société. »

École, loisirs, emploi, trois objectifs pour un même idéal

Depuis qu'elle a pris, en 2018, la présidence de l'association, Nathalie Gerrier met particulièrement l'accent sur la communication positive autour des personnes porteuses de trisomie 21, et ce dans trois domaines d'action.

L'école : *« Nos actions,* explique l'association*, visent à promouvoir la communication et la politique de scolarisation, des enfants et adolescents en situation de handicap mental ou cognitif. Nous sommes à l'écoute des familles pour les informer de leurs droits, les soutenir dans leurs démarches et les conseiller dans l'orientation de leurs enfants. »*

Les loisirs : *« Nous communiquons sur nos différents réseaux pour changer le regard sur l'inclusion dans les loisirs des enfants et adolescents en situation de handicap mental. Partenaire de SAIS 92 qui a créé et qui entretient le réseau Loisirs Handicap 92, nous organisons de notre côté des sorties pour les jeunes en situation de handicap mental afin qu'ils puissent se retrouver en dehors des temps scolaire et professionnel. »*

L'emploi : *« Nos actions visent à promouvoir l'emploi en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap mental ou cognitif. Nous développons trois projets qui ont pour objectifs de préparer les jeunes au milieu de l'entreprise ainsi que de les aider à se diriger vers l'emploi en milieu ordinaire et changer le regard du handicap mental ou cognitif en entreprise.*

Premier projet : entraîner aux entretiens les jeunes de classes ULIS[1] avec des professionnels RH qui se déplacent dans les lycées.

Deuxième projet : organiser un parrainage entre un jeune en situation de handicap et un collaborateur travaillant dans une entreprise. L'accompagnement doit permettre aux jeunes de bâtir et concrétiser leur projet professionnel en cohérence avec leur handicap, leurs envies et leurs compétences.

Troisième projet : organiser des ateliers de formation pour sensibiliser les restaurateurs à l'embauche de personnes en situation de handicap mental ou cognitif. »

« ... »

Pour en savoir plus : Grandir à l'École et en Société.

[1] Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire

LE REGARD DE GENS DE CONFIANCE

Quand, grâce à la confiance, solidarité rime avec efficacité

Tout à la fois concret, professionnel et généreux : ainsi nous apparaît le succès entrepreneurial de Nathalie et Christophe Gerrier. Au sein d'un univers économique chaque jour plus âpre, ce couple d'entrepreneurs prouve que la réussite professionnelle peut aussi être synonyme d'altruisme, de générosité, d'empathie. Quand elle repose sur une confiance mutuelle, l'efficacité peut ainsi se conjuguer avec la solidarité.

Nous connaissons tous dans notre environnement familial, amical ou professionnel, des personnes en situation de handicap. Dans leur immense majorité, elles sont volontaires, désireuses de mettre leurs capacités au service de la société. Leur problème ? Se faire reconnaître pour ce qu'elles sont réellement, au-delà de ce handicap qui les fait apparaître aux yeux des autres comme « différents ». Pour cela, point n'est besoin de commisération, mais de la possibilité d'exprimer ce que chacun porte au plus profond de soi comme capacité à faire valoir ce qu'il a de meilleur. De quoi est-il question ici ? Simplement de bousculer les préjugés pour faire surgir les atouts réels de toute personne, et lui permettre de les exprimer au quotidien dans une vie professionnelle où elle est appréciée pour ses capacités.

Il faut peu de choses pour franchir ce cap où l'on peut enfin s'assumer. Et ce peu de choses est un levier majeur appelé confiance. C'est parce qu'ils ont su asseoir leur projet entrepreneurial sur cet axe sociétal fondamental qu'est la confiance que Nathalie et Christophe Gerrier ont réussi leur pari. Avoir confiance en l'être humain, en ses prodigieuses capacités de rebond et d'innovation, quels que soient les aléas du destin, constitue l'une des clés de la réussite, pour soi-même comme pour les autres. Le coup de génie de Nathalie et Christophe a été de faire confiance à ceux qui n'avaient pas la confiance de la société, à cause d'un handicap. Or accorder sa confiance à ceux qui en manquent, c'est aussi leur donner la force d'avoir confiance en eux, et les aider à faire éclore les formidables potentialités qu'ils ont au plus profond d'eux-mêmes. C'est donc une belle leçon que nous donnent ici les fondateurs d'Handirect et de En 10 Saveurs. Car si la confiance est naturellement un magnifique concept, elle gagne encore plus à être vécue au quotidien et inscrite dans les faits. À cœur vaillant, rien d'impossible !

Nicolas Davoust
co-fondateur de GensDeConfiance

La philosophie de GensDeConfiance

Individualisme exacerbé ? Délitement des structures traditionnelles d'entraide ? Oubli du respect d'autrui, et de la parole donnée ? De fait, les sociétés contemporaines s'interrogent sur leur devenir.
Ce constat a présidé à la naissance, en 2015, de GensDeConfiance, plateforme de petites annonces, basée sur la confiance et la courtoisie, ouverte à tous, sur recommandation. Ses petites annonces en font un laboratoire dans l'espace virtuel complexe qu'est internet. Par cette symbiose entre la technique et l'humain, GDC n'a pas la prétention de changer le monde, mais plus modestement de favoriser la renaissance de la confiance, ce lien subtil qui lie les uns aux autres au sein d'un réseau. GDC transpose ainsi, dans l'universalité du monde numérique, l'ancien système de connexions qui existait hier au sein du village. Cette démarche va bien au-delà d'un simple échange de biens et de services. Elle vise à recréer, très concrètement, du « lien social ». Via cette Lettre, nous entendons ainsi apporter notre contribution au débat public sur la renaissance de la confiance comme socle des sociétés humaines.

Gens de Confiance

SOCLE
Société, confiance & liberté
Une publication de GensDeConfiance
Directeur de la publication : Ulric Le Grand

CONTACT
ulric@gensdeconfiance.com
https://gensdeconfiance.com

N°ISSN : 2726-2499.