

Entretien croisé

Editions
Remue
méninges

ESAT Les
ateliers de
Chantemerle

Chacune des commandes passées auprès des Editions Remue-Méninges est préparée avec soin par l'ESAT Les ateliers de Chantemerle. On souhaite partager avec vous cette belle collaboration entre Les éditions Remue-méninges et l'ESAT à travers le témoignage des travailleurs [Dilan, Marie-Christine, Thomas, Emeraude, Patricia, Pietro, Jérémy], de l'équipe d'encadrement [Stéphanie, Fabien, Cyril, Solenn, Nathalie] et des Editions Remue-Méninges [Emeline].



Pour réaliser la préparation des commandes des Editions Remue-méninges, l'ESAT propose à des groupes de 4 personnes, des sessions de 3 mois minimum pour découvrir, s'initier et se former à la préparation des commandes sur cette activité. Nous partageons ici les témoignages recueillis à l'occasion d'un après-midi d'échanges avec les travailleurs et l'encadrement. Pour lancer la discussion nous avons posé deux questions de départ auxquels les personnes présentes ont répondu avec spontanéité. Que pensez-vous de l'activité Remue-méninges sur laquelle vous avez travaillé ? Que vous a-t-elle apporté ?

Emeraude [en cours de formation sur l'activité]

Je travaille à l'atelier Remue-méninges depuis deux mois. Ce qui est intéressant dans ce travail, c'est qu'il est à la fois intellectuel et manuel. Il y a la partie informatique avec la saisie dans les tableaux et la procédure colissimo avec la saisie des adresses et le poids du colis directement sur l'interface de La Poste pour imprimer les étiquettes colissimo. Ensuite, il faut trouver et rassembler les livres, les mettre en paquet. Parfois c'est physique. La fermeture des colis avec la scotcheuse c'est le plus physique. L'informatique je connaissais déjà mais j'ai progressé avec les tableaux et j'ai appris la procédure colissimo. Et ce qui est bien avec cette procédure c'est qu'elle pourra me servir dans la vie de tous les jours. Sinon pour moi les livres c'est mon domaine, je viens justement d'envoyer à une maison d'édition un manuscrit d'un roman que j'ai écrit !

Autonomie

Dilan [préparateur de commandes]

Cela fait presque 1 an que je suis à l'atelier Remue-méninges. C'est une activité qui fait découvrir pas mal de choses. C'est aussi pas mal physique. Le plus difficile c'est de fermer les cartons. A deux c'est plus facile ! J'ai aussi fait beaucoup de propositions pour mieux organiser l'espace de travail et l'améliorer.

Les colis je connaissais déjà, avant j'avais travaillé à La Poste et ça m'a donné envie de repostuler. Ici j'ai pris confiance en moi. Sur cette activité on est en autonomie et ça me convient bien. Quand on a fini, les magasiniers sont facilement disponibles pour récupérer les colis et les acheminer au dépôt de La Poste situé à quelques kilomètres.

Capacités

Parcours

Lien

Stéphanie [monitrice polyvalente, référente de cet atelier]

Remue-méninges, c'est une activité très différente des autres activités de l'ESAT. Très fournie en procédures, plein de détails. Il faut être rigoureux, mais c'est très enrichissant. Mais surtout cette activité en petit comité permet un autre lien avec le travailleur, on est en groupe restreint et cela devient un moment d'échange privilégié. Cela nous permet d'avoir un accompagnement différencié et personnalisé. Notre cœur de métier en fait ! Dans notre relation avec les travailleurs on peut dire qu'il y a un avant Remue-méninges et un après ! Travailler sur remue-méninges, cela permet aussi aux travailleurs de couper la semaine avec une autre activité. Et puis, on essaye d'être à l'écoute des personnes, par exemple si une commande est trop lourde, même si La Poste accepte des colis de 30kg, on est d'accord avec Emeline pour diviser les colis en deux pour rester dans un poids raisonnable, quitte à payer deux fois les frais de port.

Quand une personne a terminé sa session sur Remue-méninges, elle devient référente. La session suivante vient alors en observation de la première sur une journée, pour découvrir le déroulement de l'activité et si les personnes confirment leur souhait de participer à la session suivante elles débutent la période de 3 mois au moins.

Personnalisation

Choix

Jérémy [agent logistique]

Moi je fais partie des 4 personnes capables de conduire les colis au dépôt de La Poste. J'ai passé mon BSR [Brevet de sécurité routière]. On est 4 de l'équipe logistique à avoir passé le BSR, et le fait que Remue-méninges ait besoin qu'on achemine les colis de livres à La Poste ça nous a encouragé à franchir le pas. Maintenant je peux aller seul déposer les colis au dépôt de La Poste.

Compétences

Fabien [moniteur polyvalent]

C'est une activité très calée. Avec le cahier de poste où les étapes sont très détaillées, les travailleurs ont tous les outils pour réaliser cette activité en autonomie. L'ensemble des outils, des procédures et photos de cette activité, permet à quiconque de se repérer et de s'en sortir. Depuis quelques semaines, chaque référence de livre est associée à un pictogramme ce qui est une aide supplémentaire pour tous et cela permet de rendre l'activité encore plus accessible.

Organisation

Entraide

Thomas [préparateur de commandes]

Cette activité m'a fait découvrir le côté "emballage", avec les timbres aussi en fonction du poids. Les qualités requises pour travailler sur Remue-méninges, c'est rigueur, concentration, dextérité et force physique. Mais aussi entraide, cohésion et communication dans le binôme en action. Et quand le binôme marche, ça marche !

Patricia [en cours de formation sur l'activité]

Tout me plaît dans cette activité. La partie informatique et le conditionnement. Ici j'ai appris à monter un colis.

Découvrir

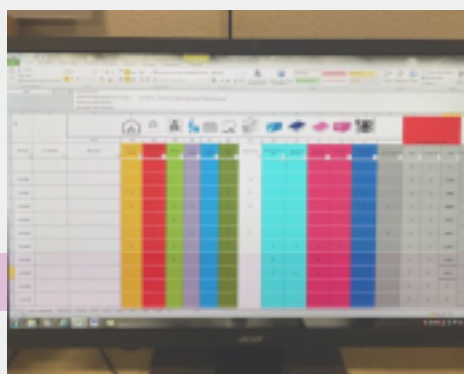
Améliorer

Nathalie [monitrice d'atelier]

J'ai participé au lancement de l'activité, nous avons créé les différentes procédures ainsi que le cahier de poste. On essaye sans cesse d'améliorer la procédure au grès des retours et des non-conformités. On n'a fait évoluer la procédure d'emballage par exemple. Chaque problème rencontré nous permet de nous améliorer.

L'activité est très appréciée, certains travailleurs ont même du mal à la quitter lorsqu'ils ont terminé leur session !

Adapter



Cyril [coordinateur technique]

Pour l'ESAT c'est une aubaine cette activité. C'est une activité « hors du temps » sur laquelle nous ne mettons pas de pression temporelle, c'est presque une activité de soutien. Elle nous permet d'évaluer beaucoup de choses. On se pose, on observe et on met en place un accompagnement sur mesure. On a véritablement le temps d'instaurer une relation, de poursuivre des objectifs différents selon les personnes et leur projet. C'est très enrichissant pour nous moniteur.

De plus c'est une activité que l'on fait évoluer. A terme, on aimerait que ce soit les personnes formées qui transmettent leur savoir-faire aux personnes de la session suivante. L'avantage de cette activité, c'est qu'elle balaye tous les champs de compétences du référentiel métier « préparateur de commandes » [réception des marchandises, inventaire, préparation des commandes/picking, emballage, etc.]. A l'avenir, on souhaite engager une démarche de RAE pour le métier de préparateur de commandes avec Remue-ménages comme une des activités support de l'évaluation.

Transmettre

Marie-Christine [préparatrice de commandes]

Je suis bien « là-haut », je monte en compétence en informatique, maintenant je connais bien les procédures, je me sers du cahier de poste pour choisir l'affranchissement en fonction du poids du colis. Mais je pourrais faire sans. C'est parce que je n'ai pas trop confiance en moi que je le regarde encore. J'apprécie aussi d'être en petit comité, en petit groupe. L'avantage aussi sur cette activité c'est qu'on a le temps. Je n'ai pas de stress avec la cadence. On sait quand elle commence l'activité Remue-ménages, mais pas quand elle finit ! Ça dépend du nombre de commande. Parfois il y en a beaucoup, d'autre fois moins. Mais si l'on n'a pas terminé, on peut déborder sur l'après-midi ou le lendemain.

Estime
de soi

Confiance

Pietro [agent logistique]

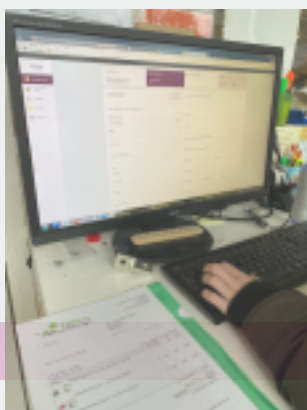
On a l'habitude de préparer des commandes mais le plus gros de notre activité dans le magasin c'est de préparer les commandes pour les ateliers, donc s'il y a une erreur on peut se rattraper. Avec remue-méninges, c'est aussi de la préparation de commandes, mais on nous fait confiance, on est en autonomie personne ne va vérifier derrière nous, alors si on s'est trompé et bien... on s'est trompé ! Mais cela m'a fait travailler ma confiance en moi et c'est cohérent avec mon projet. Sur cette activité, personnellement j'ai progressé avec excel, j'ai appris la saisie sur le site colissimo. Et j'ai aussi fait beaucoup de proposition pour améliorer le fonctionnement de l'activité, j'ai été moteur d'amélioration et ça ça motive !

Ecoute

Solenn [moniteur principal]

Avoir un client en direct des travailleurs est une chose importante et dynamisante pour beaucoup d'entre eux, elle permet de mettre un visage sur le mot « client ». Je pense que la qualité de leur travail vient aussi de cette proximité avec les équipes. Cette activité a, pour notre établissement, permis de prendre un virage professionnalisant dans l'accompagnement qui pouvait être fait jusqu'à présent et nous offre la possibilité d'aborder nos missions d'apprentissage et de montée en compétences sous un nouvel angle plus « personnalisé ».

Sens



Quelques questions à **Emeline** [Editions Remue-méninges], pour mieux comprendre l'organisation de l'activité de préparation des commandes qui est confiée à l'ESAT.

Depuis quand travaillez-vous avec l'ESAT et quelle est la prestation ?

Engagées dans la conception d'outils pédagogiques pour les personnes en situation de handicap, quoi de plus logique que de faire appel aux services d'un ESAT pour expédier les commandes. Depuis début 2019 le stockage des ouvrages, la préparation de commandes et l'envoi des ouvrages est réalisé par les travailleurs de l'ESAT « Les ateliers de Chantemerle », de l'association APEI les Papillons Blanc à Aix-les-Bains [73]. L'ESAT a organisé dans son magasin une zone de stockage et de préparation des commandes qui est dédiée à cette activité.

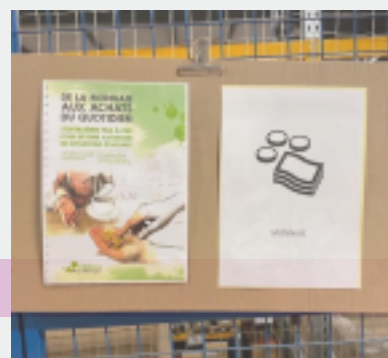
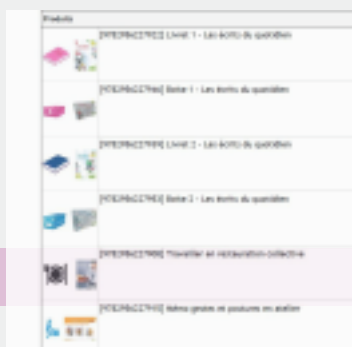
Lien

Pouvez-vous nous décrire plus précisément la procédure d'expédition que réalise l'ESAT pour vous ?

Deux fois par semaine le mardi et le vendredi, je transmets les commandes par mail à L'ESAT.

A réception des commandes l'équipe suit les étapes de la procédure que nous avons construit ensemble petit à petit et qui est désormais bien réglée : impression des factures, saisies informatiques des commandes pour la traçabilité des envois, la gestion du stock et la facturation de la prestation de l'ESAT, la saisie et l'impression des bordereaux d'expédition, le pesage des lettres, des colis pour l'affranchissement et le contrôle des quantités, enfin bien entendu l'emballage et la mise sous pli des livres et le montage et l'acheminement des colis au transporteur.

Réactivité



Qui transporte vos colis ?

Nous travaillons avec LA POSTE car lors du montage de l'activité au regard de la procédure d'affranchissement et du volume d'activité, c'était la meilleure solution. De plus l'ESAT est situé proche d'un centre de dépôt du courrier. Deux fois par semaine, un travailleur de l'ESAT achemine et dépose les colis au dépôt à l'aide d'un mini camion sans permis, avec là-aussi une traçabilité de ce qui est transporté et déposé.

Suivi

Confiance

Etes-vous satisfait de la prestation de l'ESAT ?

Je suis ravie de cette collaboration à tous les niveaux. La qualité de la prestation bien entendu, l'investissement de l'équipe de travailleurs, et surtout la disponibilité et la réactivité dont ils font preuve - ainsi que l'encadrement - lorsqu'il y a un retour client ou un problème et qu'il faut améliorer la procédure en place.

Deux fois par semaine, une fois que le mail des commandes est parti de ma messagerie, dans ma tête c'est comme si les livres étaient livrés. Je leur fais entièrement confiance, et cette forme de responsabilisation participe à mon sens à renforcer l'investissement des personnes.

Je passe régulièrement sur l'ESAT et j'apprécie beaucoup d'échanger avec les travailleurs qui sont sur l'activité. Je leur demande si tout se passe bien, s'ils ont des suggestions d'amélioration de la procédure, des anecdotes à me raconter. Et surtout ils savent que je compte sur eux, que je leur fais confiance et qu'ils sont un maillon important du fonctionnement de mon entreprise.

Pour moi, confier à l'ESAT et à cette petite équipe de travailleurs, la partie « préparation des commandes » donne encore un peu plus de sens à mon travail. J'espère que c'est réciproque, et que cette proximité donne aussi du sens au leur.

Disponibilité

Quels sont les points sur lesquels vous avez le plus travaillé pour améliorer la procédure ?

Depuis que j'ai confié la partie expédition et le stockage à l'ESAT, et en fonction des retours client on essaye l'un comme l'autre constamment d'améliorer les procédures, pour que les commandes parviennent au client rapidement et en parfait état. Ainsi on a beaucoup progressé sur l'emballage et le niveau de protection de la marchandise pour éviter qu'elle ne soit endommagée pendant le transport.

Mais j'ai surtout été témoin du savoir-faire de l'ESAT qui a parfaitement réussi à rendre cette activité accessible aux personnes qu'elle accompagne. Notamment par la mise en place d'ingénieuses adaptations des procédures et des postes qui permettent une grande rigueur dans la préparation des commandes. Une décomposition de l'activité a été mise en œuvre afin de rendre les postes accessibles et de fournir une grande qualité de services. Des fiches précises et imagées, détaillant les procédures selon le type de commandes, ont ainsi été réalisées par l'équipe de travailleurs. Sous l'impulsion de l'équipe d'encadrement, d'astucieux gabarits ont été créés spécifiquement pour l'activité afin de mesurer la hauteur des packagings et différencier précisément les envois à faire en lettre ou en colis. Ont également été mis en place un outil de pliage pour faciliter la mise sous pli de la facture et une procédure de contrôle en binôme utilisant le poids des livres, afin d'éviter toute erreur de quantité et de picking entre les différentes références. Depuis peu, nous avons également ajouté sur la facture un pictogramme par livre pour faciliter le repérage des différentes références par les personnes en difficulté avec l'écrit.

Au départ, je pensais que la saisie des adresses poserait peut-être un problème parce que cette tâche demande une grande rigueur. Il se trouve que les erreurs à ce niveau sont quasiment inexistantes. L'emballage reste le point le plus délicat, car il faut s'adapter au contenu de chaque commande, et que le livre est un produit lourd et fragile !

Qualité

Ecoute



Comment cette activité est-elle perçue par l'ESAT ?

Pour l'ESAT, l'activité Remue-méninges est une petite activité en termes de volume, mais elle a d'autres avantages. Par exemple, l'ESAT s'appuie sur cette activité comme espace d'initiation et de formation au métier de « Préparateur de commandes », une première expérience qui permet de tester ses capacités et son appétence pour travailler comme préparateur de commande. C'est une belle source de satisfaction que de pouvoir contribuer à sa mesure à cette diversification des compétences des personnes accompagnées par l'ESAT.

Sens

Métier

Pour conclure ?

En toute cohérence avec notre cœur de métier, cette expérience de travail me conforte encore davantage dans mon choix de me tourner vers un ESAT et des personnes en situation de handicap pour traiter nos commandes.

Un grand merci à elles et à l'équipe encadrante pour leur implication et leur rigueur !

Merci