

SAINTE-MARIE-AUX-MINES Institut médico-social « Les Tournesols »

L'équilibriste de la production

Issue de la grande distribution, Muriel Bacher est devenue monitrice d'atelier au sein de l'établissement et service d'aide par le travail de l'institut médico-social « Les Tournesols ». La professionnelle a su concilier impératifs de production et relations humaines avec les travailleurs handicapés.

Dans l'atelier de préparation de commandes de l'établissement et service d'aide par le travail (Esat) de l'institut médico-social « Les Tournesols » à Sainte-Marie-aux-Mines, Muriel Bacher vérifie les colis avant leurs départs vers le client. À côté des paquets, un panneau avec un visage rouge indique que le lot n'a pas encore obtenu la validation pour envoi. Le visage vert confirme que la commande est prête au départ. Comme dans n'importe quelle entreprise classique, cette opération de vérification est indispensable.

Gérer les urgences et les impératifs de production sans mettre la pression aux travailleurs handicapés

Depuis le début de l'année, l'Esat améliore ses procédés de production. Ce nouvel affichage en est un exemple tout comme l'introduction des fiches de mode opératoire sur les différents postes. Celles-ci devraient d'ailleurs se généraliser d'ici la fin de l'année afin que leur client principal puisse mener un audit validant ainsi les procédés des plans d'action mis en place au sein de l'atelier.

Ici, une centaine de travailleurs handicapés viennent prendre leur poste du lundi au vendredi de 8 h 15 à 16 h 15.

Si les postes sont bien adaptés en fonction des personnes handicapées qui l'occupent, l'Esat répond aussi et surtout aux demandes d'entreprises qui demandent une production exemplaire comme à n'importe quel autre prestataire.

Monitrice d'atelier depuis sep-



Muriel Bacher, monitrice d'atelier à l'Esat, écoute et conseille les travailleurs handicapés. PHOTO DNA

tembre 2008, Muriel Bacher est l'une des encadrantes. Avec ses collègues, c'est elle qui doit être capable de gérer les urgences et les impératifs de production sans mettre la pression aux travailleurs handicapés.

D'autant que le taux d'absentéisme d'environ 30 % est assez élevé. « Les travailleurs handicapés peuvent être absents pour raisons médicales. Mais il suffit aussi que quelque chose se soit mal passé la veille dans l'atelier pour que le travailleur ne vienne pas. C'est d'ailleurs aussi à nous d'éviter que des situations de conflit puissent s'envenimer au sein de l'atelier. Le paramètre de l'absentéisme est donc important à prendre en compte afin qu'il interfère le moins possible dans la production. »

Avant d'intégrer l'Esat, les personnes handicapées sont ac-

compagnées lors de stages d'immersion. « C'est un monde inconnu pour eux. Il y a une phase d'appréhension qui est normale. Le stage permet de les rassurer mais aussi de voir s'ils arrivent à s'intégrer au sein de l'atelier et s'assurer du poste qu'ils peuvent occuper. »

Ici aussi, il faut faire preuve de patience et d'écoute, comme le raconte Muriel Bacher : « Un jeune autiste est venu plusieurs fois en stage. Ils avaient testé pratiquement tous les postes sans succès. Nous savions qu'il avait besoin d'être cloisonné afin qu'ils puissent rester concentré et lui éviter tout déplacement qui lui aurait généré du stress et lui aurait fait perdre ses repères dans l'espace. Finalement, nous avons réussi non seulement à lui trouver le poste lui convenant mais aussi à le décroisonner... »

De responsable de rayons dans la grande distribution à monitrice d'atelier à l'Esat

Aujourd'hui monitrice d'atelier comblé, Muriel Bacher n'a pas le profil classique de cette fonction. Après avoir obtenu son BEP commerce à Strasbourg en 1982, Muriel Bacher se forge sa première expérience professionnelle dans la grande distribution en gérant les rayons de produits frais de 1982 à 1999. « C'est très intéressant car il y a une maîtrise de la chaîne de A à Z. Nous recevions les fournisseurs. Nous gérons les prix... C'est un métier où la réactivité est essentielle. Le travail se fait

LE LIEU

L'ESAT

L'établissement et service d'aide par le travail possède un agrément de 120 places pour travailleurs handicapés de 20 à 60 ans dans le cadre d'activités de sous-traitance industrielles et de services.

toujours à flux tendu. » Mais Muriel Bacher ne supportait plus la gestion des relations humaines au sein des supermarchés.

Muriel Bacher tente alors une incursion chez les commerciaux, qui n'est pas plus concluante. Elle se tourne alors vers le monde de l'industrie. Et rentre dans une petite usine familiale de production de conditionnement pour des publicités d'enseignes de bar en 2006. Elle y travaille jusqu'à son dépôt de bilan en avril 2008. « Grâce à mon chômage économique, j'ai eu l'opportunité de faire un choix de formation. L'entreprise de mon époux travaillait en étroite collaboration avec l'Esat « La Ganzau » à Strasbourg. J'y ai effectué un stage de quinze jours en tant que monitrice d'atelier. Je savais dès le début qu'il n'y aurait pas d'embauche pour moi. Je ne connaissais pas ce domaine. Je n'avais jamais été confronté au monde du handicap auparavant. »

Cette expérience renforce son envie. Muriel Bacher envoie CV et lettres de motivation dans les Esat à cinquante kilomètres à la ronde de son village situé à dix kilomètres de Saint-Dié-des-Vosges. L'Esat de l'institut médico-social « Les Tournesols » répond favorablement. « Ma bonne volonté les a certainement convaincus. Savoir gérer des plannings et mon expérience dans la grande distribution ont certainement aussi été appréciés. » ■