

# “ C'ÉTAIT UN BONHEUR DE TRAVAILLER À LEURS CÔTÉS ”



PENDANT 6 MOIS, L'ENTREPÔT DE MONTPELLIER A ACCUEILLI 4 STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP AU SEIN DU RAYON ÉPICERIE. CETTE EXPÉRIENCE A EU UN IMPACT SUR LES COLLABORATEURS MAIS AUSSI LES CLIENTS ET A FAIT ÉVOLUER LEUR RAPPORT AU HANDICAP.

En septembre 2018, Mylène Tardiveau, Responsable Ressources Humaines à METRO Montpellier participe à un événement RH externe pendant lequel le créateur d'Handiwork, un centre de formation spécialisé (voir encadré), présente sa structure. Cette dernière a été créée pour répondre à un besoin d'accompagnement des jeunes travailleurs handicapés dans le monde professionnel. La grande distribution, secteur facile d'accès et qui recrute régulièrement, s'y prête particulièrement. « J'étais super intéressée pour travailler avec eux », raconte-t-elle.

Porté par Mylène, le projet est présenté aux instances du personnel qui l'accueillent favorablement. Nadine Provost, adjointe manager, se porte volontaire pour accueillir les futurs stagiaires avec l'accord de son manager, Belaid Ziani. 4 profils sont retenus : Damien, Duncan, Jean-Philippe et Laura.

Le stage se déroule de janvier à juin 2019 au rythme d'une demi-journée par semaine, au sein du rayon épicerie. Les 4 stagiaires dépendent de l'ESAT\* Ateliers Kennedy, un de nos clients. Ils sont accompagnés par Lionel, moniteur Handiwork, qui effectue l'interface entre l'ESAT et METRO. Pour chaque demi-journée, Lionel propose un planning avec un listing des tâches à accomplir. Chacun des stagiaires se voit attribuer des axes de progression, la communication et l'autonomie par exemple. « Nous les avons laissés progressivement au contact du client pour le renseigner », explique Belaid.

Au début, cela demande un effort supplémen-

taire de la part du manager et ses adjoints. « Nous étions très sollicités, mais petit à petit les stagiaires ont progressé à leur rythme jusqu'à être capables de renseigner eux-mêmes les clients pour des choses simples ». Belaid poursuit : « Ils ont pris à cœur leurs missions. Très concentrés, ils apportaient leur propre valeur ajoutée en repérant, par exemple, des oublis dans les rayons. »

En juin dernier, 3 d'entre eux ont obtenu un diplôme de la part d'Handiwork attestant l'acquisition de compétences pour valoriser leur expérience.

## → Un succès d'intégration

« Le bilan est très positif : en quelques mois, ils se sont transformés. Au début, ils ne supportaient pas d'être séparés. Au fil du temps, ils ont pris leur envol », reconnaît Mylène.

Un progrès rendu possible avec l'aide des collaborateurs de l'entrepôt : « Toute l'équipe s'est investie et a pris le temps pour qu'ils se sentent pleinement intégrés au sein d'un collectif. Nous avons fait preuve de patience et pédagogie pour les mettre à l'aise et surtout ne pas les bloquer », explique Belaid. Des efforts qui ont été récompensés : « À la fin, ils savaient ce qu'il fallait faire en 2-3 mots. C'était un bonheur de travailler à leurs côtés », poursuit-il.

Damien et Duncan ont souhaité poursuivre un stage d'une semaine durant lequel ils ont travaillé en complète autonomie sans moniteur Handiwork. « L'idée est venue d'eux-mêmes,

c'est assez extraordinaire comme initiative puisque l'ESAT n'avait pas l'habitude de gérer des conventions de stage en direct », souligne Mylène.

« Cette expérience a été forcément positive pour eux comme pour nous », ajoute Samuel Lheureux, vendeur gestionnaire.

Mylène poursuit : « L'entreprise a un rôle d'intégration des travailleurs handicapés à jouer pour les former à un métier. C'est une démarche intéressante pour METRO, nos collaborateurs et aussi nos clients. À notre échelle, nous participons à dédramatiser le handicap et à balayer les idées reçues. »

« Certains clients ne se rendaient pas compte qu'ils étaient différents. D'autres se sont pris d'affection pour eux, et s'inquiétaient parfois de ne pas les voir en rayon », constate Belaid. Pour Handiwork, l'expérience à l'entrepôt de Montpellier est leur meilleur succès d'intégration. Damien et Duncan ont un contrat de prestation depuis septembre sur l'entrepôt. Une nouvelle qui enchante ce dernier : « Je suis super heureux de travailler chez METRO depuis janvier. J'aime échanger avec les clients et mes collègues ».

« Ce fut très enrichissant pour les équipes, les petits préjugés du début ont été rapidement balayés ! », conclut Mylène. Depuis la rentrée, le dispositif est reconduit dans l'entrepôt avec de nouveaux stagiaires en partenariat avec Handiwork.

Handiwork est un centre de formation professionnelle pour personnes en situation de handicap. Il met en relation des ESAT\* et des entreprises de la grande distribution. Objectif : faciliter l'intégration, l'acquisition de compétences professionnelles en mise en rayon, en manutention et l'embauche d'handicapés.

\* Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) : établissement médico-social de travail protégé, réservé aux personnes en situation de handicap et visant leur insertion ou réinsertion sociale et professionnelle (source : Wikipédia).

Nos stagiaires ont été à l'initiative d'une animation autour du café Gilbert. Pendant une matinée, 130 cafés ont été proposés aux clients pour leur faire découvrir notre marque propre.



De gauche à droite : Belaid Ziani, Manager rayon épicerie, Duncan, Stagiaire, et Mylène Tardiveau, Responsable Ressources Humaines.

