

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

L'impact de la socialisation organisationnelle sur l'intégration des personnes en situation de handicap

Cas de l'Atelier

Auteure : SEUTIN Aline
Promotrice : PERIN Emmanuelle
Année académique 2022-2023
Master 120 en gestion des ressources humaines

TABLE DES MATIERES

ANNEXES	4
1. ANNEXE 1 – GUIDES D’ENTRETIEN.....	4
1.1. ASSISTANTES SOCIALES	4
1.2. RESPONSABLES DE SECTION.....	7
1.3. OUVRIERS	11
2. ANNEXE 2 – CONDITIONS D’ADMISSIBILITÉ EN ETA	21
3. ANNEXE 3 – RETRANSCRIPTIONS ENTRETIENS.....	22
1.1. ENTRETIENS EXPLORATOIRES	22
1.1.1. RÉPONDANT 1 – ASSISTANTES SOCIALES – 20 OCTOBRE 2022.....	22
1.1.2. RÉPONDANT 2 – RESPONSABLE DE SECTION– 24 OCTOBRE 2022	30
1.1.3. RÉPONDANT 3 - RESPONSABLE DE SECTION – 27 OCTOBRE 2022	36
1.1.4. RÉPONDANT 4 – RESPONSABLE DE SECTION – 24 OCTOBRE 2022	45
1.1.5. RÉPONDANT 5 – RESPONSABLE DE SECTION – 24 OCTOBRE 2022	52
1.1.6. RÉPONDANT 6 – RESPONSABLE DE SECTION – 27 OCTOBRE 2022	57
1.1.7. RÉPONDANT 7 – RESPONSABLE DE SECTION – 3 NOVEMBRE 2022.....	61
1.1.8. RÉPONDANT 8 – RESPONSABLE – 7 NOVEMBRE 2022.....	66
1.1.9. RÉPONDANT 9 – RESPONSABLE DE SECTION – 7 NOVEMBRE 2022.....	72
1.2. ENTRETIENS D’APPROFONDISSEMENT	78
1.2.1. RÉPONDANT 10 – OUVRIÈRE À L’ENTRETIEN DES SOLS – 10 MAI 2023...	78
1.2.2. RÉPONDANT 11 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 10 MAI 2023	85
1.2.3. RÉPONDANT 12 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023	95
1.2.4. RÉPONDANT 13 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023 ...	101
1.2.5. RÉPONDANT 14 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023	110
1.2.6. RÉPONDANT 15 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023	117
1.2.7. RÉPONDANT 16 – OUVRIÈRE À L’ENTRETIEN DES SOLS – 8 MAI 2023...	125
1.2.8. RÉPONDANT 17 – OUVRIÈRE À L’ENTRETIEN DES SOLS -8 MAI 2023	138
1.2.9. RÉPONDANT 18 – OUVRIÈRE EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023 .	149

1.2.10.	RÉPONDANT 19 – OUVRIÈRE EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 09 MAI 2022 .	157
1.2.11.	RÉPONDANT 20 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023	165
1.2.12.	RÉPONDANT 21 – OUVRIER AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023	174
1.2.13.	RÉPONDANT 22 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023	183
1.2.14.	RÉPONDANT 23 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023	190
1.2.15.	RÉPONDANT 24 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023 ...	198
1.2.16.	RÉPONDANT 25 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 17 MAI 2023 ...	201
1.2.17.	RÉPONDANT 26 – OUVRIÈRE À L'ENTRETIEN DES SOLS – 17 MAI 2023 .	210

ANNEXES

1. ANNEXE 1 – GUIDES D'ENTRETIEN

Remarque : les questions de couleur verte signifient qu'elles sont spécifiques à une section. Pour des raisons de confidentialité, nous ne distinguons pas les sections.

1.1. ASSISTANTES SOCIALES

Recrutement

1. Comment se déroule le processus de recrutement ?

- a. De quelle façon les candidats postulent au sein de l'Atelier ? (Candidature spontanée, offre d'emploi)
- b. Comment publiez-vous les différentes offres d'emploi ? (Réseaux sociaux, agence intérim, etc.)
- c. Comment procédez-vous pour le tri des candidatures ? Qui en est en charge ?
- d. Qui prend en charge les entretiens ?
 - i. Comment procédez-vous pour l'évaluation du candidat ? (Discussion pour savoir si vous engagez ou non)
 - ii. Qui est impliqué dans la décision de recruter ou non la personne ?
- e. Quelle est la suite de la procédure après la sélection ?
 - i. Y-a-t-il une période d'essai ? Si oui, pourquoi ?
 1. Qui doit prêter une période d'essai ? (ouvrier, employé au bureau)
- f. Comment fonctionnez-vous pour la rédaction et la signature du contrat ?

Avant le 1^{er} jour

1. Comment préparez-vous l'arrivée du nouveau travailleur ?

2. Quelles informations sont transmises au candidat avant le 1^{er} jour de travail ?

Exemple de documents : Règlement de travail, condition de travail, horaire, rémunération, mesure de sécurité et hygiènes, prévention accident de travail, activité et structure de l'entreprise, l'existence du CE, CPPT et délégation syndicale

Quand et à quelle heure le candidat doit être présent sur site

- a. Qui fournit ces informations ?
 - b. Le candidat sait-il qui sera en charge de l'accueillir à la réception et en section lors du 1^{er} jour de travail ?
- #### **3. Lorsqu'il s'agit d'un travailleur nécessitant d'un bureau, l'installation de ce dernier est-elle réalisée à temps ?**

4. Préparez-vous le matériel logistique si nécessaire ? (Ordi, code d'accès, adresse email, téléphone, badge)

Accueil

1. Comment se déroule l'accueil des nouveaux travailleurs ?

a. Comment se déroule l'accueil lors du 1^{er} jour d'essai ?

- i. Qui se charge d'accueillir le candidat ?
 1. Qui d'autre est impliqué ?
- ii. (Comment se déroule l'accueil ?
 1. Où le candidat doit-il se rendre ?
 2. Quand connaît-il cette information ?
 3. À quelle heure doit-il être présent ?
 4. Quand connaît-il cette information ?)
- iii. Le candidat reçoit-il des documents ?
 1. Si oui, lesquels ?
- iv. Qui se charge d'accueillir le candidat en section ? (Responsable, brigadiers)
- v. Le candidat est-il formé le jour J avant de commencer le travail ?
 1. Si oui, qui donne cette formation ?
 - a. Comment se déroule la formation ?
 - b. Quelles informations reçoit-il ?
 2. Si non, comment cela se passe-t-il ?
- vi. Le candidat a-t-il un moment pour observer la tâche à effectuer avant de commencer ?
- vii. Y-a-t-il une personne maîtrisant la tâche présente aux côtés du candidat durant quelques jours/heures ?
- viii. Le candidat a-t-il déjà rencontré (ou eu des contacts avec) son responsable de section/brigadier avant son 1^{er} jour d'essai ?

b. Comment se déroule le 2^{ème} jour d'essai du travailleur ?

- i. Où doit-il aller ?
 1. Lui donne-t-on cette information durant son 1^{er} jour d'essai ?
- ii. Le travailleur a-t-il une personne de référence vers qui se diriger ?

c. Comment se déroule le 1^{er} jour de travail ?

- i. Qui se charge de l'accueillir ?
 - ii. Où et quand le candidat doit-il se rendre ?
 - 1. À quel moment reçoit-il cette information ?
- 2. Rédigez-vous un programme d'accueil pour le 1^{er} jour de travail officiel ?**
 - a. Si oui, comment se présente-il ? (Informations présentes)
 - b. Si non, pourquoi ?
- 3. Quelles informations sont transmises au candidat durant la période d'accueil ?**
 - a. Exemple : Règlement de travail, condition de travail, horaire, rémunération, mesure de sécurité et hygiènes, prévention accident de travail, activité et structure de l'entreprise
- 4. Prévoyez-vous une visite de l'entreprise ? Ainsi qu'une présentation aux membres du personnel (ou de l'équipe au sein de laquelle le candidat travaillera) ?**
 - a. Si oui, comment est-elle organisée ? à quel moment ?
 - b. Si non, pourquoi ?
- 5. Fournissez-vous un document avec les personnes de contact ? Pourquoi ?**
- 6. Fournissez-vous un carnet d'accueil ?**
 - a. Si oui, quel genre d'information peut-on y retrouver ?
- 7. Le candidat reçoit-il son badge ?**
 - a. Si oui, quand le reçoit-il ?
 - b. Qui lui fournit ?
- 8. Le candidat a-t-il reçu ses vêtements de travail/de sécurité si nécessaire ?**
 - a. Quand les reçoit-il ?
 - b. Qui lui fournit ?

Période d'intégration

- 1. Que mettez-vous en place afin de faciliter l'intégration du nouveau travailleur ?**
 - a. Organisez-vous un déjeuner ou un dîner pour discuter avec le nouveau travailleur ?
 - b. Le nouveau travailleur passe-t-il un moment avec son responsable lors de la 1^{ère} journée ?
 - c. Proposez-vous un pack de bienvenue au nouveau travailleur ?
- 2. Communiquez-vous les valeurs et la culture de l'entreprise aux nouveaux travailleurs ?**
 - a. Si oui, comment communiquez-vous cela ?

3. **Communiquez-vous le fonctionnement de l'entreprise ?**
 - a. Si oui, quels éléments abordez-vous ?
4. **Fournissez-vous un organigramme de l'entreprise ?**
5. **Le travailleur sait-il quels sont les clients de l'Atelier ?**
6. **Les membres de l'entreprise sont-ils au courant lorsqu'un nouveau travailleur arrive au sein de l'Atelier ?** (Ex : diffusion sur les écrans de télévision, mail de bienvenue)
7. **Comment évaluez-vous l'intégration du travailleur ? Comment fonctionnez-vous pour voir son évolution au sein de l'Atelier ?**
 - a. Organisez-vous des rendez-vous de suivi afin d'évaluer l'intégration du travailleur (prendre conscience des difficultés s'il en a, remarques, etc.) ?

Questions personnelles :

1. **Quel est votre rôle dans le processus d'accueil des nouveaux travailleurs ?**
2. **Que pensez-vous des éléments mis en place pour accueillir les nouveaux travailleurs ?**
 - a. Qu'est-ce qui pose problème ou qui fonctionne bien ?
 - b. Quels sont les éléments que vous améliorerez ?
 - c. Quels sont les challenges ?

1.2. RESPONSABLES DE SECTION

1. **Pouvez-vous m'expliquer brièvement votre métier ?**
2. **Pour quelle chaîne êtes-vous responsable ?**
3. **Quel est votre rôle dans le processus d'accueil des nouveaux travailleurs ?**
4. **Comment accueillez-vous les nouveaux travailleurs lorsqu'ils arrivent dans votre section ?** (Essai)
5. **Présentez-vous le nouveau travailleur auprès des autres collègues de la section ?**
 - a. Comment organisez-vous cela au vu des différents horaires ?
 - i. Parvenez-vous à le présenter à l'entièreté du personnel de votre section ?
6. **Le nouveau travailleur reçoit-il des informations sur l'organisation du travail** (qui va où, qui fait quoi, ...) ?
7. **Le nouveau travailleur reçoit-il des informations concernant les clients de l'Atelier, le type de travail à réaliser ?**
8. **Proposez-vous une personne de référence ?**
 - a. Comment la choisissez-vous ?

- b. Quel est son rôle ?
- 9. **Quand le nouveau travailleur commence-t-il son travail ?** (Directement en arrivant sur le site, après avoir eu quelques informations concernant son poste, etc.)
- 10. **Le candidat vous a-t-il déjà rencontré avant son 1er jour d'essai ?**
- 11. **Comment se passe l'accueil du nouveau travailleur sous contrat ?**
- 12. **Le candidat a-t-il reçu ses vêtements de travail/ de sécurité si nécessaire ?**
 - a. Quand les reçoit-il ?
 - b. Qui lui fournit ?

Période d'intégration

- 1. **Que mettez-vous en place afin de faciliter l'intégration du nouveau travailleur ?**
 - a. Le nouveau travailleur passe-t-il un moment avec vous lors de la 1^{ère} journée ?
 - b. Passez-vous le temps de midi avec lui ?
- 2. **Que faites-vous lorsque les assistantes sociales vous amènent le nouveau travailleur ?**
 - a. Que communiquez-vous au nouveau travailleur quand il arrive près de vous ?
 - i. Quel genre d'information ?
 - b. **Le conduisez-vous directement sur sa chaîne de production ?**
- 3. **Communiquez-vous le fonctionnement de la section ?**
 - a. Si oui, quels éléments abordez-vous ?
- 4. **Organisez-vous une visite de l'entreprise (présentation des autres sections, présentations aux responsables des différentes section, visite des toilettes/lieu de pause/vestiaire) ?**
- 5. **Êtes-vous présent à ses côtés pour observer son travail (voir s'il fait correctement les choses, etc.) ?**
- 6. **Allez-vous régulièrement près du nouveau travailleur afin de voir si tout se passe bien ?**
- 7. **Comment évaluez-vous l'intégration du travailleur ? Comment fonctionnez-vous pour voir son évolution au sein de l'Atelier ?**
 - a. Organisez-vous des rendez-vous de suivi afin d'évaluer l'intégration du travailleur (prendre conscience des difficultés s'il en a, remarques, etc.) ?

Jour d'essai

- 1. **À la fin du premier jour d'essai, demandez-vous au nouveau travailleur comment s'est passée la journée ?**

2. **À la fin du premier jour d'essai, communiquez-vous au nouveau travailleur le lieu où il doit se rendre le lendemain ?**
3. **Lors de la fin du second jour d'essai, quelles informations fournissez-vous au travailleur ?** (Feedback sur ses deux jours, quand il sera recontacté, comment se déroule la suite, etc.)

Formation

1. **Comment fonctionnez-vous pour former le nouveau travailleur ? Que mettez-vous en place ?**
 - a. Quelles sont les pratiques que vous utilisez ? Tutorat, séminaire, workshop, teambuilding, plateforme d'e-learning, coaching individuel, mentoring, stage d'insertion, observer autrui et reproduire le travail (expériences vicariantes), etc.
 - b. Qui se charge de donner les formations ?
 - i. Est-ce une personne compétente par rapport au sujet ? Le maîtrise-t-elle ?
 - c. Quelles informations fournissez-vous ?
 - d. Sur quel sujet porte la ou les formations ?
 - e. Réalisez-vous un programme de formation ?
 - f. Quelles sont les étapes de formations ?
 - i. Présenter les étapes à effectuer → période d'essai (corriger l'apprenant si nécessaire + explications) → suivi (laisser l'apprenant faire la tâche et venir le voir de temps en temps pour voir comment ça se passe)
 - g. Quels outils utilisez-vous pour faire les formations ?
 - i. Adaptez-vous les méthodes pédagogiques en fonction du public cible ?
 - h. Où les formations ont-elles lieu ?
 - i. Effectuez-vous des formations individuelles ou formez-vous plusieurs personnes simultanément ?
 - j. Quelle est la durée des formations ?
 - k. Fournissez-vous un feedback suite à la formation ?
2. **Le candidat a-t-il un moment pour observer la tâche à effectuer avant de commencer ?**
3. **Y-a-t-il une personne maîtrisant la tâche présente aux côtés du candidat durant quelques jours/heures ?**
 - a. Travail en binôme ?
4. **Quels sont les objectifs des formations ?**

- a. Faites-vous une analyse des besoins ?
- 5. **Comment évaluez-vous le travailleur afin de voir s'il a acquis les compétences ?**
- 6. **Y-a-t-il un suivi après la formation ?**
- 7. **Comment le nouveau travailleur apprend-il le métier ?**
 - a. A-t-il une formation sur la réalisation du travail ou apprend-il « sur le tas » ?
 - b. A-t-il une personne de référence, maîtrisant la tâche, à ses côtés ?
- 8. **Mettez-vous en place un système de parrainage ?**
 - a. Oui, non, pourquoi ?
- 9. **Quels sont les bénéfices d'un bon dispositif de formation (selon vous) ?**
- 10. **Proposez-vous des formations aux candidats durant leur carrière ?** (Comment réaliser son travail, quels outils utiliser, comment utiliser tel outil, etc.)
 - a. Quand ont-elles lieu ?
 - b. Sur quels sujets portent-elles ?
- 11. **Ont-ils une formation sur l'utilisation des machines et la sécurité à avoir avec celles-ci ? / Ont-ils une formation sur les produits à utiliser, sur le matériel adéquat en fonction de la tâche et sur la sécurité à avoir avec ceux-ci ?**

Question générale - avis

- 1. **Que pensez-vous du processus d'accueil de l'Atelier ?**
 - a. Que pensez-vous des éléments mis en place pour accueillir les nouveaux travailleurs ?
 - b. Que pensez-vous de l'accompagnement des travailleurs lors de leur intégration ?
 - c. Que pensez-vous des formations offertes aux travailleurs ?
 - d. Quels sont les challenges ?
 - e. Qu'est-ce qui pose problème ou qui fonctionne bien ?
 - f. Quels sont les éléments que vous améliorerez ?

1.3. Ouvriers

	Questions générales	Questions de relance
Informations personnelles	- Présentez-vous brièvement. - Quel était votre situation professionnelle avant de commencer à travailler ici ? (Travail, longue période d'inactivité ...) - Par quel moyen avez-vous rejoint l'Atelier ? (service d'aide, coach, vous-même ...) ? êtes-vous accompagné par un service externe ? - Quel était votre état d'esprit avant de commencer à l'Atelier (stress, appréhension, joie ..)? - Quel est votre niveau scolaire ? - o Selon vous, est-ce une difficulté à l'intégration ? Comment cela peut-il être comblé ? - Avez-vous de l'expérience avant de commencer à l'Atelier ? - o Si non, qu'est-ce qui vous a permis de combler ce manque ?	- Dans quelle section travaillez-vous ? - Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'entreprise ? - Handicap ?
Domaine de l'organisation - Règles, relation hiérarchique, rémunération, culture, valeur	- Durant vos premiers jours, qu'avez-vous reçu comme information ? Et par qui ? - o Trouvez-vous que les informations reçues ont été suffisantes pour vous intégrer ? Pourquoi ? ▪ Si non : que recommandez-vous ?	- <u>L'Atelier</u> : sections, membres du personnel (brigadiers, responsables, délégué syndical ...), valeurs ; <u>Sécurité</u> : zones de marquage (lignes vertes), ce qu'il faut faire en cas d'accident, en cas d'incendie ; <u>Règles d'hygiène</u> si conditionnement ; <u>Pauses/horaires</u> ; <u>Congés</u> : comment les demander et à qui ; <u>Rémunération</u> ; <u>Absences</u> (qui contacter,

= <i>conformité et culture (Bauer)</i>	○ Cela a-t-il permis de combler le manque d'éducation scolaire ou d'expérience ? Pourquoi ? ○ Auriez-vous souhaité recevoir d'autres informations ? Lesquelles ? Pourquoi ?	quand ?) ; <u>Personne de contact</u> : blessure, problème perso/travail, question administrative - Que pensez-vous de la façon dont vous avez eu connaissance de ces informations ? ○ La manière dont vous avez reçu ces informations a-t-il facilité ou non votre insertion ?
	- Qu'avez-vous reçu lors de votre premier jour ?	- Badge, téléphone, équipement vestimentaire, de sécurité
	- Connaissez-vous les différents endroits de l'entreprise ? ○ Si oui : comment avez-vous appris cela ? Par qui ?	- Zones fumeurs ; les toilettes ; le réfectoire ; les distributeurs de boissons ; les zones détentes (table haute) ; lieu de pause ; les vestiaires ; les sorties de secours ; l'infirmerie. - Cela facilite-t-il l'insertion professionnelle ?
Domaine du groupe de travail - Intégration au groupe, connaissance des collègues, adapter son comportement = <i>connexion (Bauer)</i>	- Comment vous êtes-vous intégré dans l'entreprise ?	- Était-ce facile ou difficile ? Pourquoi ? - Quelles sont les choses qui ont permis de vous intégrer ou au contraire de ne pas vous intégrer ? - Qui vous a aidé lors de votre entrée dans l'entreprise ? Qui a joué un rôle dans votre insertion ? Comment l'ont-ils fait ? - Avez-vous fait quelque chose pour vous aider à vous intégrer ? (ex : poser des questions, demander du feedback ...) - Si accompagnement externe : pensez-vous que cela a joué un rôle dans votre insertion ? Pourquoi ?

	- Comment décrivez-vous votre intégration ?	- En êtes-vous satisfait ? - Quelles recommandations souhaiteriez-vous formuler ?
	- Comment définiriez-vous l'accueil reçu par vos collègues ouvriers (accueillant, neutre, froid) ? - Et celui des brigadiers ?	- Vous êtes-vous rapidement intégré auprès des collègues ? - o Vous ont-ils soutenu ? - o Vous ont-ils guidé ? - o Qu'ont-ils fait ? - Ont-ils essayé de vous intégrer dans l'équipe ? - Comment se sont déroulés vos premiers échanges avec vos collègues ? - Quelle relation entretenez-vous avec eux ? - Quel a été leur rôle dans votre intégration ? - o Quelles infos vous ont-ils données ? quelles infos auriez-vous aimé recevoir ? étaient-ils facilement accessibles ? évolution de la relation au fil du temps ? - o Auriez-vous souhaité qu'ils fassent d'autre chose ?
	- Comment définiriez-vous l'accueil reçu par votre responsable (accueillant, neutre, froid) ?	- Comment se sont passés vos premiers contacts avec lui ? - Comment qualifiez-vous vos relations ? (Dans le respect, dans l'écoute ...) - Quel a été son rôle dans votre intégration ? - o Quelles infos vous a-t-il donné ? quelles infos auriez-vous aimé recevoir ? était-il facilement accessible ? évolution de la

		relation au fil du temps ? feedback (un retour sur votre travail, sur votre façon d'être) ? ○ Auriez-vous souhaité qu'il fasse d'autre chose ? - Avez-vous passé un moment avec votre responsable ? ○ Pensez-vous que cela aurait pu faciliter votre intégration ? Pourquoi ? - Trouvez-vous que les responsables ont été présents pour vous intégrer ? Se sont-ils intéressés à vous ? Qu'ont-ils fait ? ○ Auriez-vous aimé que ça se passe différemment ?
	- Comment définiriez-vous l'accueil reçu par les assistantes sociales (accueillant, neutre, froid) ?	- Comment se sont passés vos premiers contacts avec elles ? - Comment qualifiez-vous vos relations ? (Dans le respect, dans l'écoute ...) - Quel a été leur rôle dans votre intégration ? ○ Quelles infos vous ont-t-elles données ? quelles infos auriez-vous aimé recevoir ? étaient-elles facilement accessibles ? évolution de la relation au fil du temps ? feedback ? ○ Auriez-vous souhaité qu'elles fassent d'autre chose ?

	- Comment définiriez-vous l'accueil reçu par le RH (accueillant, neutre, froid) ?	- Comment se sont passés vos premiers contacts avec lui ? - Comment qualifiez-vous vos relations ? (Dans le respect, dans l'écoute ...) - Quel a été son rôle dans votre intégration ? - o Quelles infos vous a-t-il donné ? quelles infos auriez-vous aimé recevoir ? était-il facilement accessible ? évolution de la relation au fil du temps ? feedback ? - o Auriez-vous souhaité qu'il fasse d'autre chose ?
	- Comment percevez-vous l'accompagnement et le suivi reçu (ou pas) lors de votre arrivée et durant les mois suivants ? Qu'en pensez-vous ?	- Présents pour vous soutenir ou pas ; peu de suivi, se débrouiller seul ... - Avez-vous suffisamment de suivi au cours des semaines/mois suivants ? (vient-on vous voir pour voir comment cela se passe ?) - Qu'est-ce qui est mis en place pour vous accompagner ? - o Cela facilite-t-il votre insertion professionnelle ? Pourquoi ? - o Cela a-t-il permis de combler le manque d'éducation scolaire ou d'expérience ? Pourquoi ? - o Est-ce suffisant ? Quelles recommandations souhaiteriez-vous faire ? Pourquoi ?

		- Comment se déroule l'accompagnement ? En quoi consiste-t-il ? - Par qui êtes-vous accompagné et suivi ? Que font-ils ? - o Sont-ils réactifs lorsque vous avez une demande/difficulté ? - Avez-vous ressenti du soutien de la part des collègues ? des responsables ? des AS ? - o Que pensez-vous du soutien de vos collègues ? et de vos responsables ? et des AS ?
	- Le soutien des autres membres de l'entreprise est-il important pour vous ? Pourquoi ?	- Cela joue-t-il un rôle dans votre intégration ?
	- Comment avez-vous fait pour connaître les collègues, les responsables et les autres membres ? (savoir qui est qui et qui fait quoi)	- Vous a-t-on présenté au personnel de l'Atelier (collègues, responsables et bureau) ? - Y-a-t-il des supérieurs que vous ne connaissez pas ?
	- Est-ce important pour vous d'avoir de bonnes relations avec les collègues ? Pourquoi ? - Et avec les responsables et brigadiers ?	- Peuvent-ils jouer un rôle dans votre intégration ?
	- Les membres de l'entreprise (collègues et responsables d'autres sections) étaient-ils au courant de votre arrivée ?	- Si oui : pensez-vous que cela a joué un rôle dans votre insertion ? Pourquoi ? - Si non : pensez-vous que cela aurait pu jouer un rôle dans votre insertion ? Pourquoi ?

Domaine du travail - Compétence et connaissance pour faire le travail + capacité rapidité, précision ... = <i>clarification</i> (<i>Bauer</i>)	- Comment avez-vous appris à faire vos tâches ? Par qui ?	- En vous montrant, en vous l'expliquant oralement. - Collègues, brigadier, responsable - Avez-vous reçu une formation ? - Que pensez-vous de la façon dont on vous a appris le travail ? ○ Brigadiers/responsable assez présent ? / Bien accompagné ? ou vite « lâché seul » ? ○ Explication claire ? et adaptée à vos besoins ? ○ Auriez-vous aimé que ça se fasse autrement ? comment ? ○ Cela a-t-il permis de combler le manque d'éducation scolaire ou d'expérience ? Pourquoi ? - Selon vous, avez-vous été rapidement mis sur la ligne de production ? ○ Cela vous a-t-il dérangé ? Pourquoi ? ○ Est-ce que cela a impacté votre insertion ?
	- Quelles compétences sont nécessaires dans la réalisation de votre travail ?	- Comment avez-vous acquis les compétences nécessaires ?
	- Les explications reçues ont-elles été suffisamment claire ?	- Aviez-vous tout compris ? Si non : qu'aurait-il fallu faire ? - Comment ont-elles été données ?

	- Ce qu'on attendait de vous était-il clair pour vous ?	- Au niveau du travail : la façon dont vous deviez faire la tâche, le rendement .. - Au niveau du comportement : sérieux, concentré ..
	- Quels éléments ont été mis en place pour vous permettre d'effectuer votre travail ?	- Avez-vous reçu l'équipement nécessaire (outils ou vêtements) pour faire le travail ? - Vous a-t-on expliqué quelles compétences vous devriez avoir pour faire le travail ? ex : être rapide, concentré ...
Avis de l'accueil	- Que pensez-vous de l'accueil au sein de l'Atelier ? (Points forts, points faibles, point à améliorer) - Comment s'est-il déroulé ? - Comment se sont passés vos premiers jours/semaines/mois au sein de l'Atelier ? -	- Lors de l'entretien, qu'avez-vous reçu comme information (par rapport à l'Atelier, aux horaires, rémunération...) ? - o Auriez-vous souhaité recevoir d'autres informations ? Pourquoi ? - Lors de l'entretien, auriez-vous aimé rencontrer d'autres personnes de l'entreprise ? (RH, responsable ..) Pourquoi ? - Recevez-vous suffisamment d'information pour ne pas être trop stressé lors de votre premier jour ? (Heure, lieu, qui vous accueillera ..) - o Si non, que souhaiteriez-vous recevoir ? - Auriez-vous aimé rencontrer d'autres personnes avant d'aller en section (en + des AS) ?

		- Trouvez-vous que parcourir le règlement de travail dans les grandes lignes est suffisant ? ○ Avez-vous le temps de vous imprégner/comprendre des règles de l'Atelier ? - Auriez-vous souhaité aborder d'autres choses (or contrat, règlement, badge et chaussure) dans le bureau des assistantes sociales ? - L'accompagnement des AS jusqu'à la section vous satisfait-il ? ○ Auriez-vous souhaité être accompagné d'autres personnes ? - Que pensez-vous de votre présentation aux responsables ? ○ Était-ce rapide ? ○ Avez-vous eu le temps de comprendre qui était qui ? ○ Qui avez-vous rencontré ? ○ Auriez-vous aimé que ça se fasse d'une autre façon ? comment ? - Que pensez-vous de votre présentation aux brigadiers ? et aux collègues ouvriers ? au personnel du bureau ? ○ Comment cela s'est-il fait ? ○ Était-ce rapide ? ○ Avez-vous eu le temps de comprendre qui était qui ?
--	--	--

		○ Auriez-vous aimé que ça se fasse d'une autre façon ? comment ?
	- Qu'est-ce qui vous a le + aidé pendant vos premiers jours/semaines/mois ? (Soutien, discussion, ..)	
	- Qu'est-ce qui a été le moins facile pendant vos premiers jours/semaines/mois ?	
	- L'Atelier a-t-il pris en compte vos besoins/difficultés ?	- Au niveau du poste de travail, est-il adapté ? (équipement de protection, ergonomie) ○ En quoi est-il adapté à vos difficultés ? - La communication est-elle adaptée à vos besoins ? (ex : si difficulté de compréhension, on répète ...) ○ En quoi est-il adapté à vos difficultés ? - Cela facilite-t-il votre insertion ?
	- Que feriez-vous si vous deviez accueillir un nouveau travailleur ?	-
	- Quels sont les éléments à améliorer/ajouter ?	- Y-a-t-il des pratiques que vous recommandez pour faciliter l'intégration ?

2. ANNEXE 2 – CONDITIONS D'ADMISSIBILITE EN ETA

Les travailleurs doivent répondre à deux types de conditions : les conditions préalables et les conditions complémentaires.

Conditions préalables d'admissibilité :

La personne doit être en possession d'un des documents suivants :

- △ une décision en cours de validité de l'Agence, de la « Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap », du Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, du Service bruxellois francophone des personnes handicapées, de Bruxelles-Formation ou du « Dienststelle für selbstbestimmtes Leben der Deutschsprachigen Gemeinschaft », attestant d'un handicap ;
- △ une attestation indiquant que la personne a terminé son cursus scolaire au maximum dans l'enseignement secondaire spécialisé ;
- △ une décision en cours de validité délivrée par le Service public fédéral Sécurité sociale et attestant un handicap permettant à la personne d'obtenir une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration ;
- △ une décision en cours de validité délivrée par le Service public fédéral Sécurité sociale et attestant le handicap permettant à la personne d'obtenir des allocations familiales majorées ;
- △ une décision judiciaire ou une attestation en cours de validité délivrée par la compagnie d'assurances, l'Agence fédérale des risques professionnels, Fedris, et attestant d'un degré d'incapacité de travail permanente d'au moins vingt pour cent ;
- △ une décision en cours de validité de l'INAMI d'octroi d'indemnités d'invalidité ;
- △ une décision en cours de validité de l'ONEm, de l'« Arbeitsamt » de la Communauté germanophone ou d'Actiris reconnaissant une aptitude au travail réduite.

Conditions complémentaires d'admissibilité :

En plus de la condition préalable, les personnes intéressées doivent également répondre à au moins un critère unique visé au point 1 et deux critères cumulatifs visés au point 2.

1. Critères uniques

- △ sortir de l'enseignement secondaire spécialisé de forme 2 telle que définie par le Décret du 3 mars 2004 organisant l'enseignement spécialisé ;
- △ être âgées de plus cinquante ans ;
- △ sortir de l'enseignement secondaire spécialisé de forme 3, telle que définie par le Décret du 3 mars 2004 organisant l'enseignement spécialisé sans en avoir obtenu la qualification ;

- △ bénéficier d'un minimum de neuf points permettant de prétendre à l'allocation d'intégration ;
- △ bénéficier d'une allocation de remplacement de revenu à durée indéterminée ;
- △ avoir fréquenté une section d'accueil et de formation en entreprise de travail adapté ;
- △ avoir travaillé en entreprise de travail adapté comme travailleur de production subsidié quelle que soit la région ;
- △ avoir bénéficié d'une décision favorable de l'Agence ou d'un autre fonds belge pour travailler en entreprise de travail adapté ;

2. Critères cumulatifs

- △ être âgées de plus de 45 ans ;
- △ avoir une période d'inactivité cumulée de trois ans ou plus au cours des cinq dernières années ;
- △ ne pas disposer d'un niveau de qualification supérieur au certificat d'études de base ;
- △ avoir suivi une formation au sein d'un centre de formation et d'insertion socioprofessionnelle adapté à la suite de laquelle le centre a conclu à un pronostic favorable d'insertion socioprofessionnelle et ne pas être parvenu à trouver de l'emploi à l'échéance d'un an après la fin du suivi post formatif ;
- △ avoir présenté au moins deux échecs en emploi ordinaire malgré la mise en place de primes de compensation, d'aménagements du poste de travail ou de contrats d'adaptation professionnelle dans les cinq dernières années.

3. ANNEXE 3 – RETRANSCRIPTIONS ENTRETIENS

Au début de chaque entretien, nous nous sommes tout d'abord présentés et avons expliqué l'objectif de l'entretien, c'est-à-dire qu'il nous permettrait de réaliser notre mémoire-projet portant sur la manière dont le processus d'accueil au sein de l'Atelier favorise l'intégration. Nous avons également demandé aux répondants s'il était possible d'enregistrer l'entretien et nous leur avons assuré l'anonymat.

1.1. Entretiens exploratoires

1.1.1. RÉPONDANT 1 – ASSISTANTES SOCIALES – 20 OCTOBRE 2022

A : Comment se déroule le processus de recrutement ?

AS : Comment le candidat postule : candidature spontanée, réponse à des annonces eum la deuxième question oui ben dans les réseaux sociaux, parfois pour certains fonction les agences intérim mais c'est plus pour du personnel employé. Sinon ouvriers c'est candidature spontanée, réponse aux offres d'emploi, sur le site du Forem, sur les réseaux sociaux on a un compte Facebook et des fois on met des annonces. Euh le bouche à oreille beaucoup, en passant par des stages aussi.

A : Des stages .. Comment ?

AS : Il y a toute sorte de stage, des stages par des services agréés par le Forem comme la Mirena. Donc ce sont des gens qui sont en recherche d'emploi et qui sont suivis par des personnes, des jobs coach qui les aident à faire une recherche de stage, ils nous contactent et on les reçoit comme un candidat et puis ils proposent un stage de X semaines et avec une évaluation à la clé et peut-être un contrat également. Ou alors il y a les stages par rapport à des écoles, des centres de formation, voilà. Tout qui fait une demande de stage, s'il répond aux critères de l'Aviq, si c'est possible on le prendra comme stagiaire, pas nécessairement pour l'engager ; ça dépend premièrement des objectifs de stage qui ne sont pas toujours l'engagement au bout du compte, parce que ça peut être juste pour se situer professionnellement, pour essayer de trouver sa voix si c'est avec l'école et voilà. Il y en a pour qui oui c'est pour voir s'il serait capable de travailler chez nous, suivre un horaire et effectuer le travail qu'on lui demande. Certains stages c'est dans le but de trouver un emploi. Euh sinon, voilà on reçoit des candidatures papiers et mail, majoritairement maintenant par mail. On répond à toutes les candidatures en positif et en négatif on leur dit qu'ils sont dans une réserve et qu'on les appellera si besoin. Pour trier les candidatures, on a un tableau où on encode le nom et prénom, s'il a été reçu ou pas reçu c'est dans un tableau différent, et on met quelle réponse on lui a envoyé.

A : Ok et c'est vous deux qui vous chargez de ce processus ?

AS : Oui sauf pour les employés, nous on ne s'occupe que du personnel ouvrier.

A : OK. Donc c'est vous aussi pour les ouvriers qui prenez en charge les entretiens ?

AS : Oui.

A : Et comment se passent les entretiens ?

AS : Donc selon le profil de la personne et ce qu'on recherche, on analyse si on va le recevoir ou pas. Alors les conditions c'est minimum, fin, qui soit à l'Aviq maintenant ce n'est plus aussi facile que ça. Dans le sens où une personne qui n'est pas à l'Aviq pourrait peut-être l'être, sans qu'on ne l'ait rencontré on ne sait pas le dire. Donc si le profil nous intéresse, on va dire ça comme ça, et normalement s'il a l'air de répondre aux critères on le reçoit et voilà. Donc qui prend en charge ben c'est nous.

Voir si la personne est à l'Aviq, si la personne est à l'Aviq voir si elle est dans les conditions pour travailler en ETA parce qu'avoir un numéro à l'Aviq ne suffit pas pour travailler en ETA, il faut répondre à certaines conditions. Et puis voilà voir si le poste pour lequel elle postule, est-ce qu'on a des emplois vacants pour ce poste-là. Si on ne recherche plus par exemple pour le conditionnement et qu'on voit que cette personne postule pour ça, on va peut-être la mettre dans une réserve de recrutement pour quand on en aura besoin. À voir aussi si au niveau administratif, la personne est en ordre ; c'est souvent un premier point qui bloque, il faut qu'elle ait ses documents à l'Aviq et ce n'est pas toujours le cas. Si elle n'a pas, nous on doit faire le travail de recherche ou monter le dossier et attendre de voir ce que l'Aviq dit.

A : Et est-ce qu'il y a d'autre personne impliquée dans la décision ? Par exemple le responsable des ressources humaines ?

AS : Alors lui il va être impliqué à partir du moment où tout est en ordre à tous niveaux, de tous les documents dont on a besoin (il répond bien aux critères etc.). Donc nous on fait un compte rendu, quand la candidature nous semble intéressante et répond aux critères ben on en parle au RH et c'est la direction on va dire, qui prend la décision. C'est souvent la décision qui va suivre donc on a un certains rôles quelque part : présenter la candidature, mettre en avant les .. comme on a rencontré la personne ben ce qui nous paraît positif dans sa situation et le RH il va voir, euh voilà parfois on ne sait pas si on a des besoins dans certaines sections et il va voir où on peut le tester et il nous demande notre avis : « est ce que tu le vois dans cette branche », et la personne évidemment a émis ses souhaits aussi.

A : Ok. Quelle est la suite après la sélection ?

AS : Y a une période de test de 2 jours qui permet à la personne de voir si le travail pourrait lui plaire et nous si elle convient. Parce qu'il y a des gens qui n'ont plus travaillé depuis longtemps et qui n'ont aucune idée de ce qu'on fait chez nous.

A : Et donc ça se peut que parfois après les deux jours d'essai la personne se dit que ça ne lui convient pas ?

AS : Oui ou parfois elle ne vient même pas à l'essai, ou il ne vient pas le deuxième jour, ou on doit changer le poste en cours d'essai. Et souvent on laisse quelques jours après l'essai, le temps que la personne dorme dessus je vais dire, et puis après on rappelle la personne en demandant comment se sont passés ses deux jours d'essai. Parce qu'à chaud peut-être qu'ici ils vont nous dire ça se passe super bien et que dans l'après coup, 2 3 jours après ben non finalement ..

A : Ok. Et par rapport à la rédaction du contrat, c'est après les jours d'essai ?

AS : Oui il y a une évaluation avec le ou les responsables et on voit si on propose un contrat. C'est nous qui rassemblons les infos et c'est le RH qui rédige le contrat.

A : Quand le faites-vous signer ?

AS : Ça peut arriver qu'on le fasse signer avant le 1er jour, ça dépend, ça dépend la section, ça dépend si par exemple il doit partir au jardinage à 6h du matin ben on ne sera peut-être pas là pour l'accueillir. Mais les 9 dixième du temps même plus c'est le premier jour. Ça se peut que ce soit à l'avance, si la personne n'habite pas trop loin par exemple et que c'est faisable pour elle de venir avant voilà.

A : Avant le 1er jour de travail, comment vous préparez son arrivée ?

AS : On lui donne rdv à l'heure convenue donc c'est toujours à 7h30, on lui prépare les chaussures de sécurité (que pour le conditionnement), il connaît le taux horaire, il connaît forcément l'horaire, euh, voilà la section dans laquelle il va aller, euh .. On peut déjà donner quelques renseignements de sécurité si c'est par exemple une personne qu'on va tester au conditionnement, ben on va peut-être lui dire « ben voilà ce jour-là ne venez pas avec des bijoux ou retirez votre montre » car on sait qu'en section c'est ce qui va être demandé ; ne pas mettre de vernis.

A : Et ces règles-là elles sont données après ? Vous vous lui dites parfois mais est-ce qu'il a un document ?

AS : Non fin pas de notre part en tout cas, il n'a pas de document où il est repris ça mais c'est indiqué dans les sections, à l'entrée de toutes les salles il est marqué ce qu'on ne peut pas porter, je pense en tout cas les bijoux etc. Mais non il n'a pas un document où ces informations sont rassemblées, de notre part en tout cas.

Nous ce qu'on va faire c'est qu'on va faire un petit mail à la section (aux responsables), on met en copie le RH avec le service de sécurité où on présente la personne en quelques lignes : comment elle s'appelle, son âge, éventuellement son parcours, ce qu'elle a fait précédemment, ses difficultés, alors on ne rentre pas en détail dans ses soucis physiques ou de santé parce que voilà ça c'est du secret professionnel, les responsables n'ont pas toujours à savoir ça mais au moins ce que la personne peut ou ne peut pas faire, est-ce qu'elle peut travailler debout, est-ce qu'elle peut travailler assis, est-ce qu'elle peut alterner assis-debout, est-ce qu'elle peut porter des charges, voilà pour que les responsables puissent la tester sur un poste qui pourrait lui convenir.

A : Tout ce qui est règlement de travail c'est quand il a fait ses jours d'essais ?

AS : Oui quand il signe son contrat, on donne le règlement de travail.

A : Et tout ce qui est rémunération ?

AS : Ça on lui dit déjà à l'entretien, il a le droit de savoir s'il vient ici ce qu'il gagnerait.

Sinon badge etc. ce n'est pas pour l'essai, il n'y a que les chaussures de sécurité.

Donc voilà c'est nous qui nous occupons d'accueillir les essais et les personnes engagées, c'est nous qui les conduisons dans la section, on fait le tour, on passe par le chapiteau, on lui explique, on lui donne un vestiaire fin un casier plutôt, on lui demande qu'il prenne un cadenas pour fermer le casier, on lui montre où se laver les mains, comment. Euh, on lui montre le passage dans les lignes vertes de sécurité dans les sections et on le présente au responsable de la section qui va lui dire où aller mais on ne sait pas toujours à l'avance où il va aller parce que simplement le travail ne le permet pas. Il sait qu'il va aller dans une certaine section mais il ne sait pas toujours où. Après, la veille nous on se renseigne pour savoir où il ira le lendemain et comme ça quand la personne arrive ben on lui dit « ben voilà aujourd'hui vous irez plus sur F. » ou sur une chaîne M. ou que sais-je. On ne lui téléphone pas pour lui dire sur quelle chaîne.

Quand il a déjà fait deux jours d'essai, on n'a plus besoin de lui réexpliquer certaines choses le jour où il vient signer quoi.

A : Est-ce qu'ils savent que c'est vous qui les accueillez-le premier jour ?

AS : Oui complètement. Ils ne connaissent que nous d'ailleurs au départ. Entre la candidature, l'entretien et l'essai, ils ne connaissent personne d'autre que nous. Donc c'est nous qui nous occupons d'eux et à la signature aussi on les reconduit en général en section. Enfin tout dépend, tout dépend de l'aisance de la personne, si on voit que c'est quelqu'un de stressé ou que l'essai

a été fait il y a longtemps, on le reconduit en section. Sinon il y a des personnes qui viennent signer leur contrat, on leur donne les infos et ils partent en section tout seul.

A : Ok. L'heure aussi leur est communiquée ?

AS : Oui oui, ils savent à quelle heure ils doivent venir.

A : Quand communiquez-vous cette information ?

AS : Ben déjà à l'entretien ils connaissent l'horaire de travail. Après forcément s'ils comment à 7h45, nous on leur demande qu'ils viennent à 7h30. Après on est indulgente, on sait bien que le bus arrive à 35 etc. il y a aussi un certain degré d'indulgence en section, ils savent que quand il y a un nouveau, parfois il y a un petit décalage car il faut le temps que j'explique le règlement de travail etc. En général quand l'heure sonne je téléphone en disant qu'il est bien là et de lui garder la place et je demande déjà où il faut le conduire comme ça.

A : Et vous parcourez avec eux le règlement de travail ?

AS : Oui dans les grandes lignes ; on prend les titres : les absences, les maladies, la rémunération, on leur explique qu'il y a les délégués syndicaux, il y a les noms (pas toujours mis à jour mais il y a certains noms qui sont encore corrects), les personnes de confiance, on donne nos coordonnées, le mail du service social, le mail de l'accueil. On explique bien comment faire quand ils sont en retard, malades voilà on explique dans les grandes lignes.

A : Le premier jour, que reçoit-il comme document ?

AS : Le contrat, le règlement de travail, les annexes au contrat, on fait une photo s'ils sont d'accord et ils doivent signer une feuille comme quoi on peut les diffuser sur les écrans pour présenter les nouveaux, le RGPD et ils doivent signer une feuille avec les congés (ça c'est pour nous pour savoir combien de jour de congé il leur reste). Eux ils repartent avec un contrat, les annexes et le règlement de travail, et ils ont un badge le 1er jour de travail mais pas pour l'essai. Et on leur demande de reprendre leur chaussure qu'ils ont utilisées pendant l'essai.

A : Quand il arrive en section, qui se charge de l'accueillir ?

AS : Ben nous on le présente au responsable de section mais là il n'y a pas une procédure. Ça dépend quel responsable, par exemple le responsable de production peut le conduire mais il arrive que ce soit nous qui le conduisons sur la chaîne.

A : Donc ce n'est pas toujours un responsable qui l'amène à sa chaîne ?

AS : Non pas toujours. Ça peut être nous, et si c'est nous et qui va travailler en salle propre, moi j'appelle le brigadier et je demande confirmation si c'est bien sur sa chaîne qu'il va travailler. Voilà on introduit un petit peu comment s'équiper, comment bien se laver les mains etc. il n'y a pas une procédure formelle où c'est toujours la même personne. Parfois aussi, quand on sait bien que la personne a plus de difficulté parce que plus jeune, difficultés à comprendre, il arrive aussi qu'un responsable vienne avec sur la chaîne pour lui montrer comment faire parce que c'est un travail moins évident.

A : Et quand c'est vous qui le conduisez, vous le dirigez vers un brigadier ou directement vers la zone ?

AS : Non vers un brigadier, on réinsiste sur quoi il faut faire attention. Si la personne a des difficultés de compréhension, on explique bien qu'elle ne comprendra peut-être pas du premier coup, qu'il faudra lui montrer plusieurs fois. Si la personne a un problème physique, on explique aussi les conséquences de ce problème-là pour ne pas le mettre à mal et que le brigadier ne soit pas au courant. En général, on peut le présenter à la chaîne si les gens sont là en disant « ben voilà, un tel, stagiaire, fait son premier jour, etc. »

A : Sont-ils formés avant de commencer où ils apprennent sur le tas ?

AS : Non ils apprennent sur le tas, en général ce sont des métiers pas compliqués, en tous les cas au conditionnement. Le reste on regarde aussi quand on fait une sélection à ce qu'ils aient des compétences ou en tout cas un attrait pour la section. Quelqu'un qui fait nettoyage, on ne va pas mettre quelqu'un qui a un souci physique et qui ne peut plus travailler debout. Et en général les gens ont déjà été formés ou sont déjà passés par des contrats de nettoyage. C'est plutôt rare quand ils n'ont jamais touché à ce poste-là mais ça peut arriver.

A : Donc ici il n'y a pas de formation avant le premier jour ?

AS : Non ils commencent directement et je pense qu'au fur et à mesure ils auront mais voilà tout ça ce n'est pas nous qui savons en parler le mieux mais des formations type comment bien se laver les mains, au niveau de la manutention, les jardiniers ils ont des formations sur comment débroussailler un talus par exemple mais cela ça arrive plus tard.

Il n'y a pas de formation au départ et souvent on se base sur le passé de la personne. Les gens qui viennent ici et qui ont un certain âge, ils ont tout un passé et en général ont déjà été ouvrier dans ce genre de poste. Après il y a des gens qui arrivent et qui n'ont jamais fait mais ça ils le savent aussi en section « attention, jeune, jamais travaillé » il va falloir qu'ils fassent des essais-erreurs ou qu'ils se laissent le temps de se mettre un peu dans le bain, d'où l'intérêt des stages qui laissent plus de délai pour évaluer la personne plutôt que deux jours d'essai.

A : Le candidat a-t-il un moment pour observer la tâche le premier jour ?

AS : Mmh, je pense qu'on le met directement dans le bain maintenant ce n'est pas impossible que pour une certaine tâche il observe ou qu'il soit en binôme. Je pense par exemple qu'en électro mécanique C, on ne va pas le mettre tout seul sur une table, il va falloir un plan de montage, quelqu'un qui lui montre plusieurs fois, qui le regarde euh voilà. Maintenant au conditionnement, par exemple la mise en boîte, il y a parfois des responsables qui se mettent derrière eux et qui leur montre à plusieurs reprises, leur montrer la bonne technique. Et puis il y a le brigadier qui est là pour ça aussi, il va lui dire « mets-toi comme ça, tu te tourneras moins, tu te feras moins mal au dos, attend on va te monter la table ». Tout vient au fur et à mesure, ce n'est pas quelque chose qu'on met en place avant, c'est impossible presque de mettre tout ça avant l'essai sinon ce n'est plus un essai.

A : La personne à ses côtés maîtrisant la tâche serait le brigadier ?

AS : Oui ça pourrait même être un collègue, il n'y a rien de défini. Je vais dire que le brigadier est le mieux placé pour former la personne.

A : Ont-ils déjà rencontré le responsable ou le brigadier avant le premier jour d'essai ?

AS : Non avant l'essai ils n'ont rencontré que nous.

A : Donc pour le 1er jour de travail ils les ont déjà rencontrés ?

AS : Oui ils connaissent déjà un peu. Attention si ce sont les mêmes personnes qui étaient là.

A : Pour son deuxième jour, repasse-t-il par les AS ?

AS : Non en général il y va directement et nous on passe, que ce soit le premier ou le deuxième jour, on y va une à deux fois ça dépend.

A : Pour le deuxième jour, il sait qu'il doit se rendre directement en section ?

AS : C'est ça. En général on va à la fin du premier jour, on lui dit « va t'assurer où tu dois te rendre le deuxième jour » ou parfois on lui dit nous-mêmes, on va voir sur le tableau. On essaye de ne pas le laisser seul, de l'aiguiller.

A : Avez-vous un programme d'accueil pour le premier jour ?

AS : Un programme d'accueil écrit non.

A : Par exemple : arrivée à telle heure, entrée en section etc.

AS : Non parce qu'il a déjà fait l'essai et c'est la même chose, on n'a pas un programme établi.

A : Prévoyez-vous une visite de l'entreprise ?

AS : Non ça on voudrait bien mais ce n'est pas prévu car c'est toujours le plus vite.

A : Y-a-t-il une présentation aux autres membres du personnel ?

AS : Oui fin si on le fait ou si le brigadier le fait, je ne pense pas que ce soit automatique. Maintenant ils ne sont pas nombreux sur la chaîne donc ils se mettent vite à parler aux autres maintenant non ce n'est pas systématique.

A : Fournissez-vous un document avec les personnes de contact au sein de l'entreprise ?

AS : Non ils passent toujours par le brigadier. C'est nous ou le brigadier qui allons lui dire ou appeler la personne.

A : Avez-vous un carnet d'accueil ?

AS : Non.

A : Par rapport aux vêtements de sécurité, vous, vous fournissez juste les chaussures pour le conditionnement ? Le reste ça se passe en section ?

AS : Oui c'est ça, je pense qu'ils prennent les mesures, ils donnent peut-être des vêtements provisoires ça je n'en sais rien, je ne sais pas s'ils fournissent des vêtements provisoires en attendant x temps de contrat, ça je ne sais pas. Mais oui ils leur fournissent tous les vêtements de travail et de sécurité.

A : Par rapport à l'intégration, que mettez-vous en place pour la faciliter ?

AS : Sur les télévisions, alors il faut que la personne soit d'accord évidemment, le premier jour on fait une photo et on fait un slide qui sera diffusé sur les écrans dans les lieux de pauses en mettant son prénom, nom, sa photo ainsi que la section dans laquelle il va commencer à travailler.

A : Existe-t-il un moment pour discuter avec le travailleur ?

AS : Les pauses mais ce n'est pas formalisé quoi, les lieux de pause avec les tables rondes sont quand même propices pour se mélanger maintenant ce n'est pas nous qui organisons un déjeuner ou un diner. Il n'y a rien de formalisé.

A : Passe-t-il un moment avec son responsable durant la journée ?

AS : Non je ne pense pas, pas spécialement.

A : Proposez-vous un pack de bienvenue ?

AS : Non.

A : Communiquez-vous les valeurs de l'entreprise ?

AS : Ben il y a un projet pour les communiquer, les véhiculer mais ce n'est pas spécialement pour les nouveaux engagés, en tout cas nous on ne leur explique pas. Il y a des grands panneaux qui sont en section avec les différentes valeurs et ça repassent dans les télés. Il n'y a pas une séance où on regrouperait tous les nouveaux et où on leur expliquerait.

A : Communiquez-vous le fonctionnement de l'entreprise ?

AS : Non il n'y a pas de moment formel.

A : Communiquez-vous l'organigramme ?

AS : Il y en a un mais on ne le communique pas.

A : Les membres de l'entreprise sont-ils au courant quand un nouveau arrive ?

AS : Via les diffusions sur les écrans. Et quand la personne va être engagée, on repart du mail qu'on avait fait pour l'essai en disant « suite à son essai d'il y a X temps, cette personne est engagée pour telle date » et on met les responsables en copie de ce mail, la direction, les personnes qui s'occupent de la comptabilité, la sécurité et c'est tout. Mais c'est vrai que par exemple les personnes au jardinage qui ne regarde pas les écrans ne vont pas recevoir le mail et ne sauront donc pas qu'on a engagé quelqu'un au conditionnement.

A : Pour la diffusion sur l'écran c'est à partir de la signature du contrat ? Pas pour l'essai ?

AS : Non pas pour l'essai, à partir de l'engagement.

A : Y-a-t-il des rdvs de suivi pour voir comment la personne s'intègre ?

AS : Ça on va les voir mais il n'y a rien de formel, on ne va pas dire voilà après 15 jours, après deux jours, etc. Non mais c'est systématiquement fait quand même, on ne laisse pas les nouveaux comme ça ; on va les voir plusieurs fois d'ailleurs.

A : Que pensez-vous des éléments mis en place pour accueillir les nouveaux ?

AS : Ce qu'on fait heureusement qu'on le fait parce que voilà, l'accueil c'est nous qui le faisons après c'est vrai que si on avait un petit livret, ça les aiderait, si on pouvait faire une visite ça serait encore mieux. Maintenant faut qu'on ait le temps aussi et voilà. Pour le moment, l'accueil est comme on te l'a expliqué, on repose majoritairement sur nous voilà. Ça serait bien d'avoir un relais en section, on en a un mais parfois voilà. Oui peut-être lui donner un livret avec ce qu'il doit savoir, qui est qui avec des photos pour qu'ils sachent comment s'appellent les responsables et voilà. Souvent, ceux qui travaillent ici, même au bout de quelques semaines, ils ne connaissent que leur section.

A : Avez-vous déjà rencontré un problème avec l'accueil ?

AS : Oui, on reconnaît qu'il y a quand même des faiblesses. En effet, quand on a des ouvriers qui nous disent après quelques semaines chez nous, qu'ils ne savent pas comment s'appellent les responsables, qu'il y a d'autres sections, oui c'est un problème après euh...

En général, on a de bons retours, les gens se sentent vite bien, ils sont accueillis par le personnel après il y a toujours des couacs comme dans tout. Le responsable peut avoir oublié qu'il y avait un nouveau mais voilà ça rebondit en quelques minutes sur le moment. C'est vrai qu'on peut se retrouver mal prise sur le moment mais on ne laisse jamais la personne comme ça. On essaye qu'ils aient quelqu'un de référence, en l'occurrence nous, et qu'ils n'aient pas l'impression d'être envoyé et pas euh...

En général c'est plutôt le responsable qui présente les toilettes, vestiaires, etc. mais il se peut qu'il n'ait pas le temps. Si on nous demande, il se peut qu'on prenne le relais mais parfois on ne le prend pas car on n'est pas au courant de la situation.

Il se peut que si le responsable devait être là et qu'il n'est pas là, alors on lui montre les toilettes, vestiaires ou alors on essaye de trouver quelqu'un de la section qui puisse lui montrer et en général les gens sont assez ouverts.

A : L'entretien se termine, merci pour vos réponses.

1.1.2. RÉPONDANT 2 – RESPONSABLE DE SECTION – 24 OCTOBRE 2022

A : Pouvez-vous m'expliquer brièvement votre métier ?

P : Mon métier c'est l'organisation de l'unité de production. Don ici le département électro mécanique qui lui-même est scindé en deux grandes parties : une équipe qui s'occupe du client principal X et une autre équipe d'un autre client principal Y. D'un côté c'est du travail de tome, d'assemblage et de l'autre côté c'est du travail de montage électrique. Et mon travail c'est de m'assurer que chaque jour le travail soit fait correctement, dans les délais, avec les qualités requises ça veut dire qu'il faut planifier, organiser, s'occuper de la gestion du personnel. La gestion en général du personnel, du matériel, de la zone. En gros c'est ça quoi, la gestion administrative, la gestion sur le terrain donc il faut répondre à tous les problèmes, les soucis de production, replanifier quand il y a des problèmes ; pas mal d'administratif entre autres.

A : Quel est votre rôle dans le processus d'accueil des nouveaux travailleurs ?

P : Mon rôle est de faire en sorte qu'il s'intègre le plus vite possible dans l'équipe, qu'il se forme à tout ce à quoi il peut être formé, le confier à son brigadier ou sa brigadière en gros qui le forme sur le terrain. Moi je dois m'assurer que cette formation est suivie une fois que l'accueil est fait quoi.

A : Comment accueillez-vous le nouveau travailleur une fois qu'il arrive dans la section ?

P : Je n'ai pas encore eu l'occasion d'en faire beaucoup mais le nouvel opérateur arrive avec les assistantes sociales qui me le présentent ; enfin en général on l'a déjà vu puisqu'il a fait un essai au préalable.

A : Et justement, lorsqu'il arrive pour son premier jour d'essai ?

P : Ben jusqu'à présent je n'ai pas encore eu l'occasion d'avoir un premier jour d'essai mais sinon c'est pareil. L'assistante sociale le conduit jusqu'ici, on se présente, euh, on se sert la main. Il me semble qu'avant de venir ici il a un briefing de sécurité, si j'ai bien compris je ne dois pas m'occuper de ça, fin de m'occuper, de faire un briefing de sécurité et après il part en production, il fait son essai et à la fin de la journée on fait une évaluation du travail. Également, le jour de l'essai on a un CV en main, on sait dire s'il peut occuper tel ou tel poste, surtout s'il ne peut pas en occuper un pour des raisons physiques, psychologiques pour des raisons de santé je vais dire et euh à ce moment-là on l'oriente vers un essai, enfin un poste. C'est arrivé pour une personne justement, le premier jour ne s'était pas très bien passé, on l'a changé de poste, on lui a demandé de faire autre chose que ce qu'il avait fait pendant son premier jour et ça s'est bien passé donc on a dit « ce gars-là il a une chance quoi », on essaye de faire au mieux.

A : Présentez-vous le nouveau travailleur auprès des autres collègues de la section ?

P : Oui.

A : Même pour l'essai ?

P : Je crois bien. Je te dis je ne sais même plus si j'en ai fait un. Ben écoute euh s'il y en a un qui arrive, je trouve que c'est la moindre des choses de le présenter à tout le monde.

A : Y-a-t-il une personne de référence pour le travailleur ? Quelqu'un vers qui il peut se tourner pour poser des questions, etc.

P : Les brigadiers.

A : Quand commence le nouveau travailleur à faire son travail ? Est-ce directement en arrivant ou reçoit-il des informations ?

P : Non en général s'il a été conclu pour un poste ben on l'engage sur ce poste. Ici c'est la brigadière qui .. quand chacun est à sa place, c'est le rôle de la brigadière, qui n'est pas comptée dans les postes de production en fait, qui explique au nouvel engagé dans le détail son travail et qui vérifie comment ça se passe évidemment, qui évalue au fur et à mesure que la journée, es semaines, les mois avancent. Le brigadier c'est le coach, le formateur, le contrôleur, le motivateur euh .. Et pareil quand une personne passe d'un poste à l'autre c'est aussi la brigadière. S'il passe d'un poste de montage à un poste de soudure c'est aussi la brigadière qui explique comment faire les soudures pour les composantes pour lesquelles il est destiné.

A : Vous a-t-il déjà rencontré avant le 1er jour d'essai ?

P : Non. Il est sélectionné par les assistantes sociales et je suppose le RH, ils font partis du processus de sélection et après on a un petit résumé de la part des AS « on vous propose un tel, il arrive tel jour, il peut faire ci, il peut faire ça, il ne peut pas faire ci, il ne peut pas faire ça ».

A : Quand reçoit-il les vêtements de sécurité/ de travail ?

P : Ah, de nouveau en EMC il n'y a pas d'équipement de travail. Mais en EMB, il faut un équipement, il faut des chaussures, un pantalon ou la salopette, ou pantalon et veste ; mais là je ne sais pas dans quel délai ils le reçoivent, je suppose qu'ils le reçoivent tout de suite, c'est prévu à l'engagement. Je suppose qu'il l'a tout de suite, il ne peut pas travailler sans chaussure ça c'est sûr. Je suppose qu'il y a une communication entre les AS et la conseillère en prévention pour qu'elle commande les vêtements afin qu'ils les aient tout de suite.

A : Que mettez-vous en place pour faciliter l'intégration du nouveau travailleur ? Est-ce qu'il a un moment avec vous ?

P : Il n'y a rien de formel, c'est de notre propre initiative, on va vers lui les premiers jours régulièrement, on le félicite si on voit que ça va bien évidemment. On le rassure aussi surtout sur le fait qu'au début il ne peut pas avoir les mêmes rendements que quelqu'un qui est là depuis 5 ans, parce que parfois, ça les inquiète, on les rassure sur le fait que ce n'est pas le nombre de pièces qui compte au début de son engagement, que c'est surtout la qualité de ce qu'il fait. Mais ça c'est informel, c'est à la pause euh c'est ... Il n'y a rien de formel. J'étais un peu surpris que pour une re signature de contrat, on ne soit pas consulté en fait. Pour X, Y ... je n'étais pas au courant, évidemment il n'y a pas eu d'erreur, ils étaient tout à fait capables mais j'aurais bien aimé être impliqué dans la décision, j'aimerais pouvoir donner mon avis. Et évidemment que je me prépare pour les féliciter.

A : Fournissez-vous des informations concernant le fonctionnement de la section (comment ça se passe) ?

P : Beh non en fait euh je pensais justement essayer de mettre ça en place, faire une checklist d'accueil parce que je ne sais pas qui explique quoi à qui. À mon sens, c'est le ou la brigadière qui explique l'ensemble du fonctionnement mais par exemple pour des choses pratiques, pour manger, la pause, ce qu'on peut faire ne peut pas faire, ben je me dis que c'est aussi informel et que c'est via les collègues qui savent, je trouve que c'est un peu ... On pourrait mettre une forme là-dessus et que ce soit harmonisé quoi.

A : Y-a-t-il une visite de l'entreprise ?

P : Non.

A : Comment savent-ils où se trouve les lieux de pauses, vestiaires, etc. ?

P : Ben ça, c'est aussi sur le tas. Le premier jour, ils suivent les autres. De nouveau, je pense que ce sont les brigadiers qui précisent ce genre de chose-là mais pour ce qui est du vestiaire ça c'est nous qui nous en occupons, on lui fait une étiquette et on s'assure qu'il ait un vestiaire. Il

n'y a pas énormément de choses à savoir mais ça serait bien de faire une procédure d'accueil formalisée.

A : Allez-vous auprès du nouveau travailleur pendant la journée pour voir comment ça se passe ?

P : Oui de toute façon on passe auprès de tout le monde chaque jour au moins une fois ça c'est sûr. Le matin, pour voir si tout est en place, si tout le monde va bien, si tout le monde est là, j'ai toujours un petit mot pour chacun. Et puis pour les nouveaux, c'est surtout de l'encouragement quoi.

A : Comment procédez-vous pour évaluer son intégration ? s'il se sent bien, s'il a des difficultés ...

P : Ben jusqu'à présent ça s'est bien passé, ça se voit quoi. Son intégration on le voit d'abord, la qualité de son travail ça c'est sûr, s'il a le sourire ...

A : Y-a-t-il des rendez-vous pour voir comment il se sent dans l'entreprise ?

P : Non, pas formel de nouveau. Après on regarde aussi si c'est un grand timide, on va plus aller vers lui. Si c'est quelqu'un qui après 15 jours rentre dans le bureau pour demander quelque chose on sait qu'il ne va pas se morfondre dans son truc. Tandis que si c'est quelqu'un de discret, on sait qu'on devra aller le chercher ; enfin à mon sens c'est comme ça que je fonctionne.

A : À la fin du premier jour d'essai, allez-vous auprès du nouveau travailleur pour voir comment ça s'est passé ?

P : Je n'ai pas eu l'occasion d'avoir un essai.

Il est prévu pour deux jours mais il reste à la même place sauf si évidemment ça ne va pas. Par exemple, le premier jour on voyait que c'était quelqu'un de nerveux, que ça faisait x temps qu'il était au chômage apparemment, il devait être un peu rouillé, un peu stressé, on voit bien qu'il voulait travailler. C'est vrai que le premier jour on aurait pu l'orienter vers un poste plus facile. Donc le deuxième jour on l'a mis sur un poste un peu plus facile, dans le même genre mais plus simple et ça s'est mieux passé donc il a eu sa chance.

A : Est-ce vous qui faites le retour aux assistantes sociales sur les deux jours d'essai ?

P : Oui.

A : Après les deux jours d'essai, le travailleur a-t-il un retour sur son travail ?

P : Aucune idée. Je ne sais pas s'il y a un contact autre que celui de dire « tu as ta chance, tu es attendu tel jour ».

A : Comment cela se passe pour la formation du nouveau travailleur ? Qu'est-ce qui est mis en place ?

P : En général ils sont engagés pour un poste, c'est assez différent entre les deux côtés. De ce côté-là, il y a trois types de postes et là il y a une vingtaine de postes différents. De côté-là, s'ils sont engagés pour faire du montage de disjoncteur, on leur apprend à monter une sorte de

disjoncteur. On lui explique pour un poste et on le laisse sur ce poste-là tant qu'il arrive à un rendement correct. Et qui c'est qui le forme, c'est les brigadiers puisque ses collègues sont tous occupés sur leur poste et puis comme ça il n'y a qu'une personne qui forme. Et donc c'est le job de la brigadière, elle est là pour former, accueillir et contrôler. Donc ce qui est mis en place : on lui montre, puis il fait lui-même, puis on corrige, il fait tout seul puis on vérifie à la fin de la journée et puis une fois que c'est bon en qualité, on regarde le rendement. On regarde s'il s'aligne, s'il peut s'aligner sur d'autres. On regarde aussi s'il peut faire d'autre chose, il peut être très bon être engagé et efficace pour le montage de disjoncteur mais peut-être qu'il peut être bon en soudure donc on l'essaye en soudure. On essaye un maximum de polyvalence, que tout le monde soit interchangeable, ce qui est impossible hein mais on essaye de faire au maximum. Donc dès qu'on a l'occasion, si on peut, on essaye de le former sur un autre poste.

A : Il suit un modèle en quelque sorte, on lui montre et il reproduit.

P : Oui il a une sorte de mentor. Et de l'autre côté c'est pareil mais on fait poste par poste. Là c'est plutôt entre collègue qu'ils se forment, sachant qu'il y a toujours un contrôle de qualité du brigadier. Et là c'est sur le tas. Voilà ils vont se former et il y en a qui peuvent faire 50 postes différents et d'autres qui peuvent n'en faire qu'un. Après il y a des postes spécifiques comme les grosses plieuses, les LVD, où là on prend toujours la même personne, un collègue opérateur qui maîtrise la machine.

A : Y-a-t-il des outils spécifiques pour faire les formations ou est-ce juste oral ?

P : Ça dépend. C'est plutôt oralement pour tout ce qui est EMC et en EMB il y a aussi des plans, des procédures. Il y a un document de production déjà qui reprend la liste du matériel qui rentre dans sa fabrication, s'il y a du pliage là il y a un plan qu'ils vont chercher sur un réseau informatique. Pour les réglages de la machine LVD, elle est pré enregistrée donc ils vont chercher le programme qui correspond à la tôle qu'ils vont devoir plier. Tout ce qui est pliage etc. il y a des modèles et donc si nécessaire, il y a des articles qu'on fait tous les jours donc ils n'ont plus besoin d'avoir de modèle mais si c'est un article qu'on fait peu souvent, on a un modèle pour chaque type de pièce, que ce soit une batterie, un assemblage ... Il prend un modèle à côté de lui et il reproduit.

A : Les formations sont-elles individuelles ou collectives ?

P : Je ne pense pas qu'il y ait eu plusieurs arrivées en même temps mais de nouveau j'ai peu d'historique.

A : Y-a-t-il un feedback ?

P : De notre part vis-à-vis de lui ? Non

A : Y-a-t-il un retour concernant sa journée ?

P : De nouveau c'est informel, ce n'est pas systématique.

A : A-t-il un moment pour observer la tâche avant de commencer ?

P : Les brigadiers montrent jusqu'à ce qu'il puisse le faire tout seul. Il regarde dans un premier temps puis il essaye dans un deuxième temps, corriger les erreurs au fur et à mesure et on estime que la formation est finie quand il est en total autonomie.

A : Y-a-t-il une personne présente à ses côtés maîtrisant la tâche durant quelques heures, jours ?

P : Les brigadiers, les deux premières heures, à voir en détail mais ça dépend de nouveau de la tâche mais dans un premier temps on ne peut pas les lâcher quoi. Ils font des pièces qui seront commercialisées donc ils n'ont pas le droit à l'erreur ; tant qu'on sent qu'il ne peut pas être tout seul on ne le laisse pas tout seul. Ne fût-ce qu'au niveau de sécurité pour certains postes.

A : Comment observez-vous si le nouveau travailleur a acquis les compétences ? Est-ce en l'observant ?

P : Oui, faire le travail dans un temps correct et selon les critères de qualité requis. Mais on ne le mesure pas, on le regarde, c'est un test.

A : Mettez-vous en place un système de parrainage formel ?

P : Non. Ça se fait par affinité. Il peut demander à tous ses collègues s'il a des questions. Ils ne sont pas tout seul, ils ont leur collègue qui est attiré pour la journée en tout cas pour la formation qui lui donne toutes ces informations, pour visualiser son travail.

A : Au cours de la carrière, y-a-t-il d'autres formations ?

P : On essaye d'avoir un maximum de polyvalence. Il est engagé pour un tel poste, répétitif et assez simple mais peut-être qu'il peut aller ailleurs donc on le forme sur d'autres postes. Mais si l'essai n'est pas concluant, on fait marche arrière et on le laisse sur son poste de base.

Les formations se font au fur et à mesure. En général ils savent utiliser une visseuse une foreuse et quand il y a des outils plus compliqués, il n'y a pas de formation en externe, avec le fabricant je vais dire. Sauf s'il s'agit de formation plus complexe, par exemple pour les LVD (machine plieuse), là dans l'achat il y a une formation prévue par la firme extérieure et il y a un suivi après car il y a toute une partie informatique. (Juste lors de l'achat)

A : Y-a-t-il une formation pour la sécurité à avoir ?

P : On doit y veiller H24. Pour tout ce qui est port de plie etc., ils sont au courant, ça fait partie de la formation. Donc régulièrement on rappelle si nécessaire et il y a aussi les conseillères en prévention qui font leur quart d'heure sécurité, c'est un rappel sur un sujet de sécurité où on relate des anecdotes, des incidents, des accidents s'il y en a eu, des règles générales, des packages d'info concernant telle ou telle situation, et quand il y a quelque chose de nouveau au niveau sécurité moi je vais les voir ; s'il y a un accident je vais les voir tous pour leur expliquer l'accident qui s'est passé enfin j'essaie quoi.

A : Que pensez-vous du processus d'accueil à l'Atelier ?

P : Euh...

A : Ce que vous améliorerez, ce que vous pensez des éléments présents, par rapport à l'accompagnement, etc.

P : On essaye d'être le plus rentable possible .. Moi je proposerais de prendre deux heures et de faire la visite de tout l'Atelier. Moi je trouve que c'est vraiment une chose à faire, ne fût-ce que dix minutes par département, pas un discours mais voilà en quelques lignes le rôle de chacun. Et aussi je trouve pour les nouveaux engagés, qu'il y ait obligatoirement, une semaine avant la signature du contrat, un one-to-one avec le responsable du département et la brigadière ou le brigadier. Je trouve qu'ils sont jetés le nez dans le guidon tout de suite. Je trouve que ça manque de visite d'entreprise et un petit feedback au bout de chaque fin de CDD avec l'opérateur, le brigadier et le responsable ou au moins le brigadier, qu'on ait notre mot à dire car on peut engager quelqu'un tout en se demandant « ok tu as travaillé 3 mois mais tu peux t'améliorer là ».

C'est les brigadiers qui forment les opérateurs et leurs collègues.

1.1.3. RÉPONDANT 3 - RESPONSABLE DE SECTION – 27 OCTOBRE 2022

A : Pouvez-vous m'expliquer brièvement votre métier ?

F : Moi je suis responsable des parcs et jardins et mon activité personnelle, mon travail à moi c'est de répondre aux demandes commerciales, d'aller voir les clients, de faire des devis et ensuite de planifier les tâches qui ont été acceptées par les clients, les mettre dans un planning et ventiler les hommes et les équipes en fonction de la charge de travail et puis m'assurer du suivi.

A : Quel est votre rôle dans l'accueil des nouveaux travailleurs ?

F : Ben pratiquement quand il y a un nouveau travailleur, il passe toujours par le service social avant. Ne fut-ce que pour l'aspect purement administratif comme signer le contrat. Donc ce sont les AS qui viennent m'apporter la nouvelle venue le matin, le plus tôt possible. Lorsque lui est là, nous les premières choses qu'on fait c'est évidemment de le saluer et de l'équiper ; parce que chez nous il ne s'agit pas de mettre simplement la personne dans une chaîne de production, il s'agit de le faire partir à l'extérieur et pour partir à l'extérieur nous on a des vêtements de travail, des vêtements de travail jaune fluo exprès pour la visibilité, y a des chaussures de travail, des gants de travail, des lunettes de protection qui vont dans un étui, y a un casque, un harnais ... donc il y a toute une série de .. y a un équipement minimum de départ qui après est complété par la suite je dirais, peut-être avec une ceinture, avec une veste de pluie, avec des bottes, toutes des choses comme ça.

A : Et donc il reçoit son équipement lorsqu'il arrive près de vous ?

F : Ah oui, c'est obligatoire sinon il ne sait pas partir travailler dans une équipe.

A : Une fois qu'il est équipé, ça se passe comment ?

F : Ben déjà pour l'équiper tout dépend si je suis seul, si j'ai mon adjoint, si le chef d'équipe est à portée de main parce qu'à ce moment-là j'essaie de déléguer une partie de ces choses-là car il faut trouver le pantalon qui lui convient, la bonne taille donc on va regarder dans les vêtements qu'on a en double et ces choses-là. Pratiquement, il va dans les vestiaires, il essaye

pour voir si ça va, si ça convient, si ça ne convient pas, s'il faut plus petit, s'il faut plus grand. Pendant ce temps-là, il y a une deuxième personne en général qui s'occupe des lunettes, des gants et voilà. Lorsqu'on la +- équipe, on met ça sur une feuille qu'on lui fait parapher comme quoi a au moins reçu ce matériel-là. Ça c'est pour la partie purement équipement car c'est obligatoire et c'est vraiment le début.

Ensuite faut savoir que nous déjà, la personne qui arrive ben on le savait déjà depuis quelques jours, parfois depuis une semaine ou deux qu'on savait qu'il allait y avoir une personne qui commencerait ce jour-là et donc on la déjà mis dans une équipe, ce n'est pas au petit bonheur la chance qu'on le place au matin à gauche ou à droite. Et donc en fonction de nos besoins, en fonction des chantiers, de la météo, en fonction des chefs d'équipe qui sont malades/présents et bien on va le mettre dans telle ou telle équipe. Et donc le chef d'équipe est bien informé qu'il a un nouveau et moi j'ai eu des discussions évidemment au préalable avec une des deux AS qui m'a déjà fait part s'il y avait des difficultés particulières avec cette personne, s'il avait tout d'abord de l'expérience avec certaine machine, s'il avait déjà conduit, s'il a le permis, est-ce qu'il peut soulever des charges lourdes, oui non. Et en fonction de tout ça, moi je vais le répercuter au chef d'équipe pour ne pas faire tout le contraire. Et en plus, au début quand on l'engage, faut savoir aussi que c'est l'occasion un petit peu de continuer les tests. Parce que généralement les personnes qu'on a eues, je les ai déjà eues deux jours en test. Et donc la personne qui arrive chez moi, elle n'est que semi-nouvelle quand on l'engage puisqu'il a déjà fait un test de deux jours au préalable.

A : Et pour les tests, c'est aussi le même processus ? il arrive dans le bureau, vous l'équiper ...

F : Ah oui absolument. Et on le place dans une équipe et là évidemment ça dépend toujours de la charge de travail que j'ai à ce moment-là, quel est le chef d'équipe qui est disponible, avec qui c'est mieux pour le tester ; parce qu'il y a des chefs d'équipe ils travaillent mais ils n'ont pas l'aptitude, la capacité d'essayer d'imaginer, d'observer l'autre, qu'est-ce qui va, qu'est-ce qui ne va pas, ils ont moins de psychologie des choses ainsi donc j'essaye préférentiellement de le mettre avec certains chefs d'équipe et pas d'autres. Et en fin de journée, parfois en cours de journée, je téléphone au chef d'équipe pour voir un petit peu comment ça se passe. Et ce que je demande aussi, en fonction du profil de la personne engagée, c'est d'essayer de le tester avec un maximum de tâche. C'est-à-dire pas simplement le prendre et lui dire « ben tu ramasses des tas de foin qui sont en bordure de chemin et tu les charges dans la brouette et c'est tout ». Si on a l'occasion de le tester en tonte, voir comment il utilise une petite tondeuse ; et voir s'il sait débroussailler, la vitesse, la qualité de son travail, sa fiabilité, euh, tailler des haies, souffler ... enfin voilà on va essayer de le tester sur autant que faire se peut. Maintenant il n'y a parfois pas de bol la personne qui vient ben ce jour-là il n'y a que du désherbage, ben il ne fera que du désherbage. Mais l'idéal, le but quand on test c'est évidemment de tester je dirais un éventail le plus large possible. Voir s'il obéit aux consignes, comment il se comporte avec les autres aussi, est-ce qu'il est timide, est-ce qu'il est réservé, est-ce qu'il parle franchement, est-ce quelqu'un qui crie dès le départ, est-ce que c'est quelqu'un qui travaille soigneusement, qu'il est obéissant par rapport aux règles de sécurité car on est assez attentif à ça, est-ce que c'est quelqu'un qui a envie de faire un travail et pas d'autre euh voilà est-ce que c'est quelqu'un qui

même s'il ne savait pas tailler en début de journée, est-ce qu'on voit qu'il y a eu une petite progression en cours de journée ou même après les deux jours. Ça c'est le genre de remarque que je vais essayer de déceler après le compte rendu du chef d'équipe et s'il ne me fait pas de compte rendu c'est moi qui vais sonder et le chef d'équipe et la personne. Dès que la personne revient « comment ça a été ta journée » petit question innocente comme ça « ouais ça a été, c'était bien, oppf j'ai tout le temps fait ça, j'ai un peu mal au dos, ah non ça me plait beaucoup » : son avis et puis séparément le chef d'équipe.

A : Est-il présenté aux autres collègues ?

F : Alors, quand il arrive, il faut savoir que nous on commence à 7h44. Quand il se présente ici ben il va d'abord à l'accueil, le temps de faire les papiers, le temps de monter, généralement une partie de mes gens sont déjà partis. S'ils ne sont pas partis, il faut savoir que tous les gens n'attendent pas 7h44 dans mon bureau, certains vont fumer dehors, certains sont arrivés plus tard et se changent plus tard, d'autres attendent dans la partie à côté. Donc, ils ne sont jamais tous présents. Donc, il n'y a pas de présentation officielle en tout cas.

A : Le présentez-vous tout de même au chef d'équipe ? et à son équipe ?

F : Alors le chef d'équipe d'office et c'est le chef d'équipe ensuite qui présente à l'équipe. Mais quand on dit chef d'équipe, les équipes ça peut être deux personnes : le chef d'équipe et un homme ; ou le chef d'équipe et deux hommes ou au maximum le chef d'équipe et 5 hommes ; ce sont souvent des équipes de deux personnes chez nous.

A : Reçoit-il des informations sur l'organisation de travail ? Par exemple quand il arrive lui dire « tu vas aller là tu vas faire ça etc. ».

F : Alors ça si moi je suis présent je lui dis. L'assistante sociale c'est comme ça que ça se passe « ah ben bonjour tout le monde » dans mon local il y a souvent 7 8 personnes ; moi je sais déjà comment il s'appelle donc je n'ai pas de grande surprise « ben voilà Benjamin par exemple, Benjamin je te présente F., le responsable » donc c'est elle qui fait déjà cette introduction générale. Généralement ben je me lève et je lui dis bonjour. Je m'assure qu'il ait pris à emporter de quoi boire de quoi manger. Ils sont au courant parce que lors des interviews avec les assistantes sociales ils savent qu'ils doivent emporter de quoi boire et de quoi manger. Et alors moi je lui dis directement « ben voilà tu vas partir avec X qui est là à la citadelle toute la journée » ou « tu vas partir avec X, ah il n'est pas là, attend on va l'appeler : X je t'avais parler d'un essai aujourd'hui, ben voilà Y, Y voilà X, tu vas partir dans son équipe, c'est lui le chef d'équipe. Vous allez aller chez un client particulier/ tu vas partir à la citadelle ». Et à partir de là c'est le chef d'équipe qui va gérer sa journée de travail. Mais l'équipement en général c'est quand même soit mon adjoint ou moi qui prenons la décision de dire « ben maintenant on l'équipe » quitte à déléguer une partie « tu vas chercher les chaussures », les gants de travail c'est moi qui les sors de l'armoire euh voilà.

A : Proposez-vous une personne de référence ?

F : Non.

A : Pour quelle raison ?

F : Bah euh il n'y a pas de raison pour que j'en propose non plus, il y a le chef d'équipe et voilà.

A : Il sait que c'est à lui qu'il doit se fier s'il a une question ou autre chose ?

F : Ah tu pars toute une journée avec le chef d'équipe.

A : Dès qu'il a reçu l'équipement, commence-t-il directement la journée ?

F : Ah oui, ben il se change, il prend son matériel, il va le mettre dans la camionnette avec son chef d'équipe. Si les autres n'ont pas terminé de charger, il va commencer par charger du matériel si pas il part sur chantier.

A : Reçoit-il des informations par rapport au travail qu'il va faire ? Par exemple s'il va débroussailler, tailler des haies ? Ou ça il le saura au moment-même ?

F : Oui ça il va le savoir dès qu'il sera sur chantier. Ça s'est assez variable. De toute façon quand il arrive sur chantier c'est clair que le chef d'équipe va lui demander « Tu as déjà débroussailler ? Oui. Alors voilà le harnais » et il va commencer à débroussailler. Maintenant il est possible que moi dans la discussion générale au départ quand on l'équipe « tiens voilà ça ce sont les lunettes de débroussaillage, elles sont obligatoires ». Quand je donne le matériel je le dis quoi « ça tu dois les mettre quand tu débroussailles, quand tu souffles, quand tu tailles » ; le casque avec les protèges ouïe, idem, tu dois l'utiliser à ce moment-là. Quand je distribue le matériel, j'explique à quoi ça va servir. Dans la foulée, ce n'est pas systématique mais dans la foulée « sache que tu pars avec X, nous sommes en automne, vous allez ramasser beaucoup de feuilles, ça sera un travail manuel et tu vas certainement tester le souffleur aussi » ; ou si c'est dans une équipe et que je sais qu'il y a beaucoup de haie à tailler, ben je vais lui dire « tu en auras besoin car il y a de la taille ». Mais maintenant ce n'est pas systématique que je le dise, c'est le chef d'équipe parce qu'en fonction de la personne il va peut-être le faire d'abord désherber et si ça va bien le tester en petite tondeuse et si ça va bien l'après-midi il va peut-être le tester en débroussailleuse euh voilà c'est évolutif.

A : Vous-a-t-il déjà rencontré avant son essai ?

F : Avant l'essai non. Avant l'essai, il s'agit simplement de rencontre entre le service social et lui. Et en fonction des candidats qui ont été vu par le service social, il y en a certains qui vont retenir leur attention parce que leur profil correspond à ce que je recherche. Si je recherche quelqu'un qui doit être chauffeur, ben on ne va pas retenir des personnes qui n'ont pas le permis par exemple. Si ce sont des personnes qui doivent travailler en talus, si c'est quelqu'un qui a peur de monter sur une escabelle, ça ne sert à rien de le présenter. Il y a la première rencontrer avec un tri et seulement après il y a l'essai qui va venir chez moi. Donc moi je le rencontre lors de l'essai. Les rencontres vraiment administratives ont lieu au service social.

A : Et par rapport à l'intégration, que mettez-vous en place pour essayer de la faciliter au sein de l'équipe ?

F : J'aurais envie de dire pas grand-chose si ce n'est que des choses que je répète depuis des années, plus avec certains chefs d'équipe que d'autres, parce que j'ai certains chefs d'équipe auxquels je dis « ben voilà tu as une personne à l'essai », ils savent qu'il ne faut pas exiger du

rendement tac tac tac parce que la personne elle est toute nouvelle, parce qu'elle n'a pas beaucoup de travail, parce que c'est un jeune de 20 ans qui sort de l'école et voilà. Avec d'autres chefs d'équipe, je suis obligé de le répéter systématiquement « je te rappelle que c'est un nouveau, regarde bien, le service social m'a dit que c'était une personne un peu réservée, un peu timide donc sois attentif particulièrement à ça » « il n'a pas beaucoup d'expérience donc prend plus de patience pour lui montrer ». Si on a quelqu'un de 40 ans qui a déjà travaillé 20 ans dans le jardinage euh en général le problème ne se pose pas. Ça arrive plus quand on a affaire à des jeunes, peu expérimentés. Avec certains chefs d'équipe je me dois d'insister sur ce point à chaque fois parce que d'une fois à l'autre ils vont oublier ; avec certains chefs d'équipe il n'y a pas de souci. Maintenant par rapport à l'intégration, ça m'est déjà arrivé de dire, parce que ça c'est le service social qui me la dit, « attention c'est une personne faible, il est assez sensible, je crois qu'il ne supporte pas tellement qu'on se moque de lui » à ce moment-là je le dis au chef d'équipe. Si j'ai des mesures je les dis, si pas, ça suit son cours normalement.

A : Et j'imagine que s'ils sont sur terrain, vous ne passez pas un moment avec eux ?

F : Ah je ne passe pas un moment, je ne vais pas passer deux heures avec eux sur le terrain. Il m'arrive d'aller voir, sinon j'attends le retour du chef d'équipe. Bien souvent, je donne un coup de fil dans la journée mais ce n'est pas systématique non plus. Et ce que j'essaie de faire, encore une fois en fonction de la charge de travail, de la météo, du chef d'équipe, des capacités du nouveau et ainsi de suite, j'essaie de changer de chef d'équipe lors des deux jours d'essai. J'essaie, je ne vais pas le dire que je le fais à chaque fois car malheureusement il y a des fois où ce n'est pas possible. Mais j'essaie de changer de chef d'équipe et changer de chantier comme ça et changer la nature du travail de manière à ne pas avoir qu'un seul avis mais avoir deux avis, et non pas toujours avoir la même tâche parce qu'une personne peut ne pas être doué en débroussaillage mais par contre il sait bien tailler, bien souffler et bien désherber. D'où l'importance d'avoir un maximum d'avis et d'avoir un éventail de tâches ; encore une fois pour autant que faire se peut. Si on arrive dans un mois et qu'on n'a que du ramassage de feuille à cette période-là, bon ben on ne sait pas faire grand-chose ; si on est en pleine saison et qu'on tond, la personne elle peut tondre et elle peut débroussailler pour faire les bords déjà à coup sûr, et peut-être utilise le souffleur. Certains chantiers, certaines périodes de l'année se prêtent mieux à une diversification des tests plutôt que d'autres.

A : Communiquez-vous par rapport au fonctionnement de la section ? Comment cela se passe au sein de la section ?

F : Je n'ai rien de systématique à ce niveau-là mais si on n'est pas pressé, parce que parfois la personne arrive à 7h45 et on doit déjà partir sur chantier, donc on l'équipe au maximum le plus vite possible et voilà. Sinon à ce moment-là, je dis « écoute tu as une pause officielle de 20 25 minutes à midi et deux petites pauses dans la journée. Tu seras de retour vers 16h ». Logiquement le service social en touche déjà un mot.

A : Faites-vous une visite de l'entreprise ?

F : Non ils ne sont pas du tout dans l'entreprise dans mon cas et je n'ai jamais fait de visite.

A : Y-a-t-il une personne présente à ses côtés pour observer son travail ?

F : Oui le chef d'équipe, parfois il y a une personne qui est habituée aussi, qui est un peu plus éveillée, voilà ça peut arriver aussi. Sinon c'est au chef d'équipe principalement oui.

A : Vous, c'est rare que vous alliez observer ?

F : Oui c'est rare.

A : Pour évaluer l'intégration du travailleur, y-a-t-il des rendez-vous avec lui pour voir s'il a des difficultés, si tout se passe bien ?

F : Non non, je pose la question en rentrant si ça a été, s'il s'est plu, si le travail n'a pas été trop dur, voilà.

A : S'il est engagé, y-a-t-il des rendez-vous de suivi ?

F : Non.

A : À la fin du premier jour d'essai, lui communiquez-vous là où il doit se rendre le lendemain ?

F : En général, quand l'assistante sociale vient apporter la personne, quasiment dans la foulée et si ce n'est pas à ce moment-là, moi ou mon adjoint on lui dit « demain ne te présente plus à l'accueil, viens directement ici, tu montes l'escalier et voilà » ça on lui dit systématiquement.

A : Après les deux jours, lui donnez-vous un feedback par rapport à son travail ?

F : Moi de toute manière je demande les deux jours comme ça a été à la personne qui a fait son essai et je demande à chaque fois au chef d'équipe aussi.

A : Fournissez-vous un retour à la personne ?

F : Alors, je lui demande comment lui ça a été et en général quand ça a bien été pour lui et que ça a été pour le chef d'équipe, ben je le ressens déjà par son comportement, sa façon de poser la question, qu'il se sent déjà bien. Quand ça n'a pas trop bien été, il y a même des personnes qui n'attendent même pas que je fasse un retour et qui partent directement ; ça s'est possible aussi. Quand il y a eu quelque chose qui n'a vraiment pas été au bout du premier jour, je m'arrange pour le lendemain matin lui dire « tiens c'est curieux, toi tu m'as dit que tout s'était bien passé mais le chef d'équipe m'a quand même dit hier que pour tailler ça n'allait pas très bien » « ben non non je ne suis pas habitué mais ça va aller » et voilà on sent la personne qui reticote un petit peu son profil, son CV en fonction. Voilà maintenant je n'ai pas de document où je lui fais un retour systématique quoi.

A : Comment se passe la suite après les essais ?

F : Après le deuxième jour, bien souvent la personne qui a fait le test repasse au bureau des assistantes sociales et donc elles reprennent les mêmes questions « comment s'est passée ta journée, qu'est-ce que tu as fait comme travail ». Et moi par la suite j'ai un contact avec l'assistante sociale qui a suivi le dossier et je fais un compte rendu systématique, c'est ce qu'on appelle les évaluations : qu'est-ce qu'il a fait le premier jour, le deuxième jour, avec qui il était, qu'est-ce qu'il a fait comme tâche, comment ça s'est passé.

A : Sait-il quand il sera recontacté ?

F : Ça c'est l'assistante sociale qui s'en charge. En bien comme en mal, tous les candidats sont contactés de toute façon.

A : Comment formez-vous le nouveau travailleur ?

F : C'est le chef d'équipe sur le chantier, c'est lui qui se charge de montrer. Par exemple, tu as déjà tondu ? Oui/Non. Ben écoute même si tu es déjà habitué, voilà le lanceur est là, la manette est ici. Si c'est quelqu'un qui n'a jamais tondu, le chef d'équipe doit prendre plus le temps de lui expliquer, non seulement comment ça fonctionne dans le cadre d'une tondeuse, mais si on utilise par exemple un taille-haie ou une débroussailluse, c'est tout l'équipement qui va avec : il faut des lunettes de protection, il y a le casque, il faut qu'il abaisse la visière de manière à ce qu'il n'ait pas de projection dans les yeux, le protège ouïe. Tout se passe sur terrain avec la machine qu'il doit utiliser à l'endroit où il va l'utiliser.

A : Y-a-t-il une formation par rapport à la sécurité à avoir avec le matériel ?

F : C'est le chef d'équipe qui lui montre au moment-même.

A : Quel est le sujet des formations ?

F : C'est par rapport à ce qu'il va utiliser comme machine. Le chef d'équipe ne va pas lui montrer comment utiliser une tronçonneuse s'il doit juste débroussailler ou désherber. Et en plus, par rapport à ça, il faut savoir que même des nouveaux, avant qu'on les ait testés convenablement, on ne va pas leur faire utiliser une tronçonneuse ou un motoculteur par exemple ; ça c'est très rare qu'on fasse faire des tests avec des machines comme ça parce que c'est plus dangereux, on veut d'abord voir ce que vaut la personne, même au niveau fiabilité, est-ce quelqu'un qui va bien comprendre toutes les instructions avant même de lui mettre des machines comme ça en main.

A : Les méthodes pédagogique sont-elles adaptées en fonction du public ?

F : Normalement oui ! C'est le but de notre entreprise.

A : Les formations sont-elles individuelles ou collectives ?

F : Le chef d'équipe s'occupe d'une seule personne et moi j'essaye au maximum de ne jamais avoir deux essais ou deux engagement le même jour parce que rien que pour l'équipement du matin, équiper une personne ça prend du temps, ça en plus de toute les informations/instructions que je dois donner, ça prend du temps. Et par expérience, même si je suis habitué, on doit toujours aller vite, on oublie un truc et les gens sont pressés et voilà. Alors si j'en ai deux, c'est vraiment problématique quoi. Au maximum j'essaye de ne jamais avoir deux essais en même temps.

A : Le travailleur-a-t-il un moment pour observer la tâche avant de commencer ? Ou le chef d'équipe explique juste comment faire ?

F : Je dirais que ça c'est du cas par cas. Une personne qui n'a jamais utilisé un taille-haie, le chef d'équipe va sans doute prendre le taille-haie en main et lui montrer comment il faut le

tenir, comment le bouger, comment le mettre en route. Maintenant il n'y a pas de période où on dit « ben voilà pendant une heure tu observes » ça il n'y a pas.

A : Y-a-t-il une personne maîtrisant la tâche à côté de lui pendant les deux jours d'essai ?

F : Ah il n'est pas à côté de lui, il va lui montrer comment ça fonctionne et s'il voit qu'il se débrouille bien, le chef d'équipe il va reprendre son travail. Et l'expression que je dis tout le temps : « tu vas régulièrement voir ». « Voir régulièrement » c'est quoi, si tu estimes que la personne, tu n'es pas sûr de ce qu'elle fait, qu'elle n'est pas habituée et que tu dois t'arrêter 10 fois sur ta journée, tu t'arrêtes 10 fois pour aller la voir ; ça c'est le principe même. Et si on voit qu'une personne n'est pas apte pour une machine et que ça ne va pas, on lui fait arrêter. Si on voit qu'il est dangereux avec une machine ou qu'il fait des bêtises ben on arrête. On arrête non pas sa journée mais on arrête la tâche à problème. Soit on réexplique une fois deux fois mais à partir d'où on voit que c'est un problème de sécurité et qu'on voit qu'il n'arrive pas à assimiler on ne va pas plus loin dans cette tâche-là.

A : Y-a-t-il une manière dont vous procédez pour évaluer le travailleur à la fin de la journée ?

F : Non, je dirais que le chef d'équipe le voit au fur et à mesure en fonction du travail qu'il a réalisé.

A : La façon dont il apprend le métier, c'est un peu sur le tas ?

F : Oui.

A : Mettez-vous en place un système de parrainage ? Une personne à qui il peut poser ses questions ?

F : C'est le chef d'équipe ou moi en tant que responsable ou mon adjoint en fin de journée. Je n'utilise pas le mot parrain mais ce que je dis dès que les personnes quittent mon bureau « si tu as un problème ou quoi que ce soit, le chef d'équipe c'est lui c'est à lui que tu demandes. En fin de journée tu me trouveras ou il y a mon adjoint » et voilà.

A : Durant leur carrière, sont-ils formés à d'autres outils ?

F : D'autres outils du jardin ah ben oui. Si des personnes pendant l'essai elles ont tondu et débroussailler parce qu'on était en période de tonte et voilà, c'est très bien et si deux semaines après l'engagement il doit tailler des haies, et ben rebelotte il va essayer de tailler des haies ou utiliser une tronçonneuse etc. Le but c'est évidemment, même pour une question d'organisation des chantiers, d'exécution, c'est d'avoir une polyvalence maximum d'un maximum de personne. On sait que ce n'est pas possible vu notre personnel mais le but c'est qu'il y ait un maximum de personne qui puisse utiliser toutes les machines. C'est une question de facilité par la suite pour la gestion des équipes, ce n'est pas toujours possible mais c'est le but.

A : Ça se peut qu'il fasse l'essai avec une équipe mais qu'au final il travaille dans une autre ?

F : Ah oui.

A : Les équipes sont-elles fixes ?

F : Non, il n'y a personne qui est marié avec personne. L'idéal c'est que les personnes restent dans les mêmes équipes, c'est plus facile à tout niveau : que ce soit pour eux qui sont habitués à un tel chef d'équipe, sur tel chantier avec telle machine. Ils ont une routine qui s'installe. Changer c'est rarement indiqué mais il y a un malade, un congé, là ils sont deux mais ils doivent être trois, y a grève des bus, y a une personne qui arrive en retard à cause que sa voiture n'a pas démarré, voilà oui bien sûr.

A : Une fois qu'il est engagé, s'il travaille avec une équipe différente de celle durant son essai, le présentez-vous ?

F : À ce moment-là ils se connaissent déjà parce que quand ils chargent et déchargent les machines, ils se sont déjà vus quoi. Y a au minimum le matin quand ils chargent les machines et le soir quand ils déchargent, deuxième jour d'essai : quand ils chargent quand ils déchargent. En sachant que bien souvent ils ont déjà fait deux équipes.

A : Commencent-ils tous en même temps ?

F : À cette période-ci de l'année, tout le monde commence et termine à la même heure. Lorsqu'on est en été, il y a les horaires d'été, horaires de canicule, il y a les horaires que les équipes qui travaillent en sous-traitance pour la ville demandent en juillet-août donc là ça complique les choses.

A : Que pensez-vous de la façon dont on accueille les nouveaux à l'Atelier ?

F : Moi je pense qu'elle est valable et certainement plus humaine que dans toute une série d'entreprises privées.

A : Y-a-t-il des éléments que vous améliorerez ?

F : Moi je ne vois pas vraiment de grosse lacune. Après une personne qu'on engage n'est pas l'autre, je pense que certaines personnes qui sont plus faibles demandent plus de suivi, plus d'attention. Alors que si je vais engager une personne valide ou des chefs d'équipe qui ont déjà travaillé dans des parcs et jardins, qui ont juste un petit problème de retard scolaire ou un petit problème physique, ben je vais dire déjà à la limite à la fin de la première journée on sait déjà comment ils vont être quoi. C'est en fonction de la personne, de ses problèmes physiques et psychologiques ou retard scolaire, ces choses-là.

A : Que pensez-vous de l'accompagnement des travailleurs ?

F : Moi je ne fais rien de spécial si ce n'est quand ils sont tôt le matin ou qu'ils repartent le soir, ben je peux blaguer une fois avec un, interpeller un autre et à l'occasion je le fais aussi avec le nouveau en essayant de le connaître un petit peu à la fois en fonction de sa sensibilité. Il y en a qu'après un jour ben il déconne avec les autres comme si de rien n'était parce qu'ils ont une nature comme ça. Y en a qui vont être plus réservé au début mais qui vont se relâcher au fur et à mesure, et d'autres qui sont toujours aussi réservés après 10 ans quoi, la personnalité fait beaucoup.

A : Si vous n'avez rien d'autre à ajouter, nous avons parcouru toutes mes questions. Merci à vous.

A : Pouvez-vous m'expliquer brièvement votre métier ?

S : Je suis responsable de section je m'occupe de chez G. Je supervise les lignes de chez G., je transmets au brigadier tout ce qui est ordre de production, de là les brigadiers dispatchent sur les lignes pour produire et moi je m'occupe aussi bien du stock, que des inventaires, que des brigadiers que des petits désidératas de tout le monde, des petits conflits aussi euh trouver à chacun sa place aussi parce que c'est une ETA. Donc quand on a un nouvel élément il faut vraiment le cerner, vite rapidement, l'intégrer dans l'équipe bien parce ce que ce sont des gens qui sont un peu plus fragiles comme t'as des difficultés. Ici ils ne sont pas jugés mais en dehors d'une ETA ils connaissent peut-être le jugement tu vois. Donc qui ont parfois un petit peu de mal de s'intégrer de peur d'être jugés ; certains ne savent pas lire, certains ne savent pas écrire, certains ne parlent pas. Tu vois c'est vraiment euh c'est très large, il faut vraiment s'adapter. Je vais dire que 30 % de mon boulot c'est de la gestion de ligne, 30 % de mon boulot c'est mon côté chimiste et 30 % de mon boulot c'est du social quoi. C'est vraiment réparti sur beaucoup de choses.

A : Quel est votre rôle dans le processus d'accueil des nouveaux travailleurs ?

S : Généralement on me les amène le matin, quand on rentre en salle on donne toujours leur prénom, on les présente à l'équipe, on les met vraiment sur des postes variés au cours de la journée donc par exemple mettre les bâtons, mettre en carton, de la vérification, pour voir un peu, pour tester leur compétence en fait. Parce qu'il y a des gens qui sont capables de beaucoup de choses, il y a des gens qui sont très bons dans une seule chose et y a des gens qui sont moins bons dans toutes les choses ; c'est vraiment la particularité d'une ETA. Chaque personne, fin ça c'est au fil des mois qu'on les connaît, moi au début je me disais pourquoi on met un tel là, un tel là, et en fait tu te rends comptes que chaque personne a vraiment des spécificités ou alors tu as des gens que tu peux mettre n'importe où, ils feront le travail, y a des gens sur qui tu peux avoir plus ou moins confiance sur, par exemple, la vérification. Tu as des gens qui sont un peu plus jouettes, tu ne peux pas les mettre sur un poste sérieux tu vois, tu ne peux pas les mettre sur une ligne, sans trop de voisin. C'est vraiment beaucoup d'adaptation à la personne elle-même, tu n'as pas de procédure type parce que chacun est totalement différent.

A : Lorsque les AS vous amène le nouveau travailleur, le conduisez-vous directement sur la chaîne ou y-a-t-il un moment pour discuter ?

S : Oui généralement on discute dans le sas. On pose des petites questions « qu'est-ce que tu ne peux pas faire » euh .. mais bien souvent on a un feedback des AS avant donc on sait déjà globalement les pathologies.

A : Comment accueillez-vous les nouveaux travailleurs lorsqu'ils arrivent dans votre section ? (Essai)

S : On lui explique un peu : telle personne qui est en bleu foncé (ou en bleu clair chez F.) c'est le responsable, c'est le brigadier parce que responsable ou brigadier on a la même tenue. Et on lui dit que si par exemple il y a quoi que ce soit qui ne va pas, il peut s'adresser à son responsable

mais que nous on repart au bureau fin on oscille pendant la journée entre la zone ou le bureau ou entre plusieurs zones si un collègue n'est pas là. Et que, quoi qu'il arrive, il y a un brigadier qui reste avec lui toute la journée dans la salle, qui reste sur sa ligne, que c'est sa personne de référence, euh voilà.

A : Proposez-vous une personne de référence ? Comment la choisissez-vous ?

S : C'est le brigadier et il y en a un par ligne. Tous les brigadiers sont aptes à s'occuper d'une nouvelle personne. Eux même souvent sont porteurs d'un handicap (les brigadiers). En fonction d'où on va le mettre, parce que c'est vraiment euh c'est un travail au jour le jour, c'est en fonction de ce qu'on va recevoir comme marchandise, de ce qu'ils peuvent nous livrer, du nombre de personne qu'on a, du nombre de malade, du nombre de brigadier, c'est au jour le jour. Ce matin on a plusieurs malades, il y a une ligne qui devait tourner et qui ne tourne pas.

A : Mais il y a toujours un brigadier qui s'occupera du nouveau travailleur ?

S : Oui d'office une ligne un brigadier, que ce soit pour deux personnes ou que ce soit pour 15 personnes. Y a d'office un brigadier sur chaque ligne.

A : Quand le nouveau travailleur commence-t-il son travail ? (Directement en arrivant sur le site, après avoir eu quelques informations concernant son poste, etc.)

S : Oui on reste avec lui, on lui explique. En même temps c'est quand même des travaux assez basiques tu vois, c'est mettre 3 chocolats euh .. voilà on lui explique, tu prends 3 chocolats, on lui explique la manière de les prendre « voilà tu les prends, tu regardes si ils sont sales, tu les poses dans les encoches ». Donc voilà, et on reste, s'il faut rester 10 minutes le temps qu'il se lance, on reste 10 minutes le temps qu'ils se lancent. Il y a des personnes ça va très vite, là on a X de nouveau, on n'est même pas resté une minute. Alors on passe de temps en temps, on le surveille hein du coin de l'œil on le surveille. Mais le problème c'est qu'on a remarqué que si on reste trop longtemps derrière eux ça les stresse donc ça ne sert à rien de rester derrière eux, ils prennent le coup tout seul, tu jettes un petit coup d'œil pour voir s'il n'y a pas une bêtise ou une surcharge et qu'il soit dépassé par la situation. On essaye au moins de le laisser une heure pour voir comment ça va, si on voit que ça ne va pas, on change de poste. C'est vraiment à chaque personne. Quelqu'un qui aime bien bouger, je ne vais pas le mettre à plier toute la journée ici chez G.

A : Du coup, sait-il où il va travailler précisément ?

S : Il sait qu'il va travailler dans le conditionnement mais il ne sait pas sur quelle chaîne car ça dépendra du travail qu'on aura, c'est à la commande. Mais bien souvent on essaye de les mettre sur des postes un peu basiques le premier jour et puis on monte crescendo.

A : Mis à part les chaussures de sécurités, ont-ils besoin d'autre équipement de travail ou de sécurité ?

S : En EPI non ils n'ont pas besoin d'autres choses, des gants pour certains postes.

A : On lui fournit le jour-J ?

S : Oui, en fonction du poste. En fonction du poste où on va aller, chaque salle est équipée.

A : Qui est-ce qui donne les équipements ?

S : C'est le brigadier quand il arrive dans la salle le matin avec eux ou c'est le responsable. Ça dépend qui est là. Parce que par exemple si on a 4 salles, on ne peut pas nous, en tant que responsable, faire le démarrage de 4 salles en même temps. Je ne peux pas être dans le sas de la salle bleue, dans le sas de la salle blanche, dans le sas de la salle jaune et dans le sas de la salle rouge. Donc fatalement voilà, là ça va dépendre de quel est le plus gros démarrage de la journée, celui qui risque d'être le plus compliqué de la journée. Mais voilà les brigadiers leur expliquent comment s'habiller parce qu'en salle propre c'est aussi très différent : il faut mettre la charlotte, la blouse ; comment bien se laver les mains correctement euh voilà. Les brigadiers sont vraiment là pour accompagner si le responsable ne peut pas se permettre d'être là pour X ou Y raison.

A : Que mettez-vous en place afin de faciliter l'intégration du nouveau travailleur ? Passez-vous un moment avec lors de la 1ère journée ? Passez-vous le temps de midi avec lui ?

S : Ça on les laisse vraiment s'intégrer avec leur collègue. Donc généralement le matin quand ils arrivent, je leur dis, par exemple si c'est un essai : « ben voilà c'est X, il va passer 3 jours avec nous, je vous demande de bien l'accueillir » et généralement les gens se mettent à parler entre eux d'eux-mêmes, ils sont vraiment sociaux. En fait on les laisse s'intégrer d'eux-mêmes parce qu'ils se mettent à parler ensemble d'eux-mêmes. Ils sont très peu mis de côté. Dès qu'il y a une nouvelle personne, ils se mettent à parler naturellement d'eux-mêmes. Justement le fait peut-être de le prendre avec nous, d'aller manger avec euh alors que là il va suivre ses collègues, ses collègues vont lui dire, il va aller manger à la même table que ses collègues et voilà. On en a quelques-uns de nouveau qui se sont intégrés à une vitesse. Je vais faire le plein de la voiture à 17h en sortant du boulot et ils sont en train de boire une bière avec les collègues. Donc je ne m'inquiète pas de leur intégration avec les autres collègues, je sais très bien que ça se passe très bien, parfois trop bien même (rire). Pour ça on les laisse vraiment entre eux parce qu'ils créent naturellement des liens. Il y en a qui sont un peu enfantins par leur pathologie ben ils font rire tout le monde, ça met l'ambiance et ça part en discussion de groupe. On laisse faire l'intégration naturelle pour ça.

A : Que communiquez-vous au nouveau travailleur quand il arrive près de vous ? Quel genre d'information ?

S : On lui explique où est ce qu'on va « voilà on va aller dans telle salle, on fait ceci » voilà on lui explique le travail. Et puis quand je suis dans le sas avec lui, on explique comment s'habiller, les petites règles, les petites choses auxquelles faire attention et voilà s'il a quoi que ce soit qu'il revienne vers nous quoi. Qu'il essaye parce que le but c'est qu'il essaye de donner son maximum et de ne pas baisser les bras tout de suite car c'est la possibilité d'un emploi quoi. Parce qu'ils ont plus dur qu'une personne lambda à trouver un emploi alors que là c'est une entreprise de travail adapté, c'est fait pour eux. Il y en a qui ont tendance à vite baisser les bras de peur de ... Non on les pousse à la communication, il faut qu'il communique. Moi quand j'ai un essai je passe plusieurs fois pendant la journée pour voir comment ça se passe. Il y a un suivi mais il faut qu'il soit discret et généralement je parle un peu au brigadier pour voir comment ça

se passe. Il y en a pour qui malheureusement on ne peut rien faire, ça va pas, ça va pas ; il y en a qu'on a essayé et ça n'allait pas, on a beau les mettre partout ça ne va pas.

A : Communiquez-vous le fonctionnement de la section ?

S : Quand on les installe on leur dit par exemple « ben voilà toi tu vas mettre les chocolats » généralement on les fait tourner pour tester leur compétence.

A : Organisez-vous une visite de l'entreprise (présentation des autres sections, présentations aux responsables des différentes section, visite des toilettes/lieu de pause/vestiaire) ?

S : Non ça ce n'est pas moi qui le fais, c'est plutôt les assistantes qui le font. Nous c'est vraiment tout ce qu'il se passe en salle.

A : Êtes-vous présent à ses côtés pour observer son travail (voir s'il fait correctement les choses, etc.) ? Allez-vous régulièrement près du nouveau travailleur afin de voir si tout se passe bien ?

S : Oui.

A : Comment évaluez-vous l'intégration du travailleur ? Comment fonctionnez-vous pour voir son évolution au sein de l'Atelier ? Organisez-vous des rendez-vous de suivi afin d'évaluer l'intégration du travailleur (prendre conscience des difficultés s'il en a, remarques, etc.) ?

S : Ça c'est plutôt les assistantes sociales aussi qui font le feedback à la fin des deux jours d'essai. Mais c'est vrai que dans la journée, on passe « est ce que ça te plaît, est-ce que tu te sens bien ». C'est plus des micros-conversations pour voir si tout va bien, si ça lui plaît, s'il n'y a pas de problème, s'il n'a pas de douleur spécifique, est-ce que ça lui convient physiquement, mentalement. Mais c'est vrai que globalement ce sont des personnes qui s'intègrent assez vite. Ça n'a rien à voir avec une entreprise classique. Ce n'est pas comme des collègues que moi j'ai eu dans le multinational ou dans le privé, ça n'a rien à voir. Ils ont plus de facilité, dès qu'il y a une nouvelle personne c'est tout de suite euh...

A : À la fin du premier jour d'essai, demandez-vous au nouveau travailleur comment s'est passée la journée ?

S : Oui oui c'est ça. Généralement vers 16h, on passe, l'AS passe aussi près de nous, on discute, voilà parce que les AS nous demandent aussi nos avis, pour savoir si ça s'est bien passé, est-ce qu'au niveau du travail ça a été, est-ce qu'au niveau du comportement ça a été, voilà. Donc c'est pour ça qu'on doit aussi regarder après lui parce que son engagement dépend de son comportement, de son intégration, de son travail aussi. Parce que certaines personnes malheureusement on n'a pas pu les prendre parce qu'elles étaient beaucoup trop limitées et que ça allait limiter euh ... qu'on n'allait pouvoir les mettre nulle part finalement. Ils auraient pu travailler mais ici c'était peut-être un peu trop. Voilà.

A : À la fin du premier jour d'essai, communiquez-vous au nouveau travailleur le lieu où il doit se rendre le lendemain ? Est-ce que vous lui dites, par exemple, « demain tu essayeras ça ... » ?

S : Il le sait parce qu'il y a le tableau d'affichage. Généralement, on n'a même pas besoin de le dire parce que 16h05 ils sont tous devant le tableau « ah ben tu viens avec nous », ils communiquent beaucoup entre eux en fait.

A : Donc même pendant les jours d'essai, son nom est affiché au tableau ?

S : Oui il est marqué « essai ».

A : Après le deuxième jour d'essai, donnez-vous un feedback au travailleur ?

S : Ça c'est les AS qui s'en occupent. Mais globalement on glisse un petit mot si ça se passe bien mais si ça se passe mal on ne dit rien parce que ben voilà ce n'est pas à nous de l'annoncer, c'est aux AS d'expliquer ça, voilà si la collaboration n'est pas possible. Mais quand ça se passe bien voilà on le dit quoi.

A : Ok. Donc là maintenant c'est plus par rapport aux formations. Comment est-ce que cela se passe pour qu'il apprenne son travail ?

S : Ben voilà on le conduit en section et c'est vraiment un brigadier ou un responsable qui va rester avec lui et qui va lui montrer jusqu'à ce qu'il comprenne euh le fonctionnement, le rythme. Une personne va rester avec lui, vraiment pour l'encadrer, le temps de se lancer quoi.

A : Donc j'imagine que c'est une personne compétente qui le forme ?

S : Oui.

A : En fait, il lui montre comment faire et puis le nouveau travailleur reproduit.

S : Oui, c'est ça. Il reproduit et puis bon au début le rythme parce que c'est quand même un certain rythme donc euh si au début il ne sait en mettre qu'un sur deux ben on va rester à côté de lui le temps qu'il trouve son truc pour savoir où mettre tous les plateaux, tous les ... voilà. Mais c'est vrai qu'on essaye des postes plus simples en début de journée et puis après on monte par graduation.

A : Est-ce que ça arrive que ce soit vous qui formez le travailleur ou c'est un brigadier ?

S : Celui qui est disponible.

A : Ok. Donc vous vous savez faire n'importe quel travail sur chaîne ?

S : Oui. Ça arrive régulièrement que si deux partent faire pipi en même temps, je m'assoie sur la ligne. Ça continue donc si le brigadier est occupé, c'est moi qui peux m'asseoir sur la ligne.

A : La formation des travailleurs est-elle adaptée à chaque personne ?

S : Oui oui oui, ça on n'a pas le choix. On a une jeune femme qui est venue et qui était sourde, euh ... mais sourde profonde, et qui ne communiquait pas verbalement non plus, qui ne savait pas lire, qui ne savait pas écrire, la seule chose qu'elle savait faire c'était signer. Donc on a deux jeunes femmes ici qui signent donc on avait pris une femme qui signait pour lui permettre de comprendre parce que même moi elle ne me comprenait pas et ne lisait pas sur les lèvres non plus. Mais donc par exemple ça ça a été impossible, c'était beaucoup trop compliqué. Parce que si on avait un problème et qu'on devait l'arrêter, par exemple là la jeune femme ça fait trois mois qu'elle n'est plus là parce qu'elle s'est faite opérée. La seule personne avec laquelle elle pouvait avoir un contact n'est plus là, elle est pour l'instant en arrêt maladie. Donc il y a des gens, c'est vrai, on ne peut pas.

A : Donc les formations c'est sur la chaîne ?

S : Oui parce que beh visuellement ... c'est beaucoup mieux de la voir que de la théorie.

A : Est-ce individuel ou cela arrive que vous formiez plusieurs personnes en même temps ?

S : Généralement on n'a qu'un essai. Ce n'est jamais arrivé en tout cas depuis que je suis là, qui ait deux essais sur la même ligne en tout cas, on ne met pas deux essais sur la même ligne.

A : Quelle est la durée de cette formation ?

S : Cela dépend de la personne. C'est déjà arrivé qu'on y reste une demi-heure ou qu'on y retourne plusieurs fois dans la journée.

A : Fournissez-vous un feedback suite à la formation ?

S : Oui on en donne un petit mais de nouveau c'est si cela s'est bien passé. Quand ça ne se passe pas bien, c'est délicat. Tout ce qui est délicat c'est plus le travail des AS ça. On avait une jeune fille avec qui ça n'allait pas du tout, on a essayé de communiquer à plusieurs reprises avec elle sur son caractère mais finalement on a appelé les AS en disant voilà ce n'est pas possible et puis ça s'est soldé en disant qu'elle n'a pas terminé son contrat. Parce que cette jeune femme avait un comportement qui était inadéquat pour la fonction et pour ses collègues.

A : Le candidat a-t-il un moment pour observer la tâche avant de commencer ?

S : Oui le brigadier se met sur la ligne et lui montre et lui dit ben voilà. C'est quand même des travaux assez basiques, c'est des gestes très répétitifs. C'est peser 200 grammes, coller une étiquette dans le même sens de la même manière. Ce n'est pas une formation qui est énorme. Parce qu'une fois qu'on lui a montré le bon côté, on va lui montrer 4 5 fois avec le bon repère « le repère il est là, tu te fies toujours à ce repère et tu colles toujours l'étiquette à cette place » et toute la journée c'est ce qu'il fera.

A : Comment l'évaluez-vous pour voir s'il maîtrise la tâche ? s'il a acquis les compétences ?

S : Ça se voit rapidement euh ... si les collègues râlent parce que la ligne ne suit pas. Si la ligne ne suit pas, c'est que ... il a du mal. Ça on le sait tout de suite, ils dépendent tous les uns des autres. Ils travaillent ensemble depuis des années pour certains donc il y a un certain rythme qui est imposé et tout le monde le suit hein. Dès qu'il y a un nouveau, un essai, on l'entend tout de suite généralement « mais il ne suit pas, il y a des tâches de chocolat » ben oui ben oui.

A : La personne de référence c'est soit toi soit le brigadier ?

S : Oui.

A : Ok. Et donc l'apprentissage de la tâche c'est sur le tas en quelque sorte ?

S : Oui c'est ça. Parce que si on lui dit « tu vas faire ça ça et ça », surtout que certains ne savent ni lire ni écrire, finalement hormis le code couleur des bâtons. S'ils ne savent pas lire ni écrire euh il peut toujours se référencer à la couleur. C'est toujours bleu jaune vert, bleu jaune vert. Et alors il y en a certains qui mettent 4 chocolats d'autres qui en mettent 3. On ne va pas le mettre sur 4 chocolats pour commencer, on va le mettre sur 3.

A : Y-a-t-il un système de parrainage pour les nouveaux ?

S : Non.

A : Après, une fois qu'il est engagé, au cours de sa carrière, est-ce qu'il y a d'autre formation ?

S : Oui, je sais qu'ils font les petits quarts d'heure sécurité. On fait des exercices d'évacuation, voilà on fait tout ce qui légalement est obligatoire au niveau de la sécurité et du bien-être au travail.

A : Ok.

A : Que pensez-vous de l'accueil à l'Atelier ?

S : Il est adapté. Parce qu'on ne peut pas leur proposer des livrets d'accueil manuscrits, sachant que la majorité a des difficultés de lecture euh voilà. Et ça serait un peu délicat de fournir des livrets d'accueil manuscrits sachant que certains peuvent les lire et d'autres pas. Ça pourrait mettre peut-être la personne un peu mal à l'aise en se disant « ah ben ils fournissent un livret d'accueil manuscrit mais je ne sais pas lire ». Voilà, pour éviter le malaise je pense que ce n'est pas plus mal euh que les en rencontrer. Parce qu'elles les rencontrent, elles leur parlent, elles les sécurisent sur le fait que, par rapport à leurs pathologies, qu'elles soient physiques ou mentales hein voilà ça sera adapté etc. Et quand ils arrivent sur ligne, on leur montre « donc ça ça tourne comme ça, on fait ceci, on fait cela ». C'est vraiment une adaptation perpétuelle à chaque personne. Une entrée dans une entreprise conventionnelle c'est standardisé, ici on ne peut pas standardiser. X qui a une béquille, je ne peux pas le standardiser avec Y qui est atteint de trisomie. Je ne peux pas, je ne peux pas les standardiser ni l'un ni l'autre.

A : C'est propre à chacun.

S : C'est propre à chacun oui.

A : Et au niveau de l'accompagnement, vous en pensez quoi ?

S : On les accompagne autant qu'on peut mais je pense que le fait qu'il y ait quand même des brigadiers sur chaque ligne, même s'il n'y a pas de responsable sur chaque ligne, il y a quand même un brigadier sur chaque ligne, donc d'office il peut se retourner vers quelqu'un. Et on insiste bien sur le fait que s'ils ont quoi que ce soit, ils doivent se retourner sur cette personne. Voilà sans jugement, sans crainte, sans ... voilà.

A : Est-ce qu'il y a certaines choses qui posent problème par rapport à l'accueil ?

S : ça dépend de la personne. Voilà il y a des gens qui sont beaucoup plus volontaires, qui ont envie de travailler et y a des gens qui le sont un peu moins. Mais généralement ça se passe bien.

A : Est-ce qu'il y a des éléments que vous amélioreriez ?

S : Malheureusement ça serait compliqué parce qu'ils sont quand même accueillis par des assistantes sociales, fin ils ont quand même beaucoup de personnes qui prennent soin d'eux en fait. Elles sont euh deux assistantes sociales, elles sont deux à la prévention euh il y a déjà beaucoup de monde qui s'occupent d'eux quand même. Je pense qu'ils sont quand même bien suivis, bien entourés, on nous communique les pathologies les points d'attention donc voilà que

nous on communique au brigadier. Quelqu'un qui va nous dire « ah ben il faut répéter plusieurs fois les consignes, j'ai des problèmes de concentration » euh au lieu de lui montrer trois fois, il va peut-être falloir lui montrer vingt-cinq fois.

A : Oui c'est vraiment de l'adaptation.

S : à 100%. Ça n'a rien à voir avec du conventionnel ou tu peux arriver « ben c'est la ligne, ça tourne comme ça comme ça point barre ». Non ici ça n'existe pas.

A : Et les AS elles vous donnent quoi comme infos pour que vous accueilliez les nouveaux ?

S : Nom prénom âge son cv grosso modo. Parce qu'il y a des gens qui ont quand même des cv, qui sont issus du privé, qui ont eu un accident de travail, de vie, de la dépression ... voilà des maladies qui apparaissent subitement. Il y a des gens à qui ici il manque des doigts et moi parfois je me suis demandé pourquoi ils étaient là car je ne voyais pas de signe physique qui me sautaient aux yeux.

A : Donc vous avez des informations par rapport à ses pathologies, pour savoir sur quoi il pourrait aller.

S : Physique, mentale, ses capacités, peut porter les charges, ne peut pas porter les charges lourdes, doit rester debout, ne peut pas rester debout euh besoin qu'on lui répète les consignes plusieurs fois, voilà tout ça quoi.

A : Pour ma part j'ai fait le tour de mes questions, si vous n'avez rien d'autres à ajouter, nous pouvons clôturer. Merci beaucoup !

1.1.5. RÉPONDANT 5 – RESPONSABLE DE SECTION – 24 OCTOBRE 2022

A : Pouvez-vous m'expliquer brièvement votre métier et de quelle chaîne êtes-vous responsable ?

B : Pour l'instant je suis responsable de la chaîne F. avec N. C'est surtout la planification, gestion du stock, la partie informatique sur le RP, le service SAP, l'administratif, puis un peu en production quand il y a des trous à gauche ou à droite, je vais remplacer pour veiller que tout se passe bien sur la ligne.

A : Quel est votre rôle dans l'accueil des nouveaux travailleurs ?

B : D'abord il faut dire que je suis là que depuis le 16 août donc des nouveaux cas de travailleurs je n'en ai pas eu beaucoup, il y a eu 3 4 essais et 3 4 nouveaux qui sont arrivés +_ en même temps que moi voilà.

A : Avez-vous quand même eu de nouveaux travailleurs ?

B : Oui ce sont les assistantes sociales qui les amènent. Le matin, elles amènent le nouveau travailleur, nous on le prend en charge sur la ligne, c'est souvent le brigadier qui s'en occupe pour expliquer les premières choses qui a à faire chez nous : comment s'habiller, comment se laver les mains, ... Alors il y a le poste de travail et on explique brièvement le poste de travail, comment ça se passe sur la ligne donc c'est le brigadier qui lui explique. Pendant l'essai il va essayer différents postes pour essayer de voir ce qui va et ce qui ne va pas avec cette personne-

là, pour voir aussi avec son handicap. Généralement on est informé du handicap à l'avance ; donc si on sait que c'est quelqu'un qui a mal au dos, on ne va pas le mettre à tel poste, on tient un peu compte de ça. Maintenant si la personne veut tout essayer elle peut tout essayer et on fait attention à ce que tout se passe bien. Donc ça c'est principalement les brigadiers qui font.

A : Donc l'assistante sociale vous l'amène et vous le conduisez directement au brigadier ?

B : Oui.

A : Donnez-vous des informations avant ?

B : Oh c'est généralement le brigadier et si les brigadiers ne sont pas là c'est moi qui les donne. Et souvent ils arrivent un peu en retard puisqu'ils sont chez les AS donc ça arrive que ce soit moi qui donne les premières instructions ; les premières instructions de sécurité aussi, vraiment de quoi démarrer dans les règles et sans encombre.

A : Le présentez-vous aux autres collègues de la section ?

B : Oui, quand il arrive sur la ligne, on dit aux autres comment il s'appelle. Maintenant c'est « voici le nouveau, il s'appelle Sébastien ». On ne fait pas de grande présentation mais tout le monde est au courant de son prénom.

A : Sont-ils au courant avant ?

B : Non.

A : Ils ne savent pas qu'un nouveau travailleur arrive ?

B : Si, ils le savent car sur le planning il est écrit qu'il y a un essai ou quelque chose comme ça. Ou alors quand la personne arrive à son premier jour en tant qu'engagé, ils voient bien qu'il y a quelqu'un de nouveau qui est écrit. Mais on ne fait pas une présentation. En fait ce qu'il se passe c'est que comme il va changer de poste au cours de la journée, il aura à chaque fois un autre collègue à côté de lui ou en face de lui et là ça se fait naturellement les présentations.

A : Ils s'intéressent l'un à l'autre.

B : Oui très fort. Ça commence par les questions classiques : tu travaillais où avant, est-ce que t'es marié, est-ce que tu as des enfants, tous des trucs comme ça, tu viens d'où. On les entend tout le temps comme ça, ça se passe souvent. Jusque maintenant je n'ai pas vu que ça se passait mal. Ils sont très curieux et très positifs à l'idée d'intégrer un nouveau. Ici dans la section je trouve les gens fort sympas, sociables.

A : Y-a-t-il une personne de référence vers qui le travailleur peut se tourner ?

B : Le brigadier.

A : Comment choisissez-vous le brigadier ?

B : C'est en fonction du brigadier qui est sur la ligne mais ils tournent aussi. Ils aiment bien quand même rester dans leur secteur parce qu'ils maîtrisent plus.

A : Quand le travailleur commence-t-il son travail ? Est-ce dès qu'il arrive ici en section ?

B : Ah oui oui.

A : Vous-a-t-il déjà rencontré avant son premier jour d'essai ?

B : Moi non.

A : Par rapport aux vêtements de travail ou de sécurité, quand les reçoit-il ?

B : Les chaussures je pense que ce sont les assistantes sociales qui les donnent. Pour les vêtements, le tablier, les charlottes, les protections c'est quand il entre dans le sas. C'est à ce moment-là qu'on lui explique comment il doit s'habiller. Parce qu'il va recevoir une formation par rapport à la sécurité/hygiène pour travailler dans les salles propres après mais ça arrive 2 3 semaines après, ils ne font pas ça tous les jours. Donc quand il arrive tout le matériel est à disposition, on lui explique seulement comment le mettre, où le prendre, comment se laver les mains...

A : Concernant son intégration, que mettez-vous en place pour la faciliter ? Passez-vous des moments avec lui (diner, temps de pause) ?

B : Diner non parce que à deux par table avec un mètre de distance toujours en mode covid là euh on ne peut pas dire que le temps de midi soit quelque chose de très convivial non. C'est plutôt sur la chaîne, le brigadier va lui s'informer tout au long de la journée pour voir si ça se passe bien et le responsable de section aussi hein, on passe et on regarde si la personne, le poste lui convient, si ça se passe bien ; oui on va voir près de lui « est-ce que ça va, tu n'as pas mal au dos, est-ce que tu veux changer » c'est continué durant la journée.

A : Donnez-vous certaines informations quand le nouveau travailleur arrive ?

B : Juste ce que je viens de vous dire au niveau de l'hygiène et de la sécurité. Il ne faut pas venir avec trop d'information sinon il ne va pas s'en sortir. On donne le principal au début et puis après on voit.

A : Faites-vous une visite des lieux de pause ou des vestiaires ?

B : Moi pas, ni le brigadier donc je ne sais pas ce que l'assistante sociale fait

A : Êtes-vous présente à ses côtés pour voir justement comment il fait le travail, si ça se passe bien ?

B : Oui tout au long de la journée, on passe régulièrement, on passe peut-être 50 fois par jour devant la chaîne et on regarde si tout va bien lui y compris et spécialement oui. Et puis on voit aussi avec les autres si ça se passe bien car peut-être que pour lui ça se passe bien mais euh que pour lui il n'a pas forcément conscience qu'il met les sachets à l'envers ou qu'il ne suit pas.

A : Organisez-vous des rendez-vous de suivi pour voir son intégration, s'il a des difficultés ou des remarques ?

B : Ce n'est pas nous qui faisons ça. À la fin de la journée il y a un débriefing avec les assistantes sociales. Personnellement, fin d'habitude je n'ai pas vu qu'on y allait, j'ai juste été une fois au débriefing parce que je me trouvais dans le sens à ce moment-là et j'ai participé au débriefing mais je ne sais pas si c'est l'usage en fait ; je n'en ai encore aucune idée.

A : À la fin de ses deux jours d'essai, lui donnez-vous un feedback ?

B : Oh on ne les voit généralement qu'un jour car ils vont dans d'autres salles.

A : Et à la fin de son premier jour ?

B : Avec lui oui et le brigadier, on passe en revue toute la journée et on fait un petit peu le bilan. Et si ça va, on le dit à l'assistante sociale et si ça ne va pas aussi donc on fait un retour vers les assistantes et vers le responsable de production aussi.

A : Allez-vous près de lui à la fin de la journée pour voir comment ça s'est passé de son côté ?

B : Oui à la fin de la journée oui, bon ça ne dure pas des heures mais on lui demande : est-ce qu'il aime bien, qu'est-ce qui lui a plu, qu'est-ce qui ne lui a pas plu, est-ce qu'il a rencontré des problèmes ; on s'intéresse surtout au problème physique c'est surtout ça.

A : Sait-il à la fin de son premier jour où il devra se rendre le lendemain ?

B : Oui il y a le planning, il va savoir où il va le lendemain.

A : Est-ce vous qui communiquez le fait qu'il y ait un planning ?

B : Je ne sais pas qui lui communique mais en tout cas comme il suit ses collègues et que tout le monde fonce au planning voilà. Est-ce qu'on lui communique ou pas, ça je n'en sais rien. Mais étant donné qu'il est dans le train, il va avec les autres au planning. Je suppose que lorsque l'assistante vient en fin de journée, elle lui en parle certainement. Je vous dis je n'ai assisté qu'une fois à ce truc-là donc euh.

A : Par rapport aux formations, c'est vous ou le brigadier qui montre comment faire la tâche mais il n'y a rien de plus formel, ils montrent juste la tâche à réaliser ?

B : Oui, non on ne formalise pas parce que pour rester dans le super pratique, c'est en montrant, en manipulant les objets, en montrant les défauts, les cartons comment on les met ...

A : Est-ce que le brigadier ou vous-mêmes restez à côté pour corriger ses erreurs ?

B : Ah oui oui oui, il faut qu'il ait démarré et qu'il ait compris.

A : Une fois qu'il fait correctement vous le laissez ?

B : Oui oui on le laisse faire et puis alors ce qui va se passer c'est que ça se succède sur la ligne. Donc s'il fait une erreur les autres vont le remarquer et à ce moment-là ils le disent au brigadier et le brigadier vient au corriger si la personne n'a pas bien compris.

A : Les formations sont-elles individuelles ? ou y-a-t-il plusieurs personnes ?

B : Ben les formations sur ligne. Maintenant il y a des formations à l'hygiène et à la sécurité et là c'est plusieurs personnes et c'est plus formel mais ça ce n'est pas chez nous.

A : A-t-il un moment pour observer la tâche avant de commencer ?

B : Non.

A : Il démarre directement ?

B : Oui.

A : Comment l'évaluez-vous à la fin de la journée pour voir si justement il a acquis les compétences pour faire le travail ?

B : Ce qu'on va voir fin de journée c'est vraiment très résumé de ce que la personne sait faire. Donc on va savoir si à tel poste et à tel poste il est capable de suivre, à tel autre poste ça ne va pas. Alors on va s'intéresser à la raison et on va comprendre si c'est juste parce que c'est une question d'habitude et qu'il va pouvoir l'acquérir ou si c'est parce que cette personne-là a une difficulté et ne saurait pas assumer ce poste-là. Mais on sait bien que la première journée personne n'est capable de faire tout hein. On arrive avec l'expérience à voir si la personne ça va aller ou pas.

A : Comment apprend-il le métier ?

B : C'est vraiment sur le tas.

A : Y-a-t-il un système de parrainage ?

B : Non jamais entendu parler.

A : Que pensez-vous de la manière dont on accueille les nouveaux travailleurs ici à l'Atelier ?

B : Ben par rapport à d'autres entreprises euh c'est pas mal hein. Ça c'est nettement améliorer les dernières années dans l'alimentaire à cause des nouveaux référentiels qui imposent d'avoir l'accueil des travailleurs ainsi qu'au niveau de la sécurité donc ça s'est améliorer dans beaucoup d'entreprises mais il y a encore dans beaucoup d'endroits où les gens arrivent comme intérimaire par exemple et ils savent à peine par quelle porte il faut rentrer quoi. Je trouve que ce n'est pas si mal ici.

A : Y-a-t-il des éléments que vous améliorerez ?

B : Moi je trouve que la formation qualité-sécurité arrive un peu tard. Par exemple moi je ne l'ai pas encore eu et je suis là depuis le 16 août (noter date entretien). Alors ils tiennent surement compte du fait que j'ai déjà travailler dans l'agro-alimentaire et que je suis au courant de tout oui mais je ne suis pas au courant des règles spécifiques à ici. C'est pas ça hein je fais avec comme les autres, j'ai appris sur le tas, les petites règles internes à l'entreprise mais je trouve que ça arrive un peu tard. Il y en a qui sont passés tout de suite, ça dépend un peu comment elles sont planifiées et à quelle période les gens arrivent mais il y en a où ça traîne un peu.

A : Y-a-t-il certaines choses qui ont posés problème ou qui justement se passaient bien par rapport à l'accueil ?

B : Poser problème moi je n'ai rien constaté. Ils essayent vraiment de prendre en compte les difficultés des gens. Je ne dis pas que c'est parfait mais voilà.

A : Que pensez-vous par rapport à l'accompagnement du travail ? Est-il bien suivi ?

B : Il est pas mal suivi par les brigadiers oui.

A : Par rapport au jour d'essai, savez-vous si on lui mentionne quand il sera recontacté ?

B : Non je ne sais pas.

A : D'accord, et bien voilà nous avons fait le tour de mes questions, merci à vous.

1.1.6. RÉPONDANT 6 – RESPONSABLE DE SECTION – 27 OCTOBRE 2022

A : Pouvez-vous m'expliquer brièvement votre métier ?

R : Moi je m'occupe de principalement de S., C., le panachage ainsi que des petites séries s'il y a. Donc je reçois les bons de travail par S. puisque c'est lui qui gère et puis je donne mes commandes à mes brigadiers.

A : Pour quelle chaîne êtes-vous responsable ?

R : C., S., de la haute fréquence, euh si on a besoin de moi ailleurs pour donner un coup de main à un collègue ou quoi il n'y a pas de souci. Le panachage que je gère un peu avec S. puisque c'est lui qui s'occupe de M. et s'il y a des petites commandes hors salle froide je suis là pour aider.

A : Quel est votre rôle dans l'accueil des nouveaux travailleurs ?

R : Quand on nous amène une nouvelle personne, ça dépend sur quelle chaîne de production elle va. C'est le responsable de la chaîne sur laquelle la personne va travailler, on leur explique les toilettes, on se présente, on leur présente le brigadier, on leur explique les pauses même si ça a déjà été fait par les AS et alors ben on essaye de le mettre à l'aise avec ses collègues de travail.

A : Présentez-vous le nouveau travailleur auprès des autres collègues ?

R : Ce que je fais sur la chaîne de production où la nouvelle personne arrive pour travailler je dis « ben voilà tu vas travailler avec telle personne, telle personne, ton brigadier c'est X » et comme ça il connaît déjà son référent et il sait avec qui il travaille.

A : Si je comprends bien, la personne de référence c'est le brigadier qui s'occupe de la chaîne sur laquelle il est ?

R : Oui comme ça il sait à qui s'adresser. Moi je lui dis tout le temps, s'il y a quoi que ce soit, n'hésite pas à demander conseil à ton brigadier.

A : Quand commence-t-il à travailler ? Est-ce dès qu'il arrive chez vous ou vous fournissez quelques informations avant ?

R : Non dès qu'il arrive chez nous, comme ils ont été reçus par les AS il y a eu toutes les explications et en général ils sont venus quelques jours à l'essai avant donc ils commencent à travailler sur la chaîne de production pour laquelle ils sont destinés.

A : Et pour le jour d'essai ça se passe comment ? Commence-t-il directement aussi ?

R : Oui.

A : Reçoivent-ils des vêtements de travail/ de sécurité ?

R : Ils ont des chaussures de sécurité qui sont directement fournies par les AS.

A : Ok. Au niveau de l'intégration, que mettez-vous en place pour la faciliter ?

R : C'est vrai que quand ils sont dans l'entreprise on parle avec, on les laisse d'abord se mettre à l'aise sur le travail et puis pendant la journée moi je vais voir comment ils vont. Et puis si la personne n'est pas trop timide, j'essaye de discuter un peu avec, savoir ce qu'ils aiment, ce qu'ils faisaient avant dans la vie, s'ils ont travaillé un peu avant, euh, s'ils ont des enfants ; essayer de mettre la personne à l'aise quoi. Ça leur fait plaisir de voir qu'on s'intéresse à eux.

A : Passez-vous un moment avec lui pendant la première journée ? Par exemple pendant une pause ?

R : Non pendant une pause non, pendant le travail je passe mais c'est vrai que moi je mange avec tous mes ouvriers dans le réfectoire, je prends mon temps de midi au réfectoire avec tout le monde. Je suis dans la pièce là où la personne est.

A : Ok. Communiquez-vous des informations au nouveau travailleur quand il arrive dans votre section ?

R : Oui par exemple s'ils vont du côté S., s'ils sont rentrés côté chapiteau je leur explique où sont les toilettes, où est le réfectoire pour lui prendre sa pause, là où il y a les vestiaires pour s'il veut une armoire dans cet endroit-là on peut regarder et voilà.

A : Cela se passe avant qu'il ne commence à travailler ?

R : Oui mais en général lors de leur essai on leur explique déjà comme ça ils sont déjà au courant. Et ça dépend si la personne correspond ou pas et si elle revient dans un laps de temps court ou si elle revient beaucoup plus tard ben on réexplique.

A : Donnez-vous des informations quant au fonctionnement de la section ?

R : Beh comme on les met directement au travail, ils se mettent sur la zone de production, euh, le brigadier lui explique ce qu'il doit faire comme travail, le brigadier l'encadre un peu plus comme c'est une nouvelle personne qui vient d'arriver. Je dis tout le temps que s'il y a un souci il ne faut pas hésiter à demander au brigadier ou bien à ses collègues.

A : Faites-vous une visite de l'entreprise ?

R : Je présente les vestiaires, les toilettes, on ne fait pas le tour de tout.

A : D'accord. Êtes-vous présente à ses côtés pour observer le travail du nouveau durant la journée ?

R : Je passe régulièrement et c'est vrai que je demande à mes brigadiers pour voir comment ça se déroule, la nouvelle personne voir si ça va, s'il y a une lacune, qu'est-ce qu'on peut faire si jamais. Il faut toujours leur laisser le temps aussi hein parce que quand on arrive dans une nouvelle boîte ce n'est pas toujours évident. Et moi je trouve que si je reste tout le temps à côté ben parfois ça met la personne plus mal à l'aise que de lui faire du bien.

A : Comment évaluez-vous son intégration au sein de l'entreprise ? Avez-vous des rendez-vous avec lui pour lui poser quelques questions ?

R : Non, non c'est vrai qu'on n'a jamais posé de question ni quoi que ce soit. Maintenant depuis les années que je suis là, on voit quand la personne si ça va, si ça va aller, s'il a un souci donc on va directement vers eux et on leur demande. Moi je demande toujours à mes brigadiers d'être attentifs à ça parce que c'est important quand on démarre de ne pas laisser la personne sur le côté.

A : À la fin du premier jour d'essai, allez-vous vers lui pour lui demander comment ça s'est passé ?

R : Des fois oui, peut-être pas à chaque fois parce que ça dépend du travail qu'on a mais oui de toute façon je demande toujours au brigadier avec qui la personne à travailler comment ça se passe et ça je le fais même pendant la journée. Car comme en général on a que deux jours pour évaluer la personne, il ne faut pas la juger trop vite non plus en se disant « oh lui on ne saura rien faire avec ». Si on me dit que ça ne va pas pour telle ou telle chose je dis « ben attendez il faut peut-être lui réexpliquer, voir s'il a bien compris le fonctionnement » voilà pour donner la chance à tout le monde.

A : À la fin de son premier jour d'essai, communiquez-vous là où il devra se rendre le lendemain ?

R : Oui ça on leur dit parce que dans notre bureau il y a un tableau avec toutes les chaînes de production. Donc quand ils font un essai à un endroit, le lendemain ils le font ailleurs. Et ça peut arriver que dans la journée, on scinde encore pour l'essayer à une autre place. Donc ça je leur dis, je dis « voilà aujourd'hui tu as travaillé avec nous, demain tu vas aller avec ma collègue et tu feras, par exemple, F., tu verras c'est chouette aussi », essayer de mettre la personne en confiance. Alors on leur explique bien qu'il y a un tableau dans le bureau et qu'il faut venir le voir ; parce que même si je passe à 14h et que je lui dis « demain tu vas faire ça comme travail » ça peut changer parce qu'un problème de stock, on doit arrêter une chaîne, faire autre chose, on peut être amené à changer la personne en dernière minute ; et comme ça à la fin de la journée ils viennent voir au tableau.

A : Ok. Après ses deux jours d'essai, fournissez-vous un feedback au nouveau ?

R : Ça en général on en discute avec E., on en discute entre nous pour voir : « là ça a été nickel » « pour ça, ça n'allait pas » « je ne le vois pas à tel endroit mis c'est peut-être mieux là » donc on échange entre nous pour que lui puisse faire un feedback aux AS.

A : Et le nouveau travailleur reçoit-il un feedback ?

R : Nous on ne dit rien. Maintenant je suppose que les AS donne quand même un feedback. On ne laisse pas les gens dans l'ignorance hein.

A : Par rapport aux formations, comment cela se passe pour qu'il apprenne le travail ?

R : Ben on le met sur la chaîne de production directement et on explique et alors le brigadier doit suivre la personne. Parce qu'on sait bien qu'une personne qui arrive dans l'entreprise ne va pas commencer à travailler comme celle qui est là depuis 10 ans.

A : A-t-il un moment pour observer la tâche avant de l'exécuter lui-même ?

R : Non, le brigadier montre et on reste avec et on leur explique. En général ça se passe super bien. Au début, ils sont plus lents qu'un autre ouvrier mais ça c'est tout à fait normal et puis il faut laisser le temps.

A : Oui. Comment apprennent-ils le métier ?

R : Directement, on va dire sur le tas.

A : Y-a-t-il une personne qui maîtrise la tâche qui est présente à ses côtés ?

R : Oui on mettra toujours un habitué à côté de la personne pour ne pas le laisser dans l'embarras si jamais il a oublié. Dès qu'il y a un nouveau le brigadier l'encadre, on regarde pour ne pas justement... si on voit qu'il dérape, qu'il ne sait pas, qu'il ne le fait pas bien, pour lui remontrer comment ça fonctionne et ne pas le laisser paniquer non plus.

A : Comment évaluez-vous afin de voir s'il a acquis la maîtrise de la tâche ?

R : Ça se voit.

A : Simplement en l'observant ?

R : Oui.

A : Y-a-t-il un système de parrainage ?

R : Non on avait fait pendant tout un temps et puis ça n'a plus...

A : Pourquoi cela a été arrêté ?

R : Hum je ne sais plus pourquoi ça a été arrêté. Je pense que tout ça a été fini un peu du au covid tout un temps où voilà ...

A : Y-a-t-il d'autres formations durant leur carrière ?

R : Non on fait des quarts d'heure de sécurité pour leur expliquer comment ça fonctionne, faire très attention, comment on se sert d'un transpalette ... voilà on ne les lâche pas dans la nature. Si la personne doit travailler avec un transpalette, ben avant de la faire travailler avec un transpalette élévateur ben on va lui montrer comment ça fonctionne et on va regarder voilà on lui dit bien comment faire pour ne pas se blesser.

A : Que pensez-vous du processus d'accueil des nouveaux travailleurs à l'Atelier ?

R : Je crois que le point faible c'est qu'à un moment il y a une nouvelle personne qui commence et quand elle arrive, on la met directement là où elle doit aller, elle travaille directement et puis beh nous on ne le sait pas. Tiens, il y a un nouveau, il s'appelle comme ça, ben je ne l'ai pas vu, il manque peut-être une présentation à tous les responsables qui sont dans notre bureau. On en entend parler « il y a un nouveau qui arrive demain, il va faire son stage là pendant 3 jours » mais nous c'est quand il arrive « ah beh tu as ... ». Peut-être que quand la personne arrive, on devrait tous être là et nous présenter. Je crois que c'est peut-être un point à améliorer.

A : Concernant l'accompagnement, avez-vous des choses à mentionner ?

R : Peut-être faire un système de parrainage comme on a fait tout un temps ce serait peut-être bien pour la personne pour ne pas se retrouver seule aux pauses. Moi j'essaye toujours de sensibiliser un avec qui il travaille pour ne pas que la personne, quand elle commence, se retrouve seule dans un coin. Ce n'est pas agréable, donc, on regarde à ça.

A : Voilà nous avons parcouru toutes mes questions. Merci d'y avoir répondu.

1.1.7. RÉPONDANT 7 – RESPONSABLE DE SECTION – 3 NOVEMBRE 2022

A : La première question est par rapport à votre métier. Pouvez-vous l'expliquer brièvement ?

S : Responsable de xx à l'Atelier c'est différentes facettes. C'est gérer les équipes internes pour que le nettoyage des zones et des salles propres de l'Atelier soient faites régulièrement pas tous les jours ; c'est gérer des chantiers externes puisqu'on a des communs d'immeubles, des bureaux puis y a tous les chantiers vitres. Puis donc en même temps, pour ma part c'est euh aller en clientèle pour négocier de nouveaux contrats, passer chez les clients pour les rassurer, ou voir un petit peu s'il rencontre un problème ou s'ils ont une nouvelle demande à faire suite à de quelconque changement. C'est faire aussi de la facturation justement de tous ces clients et en même temps ben je vais dire c'est gérer toute l'équipe des brigadières jusqu'aux ouvriers. Et alors un gros chantier qu'on a à gérer le soir c'est xx ; y a trois personnes tous les soirs de 15h à 19h du lundi au vendredi.

A : Par rapport à l'accueil des nouveaux, quel est votre rôle ?

S : Bah quand on les reçoit c'est déjà la présentation, quand elles sont là, des trois brigadières pour qu'ils comprennent que moi je suis la responsable, je suis là pour gérer tout le monde mais que y a entre guillemet des sous responsables qui sont là pour les suivre, les aider dans leur travail, leur transmettre les différentes procédures de travail. Je suis là aussi pour ça mais moi on va dire que dans un premier temps je suis là pour le contact humain, pour les accueillir, je fais le tour généralement de la société avec eux pour leur présenter les différentes zones et les autres départements parce que c'est très grand.

A : Ah donc vous prenez le temps de faire tout le tour ?

S : Oui, oui. Parce que quand c'est pour les internes, il faut qu'ils connaissent l'atelier sur le bout des doigts et toute façon généralement, quelqu'un qui vient faire deux jours d'essai, même si la personne est désignée pour faire de l'externe, elle fait quand même un jour d'essai en interne et en externe comme ça elle voit les deux facettes. Je prends le temps de faire le tour avec eux et comme ça je montre, j'explique et euh ouais c'est vraiment le contact humain et c'est moi qui gère pour avoir les bottines de sécurité. Généralement je suis un tout petit peu au courant des difficultés qu'ils rencontrent mentalement ou physiquement. Disons que je sais l'essentiel justement pour pouvoir transmettre la manière dont il faut peut-être gérer la personne. Par exemple, on avait eu X comme stagiaire, elle est devenue ouvrière, elle est malentendante, elle a un appareil donc il fallait que je ... voilà si elle nous tourne le dos et qu'on lui parle ben elle ne nous entend pas forcément. Voilà c'est tous des petits trucs que je dois transmettre aux brigadières qui doivent le transmettre aux collègues parce qu'ils sont amenés à travailler ensemble donc il faut qu'il soit au courant mais pas dans les détails.

A : Ok. Présentez-vous le travailleur aux autres collègues de la section ?

S : Oui toujours.

A : Et vous savez faire le tour de tous les collègues puisque parfois les horaires sont différents ?

S : Généralement, si la personne commence à 7h40 ben je lui présente les collègues internes et externes et ils terminent leur pause à 10h10 et on croise toujours ceux qui commencent à 10h35 donc avant que ceux de 10h35 prennent leur service, je refais une présentation.

A : Reçoivent-ils des informations par rapport à l'organisation du travail ? Par exemple s'ils vont aller en externe ou en interne ?

S : Ça c'est à la signature de leur contrat, qu'ils savent s'ils font de l'interne ou de l'externe. De toute façon que ce soit interne ou externe, quand je les reçois à l'essai ou à leur engagement, j'explique qu'il y a les plannings affichés sur le tableau dans le local des brigadières, c'est un planning avec les différents horaires de tout le monde et il y a leur prénom et ce qu'ils doivent faire à côté. Donc si personne n'est dans le bureau, le travailleur peut regarder le tableau et voir ce qu'il doit faire s'il n'a pas de difficulté de lecture.

A : Ah oui ok. Reçoivent-ils des informations par rapport aux clients (école ?) ?

S : Les informations qu'ils reçoivent c'est plus sur les desideratas des clients. Donc y a des clients où il faut arriver à une telle heure. Et de toute façon pour les chantiers externes, ils reçoivent des feuilles de prestation et sur ces feuilles sont notés tout ce qu'ils doivent faire, ainsi que les heures et l'adresse du chantier, le numéro de téléphone.

A : Mais ils passent d'office ici avant de partir ?

S : Tout le temps oui. Sauf dans le cas de l'école de B. car certains dépendent des transports en communs et donc ils ont plus simple d'y aller directement.

A : Ok et y a-t-il une personne de référence ?

S : Y a des chefs d'équipe. Ils partent toujours en binôme et on essaye dans la mesure du possible que chaque binôme ait son chef d'équipe. Oui parce qu'il faut quelqu'un de responsable comme ils sont en extérieur et nous on est joignable donc s'il y a un souci ils téléphonent à une brigadière ou à moi.

A : Et en interne, y a-t-il aussi un chef d'équipe ?

S : Non en interne je vais dire que ce sont les brigadières. C'est elles qui doivent vérifier si le boulot est correctement fait, si la procédure est respectée et si ils utilisent ce qu'il faut comme produit, comme matériel.

A : Quand commencent-ils à travailler ? Est-ce dès qu'ils arrivent ?

S : Ça ça dépend. Parfois je n'ai pas d'info précise à leur donnée donc ils commencent directement.

A : Quand ce sont des nouveaux, eux aussi c'est direct ?

S : Ça je fais la visite avant qu'ils ne commencent car il faut se familiariser, il faut qu'il découvre. Moi je me souviens j'ai commencé il y a deux ans, on ne m'a pas fait le tour de l'entreprise car c'était le covid et donc j'ai découvert l'Atelier quand je suis passée responsable de l'entretien des sols et je me suis dit « waow c'est dix fois plus grand que ce que je ne pensais ». Moi ça m'a fait une drôle d'impression et donc des personnes qui arrivent avec une limite intellectuelle ou sociale peut-être plus petite, parce que si moi j'ai déjà eu un ressenti un peu spécial, je me dis que ça doit être plus compliqué pour eux. Donc je préfère faire découvrir et comme ça ils voient dans quoi ils mettent les pieds.

A : Oui je trouve que c'est mieux ! L'avez-vous déjà rencontré avant son jour d'essai ?

S : Moi non. Ça c'est très rare. Moi je reçois la personne quand tout a été mis en place. Ce qui parfois est surprenant car je ne la connais pas et enfin je suis quand même une agent de terrain direct et je peux peut-être voir si ça va aller ou pas parce que je sais les exigences.

A : Reçoit-il ses équipements de travail si nécessaire ?

S : Ses chaussures de sécurité, toujours. Les habits, ils ne les reçoivent pas directement car comme c'est des CDD de 3 mois, s'ils vont peut-être recevoir un polar, j'ai des habits de trop qui sont propres et ils ont des habits de dépannage entre guillemet mais les tailler sur mesure c'est quand ils sont plus loin dans leur contrat.

A : Ok. Par rapport à l'intégration, que mettez-vous en place pour essayer de la faciliter ?

S : Bah ça c'est déjà l'analyse de la personne parce que voilà il y a des personnes qui arrivent et qui se fondent dans la masse directement donc il n'y a pas grand-chose à mettre en place. Par contre il y a des personnes plus réservées donc là on essaye verbalement de les mettre à l'aise rien que le fait de les présenter à tout le monde. Moi j'ai beaucoup de second degré donc je lâche une petite blague pour qu'ils voient que l'atmosphère peut être détendue même si on travaille. Et si il y a des particularités, j'essaye discrètement d'en faire part, on en discute avec les brigadières et on voit ce qu'on peut mettre en place et aider la personne à s'intégrer correctement.

A : Passez-vous un moment avec lors du premier jour ?

S : Bah déjà faire le tour de l'entreprise ensemble ben ça prend une bonne demi-heure. En tout cas le premier jour, je passe du temps avec mais au niveau du travail proprement dit ce sont plus les brigadières.

A : OK. Quand les assistantes sociales t'amènent le nouveau, que communiquez-vous comme info ?

S : Bah comme j'ai dit je présente, je montre le planning car ce sont les deux choses à savoir.

A : Donnez-vous des infos par rapport au fonctionnement de votre section ?

S : Euf Oui non car ça ferait beaucoup d'info en une fois qu'ils ne vont pas forcément retenir car déjà les premières infos qu'ils reçoivent (le prénom des personnes), ça fait déjà beaucoup parfois pour eux. Si on montre les locaux où sont stockés les produits, où on met sécher, où il y a des loques ... donc ça fait déjà beaucoup donc on y va je vais dire au compte goutte.

A : Qui est la personne présente à ses côtés ? Les brigadières ? vous ?

S : Ça peut être moi. Tout dépend mais si elles sont là non. Je passe de temps en temps mais je vais plutôt être en arrière-plan pour ne pas stresser la personne. Maintenant si je passe à côté et que je vois un truc faux, j'interviens. Moi j'aime bien observer comme ça je vois de loin sans mettre de pression : voir comment ça se passe, si elle voit claire dans le boulot ...

A : Allez-vous tout de même près de lui pour voir si ça se passe bien ?

S : En fin de journée, généralement tout le monde se retrouve ici et ils papotent un peu entre eux donc là je prends les premières impressions, si ça s'est bien passé, s'il y a eu des problèmes.

A : Pour voir comment ça se passe, vous faites des rendez-vous de suivi ou vous observez ?

S : Je fais ça en trois temps : j'observe, je questionne les brigadières pour voir un peu et la personne de référence et je termine par interroger le nouveau. Maintenant généralement je les mets avec des ouvrières que j'appelle de référence qui savent bien leur job et qui sont humainement fort présentes donc je leur demande aussi leur ressenti.

A : Par rapport au jour d'essai, à la fin de son premier jour, lui communiquez-vous où il ira le lendemain ?

S : Oui.

A : Et du coup quand il est en externe, allez-vous en externe pour voir comment cela se passe ?

S : Euh j'y suis allée quelques fois, rarement mais quelques fois. Mais ça c'est le rôle des brigadières aussi.

A : Est-ce qu'après son deuxième jour d'essai vous lui donnez un feedback sur la façon dont il a travaillé ou sur votre ressenti ?

S : Oui mais très modérément parce que je dois le faire avec les assistantes sociales et le rh pour voir si ça débouche sur un contrat. Et donc j'ai peur de faire un feedback trop précis et peut-être de donner de faux espoirs à la personne. Je lui dis ce qu'il s'est bien passé, ce qu'il s'est moins bien passé en expliquant pourquoi et tout en disant que je dois en parler aux assistantes sociales et au rh et que c'est là qu'on décidera de la suite à donner.

A : Oui. Par rapport aux formations, comment cela se passe ? Parce que je sais qu'ils doivent utiliser des produits pour telles choses ...

S : Ben ça euh comme les brigadières suivent elles sont là pour expliquer car il y a un code couleur pour les seaux, pour les lavettes, tel produit de tel couleur c'est pour faire ça. Moi j'essaye depuis un an de faire des procédures un peu plus ludiques, plus claires mais le temps me manque donc voilà. Généralement comme je le mets en plus avec un ouvrier de référence, ça se passe comme ça.

A : Mais donc c'est sur les tas ?

S : AH oui ! c'est comme ça qu'ils apprennent le mieux.

A : Il n'y a pas une formation théorique où on dit « tu dois utiliser tel truc pour telle chose » ?

S : Ben on l'explique verbalement mais c'est dans la pratique qu'ils vont comprendre le mieux. Il y a aussi des étiquettes sur les charriots pour qu'ils retiennent les codes couleurs.

A : Et du coup ce sont les brigadières ou la personne de référence qui se chargent d'expliquer ?

S : Pratiquement oui. Les brigadières ou moi-même le faisons aussi verbalement mais c'est dans la pratique qu'ils vont comprendre et retenir.

A : Et ça se fait avant de commencer ?

S : Verbalement oui. Puis après il part avec la personne de référence et la brigadière suit et va réexpliquer en faisant avec lui.

A : Quel genre d'info lui donnez-vous avant de commencer le travail ?

S : On leur explique les codes couleurs, les produits, les EPI. On explique aussi en allant sur zone, les chemins à suivre, ne pas dépasser la ligne verte car on doit aussi expliquer le côté sécurité.

A : Reçoivent-ils une formation par rapport à la sécurité des produits ? Je ne sais pas s'il y en a qui sont dangereux ?

S : Bah le produit le plus dangereux c'est pour les salles propres. Donc on l'expliquera que si la personne vient en salle propre. Mais de toute façon ils ont des bouteilles avec un doseur donc tout est mis en œuvre pour que les mesures de sécurité soient respectées. Ils sont obligés de mettre les gants pour certaines choses.

A : La façon dont sont faites les formations sont-elles adaptées pour chacun ?

S : Peut-être pas forcément et pour plusieurs raisons. De 1 car ça ne fait qu'un an et demi que je suis ici et je n'avais pas d'expérience dans le domaine ; j'ai repris ce que mes prédécesseurs avaient mis en place mais qui n'est plus forcément adapté car le travail évolue aussi ; puis parfois comme on n'a pas vraiment les grosses infos précises sur les limites ou difficultés de la personne c'est dans le temps qu'on découvre et qu'on réadapte en cours de chemin parce que on donne els infos de manières générales et que c'est parfois au bout de deux trois semaines que ça cale donc on essaye de comprendre pourquoi et on réadapte la manière de donner l'info. On sait que ce sont des personnes qui ne seront jamais complètement autonome, donc qu'il faut réexpliquer, redire les choses.

A : Le nouveau travailleur a-t-il un moment pour observer la tâche ?

S : S'il en a besoin oui il peut.

A : Sinon on explique oralement ?

S : Généralement quand la brigadière va avec et l'ouvrier de référence ben ils montrent. Donc oui il y a d'abord un visuel et puis, hop, dans les cinq minutes après c'est lui qui fait quoi. Effectivement quand ils commencent à remplir les seaux ben on explique tel seau c'est pour ça. On ne va pas envoyer une nouvelle personne sur une zone où on travaille tout seul, ce n'est pas logique. Il ne fera que des zones seul quand on se sera rendu compte qu'il a une certaine autonomie.

A : Comment est-ce que vous procédez pour voir s'il maîtrise la tâche ?

S : Ben comme je dis parfois je suis de loin et j'observe ou parfois les brigadières disent « tu commences par ça aujourd'hui, comment tu fais ? ». Et comme ça ben si on voit que ce n'est pas bon ben elle corrige et elle réexplique.

A : C'est une bonne manière de fonctionner je trouve. Y-a-t-il un système de parrainage ?

S : Non.

A : Pensez-vous que ça serait intéressant ?

S : C'est à réfléchir. Ça pourrait peut-être impliquer un peu + certaines personnes et leur donner un peu plus de responsabilités mais le problème c'est qu'ils ne le vivent pas toujours bien. Parfois ils se mettent vraiment la pression inutile et je ne voudrais pas que ça crée ça, ce n'est pas l'effet voulu.

A : Y-a-t-il d'autres formations au cours de leur carrière ?

S : Parfois on refait des formations sur les produits chimiques pour voir où ils en sont. On refait des formations sur les salles propres aussi car c'est spécifique. Y a des formations sur les choses spécifiques comme par exemple la machine vapeur.

A : Ce genre de formation c'est par groupe ?

S : Oui. Elles sont données par les personnes internes ou externes.

A : Ok. Est-ce qu'ils ont un document avec les procédures d'hygiène ?

S : C'est sur ça que je suis en train de travailler car tous ces documents existent mais c'est beaucoup de blabla pour eux. Les procédures de salle propre, j'ai mis des photos des dessins ...

A : Ici c'est plus par rapport à votre avis personnel, à ce que vous pensez de la façon dont on accueille à l'Atelier.

S : Je trouve qu'ils sont parfois peut-être vite mis dans le bain. Donc je ne sais pas, peut-être une petite vidéo ou un petit diaporama pour expliquer l'entreprise, avec des photos pour présenter les personnes. Car moi j'avais croisé plein de fois le directeur sans savoir que c'était lui ! et alors je trouve que ça simplifierait fort la tâche d'avoir un badge nominatif avec la fonction parce que ce n'est pas une entreprise de cinquante personnes. Y a le côté familial et ça c'est super mais il y a aussi le côté flou artistique et on ne sait pas toujours qui est qui. Ça pourrait aider, car justement quand tu es nouveau et que tu as un souci, tu pourrais te tourner vers quelqu'un. Et alors peut-être un fléchage un peu plus euh... que ils savent que c'est le hall 4, il y a des plaquettes mais elles sont tellement petites qu'on ne voit pas trop. Et peut-être avoir un plan « je suis là » comme dans les promenades.

A : Et bien merci, nous avons passé toutes les questions en revue.

1.1.8. RÉPONDANT 8 – RESPONSABLE – 7 NOVEMBRE 2022

A : Bonjour, la première question, c'est plus par rapport à ton métier, est-ce que tu peux me l'expliquer brièvement ?

C : Je suis responsable de production depuis maintenant 7 ans, ça fait 20 ans que je travaille ici dans d'autres domaines, donc responsable de production dans la partie électromécanique qui consiste à pliage de tôle, assemblage de tôle et composants électriques. Mon travail, évidemment, c'est de vérifier au bon fonctionnement, à la qualité des produits qui sortent, organisation de travail, gestion des priorités, sécurité des ouvriers et occasionnellement aussi accueil.

A : Ok donc ben là justement, est-ce que tu peux me dire quel est ton rôle dans l'accueil des nouveaux travailleurs ?

C : Dans l'accueil des nouveaux travailleurs. Bah on va veiller à ce qu'il ait des... nous c'est un peu particulier puisque on doit habituellement avoir des chaussures de sécurité, des gants, des lunettes, des protections oraculaires si nécessaire. Et donc on va expliquer, on va d'abord donner le matériel au nouvel arrivant et lui expliquer dans les grandes lignes les questions de sécurité à l'intérieur de notre secteur. Donc c'est pas valable pour toute l'entreprise mais en tout cas pour notre secteur. On va ensuite lui expliquer les pauses, comment ça fonctionne, les horaires, mais aussi où se trouvent les toilettes, les vestiaires, en cas d'accident, l'infirmerie, et ensuite on va le mettre au travail.

A : Ok. Et est-ce que tu présentes le nouveau auprès des autres collègues de la section ?

C : Je le présente d'abord au brigadier. Je lui explique que la première personne vers qui se tourner s'il a une question ou un souci, ce sont les brigadiers, ils sont 1 2 ou 3, en fonction des présences, il va d'abord se diriger vers les brigadiers et éventuellement vers un autre collègue si les brigadiers sont occupés. Il est présenté parce que quand on fait l'accueil, on va faire le tour de la section, ce qu'il est susceptible d'aller. On a plusieurs postes différents avec chaque fois des spécificités et des dangers qui vont avec. Et donc je vais lui présenter tous les postes, alors ça se fait en vitesse hein, je dis en vitesse euh 02h00 quoi lui présenter les postes et les particularités des postes et voilà.

A : Et donc, en présentant les postes vous présentez les collègues ?

C : Oui.

A : Donc une fois que t'as fait le tour des postes que t'as présenté les lieux de pause, tout ça, il commence à travailler.

C : Oui, en moyenne 2h, allez, je vais dire parce que c'est quand même un secteur d'activité particulier.

A : Ok, et est-ce qu'il t'a déjà rencontré avant son premier jour d'essai ?

C : Non.

A : Ok et par rapport à son intégration, qu'est-ce que tu mets en place pour essayer de la faciliter ?

C : Alors, lors des premières pauses, on essaie quand même un peu de de l'aiguiller, de l'accompagner de façon à ce qu'il s'intègre. Après on voit, il y a des gens qui s'intègrent facilement et d'autres qui sont plus timides ou en tout cas introvertis et ça bah j'essaie de les

accompagner un peu plus que les autres de façon à ce qu'ils ne se sentent pas... Déjà, c'est un environnement particulier, y a du bruit, y a beaucoup de choses, des caristes qui circulent tout le temps, des engins, donc c'est dangereux et donc voilà, c'est beaucoup de choses. J'essaie de faire en sorte qu'il s'intègre bien aussi au moment des pauses, voir s'ils discutent avec les autres ou s'ils discutent pas, demander comment ça se passe plusieurs fois dans les premières heures et les premiers jours, je passe près de lui. Et je lui demande si tout se passe bien, mais ça, c'est mon travail de responsable qui fait que je vois si ça se passe bien.

A : Ok. Et quel genre d'information tu lui donnes quand les assistantes sociales te l'amènent ? Mis à part la visite.

C : Non, à part ça rien, puisqu'en principe je vais dire, tout s'est fait en amont. Et s'il a des questions je dis bah voilà, n'hésite pas, posent les et y en a auxquelles je saurais répondre et peut-être d'autres questions plus administratives où là je le renverrai vers les AS.

A : Ok. Est-ce que tu es présent à ses côtés pour observer son travail, voir s'il le fait bien ou s'il a des soucis ?

C : Ça, c'est le rôle des brigadiers. Mais comme je dis dans les premières heures, dans les premiers jours, je vais être beaucoup plus attentif à un nouveau, voir comment ils manipulent les machines, si les manipulent pas dangereusement. Voir si la manipulation, justement, des foreuses, visseuses, rifteuses, c'est quelque chose de facile chez lui ou s'il a du mal à s'adapter aux machines. Pour le travail mais aussi pour sa sécurité. Donc ça c'est quelque chose que je fais régulièrement, mais sinon c'est le travail des brigadiers sur poste qui vont l'observer, vérifier bien la qualité, la vitesse aussi, hein, ça c'est quand même important aussi.

A : Ok, et est-ce que tu fais des rendez-vous de suivi pour voir comment est-ce qu'il s'intègre, voir s'il a des difficultés ou si la des remarques à faire ?

C : Alors je n'ai jamais eu à faire ce genre de choses dans le sens où bah si au bout de deux jours, on voit déjà que ça va pas parce que il n'a pas ... soit il n'a pas du tout la vitesse parce qu'il a un problème physique qui fait que il pourra jamais avoir la vitesse ou machin bah du coup on va pas plus loin. Non, je le vois au jour le jour. Si je vois qu'au bout d'une semaine ou quinze jours il s'intègre pas, moi, je vais de nouveau retourner vers lui en disant j'ai l'impression que tu restes un peu dans ton coin ou quoi est ce que je peux t'aider ou voilà. Ça, c'est ça un suivi que je vais faire au jour le jour pendant les premiers jours. Rares a été les fois où on a eu quelqu'un qui s'intégrait pas du tout. Alors en général, ça va très vite parce qu'on on a quand même une section avec des gens particulièrement attentif aux autres, je vais dire, c'est beaucoup de gens empathiques et donc en général les intégrations ça se passe super bien.

A : Ils font attention l'un à l'autre.

C : Oui, exact, oui. Et si c'est pas moi qui vais le pousser dans les bras des autres, c'est les autres qui vont aller le chercher, le taquiner ou voilà. Donc oui, on fait un suivi sur le terrain tous les jours après. Alors on n'a jamais dû aller au-delà de ça mais si jamais je vois que ça ne va pas, ça intègre pas ou il y a un souci, je repasserai vers les assistantes sociales. En général, moi, au bout de quelques jours, je les laisse voler de leurs propres ailes et c'est les brigadiers qui font

leur job, qui me font un petit retour fin de journée : « ah tiens, lui, franchement c'est bien, oui oui, mais il va pas encore vite, mais c'est normal parce qu'on l'a mis sur un travail particulier », des choses comme ça.

A : Et au niveau du jour d'essai, est-ce que à la fin de son premier jour tu vas vers lui pour voir comment ça s'est passé selon son point de vue ?

C : Oui, je vais lui demander son point de vue et je vais lui donner le mien, ça permet de voir un petit peu où il se situe parce que en fait, les jours d'essai ça va très très vite et donc il faut se faire une opinion très vite, donc la personne doit se faire une idée du travail qui a à accomplir et nous la même chose. Et en deux jours, il n'aura pas vu suffisamment de choses que pour se faire une idée globale donc il faut .. par expérience, hein on le voit, se faire vite une idée, ça c'est vrai que c'est court, hein. Je le dis d'ailleurs dès le premier contact, je dis voilà tu as deux jours pour montrer ce que tu es capable de faire donc ne te ménage pas. C'est maintenant pour montrer ce que t'as dans le ventre, c'est maintenant, c'est pas de la pression mais j'ai besoin de voir ce que tu vaux donc. Et donc fin de première journée, on vous fait un petit débriefing avec lui voir, qu'est-ce qui s'est bien passé, qu'est ce qui ne s'est pas bien passé s'il y a eu des erreurs, s'il y a eu des difficultés, voilà un petit échange de dix minutes.

A : Et c'est toi et lui ou il y a d'autres personnes ?

C : Non, en général, c'est moi et lui, sauf si je suis absent. Alors soit ça ne se fait pas c'est vrai, soit c'est J. qui prend le relais qui lui est responsable des brigadiers on va dire ça comme ça. C'est mon bras droit, donc quand je ne suis pas là, c'est lui qui reprend une partie de mes tâches et donc en général s'il a le temps, c'est lui qui le fait.

A : Ok. Et est-ce que à la fin de son premier jour d'essai tu lui dis où il va aller le lendemain ?

C : Alors oui, en général, j'essaie de le projeter le lendemain et dire voilà aujourd'hui tu as essayé ça, ça s'est bien passé ou moins bien passé et demain tu vas essayer d'autres choses puisque le but c'est de le faire essayer beaucoup de choses pour voir si tout se passe bien ou s'il a plus de difficultés dans certaines dans certaines opérations ou dans certaines conditions, le bruit, le froid ..

A : Ok. Et après ces deux jours d'essai, est ce que tu retournes vers lui et tu lui donnes certaines informations comme par exemple un feedback sur les deux jours, comment ça va se dérouler pour la suite ou.. ?

C : Alors oui, après le deuxième jour, je vois, voilà, l'essai a été concluant, moyen ou il y a trop de lacunes. Et ensuite en fait, je le laisse retourner chez lui sans plus d'informations, finalement parce que moi je donne aussi les informations au responsable de section et ensuite c'est lui qui voit avec les as si ça va ou si éventuellement il va faire un essai dans un autre secteur que chez nous. Ça en général, moi au bout du deuxième jour, ça s'arrête. Parfois, il est récupéré dans un autre secteur et je ne le sais même pas ou alors il rentre chez lui et ben je me dis bah ok on va pas le prendre, c'est ce que j'imagine hein parce que souvent j'ai pas de retour.

A : Ok.

C : Que ce soit positif ou négatif hein, même parfois quand c'est positif, moi je dis ben voilà, j'ai donné un avis positif, mais comme je ne connais pas non plus tout le dossier, peut-être qu'eux dans les bureaux ils vont dire bah ouais, au final le gars est un drôle de parcours ou bien voilà.

A : Et s'il revient après donc s'il est engagé, est-ce que tu refais un tour ou non ?

C : Non parce qu'en général quand il est engagé, c'est rapide. C'est une semaine quelque chose comme ça, le temps que les papiers se fassent, donc il revient très très vite dans le circuit hein. Donc plus de présentation non.

A : Et au niveau des formations, comment est-ce que ça se passe pour le métier ?

C : Formation de terrain. Maintenant, on a un aspect aussi sécurité qui a pris pas mal d'ampleur dans le sens où y a eu des accidents. Et puis la direction a voulu qu'on mette l'accent sur la sécurité avant tout, avant même la productivité et donc on a fait pour ça des formations sur les... enfin, c'est moi qui fais des formations sur l'utilisation des visseuses, des riveteuses, toutes les machines qui pourraient être dangereuses. Tous les opérateurs ici ont eu une formation et on essaie de faire tous les six mois ou tous les ans un petit recyclage, un petit rappel parce que on a quand même des gros bobos parfois.

A : Et cette formation-là, tu la donnes au début ?

C : Ben idéalement je devrais la faire à l'accueil au début, parce que c'est là qu'il a besoin de l'information parce que je ne le connais pas. Je ne sais pas s'il a l'habitude de manipuler des visseuses, des foreuses et donc je devrais la faire au début, mais alors c'est c'est très très long, je m'ampute de toute une partie de son essai de deux jours. Ouais, faut pas que ça prenne une demi-journée non plus, sinon finalement le gars il... je voudrais expliquer plein de trucs et au final il n'aura pas pu montrer ce qu'il était capable de faire. Donc c'est là où maintenant ça devient un peu compliqué avec cet aspect sécuritaire de pouvoir faire tout ça en deux jours.

A : Qu'est-ce que tu donnes comme information ?

C : Ce qu'il faut faire, ce qu'il faut pas faire d'abord pour lui, ce qui est dangereux. Alors première chose, c'est de regarder la machine, que la batterie n'est pas défectueuse parce qu'il y a un risque de brûlure. Une batterie qui est cassée, c'est pas bon. Bah d'abord l'aspect extérieur et puis le fonctionnement, jamais forer dans le sens vers un membre que ce soit sa main ou.. c'est surtout pour ça, c'est avant tout pour sa sécurité à lui qu'il ne fasse pas de mauvais gestes par inexpérience et qui se blesse parce que c'est catastrophique.

A : Et ça se fait individuellement ou collectivement ?

C : Alors, ça se fait collectivement quand c'est des petites remises à niveau ou par exemple si va y en avoir 2, 3 qui arrivent en même temps, bah ce serait à plusieurs sinon dans ce cas-ci si c'est un nouveau qui vient c'est individuel.

A : Ok. Est-ce que la façon dont tu donnes la formation est adaptée aux difficultés de la personne ?

C : Bah Comme je ne connais pas la personne, moi, personnellement j'ai pas d'info sur la personne et donc bah je me rends vite compte au bout de cinq ou dix minutes s'il a un problème physique sans lui demander parce que c'est parfois gênant. Je vois s'il y a un problème et je vais essayer d'adapter ma formation en fonction de ce que je vois ou de ce qu'il veut bien me dire.

A : Ok, donc pour apprendre le métier, c'est comme tu m'as dit, c'est sur le tas, donc il y a un moment pour observer ou on montre et puis direct ?

C : Alors pour tous les produits qui va fabriquer, il aura un modèle, en tout cas pour les nouveaux, je leur fais toujours travailler sur base d'un modèle, alors ça va d'un modèle très simple avec peu de tâches à effectuer, à un modèle très compliqué avec beaucoup de tâches, ça peut être des tâches, ça peut être du rivetage, mais ça peut aussi être des composantes électroniques. En fonction de ses aptitudes, hein, si on dit Ah, elle a fait deux ans d'électricité, bah je vais le diriger vers un secteur ou un autre. Donc oui, sur le terrain, sur base d'un modèle toujours. Je dis toujours avant de commencer à travailler, observe ton modèle, retourne-le, tu peux prendre une deux ou trois minutes pour observer ce que tu vas faire. Parce que bien souvent, même ceux qui ont l'habitude, pas de chance, il y a un sens. On travaille souvent avec des gauches droites pas toujours mais souvent et donc un modèle de gauche, un modèle de droite et pour on ne sait qu'elle raison le modèle a changé de palette ou simplement l'opérateur n'a pas été attentif.

A : Et le modèle, c'est des étapes sur une feuille ou c'est la pièce ?

C : C'est la pièce, j'ai pas ou très très peu de procédures parce que c'est quelque chose qui demande énormément de temps. On avait toujours dit que c'est quelque chose qu'on pourrait mettre en place, mais là je ne pourrais pas faire ça vu la masse de travail.

A : Ok.

C : Donc c'est toujours sur base d'un modèle physique qui est déjà fabriqué.

A : Est-ce qu'il y a un système de parrainage qui est mis en place ?

C : Non.

A : Et tu trouves que ça serait peut-être une bonne idée ?

C : Oui, tout à fait.

A : Donc, s'il est engagé, comme formation, il y aurait ..

C : On explique au fur et à mesure. Maintenant s'il est destiné à travailler dans l'équipe de la logistique, il y aura peut-être une formation cariste, ça nécessite une vraie formation par une entreprise extérieure. S'il utilise le pont, pareil pour utiliser le pont, donc il pourra travailler en dessous du pont, mais ne pourra pas manipuler le pont, il ne pourra pas utiliser la commande pour le faire fonctionner sans une formation externe. Sinon pour le reste, c'est toutes des formations en interne.

A : Ok.

C : Et cette formation en interne ça se passe au moment donc la machine, il l'a déjà vu parce que quand je fais la visite, je leur explique, mais il verra le fonctionnement de la machine en même temps qu'il fera ses premiers pas dessus. Et ça alors, à ce moment-là, ce sera plus moi. Ce sera le brigadier qui lui expliquera le fonctionnement.

A : Donc ici c'est plus une question générale par rapport à ton avis, ce que tu penses de l'accueil des nouveaux au sein de l'atelier ? Enfin, les points faibles, les points forts, ce que tu améliorerais ? Euh, ce qui va bien, ce qui va pas bien ?

C : Les points faibles, ce serait justement le manque de communication avec le terrain, sur les aptitudes ou non de la personne. On connaît pas la personne, donc si on la connaissait déjà un tout petit peu même ne fut-ce que via ce qui peut être divulgué, ça nous permettrait de l'orienter mieux vers ce qui peut ou ne peut pas, parce que c'est parfois après une journée, une demi-journée de travail que le gars, il dit qu'il a huit plaques dans le dos et je ne peux pas porter ou je peux pas m'abaisser, je peux travailler assis, debout, assis, debout, assis, debout, voilà ça, c'est des petites choses qu'on aimerait savoir si c'est possible.

A : T'aimerais bien avoir quoi comme information ?

C : Ben justement, son parcours, savoir un petit peu, ce qu'il a fait avant. Et bah la question médicale, ben c'est plus délicat hein, je pense savoir un petit peu ce qui veut bien dire, ce qu'on sait déjà de lui et qu'on peut divulguer, des problèmes de dos, cervicale ou épaule. Et pour améliorer l'accueil peut-être, on pourrait lui remettre un petit fascicule, un livret d'accueil avec les deux trois détails comme les horaires, quelque chose comme ça. C'est un peu particulier par secteur hein en fonction bah le conditionnement où ici bah forcément il aura pas les mêmes repères. Parrainage c'est une bonne idée hein, je pense que du parrainage, ce serait pas mal. Après, il faut trouver des volontaires et plutôt du personnel ouvrier plutôt que des brigadiers ou qui font un peu plus sérieux. C'est vrai, on est là aussi quand même pour faire tourner le travail, donc c'est pas pour ça qu'on est pas sympathique, mais je pense que d'ouvrier ouvrier ça fonctionne bien mieux, ça serait peut-être plus simple. Et dans les choses positives, oui, on lui fournit tout le matériel et toutes les bases pour pouvoir faire du bon travail, donc on va lui donner les consignes de sécurité, on va le présenter. On va enfin, tu vois. Tout ça, c'est positif, on va lui donner du matériel, donner des chaussures de sécurité, des grandes lunettes. Ça je trouve, c'est positif.

A : Ok, nous avons terminé. Merci du temps accordé.

1.1.9. RÉPONDANT 9 – RESPONSABLE DE SECTION – 7 NOVEMBRE 2022

A : Donc la première question c'est plus par rapport au métier, vous pouvez me l'expliquer ?

N : Moi je suis responsable de section donc je m'occupe des salles alimentaires, mon rôle c'est de distribuer le travail, de veiller à ce qu'il y ait le nombre de gens pour faire le travail et d'aller mettre en place le travail, de donner les consignes aux brigadiers et de regarder un peu aussi, s'il y a des problèmes on intervient mais sinon on fait confiance aux brigadiers, la mise en place des gens, les placer au bon endroit car c'est gagnant-gagnant. Il faut faire des notes d'envoi des travaux qui sont terminés, vérifier qu'ils ont bien rempli tous les papiers et surtout sur le

terrain vérifier qu'ils font bien le travail. Tout ce qui est alimentaire il y a énormément de traçabilité donc énormément de documents à remplir. Et quand c'est des nouveaux boulots, on fait le lancement avec eux pour leur expliquer, pour voir si on a bien adapté les postes etc.

A : Vous êtes responsable de quelle chaîne ?

N : F. et salle blanche, salle rouge. Et de temps en temps chez G. Sinon je suis exclusivement F. mais depuis que B. est arrivée je fais les autres aussi.

A : Je voulais savoir quel était votre rôle dans l'accueil des nouveaux travailleurs ?

N : Moi quand un nouveau arrive ben j'essaye tant bien que mal d'être là quand il arrive mais des fois c'est le brigadier qui doit le prendre en charge car quand on doit aller à droite à gauche ce n'est pas facile. Mais j'essaye toujours de le présenter au moins au brigadier et ce que j'essaye de faire aussi c'est que sur la ligne de production, on voit un peu avec qui il parle et on essaye qu'il ait quelqu'un qui le guide pour les pauses, au moins le premier jour. On tourne ça sous forme « voilà c'est ton parrain ». On essaye qu'il y ait quelqu'un qui prenne en charge le nouveau pour montrer ben voilà il y a un micro-onde, y a ci, y a là.

A : C'est plus un collègue qui fait euh ...

N : Pour les pauses oui, pour ne pas que moi je doive aller. Mais tu vois des détails, des fois on ne pense pas à lui montrer qu'il y a une bouilloire, voilà. Et puis l'Atelier est grand, ce n'est pas évident.

A : Le présentez-vous, hormis le brigadier, aux collègues ?

N : Quand je suis là, présente, en général j'essaye en disant « ben voilà X, nouveau collègue, réservez-lui un bon accueil » etc. Au moins le présenter aux collègues avec qui il est sur le poste « ben voilà, tu vas travailler avec Guillaume, avec un tel et un tel ».

A : Proposez-vous une personne de référence à qui il pourra poser des questions ?

N : La personne qui va le guider pour les pauses, j'appelle ça un peu un parrain donc ça sera sa personne de référence.

A : Et c'est vous qui choisissez la personne avec qui il va être guidé ?

N : Quand je vois qu'il parle déjà avec quelqu'un je demande à cette personne si elle veut bien l'accompagner. Parfois il y en a aussi qui se présente mais ce n'est pas la personne idéale donc alors je choisis.

A : Et vous avez un critère ?

N : Ben quelqu'un qui a déjà le verbe facile, qui est agréable tu vois, pas quelqu'un qui fait la tête tout le temps, pour que la personne se sente à l'aise quoi. Et si c'est un garçon, j'essaye de choisir un garçon et si c'est une fille, j'essaye de choisir une fille ; je trouve qu'on est plus à l'aise avec une personne du même sexe. Mais je n'ai pas vraiment de critère défini, ça dépend un peu les gens qui sont là.

A : D'accord. Quand commencent-ils à travailler ? directement en arrivant ou vous donnez des infos avant ?

N : Il est reçu par les assistantes sociales, ils font un débrief, en général ils font le tour de l'Atelier puis ils viennent après.

A : Et une fois qu'ils arrivent ici ? Vous faites quoi ?

N : Ils vont travailler. Parce que je n'ai pas le temps. C'est vrai qu'on devrait prendre plus de temps pour leur expliquer le travail mais on leur explique leur poste mais on ne prend pas la peine d'expliquer l'ensemble.

A : Vous a-t-il déjà rencontré avec son premier jour d'essai ?

N : Non. S'il est venu à l'essai oui mais quand ils viennent à l'essai non. Ils arrivent comme des petits parachutes. Y en a qui sont stressés, y en a tu as pitié d'eux.

A : Surtout que c'est grand, c'est impressionnant.

N : Oui et imagine quand tu rentres chez F. déjà de mettre la charlotte, le tablier, ils se demandent où ils arrivent certains. Il y en a qui n'ont jamais travaillé dans l'alimentaire. Et pour les mettre à l'aise je dis « t'inquiète on est tous les mêmes on a tous l'air bête » (rire).

A : Quand est-ce que le candidat reçoit ses vêtements ? Par exemple ici vous me dites qu'il a charlotte, tablier ...

N : Les chaussures de sécurité il les reçoit d'office à l'accueil quand il arrive. Et il a celles de l'essai mais charlotte, tablier c'est dans le sas. Soit c'est moi soit c'est une autre collègue ou c'est le brigadier qui va vers lui.

A : Ok et ça c'est valable un jour ?

N : Si c'est jetable oui mais on essaye de les garder un maximum et de faire en tissu. Donc on doit aussi expliquer qu'il doit prendre un ceintre, mettre son nom, ça on le fait avec lui.

A : Ok et au niveau de l'intégration que mettez-vous en place pour essayer de la faciliter ? Est-ce que vous passez un moment avec lui ...

N : Pendant la journée j'essaie de passer pour avoir un peu son rendu. Je sais que les assistantes sociales vont revenir vers nous donc j'essaie quand je peux et heureusement je compte fort sur les brigadiers. Ils savent bien que quand il y a un nouveau, je leur demande d'aller vers lui et d'être un peu plus proche du nouveau que des autres, savoir comment il se sent, de le changer de place pour voir ce qu'il sait faire. Si c'est un essai, on le change minimum quatre fois de place pour voir ce qu'il sait faire, ne pas faire, ses difficultés. Mais on ne les met pas en difficulté, quand on voit que ça ne va pas, on les change, on leur dit de ne pas se tracasser. Y en a qui disent que ça va aller et d'autres qu'ils ne savent pas le faire parce qu'ils sont trop paniqués. Si c'est quelqu'un que c'est pas de la panique mais un handicap, là tu peux essayer de l'aider. Y en a qu'on boost un peu car on sait qu'ils vont y arriver, y en a tu leur demandes des montagnes.

A : Ça dépend de la personne.

N : Oui mais j'essaie d'aller les trouver, de voir comment ça va si ça leur plaît, d'avoir leur ressenti. J'essaie de passer au moins une fois si pas deux fois sur la journée.

A : Ok. Y a-t-il une visite de l'entreprise, présentation des sections ?

N : Euh, c'est l'assistante sociale qui fait ça non ?

A : Je ne pense pas qu'elles le font systématiquement. Présenter les toilettes, etc.

N : Alors ce n'est pas bien. Même moi je pense à la pause, bêtement lui expliquer, il y a un frigo là, tu peux mettre tes affaires tu vois vraiment rentrer dans les détails. Il y a des personnes qui n'ont jamais travaillé, qui sortent d'école spéciale et ils viennent ici. Même faire le tour de l'entreprise, fin voilà ici on fait ça là c'est chez S., prendre une heure et faire le tour avec eux.

A : Ça ça ne se fait pas.

N : Ben ça devrait. Et leur expliquer qu'ils doivent marcher là, qu'il y a des couloirs pour traverser, ce sont des choses importantes.

A : La sécurité aussi. Êtes-vous présente à ses côté pour observer son travail, si il le fait correctement ou ... ?

N : J'essaye de passer mais c'est plus le brigadier qui va y regarder et on en discute ensemble. Tiens comment ça va avec le nouveau, comment ça se passe, tu l'as changé de place ? Je vais plus laisser le brigadier observer son travail. Si je suis là je vais observer aussi, ça m'arrive parfois d'être là beaucoup plus souvent ou plus longtemps donc j'y regarde mais pas d'office quoi. Ça m'est déjà arrivé de n'avoir pas du tout été là de la journée et donc de dire que je ne savais pas, je suis honnête. Mais sinon il s'adresse à un brigadier ou à un autre collègue.

A : Oui. Et est-ce que vous donnez des infos par rapport à la section ? à son fonctionnement ?

N : Euh ça dépend le poste qu'il va occuper. Si c'est un poste où il va alimenter la chaîne, il a besoin de plus d'info car il ne peut pas prendre telle palette ; si c'est quelqu'un qui sera juste opérateur et qu'il devra juste poser quelques sachets, on va lui expliquer tel sachet c'est ça mais on ne va pas entrer dans le détail de toute la section. On devrait aussi peut-être lui montrer les trois lignes avant de le mettre en place.

A : Comment est-ce que vous évaluez son intégration ? vous prenez des moments pour discuter ? pour prendre conscience de ses difficultés ou de ses remarques ?

N : Je te dis j'essaye moi au moins une fois ou deux de passer près de lui, de voir son ressenti, comment il se sent avec les autres, s'il s'y retrouve aux pauses et euh. Même si je n'ai pas observé je m'adresse aux brigadiers pour savoir comment ça se passe au niveau du travail, s'il discute avec les autres. Y en a direct ils sont partis et ils discutent, y en a ils ne pètent pas un mot.

A : Et à la fin du premier jour d'essai, vous communiquez là où il ira le lendemain ?

N : Non ou alors il me demande et je vais voir mais c'est vrai de moi-même je n'y pense pas toujours.

A : Ok. Et est-ce que vous allez en fin de journée aussi pour avoir son ressenti ? ou c'est au cours de la journée mais pas spécialement après ?

N : Si je suis là en fin de journée je le ferai mais ce n'est pas spécialement en fin de journée. Si je suis là oui mais si pas non.

A : Ok. Après les deux jours d'essai lui faites-vous un feedback ?

N : Quand c'est positif on lui dit « allez c'est bien, on est content de toi, il n'y a pas de raison que tu ne viennes pas travailler ici, si tu es volontaire ». Tu vois on essaye toujours d'être positif et d'aller vers eux. Mais quand ça ne se passe pas trop trop bien on passe par les assistantes sociales pour expliquer les problèmes et les difficultés rencontrées.

A : C'est plus délicat.

N : Et surtout après le premier jour, on ne va pas aller lui dire « écoute ça ne va pas du tout ».

A : Par rapport à la formation pour apprendre le métier, comment est-ce que cela se passe ?

N : On les met sur le terrain tout de suite mais ce qu'on fait bien souvent c'est soit le brigadier soit moi-même on essaye de rester à côté pendant un moment. Une fois qu'on voit qu'il se débrouille tout seul on s'en va. Ou on met un sur deux au début, puis un sur trois. Si c'est sur la ligne, on les aide, s'ils doivent mettre quatre chocolats ben on en met deux puis après on en met plus qu'un. On est là pour rattraper s'il y a un souci. Par exemple je lui dis de remplir une boîte sur deux et je le fais avec lui le temps qu'il s'habitue. Si ça roule tout de suite, on lui présente ses collègues de gauche et de droite et on le laisse travailler.

A : A-t-il un moment pour observer ? Vous lui montrez d'abord ce qu'il doit faire et puis il fait ?

N : Ah oui je lui montre et je lui explique « tu dois prendre les sachets ». Je lui mets les produits en main pour qu'il les touche et qu'il les voit. On est là avec eux et on leur montre. En tout cas moi j'agis comme ça, je le fais moi-même et il regarde mes mouvements, comment je fais puis après je lui dis « maintenant tu remplis un sur deux avec moi ». Y en a ça part tout de suite et d'autres il faut rester une demi-heure tout près. Ça dépend un peu, on a vraiment des populations diverses.

A : Est-ce qu'il y a une personne qui maîtrise la tâche qui reste à côté de lui ? Par exemple le brigadier ?

N : Non, le brigadier il va passer mais il ne va pas savoir rester tout le temps là. Oui au début le rôle du brigadier c'est aussi d'encadrer la personne mais il ne sait pas rester tout le temps tout le temps. Ou si ça ne va pas, il va venir me trouver en me disant qu'il doit rester tout le temps à côté et là je vais y retourner pour libérer le brigadier.

A : Oui je vois. Et est-ce que vous le placez en fonction des collègues qu'il aura à côté ? en fonction de s'il y en a des plus compétents ?

N : Non on le met là où il y a une place, c'est rarement en fonction des personnes qu'il y a à côté. Par contre ce que je fais bien souvent, je dis « eh les gars, il est nouveau, vous lui donnez un coup de main, hein. Je compte sur vous ». Et pour le dernier de la ligne je lui dis toujours que s'il en manque ce n'est pas grave, qu'il les retire.

A : Ok donc c'est un apprentissage sur le tas ?

N : Oui et dès qu'il est autonome hop hop hop il est lâché dans la nature. Ça serait bien si on avait plus de temps pour l'accompagner. C'est vrai que ça serait bien qu'il y ait vraiment une personne qui l'accompagne dans son travail mais voilà. Bien souvent nous on a les camions on a ci on a là on a les étiquettes et c'est difficile de rester une demi-heure trois quart d'heure près d'une personne.

A : Et comment vous évaluez pour voir s'il maîtrise les compétences ?

N : Baf étant donné que c'est du conditionnement, tu vois tout de suite s'il arrive à le faire. Que ce soit une palette, alimenté, tu vas voir tout de suite s'il s'en sort, s'il a les bons gestes, si il arrive à remplir correctement. Ça se voit de suite s'il va y arriver ou pas. Quand c'est du travail individuel et qu'il est seul à une table et qu'il travaille tout seul, bien souvent au début il ne faut pas les stresser, il faut leur montrer et puis à 10h on lui dira « c'est bien tu maîtrises la chose » et on va essayer d'aller un peu plus vite. Voilà on voit de suite s'ils maîtrisent la chose ou pas puisque c'est du conditionnement, c'est toujours mettre quelque chose dans quelque chose.

A : Ok. Là c'est une question plus générale par rapport à votre avis ; je voulais savoir ce que vous pensiez de l'accueil actuel. Les points forts, les points faibles, ce qu'il faudrait améliorer ...

N : Les points positifs, c'est qu'ils sont accueillis d'abord dans l'intimité avec les assistantes sociales qui elles l'accompagnent jusqu'ici. Donc, il n'arrive pas comme un cheveu dans la soupe. Mais l'accueil pourrait aller plus loin comme je l'ai dit, de rentrer en section avec, d'expliquer l'ensemble du travail « ben voilà ici une ligne fait ça, l'autre fait ça ... », d'avoir une explication plus large avant de le mettre au travail. Ou qu'il y ait une personne qui l'accompagne dans son travail, qui reste 1h et qui repasse plus tard. Alors on va dire c'est peut-être notre rôle mais on n'a pas tout le temps le temps de le faire. Avoir un parrain, c'est quelque chose qui est important parce que au moins ils ont quelqu'un qui fait les mêmes trajets qu'eux. Ce sont des petites choses « tiens, tu fumes ? » ben lui mettre quelqu'un qui fume. Je trouve ça important, un parrain. Il n'y en a qui n'en ont pas besoin mais voilà ça dépend la population, on a des personnes fort différentes. Je sais qu'il y a un petit carnet d'accueil. Surtout au niveau sécurité, bien leur apprendre.

A : Oui il faudrait le lire avec eux.

N : Et alors ce qu'il faudrait, sauf si c'est le jardinage, mais qu'ils fassent d'office la formation pour les règles d'hygiène.

A : Ça se fait plus tard ça ?

N : Ben, le problème c'est qu'ils viennent faire deux jours mais ils n'ont pas eu la formation. Et quand ils arrivent pour leur contrat, ils ne l'ont toujours pas eue. Puis nous ça passe et on nous dit « tiens tu as des gens qui n'ont pas eu la formation ». S'ils viennent pour le conditionnement, qu'on leur donne direct.

A : Et bien si vous n'avez rien d'autre à ajouter ...

N : Ben en tout cas je trouve que l'accueil est super important surtout pour notre population.

A : Oui c'est ce qui va faire qu'il va se plaire ou pas.

N : Ah bah oui. Tu peux tomber sur des gens très vite à l'aise et sur d'autres qui ont une pétoche pas possible et qui vont être mal dans leur peau et qui risquent de louper leur premier jour parce qu'ils sont super paniqués et c'est dans leur tempérament.

A : Oui. Merci pour votre temps accordé.

1.2. ENTRETIENS D'APPROFONDISSEMENT

1.2.1. RÉPONDANT 10 – OUVRIÈRE À L'ENTRETIEN DES SOLS – 10 MAI 2023

A : Bonjour, tout d'abord est-ce que vous pouvez vous présenter brièvement, dire ce que vous faites, depuis combien de temps vous êtes ici ?

M : Alors moi je suis chef d'équipe en technicienne de surface donc j'ai résigné pour 6 mois donc si tout va bien le 5 novembre CDI. Après tout ce qui est nettoyage c'est des buildings, les communs, les ascenseurs, aspire s'il faut aspirer, ça peut-être des showrooms, des bureaux ... Les collègues aussi bien masculin que féminin, très bonne entente, ça se passe vraiment très très bien.

A : Est-ce que vous avez certaines difficultés ou des problèmes physiques ?

M : Euh moi le seul problème que j'ai c'est cardiaque parce que j'ai un pacemaker donc quand c'est un petit peu trop intensif euh voilà je le ressens, j'ai la pile qui « tac tac tac tac » voilà après euh bah comme avant j'étais en aide-ménagère, j'ai des douleurs que j'avais avant de commencer ce travail-là après ça peut être problème canal carpien, tendinite, voilà c'est des mouvements répétitifs, ça use ...

A : Donc vous aviez déjà de l'expérience avant de rentrer ici ?

M : Oui oui oui, j'ai travaillé 13 ans comme aide-ménagère et comme ici à l'Atelier ils recherchaient et comme mon mari travaille ici donc niveau trajet on va dire c'est plus simple.

A : Et donc le fait d'avoir déjà eu de l'expérience ça vous a aidé à vous intégrer ici à l'Atelier ?

M : Oui quand même oui oui. Généralement je ne suis pas quelqu'un qui parle assez facilement aux personnes et c'est vrai qu'ici je me suis vraiment très vite intégrée franchement.

A : Et qu'est-ce qui a fait que ça a été ?

M : Alors là aucune idée je ne sais pas. Peut-être euh ... c'est vrai qu'il y en avait déjà quelques-uns dans la société que je connaissais comme ça déjà visuellement donc ça aide aussi je pense que ça aide. Et puis peut-être l'âge aussi (rire) on devient moins timide au fil du temps je pense.

A : Vous êtes entrée ici par vos propres moyens ? C'est vous-même qui avez postulé ou bien vous avez été accompagnée ?

M : Non non c'est moi-même qui ait postulé comme tout le monde CV lettre de motivation et voilà.

A : Quel état votre état d'esprit avant de commencer ici ? Anxieuse, joyeuse .. ?

M : Bah comme tout travail je pense qu'on a quand même une certaine anxiété de voir comment ça va se passer. C'est vrai que on rentre, c'est quand même grand ici, on rentre quand même dans un établissement assez grand donc c'est vrai que l'anxiété au début est quand même présente mais voilà au bout de deux trois jours voilà je me suis vraiment bien adaptée et on m'a mise tout de suite en confiance.

A : Durant vos premiers jours quel genre d'infos vous avez reçues ? Qu'est-ce que vous connaissez de l'Atelier ? Vous connaissez les différentes sections, les valeurs de l'Atelier .. ?

M : Pas spécialement non. A part parce que mon mari travaille là car il est magasinier mais après euh je sais qu'ils font de la production ou autre mais euh voilà.

A : Y a pas spécialement eu de moment où on vous a présenté l'entreprise ?

M : Bah si S., la chef, si m'a fait faire le tour quand je suis venue faire mes deux jours d'essai mais après c'était la seule fois. Et même encore pour le moment, j'ai encore du mal à m'orienter ; parce qu'on appelle ça les halls et comme je suis quand même plus souvent à l'extérieur qu'à l'intérieur donc c'est plus difficile à mémoriser.

A : Au niveau de la sécurité vous avez eu des informations par rapport à ça ?

M : Oui on a eu en début d'année, février mars, on a eu pour la sécurité.

A : Par exemple, pour demander les congés, ou en ce qui concerne la rémunération, les horaires, comment avez-vous eu ces informations-là ?

M : Ah là c'est via l'assistante sociale qui nous informe quand on vient signer notre premier contrat de trois mois, sur le document elle nous explique pour les horaires, arriver le matin, le soir, après comme les congés payés tout ça, c'est l'assistante sociale.

A : Les informations qu'elles vous ont aidé lors de la signature du contrat sont suffisantes pour vous intégrer ?

M : Ah oui suffisamment.

A : Ou vous auriez aimé avoir d'autres infos ?

M : Beh euh non parce que je savais déjà un petit par rapport à mon mari qui est ici donc ... à mon avis c'est un avantage, je savais déjà à quoi m'attendre et comment ça se passait déjà un petit peu. Ça facilite quand même les choses.

A : Et lors de vos premiers jours vous avez reçu quoi comme équipement ? Badge, téléphone ...

M : J'ai eu un badge, le téléphone pas encore mais j'ai un badge.

A : Et au niveau vestimentaire ?

M : J'ai eu une blouse et un polard. Parce que dans le règlement, tant qu'on n'a pas signé de CDI, on ne peut pas avoir une tenue complète.

A : Ça vient au fur et à mesure ?

M : Oui.

A : Vous m'aviez dit que vous ne connaissez pas les différentes zones ici. Est-ce que ça impacte votre intégration ? Ou est-ce que ça l'aurait facilitée ?

M : Pas spécialement parce que généralement on est à deux et puis ben comme la chef sait que je ne connais pas encore tout parfaitement, elle me met avec quelqu'un qui connaît vraiment bien l'enceinte du bâtiment.

A : Donc vous êtes accompagnée ?

M : Je suis quand même accompagnée même si par moment j'arrive mieux même si j'ai encore quelques petites lacunes.

A : Certaines choses ont facilité votre intégration ? Mis à part le fait que vous connaissiez votre mari. Est-ce que l'accompagnement des assistantes sociales ou des responsables, le soutien des collègues ..

M : Bah le soutien des collègues, oui, quand même. Ils étaient là pour m'aider, oui oui oui. Et puis, pour me dire de ne pas m'inquiéter que ça allait aller. Le soutien des collègues étaient quand même là pour m'aider.

A : Et vous de votre côté est-ce que vous avez certains comportements du style vous poser des questions pour connaître certaines choses, vous demandez un retour sur votre travail ... ?

M : Ah oui parce que comme j'apprends des chantiers bah je ne le connais pas donc quand c'est la première fois je pose des questions avec la collègue avec qui je suis. Quand je suis avec quelqu'un d'autre comme par exemple aujourd'hui, c'est moi qui lui apprend comment faire.

A : Comment vous décrieriez votre intégration ?

M : Moi ? Ah ben je suis très contente de mon intégration. Très satisfaite oui franchement oui.

A : L'accueil des collègues ouvriers quand vous êtes arrivée, comment ça s'est passé ?

M : Ah ben bonjour. C'est vrai qu'on ne se connaît pas personnellement donc .. à part une quand j'ai fait mes jours d'essai. Mais après on s'est dit bonjour, je me suis présentée comme tout le monde et puis ben au fil du temps euh c'est venu tout simplement.

A : Vous m'aviez dit que vous étiez accompagnée par une ouvrière, ça c'est important pour vous ?

M : Quand vous commencez, surtout quand vous ne connaissez pas le chantier, oui ça c'est très important. La responsable ne me mettra jamais seule dans un chantier que je ne connais pas, voilà c'est logique, je pense qu'il faut quand même avoir de l'aide quand on ne connaît pas le chantier.

A : Et le fait qu'ils prennent en compte les difficultés, un problème physique ou même des besoins que vous avez, vous trouvez ça important ? Est-ce que ça facilite le fait de bien se sentir intégré, de bien se sentir dans l'entreprise ?

M : C'est vrai que ça facilite les choses de se sentir bien intégré et être aidé par ses collègues. Ça joue un grand rôle.

A : Et au niveau des brigadières, est-ce qu'elles aussi ont joué un rôle dans votre intégration ?

M : Euh malheureusement .. Oui on va dire oui parce que j'en ai connu deux autres avant les deux nouvelles voilà. Mais c'est vrai que .. oui, quand je ne sais pas quelque chose, par exemple les heures parce qu'il y a des chantiers où je ne connais pas encore les heures bah je lui pose la question et elle est là elle m'aide et voilà. Comme hier c'était un chantier que j'avais fait mais pour moi il y avait un problème d'heure donc pour être sûre je lui ai reposée la question et elle m'a répondu directement. Elles sont là aussi pour nous aider les brigadières quand on ne sait pas quelque chose.

A : Ok. Et au niveau de la responsable, comment s'est passé son accueil ? Qu'est-ce qu'elle a fait pour que vous vous sentiez bien ?

M : Bah je la connaissais déjà comme j'ai dit visuellement par mon compagnon. C'est vrai que c'est quelqu'un de très sympa de très cool. Franchement elle nous met à l'aise directement parce qu'elle sent qu'on est quand même stressés et essaye de tout faire pour que ça se passe le mieux possible.

A : C'est important d'avoir un responsable avec qui on s'entend bien.

M : Oui c'est très important. On parle quand même beaucoup et même toute entre nous toutes hein, il y a quand même un bon dialogue.

A : Et ça, ça facilite, la bonne entente c'est ...

M : Oui.

A : Par rapport aux assistantes sociales qui vous ont accueillis, comment ça s'est passé avec elles ?

M : Ah très très bien, pareil, elles ont la tactique de nous mettre à l'aise, elles sont vraiment très très gentilles.

A : Elles ont fait quelque chose de spécial pour vous aider ?

M : Non pas spécialement, je ne pense pas particulièrement mais je pense que comme elles sont déjà très à l'aise elles-mêmes, voilà ça facilite la chose quand même de se mettre aussi à l'aise avec elle, de baisser l'anxiété.

A : Oui je vois. Et est-ce que vous avez rencontré le responsable des ressources humaines ?

M : Le jour de ma signature, la toute première fois ?

A : Oui quand est-ce que vous l'avez rencontré pour la première fois ?

M : Quand j'ai résigné pour les trois mois.

A : Vous auriez aimé le rencontrer avant ?

M : Oui et non (rire). Non pas spécialement non. Mais c'est quelqu'un de très sympathique.

A : Comment vous percevez l'accompagnement et le suivi ici à l'Atelier ? Est-ce que vous trouvez qu'ils sont assez présents pour soutenir ou bien parfois vous êtes un peu lâchée seule ou ça manque de suivi ...

M : Non pour moi ça se passe bien. Il n'y a pas de problème particulier. On nous demande quand même plus souvent comment ça va.

A : Vous avez commencé directement en externe ?

M : Oui directement.

A : Et là aussi on venait voir comment ça se passait ?

M : A chaque retour la responsable me demandait si ça allait. Après si y a un problème ça je lui dis. Mais à chaque fois qu'on rentre, elle demande toujours si ça se passe bien.

A : Ok donc il y a un bon suivi un bon soutien.

M : Oui.

A : Et pour vous c'est important d'avoir ce soutien ?

M : Oui quand même je pense parce que ça aide d'avoir quelqu'un à l'arrière qui est là avec vous pour vous aider, vous sentir bien dans l'entreprise. Si ce n'est pas le cas, c'est un peu plus compliqué je pense hein.

A : Et de nouveau par rapport aux collègues, c'est vous-même au fur et à mesure qui avez appris à les connaître ou la responsable vous a présenté ?

M : La responsable m'a présenté mes collègues. Mais comme on fait des tournantes, on est très rarement toute une semaine avec la même collègue. Donc, au fur et à mesure, j'ai appris à connaître mes collègues.

A : Au niveau des supérieurs, par exemple les personnes du bureau, le directeur, le RH .. avez-vous été présentée ?

M : Non à part vu visuellement comme ça mais ils savent très bien qui je suis (rire) donc voilà.

A : Qu'est-ce que vous pensez du fait de ne pas être présentée à l'ensemble de l'entreprise ?

M : Bah je ne trouve pas ça réellement gênant.

A : Ça n'impacte pas ..

M : Ça ne m'a pas impacté personnellement non.

A : Ok. Comment est-ce que vous avez appris à faire votre travail ? Qui vous l'a expliqué ? Comment ?

M : Bah c'est la brigadière qui m'a mis dans ça mais vu que j'avais déjà des connaissances bah elle n'a pas réellement eu besoin de m'apprendre comme faire. Parce que en technicienne de

surface j'avais déjà fait avant donc .. voilà il n'y avait pas réellement .. Elle voyait très bien que je savais gérer, faire moi-même.

A : Et vous étiez avec une autre collègue pour vos débuts ?

M : Oui oui.

A : Et vous trouvez qu'ils étaient assez présents, que ce soit collègue, brigadière, responsable, pour vous aider à apprendre le travail ?

M : Oui oui tout à fait. Elles ont été parfaites avec moi, franchement elles m'ont vraiment bien aidée et adaptée surtout.

A : Adapté dans quel sens ?

M : Dans le lieu de travail que je parle.

A : Pour vous insérez ?

M : Oui oui.

A : Et est-ce que leurs explications étaient suffisamment claires par rapport au travail ?

M : Ah tout à fait oui.

A : Vous saviez aussi ce qui était attendu de vous ?

M : Personnellement je pense que oui mais là je laisse un point d'interrogation (rire).

A : Au niveau par exemple du comportement, s'il faut être sérieux ...

M : Aaah oui on doit être sérieux quand même dans notre travail.

A : Qu'est-ce qui a été mis en place pour que vous puissiez effectuer votre travail ? Qu'est-ce qui vous a aidé ?

M : Je pense que c'est toujours d'être avec la même personne, parce que c'est vraiment la brigadière qui m'a aidé vraiment dans tout, qui m'a bien adaptée et ça reste vraiment figée, c'est elle qui m'a tout appris.

A : C'est la personne de référence ?

M : Oui, c'est elle que j'ai eu dès le début et qui m'a tout appris en fin de compte, comment ça fonctionnait euh ...

A : Et ça vous a convenu ? Vous étiez satisfaite de la façon dont l'apprentissage s'est réalisé ?

M : Ah tout à fait oui je la remercie énormément.

A : Sauriez-vous me dire ce que vous pensez de l'accueil ici à l'Atelier ? Les points forts, les points faibles ...

M : Alors euh les points forts, elles sont, comment vais-je dire, moi je m'entends super bien avec tout le monde donc euh voilà c'est vrai. Leur point fort quand il y a quelque chose que je ne connais pas, je peux aller leur demander et ça il n'y a pas de souci, elles sont là pour m'aider

et m'expliquer. Et leur point faible, bah je n'en trouve pas réellement. L'accueil s'est vraiment bien passé. En point faible je n'ai vraiment rien à dire, je n'en vois pas.

A : Et donc comment s'est passé votre premier jour ici ?

M : Alors, quand je suis arrivée ici, oui, je suis allée à l'accueil j'ai vu le réceptionniste et après, une des assistantes sociales est venue me chercher pour aller signer le contrat. Elle m'a tout expliqué dans le contrat : comment ça fonctionnait, les heures, qu'on a droit aux chèques-repas qu'à partir du quatrième mois. Après, elle m'a accompagnée ici au service du nettoyage et puis ben, elle m'a amenée à la responsable qui m'a présentée à tout le monde et m'a dit que j'allais avec telle personne dont la brigadière qui m'a tout appris. Voilà ça s'est passé tout simplement.

A : Vous avez apprécié comment ça se passe ? Ou bien c'était assez rapide la mise au travail euh ...

M : Non non ça a pris quand même le temps car on était même en retard. Non non ça s'est vraiment bien passé.

A : Auriez-vous souhaité être accompagnée par d'autres personnes ?

M : Non pas spécialement.

A : Qu'est-ce que vous pensez de la présentation aux collègues ?

M : Correcte tout à fait.

A : Qu'est-ce qui vous a le plus aidé durant les premières semaines/ mois ?

M : (Réfléchis) Rolala là c'est un peu compliqué.

A : Est-ce que c'est les relations avec les collègues, le soutien des AS ou des responsables, le fait qu'ils prennent en compte les difficultés ..

M : Ce qui m'a vraiment aidé c'est avec les collègues.

A : Une bonne entente, un bon soutien ?

M : Oui tout à fait.

A : Vous savez expliquer ce qu'ils font pour vous ? Comment ils se sont comportés avec vous ?

M : Déjà ils m'ont dit de ne pas paniquer donc voilà et puis ben ça s'est fait au fur et à mesure. Les questions que je leur posais, ils me répondaient. Franchement le soutien des collègues étaient vraiment là pour m'aider et à bien me mettre en route voilà j'ai vraiment, que ce soit homme ou femme, j'ai vraiment une très très bonne relation.

A : Et qu'est ce qui a été le moins facile pour vous ?

M : D'assimiler les chantiers, il m'a fallu quand même un certain temps puis je ne connais pas tout dans Namur et les environs donc .. Et comme tous n'ont pas le permis ben c'est moi qui prenais la voiture et donc elles me guidaient quoi.

A : Donc là de nouveau c'était le soutien des collègues ?

M : Oui le soutien des collègues qui m'a permis d'aller sur les chantiers que je ne connaissais pas. Donc heureusement que je les avais car je ne savais pas où ça se trouvait.

A : Et si vous vous deviez accueillir un nouveau travailleur, qu'est-ce que vous feriez ? Quel est l'élément que vous trouvez le plus important quand on arrive ?

M : La mettre à l'aise, c'est vraiment la mettre à l'aise et en confiance et lui dire que ça va bien se passer.

A : Voyez-vous des éléments qui pourraient être améliorés/ajoutés pour l'accueil d'un nouveau travailleur ?

M : Pour moi, si je me compare à moi non pas réellement. Pour moi ça a été vraiment si simple que .. bah je ne vois pas. Je ne pense pas qu'on fasse aussi bien que moi j'ai eu. J'essaye, comme aujourd'hui j'étais avec une petite jeune qui n'avait jamais fait, ben j'essaye de la mettre en confiance et ça va tout seul quoi. Je pense c'est surtout la confiance qu'il faut entre collègues et la patience. Être bien entouré, je pense c'est ce qui compte.

A : Et bien nous avons terminé je vous remercie du temps accordé.

M : Il n'y a pas de souci, je vous en prie.

1.2.2. RÉPONDANT 11 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 10 MAI 2023

A : Est-ce que tout d'abord, vous pouvez me dire, enfin vous présenter un peu, donc dans quelle salle ou quelle section vous travaillez, depuis quand vous êtes ici, quelle est votre difficulté ou votre handicap ?

R : Non je n'en ai pas. Alors je suis rentrée au conditionnement euh ça va faire un an, je signe le six août mon CDI s'ils veulent encore de moi (rire).

A : Ok. Et donc vous n'avez pas de handicap ou difficulté ?

R : Non. Donc ici en fait, j'ai perdu mon fils de 20 ans. Et je ne supporte pas de ne pas travailler, sinon je suis chauffeur poids lourd.

A : Ok.

R : Et donc ici, je me suis senti professionnellement, je me suis dit, je ne veux pas arrêter de bosser parce que, par rumination, chez moi, toute seule machin et donc du coup je me suis dit, voilà, je veux rentrer dans l'alimentation, dans la chaîne alimentaire ou enfin voilà. Et puis je fouille sur Internet et puis je trouve l'Atelier. Ça me semblait bien donc je me suis dit, je vais postuler là. Je vais pas dire ça pour me moquer des autres hein, mais moi je pour moi personnellement mon cas de tristesse, c'est un truc d'abruti où je ne mets pas en danger personne, s'il y a une praline qui tombe ou une épice, je ne vais pas tuer personne que au camion, une fraction de seconde, inattention, trop pleurer, enfin, c'est pas possible. Donc je l'ai fait 6 mois, après le décès de mon fils, parce que j'avais une motivation qu'il était fier de moi, que j'avais passé mon permis poids lourd il y a 5 ans et donc c'était un rêve de gosse. Mais j'avois trois gosses à élever toute seule donc je me suis dit qu'une fois qu'il serait parti de la maison je le

ferai et c'est ce que j'ai fait. Et malheureusement, il est décédé. Et du coup donc, j'ai travaillé 6 mois puis je me sentais.. je ne sais pas, je crois le contrecoup, j'étais en mode Warrior et puis 6 mois après, je ne me sentais pas super bien professionnellement, je reprendrai mes activités après. Donc je suis passée par la chaîne alimentaire, ce qui m'a super bien plu. Je me plais vraiment bien ici. Mais mon idée était un peu aussi de peut-être prendre le camion et donc chance, bingo, ben voilà, je suis polyvalente ici, je vais partout. Je viens de passer mon brevet de cariste pour avoir un plus et pour ne pas mettre en porta faux l'Atelier, parce que moi je suis en win-win avec eux.

Donc s'ils ont besoin de moi et que je dois passer le brevet pour sécuriser les assurances, tout ça dans d'autres chaînes m. tout ça où on utilise leur transpalette. Et donc pour que tout le monde soit tranquille. Ben je me dis, je vais le passer, pas de souci. Et puis après ils m'ont demandé si je voulais remplacer parce qu'ils n'ont que deux chauffeurs et de toute évidence de toute évidence, ben s'ils ont besoin d'un troisième chauffeur pour remplacer celui qui est malade ou en congé, je leur ai dit : « voilà moi, il n'y a pas de souci. Je suis là, je travaille au conditionnement. Vous avez besoin de moi aujourd'hui ? »

A : Oui et avant de commencer ici, quel était votre état d'esprit, est-ce que vous étiez stressée ou au contraire contente ? Vous aviez de l'appréhension ?

R : D'arriver ici ? Non, j'étais super contente. Ouais parce que c'est peut-être bête, mais mon fils adorait les chocos bons et le poste à prendre, c'était marqué que c'était surtout pour F. à la base, quand je suis arrivée. Et puis ça a avancé plus ils m'ont donné dans les compétences que je pouvais faire, donc ils m'ont testée dans tous les services et ici bah ils ont dit voilà, maintenant tu peux être chauffeur, si tu l'acceptes et tu seras magasinier quand il n'y a pas trop de boulot de chauffeur ou voilà si on a qu'une tournée à faire, je vais magasinier.

A : Et est-ce que vous aviez de l'expérience avant de commencer ici.

R : Dans la chaîne alimentaire. On ne peut pas dire ça, mais c'est pas chinois si on suit bien ce qu'on nous dit. Moi je dis faut pas de l'expérience, pas du tout. L'essai je trouve ça génial parce que personne ne saurait dire, même en voyant les gens travailler, si ça me botte ou pas, parce que c'est pas une question je pense de compétence pour moi personnellement, c'est plutôt ou t'aimes ou t'aimes pas. Ton cerveau, il doit suivre si tu ne sais pas te concentrer plus de cinq minutes, c'est foutu quoi et alors tu rentres dans des stress enfin, je vois mes collègues, il y a certains, ils rentrent dans des stress, ils sont mal, ils pètent des plombs, enfin on est dans une ETA aussi hein, faut savoir mais je veux dire par là que. C'est un peu une vocation. Tous les jours c'est génial parce que c'est un sketch différent. Tu tombes avec une équipe, ils sont géniaux. On découvre un autre monde, des gens qu'on doit prendre différemment, on attrape de l'empathie, on attrape, donc c'est, c'est intéressant. Et pour le boulot et pour l'être humain.

A : Et durant les premiers jours, qu'est-ce que vous avez reçu comme information ? Enfin, qu'est-ce qu'on vous a donné comme information par rapport à l'entreprise par exemple ?

R : Ben, on m'a expliqué donc le fonctionnement. On est venu montrer, on a dit « bah Voilà, on va mettre un jour à l'essai dans la salle rouge, le lendemain, on va essayer pour voir où tu suis le mieux ». Et si ça te plaît quoi.

A : Et est-ce que vous connaissez, on vous a expliqué les différentes sections, par exemple pendant l'entretien ou même après quand vous avez été engagée ici ?

R : On explique tout, ce n'est pas une surprise, ils sont très corrects, Je fais un plan win-win avec eux parce que je ne vais pas la jouer à l'envers. Ils sont supers, ils sont humains enfin y en a qui disent « ouais ils ne sont pas humains du tout, ils nous font faire des trucs ... » mais non, c'est la chaîne quoi, tu ne peux pas mettre un frein à la chaîne.

A : Et par rapport au personnel, est-ce qu'il y a une présentation des différents responsables ou du personnel du bureau ? Comment ça s'est passé ?

R : Oh moi très bien. On m'a dit : « Ben viens, on va te présenter, viens au Bureau, on va te présenter ». Ils attendaient qu'il y ait plusieurs personnes responsables et donc on m'a intégrée directement en disant « Voilà tel tel tel poste. Voilà si t'as besoin de ça, si t'as une question à poser dans ce domaine-là, tu n'hésites pas à te diriger vers telle personne ». Non c'est c'est bien fait.

A : Pour le conditionnement ou même les autres sections ? Vous avez fait le tour ?

R : Ben pour le conditionnement. Et puis après, en tant que chauffeur, ben c'est encore un autre monde, hein, je vais dire ça comme ça. Dès qu'on franchit la porte, c'est d'autres personnes, d'autres responsables, qu'on voit de temps en temps.

A : Et vous avez été présenté auprès d'eux ?

R : Oui et les chauffeurs, pareil, ils m'ont présenté dans les nouvelles entreprises où j'allais aller livrer : « donc voilà notre nouveau chauffeur ». Non, ils ont été super, super accueillants et tout.

A : Et au niveau de la sécurité, est-ce que vous avez eu des informations par rapport à ça ?

R : Nickel, j'ai eu plusieurs formations même si voilà, même si j'ai roulé en camion avant, j'ai eu les nouvelles informations, parce que moi je trouve qu'une formation on apprend tout le temps.

A : Et c'est qui qui vous a donné ces informations ?

R : Ah ben un spécialiste de la formation de chaque secteur, de chaque critère, de chaque cas par cas.

A : Et au niveau des valeurs par exemple de l'Atelier, on vous les a communiquées ?

R : Parler de tout, oui. Il n'y a rien qui a été laissé au hasard. On m'a pas mis dans le bain en me cachant des choses. Tous les jours, je disais à l'AS « tous les jours, on m'appelle pour des bonnes nouvelles ». Enfin, moi je trouve ça génial quoi.

A : Et vous aurez aimé recevoir d'autres informations lors des premiers jours ?

R : Non non franchement. Tout a été dit, j'ai été accueilli tout de suite par mes collègues et les AS et les supérieurs m'ont bien intégrée, bien expliqué comment ça se déroulait.

A : Et justement, comment ça s'est passé l'accueil des collègues ? Est-ce qu'ils étaient accueillants ? Est-ce qu'ils vous ont soutenu dans vos débuts ?

R : Oui on me saute au cou « oh mon rayon de soleil ».

A : Il y a une bonne entente ?

R : Oui, oui. Bon y a toujours des méchantes personnes. Après, quand tout va bien, on évolue, bah y a de la jalousie mais parce que j'ai une personne qui s'est vraiment acharnée sur moi, mais bon ils l'ont pris de côté, voilà, c'est réglé.

A : Enfin, quand vous avez un souci comme ça, qui est-ce qui prend en charge ?

R : C'est surtout moi qui me dirige vers les personnes qui touchent à ce service-là, parce qu'on a plusieurs brigadières/responsables. Mais je sais que voilà, X s'occupe de F. Elle s'occupe aussi des épices et si c'est un problème chez G., je vais chez Y..

A : Vous savez chez qui vous tournez ?

R : Oui, ça, on est, on est franchement bien informé en arrivant.

A : Et qu'est-ce que vous avez reçu lors de votre premier jour comme équipement ? Un badge, des chaussures...

R : Le premier jour de l'engagement. J'avais repris mes chaussures de l'essai puis une semaine après j'ai eu les bonnes chaussures. Gilet jaune fluo aussi, le badge je l'ai eu quelques jours après.

A : Et est-ce que vous connaissez les différents endroits de l'entreprise, par exemple, où se trouve le réfectoire, les vestiaires, l'infirmerie

R : Oui.

A : Et comment est-ce que vous avez appris, justement où étaient toutes ces zones ?

R : Ah parce qu'on me l'a informé, on m'a bien montré toutes les choses.

A : Et c'est qui qui vous a montré ?

R : La conseillère en prévention, l'AS toutes ces personnes sont venues vers moi. Ils m'ont dit, Voilà, y a ça tu ne t'inquiète pas si jamais voilà, il y a quelque chose qui ne va pas, tu te diriges vers les brigadiers, ils viendront te mettre à l'infirmerie. Chauffeur c'est encore un autre monde parce qu'en fait, donc je connaissais tout l'atelier entre guillemets, pas tout, juste les secteurs de chaîne alimentaire, mais on voit bien qu'à travers les portes, il y a d'autres choses par après. Mais donc ici X qui s'occupe de moi et donc il m'a fait visiter. On a pris une journée de formation, il m'a fait visiter les halls, où je devrais mettre mon camion, les quais, ce que je ne peux pas utiliser et les informations et tout ça donc.

A : Et tout ça, vous trouvez que ça facilite l'intégration ?

R : Ça met à l'aise, un contact avec la personne. On n'est pas des numéros ici, même si d'autres pourraient le dire, c'est faux on n'est pas de numéro. Ils prennent tout en compte : les stress, les moments où on n'est pas bien, ils prennent tout vraiment en compte. Bien au contraire de ce que tout le monde dit, on ne nous met pas n'importe où. Ils essaient vraiment .. ben y a des fois c'est pas possible, hein autant de personnes.., ils essaient de mettre les personnes là où ça peut les rassurer ou ils se sentent mieux. Ils tiennent beaucoup compte de ça.

A : Ils prennent beaucoup en compte les difficultés. Donc c'est important, enfin pour l'intégration.

R : Oui moi ça m'a vraiment mis .. J'étais sereine en arrivant ici.

A : Ok et donc pour vous j'imagine que l'intégration a été assez facile ?

R : Tout facile oui. Bon, maintenant je suis sociale, je vais vers les gens, je souris, je ne fais jamais la tête, je ne râle sur rien, je ne me plains de rien. Mais c'est comme ça et au bureau, le responsable m'a dit « On a, on a besoin d'une personne comme toi ». Parce que les gens sont tout contents, ils sont réanimés. Alors si dans une chaîne il y en a qui s'endort, je fais une petite chanson pour les réanimer et qui soient contents. Et puis hop, c'est reparti.

A : Qui est-ce qui aurait joué un rôle pour vous faciliter l'intégration dans l'entreprise, quelle personne ?

R : Moi mon premier premier contact, c'est l'AS, ça a été elle qui a bien ciblé personnage.

A : Elle vous a accompagné durant les premiers jours ?

R : Oui et encore maintenant. Maintenant elle vient encore, régulièrement elle passe son nez et elle dit « ça va, ça se passe bien pour toi, tu veux pas parler avec moi ? » Non je dis tout va bien et tout. Des fois je vais parler avec mais ça c'est quand j'en ai gros la patate par rapport à mon garçon.

A : Et elles sont à l'écoute.

R : Oh Oui, je me sens mieux après, oui. Ouais, c'est quand même bon, je n'abuse pas, hein, parce que je suis pas ici non plus pour profiter de tous les services et ne rien faire hein. Mais quand je suis vraiment mal, ben ils sont super à l'écoute, même les brigadiers et tout.

A : Justement, vous parlez des brigadiers, comment a été leur accueil vis-à-vis de vous ?

R : Oh nickel.

A : Ils vous ont bien intégré et est ce qu'ils vous ont soutenu et guidé ?

R : Vous pouvez leur poser la question, ça a été tout seul. J'aime vraiment bien chacun parce que moi déjà je vois toujours le positif, donc déjà base et je trouve qu'il faut toujours même quand on arrive dans l'inconnu, faut prendre le positif de chacun. Donc chaque fois que je vois sur le tableau, ben je serai avec un tel ou un tel, vas-y, Oh, c'est chouette, on va passer une bonne journée. On a un bon défi, une bonne production, un challenge. Un autre on va faire les choses bien, on va faire du chiffre, un autre, je sais que voilà, il va me mettre à un endroit qui nous plaît bien. Et voilà, c'est ... il y a des choses bonnes dans chaque.

A : Et l'accueil des responsables comment est-ce que vous le définirez ?

R : XXL. C'est vraiment...

A : Qu'est-ce qu'ils ont fait pour enfin, le fait que vous vous êtes bien sentie ?

R : Ben ils ont compris comment je fonctionnais, je pense. Déjà, comme je dis toujours, la différence entre moi et un ouvrier qui n'a jamais été indépendant, il va voler un peu dans le contresens d'un patron alors que moi j'ai été patron moi-même, donc je sais que si on tire dessus ou qu'on fait l'inverse, ben on se tire une balle dans le pied parce que c'est lui qui nous donne l'argent, c'est lui qui nous paye.

A : Vous comprenez, vous arrivez à vous adapter aux comportements des autres.

R : Oui, ça sans aucun doute.

A : Et vous trouvez que les responsables ont été assez présents pour vous au début que vous étiez ici ?

R : Ah oui tout le temps et même encore maintenant. Oui, tout à fait. Oui, je n'ai pas senti parce que « Ah Ben voilà, maintenant ça fait un an que tu es là, tu sais tout, on ne va pas vers toi » non. Tous les matins j'échange un petit mot dans le bureau des responsables.

A : Et c'est important ? Enfin, vous trouvez que ça joue un rôle dans l'intégration d'un nouveau travailleur ?

R : C'est énorme, c'est pour ça que je me plais si bien. Moi, je pensais faire un passage, mais là je voudrais bien y rester jusqu'à la fin de ma carrière. Et en plus on m'a proposé de rouler en camion donc .. c'est vraiment un rêve.

A : Et par rapport au responsable des ressources humaines, quand est-ce que vous l'avez rencontré ?

R : Ben quand on m'a présenté, on m'a dirigé vers lui. Voilà, on a parlé. Ouais, il m'a dit « qu'est-ce que qu'est-ce qui t'intéresse ? Tu veux aller vers quoi, est-ce que tu veux évoluer, est-ce que ... » bah voilà. Non ils ont un grand intérêt de tout ce qui peut se passer par la suite quoi. Moi, je préviens quand il y a .. si ça n'arrange pas, je le dis tout de suite ou s'il y a des choses qu'on peut changer, je le dis et je laisse pas mijoter non plus quoi.

A : Et comment est-ce que vous percevez l'accompagnement et le suivi ici à l'atelier, est-ce que vous enfin.. ils sont présents pour vous soutenir ou pas. Est-ce qu'il y a peu de suivi, est-ce que vous devez vous débrouiller seul ?

R : Je me débrouille bien. Donc là sur ce coup-là, ils disent toujours, on peut te mettre partout, tu suis partout moi. Moi une fois qu'on me montre une fois, c'est bon quoi. Le premier jour, je leur ai dit tant que vous me montrez tous les postes, la base du poste quand j'arrive moi après, bah il y a quelques heures qui vont être le temps de se mettre dans le bain enfin, on est tout de suite dans le bain car y a tout qui tourne.

A : Et ça, comment est-ce que vous percevez ça, le fait que vous avez été directement mise au travail ?

R : Ben directement mais avec explication, avec la mise à l'aise du poste. Tout le monde a aussi tendance à dire « Ouais on nous tape sur le tapis machin, débrouille-toi ». Non parce qu'ils expliquent avant quand même quoi le fonctionnement. Enfin, comme moi je m'intéresse à tout, je demande où ça va ou ça part où ça ? L'intérêt, le client, comment ça se passe ? Voilà donc. Non pour moi, c'est...

A : Ça ne vous a pas dérangé ?

R : Du tout. Bah non, parce que tout était bien organisé, bien tout est bien ciblé donc.

A : Et comment est-ce que vous avez fait pour connaître les collègues, les responsables, les autres personnes de l'entreprise ? Est-ce que vous connaissez votre section ? Ou bien, vous connaissez aussi les autres sections ?

R : Ah je m'intéresse aux autres aussi.

A : C'est de vous-même, il n'y a pas eu spécialement une présentation.

R : Ah oui. Ah s'ils présentent aussi mais j'ai zéro curiosité malsaine mais par contre je m'intéresse beaucoup au fonctionnement des machines enfin tout ça donc. On échange beaucoup avec les brigadiers, les supérieurs.

A : Vous posez des questions vous-même pour...

R : Oui voilà, s'ils ne m'ont pas dit. D'ailleurs, ils me disent toujours « tu veux savoir quelque chose d'autre » parce qu'ils expliquent beaucoup. Dans les autres entreprises, j'ai vu beaucoup de choses, mais j'ai dit, toutes les entreprises ont leur fonctionnement, donc expliquez-moi ce que vous attendez de moi, ce que vous voulez, comment je peux le faire pour le faire au mieux. Enfin voilà donc ils ont dit on va faire les choses bien, on va faire les formations et tout ça.

A : Vous trouvez que c'est important d'avoir de bonnes relations avec les collègues ?

R : Ah oui hein quand même. Moi je trouve que.. y'en a qui se batte quasi. Mais je dis ce n'est pas bon quoi, c'est ça qui essaye de mettre les gens, déparpiller les gens au bon endroit. Parce que l'équipe, au mieux elle est, au mieux elle s'entend, au mieux, elle va produire, c'est évident. Si on va, si on va jouer à mettre quelqu'un qui vous, qui est jaloux de vous, qui ne sait pas vous piffrer en face de soi, ben c'est pas possible quoi.

A : Et est-ce que ça peut jouer un rôle dans l'intégration d'avoir des bonnes relations avec les collègues ?

R : Quand même oui, mais moi, ma priorité, c'est la hiérarchie.

A : D'avoir des bonnes relations avec la hiérarchie ?

R : Oui, moi c'est ça le numéro un. Parce que, pour bien fonctionner, pour bien les comprendre et pour que tout se passe bien sans engrenage, ben je trouve que c'est, c'est l'important. Les collègues, oui évidemment, c'est chouette quand on s'entend bien, mais c'est pas des amis quoi, hein, ça reste des collègues. Et la hiérarchie, c'est eux qui t'instruisent sans erreur puisque c'est eux les mieux placés pour expliquer le fonctionnement. Parce que des dires avec les collègues, y en a des tonnes hein. Moi je fais, je fais semblant de rien mais je ne prends pas les conseils

de mes collègues, j'ai aimé leur accueil mais on est bien d'accord qu'il faut pas commencer à suivre les dix mille conseils différents sur la chaîne de chaque collègue, ils ont tous un avis différent déjà de l'entreprise ou de comment faire les choses ? Bah moi je dis, je vais tester moi-même, je ferai mon propre avis personnel. Des petites choses les aléas des collègues, mais ça, c'est rien, enfin moi ils sont tous chouettes. Quand ils m'ont vu passer la première fois, habillée en chauffeur, ils m'ont dit « oh tu vas où ? Oh c'est pas vrai t'es chauffeur on ne te verra plus ».

A : Ils s'intéressent ?

R : Oui, quand même quand même franchement. J'ai un collègue qui est venu et m'a dit « oh j'étais pas là et j'ai appris que t'étais chauffeurs. Maintenant, tu remplaces les chauffeurs., Oh, je suis content, je suis heureux pour toi parce que c'est ton, c'est ton dada, on sait bien que t'aimes ça »?

A : Au niveau du travail, comment est-ce qu'on vous l'a appris ? Est-ce que c'est en le montrant ou .. fin comment on vous a appris à faire le travail ici ? Et qui vous a appris ?

R : Chaque brigadier de chaque poste. C'est pas très compliqué à la base hein, c'est juste que c'est rapide quoi. Ils nous montrent les astuces : « Bah nous on fait comme ça, t'as des collègues qui font comme ça et c'est super intéressant. T'as plus euh tu gagnes quelques secondes pour t'alléger, ne pas avoir le stress du début ». Donc ils donnent euh tous les petits tuyaux, ils les donnent à bon entendeur quoi voilà.

A : Et qu'est-ce que vous pensez de la façon dont ils vous ont appris le travail ?

R : Que c'est professionnel que c'est correct, clair, précis.

A : Ils ont été assez présents. Vous avez été accompagnés pour euh ..

R : Ah oui vraiment. Ouais, vraiment chouette, tous, tous confondus, ils sont super sympas.

A : Donc les explications étaient assez claires, vous saviez ce qu'il fallait faire et ce qu'on attendait de vous ?

R : Oui tout à fait. Et moi j'avais dit ce que je voulais leur donner en travaillant ici donc.

A : Et vous savez vous dire un peu quelles compétences est nécessaire pour faire le travail ? Est-ce qu'il faut être rapide, est-ce qu'il faut être concentré ?

Il faut avoir, être équipé d'une bonne concentration mentale parce que c'est quand même ça qui fait fonctionner. À force de voir le truc passer. C'est vrai qu'au début je me suis dit « Oh là, là », il faut que je trouve la technique pour pas .. parce qu'alors ça fait un peu comme à la télé avec une roue qui ne suit plus, que les yeux ne suivent plus, il faut vraiment attraper la technique. Ce qu'il faut c'est de pas stresser. Il faut arriver tout à fait zen, pas stresser. Ils sont là à côté, au début, ils sont là à côté de toi, carrément. Ils se mettent à côté et ils disent « Ne t'inquiète pas, ne stresse pas, si tu loupes une boîte, que t'as pas mis tes 3 chocolats, ne t'inquiète pas, je suis là à côté, je rattrape ton retard. Fais-le comme si il y avait pas, qu'on n'est pas obligé de mettre tous les sachets. Moi je comblerai ce que tu n'as pas mis et ce qui compte c'est que tu trouves ta technique et ta façon de faire pour pouvoir arriver à faire tout le travail qu'il faut mais sans stresser ».

A : Donc il y a un bon suivi.

R : Oui et ils ne laissent jamais tomber quoi. Même encore maintenant, il y a des choses.. Moi je vois par rapport à tout le monde, y a des personnes, ben ils sont un peu moins bien point de vue santé un tel jour, ben forcément qu'ils vont pas donner la même chose que le jour d'avant, quand ils étaient en pleine forme quoi. Donc là, le brigadier les met à un poste un peu plus posé, c'est aussi un truc très sérieux question contrôle etc. mais qui est plus posé et moins de stress d'arrivage.

A : Ils prennent vraiment en compte tous le ressenti des personnes.

R : Oui je trouve. Pour moi je pense que de tout ce que j'ai entendu, j'ai fait un peu les petits sondages dans les autres ETA, pour moi, je suis tombée au bon endroit directement, sans le savoir.

A : Et qu'est-ce qui a été mis en place pour justement vous permettre d'effectuer votre travail ? Est-ce que vous avez eu un bon équipement, est-ce qu'on vous a expliqué quelles compétences vous deviez avoir ?

R : Non, on m'a dit, voilà, tu essayes. Parce que les métiers que j'ai fait, ça n'a rien à voir. Ils savent bien que j'ai un peu de tout dans les mains. Donc voilà, à partir du moment où on suit, ils voient direct si ça va ou pas..

A : Oui. Et de façon générale, qu'est-ce que vous pensez de l'accueil des nouveaux travailleurs ici ? Les points forts, les points faibles, ce qui serait à améliorer ?

R : En ce qui me concerne, rien, rien de plus. Tout est bien ciblé, les normes de sécurité sont bien dites. L'équipement est correct pour éviter certains accidents.

A : Et au niveau des présentations ? Qu'est-ce que vous en pensez ? Quand on vous a présenté aux différents collègues ce que c'était assez, c'était rapide ou bien vous avez eu le temps de comprendre ?

R : Tout le monde avait l'impression qu'il avait déjà des années que j'étais ici. Parce que je me suis intégrée tout de suite, je ne suis pas timide, je suis pas exubérante, je suis pas voilà, mais je voilà, je sais aller vers ce que je veux et savoir ce que je veux et savoir si je n'en ai plus envie par après. Et ça, l'AS est venue régulièrement voir « est-ce que ça plaît toujours ? Est-ce que ... » « Tu ne veux pas te diriger sur un autre secteur ? »

A : Et selon vous, qu'est-ce qui vous a le plus aidé durant vos premières semaines, mois ici.

R : Bah de la gentillesse de de la hiérarchie qui comprenait que j'avais perdu mon fils. Et ça, ça m'a ..

A : La bienveillance.

R : Ouais énormément. Et si t'as besoin, viens au bureau, viens parler. Même si l'AS n'est pas là, on est là pour toi. Ça ils me l'ont dit pendant des mois. Gros soutien oui parce que même si je n'abuse pas, ben je sais qu'ils sont là. Voilà qu'ils sont à l'écoute, un petit quelque chose que

moi je ne pense pas quand je suis trop triste ben ils sont là, ils ont le petit mot pour me faire rire parce qu'ils savent qu'il ne me faut pas grand-chose pour réveiller mon rayon de soleil.

A : Et est-ce qu'il y a au contraire des choses qui auraient été moins faciles pour vous dans les débuts ici ?

R : Le plus délicat, je dirais, c'est de s'adapter à la façon de chaque collègue par rapport à son handicap, par rapport à ses réactions. Fin, y en a ben, ça fait peur quand on ne connaît pas, qu'on ne sait pas.

A : Oui, il faut apprendre à les connaître pour pouvoir après s'adapter à eux.

R : Oui pour pouvoir arriver près d'eux, voilà parler comme tout autre être humain quoi. Ça, je trouve ça, c'est une sacrée formation aussi, hein. Pour nous, c'est un travail de s'adapter aux personnes avec des difficultés. Oui, hein, parce que ... et moi j'ai adoré, sans savoir ce que c'était, j'ai adoré rentrer ici. Parce que je ne voyais pas, les handicapés, que ce soit lourd ou pas, y a des choses que je ne voyais pas, que j'aurais pu faire dans la rue, si j'avais déjà été en contact avec des personnes en difficulté, pas que je ne suis pas bienveillante, mais il y a des choses que je n'aurais jamais pensé faire et que ici, je le fais spontanément. Fin, ça, ça m'a apporté beaucoup aussi.

A : Et si vous deviez accueillir un nouveau, quelle est la chose que vous feriez ? Quel est l'élément le plus important pour vous ?

R : Que je ferais pour accueillir un nouveau ?

A : Oui, qu'est-ce que vous feriez ?

R : De le mettre à l'aise et de dire qu'on est dans une chouette entreprise, quoi. Voilà qu'ils sont supers, qu'il y ait quoi que ce soit, ne pas laisser mijoter, d'aller vers les supérieurs. Que tous les brigadiers ne sont pas là pour nous assassiner mais pour nous aider à mieux évoluer et mieux connaître le métier quoi.

A : Créer une bonne relation. Être là pour soutenir.

R : Oui bah d'ailleurs, tous les nouveaux c'est mes meilleurs copains. Parce que je les ai intégrés je trouvais qu'ils méritaient d'être accueillis comme moi je l'ai été. Donc bah du coup je les retrouve à ma table à midi (rire).

Avec les nouveaux je leur dis toujours, même encore maintenant, si vous avez besoin de quelque chose que vous n'avez pas tilté .. Maintenant ils viennent près de moi et me disent « Je dois me diriger vers quelle personne pour ça ou ça ? » Alors ben je les dirige. Je leur dis « n'hésitez pas, elles ne sont pas là pour vous juger », ça reste entre toi et la personne à qui tu t'es confié quoi. Et ça je trouve que la hiérarchie ils sont vraiment méga top pour ça. C'est des gens qui sont vraiment top de top. Je n'ai vraiment rien à dire sur eux. Ils ont l'œil très humain, ils savent aider les personnes qui en valent la peine et ceux qui ne savent pas suivre ben ils les aident pour que ce soit mieux pour eux et euh je trouve ça..

A : Ils jouent un gros rôle dans l'intégration, le bien-être.

R : Oui, beaucoup franchement. Il y en a quelques-uns qui n'y croient pas. Mais moi je trouve que franchement ils sont tops.

A : Ok. Eh bien merci, on a passé en revue mes questions.

R : Je n'ai pas de trucs négatifs à dire sur l'entreprise. Tout est chouette, si on ne sait pas s'occuper d'un papier, ils sont là. Ils sont là pour tout. Ça va faire un an que je suis là mais je viens d'apprendre qu'ils invitent, à deux trois dates, un monsieur, qui remplit les contributions, à venir ici pour aider à les remplir. Et je n'ai jamais entendu ça dans aucune entreprise.

A : Vraiment un bon soutien et une bonne aide.

R : Oui, mais oui, ils sont charmants. Et même si on n'a pas compris tout de suite ils nous disent « n'hésite pas, allez passe au bureau ». Il n'y a que du positif ici.

A : Bah tant mieux, hein. Si vous vous plaisez bien ici.

R : Ouais super bien, je vais rester et voilà, même si ils ne m'avaient pas proposé le poste chauffeur, je serais restée, mais là, c'est encore un plus dans mon contentement et la reconnaissance aussi de mes compétences de ce côté-là. Ouais, franchement c'est chouette.

A : Merci d'avoir répondu à mes questions.

1.2.3. RÉPONDANT 12 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023

A : Donc, tout d'abord, est-ce que vous savez me dire depuis combien de temps vous travaillez ici ?

H : Ça fait un peu plus d'un mois.

A : Un peu plus d'un mois. Et vous êtes plieur, c'est ça ? Oui, et au niveau de vos difficultés ou du handicap ?

H : Le handicap ? Ouais le dos.

A : Vous avez des problèmes de dos ?

H : Oui.

A : Et est-ce que vous trouvez que le poste que vous avez est adapté à votre difficulté ?

H : Oui hein c'est léger donc. Il y a quelques pièces un peu plus difficiles, mais voilà, ça va, c'est pas tous les jours.

A : L'atelier a bien pris en compte. Quand vous avez des besoins ou des difficultés, ils en prennent compte ?

H : Mhmmh oui.

A : Et avant de commencer à travailler ici, quelle était votre situation professionnelle ? Vous aviez un autre travail ?

H : Oui, je travaillais dans un atelier de ferronnerie depuis des années.

A : Ok. Et par quel moyen ? Vous avez rejoint ici l'atelier, est-ce que c'est vous même qui avez postulé ou bien vous avez ... ?

H : Bah j'ai postulé en fait, ma compagne travaille ici et les amis aussi. Ils m'ont dit qu'ils cherchaient quelqu'un au pliage et comme moi où je travaillais avant je faisais du pliage aussi, j'ai proposé de venir et puis voilà j'ai pu faire un essai et ils m'ont pris.

A : Vous avez fait vous-même la démarche ?

H : Ouais, mais je savais bien qu'ils cherchaient donc.

A : Et avant de commencer, quel était votre état d'esprit ? Vous étiez anxieux, joyeux ?

H : Normal.

A : Pas spécialement stressé ou...

H : Non parce que j'ai l'habitude de ça, donc voilà. Pas plus que d'habitude.

A : Et donc vous m'aviez dit que vous aviez de l'expérience avant, et est-ce que ça a facilité l'intégration ici ? Le fait de connaître déjà ?

H : Ben oui, parce qu'en fait, je suis autonome directement, quoi, j'ai pas besoin d'avoir le brigadier tout le temps derrière moi pour me dire « fais comme ci, fais comme ça ». De temps en temps il vient parce que moi je faisais pas des pièces industrielles comme ça, mais c'était plutôt un petit peu du pliage artistique. Donc voilà, faut que je m'adapte un peu aux pièces qu'ils ont, voir un petit peu comment la machine est réglée pour positionner ma tôle. Donc de temps en temps, je demande un petit coup de main, mais c'est une fois par jour deux minutes quoi.

A : Et comment est-ce que vous avez appris le travail même si vous avez de l'expérience ? J'imagine qu'ils vous ont remontré un peu comment ?

H : Bah on m'a montré un peu le fonctionnement de la machine. De toute façon, toutes les machines fonctionnent de la même manière et tous les pliages sont les mêmes on va dire.

A : Vous avez très vite su prendre vos marques et vous débrouiller tout seul.

H : Oui oui.

A : Est-ce que vous avez me dire quel genre d'information vous avez eu par exemple lors de l'entretien d'embauche ou en arrivant ici les premiers jours ?

H : Bah les petites normes de sécurité là, pas mettre ses doigts où il faut pas, parce que c'est des machines qui ne pardonnent pas. Puis on m'a fait visiter un petit peu les endroits un peu stratégiques, on va dire, de l'atelier.

A : Du style, les toilettes, les vestiaires, tout ça.

H : Toilettes, le vestiaire, le réfectoire.

A : Et c'est qui qui vous a fait visiter ?

H : Ah, c'est un ouvrier.

A : Donc vous avez été accompagné par cet ouvrier.

H : Et dès que j'ai un problème où que je dois aller quelque part et que je ne sais pas c'est à lui que je dois demander en fait. Ils appellent ça un parrain.

A : Ah oui et ça, vous aimez ? Vous aimez cette pratique justement de parrain ?

H : Bah ouais, parce que c'est un ouvrier comme les autres, quoi, c'est pas un chef, c'est pas un brigadier donc c'est un peu plus, un peu plus marrant, on va dire.

A : C'est plus facile aussi, peut-être pour poser des questions ?

H : Pour certains, ça peut être plus facile. Ouais, pour moi, ça va ça ne change rien donc.

A : Et est-ce que vous connaissez les différentes sections de l'atelier ?

H : Oui.

A : Comment ?

H : En fait, il y a 8 ans ici, je travaillais dans une autre ETA et on est déjà venu travailler ici. Tous les ateliers savent un peu ce qu'il se passe chez les autres.

A : Et au niveau du personnel, est-ce que vous connaissez qui est qui en dehors de votre section ici ? Les autres sections, vous connaissez les responsables ?

H : Pas vraiment non. Bah disons que chacun malheureusement a son département comme le conditionnement, puis il y a le parc et jardin.

A : Et vous aurez aimé avoir une présentation de l'entreprise ou des personnes ?

H : Pas spécialement non. Moi je viens pour ici quoi.

A : Donc connaître votre section ça suffit.

H : C'est mieux quoi.

A : Et par rapport à la section ici, qui vous a présenté ?

H : Le responsable il m'a présenté à tout le monde le premier jour.

A : Et ce sont les assistantes sociales qui vous ont conduit ici ?

H : Oui oui.

A : Comment est-ce que vous vous êtes intégré, est-ce que ça a été facile ou difficile ?

H : Bah c'est assez facile je trouve.

A : Pour quelle raison ?

H : Ben, tout le monde est bien gentil en fait, il n'y a pas de.. fin pas dire pas de concurrents, quand on arrive des fois dans certaines sociétés, bah y a des gens qui ont peur pour leur place on va dire quand ils voient à nouveau arriver on croit toujours qu'il y en a un qui va partir, donc il y a des gens qui sont un peu plus sur la défensive mais sinon ici ils ne sont pas contraires.

A : Il y a une bonne ambiance ...

H : Oui.

A : Et vous, de votre côté, est-ce que vous avez fait des choses qui, qui, vous a aidé à bien vous intégrer ?

H : Bah je parle avec tout le monde quoi donc voilà, je suis pas tout seul, faut jamais rester tout seul dans son coin.

A : Comment est-ce que vous définiriez l'accueil que vous avez reçu par rapport à vos collègues ? Est-ce qu'ils ont été accueillants ou est-ce que c'était un peu froid.

H : Non accueillant.

A : Est-ce qu'ils ont contribué à votre intégration ?

H : Ouais hein.

A : Qu'est-ce qu'ils ont fait pour vous ?

H : Bah on m'explique un petit peu le fonctionnement parce que voilà, le brigadier il a plusieurs secteurs à gérer quoi. Et alors ben on nous donne des feuilles en fonction des pièces qu'on a, comment les remplir, quand y a des petits soucis dans le stock, comment rectifier ça, voilà.

A : Ils ont été là pour vous soutenir.

H : Ouais c'est ça, ouais pour un petit peu l'écolage on va dire.

A : Et l'accueil du responsable comment est-ce que vous le décririez ? Oui.

H : Très bien.

A : Est-ce qu'il a fait certaines choses pour vous aider lors de votre premier jour pour bien vous intégrer ?

H : Ouais en fait quand je suis venu faire un essai de deux jours, il m'avait donné des chaussures de sécurité qui donnent aux étudiants mais des chaussures très inconfortables et ils les ont rendues. Quand j'ai commencé, deux semaines après, je lui ai demandé pour avoir une paire de chaussures et directement une demi-heure après, il m'a donné une paire de chaussures confortables quoi voilà. Parce que comme on est debout et qu'on ne bouge pas de trop, c'est important quand même.

A : Et donc il est très à l'écoute ?

H : Ouais franchement ouais.

A : Et par rapport aux Assistantes sociales, comment a été leur accueil ? En quoi est-ce qu'elles vous ont aidé dans votre début ?

H : Oh bah elles m'ont un petit peu expliqué le fonctionnement. On m'a fourni la fameuse clé pour rentrer et puis voilà. Et puis quand j'ai des questions, ben si j'ai quelque chose à demander je leur redemande. Comme elles passent régulièrement.

A : Vous avez eu un bon suivi ? Est-ce qu'on venait près de vous demander comment ça se passait ? Vous êtes satisfait de cet accompagnement ?

H : Ouais, ça va. Ouais, c'est bien.

A : Vous aurez aimé qu'il y ait d'autre chose ?

H : Non, je vois pas ce qu'on peut faire de plus.

A : Et par rapport aux responsables des ressources humaines, vous l'avez rencontré ?

H : Non pas encore.

A : Et vous aurez souhaité le rencontrer ou faire connaissance ?

H : Justement, quand j'étais dans l'autre ETA, quand j'ai commencé, j'ai directement eu affaire avec le directeur des ressources humaines qui était l'assistant social. C'était un peu spécial. Mais c'était un peu plus petit qu'ici, on était à l'époque une centaine et ici ils sont trois cents quoi.

A : Donc ça vous pose pas spécialement de souci ?

H : Non. Moi, généralement quand ces monsieurs-là viennent, c'est qu'il y a un problème entre guillemets. Je ne pense pas qu'ils viennent voir si tout le monde va bien tout le temps quoi.

A : Et c'est quelque chose que vous souhaiteriez ?

H : Bah disons que où j'étais avant, donc là on avait l'habitude, le directeur et le chef du personnel, donc le directeur des ressources humaines, passait tous les matins, ils disaient bonjour à tout le monde, mais je vous dis on était qu'une centaine, il y avait des gens du Parc et jardin qui était une trentaine, donc ça faisait plus que septante personnes à saluer le matin.

A : Ok. Est-ce que vous pensez que le fait qu'il y ait des assistantes sociales, des responsables à l'écoute, ça joue un rôle dans l'intégration ?

H : Bah apparemment oui quand même, hein. Si vous avez des gens qui sont déjà pas très sympathiques ou on ne vous aide pas un petit peu ou vous aiguiller, je pense que c'est pas évident de s'intégrer un petit peu dans l'inconnu quoi.

A : Et donc, est-ce que c'est important pour vous d'avoir le soutien des autres ouvriers, des autres membres de l'entreprise ?

H : Bah ouais, parce que ça fait partie d'une équipe quoi.

A : Comment est-ce que vous avez fait, justement, pour connaître les collègues, les responsables ? Il y a une présentation que vous m'aviez dit ici de la section ?

H : Ouais le responsable quand je suis arrivé le premier jour, on a fait le tour l'atelier (électromécanique) auprès de tout le monde.

A : Et par rapport aux explications reçues pour votre premier jour, pour expliquer le travail, est-ce que c'était assez clair ?

H : Ouais ouais. C'est un travail que je connais.

A : Et ce qui a été attendu de vous aussi est clair par rapport à l'attitude qu'il fallait avoir... ?

H : Oui, je dois prendre soin du matériel c'est important. Respecter ses collègues aussi voilà.

A : Donc, de façon générale, qu'est-ce que vous pensez de l'accueil qui se fait quand on est nouveau ici à l'atelier ?

H : Ici c'est pas mal. Franchement c'est bien.

A : Vous savez expliquer un peu pourquoi est-ce que vous pensez que c'est bien ?

H : Bah je vous dis, vous arrivez le matin, on vous présente à tout le monde. Et puis alors ben on vous met à votre poste. Au début, j'ai dû regarder un petit peu parce que j'ai dû passer une visite médicale avant de pouvoir commencer à travailler sur les machines, donc j'ai regardé un peu comment tout le monde allait, comment ça fonctionnait quoi.

A : Est-ce que vous vous souvenez des informations que vous avez reçues ? Lors de votre entretien ou lors de la signature du contrat le premier jour.

H : Ah ben le règlement de travail.

A : Et vous trouvez que c'est suffisant de le parcourir avec les assistantes sociales ?

H : Bah en fait ouais. Elles ont donné en gros les horaires, puis voilà les zones un petit peu de sécurité, puis voilà l'histoire qu'il avait un vestiaire si on voulait quoi.

A : OK. Qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans vos premières semaines ?

H : L'aide des collègues. Moi je travaille toujours avec un ancien, il est derrière moi quoi. Puis quand j'ai un petit souci, je lui demande à lui puisque c'est un des plus anciens.

A : C'est le plus important, le soutien ?

H : Ouais bah oui, parce que sinon si on vous laisse un petit peu dans votre coin malheureusement.

A : Et au contraire, qu'est-ce qui a été le moins facile pour vous ?

H : Ici ? Rien., tout s'est bien déroulé.

A : Tout s'est bien déroulé ?

H : Oui il n'y a rien qui est dérangeant. Pour le moment en tout cas.

A : La présentation à la section ici, qu'est-ce que vous en pensez ? Est-ce que ça a été rapide ou est-ce que vous avez le temps de comprendre qui était qui ?

H : Non, ça va, j'ai eu le temps. On m'a un peu montré qui était le brigadier, de quel secteur en fait il gère quoi donc euh.

A : Ok. Et enfin vous, qu'est-ce que vous ferez si vous devez accueillir à nouveau ? Quel est l'élément que vous trouvez le plus important ?

H : Bah c'est de faire le tour, de présenter à tout le monde quoi au moins on n'est pas un inconnu. On ne voit pas un mec qui arrive à une machine et se dire ..

A : Et est-ce qu'il y a des éléments à améliorer ou à ajouter ?

H : Je pense pas non, c'est bien comme ça.

A : Et donc votre accueil ici. Vous savez me réexpliquer un peu comment ça se passe ? Vous arrivez le matin à l'accueil...

H : Ah Ben disons que j'étais au bureau, près de l'AS, signer le contrat, le CDD on va dire, puis elle m'a amené ici, puis c'est le responsable de la section qui m'a pris en charge. Donc il m'a redonné la salopette et les chaussures de sécurité, montré le vestiaire, donc j'ai été me changer et puis après bah je suis passé ici au bureau, où il y a le responsable, dire bonjour, on m'a présenté à tout le monde et puis on a fait le tour de l'atelier.

A : De cette partie-ci quand vous dites le tour ?

H : Ouais.

A : Ok, donc vous êtes plutôt satisfait de l'accueil qui se passe ici ?

H : Oui oui.

A : Et bien merci d'avoir répondu à mes questions.

1.2.4. RÉPONDANT 13 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023

A : Donc, la première question, c'est, est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots, dire depuis combien de temps vous travaillez, quel est votre .. fin handicap ou difficulté que vous avez ?

L : Je m'appelle X, j'ai 22 ans. C'est grâce à mes beaux-parents que je suis ici.

A : Et quelle est ta difficulté ? Fin, pour quelle raison est-ce que tu es .. ?

L : Mes yeux, j'ai parfois des difficultés aux yeux.

A : Ok. Et tu travailles ici depuis combien de temps ? Je peux tutoyer ça ne dérange pas ?

L : Non non. J'ai signé un contrat de 6 mois. Je sais plus exactement.

A : Avant de commencer à travailler ici, quelle était ta situation professionnelle ? Est-ce que t'avais un autre emploi, est-ce que tu sortais de l'école ?

L : Oui, j'ai travaillé à 5 Min de chez moi parce que j'étais en formation. Tout s'est bien passé, puis j'ai fait un stage.. Donc j'ai été faire d'abord mon stage, tout s'est bien passé et puis il m'a engagé et là ça n'a pas trop été parce que j'ai travaillé avec un ouvrier, l'ouvrier était alcoolique. Donc moi j'ai pris ma décision de partir, donc on a fait une réunion avec l'AVIQ.

A : Et ici, tu as rejoint l'Atelier comment ? C'est toi qui a postulé de toi même ?

L : Oui et grâce à mes beaux-parents.

A : Il travaille ici tes beaux-parents ?

L : Oui, oui. Au début j'étais au conditionnement. C'est moi, j'ai fait la demande pour venir ici et ça fait quelques temps que je suis ici.

A : Ok. Et avant de commencer ici, quel était ton état d'esprit, est-ce que t'étais stressé, est-ce que t'étais content ?

L : Stressé parce qu'il y avait des gens que je ne connaissais pas et donc je ne savais pas où me mettre. Puis, au fur et à mesure j'ai appris à connaître tout le monde donc.

A : Et au niveau de ton parcours scolaire, est-ce que tu as .. fin à quel niveau ?

L : J'ai fait jusqu'à ma dernière année de secondaire dans l'enseignement spécialisé en parc et jardin.

A : Et est-ce que ça tu trouves que ça a été une difficulté pour t'intégrer ?

L : Non, ça, ça a été, ça a été à part vraiment quand c'était les moments de stage là, j'ai eu dur, j'étais en stress, puis au fur et à mesure ça a été donc.

A : Et est-ce que t'avais de l'expérience ici avant de commencer dans cette section ?

L : Non, pas encore. Mais quand tu arrives ici, ben tu apprends donc euh.

A : Et donc, qu'est-ce qui aurait permis à combler justement le fait que t'avais pas d'expérience ici ?

L : Parce que j'aimais bien, ça change des parcs et jardin.

A : Et est-ce que ce serait la manière dont tu as appris le travail qui aurait permis... justement le fait que tu n'avais pas d'expérience de base, ça t'a aidé à ... ?

L : Oui ça m'a aidé, apprendre à faire des choses que avant j'arrivais pas.

A : Et comment est-ce qu'on t'a appris justement à faire le travail ?

L : Ben juste en montrant. Et de pas être stressé et de faire à mon rythme donc au fur et à mesure, ça va.

A : Ok. Durant tes premiers jours ici, qu'est-ce que t'avais reçu comme information ? Fin, par exemple, qu'est-ce que tu connais de l'Atelier ? Est-ce que t'avais fait, toi, des recherches pour voir quelle section il y avait ou ... ?

L : Non, c'est ma belle-mère qui me disait tout ça parce qu'elle a commencé avant moi, mais vu qu'elle connaissait un peu le conditionnement donc elle m'a expliqué un peu comment ça se passait ici.

A : Et par exemple à l'entretien est ce qu'on t'a présenté un peu .. les assistantes sociales t'ont réexpliqué quelle section il y avait .. ?

L : Il y avait le conditionnement, l'électromécanique ..

A : Et est-ce que on t'a présenté aux membres du personnel ? Est-ce que tu sais qui est qui, qui est responsable de quoi ?

L : Non.

A : T'as pas eu de présentation ?

L : Non juste les assistantes sociales et le responsable ici. Ça, j'étais au courant. Les responsables de l'autre côté, ça je sais bien.

A : Et comment est-ce que tu sais ces informations-là ?

L : Ben avec les autres parce que ça se parle souvent donc. Au début, le responsable de production je ne savais pas c'était qui donc ils sont venus me dire c'était qui.

A : C'est les collègues qui ont donné aussi ce genre d'informations ou... ?

L : C'était mes beaux-parents parce qu'elle m'expliquait. Après les brigadiers ça je sais bien, je vois qui c'est.

A : Et au niveau de la hiérarchie ? Est-ce que tu sais qui est le directeur, qui est le responsables des ressources humaines ?

L : C'est X, le directeur. Et les autres euh .. Y je crois que c'est la sécurité.

A : Et justement, comment .. c'est de nouveau par tes beaux-parents ?

L : Non, ça c'est les ouvriers qui m'ont expliqué, parce que moi je ne savais pas qui étaient les personnes, alors eux m'ont expliqué qui c'est, même des brigadiers donc.

A : Et tu trouves que ça serait bien qui ait une présentation de ces personnes ? Quand tu arrives en tant que nouveau ?

L : Pas forcément. Au fur et à mesure quand on me le dit bah je sais qui c'est donc.

A : Ok. Comme équipement ou comme matériel, qu'est-ce que tu as reçu lors de tes premiers jours ?

L : Juste des chaussures de sécurité et un badge.

A : Ok. Est-ce que tu connais les différents endroits de l'Atelier par exemple les zones fumeurs, les toilettes, les vestiaires ?

L : Oui, ça oui, ça je vois où c'est.

A : Et comment est-ce que tu as appris à connaître tous ces endroits ?

L : L'assistante sociale quand je suis venu faire mes 2 jours d'essai, elle m'a expliqué où c'étaient les casiers, les toilettes, tous des trucs comme ça.

A : Ok. Et tu trouves que ça aide à l'intégration ? Le fait de connaître où se trouvent ces endroits, qu'on te présente un peu oui.

L : Ouais, c'est mieux parce que t'arrives la première fois tu ne sais pas où aller et si y a personne qui te montre comme ouvrier alors, t'es perdu.

A : Ok, comment est-ce que tu as perçu ton intégration ? Est-ce que ça a été facile ou difficile ?

L : Difficile au début et puis au fur et à mesure ben...

A : Pour quelles raisons, difficile ?

L : Ben vu que j'étais nouveau, alors j'étais un peu perdu donc. Et puis j'ai commencé à faire ça tout seul, à trouver les toilettes, les casiers ...

A : Et est-ce que quelqu'un t'a aidé dans tes débuts vu que tu trouvais ça.. fin t'as eu un peu difficile ? Est-ce que, par exemple, les collègues ou les assistantes sociales ont... ?

L : Mais les brigadiers, quand j'allais chez F., m'expliquaient d'abord pour la charlotte, le tablier, ça c'est.. puis, quand j'étais au panachage, ben on m'a expliqué comment faire. Donc ça c'est...

A : Ils ont eu un rôle.

L : Oui oui voilà. Quand tu es nouveau il t'explique comment faire, puis il regarde si on fait bien ou pas bien.

A : Et comment tu décrirais l'accueil que t'as reçu par tes collègues ? Est-ce qu'ils étaient accueillants ? Est-ce que c'était un peu froid ?

L : Ça va, ça dépend. Pas froid ni accueillant. Mais au début, c'était..., je connaissais pas. Et puis c'était beaucoup d'étudiants au début, parce que vu que c'était la période que j'ai commencé, c'était étudiant. C'est un peu les étudiants qui m'ont expliqué un peu parce qu'ils étaient là et au fur et à mesure je me débrouillais.

A : Et ils t'ont soutenu ou ils t'ont guidé tes collègues ?

L : Ils m'ont soutenu et après je suis resté avec eux donc ça y a pas de souci.

A : C'était important pour toi qu'ils soient présents ?

L : Ouais parce que la première fois que j'arrive, bah tu es stressé vu que.. J'ai besoin de personne autour de moi pour découvrir.

A : Pour te sentir mieux ?

L : Oui. C'est comme ma copine j'ai besoin d'elle tout le temps. Quand je vais quelque part ou quoi je sais qu'il y a quelqu'un avec moi.

A : T'as besoin de soutien ?

L : Oui c'est important le soutien.

A : Et l'accueil des responsables ici, comment est-ce que tu l'as senti ?

L : Super, bien parce que là j'étais à l'aise.

A : Est-ce qu'il a joué un rôle dans ton intégration ? Est-ce qu'il a été présent pour toi ? Est-ce qu'il était facilement accessible ?

L : L'assistante sociale a souvent été là pour moi. Quand j'avais besoin de quelque chose, ben je lui demandais, elle faisait le nécessaire. Et l'autre assistante sociale aussi, ça y avait pas de souci.

A : Et tu penses quoi de cet accompagnement ?

L : Bien.

A : Tu trouves que c'est important, ça impacte ?

L : C'est important oui, c'est important parce que si on a un truc qu'on n'arrive pas, ils sont là pour nous aider quoi donc ça, je suis content.

A : Et est-ce que tu trouves que les responsables ont été assez présents pour t'aider pour t'intégrer ?

L : Oui.

A : Est-ce que tu saurais expliquer un peu ce qu'ils ont fait pour toi qui a facilité ton entrée ou ton intégration, ton bien être ici, qu'est-ce qu'ils ont fait ?

L : Ben ils ont tout fait pour que je me sente bien. Et quand j'avais un problème, ben j'allais voir directement l'assistante sociale.

A : Pour toi c'est les assistantes sociales qui jouent le plus gros rôle enfin qui accompagnent le plus ?

L : Oui.

A : Et justement, comment est-ce qu'elles ont accueillies elles ?

L : Super bien. Elles se sont présentées. Et puis j'ai parlé un peu avec elle, expliqué un peu les situations, ce qui se passait avant de venir ici. Et vu qu'après elle a fait tout le nécessaire pour que je rentre. Et puis voilà, c'est comme la mutuelle, vu que moi j'avais compliqué à les contacter, ben j'ai demandé à l'assistante sociale.

A : Elles sont là pour aider, pour accompagner en cas de soucis.

L : Oui.

A : Je ne sais plus si tu m'as dit, est-ce que tu as rencontré le responsable des ressources humaines ?

L : Pour les contrats ? Oui, j'ai déjà puisque vu parce que j'ai signé 3 mois puis après 3 mois mais là 6 mois donc oui je l'ai vu.

A : Et tu trouves que .. tu le rencontres juste au moment où tu signes tes contrats, tu trouves que ça serait bien de le rencontrer à d'autres moments ou pas spécialement ?

L : À part quand y a vraiment un problème et qu'on a envie d'en parler ben là, ça oui, ça je demande au chef, puis si le RH n'est pas là, ben il y a les assistantes sociales donc ça c'est bien.

A : Donc il joue aussi un rôle dans ton intégration ?

L : Oui.

A : Comment est-ce que tu perçois l'accompagnement et le suivi que tu as depuis que t'es arrivé ici, qu'est-ce que t'en penses ? Est-ce que tu trouves qui sont assez présents pour te soutenir, ou bien est-ce que t'as été un peu lâché vite ?

L : Non non ils étaient là pour me soutenir ça je suis content parce que mon ancien patron, c'était pas ça ça ça, donc. J'avais des problèmes, c'était à peine qu'il me répondait alors ça ça ne me plaisait pas. Et quand je devais prendre congé ou quand je devais le gynéco avec ma copine, je devais partir plus tôt parce que le rendez-vous il n'y avait pas plus tard et ça le dérangeait que je partais plus tôt que prévu, donc.

A : Et ici, comment ça se passe ? Le fait que tu te sentes accompagné, qu'est-ce qui fait que..

L : Parce qu'ils sont là à t'aider à tout faire au cas où si j'arrive pas à faire quelque chose. Si j'ai un problème dans la famille ou quoi ils sont là pour nous, quoi, de faire tout le nécessaire. Parce que si par exemple j'ai un problème avec le CPAS ou la FGTB ben à ce moment-là je demande à eux. Alors moi quand j'ai du mal, ils sont là.

A : Et tu trouves que c'est important justement d'avoir ce soutien-là ?

L : Oui très important.

A : Pourquoi ? Est-ce que tu sais expliquer un peu pourquoi tu trouves que c'est important ?

L : C'est bien parce que si par exemple, je suis seul et que j'arrive pas à faire quelque chose, ben je demande à l'assistante sociale et elle va faire le nécessaire. Et là je me sens mieux. Parce que si j'étais tout seul et qu'il n'y avait personne bah là j'aurais dû mal avec toutes mes factures etc.

A : Donc vous trouvez que c'est important d'avoir de bonnes relations ici ?

L : Oui.

A : Est-ce que ça impacte l'intégration ? Qu'est-ce que ça implique ? Le fait d'avoir de bonnes relations, est-ce que ça vous aide à vous sentir bien, à aimer venir ici ?

L : Oui, oui ça oui.

A : Comment est-ce que vous avez appris à faire le travail ici ?

L : Il faut qu'on montre avant puis dès qu'on montre je fais. Puis j'appelle le brigadier pour voir si c'est bien fait. S'il me oui ben je sais ce que je dois faire donc.

A : Et c'est les brigadiers qui t'ont montré ?

L : Oui.

A : Et tu penses quoi de cette façon de faire ?

L : C'est bien, ils t'apprennent à faire quelque chose que t'arrives pas. Et vu que moi, quand je fais quelque chose, il faut que ça soit bien fait, alors je suis obligé d'appeler quelqu'un pour voir si c'est bien fait ou mal fait comme ça, je vois ce que je dois améliorer.

A : Et tu trouves qu'ils sont assez présents pour toi et que t'as bien été accompagné ou t'as été vite lâché un peu seul pour faire le travail ?

L : Un peu compliqué c'est un peu compliqué de temps en temps, quand ils allaient de leur côté. Donc de temps en temps j'étais seul à me débrouiller. Et ici quand j'ai un problème, j'appelle directement le brigadier ou je demande à l'ouvrier parce qu'il connaît. Mais de l'autre côté c'était pas comme ça.

A : Donc ici le fait que tu puisses compter sur le brigadier ou un collègue ça aide.

L : Oui. Je me sens mieux ici que l'autre côté. Parce que l'autre côté, t'as personne à part des collègues que tu connais, deux trois mais le reste tu parles même pas avec eux. Et ici vu que je

suis arrivé et qu'ils connaissent tous mon beau-père, ils m'ont tous parlé, non, je parle avec tout le monde.

A : Donc les explications que tu as reçues pour le travail, c'était assez clair pour toi ou parfois tu ne comprenais pas ?

L : Parfois je ne comprenais pas alors je redemandais. Si je vois que le brigadier, il ne veut pas trop montrer ben je demande à l'ouvrier directement parce que lui aussi il connaît.

A : Ça arrive parfois qu'on te dise de te débrouiller ?

L : Non mais à un moment donné si je vois que je l'appelle et que je vois qu'il arrive pas ben je demande à un ouvrier. Parfois, quand y a personne avec moi, ben je me débrouille.

A : Et ce qu'on attendait de toi, c'était assez clair ? Par exemple au niveau du travail, comment tu devais faire, ce qu'il était attendu ?

L : Tout le monde était content de moi. Donc je travaille très bien, je suis bon élément, je suis là quand il y a besoin d'aide. Donc ça, y a pas de souci avec ça.

A : Et au niveau du comportement, quel type de comportement il faut avoir pour travailler là où tu travailles, est-ce qu'il faut être concentré, est-ce qu'il faut être sérieux ?

L : Concentré et sérieux, les deux c'est obligé parce que si tu n'es pas concentré, si tu n'es pas sérieux ben tu rates le travail.

A : Et tu savais que ce poste demandait ça avant de commencer ?

L : Non mais ça, ça se sentait, ça se voyait qu'il fallait être concentré parce que parfois je parle beaucoup, mais je travaille pas en même temps. Alors ça j'ai du mal donc faut que je m'améliore avec ça. Tout doucement je comprends que tu peux parler mais en travaillant.

A : Et tu as reçu quoi comme équipement de travail ?

L : La salopette c'est celle de mon beau-père. Pour l'instant je n'en ai pas, j'ai fait la demande mais j'attends que ça a été accordé. J'ai déjà mon coffre à outil, mon casier.

A : Et tu as des chaussures de sécurité ?

L : Ouais, ça on me les a données depuis le début.

A : Comment est-ce que s'est passé ton premier jour ici ?

L : C'était mon premier jour d'essai et je voyais que tout le monde me regardait, alors moi j'étais un peu mal à l'aise. Puis après ben on m'a montré comment faire, puis on a commencé à parler avec moi. Et ça allait plus doucement. Et après 2 semaines, on m'a appelé ou une semaine après, on m'a appelé pour que je vienne travailler.

A : Et à ton engagement, comment ça s'est passé l'accueil, t'as dû aller à l'accueil, rencontrer les assistantes sociales ?

L : X à ce moment-là.

A : Et elles t'ont donné certaines informations, qu'est-ce qu'elles t'ont donné ? Des documents ?

L : Oui des documents, les heures, les heures de pause, les heures à quelle heure tu dois venir, à quelle heure on termine. Ne pas prendre euh .. en salle propre, on peut pas mettre de boucles d'oreilles ni de bague ou quoi que ce soit.

A : Les règles d'hygiène ?

L : Voilà, on peut pas manger, on doit boire juste de l'eau, on peut pas boire du coca dans les salles ou quoi, pas de chic au travail. Tous des trucs comme ça, tout ce qu'il faut respecter.

A : Et après, elle ton guidé jusque...

L : Jusqu'à mon poste de travail ? Et puis c'est là qu'on a pris en charge et puis.

A : Et c'est les responsables qui t'ont pris en charge ?

L : C'était le responsable de production, il m'a amené où je devais aller et il a dit voilà que j'étais nouveau. Et puis c'est le brigadier qui me prend en charge.

A : Et qu'est-ce que tu penses de cette façon de faire ?

L : Ben c'est bien parce que d'abord, c'est les assistantes sociales qui t'amène directement chez le responsable de production. Et puis c'est lui qui choisit où te mettre. Et c'est là qu'il vient avec toi, il t'amène jusque-là puis il explique que je suis nouveau. C'est ça qui est bien.

A : Et est-ce que tu as été présenté aux autres responsables ?

L : Tout le côté conditionnement ils me connaissent puisque j'ai fait mon essai.

A : Et tu trouves que ça serait bien de quand il y a un nouveau présenter à tous les responsables ?

L : Oui ça serait cool.

A : Pour quelle raison ?

L : Comme ça, tu connais un peu les personnes, tu sais qui est qui. Ça serait bien, c'est cool quand tu es nouveau.

A : Qu'est-ce que tu penses de manière générale de l'accueil ici qu'on fait à l'Atelier ? Les points forts ou les points faibles ? La façon dont on accueille le premier jour qu'est-ce que t'en penses ?

L : C'est bien, parce que, vu que t'arrives et que tu sais pas où aller, bah on t'explique quand tu sonnes que tu dois venir à l'accueil directement et dire que t'as rendez-vous, puis t'attends dans la salle d'attente. Puis, la personne qui est à l'accueil sonne à l'assistante sociale en disant que tu es là. Puis, elle arrive et te prend en charge. Donc, ça c'est bien.

A : Il y a un bon accompagnement selon toi ?

L : Oui.

A : Et pourquoi c'est important d'avoir cet accompagnement ?

L : C'est mieux pour les personnes qui sont nouveaux. C'est comme une fois j'ai sonné à l'accueil pour avoir la responsable et je l'ai eu directement. On t'envoie directement à la personne que t'as besoin. Ça c'est bien.

A : Et est-ce qu'il y a des points qui seraient améliorés ?

L : Non, tout semble bien donc pas de souci pour ça.

A : Est-ce que t'aurais aimé souhaiter être accompagné d'autres personnes ? Durant ton premier jour ?

L : Non les assistantes sociales c'est déjà bien vu que c'est elles qui s'occupent de toi. Donc ça c'est bien, juste les assistantes sociales, ça c'est bien.

A : Elles ont un bon suivi ?

L : Oui.

A : Et de manière générale, tu trouves que t'as eu un bon suivi depuis que t'es arrivé ?

L : Oui, oui. Elles venaient de temps en temps pour voir si ça allait. Donc ça c'est bien.

A : Et c'est important ?

L : On me demande si ça va bien et ça c'est important pour moi.

A : Ok, qu'est-ce qui t'a le plus aidé durant tes premières semaines, tes premiers mois ici ?

L : Le soutien des ouvriers parce que ils étaient là pour moi aussi, de temps en temps, quand j'arrivais pas, ils m'expliquaient. Et les brigadiers ça dépendait donc euh.

A : Donc pour toi c'est important qu'il y ait une bonne entente avec eux qu'ils soient là pour te soutenir ?

L : Oui.

A : Ok, et qu'est-ce qui a été le moins facile au contraire ?

L : Ouf je ne sais plus.

A : Rien ne te semble euh ..

L : Non.

A : Ok. Est-ce que l'Atelier prend en compte tes besoins ou tes difficultés ? Par exemple, tu me disais que t'avais parfois des problèmes aux yeux, est-ce que c'est pris en compte ? Est-ce que le poste est adapté ?

L : Euh oui. Ça y a pas de souci.

A : Qu'est-ce que tu penses du fait qu'il soit au courant de tes difficultés l'Atelier ? Qu'est-ce que t'en penses ? Est-ce que c'est bien, est-ce que c'est pas bien ?

L : Mais c'est bien parce qu'ils se rendent compte tu as des difficultés quelque part quoi.

A : Si tu devais accueillir un nouveau, quel serait l'élément que tu trouves le plus important ?

L : Ben se présenter, expliquer comment .. montrer les endroits.

A : Comment ça se passe ici, dans les différentes sections.

L : Voilà.

A : Ok. Et tu penses que ça, ça pourrait aider à intégrer, présenter un peu l'Atelier, les différentes personnes ? Ça jouerait un rôle pour faciliter l'intégration ?

L : Mais vu que c'est un nouveau, c'est au brigadier de faire ça, parce que l'ouvrier sans ça ben ... C'est mieux que le brigadier explique comment ça se passe ici. De se présenter et expliquer comment ça se passe ici. Après le reste, c'est le brigadier qui doit faire le rôle, montrer comment ça se passe.

A : Ok, Eh bien, nous avons terminé. Merci beaucoup pour le temps que tu m'as accordé.

L : Ben de rien.

1.2.5. RÉPONDANT 14 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023

A : Est-ce que vous pouvez vous présenter brièvement ? Depuis combien de temps vous travaillez ici ?

M : J'ai commencé ici, donc le premier mars, j'ai 27 ans, je travaillais avant dans l'horeca donc j'avais aucune formation dans le pliage et du coup bah je suis venu faire 2 jours de test où j'ai été super bien accueilli par tout le monde ainsi que les chefs, tout ce qui est social aussi. J'ai très vite progressé dans le domaine du pliage parce que bon on a quand même des bons chefs qui expliquent correctement. Tout se passe régulièrement très bien. Donc du coup en fait, j'ai vu une annonce qui était mise sur le FOREM. À la base je m'étais présenté pour le Parc et jardin. Mais il n'y avait pas de place tout de suite donc, l'assistante sociale m'a proposé voir si je voulais tester l'électromécanique. J'ai dit oui, ça me plairait bien d'essayer parce que qui ne tente rien à rien. Et j'ai commencé par faire de l'assemblage. Puis ben, une fois que j'ai passé l'assemblage, après 2 jours, ils m'ont dit qu'ils voulaient bien m'engager parce que je me débrouillais pas mal, et caetera. Du coup bah j'ai accepté, j'ai dû faire des tests médicaux pour voir si j'étais apte à bien utiliser le pont et la LVD.

A : Et donc, est-ce que la façon dont vous avez appris le travail, est-ce que ça, ça a comblé le fait que vous n'aviez aucune expérience dans ce milieu ?

M : Oui, mais après je suis arrivé quand même en stress parce que bon, c'est un nouveau domaine et tout, fin le temps de comprendre comment fonctionne la machine, le PC. Là, ben je suis en formation pendant un an donc mais la formation se fait sur le tas on va dire.

A : Et justement, ce stress, qu'est-ce qui a fait que, au final, ça a été ?

M : Bah parce que le brigadier est venu, m'a expliqué calmement. Le brigadier m'a expliqué calmement, quand je comprenais pas une méthode, ben il prenait une autre méthode et au fur et à mesure du temps, j'ai déstressé et puis ben je me suis lancé dans le travail. Et puis ben mon responsable, P m'a dit que ça servait à rien de stresser et que on apprenait pas ça du jour au lendemain et voilà.

A : Et donc ici, quand t'es arrivé qu'est-ce que t'as reçu le premier jour comme information, fin, qu'est-ce que tu connais de l'entreprise ?

M : Toutes les normes de sécurité, à quoi il fallait faire attention, toujours bien adapté son mode de travail parce qu'on est quand même dans un atelier protégé après moi, physiquement, je n'ai aucun problème. Mais l'entreprise demande que ça soit fait comme ça quoi, donc voilà.

A : Et est-ce que tu connais les différentes sections de l'Atelier ?

M : Ben je sais bien qu'il y a le conditionnement, qui a le nettoyage, il y a le parc et jardin.

A : Et t'as eu connaissance de ça comment ?

M : Par celle qui engage, elle m'a expliqué un peu toutes les sections qu'il y avait. Et moi ben déjà quand j'ai postulé, j'ai sélectionné ce que je voulais faire donc.

A : T'avais été sur le site ou quoi ?

M : Ouais, j'ai été sur le site, j'avais à la base pris le conditionnement plus le Parc et jardin.

A : Et au niveau du personnel de l'Atelier, est-ce que vous connaissez les responsables de toutes les sections ?

M : Non, je connais uniquement ceux qui sont ici dans ma section. Donc on m'a présenté les brigadiers, les chefs et donc les ouvriers avec qui je travaille.

A : Et vous trouvez que ça serait bien de connaître quand même ce qui se passe, fin, les responsables des autres sections ?

M : Ça pourrait être chouette, oui, pourquoi pas, de pouvoir savoir distinguer qui est qui et qui travaille où, qui fait quoi ce serait. Ouais, ça peut être chouette.

A : Et par exemple au niveau des congés ou quand on est absent, qu'est-ce qu'il faut faire ? Vous avez appris ça comment ? La façon dont il faut procéder pour, par exemple, demander des congés, à qui il faut le demander, comment est-ce que .. ?

M : À la base j'ai demandé à l'assistante sociale et elle m'a dit de voir ça avec mon responsable.

A : Et est-ce que tu trouves que les informations que tu as reçues c'est suffisant pour s'intégrer ici ?

M : Oui bien sûr. Après, on reçoit quand même tous les règlements de travail, et caetera. Donc quand t'as un petit doute, il suffit d'aller relire ton contrat de travail et tu t'y retrouve très vite.

A : Ok. Comme équipement de travail ou matériel, le premier jour t'as reçu quoi ?

M : J'ai reçu, le premier jour, j'ai reçu des gants et j'ai reçu des bottines de sécurité et des lunettes, mais ça, j'ai utilisé uniquement pour l'assemblage. Après ben la LVD donc il faut savoir que ici on te fait signer, donc le premier jour, les 3 premiers mois bah tu es en petit peu en test comme moi là je suis. Donc ici à la fin de mes 3 premiers mois bah quand j'enchaînerai les 3 autres premiers mois bah là je vais recevoir mes salopettes et le vestimentaire adéquat.

A : Est-ce que tu connais les différents endroits de l'entreprise, donc par exemple où est-ce qu'il y a un distributeur de boisson, le vestiaire ?

M : Moi, je ne connais uniquement ce qui est ici dans la section électromécanique. Je sais très bien que les distributeurs se trouvent juste à l'entrée.

A : Et comment est-ce que tu as appris à savoir où c'était ?

M : Visuellement, bah tu tout bêtement quand on a nos pauses à 10h00 bah on sort donc les appareils sont juste là-devant.

A : Ok, est-ce que tu trouves que savoir ce genre de choses ça aide à l'intégration ?

M : Pas à l'intégration non, mais ça peut, par exemple, si tu es parti précipitamment au matin et que t'as pas su préparé ton sac, bah tu sais que si t'as un petit peu de monnaie, tu as de quoi boire au travail quoi, c'est ça qui est chouette.

A : Et de façon générale, comment est-ce que tu t'es intégré ici dans l'entreprise ? Est-ce que ça a été facile ou difficile ?

M : Oui. Ben moi je suis déjà quelqu'un de très sociable, déjà, je suis très dynamique, je souris à tout le monde. J'ai le respect de tout le monde et j'ai été très bien intégré dès le premier jour. C'est comme si j'avais été là depuis toujours en fait.

A : Et qu'est-ce qui a fait que justement, t'as été très bien intégré ?

M : Bah je pense que ma politesse, déjà de un a fait beaucoup de choses. Moi je suis arrivé, je suis arrivé ici, j'ai dit bonjour à tout le monde même que je ne connaissais pas et au fur et à mesure du temps bah tout s'est enchainé.

A : Et est-ce que certaines personnes en particulier ont joué un rôle dans ton intégration ?

M : Ben j'ai 2, 3 brigadiers qui m'ont mis plus à l'aise, qui m'ont dit ben écoute, on voit que tu vois clair, tu travailles bien, moi je pense que ta place elle est déjà, elle est déjà là quoi. Et donc bah ça me redonne quand même plus de confiance en moi et je me suis dit allez c'est parti quoi on y va à fond.

A : Et toi, de ton côté, est-ce que t'as eu certains comportements pour t'intégrer ? Par exemple est-ce que tu osais poser des questions, demander un retour ou bien ..

M : Toujours, moi j'ai toujours posé les questions. Après on m'avait prévenu que la LVD n'était pas fait pour tout le monde. Ça demande beaucoup de réfléchi, beaucoup de remise en question. Si par exemple, on a raté une pièce, bah il faut prendre la responsabilité sur soi et dire, oui, j'ai fauté, c'est moi. Pas remettre la faute sur ses copains, et caetera. Et je pense que ça, ça fait beaucoup.

A : Tu étais au clair de ce qu'on attendait de toi comme comportement pour le travail..

M : Bien sûr.

A : Par rapport aux collègues, comment est-ce que tu décrirais leur accueil ?

M : Très accueillant, non pas froid du tout, tout le monde m'a .. Bon quand on voit quelqu'un arriver, on est toujours un peu curieux, il y a un nouveau fin moi après, c'est comme je vous dis, moi je suis arrivé directement à chaque poste des ouvriers qui avaient ici, je suis allé serrer la

main, dire bonjour, je me suis présenté. Et puis bah quand on a nos pauses, bah j'ai un petit peu parlé avec tout le monde, savoir ce que je faisais fin..

A : Est-ce qu'ils ont joué un rôle dans l'intégration les collègues ?

M : Quand même oui, ça joue beaucoup. Oui, parce qu'on travaille tous les jours avec eux. Je pense que être accueilli correctement, c'est nécessaire. Fin, c'est primordial pour moi.

A : Et par rapport au brigadier ? Aussi, un bon accueil ?

M : Super. Franchement, il y a rien à dire là-dessus. Ouais même J est quelqu'un de très très cool, très relax. Si tu comprends pas, il sera toujours à ton écoute et toujours là pour t'aider. Et ça, c'est important. Que tu ne sois pas délivré à toi-même comme ça tout le temps quoi.

A : Il y a un soutien sur qui se reposer.

M : Il y a un soutien d'équipe tout le temps. Par exemple, bah si J est absent pour raison, ben je sais très bien qu'il y a M (collègue ouvrier) qui est là, qui est toujours là pour aider. Il le dit lui-même, n'hésite pas à venir près de moi si t'as un problème, si t'arrives pas à faire la pièce, on échange les pièces, on trouve toujours des arrangements pour être le plus à l'aise dans son travail.

A : Et par rapport au responsable, comment était son accueil ? Qu'est-ce qu'il a fait pour t'aider ?

M : Très gentil, très souriant, j'ai été mis à l'aise directement. Maintenant, moi j'avais expliqué que j'étais quelqu'un qui me stressait vite et du coup, il m'a dit « ça sert à rien, il faut que tu relâches et ça vient au fur et à mesure du temps ». On n'apprend pas à plier en un mois.

A : Le fait qu'ils connaissent un peu ta personnalité, les besoins que tu as, ça aide aussi, ça joue un rôle ?

M : Oui, je pense oui, je pense. En général, je suis très souriant, je suis..

A : Mais ici tu me disais qu'il savait que t'étais stressé. Est-ce que ça ça ..?

M : Bah parce qu'en fait le premier jour on m'a mis un peu beaucoup trop d'informations dans la tête et je pense que j'ai accumulé tout ça par rapport au travail. J'ai mélangé beaucoup de choses dans ma tête et du coup, la première semaine j'ai chopé un truc à ma lèvre dû au stress parce qu'il était trop fort, donc je suis allé voir le médecin et je suis revenu la veille, j'ai parlé avec le responsable et il a demandé à ce qu'on ne me mette plus trop d'informations dans la tête mais qu'on évolue par étapes.

A : Donc c'est adapté à ...

M : Aux besoins ouais.

A : Et par rapport aux assistantes sociales de nouveau, comment est-ce que tu as perçu leur accueil ?

M : Super franchement c'est nickel.

A : Qu'est-ce qu'elles ont fait pour t'aider à arriver dans l'entreprise, à te sentir bien, à t'intégrer ?

M : En quelque sorte elles s'occupent de l'administratif, donc je me suis présenté, j'ai eu un entretien et après l'entretien, elle a demandé au responsable de section si je pouvais venir faire le test, il a dit oui, on est venu, elle m'a présenté et ensuite on m'a lâché. Puis ben au bout de mes 2 jours de test elle est revenue me voir, elle m'a demandé si tout se passait bien, si je me sentais bien. C'est elle même qui m'a dit, on dirait que ça fait 10 ans que tu travailles ici, fin, parce que je me suis bien entendu avec tout le monde directement quoi.

A : Et tu trouves que c'est important d'avoir un bon suivi ?

M : Oui bien sûr, c'est important.

A : Est-ce que tu avais rencontré le RH ?

M : Non.

A : Et tu trouves que ça serait bien justement de le rencontrer en arrivant ?

M : Ouais, ça pourrait être chouette pour savoir à quoi ce monsieur sert dans l'entreprise quoi.

A : Au niveau de l'accompagnement, comment est-ce que tu le perçois ? Est-ce que tu trouves que ils sont assez présents pour te soutenir, ou bien il faudrait un peu plus de suivi selon toi ?

M : Non, franchement question de soutien, ils sont au top, il n'y a rien à dire.

A : Cela aide aussi dans ton intégration ?

M : Oui, bien sûr parce que je sais que si demain j'ai un problème, bah je pourrais y aller en parler ouvertement sans me dire « oh il va être sceptique ou je vais me faire engueuler » ou quoi que ce soit. Ils sont ouverts d'esprit et ça aide beaucoup, à se sentir bien dans sa peau surtout. Ouais c'est hyper important parce qu'on est quand même ici tous les jours, on passe plus de temps au travail qu'à la maison.

A : Et du coup, par rapport aux membres du personnel ? Tu connais que cette section, il n'y a pas eu de visite ?

M : Je connais que cette section. Après, on m'avait proposé de tester un peu à gauche à droite hein, mais vu que le travail c'est ce que je recherchais le plus c'est ce qui me convient le plus bah.. Parce que moi je suis quelqu'un qui a besoin de bouger, si je bouge pas, je peux pas rester sur place ou assis.

A : Et donc pour apprendre le métier que tu fais ce sont les brigadiers qui t'ont montré comment faire ?

M : Oui et encore pour le moment, c'est lui qui m'assiste quand il y a une pièce que j'arrive pas à régler ou quoi que ce soit, ben je l'appelle, il vient directement et il m'aide.

A : Donc tu t'es senti ..

M : Epaulé oui. Dû au stress que j'avais eu dès le début, ça s'est bien fini.

A : Pour faire le travail que tu fais, est-ce que tu savais quelle compétence ça demandait ?

M : Au début non, très sincèrement, non. Après, c'est comme V. m'a expliqué, c'est un travail qu'il faut aimer et c'est pas un travail auquel tu dis « oui, je vais accepter et y travailler », parce que si tu te réveilles le lendemain avec des pieds de plomb et que t'as plus envie, bah c'est problématique parce que tu as quand même accepté le poste de travail. Donc en quelque sorte on m'a bien fait de la prévenir avant de m'engager, que ce soit les ouvriers ou les brigadiers ou les chefs, ils m'ont dit il faut que tu aimes si tu le fais, il faut vraiment aimer parce qu'alors, si tu n'aimes pas et que t'as des pieds de plombs, ça sert à rien, ça n'ira pas.

A : Et les explications que tu as reçues pour faire le travail, c'était assez clair ? Ou parfois il y a des choses que tu ne comprenais pas ?

M : Très clair. Ben c'est comme je vous dis quand, par exemple, J. expliquait une méthode et que je ne comprenais pas très bien, bah quitte à recommencer 5 à 10 fois pour une explication, il le fera. Maintenant, si je comprenais pas l'explication dans le sens qu'il la donnait, il cherche un autre sens d'explication qui fait que je peux comprendre, peut-être plus rapidement.

A : Donc ça aussi ça permet de savoir bien faire le travail.

M : C'est ça, oui.

A : Ok, et de façon générale, qu'est-ce que tu penses de l'accueil que t'as reçu ici ? Quels sont les points forts ou les points faibles à améliorer ? Selon toi ?

M : Pour moi, le point fort déjà, c'est l'accueil, la gentillesse des gens, être accueilli avec des sourires et ne pas être jugé en quelque sorte parce qu'il y a des entreprises où t'es vite catalogué on va dire. Ici, tout le monde est au même niveau, c'est ça qui est chouette.

M : Et pour les points négatifs, je ne suis peut-être pas assez encore dans l'entreprise pour en trouver, pour pouvoir juger.

A : Et pendant l'entretien, tu l'avais fait avec les assistantes sociales ?

M : Oui.

A : Et t'aurais aimé rencontrer d'autres personnes ?

M : Non, l'assistante sociale m'a bien tout expliqué. Après ben pour la visite médicale c'est X qui m'a déposé, donc c'est aussi une assistante sociale pour la sécurité je crois elle. J'ai pu rencontrer des représentants de la FGTB qui m'ont aidé aussi pour mes papiers, parce que je galérais pas mal pour renvoyer certains documents.

A : Ça, ça s'est fait au fur et à mesure quand toi tu en avais le besoin, on t'a guidé vers..

M : Oui c'est ça.

A : Ok. Et qu'est-ce que tu penses des présentations que t'as eu ici pour enfin savoir qui était qui dans ta section ? Est-ce que c'était rapide ou bien t'as eu le temps de comprendre bien qui était qui ?

M : Ben les plus grands chefs on va dire les sous-directeurs et caetera, que là je ne connais pas encore très bien, mais moi toutes les personnes qui se trouvent dans l'atelier ici, là où je travaille,

je connais tout le monde. Et puis bah j'ai appris à connaître les gens au fur et à mesure du temps quoi.

A : Qu'est-ce qui t'a le plus aidé pendant tes premières semaines ? Est-ce que c'est pouvoir discuter avec telle personne ou sentir qu'on est soutenu, compris ?

M : Ah oui bah comme par exemple quand on se trouve un poste à 2, ben, on papote un petit peu, on apprend à faire connaissance. Si par exemple on a des petits soucis ben ils sont toujours là à donner des informations ou me donner de l'aide pour se diriger plus facilement quoi.

A : Donc c'est vraiment la bienveillance, l'écoute qui sont importants.

M : Oui, voilà, c'est ça. C'est sûr.

A : Et est-ce qu'il y a certaines choses qui ont été le moins faciles pour toi ?

M : Non, je me suis très vite adapté.

A : Et donc oui, tu me disais que l'atelier prenait bien en compte les difficultés ou les besoins que t'avais. En quoi est-ce que c'est important pour toi ça, pour pouvoir t'intégrer ?

M : Je pense pas que dans l'intégration ça pourrait jouer mais .. pour se sentir bien, bah on se sent épaulé, quoi, fin si à tout moment on a un petit souci on sait très bien que on peut en parler à quiconque, qu'ils seront là pour nous aider quoi.

A : Ok et selon toi, quel est l'élément le plus important quand on arrive comme ça dans une nouvelle entreprise ? L'élément le plus important pour qu'on se sente bien et que .. ?

M : L'accueil pour moi si on n'a pas un bon accueil, ben déjà on devient septique et si on se met dans sa bulle tout seul et on est froid et on ne pense qu'à son travail ou alors ben les gens sont sociables et ils t'accueillent avec le sourire, et caetera et tout se passe bien directement. Fin moi je suis quelqu'un de comme ça donc j'ai besoin d'être mis à l'aise on va dire avec les gens et je suis quelqu'un de sociable donc ça se passe bien.

A : Eh bien, on a fait le tour, je pense. Toi, t'avais été dans un enseignement spécialisé ?

M : C'est ça, oui.

A : Et ça ne t'a pas posé enfin .. ça a joué, ça a posé un problème ou quoi ?

M : Au début, j'ai quand même informé que j'avais des problèmes dans les mathématiques, on m'a dit que il n'y aurait pas de problème avec ça ici. Et ensuite ben moi, c'est parce que j'ai fait une année non terminée à l'école, donc je suis parti à 17 ans de l'école pour travailler. Et donc moi j'ai demandé si j'avais droit à un numéro AVIQ et comme j'ai fait une année non terminée, j'ai eu droit à mon numéro et c'est ce qui fait que j'ai pu me retrouver ici.

A : Mais ça n'a pas impacté le travail et l'intégration, non ?

M : Non pas du tout non. Maintenant, je pense qu'ils le voient directement si ça va, ça va pas avec la personne et si ça va pas, ben je pense qu'on te prend à part et on t'en parle. Moi ici j'ai eu que des bons retours.

A : Nous avons terminé, merci d'avoir pris le temps de répondre.

M : Merci à vous, je vous souhaite une bonne journée.

A : Merci beaucoup. À toi aussi.

1.2.6. RÉPONDANT 15 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023

A : Donc, la première question c'est, est-ce que tu peux te présenter brièvement ? Dans quelle section tu travailles ? Ce que tu fais ?

R : Ben, je m'appelle R. Je vais un peu partout en fait. Ça fait 10 mois que je suis ici et je vais vraiment partout dans le conditionnement.

A : Avant de commencer à travailler ici, quelle était ta situation professionnelle ?

R : J'ai été à d'autres ETA. J'étais un moment au chômage pendant au moins une bonne année quand même.

A : Et ça a été après pour enfin, comment ça s'est passé, pour pouvoir te réinsérer dans le travail ?

R : Ben en fait, j'ai mon beau-frère qui travaille ici, hein. Et alors il m'a dit postule, ils engagent et tout. Ben j'ai postulé, je suis allé à la journée Jobday et depuis ce jour-là je suis ici.

A : Et avant de commencer ici, comment était ton état d'esprit ? Est-ce que t'étais stressé, est-ce que t'étais content ?

R : Je ne suis pas quelqu'un qui stresse vite. Mais ce qui est bien ici c'est que t'es fort en équipe, qu'autre part j'avais pas ça.

A : Et pour toi, c'est important ?

R : Oui bien sûr.

A : Au niveau de ton parcours scolaire, quel est-il ?

R : Bah j'ai eu mon CEB, j'ai eu ma qualification maçonnerie 4e professionnelle. Et après j'ai été travaillé quand j'ai eu mon diplôme.

A : Et est-ce que tu avais de l'expérience ici avant de commencer ?

R : Oui hein.

A : De par les autres eta ?

R : Oui c'est ça.

A : Et donc ça, ça t'a aidé aussi à insérer ? Le fait d'avoir déjà de l'expérience du travail ?

R : Oui.

A : Tu sais dire pourquoi est-ce que c'était plus facile pour toi vu que tu connaissais déjà le travail ?

R : Ben je connaissais déjà un peu, j'avais les bases.

A : Comment s'est passé ton premier jour ?

R : J'ai dû aller au bureau là-bas à l'accueil, puis on m'a dirigé, on a fait le tour, on m'a dirigé ici, on m'a montré plusieurs postes. J'ai dit que je savais quand même aller partout, ils ont essayé, ça a été.

A : Et donc t'as eu un moment avec les assistantes sociales, je pense ?

R : Oui.

A : Et elle donnait quel genre d'information ? Est-ce que t'as eu des informations par exemple par rapport aux différentes sections qui existaient ici dans l'Atelier ?

R : Oui ça oui.

A : Par rapport aux responsables et aux brigadiers, est-ce qu'il y a une présentation ou bien, fin comment est-ce que tu as connu ?

R : J'ai pas eu de présentation parce que je crois que j'ai été me présenter moi-même (rire). Bah on a été présenté et dire bah voilà c'est le brigadier V. mais ils n'ont pas poussé non plus quoi, voilà.

A : Une brève présentation.

R : Voilà, c'est ça. Moi j'ai eu de la chance car j'étais quand même qualifié avant de commencer, mais il y a des gens, ils sont vite perdus quoi, parce qu'on leur explique pas vraiment bien. Et moi je trouve qu'il devrait y avoir au moins une personne pour former les nouveaux quoi.

A : De style, un parrainage ou quoi ?

R : Voilà, c'est ça, vraiment les habituer. Parce que la vitesse tu ne sais pas l'avoir tout de suite, c'est pas possible.

A : Et bah au niveau de l'entreprise en elle-même, pas forcément du poste de travail mais qu'est-ce que tu connais de l'entreprise, de l'Atelier ?

R : J'ai déjà fait en électromécanique.

A : Au niveau de la sécurité, est-ce que t'as eu une formation en arrivant ?

R : J'ai pas eu de formation en arrivant, même pour aller en salle propre j'en n'ai pas eu.

A : Et qu'est-ce que tu penses de ça ?

R : Moi je pense qu'ils font pas tout de suite parce que y a des gens qui ne restent pas très longtemps donc voilà.

A : Et au niveau, par exemple, les congés ou la rémunération, les absences, tu connais ce genre d'informations ?

R : Oui.

A : Et comment tu as su ça ?

R : C'est la chef qui est venue me voir, me dire combien j'avais encore de VA et elle m'a expliqué comment je devais faire.

A : Et au niveau des absences aussi ? C'est la chef qui explique ça ? Ou bien ce sont les AS ?

R : C'est les AS souvent.

A : Et est-ce que tu trouves que les informations que tu as reçues, ça a été suffisant pour t'intégrer ?

R : Oui fin comme je vous l'ai dit j'étais déjà intégré avant qu'ils ne viennent me voir. Moi, je parle à tout le monde, je veux dire je ne suis pas quelqu'un qui fait vite la gueule, je vais voir les gens justement pour avoir un contact quoi. Comme ça, au moins on s'entend bien. Ce qui manque, c'est le travail d'équipe, il y a beaucoup de gens qui pensent qu'à eux et c'est malheureux.

A : Qu'est-ce que t'as reçu quand t'es arrivé le premier jour ? Un badge, un téléphone ?

R : Je n'ai pas eu de téléphone. Le badge je l'ai eu le jour même. Non sinon ça va, ils t'expliquent vraiment bien quand tu commences. Mais c'est comme je dis, les formations, ils peuvent pas te les donner non plus si tu restes 3 mois, si ça va pas ...

A : Et au niveau des différents endroits dans l'entreprise, par exemple les zones fumeurs ou les toilettes, le réfectoire, l'infirmerie et caetera. Est-ce que tu connais toutes ces zones ?

R : Oui hein.

A : Et comment est-ce que t'as appris ça ?

R : Ben j'ai demandé. Au début j'ai demandé les toilettes, c'est où ? Et voilà, on m'a dit tu en as ici, t'en as à côté.

A : Et tu demandais ça aux collègues, au responsable, au brigadier ?

R : Je demandais au brigadier, oui c'est plus simple.

A : Donc on t'a pas vraiment montré...

R : Non.

A : Et tu penses que le fait de connaître tous ces endroits, ça facilite ton intégration dans l'entreprise ?

R : Bah des toilettes, je pense pas (rire). Mais je veux dire, oui, un groupe quoi, je veux dire, c'est ça qui fait beaucoup. On s'entend bien, quand quelqu'un a dur, essayer d'aller l'aider quoi. Mais comme je dis y en a pas beaucoup qui font ça. Moi j'étais choqué. Quand j'ai commencé ici on m'a dit, t'es le seul qui aide.

A : Comment tu t'es intégré dans l'entreprise, est-ce que c'était facile ou difficile ?

R : Ça a été facile parce que je suis quelqu'un qui aime bien rire, ils le savent bien, je rigole, mais je travaille. Et avec les collègues ça va super bien.

A : Est-ce qu'il y a des choses qui t'ont permis de t'intégrer, par exemple, que ce soit l'accompagnement des assistantes sociales ou bien par rapport aux responsables, aux brigadiers, ce qu'ils auraient pu faire, qui t'a aidé à t'intégrer ?

R : Bah comme je dis, ils n'ont rien fait parce que j'étais déjà intégré. Je me sens bien ici, c'est ... je sais pas, j'ai jamais eu ça dans une autre entreprise, je me sens vraiment bien.

A : Et est-ce que la façon dont on t'a appris le travail t'a permis aussi peut-être à t'intégrer plus facilement ou bien .. ?

R : Oui.

A : Ah, j'ai oublié de te demander quel genre de difficulté tu rencontres ?

R : Je n'ai pas de difficulté, non, je n'ai pas mal au dos ..

A : Qui est-ce qui t'a aidé quand t'es arrivé durant tes premiers jours ici à l'Atelier ?

R : Le brigadier K. parce que c'est avec lui que j'ai commencé sur la ligne. Mais c'est le temps, le travail en lui-même, les gestes je connais vite. C'est le temps d'avoir ton mouvement en fait hein, vraiment, ton adaptation à toi parce que tu sais pas être bon en un mois, c'est pas possible. C'est ça que je dis faut vraiment quelqu'un qui soit à côté de toi pour te montrer quand tu commences à travailler. Que, par exemple, si t'arrives pas à suivre, ben celui qui est à côté de toi, ben hop il met les sachets que toi tu n'arrives pas à suivre.

A : Et est-ce que les assistantes sociales ont joué un rôle ? Est-ce qu'elles t'ont aidé quand t'es arrivé ici dans l'entreprise ?

R : Je ne suis pas trop aller voir les assistantes sociales moi non, de mon côté ça va mais sinon les autres qui parlent ça va, chaque fois qu'ils ont été les voir ils ont toujours eu un retour.

A : Et justement, tu disais que c'était plus toi-même qui t'étais intégré, qu'est-ce que t'as fait pour t'intégrer ?

R : Bah je parle avec les gens, j'essaye de savoir depuis combien de temps ils sont là .. Et à mon avis, ils voyaient que j'étais intéressé et ils m'aident maintenant.

A : Et est-ce que tu as osé poser des questions ou bien demander un retour sur ton travail ou sur ta façon d'être ?

R : Non parce que quand j'ai signé mon premier contrat il m'a dit que j'étais une pile électrique. Le 2e pareil et là normalement je dois signer mon CDI donc c'est qu'ils ont jugé que ça allait quoi.

A : Comment est-ce que tu décrirais ton intégration ? Est-ce que t'en es satisfait ? Ou bien est-ce que tu aurais des recommandations à faire ?

R : Non je suis satisfait mais tu en as ils sont plus renfermés et ils n'iraient pas voir les autres.

A : Comment est-ce que tu définirais l'accueil reçu par les autres collègues ouvriers ?

R : Quand je suis venu le premier jour, il y avait un froid parce qu'ils ne parlaient pas mais forcément je suis nouveau. Mais c'est moi qui a vraiment été en fait dire bonjour, checker les gens et depuis ce jour-là ben ils me disent bonjour.

A : Est-ce que tu t'es senti soutenu par eux ? Ou est-ce qu'ils t'ont guidé dans certaines choses ?

R : Maintenant, je me sens soutenu mais au début, non. C'était.. c'est comme si tu rentrais, t'allais partir, les gens ne s'habituent pas à toi.

A : Et au niveau des brigadiers par rapport à leur accueil ? Comment ça s'est passé ?

R : Nickel moi je m'entends avec tout le monde.

A : Et est-ce qu'ils ont joué un rôle ? De soutien, ou bien ils t'ont guidé...

R : Bah je pense, je sais pas moi oui je pense.

A : Est-ce qu'ils t'ont donné certaines informations pour te permettre de ... ?

R : Ah oui, ça, oui, le travail je connaissais plus ou moins, mais y a des articles ici que je ne connaissais pas.

A : Comment estimes-tu l'accueil de tes responsables ?

R : Ça va franchement ça va.

A : Qu'est-ce qu'ils ont fait en t'accueillant, je veux dire ?

R : Bah ils m'ont montré où je devais aller, montrer les zones. Mais moi, comme j'ai commencé avec le Jobday, j'avais déjà vu plus ou moins, j'ai eu une visite.

A : Et est-ce que t'as passé un moment avec les responsables ?

R : Non.

A : Tu penses que ça aurait pu jouer un rôle dans l'intégration ?

R : Non.

A : Et les responsables passaient du coup pour voir si toi ça allait ?

R : Oui.

A : Et tu trouves que ils ont été présents pour toi ?

R : Bien sûr.

A : Qu'est-ce qu'ils ont fait ?

R : Bah être présent pour moi je veux dire, ils sont quand même là pour aller, on va dire, si tu as un souci, allez les voir, ils vont t'écouter, ils vont pas te fermer la porte à dire non écoute viens après la fin de journée, non ils vont t'écouter tout de suite.

A : Et ça joue un rôle ça le fait qu'il soit à l'écoute ?

R : Bah ouais bien sûr parce que si tu demandes quelque chose et tu dois attendre 2 semaines, t'as l'impression que tu ne comptes pas.

A : Et par rapport aux assistants de sociales ? Comment est-ce que t'as senti la relation quand t'es arrivé avec elles ?

R : Bah moi l'assistante sociale je l'ai vu une fois depuis que je suis là et je crois que c'était pour signer mon contrat.

A : Tu ne ressens pas forcément de besoin d'avoir un contact avec elle ?

R : Non non.

A : Comment est-ce que tu perçois l'accompagnement et le suivi ici quand t'es arrivé et durant les mois suivants ?

R : Bah j'ai eu du suivi allez un bon deux semaines après je crois ils m'ont laissé voler de mes propres ailes. Ils se sont dit ça va, il n'y a pas besoin d'être trop derrière lui, il sait ce qu'il fait.

A : Et tu penses quoi de ça ? Est-ce que tu aurais aimé avoir un plus long suivi ?

R : Non mais ça ça dépend des personnes. Moi je veux dire, je suis quelqu'un vraiment, je m'adapte super vite.

A : Et cet accompagnement, ça permet quand même de faciliter l'intégration ou bien qu'est-ce que tu penses de ... ?

R : Bah oui, forcément.

A : Qui est-ce qui t'a le plus accompagné ici ?

R : Moi quand j'ai commencé, c'est l'assistante sociale qui m'a montré ce que .. l'usine et tout vraiment. Voilà, mais ils n'ont jamais été derrière vraiment beaucoup quoi, à mon avis ils se sont dit celui-là, ça allait, voilà, c'est ça.

A : Tu me dis que c'était important d'avoir du soutien des autres collègues, et caetera. En quoi est-ce que c'est important selon toi ?

R : Ben je parle sur la ligne quoi que s'aider c'est mieux. Quand t'as fini ton travail et que tu pars et que les autres sont là en train de finir leur travail, moi je trouve ça un peu dégueulasse quoi.

A : Et comment est-ce que tu as fait pour connaître les collègues, les responsables ? Savoir qui était qui ?

R : Je parlais à tout le monde.

A : C'était de toi même de nouveau.

R : Voilà, c'est ça.

A : Est-ce que tu trouves que c'est important d'avoir des bonnes relations avec les responsables et les brigadiers ?

R : Pourquoi pas.

A : Comment est-ce que tu as appris à faire le travail ? Est-ce que c'est le brigadier, le responsable ou un collègue qui t'a aidé ?

R : Non parce que justement c'est ça que j'allais dire, c'est que les brigadiers ne t'expliquent pas vraiment comme il faut.. fin, ils t'expliquent, ils te disent « écoute, tu dois faire ça, ça ça » mais on te laisse. Donc celui qui commence, il prend notre croisière à nous quoi, directement,

moi je trouve ça un peu, c'est un peu beaucoup, ça pourrait casser les gens et se dire euh c'est une ETA et c'est quand même dur et puis qu'ils ne reviennent plus demain quoi.

A : Et qu'est-ce que tu penses de cette façon d'apprendre ? Fin, tu trouves que c'est quand même un peu vite ?

R : Pour apprendre moi je trouve qu'il faut au moins une bonne grosse semaine avec quelqu'un qui connaît bien. La 2e semaine ben tu le mets tout seul pour qu'il apprenne à se débrouiller quoi.

A : Et est-ce que tu trouves que t'as été rapidement mis sur la ligne de production ?

R : J'ai été directement mis sur le travail oui mais moi j'ai l'habitude, j'ai voilà.. Moi, je veux dire pour moi ça va mais peut-être pour un autre ça ne va pas.

A : Et est-ce que les explications par rapport au travail que t'as reçu, c'était assez clair ?

R : Ouais mais il y a toujours moyen d'améliorer.

A : Dans quel sens ?

R : Comme mettre des photos des mises en en palette devant les lignes, ça peut aider aussi.

A : Et ce qu'on attendait de toi par exemple au niveau du travail, ce que tu devais faire, c'était assez clair ?

R : Oui bien sûr.

A : Et qu'est-ce qui a permis que tu puisses faire correctement le travail ?

R : Bah que je n'avais envie de rien lâché quoi je voulais signer mon cdi.

A : Et tu avais reçu l'équipement qu'il fallait pour faire le travail ?

R : Oui.

A : Donc, de manière générale, qu'est-ce que tu penses de l'accueil de l'Atelier quand on est nouveau ?

R : Bah ça va. Ça va parce que tu vas à l'accueil, elles t'expliquent comment ça fonctionne, que tu dois marcher sur les lignes vertes, elles expliquent bien.

A : Elles donnent des informations par rapport à l'entreprise ?

R : Oui bien sûr.

A : Et quel genre d'infos ?

R : Elle m'avait dit ici on fait du S., c'est de l'autre côté on fait S. Elle a vraiment expliqué l'entreprise globale comment elle fonctionnait.

A : Ok. Et est-ce que tu aurais aimé rencontrer d'autres personnes pendant l'entretien ? Avant de commencer ici ?

R : Non.

A : Et qu'est-ce que tu penses des présentations ? Tu me disais que c'était toi qui avais été plutôt vers les gens, mais est-ce que tu penses que ça serait mieux qu'il y ait une présentation ?

R : Je pense oui.

A : Tu penses que ça pourrait aider de quelle manière ?

R : Je pense que ça pourrait aider que les gens se sentent bien quoi dans l'entreprise, pas comme un pion.

A : Et qu'est-ce qui t'a le plus aidé durant tes premières semaines, tes premiers mois ici ?

R : ... Moi, je me suis beaucoup aidé voilà .. fin je sais pas.

A : Est-ce que c'était d'avoir du soutien ou de discuter avec les collègues ? De connaître certaines infos ?

R : Ouais, bien sûr, parce que quand tu commences quelque part et qui a personne qui parle ben t'as pas envie de venir demain, ça joue sur ton mental aussi.

A : Donc pour toi, c'est un des éléments, les relations, c'est un des éléments les plus importants.

R : C'est sûr ça.

A : Et est-ce qu'on prend en compte tes besoins ou tes difficultés ? Au niveau du poste de travail ?

R : Oui mais moi je n'ai pas spécialement de difficulté mais je veux dire, par exemple, y en a un qui a mal au dos ben on essaie de le mettre à une place où il n'aura pas mal au dos. Donc ils regardent quand même à ça, dans des autres ETA ils ne regardent pas, tu as mal au dos ben tu restes debout.

A : Et le fait qu'il soit attentif aux difficultés, ça peut faciliter l'intégration ?

R : Forcément, ouais ouais.

A : Tu sais développer un peu ? Pourquoi est-ce que tu penses que ça pourrait faciliter ?

R : Ben ça facilite leur travail quoi que eux ils savent s'asseoir ou rester debout ou .. ça dépend des handicaps.

A : Toi, si tu devais accueillir un nouveau travailleur, qu'est-ce que tu ferais ? Quelle est la chose la plus importante que tu ferais pour intégrer un nouveau travailleur ?

R : Ben rester à côté de lui, lui apprendre comment on travaille vraiment, d'abord à deux et puis tout seul parce que c'est des postes où tu es souvent tout seul.

A : Un accompagnement pour former c'est ce qui te semble le plus important ?

R : Voilà, c'est ça. Et beaucoup expliquer qu'il faut travailler en équipe, c'est la base hein ça.

A : Et est-ce que tu as des éléments qu'il faudrait améliorer ? Des conseils ?

R : Moi, j'avais déjà dit à la chef. Si tu veux, on met des collants ainsi en plein milieu des cartons mais quand il y avait des nouveaux, ils les mettaient de travers ou plus bas alors j'avais fait un gabarit dans un grand carton et on fait ça des fois quand on a des nouveaux.

A : Ok. Et mais tu vois pas d'autres éléments qui pourraient .. pour accueillir des nouveaux, qu'est-ce qu'on pourrait mettre en place ou améliorer ..? Une présentation ? Une visite ?

R : Non, moi je dis rien que déjà les aider pendant au moins une semaine pour qu'ils aient l'habitude, je trouve que c'est déjà un bon point pour commencer.

A : Ok et bien je pense que nous avons fait le tour. Ok c'est bon pour moi, merci beaucoup, passe une bonne après-midi.

R : Au revoir.

1.2.7. RÉPONDANT 16 – OUVRIÈRE À L'ENTRETIEN DES SOLS – 8 MAI 2023

A : Est-ce que tu peux tout d'abord te présenter brièvement ?

S : Je m'appelle S., j'ai 21 ans. Je travaille à l'entretien des sols, je suis rentrée en septembre 2022 mais avant j'avais travaillé pendant 2 ans en job étudiant ici, aussi au nettoyage.

A : Ok. Et quel genre de difficultés tu rencontres ?

S : J'ai pas de numéro à l'AVIQ moi. Fin, j'ai aucun handicap physique. Parce que en fait, j'ai arrêté les études et j'ai demandé s'ils avaient pas... je savais qu'ils recherchaient et j'avais envie de travailler ici quoi.

A : Ok. Donc ta situation avant de travailler ici, c'était étude ?

S : Ouais ouais j'étais étudiante à l'université de Namur.

A : Pas du tout dans le milieu du nettoyage ?

S : Non.

A : Et c'était quoi ton état d'esprit avant de commencer ici, est-ce que t'étais stressée, est-ce que t'avais de l'appréhension .. ?

S : Pas réellement stressée parce que je connaissais déjà tout au niveau du travail, je connaissais déjà tout le monde, donc j'étais plutôt enthousiaste et motivée. Fin, pour ça j'ai pas eu ...ouais, j'étais vraiment contente d'être engagée ici.

A : Est-ce que t'avais de l'expérience avant de commencer ici ?

S : Mais avant de commencer au nettoyage en tant qu'étudiante, j'avais aucune expérience dans le nettoyage, donc j'avais travaillé dans d'autres jobs étudiants, dont au niveau d'un côté administratif, serveuse, ça va faire un peu à ce niveau-là et et si c'est ça a vraiment été ma première expérience dans le nettoyage.

A : Ok et qu'est-ce qui t'a permis de combler le fait que t'avais pas l'expérience ? Est-ce que ça a été un frein ?

S : Non, non parce que bah allez ici, ils sont quand même à l'écoute et ils nous montrent fin si on sait pas faire, donc ça va. Je savais nettoyer chez moi, c'est pas ça, ça revient au même. C'est un peu du nettoyage, mais j'ai quand même été formée dans les salles alimentaires. J'ai été formée pour des interventions, on a quand même pour ça...on a quand même été dirigé et ils nous ont expliqué les techniques et les méthodes de travail.

A : Donc ça t'a permis de combler ce manque de..

S : Voilà, c'est ça.

A : OK. Durant tes premiers jours, qu'est-ce que t'as reçu comme information quand t'es arrivée ? Est-ce que t'as eu des informations par rapport aux différentes sections, aux membres du personnel ? Si on on oublie le fait que tu as travaillé en étudiante.

S : Donc en septembre, quand je suis arrivée directement, j'ai reçu mon contrat de travail, j'ai reçu le règlement de travail où il y a plein d'informations, où on explique plein de trucs dedans. Mais j'ai pas eu de visite guidée réellement parce que ils savaient que je connaissais bien, on m'a juste fait signer mon contrat et j'ai commencé directement le travail une fois ma signature. Mais quand j'avais été étudiante, on m'avait fait un petit tour de l'Atelier avec donc, avant à l'entretien des sols, c'était un ancien chef, donc l'ancien chef m'avait fait la visite en m'expliquant oui, ici c'est électroméca, ici c'est hall 4, il m'avait un peu expliqué les zones. On avait fait le tour de l'Atelier.

A : Et les assistantes sociales ont joué quel rôle dans ton accueil ?

S : Il y a juste ben, j'ai eu un contact avec C. juste pour l'embauche. J'ai envoyé mon CV et ma candidature, donc au service social. J'ai tout envoyé là-bas et c'est avec C. que j'ai que j'ai discuté. Elle voulait savoir un peu pourquoi j'avais envie d'arrêter mes études, pourquoi je voulais travailler ici. Et après c'est elle qui m'a dit .. qui est restée en contact avec moi pour me dire oui, tu dois t'inscrire au forem et tout comme ça on peut t'engager.

A : Elle a eu un suivi pour te permettre l'insertion.

S : Oui, voilà, c'est ça, c'est elle, qui m'a dit ce que je devais faire et ce que je devais apporter pour être engagée quoi.

A : Ok. Quand t'es arrivée du coup on va parler fin comme si c'était ton entrée en tant qu'étudiante, ça s'était passé comment ? T'avais directement été ici ou bien t'avais été ...?

S : Ah oui, en fait, j'étais un peu perdue, je connaissais pas du tout Naninne, donc j'étais venue en train parce que, en fait c'était 15, 19h les horaires en tant qu'étudiante en soir. J'avais vu quelqu'un qui était assis aux tables de dehors devant ici et j'avais demandé, c'était une étudiante en fait, qui venait travailler, donc je lui ai demandé quoi. Elle m'a dit oui, tu peux rentrer par ici et donc en fait J'ai pas été introduite du côté de l'accueil mais plutôt à ce service-ci, mais il y avait personne dans le bureau. À ce moment-là, il y avait que F. (brigadière) et l'ancien chef. Ben F. était occupée sur zone et le chef n'était pas là actuellement, donc j'étais un peu paumée. Mais après, quand ils sont arrivés, ça a été quoi.

A : Et tu avais reçu quel genre d'information ?

S : Avant de venir ?

A : Oui ou en arrivant ici. Les premiers jours, est-ce que t'avais eu des informations par exemple par rapport à l'Atelier, les différentes sections qui existaient, par rapport à la sécurité, par rapport au poste, ce genre de chose ?

S : Mais avant de venir, on avait reçu, fin Adecco, donc l'agence intérim nous avait fourni par exemple qu'on pouvait pas mettre certaines tenues vestimentaires pour le travail en salle alimentaire, pas porter de jupe, qu'on devait être en pantalon, pas de vernis, les bijoux, il fallait retirer, enfin ça on était quand même, on savait déjà, on avait reçu ça dans le contrat. Après niveau sécurité et tout ici, on m'a rien expliqué quand je suis arrivée en tant qu'étudiante, juste que je devais porter des chaussures de sécurité dans l'Atelier mais sinon on ne nous a pas dit. C'est après, au fur et à mesure, qu'on nous a dit un peu plus, oui. Marchez dans la ligne verte, des trucs comme ça mais ça tu le vois et tu déduis par toi-même, mais on l'a pas réellement expliqué et c'est après ici actuellement qu'on a eu des quarts d'heure sécurité, des trucs comme ça que là ils nous ont un peu plus formés. Mais en tant qu'étudiante, quand tu commences on t'explique très peu de chose.

A : Et quand tu as commencé en tant qu'ouvrière, tu savais déjà, donc on n'a pas réexpliqué ?

S : Non, on n'a pas réexpliqué.

A : Ok. Euh est-ce que t'aurais souhaité recevoir des informations que tu n'aurais pas eues ? Ou quand t'es arrivée ?

S : En fait, je me suis assez bien débrouillée, donc pas spécialement pour moi, mais je pense pour certains autres étudiants, il faudrait un peu plus leur expliquer certains trucs. Moi, quand je suis arrivée, je savais pas que c'était des personnes avec des handicaps qui étaient là, ça me dérange pas spécialement donc y a pas de problème mais peut-être que certains ils aimeraient bien avoir des infos ou .. et après ils se disent ah oui c'est pour ça je comprends ou des trucs comme ça.

A : Lors de ton premier jour, qu'est-ce que t'as reçu comme équipement ? Est-ce que t'as reçu un badge, un téléphone ?

S : J'ai reçu un badge ça oui. Et la clé aussi pour ouvrir les portes savon, les portes essuis, mon badge. Et j'ai pas eu d'autres tenues à part les chaussures de sécurité.

A : Comment est-ce que tu as appris à connaître les différents endroits de l'entreprise ? Par exemple, les zones fumeurs, les toilettes, le réfectoire, les vestiaires.

S : Ben nous nous l'avantage au nettoyage, c'est qu'on nettoie partout. On doit aller partout, donc les zones moi, je connais par cœur les zones, Hall 1, halle 2, hall 3, hall 4, hall 5 parce que ben des fois on te dit oui, tu dois les nettoyer les petites zones à broser au hall 1. Fin, il faut pouvoir .. au bout d'un moment, tu peux pas te dire oui, où est ce que c'est ? Tu ne dois pas demander tout le temps à la chef où est-ce que c'est parce que ben c'est contre-productif et on n'a pas forcément le temps et ils sont forcément occupés .. Donc je pense qu'il faut quand même mémoriser. Et bon, il y a aussi les panneaux en l'air. Fin pour ça on sait facilement se débrouiller

et y a les lignes, les marquages, c'est indiqué en général. Et si on trouve vraiment pas la toilette, on peut demander à quelqu'un et on va avoir euh.

A : Comment tu as appris tout ça ?

S : Euh ben ça, la première visite guidée, c'était le chef qui m'avait montré, il m'avait dit. Mais j'ai pas retenu tout hein, ah le premier jour, j'ai pas retenu tout, c'est impossible à tout retenir. Mais au bout d'un moment comme je disais au nettoyage, on doit nettoyer partout. Ben au bout d'un moment, je sais bien que le lundi on va nettoyer S. donc le côté électroméca donc du côté S. au soir, le mardi c'est électroméca, le mercredi on fait S., le jeudi c'est C. et le vendredi c'est M. Donc au bout d'un moment ben forcément tu connais les jours de la semaine tu sais.

A : Tu connais les lieux et est-ce que le fait ben de connaître tous ces endroits, ça facilite ton intégration ?

S : Oui. Ça c'est sûr. Ça, ça facilite énormément, on doit pas te répéter où tu dois aller, tu dois pas demander toi-même. Si on t'envoie faire un travail seul, si par exemple y a du liquide sur S., on t'envoie faire ça tout seul, tu te dis mais c'est où ça ? Et tu te perds dans l'Atelier et tu vas à l'opposé.. Connaitre l'emplacement de chaque endroit, c'est important.

A : Et de façon plus générale, comment est-ce que tu t'es intégrée dans l'entreprise ? Est-ce que ça a été facile, difficile ? Pourquoi, quelles sont les choses qui ont permis de t'intégrer ou bien de ne pas t'intégrer ?

S : Bah moi je trouve que je suis quand même assez bien intégrée. Et ça a été assez facile mais bon je sais pas.. En fait, je m'entends bien avec tout le monde, donc pour ça à ce niveau-là, c'est vrai que c'est.. Non, je pourrais même pas dire ce qui a aidé ou ce qui a.. Je sais pas. En général, quand les gens ils voient que tu es motivé dans ton travail et que tu veux bien apprendre et que tu fais correctement ton travail ou que tu demandes des conseils et tu dis oui, j'ai pas compris ou tu peux me remontrer, ils voient que t'es pas contraire en tout cas les gens ils sont plus ouverts directement, ils se disent ah oui, j'aime bien les personnes qui sont motivées et on aime bien les courageux, on aime bien en général oui c'est plutôt oui mon attitude qui fait que oui.

A : Et qui t'as aidé dans ton entrée ici à l'entreprise ?

S : F. m'a formée pour les salles donc c'est la brigadière, la brigadière qui m'a formée pour le travail en salle le premier jour. Le chef en premier lieu qui m'avait fait la visite guidée, il m'avait un peu expliqué le travail et après bah c'est avec les ouvriers mêmes que j'ai travaillé. Donc les ouvriers ont une grande partie aussi. Quand on travaille au fur à mesure, F., elle te fait une première insertion, mais c'est toujours différent de l'explication et vraiment le mettre en pratique. Quand on te dit oui tu dois désinfecter les tables et chaises, tu dois d'abord faire toutes les tables et les chaises en dernier, tu changes de loque pour les faire comme ça les .. puis les chaises, faut pas oublier les pieds des chaises. Puis c'est aussi les ouvriers qui donnent des astuces.

A : Ils ont un gros rôle.

S : Oui, c'est eux.. ils disent oui, n'oublie pas de faire ça ou .. c'est eux quand même qui surveillent hein, ils montrent aussi le travail.

A : Comment est-ce que tu décrirais ton intégration ?

S : Ben ça a été plutôt facile pour moi vu que j'avais déjà travaillé en tant qu'étudiante, mon intégration elle s'est faite.. Tout le monde était content pour moi, hein. Et vraiment ils étaient contents que je sois avec eux, donc ça met un petit plus et c'est motivant et c'est chouette.

A : Est-ce que t'aurais des recommandations à faire par rapport à l'intégration ?

S : Par rapport à l'intégration des étudiants quand même, il faudrait mieux les guider, les diriger à ce niveau-là. Des fois, il y a des étudiants, ils sont perdus, ils savent pas quoi faire, on a l'impression qu'ils sont plantés là et ils font rien, mais c'est juste ils ont peur et ils sont pas à l'aise et ils savent pas quoi faire. Mais pour les ouvriers, c'est.. je trouve, on les guide quand même parce qu'il y a les autres ouvriers qui sont là et en général quand t'es nouveau, que t'arrives, on te lâche jamais seul, tu travailles une semaine complète même avec une autre personne, et ça c'est quand même bien encadré à ce niveau-là.

A : Ok. Comment, justement, est-ce que tu définirais l'accueil que t'as reçu par rapport aux collègues ouvriers ?

S : Moi, j'ai eu un très bon accueil.

A : Est-ce qu'ils étaient froids ou bien justement ?

S : Non pas du tout à ce niveau-là, non. Ils ont été ouverts et compréhensifs. Fin, quand j'étais étudiante, ben vu qu'ils savaient que j'avais jamais fait du nettoyage, ils ont été vraiment, ils ont bien expliqué, ils ont bien montré pour ça, ils ont été pédagogues mais ici après, quand je suis arrivé une 2e fois, ils étaient vraiment contents que je sois là avec eux. Et que ben, ils étaient contents pour moi en fait, ils étaient contents pour moi et j'ai eu un bon accueil chaleureux, oui.

A : Est-ce qu'ils t'ont soutenu et guidés ? De quelle façon est ce qu'ils.. ?

S : Guider ils m'ont tout montré quand même et soutenu ben on se soutient dans le travail, ça c'est sûr. Si un il a besoin d'aide, on donne un coup de main, si on a fini plus tôt ..ça oui.

A : Et tu serais dire quel a été le rôle dans ton intégration ? Les ouvriers, en quoi ils ont joué ?

S : Mais je pense, ça joue aussi, tu as envie de rester si t'as une bonne entente au travail, je veux dire, ça joue aussi. Si tu t'entends pas au bout d'un moment, bah t'as plus envie de revenir et t'as juste envie de dire bye-bye je reviens plus. Mais non, je pense si t'as une bonne entente au travail et que.. oui, c'est oui, c'est se sentir bien, vraiment, on sent bien.

A : Ils étaient facilement accessibles. Si tu avais des questions ou quoi que ce soit ?

S : Pour ça, oui.

A : Et par rapport aux brigadiers, comment est-ce qu'a été ton accueil vis-à-vis d'eux ?

S : Bah avec F. ça s'est très bien passé. Ben on a eu plein de brigadiers, hein, chez nous, je sais pas si t'es au courant, ça a changé. Y a eu plein de changements donc je peux pas réellement

dire. Ben je veux dire techniquement les brigadiers on a pas spécialement, on n'a pas à être, je veux dire, leurs amis, je veux dire, c'est nos supérieurs et tant qu'on fait bien le travail, qu'ils nous font pas de remarque, on est satisfait, hein.

A : Donc avec les brigadiers c'est plus une relation de travail simplement ?

S : Une relation un peu plus professionnelle qu'avec les ouvriers, les ouvriers on peut bien s'entendre toujours en restant .. Moi, je mets quand même un espace professionnel parce que bon ils ont pas besoin de savoir ma vie privée non plus, en plus qu'à l'Atelier ça va vite les rumeurs. Vaut mieux quand même rester avec une certaine distance tout en étant cordiale et agréable mais avec les brigadiers, il vaut mieux rester septique on dit toujours, on sait pas trop..fin, on sait pas trop si on peut faire confiance ou pas et en même temps, ben on se dit du moment qu'on fait bien son travail, on a rien à se reprocher donc.

A : Ils ont tout de même joué un rôle dans l'intégration, enfin, l'accueil ?

S : Oui à ce niveau-là oui, c'est plus F. pour moi parce que c'est vraiment celle qui est restée le plus longtemps. Elle joue bien son rôle de brigadière pour ça. À ce niveau-là, oui. Elle court partout mais c'est pour être partout à la fois. C'est vraiment pour montrer à tout le monde et pour diriger, pour dire, est-ce que ça va dans votre travail ? Vous avez besoin d'un renfort ou des trucs comme ça et donc ça c'est sympa et bon. Les nouvelles brigadières bah ça fait une semaine pour une et l'autre ça fait 2 semaines donc on peut pas spécialement dire qu'elles ont joué un accueil, c'est plutôt nous qui les avons accueillis et pas l'inverse.

A : Et par rapport à l'accueil du responsable, comment est-ce que tu le définirais ? Comment se sont passés tes premiers contacts avec ? Quel a été son rôle dans ton intégration ?

S : Bah ici la chef, elle dirige bien son équipe, hein ça, elle dit bien le travail qu'il faut faire spécifique, elle met à l'aise. Donc oui ça. Elle essaye de mettre à l'aise dans le travail de pas trop stresser, il faut pas.

A : Est-ce qu'elle a donné certaines informations qui auraient permis ben justement de t'intégrer ? Est-ce qu'elle était facilement accessible ?

S : Oui pour ça oui. Bah des informations pour m'intégrer dans quel sens plutôt, des informations sur la sécurité ou.. ?

A : Oui, sur le travail sur l'entreprise en elle-même.

S : Oui, je pense que ben moi c'est A. que j'ai connu quand je suis arrivée donc. C'est lui qui m'a fait le tour, qui m'a expliqué un peu, mais ici elle est S., donc la chef actuelle, c'est plutôt on connaît fin.. Moi, je suis arrivée quand même avant la chef ici, donc on connaît déjà certaines choses sur la sécurité. Mais si, par exemple, il y a des nouvelles informations qui lui parviennent ou il y a du changement dans les règles ou .. parce que ça il y a souvent du changement, hein. Pour le nettoyage, il y a tout le temps du changement, donc elle vient, elle nous dit oui, il faut pas faire ça, il faut recommencer comme ça ou.. Pour ça ouais ça va, elle est au clair dans le travail.

A : Et l'accueil reçu par les assistantes sociales, comment est-ce que tu le définirais ? Comment se sont passés tes premiers contacts avec elles ? Quel rôle elles ont joué pour t'accueillir, t'intégrer ?

S : Moi, c'est comme j'ai dit, c'était vraiment avec C. qu'on avait un peu discuté, mais fin ça s'est bien passé, je veux dire, on a discuté, elles m'ont demandé comment ça allait, fin ce que je voulais. Je sais pas trop expliquer parce que j'ai pas été longtemps en contact avec les assistantes sociales donc je peux pas réellement dire à partir fin une conversation basique pour savoir un peu ce que je ressens et ce que, fin ce qu'il faut, sinon c'est tout. Comme ici un peu on a, on a un échange mais je peux pas réellement dire un ressenti sur cet échange.

A : Et dans tes premiers jours, est-ce qu'elles ont joué un rôle ? Fin, est-ce qu'elles sont venues te voir ?

S : Non.

A : C'était juste le moment de l'entretien ?

S : Ouais, voilà c'est ça, fin en tout cas pas pour moi quoi.

A : Et t'aurais souhaité qu'elle fasse d'autres choses ?

S : Non parce que j'étais très à l'aise avec l'équipe, donc. Pour moi, c'est particulier parce que j'ai direct.. et je connaissais déjà tout le monde, j'étais vraiment à l'aise, hein. Je connaissais déjà l'Atelier, donc c'est facile.

A : Oui, c'est ça. Et l'accueil reçu par le Rh. Est-ce que tu l'as rencontré quand t'es arrivée ici, ou bien comment ça s'est passé ?

S : Non, le RH, je l'ai pas rencontré, je l'ai rencontré pour la signature de mon contrat. Fin je l'avais croisé et tout mais voilà.

A : Tu aurais aimé que ça se fasse autrement ?

S : Non, en fait, j'étais à l'aise avec justement avec C., une assistante sociale, c'est pas directement le directeur des ressources humaines, ça met plus à l'aise, c'est plus rassurant que le RH.

A : Et tu aurais tout de même souhaité le rencontrer ou bien ?

S : Mais pour savoir quoi, un peu, mais ici, la 2e signature de contrat, ils m'ont allez.. on a eu même avant la 2e signature de mon contrat, on avait fait une petite réunion pour savoir comment je me plaisais et tout, et c'était vraiment bien quoi. Au moins je savais leur ressenti à propos de mon travail et de leurs attentes et aussi de mes attentes. On a vraiment eu cet échange et ça, je trouve ça important de savoir jusqu'où ils veulent que j'aille avec eux et jusqu'où je pourrais aller avec eux aussi.

A : Et ce genre de rencontre, tu trouves qu'il faudrait que ça se fasse un peu plus régulièrement ou bien au moment des contrats, ça va ?

S : Avant le contrat quand même. Et pendant. Fin par exemple, si on a un contrat de 3 mois au bout d'un mois et demi, savoir un peu où on en est, si on se plaît toujours bien ou des trucs

comme ça. Et puis avant, fin, et pour dire aussi oui au vu de ton travail nous on envisage de te refaire resigner. Et si c'est pas le cas, au moins on peut retomber sur ces pattes et se dire bah ok, ils ont.. ils n'apprécient pas spécialement ou il y a des lacunes qui fait que je peux m'améliorer ou bien dans ce cas-là, je peux aller toujours chercher commencer à trouver un autre travail ailleurs.

A : Ok. Et comment est-ce que tu perçois l'accompagnement que t'as reçu dans tes premières semaines premiers mois ? Ce que t'en penses, qui est-ce qui t'a accompagné ? Est-ce que tu trouves que t'as été assez soutenu ou bien qu'ils .. ?

S : Moi, c'est plus les ouvriers, je pense en fait. Je pense que les ouvriers accompagnent plus que les brigadiers ou les chefs mêmes parce que c'est avec eux que tu travailles. Donc oui, c'est vraiment les ouvriers plus qui guident. En premier, oui, il y a la brigadière qui donne la formation de base spécifique et la chef qui te donne les consignes, qui te demande ce qu'il faut faire ou qui dirige et met à l'aise, mais le plus important, c'est les ouvriers, parce que c'est avec eux que tu travailles vraiment. Et donc c'est eux qui te disent ce qu'il faut faire sur le moment actuel au moment présent.

A : Oui je vois. Est-ce qu'au niveau du suivi tu trouves que tu as eu suffisamment de suivi ?

S : Suivi par qui ?

A : Par les responsables ou les assistantes sociales... pour voir comment toi tu sentais le travail, si ça allait ?

S : Oui, fin moi j'ai pas réellement eu besoin de suivi donc.

A : Donc si j'ai bien compris, t'es principalement accompagnée par des ouvriers ?

S : Oui et pour ça, comme ça au moins, tu sais ce qu'il faut faire quand tu dois travailler seul, hein aussi. Tu dois travailler parfois seul, mais au bout d'un moment, tout est clair aussi parce que si on travaille aussi chacun sur sa zone et que tu es seul. Par exemple, chez électroméca, il y a souvent qu'une seule personne, alors pour savoir ce qu'il faut faire ben sur nos chariots, y a écrit.. On a notre fiche journalière aussi qu'on doit prendre et remplir et compléter donc ça il y a déjà toutes les informations données, donc de ce qu'il faut faire après chaque pause. Et il y a sur le chariot, on a une fiche hebdomadaire de ce qu'il faut faire en plus sur la journée du lundi, mardi, mercredi. Pour ça, c'est assez guidé aussi hein si on travaille seul même ça.

A : Le travail est assez expliqué clairement ?

S : Oui, il est. Tu sais ce dont enfin ce qu'on attend de toi, ce qu'on attend de nous et ce qu'il faut faire pour ça. Et même, même les brigadières sont là. Si tu t'inquiètes et tu te dis « qu'est-ce que je dois faire », ben elles sont là et elles te disent oui, bah tu peux faire ça, tu dois faire ça et ne stresse pas quoi.

A : Est-ce que t'as ressenti du soutien de la part des collègues ?

S : Ouais justement hein.

A : Et des responsables ?

S : La chef du soutien dans quel sens ? C'est plutôt bah la chef.

A : Si par exemple t'avais des difficultés, est-ce qu'elle était là pour te dire ça va aller etc. ?

S : Oui à ce niveau-là. Oui, je ne dis pas mais moi je n'avais pas spécialement de problème. Mais je pense la chef s'il y a vraiment un couac ou un problème et que tu vas dans son bureau, tu lui expliques. Oui, je viens d'apprendre une mauvaise nouvelle ou quoi et je suis pas trop dans mon assiette. Voilà elle va essayer de savoir quoi ou même si au niveau du travail on s'inquiète, elle sera là pour dire oui tu dois t'améliorer ou justement non, tu t'inquiètes pour rien.

A : Et est-ce que tu trouves justement que le soutien des membres de l'entreprise c'est important ?

S : Oui c'est important. Il y en a toujours certaines personnes qui sont inquiets au niveau de leur travail ou qui s'inquiètent aussi à propos de leurs problèmes personnels en plus, et ils l'emportent souvent au travail aussi, ce qui empiète sur leurs facultés et donc oui pour ça, c'est bien qu'il y a.. nos brigadiers, notre chef, ils sont à l'écoute.

A : Est-ce que tu trouves que ça joue un rôle dans l'intégration ?

S : Oui ça joue, ça met plus à l'aise aussi, ça met plus à l'aise et on se dit oui, ça va, au moins ben ils savent ce que je ressens et il faut pas que je m'inquiète et ça doit aller.

A : Comment est-ce que t'as fait pour connaître ben, les collègues, les responsables et les autres membres de toute l'entreprise, même les responsables des autres sections, savoir qui est qui ?

S : Ça, c'est difficile hein. Certains même au conditionnement je connais même pas encore hein. Je vois leur tête tous les jours mais je connais pas leur prénom. On se dit bonjour hein. Au niveau des responsables, ça va parce que bah déjà il y avait eu le jobday et ça ils avaient mis une affiche avec 4 têtes et ça, déjà, ça, on les connaissait déjà avant, mais ça, ça aide aussi. Il y a aussi les personnes qui ont leur brevet secouriste, là aussi, on a des têtes différentes, et là, grâce à ça, je connais aussi. Et en plus, c'est important pour les secouristes. Aussi quand ils vont aux toilettes, on nettoie, on dit bonjour, on discute, au bout d'un moment tu entends les prénoms, on retient les prénoms comme ça aussi. Moi je prends le bus donc aussi dans le bus bah on entend les prénoms, on discute de la journée, des trucs comme ça et au bout d'un moment, ben on se dit bah finalement on est assis l'un à côté de l'autre depuis 6 mois, je connais même pas ton prénom quoi, comment tu t'appelles ?

A : Enfin, il n'y a pas eu de présentation avec le responsable, et caetera ?

S : Non, non, pas de présentation particulière, à part peut-être avec le directeur des ressources humaines pour dire oui aussi, les assistantes sociales, chacune et chacune. Mais sinon .. y a pas eu de .. et aussi c'est quand on entend les personnes dire ah oui, S. m'a dit ça donc S. c'est la personne de l'accueil ou .. oui il faut aller apporter ça à en salle jaune ou voilà. Oui, c'est plus sur le tas qu'on apprend les prénoms de tout le monde. On saurait pas. Et puis maintenant il y a la TV avec les prénoms aussi hein, les anniversaires donc.

A : Et tu trouves qu'il faudrait faire une présentation pour faciliter ?

S : Non je crois que ça serait trop compliqué. On est quand même beaucoup à l'Atelier si on doit faire une présentation de tout le monde. En plus, y aura la moitié qui vont oublier le prénom. Je pense que ça sert à rien. C'est mieux si vraiment au bout d'un moment, à force, ben on voit la personne. Je connais tout le monde à l'entretien des sols, ça oui, je connais tout le monde et au niveau S. j'en connais maintenant la moitié, j'en connais pas mal aussi. Ben on essaye de retenir aussi les noms des brigadiers parce que des fois il nous demande de venir nettoyer quelque chose sur zone, une machine ou quoi mais y a un brigadier à côté on n'est pas sûr de la machine qu'on doit nettoyer, on va demander aux brigadiers qui est le plus proche et pour ça, ben il faut quand même interagir avec lui et savoir comment il s'appelle ou bien pour l'interpeller.

A : Et au niveau des responsables ? Sans parler des ouvriers, Est-ce que tu trouves qu'il faudrait faire une présentation, fin, présenter au responsable ou par exemple, au personnel du bureau, que ce soit les conseillers en prévention ou bien, le responsable qualité .. ?

S : Non, je vois pas l'intérêt en fait. Peut-être oui faire une .. fin je dis pas, peut-être euh .. non je sais pas. Parce qu'on apprend à connaître tout le monde en fait, mais c'est vrai que si on reste pas longtemps c'est peut-être mieux de savoir les prénoms de chacun.

A : Ok. Est-ce que c'est important pour toi d'avoir de bonnes relations avec les collègues ouvriers ?

S : Oui.

A : Pour quelles raisons ?

S : Ben ça facilite énormément le travail si on a une bonne entente déjà. Si, prenons un cas, si tu t'entends pas avec quelqu'un, tu tires la tronche, il n'a déjà pas envie de travailler avec toi mais il va encore moins se motiver à te donner un coup de main. Et au moins je trouve que ça passe plus vite le temps. Si on s'entend bien, on travaille ensemble, on a un échange, on discute un peu, on continue tout en travaillant. Et ça passe plus vite si on a des conversations agréables et s'il y a une bonne ambiance.

A : Et avec les responsables et les brigadiers, c'est important pour toi aussi d'avoir de bonnes relations ?

S : Oui, c'est un peu la même chose. On ne se sentirait pas à l'aise si le responsable ou le brigadier, il a une dent contre toi. Tu dirais mais qu'est-ce que j'ai fait que ce que. On se sentirait mal, on se dirait oui, il m'en veut et il me fait tout le temps les misères, ça va pas non plus.

A : Et quand t'es arrivée dans l'entreprise, est-ce que les membres de l'entreprise étaient au courant de ton arrivée ? Par exemple, les responsables des autres sections. Est-ce qu'ils étaient au courant ?

S : Non pas dans les autres sections. Au nettoyage, ils savaient parce que je leur en avais parlé. Mais dans les autres sections, non. Alors bah c'est après, au fur et à mesure des échanges, ils m'ont demandé, ils ont dit félicitations, ils étaient contents pour moi.

A : Et tu penses que ça aurait pu jouer un rôle dans l'intégration ?

S : Je pense pas que ça, ça change réellement quelque chose. Ils sont contents de voir des nouvelles têtes en général et ils ont envie de savoir comment tu t'appelles, quel âge tu as, ils aiment bien avoir toutes les informations, donc en général ils sont contents d'avoir des nouveaux collègues.

A : Ok. Au niveau du travail, comment est-ce que tu l'as appris et qui est-ce qui t'a appris à faire ton travail ?

S : Comme je disais, j'ai été formée par F. mais vraiment c'est les ouvriers qui t'apprennent le plus, c'est vraiment les ouvriers qui t'apprennent le plus.

A : Et ça se passe comment ? Comment est-ce qu'ils font pour que tu apprennes ?

S : En montrant. Ou alors ils t'expliquent, quand ils savent que tu comprends vite ou que on t'a expliqué, ils te disent oui, tu dois faire ça ça ça, si jamais il y a quelque chose que tu fais pas bien ou que tu ne fais pas, alors il se dirige vers toi et te font le commentaire. Mais même dans tous les cas, si le travail est pas bien fait, que la brigadière revient ou la chef passe, et qu'elle voit, elle va dire que vous devez recommencer quoi.

A : Et ils vont réexpliquer ?

S : Ouais, voilà, c'est ça.

A : Donc, en arrivant ce qu'on attendait était clair pour toi au niveau de ce que tu devais faire, du comportement que tu devais avoir, par exemple, tu dois être concentrée. Enfin, c'était assez clair ce que ce que eux attendaient de toi ?

S : Ben au niveau du travail, quand je suis arrivée ici, oui enfin, la 2e fois en tant qu'ouvrière, oui, c'était clair. Je connaissais le système du planning, je connaissais. Pour ça, oui, on explique même, il y a un système de planning chez nous où il y a nos prénoms, ce qu'on doit faire de la journée et c'est expliqué. Et s'il y a un changement de programme ou quoi, c'est noté aussi, et même ils nous disent oui à la place, il faut faire ça. Et on check-up tout le temps le planning avant après chaque pause par exemple, ici, on était là, tous devant le tableau, c'était pour voir s'il y avait un changement avec la chef.

A : Et les explications aussi ont été suffisamment claires ?

S : Oui.

A : De manière générale, qu'est-ce que tu penses de l'accueil à l'Atelier, l'accueil des nouveaux ?

S : Ben je trouve que l'accueil il est chaleureux et il met à l'aise et on se sent bien directement, on arrive à s'insérer et pour ça, c'est assez positif.

A : Est-ce qu'il y aurait des points faibles ou des points à améliorer ?

S : Je trouve que pour les ouvriers, quand ils arrivent, ils sont vraiment bien guidés à ce niveau-là. Mais pour les étudiants, comme je disais, faut vraiment améliorer pour vraiment leur expliquer mieux les choses pour le travail, parfois y en a certains, ils sont perdus. Ou on leur dit mais de 15h00 à 15h30, il doit faire quelque chose. Puis de 15h30 à 16h00, il doit faire autre chose et entre-temps, entre 16h et 16h10, avant d'aller en salle ben y a toujours le matériel pour

aller en salle à préparer, il y a d'autres trucs à faire en plus, faire les linges, faire les machines, ça qui savent pas spécialement, et ils sont un peu perdus ils se demandent quoi. Parce qu'en plus tout le monde rentre quasi à cette heure-là donc ils osent pas trop demander à la chef parce que voilà.

A : Est-ce que tu te souviens des informations que t'avais eues en entretien par rapport à l'Atelier ou aux horaires, rémunérations ?

S : Je me rappelle quand je suis arrivée, C. m'avait demandé, si j'autorisais la publication des photos, toutes les autorisations comme ça. Elle m'avait montré mon contrat, elle m'avait dit voilà ton horaire, ma rémunération et tout et j'avais juste à signer.

A : Et t'aurais aimé avoir d'autres infos, c'était suffisant ?

S : C'était suffisant oui j'ai eu mon contrat hein.

A : Et est-ce que tu aurais aimé rencontrer d'autres personnes en entretien par exemple le responsables ou.. ?

S : Moi, c'était pas réellement un entretien parce que j'ai fait tout par mail. Ouais j'ai fait par mail et j'ai eu l'information, après par téléphone on m'a dit oui on va te prendre, tu vas faire l'horaire de jour et j'ai eu toutes les informations comme ça après.

A : Dû au fait que tu avais été étudiante ?

S : Oui, ça a facilité mon insertion. Parce qu'ils connaissaient déjà mon travail, ils savaient comment je travaillais, ils me connaissaient déjà, donc ça a vraiment facilité.

A : Qu'est-ce qui t'a le plus aidé pendant tes premiers, tes premières semaines, tes premiers mois ici ?

S : Aider dans quel sens ? Pour m'intégrer ?

A : Oui, pour t'intégrer, pour te sentir à l'aise.

S : C'est vraiment les ouvriers, je pense. Parce que si il y a une mauvaise entente entre les ouvriers, si on s'entend pas, si on n'arrive pas à plaisanter en travaillant... c'est plus compliqué et en plus, le soir sur zone, on peut mettre la radio on discute. Pour ça, j'ai de la chance, je m'entends bien avec mes collègues, donc ça joue un grand rôle.

A : Qu'est-ce qui a été le moins facile ?

S : Le moins facile c'est de s'habituer aux nouveaux changements, aux nouvelles personnes, aux brigadières, aux nouveaux brigadiers. Moi, j'ai du mal à m'y habituer, enfin je sais pas trop comment ça va être en fait je suis dans l'attente, dans la spectative vraiment, je sais pas comment... quel genre de personne ce sera. On les connaît pas encore assez donc on est un peu dans... on juge (rire) et en même temps on ne sait pas trop juger parce qu'on les voit pas assez souvent pour dire parce qu'elles sont en pleine formation avec la chef, donc on les voit pas assez, il faut qu'elles apprennent leur travail elles-mêmes. Et nous on n'a pas, on sait pas s'habituer à leur présence en fait.

A : Qu'est-ce que tu ferais toi, si tu devais accueillir un nouveau ?

S : Ah oui, moi, quand par exemple, M., c'est une nouvelle et pendant ses 2 jours d'essai elle les a passés avec moi et donc c'est moi qui lui expliquais le travail et je lui ai vraiment dit tout ce que j'avais, tout ce que je trouvais important. Donc je vais expliquer oui on marche dans les lignes vertes, je lui ai expliqué le travail, la quantité des produits qu'on doit mettre. Vraiment, je lui ai montré tout ce que je fais moi-même, vraiment ce que je juge important et ce qu'il faut pas faire aussi.

A : Quels sont les éléments à améliorer ou bien à ajouter ici pour accueillir des nouveaux ? Est-ce que y a des pratiques qui permettraient de faciliter l'intégration ou.. ?

S : Ben je vois pas spécialement ce qu'on .. peut être les brigadiers qui devraient plus former les nouveaux. Fin ici, on a plus l'impression que c'est tout le temps les autres ouvriers qui forment les nouveaux donc, et pourtant c'est le travail des brigadiers de former les nouveaux donc, que le brigadier, soit plus à même de former les nouveaux, qui soient vraiment avec eux dans l'apprentissage de leur travail même.

A : Et des pratiques du style parrainage ou bien livret d'accueil, tu trouveras ça intéressant ?

S : Livret d'accueil avec quelle information ?

A : C'est un petit livret avec des informations par rapport à l'Atelier, donc les 4 sections, des photos avec le nom de responsable, les valeurs ...

S : Ça, je trouve ça chouette. Un parrainage un peu moins fin je trouve ça moins intéressant mais un livret d'accueil ça oui, moi, j'aime bien, je trouve ça chouette.

A : Et tu penses que ça pourrait avoir quel impact ?

S : Je pense que la personne qui arriverait, elle aurait au moins euh elle se sentirait plus à l'aise parce qu'elle connaîtrait déjà quelques trucs. Parce que moi, quand des nouveaux sont là avec moi et que je les forme ou quoi, j'ai l'impression de les assassiner d'informations. Je..vraiment je leur dis oui vous saurez pas tout retenir hein, mais j'ai vraiment cette impression de donner trop trop trop d'interventions, fin d'informations, et qu'ils doivent tout tout absorber d'un coup. Et bon je dis pas, je répète le lendemain ou quoi ça me dérange pas, mais.. c'est oui j'ai l'impression, vraiment, ils doivent tout apprendre d'un coup parce que bah ça va être plus facile, et c'est mieux s'ils arrivent à se débrouiller le plus vite par eux-mêmes. Mais s'ils ont un livret d'accueil ou s'ils ont même un livret avec écrit oui, les doses des produits et. même des informations sur déjà le travail à effectuer, je crois qu'ils auraient déjà beaucoup plus facile à s'intégrer, oui.

A : Avoir des procédures par rapport au travail, comment est-ce qu'il faut faire, etc.

S : Voilà pour ça, ça leur faciliterait, je pense.

A : Et est-ce que tu penses que des informations par rapport à l'Atelier, ce serait utile aussi pour faciliter l'intégration ?

S : Pas nécessairement de grandes informations hein, mais déjà expliquer que.. mais même ça s'ils ont fait des recherches, ils savent bien qu'il y a, que c'est divisé par section, donc à la rigueur plus sur le travail peut être que sur vraiment l'Atelier en lui-même. Parce qu'il y a des

informations... ça fait 60 ans l'Atelier bon ..c'est important, mais c'est pas aussi important que ... Ça, on apprend plus sur le tas. Par exemple, il y a certains, c'est vraiment des anciens, ils ont commencé ou c'était encore à Jambes et c'est eux qui te racontent des anecdotes, c'est quand vraiment on est avec les collègues qu'on apprend vraiment le plus que sur.. vraiment, je suis sûre en plus, la moitié vont jamais lire le livre, ça sera pas .. Mais sur l'important, c'est les méthodes, les procédures de travail, ça je trouve c'est le plus important. Moi, j'ai appris sur le tas, mais si j'avais eu un livret ou un calepin ..

A : Tu aurais aimé que ton apprentissage se fasse différemment ?

S : Oui pour ça.. Bah si j'avais eu déjà un livre ou un truc comme ça, j'aurais déjà appris tout par cœur et pas besoin de guide hein.

A : Tu aurais préféré ?

S : Ben moi, comme je disais, j'ai pas de difficulté spécifique, donc j'apprends vite une fois qu'on me dit quelque chose, j'essaye un maximum de retenir. Je suis polyvalente donc. Pour ça moi, j'ai pas ce problème là, mais pour certains, peut-être d'avoir tout le temps un petit mémo ou des trucs comme ça, ça peut les aider en fait. Et même pour les autres ouvriers, hein, s'ils travaillent avec des personnes qui ont besoin tout le temps qu'on leur rappelle, je pense au bout d'un moment, ça les énerve, c'est lourd tout le temps répéter la même chose..

A : Ok pour ma part si t'as pas d'autre idée de choses qui auraient pu faciliter ou au contraire rendre plus difficile l'intégration ?

S : Non je n'ai pas. Mais l'avantage que j'ai eu, c'est vraiment, je connaissais déjà tout en tant qu'étudiante donc quand je suis arrivée en temps qu'ouvrier, c'était pareil, juste j'étais un collègue, un vrai collègue quoi.

A : Merci pour le temps que tu m'as accordé.

1.2.8. RÉPONDANT 17 – OUVRIÈRE À L'ENTRETIEN DES SOLS -8 MAI 2023

A : La première question, c'est simplement de te présenter brièvement, dans quelle section tu travailles, ce que tu fais, depuis combien de temps t'es ici ?

C : Je suis technicienne de surface, j'y suis depuis deux ans maintenant et on fait les vestiaires, les toilettes, on fait beaucoup de choses hein, les vestiaires, les salles propres, on va aussi sur le chantier des fois mais je me plais bien.

A : Quelles sont tes difficultés ?

C : C'est plus mes difficultés au niveau français et maths. Fin, sinon j'ai pas énormément de difficulté. Non non, c'est juste que j'ai eu des difficultés à l'école donc c'est pour ça. Sinon on voit pas le handicap.

A : Et quelle était ta situation professionnelle avant de commencer à travailler ici ?

C : Les études je suis sortie des études, j'ai fait mes années de secondaire.

A : Est-ce que t'as été accompagné par un coach ou un service d'aide pour rentrer ici ?

C : Bah je suis venue faire un stage avec l'école et puis 2 semaines après que ça soit fini, on m'a rappelé, donc c'est vraiment avec l'école.

A : Et t'étais dans une école spécialisée ?

C : Oui.

A : Quel était ton état d'esprit avant de commencer ? Est-ce que t'étais stressée, contente .. ?

C : J'étais stressée et contente en même temps d'avoir trouvé un travail, mais quand même beaucoup stressée parce que je connaissais encore personne. C'est quand même une grosse entreprise ici hein donc j'étais très stressée..

A : Et le fait d'avoir été en école spécialisée, est-ce que ça a été une difficulté pour toi de t'intégrer ?

C : Non, j'ai eu facile parce que j'ai un caractère très..fin, je m'entends avec tout le monde. En fait, j'arrive à m'adapter avec tout le monde. Et voilà je suis une personne qui a vite le contact avec les personnes donc ça y avait pas de problème.

A : Et est-ce que tu avais de l'expérience avant de commencer ici ?

C : Oui, un peu. J'avais fait ça avec l'école. J'avais quand même beaucoup d'expérience.

A : T'étais dans une branche par rapport au nettoyage ?

C : Oui c'est ça, le nettoyage. Bon, j'ai appris aussi ici mais j'avais déjà des bonnes bases avant d'arriver donc.

A : Est-ce que tu te souviens durant tes premiers jours ici, quand t'as été engagée, qu'est-ce que t'as reçu comme information, est-ce que t'as reçu des informations par rapport à l'Atelier ou bien par rapport aux sécurités, aux règles d'hygiène ?

C : Ah oui, on avait toutes ces formations-là hein, en disant qu'on devait respecter les règles. Je ne me rappelle pas trop, mais je crois que j'ai pas eu, je suis arrivée, on m'a directement mis en zone avec des anciens ouvriers et c'est eux qui m'ont remontré les bases donc.

A : Mais je veux dire enfin, t'as pas eu un moment où on t'a présenté le personnel ou.. ?

C : Ben si, quand on est arrivé donc ma chef m'a représenté à tout le monde et puis on est reparti. Je les connaissais déjà vu que j'avais déjà fait mes deux semaines de stage.

A : Et quand t'es arrivée à tes 2 semaines de stage, ça s'est passé comme ça aussi ?

C : Oui, on m'a présentée, mais c'est plus compliqué parce que je ne connaissais encore personne. J'étais fort réservée en moi parce que j'avais dur, j'étais là c'est que 2 semaines, c'est pas trop grave. Puis ben quand on m'a rappelé donc j'étais contente donc j'ai commencé un peu à évoluer dans le monde.

A : Est-ce que t'as été présentée au reste ? Fin, aux autres sections et au service des bureaux ?

C : Non, bah moi quand je suis arrivée, on m'a juste présentée au nettoyage. Et puis bah c'est en arrivant dans les zones qu'on a su se parler. Mais sinon, c'est vrai que on ne nous a pas présenté dans les autres zones.

A : Et tu trouves que ça aurait été bien ?

C : Oui, comme ça, au moins on aurait pu connaître la personne. On aurait pu savoir aussi eux comment ils sont, parce que moi, quand je suis arrivée, je connaissais personne, juste le nettoyage. J'ai appris au fur et à mesure à les connaître pendant les pauses. Mais c'est vrai que ça devrait être plutôt mieux, c'est .. de prendre des nouveaux et de présenter à tout le monde, à tous les secteurs. Ce serait mieux pour les nouveaux ouais.

A : Par exemple, avec les informations par rapport aux congés ou aux rémunérations, comment tu as appris pris ça ?

C : Avec le chef, c'est la chef qui m'avait expliqué comment ça fonctionnait, comment gérer tout ça.

A : Et du coup est-ce que tu trouves que les informations que tu as reçues ça a été suffisant pour t'intégrer ?

C : Oui, pour moi, ça a été, ça a été très facile. Maintenant tout le monde n'est pas comme moi, il y a des personnes qui ont plus de difficultés que moi. Mais moi, j'ai eu facile à m'intégrer.

A : Est-ce que tu aurais aimé recevoir d'autres informations quand t'es arrivée ?

C : J'avais déjà eu les formations en stage donc ça, ça avait été.

A : T'as eu les formations par rapport à quoi ?

C : Ben la présentation et comment se servir du matériel et tout ça. On m'avait remontré, mais bon, je connaissais déjà, les produits aussi qu'on m'avait montrés.

A : Et je veux dire par rapport donc aux informations propres à l'Atelier, que ce soit par exemple les valeurs de l'Atelier, est-ce que tu penses que ça aurait été utile ?

C : Oui je pense, moi j'ai appris comme ça sur le tas ce qu'il y avait à faire, ce qu'on avait comme formation etc.

A : Et est-ce que le peu d'informations que t'as eu ça t'a permis de faciliter ton intégration ?

C : Moi, j'ai eu très facile avec les informations qu'on m'a données. J'ai eu très facile.

A : Qu'est-ce que t'as reçu lors de ton premier jour ? Comme matériel, badge, téléphone ?

C : Quand je suis arrivée en tant qu'ouvrière, bah j'ai eu un badge, des vêtements de travail, des bottines de sécurité mais c'est tout.

A : Ok. Est-ce que tu connais les différents endroits de l'entreprise ? Les zones fumeurs, les toilettes, ...

C : Oui, ça maintenant oui je connais.

A : Et t'as appris ça comment ?

C : Au fur et à mesure arrivée, sur le tas, je suis arrivée, on m'a appris, on m'a montré, bah ça c'est les toilettes homme, fin, j'ai une très facile à me repérer à tout ça. C'est une ouvrière qui m'a montré ça.

A : Et du coup, est-ce que le fait qu'on t'ai montré les endroits, et caetera, ça a permis de faciliter ton intégration ?

C : Oui, tout ça aussi ça m'avait bien aidé aussi hein, de connaître les zones, savoir dire bah là on ne peut pas ...fin c'est les fumeurs, les non-fumeurs. Donc ça ça m'a aidé oui.

A : Comment est-ce que tu t'es intégrée dans l'entreprise ? Est-ce que ça a été difficile, facile ? Pourquoi ?

C : Très facile. Enfin, moi j'ai eu facile parce que ben j'étais déjà venue en stage donc je connaissais un tout petit peu le personnel donc ça va été. Mais sinon parce que je suis.. ma personnalité.

A : Quelles seraient les choses qui t'auraient permis justement de t'intégrer ? En dehors de ta personnalité, par exemple par rapport à l'Atelier ici ? Est-ce qu'il y a des choses qui ont été mis en place, qui ont fait que...

C : Je ne vois pas ..

A : Est-ce qu'il y a une personne qui a joué un rôle et qui a permis de te mettre à l'aise ?

C : Bah ma collègue, celle qui m'a appris, m'a beaucoup soutenu, m'a beaucoup dit oui, c'est bien, il faut faire ça, ça. Oui quand même, j'ai eu une collègue très chouette qui m'a bien tout montrer.

A : Il y a des choses qui ont rendu un peu plus difficile ?

C : Non, non.

A : Est-ce que toi t'as fait des choses qui auraient pu t'aider ? Par exemple est-ce que t'as posé des questions, est-ce que t'as demandé du feedback ? Est-ce que t'as eu des comportements qui auraient pu faciliter ton intégration ?

C : Oui, ben dès que je ne comprenais pas ben j'allais poser la question, leur demander est-ce que c'est comme ça qu'il faut faire et là directement on me disait oui, donc je savais vraiment.

A : Es-tu satisfaite de ton intégration ?

C : Oui.

A : Tu la décrirais comment ?

C : Ah c'était le meilleur jour. Je sais pas comment la décrire, mais franchement c'était un jour, ça m'a gravé quoi.

A : Et tu saurais dire en quoi c'est gravé ?

C : Ben, j'étais fière de moi d'avoir trouvé un travail à mon âge, il y en a pas beaucoup. Donc j'étais déjà fort fière de moi pour ça. Sinon je vois pas d'autre.

A : Est-ce que t'aurais des recommandations à faire par rapport à l'intégration ici à l'Atelier ?

C : Juste peut-être que quand y a des nouveaux, c'est venir présenter à chaque zone comme ça, on sait que c'est un nouveau mais sinon je ne vois pas d'autre changement.

A : Et comment est-ce que tu définirais l'accueil que t'as reçu par tes collègues ?

C : Magnifique, oui. Moi, j'étais contente de les retrouver et eux idem, donc c'était..

A : Comment se sont déroulés tes premiers échanges avec eux ?

C : Bah au début, j'avais fort peur d'eux et puis ben je me suis décoincée on va dire donc après ça a roulé avec tout le monde.

A : Et à l'heure actuelle, quelle relation tu entretiens avec eux ?

C : Ça dépend avec les gens. Je m'entends toujours bien aussi bien qu'avant, des fois même trop, c'est peut-être pas trop bon ça. Mais sinon oui, je m'entends toujours autant avec eux.

A : Et est-ce qu'ils t'ont soutenu, est-ce qu'ils t'ont guidé dans l'Atelier ?

C : Oui, beaucoup soutenu parce qu'il y avait des moments où j'avais fort dur. Ils m'ont bien soutenu, chouette équipe.

A : Et justement, quel a été leur rôle par rapport à ton intégration ?

C : Bah y en a certains qui m'accompagnaient quand c'était les premiers jours que je devais aller dans une zone que j'avais jamais été, ben on m'accompagnait, on m'expliquait ce qu'il fallait faire et puis voilà, je gérais quoi.

A : T'aurais aimé qu'ils fassent d'autres choses ?

C : Non je pense que c'était déjà bien de leur part d'avoir fait ça.

A : Et par rapport à l'accueil de ta responsable, comment est-ce que tu le définirais ?

C : On a commencé toutes les 2 en même temps, donc c'était .. elle a commencé et je commençais aussi donc on a eu un peu.. On s'est bien entendu directement, j'ai bien vu qu'elle aimait bien son travail et voilà, sinon ça a été. Ben, quand moi je venais de signer, elle venait de signer il y a deux jours même pas donc on était vraiment.. j'étais juste un tout petit peu choqué parce que moi quand je suis venue faire mes stage c'était pas S. c'était A. donc quand je suis arrivée, on m'a dit, ah t'as une nouvelle responsable, j'étais stressée quand même. Je me suis dit, ouf, comment ça va se passer ? Mais après ça s'est bien déroulé, hein, elle s'est directement présentée, je me suis présentée et on a eu une bonne entente entre chef et ouvrier quoi.

A : Et quel a été son rôle dans ton intégration ?

C : Bah, plein de choses, elle m'a expliqué ce qu'il y avait à faire, bah voilà, tu peux faire ça, elle m'a bien appris aussi.

A : Et du coup, elle t'a appris par rapport au travail, mais est-ce qu'elle t'a donné d'autres infos en dehors de ce que tu devais faire ? Que tu me disais tantôt par exemple, par rapport à la rémunération, et caetera.

C : Ah oui les feuilles qu'on me donnait pour les congés ou pas ben quand on comprenait pas on allait près d'elle et c'est elle qui nous expliquait comment ça fonctionnait. Même pour les fiches de paie, ma première fiche de paye bah je savais pas ce que c'était, donc j'ai été près d'elle et je lui ai demandé et elle m'a expliqué, donc c'était vraiment très chouette de sa part.

A : Elle est dans l'écoute je veux dire.

C : Oui, c'est ça.

A : Est-ce que tu trouves qu'elle a été présente pour ton intégration ?

C : Oui elle était souvent derrière moi pour voir si tout se passait bien, si y avait pas de problème, donc là franchement c'était bien.

A : Est-ce que t'aurais aimé que ça se passe différemment ?

C : Non franchement ça s'est bien passé entre nous.

A : Par rapport à l'accueil des assistantes sociales, comment est-ce que tu le définirais ?

C : Ah je me suis sentie bien accueillie quand je suis arrivée là, c'était impressionnant, parce que moi j'avais peur des assistantes sociales à l'époque.

A : Pour quelles raisons ?

C : Ben quand j'étais aux études, j'avais aussi des assistantes sociales et quand on allait parler ben ils racontaient tout ce qu'on disait aux profs, c'est pour ça que j'ai eu très dur avec les assistantes sociales mais quand je les ai vus, je me suis débloquée, je me suis ils sont pas tous pareils donc c'est vrai que c'était chouette.

A : Et ça s'est passé comment ? Ton accueil ?

C : Ben le premier jour de mon contrat ou quand j'ai eu en stage ?

A : Tu peux m'expliquer les 2, je sais pas s'il y a une différence.

C : Bah quand je suis venue en stage, on m'a juste expliqué comment ça se déroulait. Et puis quand j'ai signé mon contrat, là c'était une autre chose hein. J'étais stressée parce qu'on m'avait rappelé, et c'était une autre ambiance parce que j'ai dû signer un contrat, j'ai dû faire des photos, parler avec eux, donc c'était une autre ambiance. J'ai bien aimé cette ambiance-là. Elle m'a déstressée aussi parce que j'étais fort stressée, je me disais « Oh là là, comment ça va se passer ? » Mais après voilà, ils m'ont bien tout expliqué comment ça se déroulait, donc ça va pas de problème avec ça.

A : Et tu as d'abord été à la réception et puis passer dans le bureau des assistantes sociales ?

C : Oui, c'est ça. J'avais été d'abord à l'accueil et quand je suis arrivée, ils ont appelé les assistantes sociales.

A : Ok et comment est-ce que tu définirais l'accueil reçu par le RH ?

C : Moi, j'ai bien été accueillie en tout cas. Maintenant je sais pas si tout le monde a été accueilli comme ça, mais j'étais contente qu'il me félicite à chaque contrat que j'avais donc j'étais très contente de ça et un chouette accueil. Il était souriant donc ça faut pas qu'il change.

A : Quand est-ce que tu l'as rencontré ?

C : Moi, je l'ai rencontré à mon 2e contrat que j'avais signé parce que le premier, c'était les assistantes sociales et le 2e, j'ai été appelée pour voir comment ça se passait et tout et il n'avait rien à dire de spécial.

A : Donc quand t'es arrivée ici dans les premiers jours, tu l'avais pas rencontré ?

C : Non ce sont les assistantes sociales qui se sont occupées de moi.

A : Et tu penses quoi de cette façon de procéder ?

C : Bah c'est pas plus mal. Au moins, comme ça, les ouvriers, ils n'ont pas peur. Moi j'aurais eu peur de directement tomber sur le rh. Donc c'est vrai que c'est déjà bien, comme ça, ils ont le temps de s'ancrer, d'aimer ce qu'on est en train de faire. Je savais déjà qui c'était, donc ça allait. Mais c'est vrai que quand on appelle le rh c'est une autre paire de manche.

A : Et donc, comment est-ce que tu perçois l'accompagnement et le suivi lors de ton arrivée durant les mois suivants ? Qu'est-ce que tu penses de l'accompagnement que t'as eu ? Que ce soit par les assistantes sociales, la responsable ?

C : Bah c'était bien franchement, ils ont bien suivi. Tous les jours, fin pas tous les jours, mais tous les 2 jours, ils viennent voir si tout se passe bien donc c'était vraiment.. on était vraiment bien encadré quoi.

A : Et tu trouves que t'as eu suffisamment de suivi ? Ils venaient assez souvent pour voir comment ça se passait ?

C : Oui quand même moi je trouve que c'était bien tout ça.

A : Du coup, qu'est-ce qui a été mis en place pour t'accompagner ? Est-ce que c'est juste le fait qu'ils ou elles passaient comme ça te voir ?

C : Oui, ça me faisait plaisir qui viennent voir mon travail, qui me disent que c'est bien.

A : Et c'est qui exactement qui venait voir ?

C : Souvent, bah c'était la chef S. et de temps de temps, les assistantes sociales qui venaient voir si ça se passait bien et dès que je voyais le RH dans les couloirs « ça va ? ça se passe bien ? Oui ça se passe bien donc voilà.

A : Ça facilité ton intégration ?

C : Oui.

A : Qui a été le plus impliqué dans l'accompagnement pour toi ?

C : La chef, elle était souvent là derrière nous et ça c'est très bien. Je trouve qu'il faut pas que ça change. Il faut que la chef soit tout le temps derrière nous pour voir si ça se passe bien, si on se sent bien dans notre peau aussi parce que des fois, c'est pas facile donc je trouve que ça la chef c'est très bien.

A : Est-ce qu'ils sont réactifs par rapport à si tu as une demande ou une difficulté ?

C : Oui quand même, si on a un problème on va les trouver et ils trouvent une solution.

A : Est-ce que t'as ressenti du soutien de la part des assistantes sociales ?

C : Oui quand même.

A : Qu'est-ce qui fait que tu perçois le soutien ?

C : Ben depuis que je suis ici, j'ai quand même eu des problèmes, bah dès que j'allais vers eux, ça se réglait directement donc c'était très agréable, ça faisait plaisir quoi.

A : Donc quand tu rencontres des problèmes, c'est vers les assistantes sociales que tu veux ou vers ta responsable ?

C : Oui. Bah ça dépend ce que c'est comme problème, quand c'est des gros gros problèmes, là je vais directement chez les assistantes sociales. Et si c'est un petit truc bah je vais en parler à ma chef et je vois ce qu'elle me dit mais sinon oui quand c'est un gros problème, je vais directement voir les AS.

A : Ok. Tu me parles de soutien, est-ce que pour toi c'est important d'avoir du soutien des autres membres de l'entreprise ?

C : Oui, c'est bien.

A : Pourquoi ?

C : C'est bien parce que dès que quelqu'un voit qu'on est pas bien ou que nous, on voit qu'ils sont pas bien, on va les soutenir, on va leur dire « continue », « tu mérites », des trucs ainsi donc ça je trouve que c'est bien. L'entreprise ne doit pas changer envers ça, ça rassure les ouvriers.

A : Comment est-ce que t'as fait pour connaître les collègues ? Fin, les responsables, par exemple, des autres sections, savoir qui est qui ?

C : Ah mais je ne connais toujours pas fin les noms j'arrive pas à les reconnaître, c'est juste au niveau du visage que je sais dire : ah oui, je connais. Ou sinon c'est vrai, c'est ça qui est dommage, c'est qu'on ne présente pas les nouveaux aux anciens parce que bah .. Oui on passe par la télé mais c'est pas la même chose, nous on voit pas les anciens, donc c'est vrai que j'ai un peu dur au niveau conditionnement, reconnaître les brigadiers, les ouvriers, c'est un peu plus compliqué. Maintenant, ça commence à aller, mais quand on me dit « va voir untel », ben je me dis mais c'est qui. Donc c'est ça l'ennui. Si on peut trouver une solution envers ça ça serait bien. Parce que c'est vrai que ben même mes collègues qui me disent ah il faut que tu ailles voir .. bah je suis là mais c'est qui je ne vois pas , c'est par photo ou quand ils me disent c'est lui que je me dis : ah OK, je vois qui c'est.

A : Tu as le visage mais t'as pas forcément le nom..

C : Oui c'est ça parce qu'il y a beaucoup de personnes ici si je devais connaître tout le monde...

A : Et au niveau des responsables, ça, t'arrive quand même à savoir qui est qui ou .. ?

C : Non c'est par les têtes en fait, quand je vois la personne, ah oui, elle, c'est N.

A : Est-ce que tu trouves ça important d'avoir de bonnes relations avec tes collègues ?

C : Oui, fin moi je trouve maintenant y en a pas beaucoup qui trouvent mais venir avec fin des mal au ventre parce que on n'a pas une bonne ambiance ou parce que si parce que là, non. Moi, je crois que c'est mieux d'avoir une chouette ambiance. Quand tu viens travailler, oui, c'est toujours mieux de s'entendre avec tout le monde.

A : Est-ce que ça a joué un rôle dans ton intégration le fait d'avoir de bonne entente ?

C : Oui, bah oui, c'est ça. Ils m'écoutaient, je les écoutais, on rigolait, fin, ça m'a vraiment fait un bel accueil.

A : Et avec les brigadiers ?

C : J'ai eu très dur avec certaines mais sinon ça s'est bien passé aussi. Ils ont appris à me connaître, j'ai appris à les connaître, voilà.

A : De par leur personnalité ou autre chose lié au travail ?

C : Mais par personnalité même au niveau de travail, ben j'aime pas trop quand une brigadière me crache dessus fin des trucs comme ça. Mais maintenant, ça va mieux hein, j'ai pris sur moi. Mais le problème, c'est que dès qu'on commence à connaître la personne, hop, on change et ça, pour nous, c'est compliqué maintenant.

A : De changer trop souvent de... ?

C : De brigadière oui parce que, à chaque fois qu'on s'habitue, paf elle signe pas parce que .. et paf on en a une nouvelle. C'est très, très compliqué. J'en avais parlé avec mes collègues et ça, ils m'avaient dit que c'était aussi compliqué pour eux. Parce que c'est pas chouette, on s'entend, fin, on s'entend, on a appris à connaître cette personne-là, puis PAF, elle ne signe pas, on a une nouvelle, on va devoir réapprendre. C'est ce qu'on a pour le moment, donc, on a très très dur envers ça.

A : Est-ce que les membres de l'entreprise donc, toute l'entreprise, pas seulement ta section, ils étaient au courant quand t'es arrivée ? Par exemple, les responsables des autres sections, ils savaient que..

C : Je pense pas parce que quand je suis arrivée, ils m'ont tous demandé mon nom, comment ça se fait que je suis ici donc je ne pense pas qu'ils le savaient.

A : Il n'y a pas de ...

C : Non fin ça passe à la télé mais pour ça, il faut regarder la télé qu'il y a des nouveaux. Fin, si on n'a pas le temps de regarder à la télé, hein, on ne voit pas, c'est pour ça que j'ai dit ça serait bien de ..

A : Cela a-t-il impacté ton intégration ?

C : Non du tout.

A : Tu as appris à les connaître au fur et à mesure et...

C : Oui c'est ça.

A : Comment est-ce que tu as appris à faire ton travail ? Qui est-ce qui t'a appris ça ?

C : Une ouvrière, les collègues. Mais j'avais déjà beaucoup de bases donc ça avait été. Elle m'expliquait juste avec les produits, les doses ... Puis ben après quand on m'explique je vais vite hein, je comprends très vite. Elle m'expliquait, elle me montrait une fois et puis hop je recommençais dans les autres, y avait pas de problème avec ça.

A : Et qu'est-ce que tu penses de cette façon d'apprendre le travail ?

C : Ben c'est pas plus mal, au moins comme ça on voit la personne. Si la personne ne comprend pas tout de suite, la personne qui nous a expliqué, elle sait nous remontrer justement sans problème. Ça c'est pas plus mal. Moi je préfère apprendre sur le tas.

A : Est-ce que tu trouves que tu as été vite lâchée toute seule ou bien il y a eu quand même un bon accompagnement dans tes premiers jours ?

C : Bah j'ai fait, on va dire, une petite grosse semaine avec la personne pour me montrer et puis après on m'a lâché facilement parce que j'avais bien appris très vite. Donc c'était pas un problème. Quand je suis arrivée vraiment, bah oui, je fais oui une semaine avec une personne pour me montrer vraiment tout et puis après j'ai été lâchée.

A : Est-ce que les explications étaient assez claires pour toi ? Ou il y a des choses que tu ne comprenais pas ?

C : Non c'était très clair pour moi.

A : Est-ce que tu saurais dire quelles compétences sont nécessaires pour faire ton travail ? Comment est-ce que t'as acquis ces compétences ?

C : Très bonne question. Je l'ai fait par volonté. Je savais que j'étais capable donc c'était au fur et à mesure.

A : Est-ce que ce qu'on attendait de toi au niveau du travail, c'était clair ou bien ça n'a pas toujours été ?

C : Ça a été clair oui.

A : Qu'est-ce que tu penses toi de l'accueil au sein de l'Atelier ?

C : Très bien. Un chouette accueil.

A : Comment est-ce que ça s'est déroulé ?

C : J'ai été aux assistantes sociales puis directement on a reçu les bottines de sécurité, on nous amené dans notre zone à nous, donc du côté nettoyage pour moi et on m'a présenté à tout le monde et puis voilà, c'était parti.

A : Pour les entretiens, c'était du coup les assistantes sociales mais est-ce que t'aurais aimé rencontrer d'autres personnes ?

C : Euh non c'était très bien avec les assistantes sociales.

A : Avant de commencer en section, est-ce que tu aurais aimé par exemple avoir une rencontre avec la responsable ?

C : Non ça a été comme ça. C'est vraiment oui, la rencontre avec tous les ouvriers pour qu'ils sachent, ouais, ça, y en a besoin parce que maintenant, c'est encore compliqué pour moi de savoir dire qui c'est mais au sinon ça allait franchement.

A : Et l'accompagnement des assistantes sociales jusqu'à ta section, est-ce que ça te satisfait ? Ou est-ce que t'aurais aimé être accompagné d'autres personnes ?

C : Ah non moi avec les assistantes sociales c'était très bien.

A : Qu'est-ce qui t'a aidé le plus pendant tes premiers jours ? Premiers jours, semaines, mois ..

C : D'être accompagné quand même parce que quand on arrive et qu'on connaît pas, on se perd vite ici hein parce que c'est un labyrinthe. Donc être accompagné, ça m'a rassurée quand même parce que comme ça, j'ai su mettre mes repères, où j'étais etc.

A : Et ce qui a été le moins facile pendant ce premier mois ?

C : Euh .. J'ai eu très facile en fait. J'ai eu très très facile de m'adapter à ici.

A : Est-ce que l'Atelier a pris en compte tes besoins et ta difficulté .. ?

C : Oui oui ils ont bien pris en compte tout ce que j'avais donc ça s'est bien passé avec tout ça.

A : Et est-ce que tu penses que ça joue un rôle dans ton intégration, le fait qu'ils prennent en compte tes difficultés ?

C : Oui, hein, parce qu'ils savent les difficultés, donc, ils savent comment il faut réagir aussi parce que il y a des personnes qui sont vite euh ..un peu comme moi dès que ça va pas dans mon sens, je m'énerve très vite donc oui, ça pour ça, c'est très bien. Ils arrivent à s'adapter pour faire en sorte que ça fonctionne.

A : Qu'est-ce que tu ferais si tu devais accueillir un nouveau travailleur ?

C : Oh je sais pas euh ...

A : Quels sont les éléments qui sont importants quand tu commences dans une entreprise ?

C : Le rassurer déjà, s'il est stressé, bien sûr. Et sinon euh je vois pas, je ne sais pas comment ça se déroulerait en fait, je le présenterais à tout le monde, je serais là pour le soutenir.

A : Selon toi, quels sont les éléments qu'il faudrait améliorer pour l'accueil ici à l'Atelier ou bien à ajouter ?

C : Je vois pas grand-chose franchement, pour moi c'était .. il y avait rien à changer.

A : Est-ce qu'il y a des pratiques qui pourraient faciliter l'intégration ? Comme par exemple un parrain ou bien un livret d'accueil pour avoir des informations par rapport à l'entreprise ?

C : Ça dépend des personnes en fait. Il y en a de ceux qui s'adaptent très vite, y en a de ceux où ils ont plus difficiles donc ils ne savent pas comment gérer. Au sinon c'est vrai qu'une personne avec qui on pourrait arriver, lui demander des questions et qui sache nous répondre, ce serait bien ça.

A : Donc selon toi, créer des liens avec les collègues, ça permet de t'intégrer ?

C : Pour moi, oui, franchement, j'en avais besoin. Maintenant, c'est ce que je dis, c'est toujours cool de venir travailler avec de l'ambiance. Si c'est pour venir sans l'ambiance, ça sert à rien.

A : La façon dont on t'a expliqué comment faire ton travail, les informations que tu as reçues pour pouvoir bien le faire, est-ce que ça facilite l'insertion ?

C : Oui quand même, moi j'ai eu facile avec tout ça parce que j'ai bien appris avec tout le monde donc ça s'est bien passé.

A : Je pense que nous avons fait le tour. Juste une petite précision quand même du coup par rapport à l'Atelier donc, les différentes sections, les valeurs, fin, les collègues et caetera. T'as pas vraiment reçu ces informations là quand t'es arrivée ?

C : On apprend sur le tas, j'ai appris à connaître certaines personnes. Ici ça va parce qu'on mange tous ensemble, donc ça va dans cette zone-ci, je connais tout le monde, mais si on me met chez electromeca prr connais pas tout le monde, hall 4 je connais certaines personnes, mais pas tout le monde, donc c'est ça le problème on aurait dû vraiment présenter envers tout le monde.

A : Ok donc ça ça serait le point à améliorer ?

C : Voilà (rire). Il y a vraiment que ça, que la personne arrive sache tout ce qu'il se passe dans l'entreprise, ça serait très bien.

A : Ok super merci pour tes réponses.

1.2.9. RÉPONDANT 18 – OUVRIÈRE EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023

A : Tout d'abord la première question c'est est-ce que vous pouvez vous présenter ? Dire depuis combien de temps vous travaillez ici, quel est votre difficulté ou handicap physique ...

C : J'ai été engagée ici depuis mars 2022 et j'ai un CDI ici depuis mars. Mon problème c'est mon genou droit, j'ai des difficultés avec.

A : Avant de commencer ici quelle était votre situation professionnelle ?

C : En fait c'est par épisode, j'ai été mère au foyer d'abord, après j'ai fait une formation nettoyage industriel puis j'ai travaillé pendant cinq ans dans le nettoyage industriel et c'est là que mon genou s'est révélé problématique parce que j'ai eu un accident très jeune et suite à tout ça voilà. Avant de venir ici je ne travaillais pas non car j'ai eu mon fils.

A : Comment avez-vous fait pour rejoindre l'Atelier ? Accompagnée par un service externe ?

C : Pas du tout. Mon mari travaille ici depuis onze ans maintenant. Donc je connaissais déjà l'Atelier. J'avais déjà postulé il y a dix ans mais ça avait été refusé. Et j'ai eu mon problème de genou donc je me suis dit pourquoi pas retenter.

A : Avant de commencer ici, quel était votre état d'esprit ? Stress, joie ?

C : Oui beaucoup de stress quand même parce que je ne savais pas où je mettais les pieds déjà et le premier jour d'essai que j'ai eu a quand même été très chaotique donc je n'étais pas sûre de moi, vraiment pas.

A : Pour quelle raison ?

C : Au niveau du travail car j'étais au conditionnement à ce moment-là et voilà après autant d'années qu'on ne travaille plus, il faut se remettre une condition physique, le système immunitaire il en prend un coup aussi, la fatigue aussi. Et donc je me dis oui super j'étais motivée et le premier jour on m'a mis au travail à la chaîne et j'étais un peu stressée et le stress a emporté la qualité de mon travail on va dire.

A : Et qu'est-ce qui a permis de diminuer ce stress ?

C : C'est parce que mon frère travaillait ici aussi et le lendemain donc le deuxième jour d'essai, il est venu au matin, on s'est bu un café à deux et je lui ai dit que j'étais quand même fort stressée, il m'a dit que je devais être zen, tranquille détend-toi et tu vas voir ça va aller comme sur des roulettes. Et effectivement quand je suis arrivée, comme j'avais déjà vu le travail que j'avais fait la veille, je connaissais déjà parce que le premier jour j'étais dans l'inconnu et donc je ne savais pas trop. Et le deuxième jour on m'a remis au même endroit et c'est passé comme une lettre à la boîte. Et du coup quelques semaines après on m'a dit qu'on me laissait une chance pour trois mois. J'ai travaillé six semaines au conditionnement, j'ai fait un peu de tout et après on m'a demandé si je voulais venir tester ici et j'ai dit pourquoi pas et donc je suis venue faire une petite formation avec la brigadière et ça s'est bien passé. Alors je n'étais pas sûre de moi car je ne suis pas quelqu'un qui est sûr de soi. Quand je suis dans l'inconnu je suis un peu perdue.

A : Aviez-vous de l'expérience avant de commencer ici ?

C : Pas du tout.

A : Et qu'est ce qui a permis de combler ce manque ? La manière dont vous avez appris le travail .. ?

C : Ben en fait oui je suis tombée sur la brigadière qui m'a appris le travail, elle a très bien fait son travail. Franchement elle m'a bien expliqué les choses, elle a pris le temps de m'apprendre et on n'est pas brusqué c'est-à-dire qu'on nous laisse le temps de faire autant de quantité qu'on sait faire, le temps qu'on manipule bien les pièces etc. Après oui il y a des échos il faut faire autant ça ça stresse aussi. C'est vrai qu'au début bah voilà j'étais très stressée parce que j'avais peur de ne pas pouvoir avoir le CDI, parce que j'avais peur de ne pas pouvoir faire les quotas qu'on me demandait et donc d'un côté on me disait « oui prend le temps ça va aller, au plus tu

vas travailler au plus ça va aller » et de l'autre côté t'en avais qui disait « oui ben dépêche-toi parce que sinon .. » Voilà alors du coup on est un peu angoissé.

A : Et comment on vous a appris le travail ?

C : En fait elle se met à notre place, elle nous explique bien comment prendre les pièces, utiliser les pièces, mettre dans les encoches. Elle nous explique et en même temps, elle le fait devant nous. Donc, elle nous montre et après, on doit refaire devant elle. Elle nous met un modèle à côté et de là, ben, on est parti quoi.

A : Et vous pensez quoi de cette manière de procéder ?

C : J'aime bien franchement j'aime bien.

A : Vous préférez le visuel ?

C : Que ce soit visuel ou pas j'ai une nature à apprendre assez vite donc ça va. Quand je suis dans l'inconnu je suis perdue mais aussi non on me le montre ou on me le dit, ça va.

A : Lors des premiers jours ici qu'avez-vous reçu comme informations ? Pendant l'entretien d'embauche ou en arrivant ici...

C : Ici je ne connaissais pas parce que quand je suis arrivée au conditionnement, l'assistante sociale m'avait un peu expliqué différentes sections mais je n'avais pas encore pratiqué dans différentes sections. Mais ici je ne connaissais pas le travail, quand le responsable de production m'a demandé si je voulais venir ici, je suis venue trente minutes pour voir un peu et on m'a montré avec le chef et voir un peu quelqu'un qui faisait le travail. Sur le moment j'ai pris peur parce que je me suis dit je ne connais pas moi tout ça.

A : Et au niveau de la sécurité ?

C : Oui j'ai eu un briefing de sécurité de l'autre côté. Ici je n'ai pas eu de briefing, c'est juste des échos que j'ai entendus, parler ou le bouche à oreille.

A : Est-ce que vous trouvez que les informations que vous avez reçues étaient suffisantes pour vous intégrer ? Ou auriez-vous aimé avoir d'autres infos ou que ça se passe différemment ?

C : Y a certaines fois où j'aurais aimé avoir un peu plus d'information, il y a beaucoup de chose que j'ai dû demander par moi-même parce que, je pense que c'est peut-être car je suis arrivée comme un cheveu dans la soupe d'un secteur à un autre. Peut-être que si on m'avait mis directement ici comme certains et on leur a montré vraiment tout dès le début, peut-être que ça aurait été différent. Mais moi je suis arrivée comme ça et du coup on m'a montré tac tac tac et ils ont vu que je savais me débrouiller donc c'est parti comme ça. Mais sinon quand j'ai des questions à poser on me répond toujours hein ça y a rien.

A : Connaissez-vous les différents endroits de l'Atelier ? Toilette, lieu de pause, infirmerie ..

C : Ici dans le secteur oui.

A : Juste dans la section ici ?

C : Voilà.

A : Et vous trouvez que c'est suffisant pour pouvoir s'insérer ou vous auriez souhaité qu'on fasse une visite complète pour voir un peu comment ça se passe ?

C : Bah moi tant que je suis dans mon secteur et que voilà je m'y sens bien, je veux dire, je connais le réfectoire, je sais où je dois aller si je suis malade etc. puis de toute façon il y a toujours un responsable ou l'autre pour m'aider en cas de problème, ce qui m'est déjà arrivé. Mais je ne connais que ici en fait, de l'autre côté je ne connais pas et même où il y a le service nettoyage et tout ça, ça je ne connais pas du tout.

A : Et au niveau des responsables des autres sections vous connaissez ?

C : Certains du conditionnement oui parce que j'ai travaillé là-bas mais le reste pas du tout.

A : Et que pensez-vous de ça ?

C : Ça ne change rien à ma vie en fait, tant que j'ai mon travail ici et que je côtoie les personnes que je connais, voilà. Après ça ne me dérange pas de connaître d'autres personnes, si maintenant on nous fait faire une visite, je la fais tant mieux mais si on ne le fait, on ne le fait pas.

A : Comment vous êtes-vous intégrée ?

C : L'intégration pour moi était facile.

A : Pour quelle raison ?

C : Ben moi je suis très sociable de base hein, je parle facilement avec les gens, je souris facilement, une fois que je suis sûre de moi déjà. Il me faut une semaine d'adaptation plus ou moins et après ça passe. Mais c'est vrai que je ne vais pas parler à tout le monde, je ne vais pas euh commencé à parler de tout et de rien fin de ma vie à des personnes que je ne connais pas.

A : L'accueil des responsables ou des assistantes sociales ça facilite ?

C : Alors les assistantes sociales c'est super, elles sont passées tous les jours, tous les jours pour voir comment j'allais etc. et c'est vrai que ben au début quand on m'a amenée du conditionnement à ici j'ai été très mal intégrée parce que c'est un autre monde en fait. Du conditionnement on est très actif, on parle avec les gens et tout et ici on doit se taire, on doit se concentrer, on reste à notre place .. donc c'est vraiment deux mondes différents. Donc j'ai eu difficile à m'adapter, pas pour le travail, mais de m'adapter en fonction du mode de travail et le fait de devoir rester concentrée toute une journée sur le même truc sans pouvoir parler à d'autres personnes, c'est très déstabilisant. Et en fait j'ai énormément pleuré au début d'apprentissage ici parce que je ne me sentais pas à ma place et donc j'ai eu beaucoup de moment de doutes à cette période-là et j'en ai parlé à ma brigadière, ma brigadière en a parlé à la chef et la chef en avait parlé un peu à l'assistante sociale parce qu'elle passait tous les jours et l'AS elle venait et elle ne comprenait pas parce que je travaillais bien en fait. Je pleurais sur ma table mais je travaillais en même donc c'est ça qu'ils ne comprenaient pas, ils me disaient « ben pourtant tu fais du bon boulot, ils sont contents de toi ». Et y a un jour où l'AS m'a un peu remis les pendules à l'heure on va dire dans le sens où j'étais tellement obstinée à vouloir retourner de l'autre côté, donc elle m'a dit il faut que tu te reprennes sinon tac tac tac, ça n'ira pas et euh voilà ; ça c'était dans les trois premiers mois. J'ai tellement pris ça violemment, maintenant je

le comprends hein, mais je me suis sentie frustrée de tout ça, je me suis remise en question pendant quelques jours et au final euh.. mais je me suis sentie tellement frustrée que j'étais au point de tout lâcher hein.

A : Et les AS ou les responsables vous ont soutenu dans cette épreuve ?

C : Ben j'avais envoyé un message à mon mari qui avait le numéro du responsable, mais moi je n'osais pas lui parler vu que ça faisait pas longtemps que j'étais là et du coup j'avais un peu dit mes craintes à mon mari, que je ne savais pas ce que je faisais ici et qu'au final je pensais que je n'allais pas y rester longtemps car dans ma tête ça n'allait pas. Et il en a fait part au responsable qui m'a après appelé et on a discuté, il m'a redonné confiance en moi, en fait ce jour-là je pense qu'il a réussi à trouver les bons mots pour me faire rester ici.

A : Donc le soutien c'est important ?

C : C'est important pour les personnes qui psychologiquement ont du mal à s'intégrer au départ c'est vrai.

A : Au niveau des collègues, comment avez-vous perçu leur accueil ?

C : Très bien, franchement les collègues je n'ai jamais eu de problème, ils m'ont tous accueillie ici, l'un comme l'autre, que ce soit pour le chemin ou le trajet parce qu'au début je prenais les transports en communs avec deux personnes du secteur et donc on se parlait en dehors. Franchement je n'ai jamais eu de souci.

A : Ont-ils joué un rôle dans les débuts ?

C : Oui ils m'ont aidé, c'était toujours « bonjour comment tu vas », toujours le sourire.

A : Est-ce qu'ils vont ont guidé dans l'entreprise ou .. ?

C : Non pas spécialement.

A : Et par rapport au responsable, comment ça s'est passé ? Est-ce qu'il a joué un rôle pour vous aider à bien vous sentir ici ?

C : Alors oui, la brigadière m'a énormément aidé, c'est une personne très intègre et très à l'écoute de ses ouvriers, c'est un peu une maman poule pour nous, dès qu'on a un problème, elle est là, elle est à l'écoute. Quand on n'est pas bien, elle nous a toujours dit « si vous voulez parler, venir me voir je suis là », c'est une tombe elle ne dira jamais rien. Et j'en ai côtoyé des chefs de l'autre côté et je lui ai dit de vive voix. Parce qu'à une période j'ai dû aller au conditionnement et je me suis fait maltraiter par des brigadiers qui n'est plus là maintenant. Mais à cette période-là je me suis vraiment fait malmener par cette personne-là et quand je suis revenue ici je me suis dit c'est deux mondes différents. En tant que brigadier les gens là-bas ils traitent les gens comme des animaux et ici euh moi je lui ai dit tu es une personne vraiment intègre et géniale avec les ouvriers parce que moi je me suis fait maltraiter de l'autre côté et avec toi je peux parler quoi. Et puis j'ai eu un souci avec un des collègues, on m'avait demandé de faire mon travail et il a mal pris la chose et donc ça m'est retombé dessus et ça lui est retombé dessus à elle aussi et du coup c'est parti un peu très loin avec les supérieurs. Moi psychologiquement j'étais très rabaissée.

A : Et l'Atelier ... ?

C : L'Atelier a beaucoup aidé je veux dire le RH et les AS ont été là, à l'écoute.

A : Justement à propos du RH, comment s'est passé l'accueil ?

C : Génial ah oui franchement rien à dire, à chaque fois que je signe un contrat il était là.

A : Et vous auriez aimé le voir à d'autres moments ?

C : Bah quand il passait en section en général c'était pour les contrats ou pour souhaiter de bonnes fêtes, franchement c'est chouette il passe comme ça pour remercier les gens. Même le directeur est franchement c'est chouette.

A : De façon générale, que pensez-vous de l'accompagnement ici à l'Atelier ? Les responsables, les AS ...

C : Au niveau encadrement etc non c'est bien. Ça y a rien à dire, les assistantes sociales et tout ça .. l'encadrement est vraiment chouette. C'est assez soutenu on va dire, dans les débuts ils viennent systématiquement, et même quand ils viennent dans le secteur, ils font le tour, si on a quelque chose à demander on les appelle et si on ne veut pas spécialement dire quelque chose on ne dit rien et on continue notre travail. Ils sont là. Et même si on a des papiers. Un exemple, ma fille s'est fait opérée, ça c'était mal passé ben directement ils m'ont laissé aller à l'hôpital.

A : Pour vous c'est important d'avoir ce soutien ?

C : Oui parce que j'ai déjà connu d'autres entreprises ou d'autres personnes qui travaillent dans d'autres entreprises et c'est pas spécialement soutenu comme ça quoi. Et puis même niveau comment matériel de travail etc. au début quand je suis arrivée j'avais les pieds fort gonflés et le responsable a pris les choses en main avec le personnel qui s'occupait de ça justement pour essayer d'améliorer la qualité de travail etc.

A : Ils prennent en compte les difficultés ?

C : Oui.

A : Et notamment par rapport à votre genou, c'est adapté le poste de travail ?

C : Oui ça je n'ai pas de problème, je n'ai rien à dire à ce niveau-là franchement.

A : Est-ce que les explications qu'on vous a donné par rapport au travail étaient assez claires ?

C : Oui.

A : Et ce qu'on attendait de vous aussi était clair ? Par exemple en fonction du travail, la qualité qu'il fallait avoir, la façon de faire, l'attitude à avoir .. vous saviez avant de commencer le travail ?

C : Ici, non, c'est après avoir commencé que j'ai su.

A : Et vous auriez aimé savoir ?

C : Non pas spécialement, je pense que même si je l'avais su avant, ça n'aurait pas changé grand-chose. C'est juste le temps d'adaptation qu'il faut.

A : Qu'est-ce qui a été mis en place pour vous permettre de faire votre travail ?

C : Moi au départ j'ai démarré ma formation sur un poste haut, après on m'a formé sur d'autres pièces, puis on m'a formé en soudure. C'est bien parce qu'on nous fait faire le tour un peu de tout ce qu'il y a à faire. J'ai déjà été sur des postes bas, faire les mêmes pièces que je fais actuellement et je n'aime pas. Alors est ce que c'est parce que j'ai appris sur un poste haut et que j'ai l'habitude. L'équipement est important de toute façon et ça il est là.

A : Que pensez-vous de l'accueil des nouveaux ici ? Points forts, points faibles, points à améliorer ?

C : Ça je ne saurais pas vous dire parce que .. au niveau du personnel et encadrement ça va, au niveau des collègues, c'est un peu tous personnel en fait. Voilà, il n'y a pas forcément de lien, c'est très .. très chacun pour soi en fait. Après ça dépend, y a les affinités de chacun, je veux dire moi j'ai des liens avec certaines personnes et je n'en ai vraiment pas avec d'autres, je ne connais même pas leur prénom euh je les regarde sans les regarder, je ne connais presque personne ici, les prénoms de personne dans l'Atelier hein. Ici dans le secteur oui, quelques-uns au conditionnement mais vous dire les noms de tout le monde je ne saurais pas hein.

A : Et vous souhaiteriez que ce soit un peu moins personnel ?

C : Personnellement oui, ça serait bien qu'il y ait un peu plus de choses. Je sais que c'est déjà dans la convivialité, ils essayent quand même de faire certaines choses pour rassembler le personnel, pour qu'on puisse communiquer mais c'est pas assez en fait fin .. c'est beaucoup sur le travail, la production mais pas sur l'humain c'est ça le problème.

A : Par exemple votre premier jour vous avez été accompagnée par les AS, vous auriez souhaité être accompagnée d'autres personnes ? rencontrer d'autres personnes par exemple lors de l'entretien d'embauche ...

C : Non c'était bien juste comme ça avec l'assistante sociale parce qu'elle, fin on est privilégié déjà, tête à tête et c'est beaucoup mieux pour les informations, c'est plus clair etc. Parce que quelqu'un qui nous observe entre autres et qui commence à parler dans la conversation, ça permet de zapper des choses et donc ça déconcentre quoi.

A : Et pendant votre entretien, vous avez reçu quoi comme informations ?

C : Au fait l'assistante sociale nous a donné un règlement et nous a donné les explications du contrat donc elle a relu le contrat devant moi en expliquant les choses.

A : Et elle a parcouru le règlement aussi ?

C : C'est ça. Et si j'avais des questions, on me demandait si j'avais des questions et on en discutait mais non c'est bien et même au niveau du salaire et tout ça.

A : Vous êtes satisfaite de l'accueil ?

C : Ah oui ça oui moi je suis contente.

A : Qu'est-ce qui vous a le plus aidé durant vos premières semaines et moi ici ?

C : Je pense que c'est le fait d'avoir un soutien familial déjà dans l'entreprise. J'avais mon frère qui était déjà ici et j'avais mon mari et je pense que déjà le fait de pouvoir avoir un soutien des personnes qui connaissaient déjà l'entreprise, ça m'a permis déjà de m'aider énormément. Après ça m'a aidé aussi dans le sens où d'autres personnes sont venues à moi sans pour autant que j'aie vers eux et ça ça aide aussi. Ça aide aussi parce qu'on me demandait .. on me posait des questions, on me demandait bien dans quoi j'avais travaillé avant fin des questions banales, voilà, ils s'intéressaient à moi. Ça ça aide aussi parce que ça permet à la personne de s'intégrer et de ne pas rester seule dans son coin. Et moi je suis de nature à être seule dans mon coin pendant quelques temps, le temps d'observer et après je sais vers qui je dois aller. Je suis très observatrice et le problème c'est ça, et je peux paraître froide aussi dans ma façon de parler, dans ma façon de regarder les gens aussi mais je ne m'en rends pas spécialement compte.

A : Au contraire qu'est-ce qui a été le moins facile dans votre intégration ?

C : Ce qui m'a déstabilisé énormément et ce qui m'a rendu très mal c'est la façon dont les brigadiers se comportent avec les gens du conditionnement. Pas ici parce que les deux brigadières qui sont ici, ça c'est nickel, y a un retour, une communication, y a pas un ton plus haut que l'autre et on ne traite pas les gens comme si c'était des moins que rien ; l'autre côté si, énormément, là-bas le comportement des brigadiers c'est inacceptable parfois. Malheureusement c'est de la production production et ils sont tellement stressés, parce que je peux comprendre aussi ce sont des brigadiers donc c'est .. il faut faire le quota il faut faire le quota, donc on s'en prend aux gens mais le problème c'est qu'on n'est pas des animaux fin ..Moi les deux premiers jours que je suis arrivée là j'étais déstabilisée par ça, c'est effrayant.

A : Donc c'est plus leur comportement à eux ?

C : Oui c'est ça c'est .. alors, je suis tombée sur un brigadier qui était vraiment sympa le premier jour, vraiment, et il l'a été les autres fois où j'ai été dans les chaînes où il était mais ils ne sont pas tous comme ça. Je suis tombée sur un qui m'a dit, fin je ne connaissais pas le travail c'était la première fois que je faisais les thés, et donc ça faisait déjà bien six sept mois que j'étais là donc ils ont voulu mettre quelqu'un d'expérimenté en début de chaîne donc on m'a dit d'y aller. Mais je n'avais jamais fait ça. On m'a dit bien c'est pas compliqué tu mets les sachets dans une boîte, en bout de chaîne on en met un, en début de chaîne je ne savais pas qu'on en mettait trois. Donc il me dit tu prends un de chaque et tu mets dans le paquet, mais au départ je ne savais pas donc les boîtes sont passées comme ça.

A : Il n'y a pas eu une bonne explication du travail ?

C : Non et du coup je me suis un peu emmêlé les pinceaux car je mettais des boîtes sur les côtés. Donc y en avait un plus expérimenté qui venait aider ma voisine mais qui voulait m'aider moi et donc il a remballé le monsieur pour qu'il aille faire son travail. Je ne comprenais pas ce qu'il m'arrivait et je suis allée voir le responsable de production et je lui ai expliqué et donc du coup il m'a changé de chaîne et il a remis le monsieur un peu à sa place quoi.

A : Y a-t-il des éléments que vous améliorerez par rapport à l'accueil ?

C : Là sur le moment je ne saurais pas vous dire ça. Je sais que l'assistante sociale quand on arrive elle nous explique tout et moi c'est le responsable qui m'a montré ce qu'il fallait faire mais après on m'a mis directement dans le tas et c'était vraiment tu te débrouilles quoi.

A : Et ça c'est un peu..

C : C'est déstabilisant quoi. C'est pour ça que je vous dis, d'un côté à l'autre c'est différent. Ici je ne pourrais pas comparer par rapport au conditionnement. Il y a eu beaucoup plus d'accompagnement, beaucoup plus de soutien, vraiment. D'ailleurs c'est pour ça que tout le monde travaille super bien hein, ça motive hein.

A : Ok, nous avons terminé merci pour vos réponses.

1.2.10. RÉPONDANT 19 – OUVRIÈRE EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 09 MAI 2022

A : La première question c'est est-ce que tu peux te présenter brièvement ? Je peux te tutoyer ça ne te dérange pas ?

N : Non hein. Je suis ici depuis mai 2022.

A : Et au niveau des difficultés ?

N : Ben j'ai de la fibromyalgie, une profusion d'hernie cervicale des lombaires, cartilage qui est foutu, je fais des tendinites ..

A : Quel était ta situation professionnelle avant de travailler ici ?

N : J'étais au chômage pendant deux ans.

A : Par quel moyen es-tu entrée dans l'entreprise ?

N : Jobday et je suis venue et de là voilà. J'ai eu l'entretien à la journée Jobday puis on m'a téléphoné pour venir à l'essai, ça m'a bien plu et depuis je suis ici.

A : Quel était ton état d'esprit avant de commencer ici ?

N : Ah je paniquais quand même, je n'ai jamais fait ça de ma vie donc. Quand j'ai vu la brigadière avec toutes les pièces, je me suis dit mon dieu je n'y arriverai jamais et mes deux jours d'essais se sont bien passés et après ben voilà j'ai commencé.

A : Donc tu n'avais aucune expérience ?

N : Non là-dedans non.

A : Selon toi, qu'est-ce qui a permis de combler ce manque ?

N : Bah c'est vrai qu'on stress mais ça va tout seul, j'ai appris facilement. Faut être concentré mais c'est logique.

A : Donc la manière dont tu as appris le travail t'a permis d'acquérir l'expérience ?

N : Oui tout à fait.

A : Au niveau de ton parcours scolaire ?

N : J'ai fait mes primaires et c'est tout.

A : Tu as directement travaillé ?

N : Oui.

A : Est-ce que ça a été une difficulté pour t'intégrer ici ?

N : Non, non je n'ai même pas de diplôme et je suis fière d'être là où je suis arrivée.

A : Durant tes premiers jours, qu'as-tu reçu comme information ? Au niveau des sections, est-ce que tu as eu des infos ?

N : Pas spécialement, j'ai aussi été au conditionnement.

A : Est-ce qu'au Jobday ils présentaient l'entreprise ?

N : J'ai fait la visite.

A : Et tu trouves que c'est important ?

N : Oui parce qu'au moins on voit tout ce qu'il y a dans l'usine, j'ai trouvé ça génial moi.

A : Connais-tu les membres du personnel en dehors de ta section ?

N : Il y a le responsable de production, le RH .. euh les noms c'est difficile.

A : Et penses-tu que faire une présentation quand on arrive en tant que nouveau ce serait bien ?

N : Ben si on travaille dans une section et qu'on va temporairement de l'autre côté euh pour moi personnellement oui et non parce que c'est temporaire, si on doit commencer à retenir tous les noms de tous les autres par là personnellement ..

A : Pour toi connaître uniquement ta section c'est suffisant ?

N : Oui pour mon petit cerveau oui (rire).

A : Et au niveau des règles de sécurité, est-ce qu'on t'a appris la sécurité en arrivant ?

N : Non fin on m'a dit qu'il fallait laver ses mains, ici je n'ai pas de bottine de sécurité car je suis assise toute la journée donc mais il ne faut pas que j'aille sur les palettes, si je dois prendre des bobines, il faut demander car nous on ne peut pas, voilà.

A : Et toutes ces règles comment en as-tu eu connaissance ?

N : Par les brigadières.

A : Et au niveau des congés et des absences, tu sais comment ça se passe ?

N : Oui.

A : Et comment tu as appris ?

N : Ben on m'a donné ma feuille et on m'a expliqué les différents types de congés et quand je veux en prendre ben je remplis mon papier. C'est la brigadière qui donne les feuilles.

A : Les informations que tu as reçues durant tes premiers jours, c'est suffisant pour t'intégrer ?

N : Oui.

A : Pourquoi ?

N : Parce que j'ai bien été accueillie, on m'a bien expliqué comment est-ce qu'il fallait faire. C'est vrai qu'au début il y a eu des hauts et des bas mais bon c'est les responsables donc c'est normal qu'on me fasse des petites remarques mais je n'ai pas mal pris.

A : Donc si je comprends bien c'est plutôt ce qui est lié au travail qui t'a permis de t'intégrer ?

N : Oui.

A : Pas spécialement les informations par rapport à l'Atelier ? Ça n'a pas forcément impacté ?

N : Non parce que j'adore ce que je fais, j'aime bien.

A : Qu'as-tu reçu comme équipement le premier jour ?

N : Mon badge et j'ai eu des bottines de sécurité pour le conditionnement.

A : Connais-tu les différents endroits de l'Atelier ? zone de détente, toilette, vestiaire ...

N : Oui, les toilettes elles sont là-bas, le vestiaire à l'entrée, là pour manger ..

A : Comment as-tu appris à connaître tous ces lieux ?

N : C'est avec la brigadière, c'est elle qui a expliqué le premier jour comme ça au moins on savait où est-ce qu'on devait aller manger ..

A : Selon toi ça facilite l'intégration ?

N : Moi je trouve que tout est bien expliqué.

A : Comment t'es-tu intégrée dans l'entreprise ?

N : Pour moi c'était facile parce que je fais mon travail, je ne suis pas là pour .. non franchement facile. Je n'ai pas de réponse négative.

A : Et qu'est-ce qui a fait que c'était facile ? Collègue, responsable ..

N : Moi personnellement je m'entends avec tout le monde donc je me suis bien intégrée avec tout le monde.

A : L'accompagnement des assistantes sociales pourraient jouer un rôle dans l'intégration ?

N : Euh oui elles sont à l'écoute donc si il y a un petit souci elles nous expliquent.

A : Le fait que l'Atelier connaisse les difficultés des personnes c'est important ?

N : Oui parce qu'il .. notre responsable est quand même à l'écoute de ses ouvriers, il est super, il ne crie pas rien du tout mais il est à l'écoute quand même. Par exemple ici mes doigts étaient tout abîmés et il me fallait des gants, on a essayé toute sorte et maintenant ça va super bien, on m'a donné une boîte.

A : Donc il a bien pris en compte les besoins ?

N : Oui tout à fait.

A : Et de ton côté, est-ce que tu as fait quelque chose pour t'intégrer ?

N : Oui je posais des questions, je demandais si je travaillais bien. On nous félicite quand on travaille bien.

A : Et tu en penses quoi d'être félicité ?

N : Ah je suis fière, c'est agréable d'avoir ce truc-là parce que si on travaille et qu'on ne nous dit pas « ah, vous avez bien travaillé », ben, c'est un peu monotone. Ici l'année passée on avait fait autant et le chef est venu nous montrer la feuille. Et ça je trouve que c'est très bien parce que pour moi personnellement je me dis c'est bien, je travaille bien, je fais bien mon travail. Depuis que je suis là je n'ai jamais eu de remarque, je n'ai jamais été au bureau donc voilà.

A : Au niveau de l'accueil que tu as reçu par les ouvriers, comment le définirais-tu ?

N : Oh avec tout le monde moi ça va, je m'entends avec tout le monde.

A : Est-ce qu'ils t'ont soutenus, guidés dans le travail .. ?

N : J'ai mon collègue à côté de moi qui m'a montré quelques petites astuces mais tout le monde est bien, je n'ai rien à reprocher à mes collègues.

A : Est-ce que le fait de bien t'entendre avec tout le monde t'a aidé ?

N : Oui et c'est très calme, ça c'est ce que j'aime, c'est tout ce qu'il me faut.

A : Quelle relation as-tu avec les collègues ?

N : Il y a parfois quelques affinités, j'ai été à un anniversaire avec une collègue, on a été mangé un bout. Je ne suis pas pour, je ne vais pas dire me faire des amis, mais moi on est au travail, j'en ai une ou deux mais je ne m'accroche pas à tout le monde sinon après l'autre est jaloux et moi je n'ai pas envie de tout ça, j'aime bien le calme, ma tranquillité. Je n'ai pas besoin .. sinon je m'entends avec tout le monde franchement.

A : Et par rapport au responsable, comment définirais-tu son accueil ?

N : Il vient dit bonjour à tous ses ouvriers et ça c'est bien, il est chaleureux, agréable, je n'ai rien à dire sur lui, pour moi c'est un bon chef.

A : A-t-il joué un rôle dans ton intégration ?

N : Non parce que moi c'était l'ancien chef mais je vois la différence entre les deux. Le responsable actuel est très à l'écoute et c'est super parce que c'est bien d'avoir le chef qui est à l'écoute de ses ouvriers. Je ne dis pas que X faisait mal son travail mais il était plus ..

A : Et du coup l'ancien avait-il joué un rôle ?

N : Ben à chaque fois que je signalais, je stressais et il me disait ben non tu n'as pas à te tracasser, tu travailles bien.

A : Est-ce que tu avais passé un moment avec le responsable dans les premiers jours ?

N : Non.

A : Et tu penses que ça aurait pu jouer un rôle dans l'intégration ?

N : Ben si.. fin chacun a son caractère mais si il serait venu dire bonjour à tous ses ouvriers, si il rentrait dans la section bonjour tout le monde tandis qu'ici avec P. il passe près de chacun et ça je trouve que c'est super pour l'ouvrier.

A : Aurais-tu aimé que ça se passe différemment ?

N : Non parce que je me suis bien intégrée et chacun a sa façon de gérer ses ouvriers, on ne peut pas dire celui-là a mal fait, celui-là a bien fait.

A : Et par rapport aux assistantes sociales, comment as-tu ressenti leur accueil ?

N : Très sympa, je n'ai rien à dire des assistantes sociales.

A : Qu'ont-elles fait pour t'aider à t'intégrer ?

N : Personnellement je me suis intégrée toute seule. Mais elles passaient bonjour bonjour, ça va, oui.

A : Elles demandaient si le travail se passait bien ?

N : Ah oui ça oui.

A : Par rapport au RH, quand est-ce que tu l'as rencontré pour la première fois ?

N : La première fois que j'ai signé mon contrat.

A : Comment s'est passé le contact avec lui ?

N : Super, ça s'est bien passé à chaque fois, je n'ai pas eu de mauvais retour donc.

A : Est-ce que lui aussi passait pour voir comment ça se passait ?

N : Ben il passait peut-être dans le bureau mais près de nous jamais.

A : Et tu aurais aimé qu'il le fasse ?

N : Bah non parce que c'est lui qui signe les contrats mais moi je trouve que c'est notre chef et les brigadières qui sont responsables de nous.

A : Comment perçois-tu l'accompagnement et le suivi reçu durant les premières semaines et mois ? Soutenu, peu de suivi...

N : Non ça a été, c'est vrai qu'au début j'ai eu un petit peu des petites brettes mais pas méchamment, c'est normal qu'on te dise essaye de faire un peu plus ou voilà. Mais maintenant je n'ai plus de réflexion, mon travail est bien fait.

A : Et qu'est-ce qui est mis en place pour t'accompagner ?

N : C'est-à-dire ?

A : Ben justement dans tes débuts, vu que c'est une nouvelle entreprise, qu'est-ce qui a été là pour t'aider, te soutenir dans ton intégration ?

N : Bonne question.

A : Est-ce que ce sont plus par exemple les assistantes sociales qui ont été présentes ou bien ..

N : Non pas spécialement, ce sont les chefs.

A : Et ils sont réactifs si par exemple tu as une demande ou une difficulté ?

N : Oui, la brigadière, elle passe tous les jours pour voir comment ça va.

A : Et au niveau des collègues est-ce que tu as senti du soutien de leur part ?

N : J'ai eu des félicitations à chaque fois que je signalais un contrat donc euh oui. Peut-être pas tous hein parce que bon on ne peut pas être tous euh ..

A : Comment as-tu fait pour connaître qui était qui, qui faisait quoi au niveau des responsables ?

N : Ah ben X je sais qu'il est au conditionnement mais à part ça euh. J'ai vu d'autres personnes mais les noms euh ..

A : Et tu as appris ça comment ?

N : En travaillant dans l'autre section. Parce qu'une fois qu'on est ici, moi je l'ai dit j'ai été un mois au conditionnement et ça n'allait pas j'étais claqué, à la chaîne euh ..

A : Est-ce que c'est important d'avoir de bonnes relations avec les responsables et les brigadiers selon toi ?

N : Oui mais il ne faut pas non plus, fin on se dit bonjour on se fait la bise, mais quand on travaille c'est nos chefs.

A : Garder une certaine distance ?

N : Pour moi oui. Oui parce que bon ce qui est normal, c'est le responsable, c'est la brigadière donc euh on ne doit pas se faire copain copine quand on travaille.

A : Est-ce que les membres de l'entreprise étaient au courant de ton arrivée ?

N : Alors là je ne sais pas, à part l'assistante sociale et le rh le reste euh ..

A : Tu ne connaissais pas ?

N : Non.

A : Et tu trouves que ça aurait été bien de connaître un peu les autres personnes ? qu'il y ait une présentation ?

N : ...

A : Ça n'a pas impacté ?

N : Non moi non.

A : Et comment as-tu appris à faire ton travail ?

N : Ben c'est la brigadière qui m'a montré comment est-ce qu'on faisait.

A : Et elle restait ...

N : Elle restait près de moi et après j'ai commencé à les faire, je ne les fermais pas et elle les vérifiait et au fur et à mesure ben j'ai avancé.

A : Et qu'est-ce que tu penses de cette façon d'apprendre le travail ?

N : Moi je trouve ça très bien.

A : Tu trouves que ça comble un peu le fait que tu n'avais pas d'expérience ?

N : Voilà mais je trouve que deux jours c'est peu. Mais ils sont derrière nous pour nous montrer, parce qu'il y a tellement de pièces que ..faut pas en oublier une.

A : Et comment trouves-tu l'accompagnement pour apprendre le travail ? Tu trouves que la brigadière était assez présente ou que tu as vite été lâchée toute seule ?

N : Non ça va je n'ai pas à me plaindre.

A : Est-ce que les explications par rapport au travail étaient claires ? Tu as tout compris ?

N : Oui. Ben au début ça a été un peu dur parce que bon c'est vrai que il faut mettre ça là là, je me dis bon je n'y arriverai jamais mais bon. Parce qu'il y a des fois où il faut qu'on me montre deux trois fois avant que .. mais maintenant je fais ça euh ..

A : Ça roule tout seul.

N : AH oui là oui.

A : Ce qu'on attendait de toi c'était clair ? La façon dont il fallait faire le travail, l'attitude à avoir ..

N : Oui, je savais que ça demandait de la concentration. Et comme moi je suis à mon poste, je suis très concentrée à ce que je fais.

A : De manière générale, que penses-tu de l'accueil reçu à l'Atelier ? Les points forts ?

N : ...

A : Pour te sentir bien, qu'est-ce qui a joué ?

N : L'accueil.

A : Est-ce que c'est le fait que ce soit assez humain, le fait d'avoir d'abord été près des assistantes sociales qui ont accompagné jusque ici ..

N : Oui mais ..

A : Est-ce que c'est les brigadiers qui ont joué un rôle..

N : Aussi mais je vais dire c'est un peu comme familiale. Une entente comme ça c'est vrai que ... moi on est tous quand même bien autour de nous donc euh moi je trouve ça familial et pour moi c'est bien.

A : Y-a-t-il des points à améliorer dans l'accueil ?

N : Pour moi non, tout était parfait.

A : Tu n'avais pas besoin d'autre chose ?

N : Non du moment qu'on m'a bien expliqué ce que je devais faire et que j'ai appris à avancer, à comprendre et d'être arrivée où je suis ben je suis contente de ma chef, responsable et du boss.

A : Le plus important pour toi c'est le travail ?

N : Oui moi je suis focus. Je l'ai même dit à mon homme, je suis contente d'avoir retrouvé du travail et d'avoir signé mon CDI parce que c'est vrai que à 58 ans, ce n'est pas facile et je n'avais pas le choix, il fallait que j'en retrouve mais à part dans les ETA il n'y avait que là que je savais travailler.

A : Lors de l'entretien d'embauche, aurais-tu aimé rencontrer d'autres personnes en plus des AS ?

N : Non parce qu'elles ont été très .. elles ont bien expliqué euh elles se sont bien occupé, ça a été .. bien expliqué convenablement.

A : Donc pour toi l'accompagnement des assistantes sociales c'est suffisant ?

N : Oui.

A : Et par rapport à la présentation avec le responsable, comment ça s'est passé ?

N : Bah on ne le voyait pas trop, il était plus en retrait.

A : Et tu as été présentée aux collègues de ta section ?

N : Oui, il m'a fallu le temps de retenir tous les noms mais bon.

A : Et comment ça s'est passé ?

N : C'est la brigadière.

A : Qu'est-ce qui a été le moins facile durant tes premiers temps ici ?

N : Mes douleurs. Mais en dehors de ça pour moi ça a été, j'ai démarré et c'est comme si j'avais fait ça toute ma vie.

A : Et le fait qu'ils prennent compte des difficultés .. le poste est adapté ?

N : Oui, ici on sait plus ou moins tout ce que j'ai et j'ai été au poste haut, au début j'ai eu mal parce que je n'étais pas habitée mais maintenant ça va.

A : Trouves-tu ça important qu'ils prennent en compte les difficultés ?

N : Pour moi oui c'est très très important parce que il y a certaines entreprises qui ne prennent pas en considération les problèmes de santé des ouvriers et ici ce n'est pas le cas.

A : Et tu trouves que ça facilite l'intégration ?

N : Pour moi oui, le fait de se sentir bien comprise, bien .. ouais.

A : Dernière question, que ferais-tu si tu devais accueillir un nouveau ? L'élément le plus important selon toi.

N : Ben déjà oui le soutien des responsables, une bonne entente, qu'on ne s'engueule pas, le calme euh..

A : Avoir de bonne relation c'est important ?

N : Voilà oui.

A : OK. Eh bien nous avons terminé, merci beaucoup.

N : De rien, bonne fin de journée.

1.2.11. RÉPONDANT 20 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023

A : Est-ce que tu pourrais tout d'abord te présenter toi brièvement ?

N : Je m'appelle N, c'est mon sixième atelier.

A : Que fais-tu dans la section conditionnement ?

N : Ici j'emballe les chocolats, les œufs et je fais beaucoup de choses ici, les compotes, les chocolats ..

A : Quelles sont tes difficultés ?

N : J'ai difficile de parler et quand je m'énervé je bégaye et l'écriture, lire ça ça peut encore aller, il y a parfois des mots que je ne comprends pas.

A : Quelle était ta situation professionnelle avant de commencer ? Travail chômage ..

N : J'étais au chômage et des fois je travaillais un mois, une semaine.

A : Comment as-tu rejoins l'Atelier ici ? As-tu eu un coach ou un accompagnement externe ?

N : Par le Forem, les assistantes sociales qui aident les gens à trouver du travail. Mais moi j'ai trouvé facilement par l'ordinateur, dans tous les ateliers j'ai cherché un peu partout mais avec mon âge je n'ai jamais trouvé de travail. Depuis 2018 je faisais des petits travaux, un mois, une semaine ..

A : Et avant d'arriver ici, quel était ton état d'esprit ? Est-ce que tu étais stressée, contente ..

N : Les deux. Stressée pour voir la réaction des gens et contente parce que j'ai trouvé du travail.

A : Stressée, peur du jugement ?

N : Oui du jugement des personnes.

A : Et finalement ?

N : Pour l'instant je suis bien vue ici, je travaille bien, tout va bien.

A : Au niveau de ton parcours scolaire, quel est-il ?

N : J'ai été à la petite école, école spéciale. J'ai deux diplômes de couturière et ..(incompréhension).

A : Pour toi c'est une difficulté pour t'intégrer ? D'avoir été dans une école spécialisée ?

N : Des fois oui, ici j'ai du mal.

A : Vous avez du mal à quoi ?

N : Bah à comprendre les gens comment ils parlent comment ils agissent.

A : Est-ce que vous aviez de l'expérience avant de commencer ici ?

N : Oui pour l’emballage oui.

A : De par les autres ateliers ?

N : Oui.

A : Est-ce que le fait d’avoir de l’expérience ça a facilité l’intégration ?

N : Oui.

A : Vous savez développer un peu ?

N : Bah maintenant je sens que je vais plus vite au travail, avant j’étais beaucoup plus lente.

A : Durant vos premiers jours, qu’avez-vous reçu comme informations ? Que connaissez-vous de l’Atelier par exemple ?

N : A part par ici je ne connais pas plus.

A : Et avez-vous eu une présentation des responsables ?

N : Je les connais presque tous mais les autres sections non.

A : Et pensez-vous que ça serait bien de connaître un peu plus ?

N : Le travail un peu partout, il faudrait apprendre à connaître et connaître les autres responsables.

A : Au niveau des règles d’hygiène, comment avez-vous appris ?

N : J’ai eu une formation pour apprendre à bien se laver les mains.

A : Et au niveau de la sécurité, par exemple les zones de marquage .. ?

N : Oui les lignes vertes, il faut marcher dans les lignes vertes.

A : Comment avez-vous eu connaissance de ça ?

N : J’ai suivi les autres.

A : Et connaissiez-vous les horaires, les pauses ?

N : Oui avant de commencer j’ai téléphoné.

A : Et au niveau de la rémunération saviez-vous ?

N : Oui et y a même des chèques repas. Ce sont les assistantes sociales qui m’ont donné ces informations.

A : Et au niveau des congés, vous savez comment il faut faire ?

N : Oui il y a une personne par l’ordinateur qui note. On a eu une feuille et il faut noter sur la feuille les jours de congé qu’on veut prendre.

A : Et c’est la responsable qui t’a expliqué ça ?

N : Un peu tout le monde.

A : Trouvez-vous que recevoir ces informations c’est suffisant pour s’intégrer ?

N : Oui.

A : Pourquoi ?

N : Pour moi personnellement je suis bien ici et je vois que les assistantes sociales s'occupent beaucoup des ouvriers.

A : Lors de vos premiers jours, qu'avez-vous reçu comme équipement ?

N : Chaussures de sécurité, un badge, un gilet.

A : Connaissez-vous les différents endroits de l'entreprise ?

N : Oui.

A : Comment avez-vous appris cela ?

N : Ben j'ai suivi les autres.

A : On ne vous a pas accompagné et montré là ce sont les toilettes là c'est ..

N : Non.

A : Et vous trouvez que ça serait bien ?

N : Pour les nouveaux oui, il faudrait plus un suivi moi je trouve et présenter les responsables parce que j'ai été jeté dans le tas et déjà les noms je ne sais pas les retenir, les ouvriers surtout je n'arrive pas.

A : Et ça permettrait de sentir mieux .. ?

N : Oui parce que en tant que nouveau déjà on est stressé, ça permettrait de détendre un peu la personne et même montrer comment on fait le travail. Parce que quand y a des défauts il faut le montrer, et calmement parce que moi je n'ai pas eu calmement.

A : Non ?

N : Oh non, fort nerveux et pour moi un peu agressif mais ce sont leur travail.

A : Et tu aurais aimé que ça se passe autrement ?

N : Oui, que la personne soit plus calme, montrer s'il y a des défauts. On m'a dit tu travailles, tu dois suivre et regarder les défauts même que t'es nouvelle.

A : Comment vous êtes-vous intégrée dans l'entreprise ? Facile, difficile ?

N : Moi je parlais facilement avec les autres, mais les autres euh .. Déjà je regarde les gens comment ils agissent avant de parler.

A : Et vous vous adaptez après à leur comportement ?

N : Oui des fois c'est un peu dur mais ..

A : Quelles sont les choses qui ont facilité votre intégration ?

N : La gentillesse des responsables parce qu'il y a des responsables qui expliquent mieux le travail, qui me mettent à l'aise. Y a certains ouvriers ils montrent comment on doit faire.

A : Y a-t-il des choses qui ont rendu compliqué votre intégration ?

N : Pour moi ça a été.

A : Qui vous a aidé dans votre entrée ici ?

N : Y a K. une brigadière.

A : En quoi vous a-t-elle aidée ?

N : Elle m'a montré comment travailler, comment faire pour avoir plus facile et elle m'a montré les endroits où il faut manger euh ..

A : Elle vous a accompagné ?

N : Oui et elle le fait encore un petit peu.

A : Est-ce que vous de votre côté vous avez fait certaines choses pour faciliter votre intégration ? Poser des questions, demander un retour sur le travail ..

N : On me dit que je travaille bien.

A : Mis à part la brigadière, est-ce que l'accompagnement des assistantes sociales a favorisé votre intégration ?

N : Oui, les deux assistantes sociales.

A : Est-ce que vous pouvez expliquer en quoi ça vous a aidé ?

N : Quand j'ai des problèmes, elles résolvent les problèmes et elles parlent gentiment parce que dans les autres entreprises c'est tout le contraire.

A : Trouvez-vous qu'elles sont à l'écoute ?

N : A l'écoute des personnes oui.

A : Est-ce que les collègues ouvriers ont aussi aidé à votre intégration ?

N : Quelques-uns oui.

A : Parce que vous me disiez que vous vous parliez beaucoup vers eux mais que eux n'étaient pas toujours ..

N : Oui oui mais de temps en temps ils m'aident et ils m'expliquent.

A : Est-ce que vous sentez du soutien ?

N : Oui quelques-uns, pas tous hein. Deux trois personnes ouais, les autres pour l'instant je ne les connais pas assez alors euh.

A : Et aussi le fait que l'entreprise connaisse vos difficultés, est-ce que ça aussi ça pourrait jouer un rôle dans votre intégration ?

N : Ça je ne sais pas dire.

A : Comment est-ce que vous décririez votre intégration ?

N : Je me sens intégrée et je veux rester ici.

A : Vous aimez bien ?

N : Ah oui franchement.

A : Et qu'est-ce qui fait que vous aimez bien ?

N : C'est familial ici que dans les autres entreprises pas tellement. C'est important parce que dans les autres entreprises j'étais rejetée et ici je me sens bien avec les autres. J'ai encore un petit peu peur mais il faut que je passe un an ici et ça ira.

A : Comment expliqueriez-vous l'accueil des ouvriers ? Accueillant, neutre, réticent ?

N : Réticent, froid au début oui mais maintenant ..

A : En quoi étaient-ils réticents ?

N : Bah « tiens, c'est une nouvelle » fin comme tout nouveau quoi.

A : Et par la suite, au cours des premiers mois ça a été mieux ?

N : Ça commence à aller, pas tous mais ça commence.

A : Ont-ils joué un rôle dans l'intégration ? Soutenu, guidé ..

N : Cinq mais les autres, il ne faut pas y compter.

A : Et ces cinq personnes elles ont fait quoi pour t'aider ?

N : Ils me disaient « tu viens manger avec nous autres » ou bien pour retourner au train, au bus. Je viens en voiture, une collègue vient me chercher.

A : Comment avez-vous trouvé ça ?

N : J'ai trouvé ça bien mais maintenant on s'éloigne.

A : Et au niveau des brigadiers, comment vous ont-ils accueilli ?

N : Bien franchement bien un bon accueil des responsables.

A : Qu'ont-ils fait ?

N : Ils m'ont appris de mettre en boîte et toutes des choses comme ça, et j'apprends encore des choses.

A : Et vous trouvez qu'ils sont été assez présents ?

N : Oui.

A : Comment avez-vous perçu l'accueil des responsables ?

N : Bien, différent mais bien.

A : Différent dans quel sens ?

N : La façon dont ils travaillent, ils sont différents chacun. Mais je trouve que c'est bien, ils ont chacun leur façon de travailler.

A : Vous ont-ils accompagnée ?

N : Oui.

A : Sauriez-vous donner un exemple de en quoi ils t'ont accompagnée ?

N : C'est moi qui me suis intégrée aux gens, eux c'est pour le travail qu'ils m'ont appris.

A : Avez-vous eu un moment avec le responsable avant de commencer ?

N : Non pas spécialement, j'apprends facilement alors euh. On me montre une fois et ça va tout seul.

A : Trouvez-vous que les responsables étaient présents pour ton intégration ?

N : Oui, ils passaient pour voir comment ça allait et même les assistantes sociales.

A : Que pensez-vous de ça ?

N : Je trouve que c'est vraiment bien, il n'y a que ici qui font ça.

A : Ça joue sur le bien-être ?

N : Moi je me sens à l'aise ici donc. Au début je me suis dit où je suis tombée encore.

A : C'était difficile ?

N : C'est la réaction des ouvriers qui étaient le plus difficile.

A : Comment définiriez-vous l'accueil des AS ?

N : C'était accueillant oh franchement bien.

A : Ont-elles joué un rôle dans votre intégration ?

N : Par exemple quand on a un problème dans l'entreprise, on peut leur parler.

A : Sont-elles facilement accessibles ?

N : Oui.

A : Comment percevez-vous l'accompagnement ou le suivi ? Qu'en pensez-vous ?

N : Moi je trouve que c'est très bien.

A : Pouvez-vous expliquer pourquoi ? En quoi ça aide ?

N : Pour intégrer l'entreprise et pour les problèmes des papiers, dès qu'on a un souci on peut aller demander.

A : Vous êtes-vous senti soutenue, suivie ou vous avez dû vous débrouiller seule ?

N : Les deux, soutenue et suivie.

A : Trouvez-vous que c'est suffisant ?

N : Oui à part que je voudrais apprendre plusieurs travaux parce que je fais toujours la même chose.

A : Comment est-ce que vous avez fait pour connaître les collègues ? Et les responsables savoir qui est qui ?

N : Les responsables ils se sont présentés. Et les collègues il y en a certains que je ne connais pas.

A : Et vous connaissez uniquement les responsables du conditionnement où les autres aussi ?

N : Non les autres je ne les connais pas.

A : Et est-ce que vous connaissez, par exemple, les conseillères en prévention ? Enfin, tout ce qui est au côté bureau ?

N : Non pas tout non.

A : Et vous trouvez que ça serait important pour .. fin de savoir un peu mieux qui est qui ?

N : Oui quand même. Parce qu'il y a certaines personnes des bureaux que je ne connais pas.

A : Et qu'est-ce que cela pourrait impliquer le fait de connaître un peu plus ?

N : Ben déjà avoir la photo et le nom pour mieux retenir.

A : Par exemple faire un petit carnet avec les photos et prénoms ?

N : Oui ça faciliterait.

A : Trouvez-vous cela important d'avoir de bonnes relations ?

N : J'ai des bonnes et mauvaises, il y en a qui sont jaloux, possessifs.

A : Mais vous avez de bonnes relations quand même ?

N : Moi je m'entends avec tout le monde mais eux non, si je plaisante un peu de trop parfois certaines personnes ça ne passe pas.

A : Pourquoi trouvez-vous cela important d'avoir une bonne entente ?

N : Ben déjà pas de dispute, et ne pas raconter des ragots mais ici il y en a beaucoup.

A : Et ça impacte ?

N : Non, je travaille et je les entends parler sur le dos d'un autre. Des fois j'en ai marre alors j'explose, je crie un bon coup et tout le monde est calme après. Ou je le dis au responsable parce que des fois c'est un petit peu lourd. Quand y a une bonne entente pour moi c'est plus facile mais pour moi il n'y a pas d'entente ici. Je le vois bien la façon dont ils parlent.

A : Le fait qu'il n'y ait pas toujours de bonne ambiance ça impacte ton intégration ?

N : Non même pas. Moi ça rentre et ça sort de l'autre côté.

A : Et par rapport aux responsables et aux brigadiers, vous trouvez que c'est important d'avoir de bonnes relations ?

N : Oui moi je les comprends. La façon dont ils crient sur des personnes parce qu'ils sont aucun respect envers les responsables, la personne dont ils parlent derrière. Et moi ça m'énerve, j'en ai parlé aux assistantes sociales. Des fois je suis contente de finir le travail, des fois ça va tout seul mais des fois euh ..

A : Pourquoi trouvez-vous que c'est important d'avoir de bonnes relations ?

N : Pour moi ils montrent le travail comment on doit faire pour faire comme il faut et ne pas faire autrement. Mais quand les gens sont stressés, je le sens et je sens en moi que je commence à stresser aussi. Et après quand je sors d'ici ça part.

A : Comment vous a-t-on appris le travail ?

N : Ben déjà dans les autres entreprises j'emballais et automatiquement j'ai suivi. Un responsable et un ouvrier m'ont accompagné.

A : Que pensez-vous de la manière dont on apprend ici ? Apprendre sur le tas ne vous pose pas de problème ?

N : Non, on me montre une fois et ça va tout seul.

A : Trouvez-vous que vous avez été rapidement mise sur la ligne de production ?

N : Au début oui, j'avais dur mais maintenant ça va tout seul. Ils ont dû m'apprendre tout doucement et maintenant ça va mieux.

A : Et le fait d'être si vite mis sur la ligne ça t'a dérangé ?

N : Oui quand même un petit peu, un peu trop vite. Ils auraient dû m'apprendre tout doucement et pas être rapides, voir les défauts. Parce que je ne savais pas qu'il y avait des défauts mais alors, je faisais des erreurs derrière. Un peu plus lent pour les nouveaux, ça serait bien.

A : Et les responsables ou brigadiers étaient là pour t'aider ?

N : Ils m'ont dit t'es nouvelle, tu dois apprendre dans le tas. Il faudrait être mieux suivi au début.

A : Est-ce que les explications données par rapport au travail étaient assez claires ?

N : Des fois je comprends pas mais des fois ça passe.

A : Et que faites-vous quand vous ne comprenez pas ?

N : Je dis « j'ai pas compris » et ils me le montrent.

A : Et ce qu'on attendait de vous par rapport au travail c'était clair ?

N : Oui et ils ont dit que je travaillais très bien, que je voyais les défauts.

A : De manière générale, que pensez-vous de l'accueil reçu ?

N : Les bureaux très bon accueil mais dans l'entreprise non.

A : Dans l'entreprise ça veut dire responsable et brigadier ?

N : Oui.

A : Pourquoi ?

N : Ben ils ne me connaissent pas déjà et ils sont un peu brefs, pas tous hein mais quelques-uns.

A : Et les collègues ?

N : Les collègues ça va.

A : Y-a-t-il des choses à améliorer quand on accueille un nouveau travailleur ?

N : Non ça va à part qu'il faut montrer les WC tout ça, une visite de l'Atelier ça oui, ils devraient le faire.

A : Auriez-vous aimé rencontrer d'autres personnes en arrivant ici ? Vous aviez eu l'entretien avec les AS mais auriez-vous aimé rencontrer un responsable ou .. ?

N : Pas spécialement.

A : Que pensez-vous de l'accompagnement des AS jusqu'à la section ? Satisfaite ?

N : Franchement oui.

A : Comment votre premier jour s'est déroulé ?

N : J'ai été à leur bureau, faire des papiers et une photo puis elles m'ont amenée ici et conduit vers une responsable. Les assistantes sociales m'ont montré le casier et puis j'ai été au travail.

A : Aimeriez-vous souhaité que ça se passe autrement ?

N : Pour le travail oui car on m'a mis dans le tas et plus calme avec les nouveaux et moins agressif fin c'est pas agressif mais .. et nous montrer ce qu'il y a comme défaut car eux ils mettent comme ça dans la boîte.

A : Qu'est-ce qui vous a le plus aidé ici ?

N : C'est l'accueil des ouvriers, quelques-uns hein pas tous parce qu'il y en a certains qui n'aiment pas les nouveaux. Et ils expliquaient un peu le travail et les heures aussi matin midi..

A : Qu'est-ce qui a été le moins facile ?

N : Pour venir ici car je devais prendre deux trains.

A : Mais par rapport à l'Atelier ?

N : Rien ça a été facile.

A : Pour quelles raisons ?

N : Parce que dans les autres entreprises j'emballais et ici j'emballer.

A : Oui pour le travail mais au niveau du social je vais dire ?

N : Ici moi je trouve que c'est plus familial. Même pour les papiers.

A : De manière générale ils prennent en compte les difficultés des gens ?

N : Oui. Je trouve que ici dans l'entreprise ça ne rigole pas des personnes plus handicapées. C'est dans le respect.

A : Auriez-vous d'autres éléments qui pourraient être améliorés ?

N : Présenter les responsables.

A : Est-ce que vous pensez que le fait que vous aviez un parcours scolaire spécialisé, ça a impacté votre insertion ?

N : Quand je suis sortie de l'école et que j'ai travaillé, j'apprenais encore plus.

A : Et est-ce que créer des liens avec les responsables etc. ça permet de mieux te sentir ?

N : Oui.

A : Pour quelle raison ?

N : Ben mieux m'intégrer au travail, essayer de me donner un coup de main pour travailler et ne pas rester dans mon coin.

A : Merci nous avons terminé. Passez une bonne fin de journée.

1.2.12. RÉPONDANT 21 – OUVRIER AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023

A : Donc, la première question, c'est, est-ce que tu peux te présenter brièvement ? Dans quelle section du travail, ce que tu fais, depuis combien de temps tu travailles ici ?

X : Moi je suis dans le conditionnement dans le secteur S., ça fait un peu plus de 2 ans que je suis ici.

A : Et au niveau des difficultés, est ce que t'as un handicap particulier ou bien ?

X : De base j'ai un problème au dos.

A : Avant de commencer ici, donc il y a 2 ans, qu'elle était à situation professionnelle ?

X : J'étais coordinateur d'équipe dans une autre ETA. Je suis venue ici à cause d'une fermeture. Avant mon accident j'étais dans une entreprise et après mon accident j'ai été en ETA

A : Par quel moyen est-ce que t'as rejoint l'Atelier ? Est-ce que t'as eu un coach qui t'a aidé à ... ?

X : Ah non non c'est en regardant sur internet les propositions de travail. Mais moi ce que je ne voulais pas c'était recommencer à zéro, j'étais coordinateur de l'autre côté donc je ne voulais pas être tout dans le bas sans savoir s'il y avait possibilité de remonter donc je cherchais un poste plus ou moins équivalent et j'ai eu la chance de trouver ici.

A : Quel était ton état d'esprit avant de commencer ? Stressé, content .. ?

X : Stressé non mais dû à ma mauvaise expérience en ETA de l'autre côté j'avais peur que ce soit le même mais c'est deux mondes différents.

A : Tu te sens mieux ici ?

X : Ah largement, ici c'est beaucoup plus humain.

A : Et c'est important pour toi ?

X : Bah c'est important oui, quand même.

A : Et au niveau de ton parcours scolaire ?

X : J'ai été jusqu'en quatrième en professionnel.

A : Ok. Et avant de commencer ici, est-ce que tu avais de l'expérience ?

X : Oui hein tout ce que j'avais déjà fait avant.

A : C'était plus ou moins similaire ?

X : Non chaque fois différent, chaque fois.

A : Comment est-ce que tu as fait du coup ?

X : Ça je ne vais pas dire que j'ai une facilité mais au début c'est comme tout hein forcément c'est chinois et puis .. pour ça j'ai eu facile.

A : Durant tes premiers jours, qu'est-ce que t'as reçu comme information ?

X : Déjà le règlement de travail, et c'est beaucoup sur la sécurité, marché derrière les lignes vertes. Mais à part ça je n'ai pas vraiment eu .. on m'a un peu expliqué ce que je devais faire au début mais après sinon pas vraiment ..

A : Est-ce qu'on t'a présenté les différentes sections ?

X : Non mais quand je suis arrivé c'était en période covid où il y avait beaucoup de restrictions donc on n'évitait beaucoup de mélanger les secteurs.

A : Et tu trouves que ça aurait été bien ?

X : C'est toujours bien de savoir ce qu'il se passe à côté oui maintenant est-ce que ça m'a handicapé dans le reste je ne pense pas, moi je me plais bien où je suis, ça ne m'a pas empêché de ... ça m'aurait juste permis de savoir ce qu'il se passe autre part. Je vais prendre l'exemple de l'électromécanique, je n'ai jamais été là voir comment ça se passait.

A : Comment as-tu appris justement qu'il y avait quatre sections ?

X : On parle entre nous, tu entends un qui dit je suis en électro forcément tu sais.

A : C'est un peu sur le tas ?

X : Ouais ouais c'est sur le tas.

A : Et au niveau des responsables, y a-t-il eu une présentation pour que tu saches qui est responsable de telle chaîne ?

X : Je pense qu'on m'a présenté, à tout le monde tout le monde non mais à une partie.

A : Et ça aussi tu penses que faire une présentation même dans les autres sections c'est .. ?

X : Boh je ne pense pas, c'est comme dans tout, c'est comme quand tu arrives à l'école, ils ne prennent pas la peine de présenter tous les profs, ça se fait sur le tas. Maintenant pour certains, expliquer les zones, expliquer certains trucs oui parce qu'on est quand même en ETA et y a peut-être des gens qui ont besoin qu'on leur explique mais moi personnellement non. Pour moi ça a été suffisant.

A : Comment est-ce que tu as appris par rapport à tout ce qui est sécurité ?

X : Dans un premier temps c'est eux qui m'ont dit avec les zones mais après c'est en étant avec un brigadier qui m'a expliqué. Les deux ils m'ont briefé puisque je ne connaissais pas, c'est en expliquant un peu y a ça ça et puis même il y a des trucs de logique, pas besoin qu'on t'explique.

A : Mais pour la sécurité je veux dire, par exemple pour les zones de marquage ?

X : Ça on me l'a expliqué au début, que je devais faire attention et de toute manière il y en a toujours bien un qui montre.

A : Au niveau des congés ou des absences, comment as-tu appris ?

X : Avec le covid c'était plus eux qui passaient et tu demandais.

A : Et tu trouves que toutes ces infos, le règlement de travail, la sécurité ...

X : La sécurité c'est important je trouve, ils mettent beaucoup d'importance sur la sécurité. Maintenant comme je dis la sécurité c'est une question de logique en général.

A : Et est-ce que tu trouves que recevoir ces infos c'est suffisant pour t'intégrer ?

X : Je vais répondre dans mon cas à moi, je trouve que oui, je suis très bien intégré ici donc.

A : Que penses-tu de la façon dont tu as eu connaissance de ces infos ?

X : Satisfaisante, pour moi je trouve que j'ai eu assez, le reste, comme je dis, c'est sur le tas. Pour moi il n'y a pas besoin de plus, moi, le principal, c'est qu'on m'explique mon boulot.

A : Des informations au niveau de l'entreprise ça ne te paraît pas forcément nécessaire ?

X : Si ça oui, ça me ferait plaisir d'en avoir. Fin ça dépend ce que vous entendez par information, moi parfois il y a des trucs que j'aimerais savoir mais eux souhaitent garder pour eux.

A : Quand je dis information c'est par exemple savoir qu'il y a 4 sections, qui sont les responsables ..

X : Bah les responsables tu l'apprends assez vite hein.

A : Et au niveau du personnel de bureau, RH, conseillère en prévention ?

X : Ça ça m'avait même choqué, ils sont venus se présenter, à chaque fois ils viennent se présenter. Pour ça non .. choqué dans le bon sens hein. Moi quand je suis arrivé, j'ai signé mon contrat et je sais que le RH, l'assistante sociale étaient venus se présenter. Maintenant je ne vais pas dire que tout le monde est venu se présenter mais le RH et l'AS oui. Le RH est venu et il m'a expliqué un peu. Beaucoup m'ont demandé au départ comment ça se passe, si ça allait bien, pour ça franchement j'ai été fort étonné. Je trouve que c'est un respect de montrer de l'importance à quelqu'un donc c'est un truc que j'ai apprécié. Dans l'autre entreprise il n'y avait pas de considération. Ici on voit bien qu'ils ont quand même de la considération envers la personne.

A : Et ça joue aussi j'imagine ?

X : Ça joue hein, le fait d'être bien déjà tu es moins malade hein. Quelqu'un qui se plait au boulot va être moins malade que quelqu'un qui se sent mis sous pression tout le temps. Moi c'est pour ça qu'avec les gens qui travaillent avec moi j'essaie qu'ils se sentent bien, qu'ils ont envie de venir travailler et pas qu'ils viennent et qu'ils aient les pieds de plombs. Maintenant le travail c'est le travail, il faut savoir faire la part des choses ; il faut être cool sans être trop cool. Trouver un équilibre mais qui leur donne envie de venir travailler.

A : Qu'as-tu reçu comme équipement ?

X : Le badge je l'a eu quelques jours après et les chaussures de sécurité le premier jour.

A : Connais-tu les zones par exemple toilette, vestiaires, infirmerie ?

X : Oui je connais. L'infirmerie c'est A, les toilettes ben à un moment tu as besoin et tu demandes.

A : Ce sont plus les collègues ?

X : Oui hein tu demandes toujours à un collègue et il t'explique. Je me voyais mal demander à la direction « vous savez m'expliquer les toilettes où elles sont » surtout d'entrée de jeu hein. C'est un peu sur le tas donc ouais tu demandes aux collègues.

A : Il n'y a pas eu de visite ?

X : Non.

A : Et tu penses que ce serait bien ?

X : Je vais encore dire au cas par cas, pour certaines personnes peut-être. Comme je dis on est en ETA donc peut-être que certaines personnes ont besoin qu'on leur montre, qu'on leur explique. Mais pour quelqu'un qui a toute sa tête, je ne pense pas que ce soit nécessaire.

A : Comment a été ton intégration ?

X : Ça a été.

A : Quels sont les éléments qui ont permis que ça aille ? Qu'est-ce qui t'a aidé ?

X : Ce qui m'a aidé ben je vais dire principalement moi, maintenant quand j'avais une question à poser.. celui qui m'a briefé au départ c'était A, un brigadier et R, la responsable. C'est lui qui m'a montré un peu les bases et après à la longue heu.

A : Et par exemple les AS ont joué un rôle dans ton intégration ?

X : Pour le boulot non maintenant le fait de me sentir bien dès le départ oui, peut-être bien. Au départ, elles sont venues beaucoup demander si ça se passait bien et ça, c'est un truc que j'ai apprécié. Ça m'a aidé dans l'intégration dans le sens où je me sentais bien et elles te mettent à l'aise.

A : Et les responsables aussi ils passaient pour voir si ça allait bien ?

X : Au départ ils venaient voir comment .. c'est pas qu'ils t'expliquaient mais au départ ouais même le responsable de production m'avait expliqué un peu, on n'avait pas été dans d'autres secteurs, il m'avait présenté un peu le secteur mais pas les autres.

A : As-tu perçu du soutien de la part des collègues ? Que ce soit au niveau du travail ou si tu avais un problème .. ?

X : Ça dépend des secteurs, moi je vais prendre le mien, dans le mien on s'aide tous. En général on est trois brigadiers par là et si on voit qu'y en a un qui a besoin de faire un truc, on va l'aider.

Pour ça on est un bon secteur comparé à d'autres, je ne critique pas les autres mais ce n'est pas la même ambiance au travail.

A : Aurais-tu des recommandations à faire par rapport à l'intégration ?

X : Non je ne pense pas, pour moi dans l'état général c'est correct. Moi ce que j'aime bien c'est être considéré, quand on montre de la considération envers la personne j'aime bien. Montrer que voilà, qu'on est quand même .. je ne vais pas dire quelqu'un de spécial mais voilà.

A : Comment est-ce que tu définirais l'accueil reçu par les ouvriers ?

X : L'accueil en général ça a été.

A : Est-ce qu'ils t'ont guidé le premier jour ? Par exemple pour aller manger ..

X : Non je ne crois pas, R. la responsable m'avait montré le réfectoire.

A : Les collègues ont-ils joué un rôle dans l'intégration ?

X : Ben comme je dis A (brigadier) m'a briefé sur le travail et R (responsable) qui est une bonne chef, pour moi c'est important j'ai eu de la chance de tomber sur elle, si j'avais eu une autre chef ça ne se serait peut-être pas passé de la même façon. R me laisse faire mon taff donc euh c'est tout ce que je demande et quand il faut elle est là mais moi j'aime bien avoir mon autonomie.

A : Donc elle a été assez présente pour toi ?

X : Je vais plutôt dire une bonne chef et pas ennuyante. Présente euh c'est A (brigadier) qui m'a briefé maintenant si j'ai quelque chose à lui demander elle est là aussi. Pour ça je n'ai pas à me plaindre j'ai une bonne chef.

A : Avez-vous passé un moment avec la responsable ?

X : Un moment non, moi je suis occupé elle est occupée, c'est pas qu'on a vraiment .. ouais elle s'est présentée mais elle a son taff aussi à faire donc euh.

A : Et tu trouves que ça aurait été bien ?

X : .. maintenant je la connais et quand on a un moment de creux de calme on discute donc. Non non, ici j'ai eu une période assez compliquée personnellement et elle était à l'écoute donc pour ça non je n'ai pas à me plaindre. Elle est à l'écoute et même parfois ça peut arriver que dans le travail on ait une différence d'opinion, ben pour ça elle n'est pas rancunière, si on a des différences ben on a une petite discussion, ou qu'on n'est pas d'accord sur un truc, ce n'est pas pour ça qu'elle me le fait ressentir par après. Non pour ça j'ai une bonne chef, elle accepte.

A : Par rapport aux assistantes sociales, comment tu as perçu leur accueil ?

X : Ça a été, au départ elles prenaient beaucoup de nouvelles, que ce soit ouvrier ou brigadier elles viennent voir et elles demandent même au brigadier comment ça se passe si le nouveau est un ouvrier. Elles s'intéressent ça c'est cool, c'est un truc que j'aime bien. Moi quand je suis arrivée c'est une assistante sociale qui m'a reçu pour l'entretien d'embauche et après quand elles passaient elles demandaient à chaque fois si ça se passait bien. Comme je dis, tu vois que

tu es dans une ETA humaine que dans l'autre entreprise où j'étais c'était travail travail et on devait toujours aller plus quoi.

A : Et le RH quand est-ce que tu l'as rencontré ?

X : Dans les débuts, dans les premiers jours il est venu se présenter.

A : Comment as-tu perçu ça ?

X : Bah à part la présentation, on n'a pas vraiment eu le temps de parler. Moi je ne suis pas quelqu'un qui.. à part faire mon boulot mais sinon je suis quelqu'un de réserver, moi je fais mon taff et voilà.

A : Tu aurais souhaité que ça se passe autrement ou d'autres actions ?

X : J'aurais aimé qu'ils viennent me voir après un an et me dire écoute tu travailles bien je vais t'augmenter un peu ou s'il y a des postes supérieurs.

A : Justement, tu disais que c'était important d'avoir du soutien et un accompagnement..

X : Ça oui ça oui ! Mais dans son rôle à lui je ne pense pas que plus, pour moi ce n'est pas indispensable, lui son rôle c'est plus être là quand .. se présenter comme il a fait mais c'est plus être là quand quelque chose ne va pas, c'est plus ça son rôle de RH. Ce n'est pas à lui de m'accompagner dans la production je vais dire.

A : Et de manière générale, tu trouves qu'ils ont été présents pour te soutenir ou bien tu as du vite te débrouiller seul .. ?

X : Non non pour ça je n'ai pas à me plaindre. Même quand j'avais un truc, ça a été beaucoup A. parce qu'on est dans le même secteur mais sinon que ce soit à l'un ou à l'autre quand je posais une question, on me répondait donc euh, pour ça je n'ai rien à dire. Ils font chacun leur taff.

A : Tu aurais une recommandation à faire par rapport à cet accompagnement ?

X : Pour moi c'est suffisant mais comme je dis certains ont peut-être besoin d'un peu plus mais en général quand ils le voient maintenant moi ils ont peut-être vu comment j'étais mais avec les autres je suppose qu'ils voient un peu avec leur cas, avec la personne en face d'eux s'ils doivent expliquer la toilette par exemple ou s'ils doivent montrer le réfectoire ou ...

A : Qui t'a le plus accompagné ?

X : Au tout début on m'a expliqué à chaque fois mais celui qui m'a le plus accompagné dans le secteur S. j'étais beaucoup avec A. le brigadier.

A : Pour toi est-ce important d'avoir le soutien des autres membres ?

X : Moi je trouve que c'est important. Je vais prendre un exemple, ce n'est pas mon cas hein mais, il suffit que je doive remettre un ouvrier à sa place et que je n'ai pas le soutien derrière, ton rôle de brigadier ne sert à rien, je n'ai jamais eu le cas hein mais je trouve ça important parce que si tu dis quelque chose et que celui au-dessus de toi dit autre chose à l'ouvrier, je ne trouve pas ça bien parce qu'à ce moment tu n'as pas de crédibilité.

A : Est-ce important d'avoir de bonnes relations avec les collègues, les responsables et les brigadiers ?

X : Très très, pour moi ça fait partie de l'envers du travail donc.

A : Pourquoi ?

X : C'est important dans le sens où tu dois montrer de l'intérêt aux gens, les gens ne sont pas que des numéros et en même temps c'est le fait de se sentir bien au boulot. Maintenant si je commence à traiter les gens de n'importe quoi ou ..

A : Est-ce que ça joue un rôle dans l'intégration ?

X : Je pense oui et même pour ceux qui rentrent ouais je pense hein quand ils se plaisent bien quelque part, ouais ça joue. Par exemple toi, si tu n'avais pas été bien accueillie tu ne te sentiras peut-être pas à l'aise ; un ouvrier c'est la même chose, pour moi c'est important.

A : Ok. Et est-ce que les membres de l'entreprise étaient au courant de ton arrivée ?

X : Ça je ne saurais pas te dire. A part les responsables oui mais les autres je ne pense pas.

A : Et tu penses que ça pourrait impacter ton intégration ?

X : Pas spécialement non.

A : Comment t'a-t-on appris ton travail ?

X : On m'a expliqué et en même temps en regardant. On apprend de tout le monde hein aussi bien des responsables mais je peux apprendre autant d'un ouvrier, j'ai appris de tout le monde. T'en apprends autant des ouvriers que des responsables et je pense que tu en apprends même plus des ouvriers qui sont sur le tas que des responsables.

A : Que penses-tu de cette façon d'apprendre ? Un peu sur le tas ?

X : Pour moi ça me convenait, comme je dis je n'ai pas de problème mental maintenant il y en a peut-être d'autres ce serait plus compliqué. Mais c'est un peu du cas par cas, moi quand j'ai quelqu'un dans mon secteur, si je vois qu'il a la tête je vais le mettre à une place mais si je vois qu'il n'a pas de tête du tout, je vais le mettre à une autre place qui lui correspondrait mieux. C'est un peu du cas par cas.

A : Trouves-tu que les brigadiers et les responsables ont été assez présents pour t'apprendre le travail ?

X : Pour moi oui sinon je ne connaîtrais pas mon travail maintenant. On m'a expliqué mais après t'es lâché ouais.

A : Et tu en penses quoi de ça ? Ça ne t'a pas dérangé ?

X : Moi non mais j'ai une facilité à m'intégrer donc. Je sais bien que quand je suis arrivé j'étais tout perdu maintenant à la limite je pourrais le faire en dormant façon de parler.

A : Est-ce que les explications étaient claires par rapport au travail ?

X : En général oui maintenant il y a toujours des réticences, tu es nouveau est-ce que peut-être tu prends la place d'un autre ..mais sinon oui ça a été.

A : Ce qu'on attendait de toi était clair aussi ?

X : Oui. Au départ si je me suis présenté c'était pour un poste précis. Quand je suis venu à l'entretien là on m'a expliqué les différents secteurs mais moi j'avais déjà regardé sur internet un peu ce qu'il se passait dans l'usine, j'avais regardé pour savoir à quoi m'en tenir et sur quoi je tombais. Le travail en lui-même je ne le connaissais pas mais où je suis maintenant je me plais bien maintenant je n'en dirais pas autant si j'allais en salle blanche ou .. tu vois en truc fermé.

A : De manière générale, que penses-tu de l'accueil qu'on donne aux nouveaux travailleurs ici ?

X : Bien.

A : Quels seraient les points forts pour toi ?

X : Le point fort comme je dis c'est la considération qu'ils ont et qu'ils montrent au début.

A : Et au niveau des points faibles ?

X : Non moi à ce niveau-là je n'ai rien à reprocher, comme je dis c'est dix fois mieux que où j'étais donc pour moi quasi tout est positif. Le seul truc que je pourrais reprocher c'est la distance mais ça ça n'a rien à voir avec le boulot donc.

A : Comment s'est déroulé ton premier jour ?

X : J'ai été à l'accueil et de là ils m'ont accompagné ici et puis c'est un brigadier qui m'a montré le travail.

A : Pendant l'entretien d'embauche, quelles informations avais-tu reçues ?

X : La présentation des secteurs, ce qui avait comme différents boulots dans l'entreprise, horaire, le salaire un peu les conditions.

A : Aurais-tu aimé avoir d'autres infos ?

X : Non.

A : Ce sont donc les AS qui ont fait l'entretien mais aurais-tu aimé rencontrer d'autres personnes ?

X : Non moi je ne vois pas trop l'intérêt, moi le principal c'est d'avoir le contrat. Que ce soit une ou l'autre, ça aurait même pu être la femme du nettoyage, moi le principal c'est d'avoir mon contrat.

A : Aurais-tu aimé aborder d'autres choses dans leur bureau au début ?

X : Non non.

A : Aurais-tu aimé être accompagné par d'autres personnes jusqu'à la section ?

X : Non non comme je dis ça aurait pu être la femme de nettoyage c'est pareil.

A : Qu'est-ce qui t'a le plus aidé durant tes premiers temps ici ?

X : Plus aidé dans quel sens ?

A : Pour t'intégrer, est-ce que c'est le fait de discuter avec les collègues ou avoir du soutien ?

X : Non c'est moi, je ne sais pas comment expliquer, ma motivation voilà.

A : Et au contraire, qu'est-ce qui a été le moins facile ?

X : Je n'ai pas grand-chose à ...

A : Ok. Trouves-tu que l'Atelier prend en compte ta difficulté ?

X : Moi je n'ai rien à dire à ce niveau-là.

A : Le travail est adapté ?

X : Où je suis oui ça me convient. Maintenant euh j'irais en salles propres, c'est des salles froides là pour mon dos, le froid me crispe et me fait attraper mal au dos. Mais jusque maintenant je vois qu'ils ont assez bien de considération.

A : Et tu penses que ça permet de mieux s'intégrer ?

X : Oui on est en ETA pour moi c'est important. Je vais prendre l'exemple dans mon ancienne entreprise, ils mettaient à un poste où il fallait courir quelqu'un qui était en chaise roulante façon de parler, et quelqu'un qui n'avait pas de bras à un poste où il fallait travailler avec des bras, tandis que ici non. Je trouve que c'est très important dans une ETA de garder ce contexte.

A : Si tu devais accueillir un nouveau, qu'est-ce que tu ferais ?

X : En général je présente un peu la ligne comment ça se passe. Au départ je le mets au plastique le temps qu'il mette à l'aise parce que c'est la place la plus facile et puis en journée je le change et je le mets à une place un peu plus compliqué pour voir. Au départ je le mets à l'aise et une fois qu'il est à l'aise mentalement je vais dire, je le mets où c'est plus compliqué.

A : Et restes-tu à ses côtés ?

X : Non j'ai d'autres trucs à faire, fin je reste avec les débuts, le temps d'expliquer, le temps qu'il comprenne mais après je le laisse faire ce qu'il a à faire, je ne veux pas être oppressant non plus. Et s'il a besoin il m'appelle, ils savent bien qu'ils peuvent m'appeler si besoin. Mais je ne veux pas être oppressant et lui mettre un stress inutile derrière. Je sens bien que si je suis derrière tout le temps, comme lui il commence et qu'il ne connaît pas, je vais lui mettre une pression qu'il n'a même pas besoin d'avoir ; parce que ça se tombe il fait très bien son boulot mais peut-être qu'il se sent mal tu vois. Non j'essaye toujours de faire en sorte que les gens se sentent bien.

A : Selon toi quel est l'élément le plus important pour faciliter une intégration ?

X : Le fait de mettre bien à l'aise les gens. Moi je fais ça. Et moi quand je suis venue, je ne dis pas tu as ton appréhension tu as un peu peur mais je me suis senti à l'aise dès le départ. Et rassurer aussi dans ton travail dire écoute tu travailles bien, ça c'est peut-être important aussi de le dire à l'ouvrier. Chez moi souvent quand j'ai un ouvrier qui me demande je dis ouais t'a

bien travaillé ne te tracasse pas. De temps il faut le dire oui, que la personne sache que ça s'est bien passé.

A : Donc si je comprends bien c'est en quelques sortes les relations ?

X : Voilà c'est ça. Moi, même si mon travail me plaît bien, s'il y avait une mauvaise ambiance de travail, je n'aurais pas envie de venir. L'ambiance de travail est très importante ouais.

A : Voilà nous avons terminé, merci beaucoup d'avoir répondu.

1.2.13. RÉPONDANT 22 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023

A : Est-ce que tu peux te présenter brièvement ?

M : Alors j'ai commencé en 2020 d'abord au nettoyage puis j'ai demandé pour aller au conditionnement et ils ont accepté. Et j'ai fait un mois de stage puis j'ai été engagée en CDD.

A : Est-ce que tu saurais me dire quelle difficulté tu rencontres ?

M : Je suis maniaco-dépressive moi j'ai un traitement à suivre tous les jours au matin et toutes les douze semaines j'ai une injection à faire pour calmer les nerfs parce que j'ai des prises de nerf. Et je dois toujours m'asseoir debout, m'asseoir debout et j'ai grossi à cause des médicaments, j'ai du poids pour ma taille donc je le sens au dos, quand je ravitaille, je le sens donc je dois éviter un peu de faire ça quoi.

A : Quelle était ta situation professionnelle avant de commencer ici ?

M : Je n'ai pas réussi à l'école, j'ai réussi jusqu'en quatrième qualification. De là j'ai fait des formations à gauche à droite qui n'a jamais abouti à quelque chose. J'ai travaillé de 2014 à 2016 à X. Et puis j'ai fait trois mois à X, j'avais fait trois mois de stage là via une entreprise de formation par le travail et puis j'ai été quelques mois au chômage. Puis j'ai été au Mosan qui est agréé par l'AVIQ qui m'a permis de venir ici à l'Atelier.

A : As-tu été accompagnée par un service pour venir ici ?

M : Madame M. c'était l'assistante sociale du Mosan. Elle m'a suivi pendant deux ans post-formatif et j'ai aussi la dame de l'AVIQ qui est venue me voir.

A : Est-ce que ça aide dans l'intégration ?

M : Oui ça m'a fait du bien.

A : Sais-tu expliquer pourquoi ?

M : Ben expliquer le principe du boulot, quand j'avais des petites angoisses j'en parlais aussi, elle me remontait le moral quoi. Parce que moi vu ma maladie, j'ai des angoisses aussi, j'ai toujours peur qu'on me fasse du mal.

A : Quel était ton état d'esprit avant de commencer ici ?

M : Au nettoyage j'étais paniquée et ici j'étais ravie de commencer.

A : Tu me dis que tu étais angoissée au nettoyage ..

M : Oui parce que ce n'était pas mon truc. J'ai fait cette formation-là pour faire quelque chose pour ne pas être embêtée avec le chômage, pour être actif dans la vie quoi.

A : Et est-ce que l'Atelier t'a aidé à diminuer ce stress ?

M : Ben je n'en parlais pas trop, j'en parlais plus à madame M. qui s'occupait de moi en post-formatif.

A : Avais-tu de l'expérience avant de commencer ?

M : Pas trop non.

A : Qu'est-ce qui a comblé ce manque ?

M : Ben j'ai essayé de gérer au mieux, ce qu'on m'a expliqué ici au début que je suis arrivée, on m'a montré toutes les zones, les tâches à faire, comment il fallait faire, avec le désinfectant etc., les loques, le moppe euh je faisais mon maximum quoi.

A : Et donc si je comprends bien ce sont les explications, la manière dont on t'a appris le travail qui a comblé ce manque ?

M : Oui ben déjà au Mosan on nettoie avec une loque et un torchon et ici les moppes ce n'est pas le même.

A : Qu'as-tu reçu comme information durant les premiers jours ? Infos par rapport aux sections ?

M : Euh ben oui parce que comme j'étais au nettoyage, on nettoyait les sections etc. donc je savais que ça c'était salle verte, salle blanche salle rouge. Puis quand on passait avec nos charriots on voyait ce qu'il se passait quoi donc je savais déjà bien quel travail c'était.

A : Au niveau du personnel, as-tu reçu des informations par rapport à qui était qui ?

M : Ah oui ça oui tout le monde fin presque tout le monde, dans la direction, monsieur X, il n'y a pas longtemps que je viens de le voir fin je pense qu'il est dans le commercial. Je vais demander je me renseigne qui fait quoi et tout ça des nouvelles têtes que je n'ai pas vu quoi.

A : Et au niveau de la sécurité, comment as-tu appris ?

M : Très bien, ben il faut faire attention quand le tapis est en marche, ne pas s'abaisser, des règles à respecter dans la sécurité, ici vous avez remarqué des lignes vertes, il faut passer dans les lignes, il ne faut pas passer à côté parce qu'il y a des clarks et c'est pour ne pas qu'il y ait des accidents, ne pas courir, ne pas faire de croche-pied. Mais moi quand j'ai des soucis ici, je ne vais pas voir le bureau, je vais trouver la personne pour m'expliquer avec lui.

A : Tu viens de me citer toutes sortes de règles de sécurité, comment as-tu eu connaissance de ça ?

M : Ben au fait il y a L. (conseillère en prévention) et c'est elle qui nous donnait les petites infos de sécurité et N., la responsable était là aussi. Il n'y a pas longtemps on a eu deux séances de sécurité.

A : Mais je veux dire tu as eu ces infos dans les premiers jours ou .. ?

M : Ah un peu plus tard. Parce qu'ils doivent passer par tout le monde, on est beaucoup aussi dans l'entreprise. Par exemple ils ont eu été en salle verte puis en salle propre ...

A : Mais ce n'est pas spécifique aux nouveaux travailleurs ?

M : Ah non c'est par la suite.

A : Par exemple pour les congés, les absences ou rémunération, tu sais comment il faut faire ?

M : Ben j'ai une feuille avec mes congés, par exemple CCT ce sont des jours payés par l'entreprise.

A : Ok et comment as-tu appris ces informations ?

M : C'est au bureau qui nous donne des feuilles quoi. Et en ce qui concerne les feuilles de salaire, c'est la chef, responsable ou brigadier qui nous donne.

A : Mais justement cette procédure, quand tu es arrivée, comment l'as-tu apprise ?

M : Par la suite hein, dans le tas quoi, je pose des questions aussi, ouais c'est au fur et à mesure que tu connais vraiment l'organisation de l'entreprise.

A : Si je comprends bien tu n'as pas eu spécialement d'explication par rapport à ça ?

M : C'est au fil du temps.

A : Que penses-tu de la façon dont tu as eu connaissance de ça ? Des sections, de la sécurité ..

M : Moi je trouve ça très bien.

A : Tu sais expliquer pourquoi ?

M : Ben c'est mieux de s'informer et d'avoir les explications pour connaître le fonctionnement de l'entreprise. Je veux dire c'est mieux d'avoir l'information que de faire une connerie et de se faire engueuler entre guillemet quoi.

A : Mais donc c'est plus toi qui as été chercher les informations ?

M : Oui et non quoi, j'ai eu des infos et j'ai demandé des informations.

A : Qu'as-tu reçu comme équipement en arrivant ici ?

M : Les chaussures de sécurité, c'est des genres de basket et ça je me sens vraiment bien dedans par rapport au nettoyage ou c'est des sabots, ça faisait mal un truc de fou. J'ai eu mon casier et puis c'est tout.

A : Tu me disais que tu connaissais les endroits de l'entreprise, est-ce que tu penses que ça facilite l'insertion ?

M : Là-bas c'est l'électro mécanique, là c'est le hall 4, où il y a la salle rouge et blanche, c'est S. ... ça je connais parce que j'étais au nettoyage.

A : Et tu trouves que ça aide pour l'intégration ?

M : Ben moi j'ai eu facile à m'intégrer car je suis forte sociable. Et quand je nettoyait, on parlait à gauche et à droite, je connais les gens de par leur prénom, je ne connais pas plus que ça mais j'ai le contact facile quoi.

A : Ok. Comment t'es-tu intégrée ?

M : Très bien c'était facile.

A : Tu sais expliquer pourquoi ?

M : Parce que je viens dans la bonne humeur, je suis heureuse de travailler ici tellement que j'adore ce que je fais.

A : Est-ce que l'Atelier a fait certaines actions pour faciliter ton intégration ?

M : Non je me sens bien.

A : Est-ce que le fait de connaître toutes sortes d'infos de l'Atelier ça joue un rôle dans l'intégration ?

M : Pas spécialement, c'est comme je vous dis hein vu que j'ai le contact facile .. Il y a des gens qui sont plus réservés que d'autres et y a beaucoup de gens que je connais les prénoms ici et on se lie d'amitié avec certaines personnes, d'autres pas mais on ne peut pas plaire à tout le monde.

A : Si je comprends bien c'est plus la personnalité qui a joué un rôle ?

M : Oui ma façon d'être.

A : Est-ce qu'il y a certaines choses qui ont été difficile ?

M : Euh non. Oui oui du côté du nettoyage oui parce que je faisais 10h35 19h et là c'était long, plus les pieds, j'avais mal aux pieds. Mais là ça va, au conditionnement je suis bien, comme je vous dis quand j'ai mal au dos je fais assis debout, assis debout.

A : Et y-a-t-il des personnes qui vous ont aidé dans l'entreprise ?

M : C'est plus le Mosan qui m'a intégrée ici, au nettoyage il y en a aussi qui viennent de la formation où j'ai été. Parce que je ne connaissais pas moi l'Atelier ici, c'est la formation qui m'a dit de venir ici. C'est le Mosan qui a fait le nécessaire.

A : Comment décrirais-tu ton intégration ?

M : Positive.

A : Tu es satisfaite ?

M : Oui.

A : Comment définirais-tu l'accueil reçu par tes collègues ouvriers ?

M : Ben très bien, moi quand j'arrive je checke tout le monde ou je fais la bise à certaines personnes. Moi j'ai facile à dire bonjour aux gens, à aller vers eux mais je ne me sentais pas bien au nettoyage, l'ambiance ce n'est pas le même qu'au conditionnement.

A : Et est-ce qu'ils t'ont soutenue, guidée ?

M : Ben ils m'ont guidée via le travail mais euh sans plus quoi.

A : Et ici au conditionnement ?

M : Ouais l'ambiance est mieux.

A : Et les collègues au conditionnement, qu'ont-ils fait pour t'intégrer ?

M : Ben ils me disent bonjour, ils parlent avec moi.

A : Est-ce qu'ils t'ont aidé dans certaines infos pour connaître un peu l'entreprise ?

M : Ouais y en a qui m'a expliqué un peu la feuille de congé.

A : J'imagine que quand tu es arrivée, tu ne connaissais pas le réfectoire etc. ou les casiers, est-ce que ça ils t'ont guidée également ou tu t'es débrouillée toute seule ?

M : Ben en fait maintenant la responsable du nettoyage, avant elle c'était A., et A. m'a dit voilà le vestiaire femme, voilà où tu dois manger, y a un distributeur café, canette, si tu as une petite faim il y a des chips, ouais il était sympa.

A : Et au niveau des collègues tu aurais souhaité qu'ils fassent certaines choses ?

M : Ben éviter qu'ils fassent mal aux gens. Au nettoyage il y en a beaucoup qui derrière mon dos, ils y allaient quoi. C'est ça que je n'étais pas bien non plus. Ici au conditionnement, il y a des médisances aussi mais je passe au-dessus sinon on devient fou.

A : Oui. Comment est-ce que tu définirais l'accueil reçu par rapport au responsable ?

M : Ben positif, très bien.

A : Quel rôle il a joué dans ton intégration ?

M : Ben ça allait oui si j'avais une question.

A : Comment perçois-tu l'accueil reçu par les assistantes sociales ?

M : Ah très bien, impeccable, V. adorable, C. très bien aussi.

A : Elles ont joué un rôle ?

M : Elles font bien leur travail. Quand ça n'allait pas au nettoyage, j'en ai parlé à V. et ça va elle a dit les mots pour que je me calme parce que je n'en pouvais plus.

A : Ont-elles un rôle de soutien ?

M : Oui.

A : Comment as-tu perçu l'accompagnement et le suivi que tu as reçu ici ? Présent pour te soutenir ou pas, du suivi, peu de suivi ?

M : Ben c'est plutôt Madame M. (du Mosan) qui me soutenait.

A : Et ici dans l'Atelier ?

M : Non pas spécialement.

A : Pour toi le soutien des autres membres de l'entreprise c'est important ?

M : Oui ça fait du bien, ça fait du bien au moral.

A : Ça joue un rôle dans l'intégration ?

M : Ouais quand on est soutenu, quand on est aimé par certaines personnes ça fait du bien au moral, ça fait du bien ...

Et par exemple quand il y a eu une nouvelle responsable, une autre responsable est venue nous la présenter.

A : Comment as-tu appris à faire le travail ?

M : Au nettoyage il y a huit loques rouges pour les WC, huit loques pour ...

A : Oui mais comment tu as appris cela ?

M : Ah ben c'est V. qui m'a appris, une ouvrière, c'est elle qui m'a expliqué tout ça quand je suis arrivée ici.

A : Et elle te montrait comment faire et puis tu refaisais ?

M : Ouais.

A : Et tu penses quoi de cette façon de faire ?

M : Ben c'est bien mais je trouve que chacun a sa technique au nettoyage, parce que moi j'ai vu une autre qui ne faisait pas le même, moi j'avais appris comme ça et l'autre qui me disait de faire autrement alors moi j'étais un peu perdue.

A : Et ici au conditionnement, comment tu as appris ?

M : Ah ben sur le tas.

A : Qui est-ce qui t'a montré ?

M : Ah ben le brigadier ou la brigadière.

A : Et les explications étaient claires ? Tu comprenais ?

M : Oui et si je ne comprenais pas je demandais.

A : Est-ce que le fait de te donner des infos, de te montrer comment faire ton travail, ça t'a aidé à combler le manque d'expérience, ça t'a aidé à apprendre ?

M : Oui comme je vous ai dit j'ai vite appris.

A : Qu'est-ce qui t'a permis de bien faire ton travail ?

M : Ben le fonctionnement. Dans les salles propres, on doit d'abord mettre la charlotte, puis le tablier et bien se laver les mains. Quand on rentre dans la salle propre, il y a un gel désinfectant et il faut le mettre. Quand on sort en pause ou quand on a fini, c'est d'abord le tablier puis la charlotte. Par contre à la salle jaune et blanche, il faut mettre des chaussons au pied. Et quand c'est les épices et tout ça on doit mettre des gants.

A : Quelles compétences faut-il pour faire le travail ?

M : Ah on peut parler, on rigole, ça dépend, mais il faut pas trainer oui, il faut faire son travail, faut suivre quoi.

A : De façon générale, que penses-tu de l'accueil quand tu es arrivée à l'Atelier ?

M : Ah super, j'étais aux anges.

A : Peux-tu développer ?

M : Le travail ici, ce qu'on fait ici.

A : Et l'entretien avec les assistantes sociales ?

M : Ah oui je suis venue avec madame M et j'ai parlé à l'assistante sociale, elle m'a demandé ce que j'avais fait comme profession.

A : Et tu avais reçu des infos par rapport à l'Atelier ?

M : Ouais mais je ne sais plus vous dire quoi.

A : Tu aurais aimé rencontrer d'autres personnes que les assistantes sociales ?

M : Non ça suffisait.

A : Que penses-tu de l'accompagnement des AS jusqu'en section ?

M : Ben moi je trouve ça formidable parce qu'on voit qu'on est soutenu quand même. Et quand on est malade, bien prévenir à 7h45, on sonne à l'accueil, demander notre responsable qui fait les présences.

A : Et que penses-tu des présentations ? Trouves-tu qu'elles ont été rapides ?

M : Ben, les brigadiers ils sont en bleu, on les repère vite hein et à la longue, on connaît les gens, on sait qui est qui.

A : Donc c'est un apprentissage au fur et à mesure ?

M : Pour moi oui.

A : Il n'y a pas une présentation quand tu arrives avec tout le monde en disant ben lui il fait ça ...

M : Non.

A : Et ça te convient la façon dont c'est fait ?

M : Ouais moi ça ne me dérange pas donc.

A : Qu'est-ce qui t'a le plus aidé durant tes premiers temps ici ?

M : Ben le fait que déjà j'aime mon travail et de deux parce que je suis sociale et que j'aime parler avec les gens.

A : Et par rapport à l'entreprise ? Par exemple l'accompagnement, les collègues, les responsables ...

M : Ben euh si y a un souci on peut en parler à l'assistante sociale.

A : Et tu trouves que c'est important ?

M : Oui parce que y a deux ans j'avais eu un problème parce que j'avais dépensé l'argent qui était prévu pour mon abonnement et je suis sous tutelle donc C. (assistante sociale) avait sonné à mon avocat pour expliquer. Y a un bon soutien et ils sont là en cas de difficulté.

A : Et justement par rapport aux difficultés, le poste est adapté ?

M : Oui ça va mais comme je vous ai dit tantôt, ravitaillement faut que j'évite pour mon dos, je préfère être assise debout assise debout.

A : Et ils en prennent compte de ça ?

M : Oui oui il faut le dire, il ne faut pas hésiter à le dire. Ça fait du bien qu'ils nous comprennent et qu'ils sachent nos difficultés qu'on a.

A : Quels sont les éléments à améliorer par rapport à l'accueil quand on est nouveau ?

M : Euh je ne vois pas, pour moi tout est parfait moi je trouve.

A : Qu'est-ce qui a été le plus important pour toi quand tu es arrivée ? Qu'est-ce qui t'a le plus aidé ?

M : Ben au nettoyage ce n'est pas la même ambiance qu'au conditionnement, ils sont fort critiques au nettoyage et je trouve qu'avec certaines personnes le contact n'était pas facile, ça c'était compliqué.

A : Donc comme je comprends c'est plus le contact avec les collègues qui joue un rôle ?

M : Oui pour me sentir bien. Mais ici tout va bien je suis intégrée tout va bien.

A : Nous avons terminé, merci à vous.

1.2.14. RÉPONDANT 23 – OUVRIÈRE AU CONDITIONNEMENT – 9 MAI 2023

A : Alors, est-ce que tu saurais tout d'abord te présenter en quelques mots ?

C : Je m'appelle C. J'ai 24 ans.

A : Et tu travailles à quel poste ici ?

C : Chez G., F., un peu partout.

A : Depuis combien de temps tu es ici ?

C : Ça va faire deux ans.

A : Et quelle était ta situation professionnelle avant de venir ici ?

C : Je travaillais chez E., aussi une entreprise protégée.

A : Et quand tu es arrivée à l'Atelier, tu avais déjà de l'expérience ?

C : Oui.

A : Est-ce que tu penses que ça t'a aidé pour ton intégration ?

C : Oui.

A : Pour quelle raison ?

C : Je ne saurais pas dire. Avant j'étais dans une école spécialisée donc c'est eux qui m'ont dit d'aller chez E. pour faire mes stages.

A : Comment tu te sentais avant de venir ici ?

C : J'étais contente mais un peu stressée.

A : Et donc tu étais en école spécialisée ?

C : Oui j'ai fait mes secondaires et j'y étais déjà en primaire parce qu'en normal j'avais dur.

A : Et justement tu as quoi comme difficulté ?

C : Euh .. je ne saurais pas dire ..

A : Comment s'est passé ton premier jour ?

C : Très bien.

A : Tu es allée près des assistantes sociales et puis ? Comment il s'est déroulé ?

C : Ça je ne me rappelle plus.

A : Est-ce que tu as reçu des informations par rapport aux différentes sections etc.

C : Oui je pense que c'est le responsable de production qui m'a dit.

A : Comment as-tu appris à savoir qui était qui ?

C : Ah c'est avec les tabliers bleu.

A : Donc c'est en commençant à travailler, ou tu as eu une présentation ?

C : Non.

A : Et des responsables ?

C : Non plus.

A : Au niveau des règles d'hygiène, comment ça s'est passé ?

C : On m'a donné ces informations dans une dizaine de jours je dirais. C'est P. qui m'a donné.

A : Au niveau des congés, absences, tu sais comment il faut faire ?

C : Il faut les dire à l'avance et quand je suis malade je sonne.

A : Et toutes ces informations, comment les as-tu apprises ?

C : On m'a un peu expliqué.

A : Que penses-tu de la façon dont tu as eu connaissance de ça ?

C : Pour moi c'était bien et qu'on me dise qui était qui.

A : Ok. Aurais-tu souhaité avoir d'autres infos ?

C : Pas spécialement.

A : Qu'as-tu reçu comme matériel les premiers jours ?

C : Un badge.

A : Connais-tu les différents endroits de l'entreprise ? Zone fumeur, toilette, vestiaire...

C : On m'a montré où c'était.

A : Tu te souviens qui t'a montré ?

C : Non.

A : Tu penses que c'était plus les responsables ou les collègues ?

C : Les collègues.

A : Tu penses que le fait de connaître tous ces endroits là ça t'a aidé ?

C : Oui.

A : Tu sais dire pourquoi ?

C : Non.. désolée.

A : Comment as-tu fait pour t'intégrer dans l'entreprise ?

C : Ben rester moi-même.

A : Est-ce que ça a été facile ou difficile ?

C : Facile.

A : Pourquoi ?

C : Ah ben je m'intègre avec tout le monde.

A : C'est plus ta personnalité ?

C : Oui.

A : Et en dehors de ta personnalité, est-ce que les responsables, les collègues ont joué un rôle ?

C : ... je ne crois pas non. Un peu de collègues mais pas beaucoup.

A : Est-ce qu'il y a des choses qui ont parfois compliqué un peu ?

C : Non.

A : Et comment décrirais-tu ton intégration ?

C : Bien.

A : Tu en es satisfaite ?

C : Oui.

A : Comment définirais-tu l'accueil reçu par les ouvriers ? Accueillant, froid ..

C : Accueillant.

A : Et tu sais dire pourquoi ?

C : Non.

A : Est-ce qu'ils t'ont soutenue si tu avais des difficultés, ils étaient présents ..

C : Oui.

A : En quoi ?

C : Ben on me montre comment je dois faire, pour m'améliorer.

A : Ils étaient à l'écoute ?

C : Oui.

A : Et comment se sont passés tes premiers échanges avec eux ?

C : Comment expliquer ..

A : Tu as discuté rapidement .. ?

C : Oui j'ai parlé rapidement.

A : Tu saurais expliquer un peu ce qu'ils ont fait pour t'intégrer ?

C :

A : Tu ne sais pas ?

C : Non.

A : Et par rapport aux brigadiers, leur accueil ?

C : Ah ça c'était bien passé.

A : Qu'ont-ils fait ?

C : Ils m'ont expliqué comment je devais faire pour mettre les chocolats etc.

A : Comment se sont passés tes premiers échanges avec eux ?

C : Nickel.

A : Ils ont été à l'écoute, respectueux ?

C : Ça dépend lesquels.

A : Ont-ils été facilement accessibles par exemple si tu avais une question ?

C : Oui directement, ils te montrent.

A : Pour te permettre de t'intégrer, as-tu eu certains comportements ? Par exemple poser des questions pour connaître telle chose, demander un retour sur ton travail ...

C : Oui je demandais comment je devais faire certaines choses. Par exemple dans la balance, je demandais comme faire au tout début et puis ils m'ont montré. J'avais un peu de mal au début mais après je m'habituais.

A : Comment définirais-tu l'accueil des brigadiers ?

C : Bien, ils sont bienveillants.

A : Ont-ils joué un rôle ?

C : Ils donnaient des conseils par rapport à certaines choses, par exemple avec les chocolats.

A : Quand tu es arrivée, as-tu passé un moment avec les responsables ?

C : Non.

A : Et tu penses que ça aurait pu jouer un rôle dans l'intégration ?

C : Non pas spécialement.

A : Trouves-tu qu'ils ont été présents pour toi ?

C : Oui. Si il y avait des petits problème avec certaines personnes ils étaient là.

A : Quelqu'un passait pour voir si tout allait bien ?

C : Je crois que c'était S. (responsable).

A : Et tu en penses quoi de ça ?

C : C'est bien.

A : Tu préfères qu'on vienne vers toi pour voir si ça va ?

C : Oui.

A : Comment s'est passé ton premier jour ?

C : C'était à l'accueil.

A : Comment définirais-tu l'accueil des assistantes sociales ?

C : Elles sont bien.

A : Tu sais développer ?

C : Ben elles viennent de temps en temps voir si ça va bien avec les personnes.

A : Sont-elles assez accessibles ?

C : Oui.

A : Aurais-tu aimé qu'elles fassent d'autres choses ?

C : Non.

A : Et par rapport au RH ?

C : Je l'ai rencontré pour résigner mon contrat.

A : Et comment ça s'est passé ?

C : Bien.

A : Il a joué un rôle ?

C : Il me demandait si ça allait et tout ça pour le travail.

A : Dans l'Atelier qui a été le plus impliqué pour ton intégration ?

C : Les brigadiers.

A : Que penses-tu de l'accompagnement durant les premiers mois ?

C : Je sais plus.

A : Est-ce que l'Atelier a été là pour te soutenir ou tu ne t'es pas trop sentie soutenue .. ?

C : Si j'étais soutenue.

A : Est-ce que tu t'es sentie seule ?

C : Non.

A : As-tu du te débrouiller par toi-même ? est-ce que tu étais de ton côté .. ?

C : Non il y avait toujours quelqu'un.

A : Donc si je comprends bien tu as quand même ressenti du suivi ?

C : Oui.

A : Qui te donnait ce soutien-là ?

C : Mmh je ne sais pas dire.

A : Collègues, brigadiers, responsables ?

C : Un peu des deux.

A : T'es-tu sentie accompagnée et suivie ?

C : Oui, ça permet d'aider.

A : Le fait d'être accompagnée par le responsable ou le brigadier t'a aidée dans ton intégration ?

C : Oui.

A : Et si tu as une difficulté ou une demande particulière, les responsables sont réactifs, ils en prennent compte ?

C : Ah oui.

A : Et est-ce que tu as ressenti un soutien des collègues ouvriers ?

C : Oui.

A : Et qu'est-ce que tu penses du soutien qu'ils t'ont donné ?

C : Que c'était bien qu'ils soient là pour moi.

A : Ça t'a aidé ?

C : Oui pour que j'apprenne à faire certaines choses, pour mettre des fourreaux par exemple.

A : Et pour les différents endroits dans l'entreprise, c'était les collègues, responsables, brigadiers ?

C : C'était un peu les brigadiers je pense.

A : Ok. Et ce soutien des autres collègues c'est important pour toi ?

C : Oui.

A : Pourquoi ?

C : ...

A : Ça t'aide ?

C : Oui.

A : Tu te sens plus à l'aise si tu as du soutien ?

C : Oui. Si j'ai des problèmes avec des personnes ..

A : Est-ce que c'est important pour toi d'avoir de bonnes relations avec les collègues ?

C : Oui.

A : Pourquoi ?

C : .. ah je sais pas ..

A : Est-ce que ça facilite.. l'ambiance au travail, c'est plus chouette de venir ?

C : Oui mais pour le moment ce n'est pas trop le top.

A : Par rapport à ton travail, comment l'as-tu appris ?

C : Ils (les brigadiers) m'ont d'abord montré comment je devais faire le travail.

A : Qu'est-ce que tu penses de la façon dont tu as appris le travail ? Donc on t'a montré et puis tu as reproduit.

C : Oui. Ah ça c'est correct de leur part. D'abord qu'on me montre comment je dois faire mon travail.

A : Tu trouves que les brigadiers ont été assez présents ?

C : Oui.

A : Est-ce que les explications étaient claires ?

C : Oui.

A : C'était adapté à tes besoins ?

C : Oui ils me montraient deux trois fois et puis je le faisais.

A : Est-ce que tu aurais aimé que ça se passe autrement ? L'apprentissage ?

C : Non moi j'aime bien apprendre tout de suite.

A : Trouves-tu que tu as été rapidement mise sur la ligne de production ?

C : Oui.

A : Cela t'a-t-il dérangé ?

C : Non.

A : Pourquoi ?

C : Je ne sais pas comment dire.

A : Et est-ce que ça a impacté ton intégration ?

C : Non.

A : Ok. Et au niveau des explications par rapport au travail, elles étaient claires ? Tu avais compris ?

C : Oui.

A : Ce qu'on attendait de toi, c'était assez clair ? Par exemple la façon dont tu devais faire le travail ?

C : Oui.

A : Et par rapport à l'attitude au travail, par exemple si il faut être sérieux, concentré .. ?

C : Oui moi je suis concentrée dans mon travail.

A : Qu'est-ce qui t'a permis de bien faire ton travail ?

C : Regarder les chocolats et tout ça.

A : Que penses-tu de l'accueil reçu ici ?

C : C'était bien.

A : Quel est le point fort ?

C : Bien accueillir.

A : Et y a-t-il des points faibles ?

C : Non.

A : Saurais-tu me dire comment s'est déroulé ton accueil le premier jour ?

C : J'ai été à l'accueil et ils m'ont dit où je devais aller. Je suis passée par les responsables et ils m'ont amenée sur la chaîne.

A : Qu'est-ce qui t'a le plus aidé pendant tes premières semaines, tes premiers mois ?

C : Mes collègues.

A : Au niveau du soutien, de la discussion ? Ils étaient à l'écoute ?

C : Oui.

A : Le poste auquel tu es est adapté à tes difficultés ?

C : Oui mais il y a des chaises mais parfois des chaises ne sont pas adaptées, et aussi les tables parfois elles sont trop hautes.

A : Et la communication est-elle adaptée ? Si tu ne comprends pas ?

C : Oui.

A : Et justement le fait qu'ils prennent en compte les difficultés ça permet de mieux s'intégrer ?

C : Un peu oui.

A : Pour quelle raison ?

C : Ben ils expliquent mieux quoi, pour que je comprenne.

A : C'est important pour toi ?

C : Oui.

A : Que ferais-tu si tu devais accueillir un nouveau ?

C : Bien expliquer comment il faut faire, qu'on montre comment il faut faire et tout ça pour qu'on apprenne quoi.

A : Est-ce que tu connais les valeurs de l'Atelier par exemple ?

C : Non.

A : Penses-tu que le fait de créer des liens avec les collègues et les responsables facilitent l'insertion ?

C : Oui.

A : Dans quel sens ?

C : Ben on se connaît quoi je ne sais pas comment dire.

A : Et le fait qu'on t'ai expliqué le travail, en quoi ça consiste, ça aide dans ton intégration ?

C : Oui.

A : Tu sais expliquer pourquoi ?

C : Non.

A : Donc pour toi quel est l'élément le plus important pour t'intégrer ?

C : S'intégrer avec tout le monde, avec les collègues.

A : Et bien voilà, nous avons fait le tour, merci d'avoir répondu.

1.2.15. RÉPONDANT 24 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 10 MAI 2023

Ce répondant n'a pas souhaité être enregistré. Voici ci-dessous les prises de notes.

Section : électro-mécanique.

Situation professionnelle avant de commencer à travailler à l'Atelier : Incapacité.

Difficultés : Problème de dos.

Moyen de rejoindre l'Atelier : il a postulé lui-même.

Etat d'esprit avant de commencer à l'Atelier : content de reprendre un emploi, se concentre sur son boulot.

Niveau scolaire : enseignement spécial, pas trouver beaucoup de CDI mais pas vraiment une difficulté.

Expérience : oui dû à son premier boulot. Ils expliquent bien et son à l'écoute donc s'il y a un souci, ça va.

Informations reçues : il connaît, en plus de sa section actuelle, la section du conditionnement dû au fait qu'il y a travaillé. Il y a eu une présentation uniquement d'où il allait travailler, il dit que ça serait compliqué de tout retenir. Au niveau des valeurs, il connaît parce que c'est inscrit sur des affiches dans l'Atelier. Il a reçu une formation pour aller dans les salles propres. Ce qu'il faut faire en cas d'incendie, il n'a pas eu d'infos. En ce qui concerne les congés, on lui a dit qu'il fallait demander à la brigadière. Il pense que ces informations sont suffisantes pour s'intégrer mais ne sais pas dire pourquoi, il ne demande pas beaucoup sauf quand il en a besoin.

Équipement reçu : chaussure de sécurité (conditionnement), casier, gant et badge 3 4 jours après.

Connaissance des endroits de l'entreprise : il a fait le tour, principalement par les collègues, il trouve qu'il y a assez de pictogramme pour s'y retrouver. Cela facilite l'insertion car il n'a plus besoin de demander à qui que ce soit mais ils sont tous sympathiques comparé à où il était avant.

Intégration dans l'entreprise : assez facile car il avait déjà deux connaissances qui y travaillaient. Avoir un responsable à l'écoute et l'accompagnement des AS l'ont aidé à s'intégrer. Quand il a un souci de papier, il n'est pas tout seul, les AS écoutent, elles le rempli et si il a un souci, elles s'en occupent ce qui lui fait des tracas en moins. Les brigadiers ont joué un rôle dans son insertion, ils lui disaient de ne pas stresser que ça allait aller. Il y a du soutien, ils savent par où il est passé donc ça aide à l'intégration. En tant que personne, il avait envie de travailler et retrouver un emploi à l'heure actuelle ce n'est pas évident. Comportement pour s'intégrer : il a posé des questions en demandant ce qu'il fallait produire mais on lui a dit que ce n'était pas ça qui comptait en premier, c'est la qualité. Il se met beaucoup de pression car il trouve qu'il ne va pas assez bien ; il a regardé sur internet avant de venir, il suit sur Facebook car pas au courant de ce qu'il se fait aux autres sections ; lors des événements comme la Saint-Eloi, il se rend compte de l'ampleur des gens qui travaillent, ils trouvent que les événements c'est bien car ils se rassemblent, il ne doit pas rester section avec section.

Satisfait de son intégration car il ressent du bien-être au travail. Il se sent bien dû à l'ambiance, les collègues car par exemple quand il y en a un qui est malade, on demande comment ça va. Il a aussi envie d'évoluer, d'apprendre autre chose mais dans la section où il est. Soutien reçu par les collègues car quand il n'arrivait pas à faire à la chaîne, ils venaient l'aider, ça impacte l'intégration.

Accueil reçu par les ouvriers : chaleureux, ils disaient « t'inquiète pas ça va aller, faut juste un moment, une fois que tu prendras tes marques ça ira » donc son stress est parti. La brigadière est là pour montrer comment faire, il a fait une demi-journée à faire des modèles.

Accueil reçu par les brigadiers : super, quand il a un doute, il les appelle et elles expliquent.

Accueil reçu par le responsable : pas de souci non plus, il dit : « il est venu se présenter ça se passe bien, je ne sais pas vous expliquer, il y a un feeling » « y a une bonne entente ». Il est là pour écouter en cas de besoin, il n'a rien à dire de négatif. Si besoin, il peut passer dans leur bureau. Une fois qu'il y a la bonne entente au travail c'est le plus important pour le bien-être. Le responsable a été assez présent et il l'est encore : « le matin il salue tout le monde », cela impacte car il dit « il pourrait dire salue la compagnie et ne pas passer » ; « quand un est malade on se demande quoi ».

Accueil reçu par les assistantes sociales : il n'a pas eu de souci ; « les deux fois où j'ai eu des soucis c'est l'as qui s'en est occupé », bon accompagnement ce qui n'est pas le cas dans d'autres structures. Elles mettaient à l'aise en disant ne stress pas ça va aller ; l'accompagnement le premier jour elle vient nous présenter ; elles viennent régulièrement en journée et fin de semaine pour voir si tout va bien.

Accueil reçu par le RH : il était là à l'entretien, il a fait 3 jours d'essai puis discussion avec lui et l'AS et il a demandé s'il se plaisait ; le RH lui a dit « ne t'inquiète pas pour ton travail, tu te soignes et tu reviens quand tu es guéri ». Bon contact : le RH a tenu son engagement en disant qu'il pourrait revenir après s'être soigné.

Accompagnement et suivi reçu : il dit qu'ils sont tops, il ne trouve pas de négatif pour le moment. Peu de suivi : « non que du contraire ». Il se sent assez soutenu, s'il a un souci, il suffit d'aller les voir. Se sentir soutenu contribue à son bien-être au travail.

Importance du soutien des autres membres : pour lui oui, il dit : « quand on est soutenu, il y a toujours quelqu'un qui vous accompagne »

Connaissances des collègues, responsables .. : présentation aux brigadières oui ; il n'est pas à aller vers les gens si il ne connaît pas.

Présentation à toute l'entreprise : oui il pense que c'est bien car : « quand on postule, on postule pour un poste mais on ne connaît pas les autres sections » ; quand il a commencé au conditionnement, il ne connaissait pas l'EMC.

Importance des bonnes relations avec les collègues : oui pour la bonne entente, mais il dit « ce qui reste personnel reste personnel ».

Apprentissage des tâches : formation par les brigadières, elles montrent ; « le fait de dire regarde ce n'est pas compliqué » « ne t'inquiète pas ça va aller ». Il trouve très bien la façon dont il a appris, il dit : « il faut avoir les pièces pour pouvoir toucher et savoir .. à des moments il y a un déclic et si on le dit juste oralement on ne saura pas quand sera ce déclic ». Il trouve les explications claires car il a tout compris ; de plus, il a toujours « un modèle pour suivre comment

il faut faire au début » ; il peut y retourner en référence. Il savait que le travail demandait de la minutie, il recherche un travail où il faut être minutieux et concentré : la qualité c'est important.

Avis au sujet de l'accueil : « moi je trouve ça parfait » « du moment où on a le premier coup de téléphone jusqu'au moment où tu serais prêt à commencer » un mois après il commençait donc c'est très rapide et c'est bien. Il a eu rendez-vous à l'accueil puis a été accueilli par les AS, il a été jusqu'en section, on l'a présenté, il a pris place et voilà « en disant ne stress pas ça va aller ». Il avait eu les trois jours d'essai donc le fait de commencer direct n'a pas posé de problème. Avant d'aller en section, il ne voit pas l'intérêt de rencontrer d'autres personnes car : « les personnes de contact à ce moment-là ce sont les as et le rh ». Il trouve que le responsable a un bon suivi car il a vu l'intérêt du responsable lorsque que quelqu'un n'avait pas été engagé car il voulait savoir pour quelles raisons ; le répondant trouve cela bien car ce n'est pas souvent le cas.

Poste de travail adapté : oui, ils ont eu des nouvelles chaises.

1.2.16. RÉPONDANT 25 – OUVRIER EN ÉLECTROMÉCANIQUE – 17 MAI 2023

A : Pouvez-vous vous présenter brièvement ?

F : Je m'appelle F, j'aurai 50 ans en juin. Je suis resté longtemps en incapacité et là je me suis dit « j'arrive à tenir un petit boulot sur le côté donc c'est le moment de reprendre un boulot à temps plein ». Je suis venue me présenter de moi-même et je travaille ici depuis le premier mars 2023. J'ai commencé en EMC mais après 15 jours j'ai recommencé à avoir de la névralgie cervicale et vu que c'était après l'hiver, ce n'était pas normal. Donc on a calmé un peu, on a parlé avec le chef et on a décidé de me mettre une semaine en EMB et puis il a voulu me remettre en EMC mais j'ai dit non, si la névralgie revient ce n'est pas la peine.

A : Ce sont ça vos difficultés ?

F : J'ai des plaques dans les cervicales et j'ai des vertèbres qui sont soudées ensemble.

A : Donc vous trouvez qu'ils prennent en compte les difficultés ? Que le travail est adapté ?

F : Oui oui parce que en fait mon problème ce n'est pas d'avoir beaucoup de poids, ici on prend du poids régulier mais c'est la façon dont on doit le prendre. On travaille aussi avec des personnes qui ont le même problème que moi et donc la façon de retourner les plaques et tout ce qui s'en suit ben il faut faire attention pour ne pas blesser la personne qui est en face de vous donc c'est toujours mieux de connaître le handicap de la personne qui travaille avec vous. Non ici franchement le chef a fait attention, il m'a dit « écoute de l'autre côté fais attention, c'est un peu plus lourd, ça bouge un peu plus » mais moi dans ma vie avant j'étais maçon donc ça bougeait un peu plus. Voilà rester assis à une table et mettre des petites pièces dans un petit boîtier c'est un peu plus compliqué.

A : Et le fait qu'ils prennent en compte vos difficultés ça impacte votre intégration dans l'entreprise ?

F : Oui beaucoup parce qu'en fait si vous voulez là-bas ça ne bougeait pas beaucoup et ici, en fait, ce qui a, c'est que je travaille debout déjà, je peux reculer de la table, les tables sont en hauteur, je peux me reculer et tendre un peu plus les bras en fonction de la douleur. Et quand on arrive le matin si ça ne va pas, on va trouver le chef et on lui en parle, on lui dit « écoutez chef aujourd'hui, cool, un peu moins de poids dans les bras » et puis voilà quoi. Parce qu'avant-hier j'ai fait des grandes portes toute journée et après-midi il m'a fallu le temps, à un moment donné j'ai appelé et j'ai dit que c'était les dernières séries parce que je ne saurais plus quoi donc voilà on m'a adapté, on m'a mis des plus petites portes et voilà.

A : Quel est votre parcours scolaire ?

F : J'ai fait mes six années primaires et puis j'ai fait mes cinq années de rénovation quoi en professionnel en hôtellerie ce qui n'a rien à voir avec ici. Je n'ai jamais touché la mécanique avant d'entrer ici. Une rifteuse je ne savais pas ce que c'était, une tara je ne savais pas non plus.

A : Est-ce que ça a impacté votre insertion ici ? Qu'est-ce qui aurait pu combler votre manque d'expérience ?

F : Non ce qui a c'est qu'il y avait un peu d'appréhension quoi. Et bon le premier jour j'ai serré des colliers pour des tuyaux PVC quoi, je me suis dit j'espère que je ne vais pas faire ça tout le temps quoi et en regardant autour de moi toute la journée je me suis rendu compte qu'il y avait beaucoup de poste différent et adapté avec le poids à chaque fois quoi, le poids, les mouvements et je me suis dit ben adienne que pourra, je n'ai jamais eu peur donc voilà je m'adapte facilement, j'apprends vite donc c'est un avantage dans mon problème.

A : Si je comprends bien, c'est la façon dont on vous a appris le travail qui a comblé ce manque d'expérience ?

F : Oui voilà parce que tout de suite ben le premier jour on vous laisse un peu faire des choses pas trop difficiles et puis ben j'ai eu de la chance, celui qui m'a formé, un ouvrier, il avait les mêmes problèmes que moi donc pour retourner des plaques ben tout de suite « on va les prendre comme ça », on apprend vraiment posément quoi. J'ai connu des métiers et il fallait apprendre et courir courir, non ici les jours où vous apprenez, quand vous apprenez quelque chose, et de toute façon moi c'est comme ça, si je fais des nouvelles portes il faut que j'en fasse deux ou trois avant de la faire tout seul quoi.

A : Et justement, comment vous-a-t-on appris le travail ?

F : La personne qui m'a formé donc on a commencé à faire une formation sécurité déjà avec le chef au niveau des machines puisque je ne connaissais pas toutes les machines donc il m'a fait un cours sur les machines, j'ai eu un cours sécurité en même temps parce qu'il y a une façon de mettre ses doigts, de poser ses mains, de ne pas mettre ses mains sur la gâchette tant qu'on est occupé sur la machine, débrancher l'air donc on prend bien le temps de vous expliquer, on vous prend à part, « voilà on a le temps, ça tu sais, ça tu sais pas » malgré tout on répète quand même les règles de sécurité. Pour une visseuse par exemple il y en a qui ne savent pas mettre une mèche sur une visseuse sans qu'elle tourne ovale quoi donc voilà on rappelle les règles de sécurité, qu'il faut avoir des gants tout le temps quand on porte des plaques, quand on fait des

petits travaux, monter des petites pièces et mettre dans des sachets en plastique ça ce n'est pas très grave y a pas besoin de les avoir mais dès qu'on utilise une machine, on doit systématiquement avoir les gants.

A : Et qui vous a appris tout ça ?

F : Un collègue et quand j'ai fait des petits travaux tout seul là c'est un brigadier qui vient et qui montre le premier, il regarde le deuxième et si ça va ben il revient voir une demi-heure après voilà tout va bien sinon .. les brigadiers sont fort autour de vous et on voit qui tournent. Moi au début ça me stressait même parce que j'ai l'impression qu'on regarde tout le temps mon travail pour voir s'il est bien fait alors que je sais que il est bien fait quoi. Non on voit qu'ils surveillent beaucoup et ils sont toujours à l'affût pour venir donner un conseil « ben tiens, ta machine tu devrais peut-être la tenir comme ça » ou « ne prends pas ces machines-là parce qu'elles sont plus lourdes, il y a des machines plus légères » pour des gens qui ont des problèmes de bras comme moi donc voilà, on surveille beaucoup quoi.

A : Et au niveau des explications reçues pour apprendre le travail, c'était suffisamment clair ?

F : Oui oui parce qu'en fait même des choses ils détaillaient trop pour moi quoi parce que vu que je viens du bâtiment, il y a des choses quand même que j'ai déjà vues, je ne suis pas bête, j'apprends vite donc moi évidemment il n'y a pas besoin de tout ça. Maintenant il y en a d'autres qui sont arrivés après moi, ils ont bien besoin de toutes les explications et qu'on explique plusieurs fois la même chose et qu'on remontre plusieurs fois la même chose. Moi on me le montre deux fois la troisième fois je le fais tout seul sans aucun problème quoi. Malgré tout on voit que ça tourne les brigadiers, on vient de temps en temps « ça va, il ne manque rien », ils font semblant de venir voir s'ils ne manquent rien mais en fait ils viennent voir si le travail est bien fait quoi. Mais une fois que le travail est bien fait, on valorise la personne c'est ça qui est bien quoi, il faut toujours ça. Je me plaisais super bien en EMC hein parce que l'ambiance est bien grâce à ça quoi. Quand vous avez un chef qui passe et qui dit « ah très bien t'avances bien » tout de suite ça motive, c'est une motivation supplémentaire même si vous faites des erreurs ça motive quand même quoi.

A : Et au niveau de ce qu'on attendait de vous c'était clair ? Par exemple au niveau du travail si vous deviez avoir un certain rythme, au niveau de votre attitude ...

F : Ça c'est les collègues de travail qui m'ont expliqué, par exemple je ne comprenais pas les feuilles qu'ils remplissaient avec les heures de départ et les heures d'arrivée et on m'a expliqué qu'il y avait une moyenne dans l'ordinateur et qu'il faut toujours être plus ou moins dans la moyenne quoi. Et puis le jour où il y a un problème, ça peut arriver, les brigadiers ne sont pas non plus à vous saquer, non ils sont là entrain de « bon ben celle-là c'est la première fois que tu la faisais tout seul tout seul, je ne t'ai pas réexpliqué tu as recommencé tout seul et tu as mis les charnières à l'envers ben ça peut arriver ». Moi ça m'est arrivé, j'ai perdu trois quart d'heure sur un travail et mon brigadier a bien marqué sur la fiche de travail que voilà c'était la première fois complètement seul donc voilà ça excuse en parti le retard quoi.

A : Qu'est-ce qui a été mis en place pour que vous puissiez faire le travail ?

F : Ben déjà des machines légères puisque j'ai des problèmes de bras, ben les tables sont adaptées en hauteur aussi, on sait régler la hauteur comme on veut, descendre monter, tous les élévateurs, quand ils savent qu'on va faire des grandes portes par exemple on a systématiquement des transpalettes qui sont électriques et qui montent automatiquement, pas besoin de bouger ses bras tout le temps. Et puis comme les portes sont pesantes, s'il faut les déposer plus bas .. on a vraiment du matériel adapté de tous les côtés quoi. C'est très positif.

A : Durant vos premiers jours, qu'avez-vous reçu comme information ? Que ce soit à l'entretien d'embauche ou ici en arrivant. Les sections de l'Atelier, les valeurs, présentation à l'entière du personnel ..

F : On ne m'a pas présenté à l'entière du personnel, quand je suis arrivé dans la section où je travaillais, parce qu'évidemment quand je suis arrivé ils étaient en rush, donc là on m'a expliqué comme il faut ben voilà tu vas faire ça, il faut bien être attentif parce que voilà si tu oublies une pièce à 50 modules et qu'il faut tous les démonter ça ne va pas quoi. Donc voilà ça on a pris son temps, on a expliqué à son aise. Parce que c'est très compliqué de monter un fusible électrique, on ne se rend pas compte, faut réfléchir beaucoup, faut faire attention et être très attentif. Donc là on m'a demandé si je préférais avoir un poste de travail assis ou un poste de travail plus haut donc moi j'ai préféré un plus haut donc voilà on m'a dit que je pouvais m'adapter, qu'il y avait des poses pieds que je pouvais aller demander, y a pas de problème s'il fallait changer une chaise .. Donc c'est vraiment d'abord mettre la personne à son aise pour travailler, au niveau de son problème médical on va dire. J'ai commencé en EMC où on m'a présenté mais en EMB on ne m'avait pas présenté, je voyais les gens à la pause et puis ben commencer à connaître quelques personnes qui donnent des conseils et donc ben j'ai appris à connaître les personnes parce qu'il y a les concubins d'un côté, les maris de l'autre euh. Ça c'est tout doucement quoi et puis c'est une fois que je suis arrivé ici en EMB que j'ai commencé à connaître cette partie-là et tout ce qui est transpalette.

A : Au niveau des valeurs de l'Atelier on vous les a présentées ?

F : Oui on m'a dit qu'il fallait avoir des valeurs de respect envers les autres personnes, ne pas rire des handicaps, ce que je peux comprendre. Ici on m'a bien expliqué, voilà il y en a qui sont un peu plus embêtés que d'autres, y en a qui ont des problèmes de vue, de main, de pied voilà et au fur et à mesure on va connaître les personnes qui sont autour de soi. Y a même des collègues dans l'EMC, je connaissais tout le monde et j'étais même attristé de partir parce que voilà on commence à lier des liens, c'est pas des liens d'amitié mais c'est des liens de connivence au travail voilà, un qui est à côté de vous et qui dit « ah ça tu dois faire attention » ou des « poser les caisses pleines à un tel endroit, les caisses vides à un autre, tout ça c'est des renseignements qu'on n'a pas forcément par les chefs mais par des collègues de travail.

A : Et au niveau des congés, des horaires de travail, ce qu'il faut faire en cas d'absence, comment avez-vous eu connaissance de ça ?

F : Tout ça ça m'a été expliqué. Ben évidemment j'ai eu une situation un peu spéciale, j'étais ici d'une semaine que mon épouse tombait en syncope chez moi, donc on l'a emmené en ambulance, ben de là ça s'est adapté tout de suite quoi. Parce que forcément on n'avait pas eu

le temps de m'expliquer tout, on m'avait expliqué pour les congés, on m'avait donné une feuille mais je n'avais pas tout bien compris donc je me suis dit « ben quand je demanderai un jour de congé .. » mais au niveau des absences je connaissais déjà vu que j'ai déjà travaillé avant mais on m'a réexpliqué voilà en cas d'absence on prévient le secrétariat social, on n'hésite pas à envoyer son certificat par mail directement, quand on revient il y a une boîte aux lettres ben même qu'il y a une personne on peut déposer dans la boîte aux lettres euh voilà. Tout ça a été expliqué par l'assistante sociale le premier jour quoi, le jour où j'ai signé mon contrat, évidemment elle en signait plusieurs en même temps donc elle ne m'a pas tout expliqué d'un coup mais elle est revenue après. Et au niveau des congés ben ça c'est un peu les chefs de section qui expliquent quoi.

A : Et vous trouvez cela suffisant pour s'intégrer ?

F : Oui très bien parce que quand vous avez un problème, c'est quand même le chef de section qui prend la feuille parce que vous devez remplir une fiche donc les premières c'est le chef de section qui me les a remplies en disant tu remplis là, tu coches là et puis le restant ça passe chez eux et c'est eux qui prennent la décision.

A : Qu'avez-vous reçu comme équipement matériel ?

F : En EMC rien du tout parce qu'il n'y a besoin de rien, pas besoin de tenue, de bottine, juste les lunettes si on travaille avec les machines à peinture ou quand on soude quoi.

A : Connaissez-vous les différents endroits de l'entreprise ?

F : Les réfectoires, les toilettes, les douches, ça tout ça on m'a montré par contre les autres sections je n'ai pas encore fait le tour. Mais on m'a dit « écoute quand on aura un peu de temps, quand il y aura des congés ou quoi on fera un tour une fois de l'entreprise », c'est prévu quoi.

A : Et qu'en pensez-vous ? De connaître l'entreprise ? Est-ce que ça aide aussi à l'insertion ?

F : Oui je trouve parce que savoir ce que les autres qui sont autour de vous et que vous croisez tous les jours au matin dans les allées en venant front, je crois que c'est .. pour moi c'est primordial quoi. Parce que c'est bien je travaille en électro mécanique, mais il y a deux autres sections quoi si j'ai bien compris, ça donne envie d'aller voir et voir un peu ce qui se passe quoi. Voilà ce n'est pas la même chose qu'ici et voilà. Mais je crois que de toute façon, si j'ai bien compris, en cas de problème que ça n'ira pas en électromécanique, alors on irait voir dans les autres sections si on peut me recaser, ça c'est très bien.

A : Oui. Et comment vous vous êtes intégré dans l'entreprise ? Est-ce que ça a été facile, difficile, qu'est-ce qui a permis de .. ?

F : Au début c'est un peu comme à l'école sauf que c'est avec des adultes quoi. On vous regarde un peu et puis ben on s'intègre facilement parce que, vu qu'on est tous des personnes en entreprise adaptée, on a tous eu des problèmes dans la vie donc euh ben c'est beaucoup plus facile pour moi de s'adapter en entreprise adaptée que de s'adapter dans une entreprise normale. J'ai travaillé dans pleins d'entreprise, ça prend un mois pour connaître les gens, ici en une

semaine je connaissais déjà toutes les personnes de l'EMC et la semaine suivant je commençais en EMB et il y a des personnes qui connaissent d'autres personnes donc ça va très vite quoi.

A : Ce sont les liens qui ont ..

F : A mon avis ça va plus vite que dans une entreprise normale et avec les années j'ai appris à savoir gérer, regarde un peu les gens, savoir qui, que quoi. Y en a certains on sait bien que quand ils arrivent le matin ils tirent la tête par exemple, mais ce n'est pas pour ça qu'ils sont de mauvaises humeurs. Et ça ça s'apprend après 15 jours ici. Ici au début il y avait un gars, il avait l'air un peu spécial, ça me faisait tut bizarre et puis en fait c'est un gars super sympa, c'est juste que le matin quand il arrive voilà.

A : Et vous, de votre côté, avez-vous fait des choses pour vous intégrer ?

F : Oui je pose beaucoup de questions, je suis quelqu'un de curieux déjà à la base et c'est comme un gars j'ai vu qu'ils avaient des outils, on ne peut pas prendre ses outils personnels, on doit prendre ceux de l'Atelier et au fur et à mesure j'étais embêté, je n'avais pas d'outils et j'ai été demandé au chef pour avoir un coffre. Et ça rapproche parce que quand on entend quelqu'un qui discute, moi je n'ai pas peur de rigoler, y a deux mois que je suis là mais je rigole déjà avec tous mes chefs quoi, y a du respect, de bonnes relations, y a les brigadiers c'est pareil je rigole avec eux mais quand c'est travail c'est travail quoi. Mais bon ils voient que je ne suis pas dans mon coin à rester sans parler quoi donc forcément on apprend beaucoup plus de détails sur l'entreprise aussi.

A : Si je comprends bien, vous êtes plutôt satisfait de votre intégration ?

F : Oui oui.

A : Et justement par rapport aux collègues et aux brigadiers, comment définiriez-vous leur accueil ?

F : Beh .. y en a qui sont plus sérieux que d'autres mais ça directement vous le voyez. Ils sont tous cools quoi. Le travail doit être fait voilà on est cool mais quand il y a une bêtise ce n'est pas le même quoi. Voilà ça ne gueule pas c'est déjà ça mais on voit que c'est un peu plus sérieux « et gaillard faut faire attention ».

A : Et qu'ont-ils fait pour essayer de vous intégrer ?

F : Ben déjà en me changeant, vu qu'on est en entreprise de travail adapté, ben j'ai commencé par beaucoup de petits postes, je changeais beaucoup d'endroits donc forcément on va vers beaucoup de personnes. La première semaine ici je crois que sur une semaine j'avais travaillé quasi avec tout le monde quoi.

A : Comment définiriez-vous l'accueil du responsable ?

F : Ben il essaye de vous mettre à l'aise parce que moi j'étais fort stressé car je n'ai plus travaillé depuis 7 ans donc ben j'ai fait des petits boulots pour moi mais jamais plus pour un employeur quoi. Et donc dans une grosse société comme ici avec des chefs, des sous chefs, des brigadiers, je n'ai jamais travaillé donc au début il a l'air un peu strict et c'est vrai que dans sa ligne de conduite il est strict mais au niveau travail quoi, le restant euh la première semaine ça a été un

peu dur parce que le vendredi vu que j'ai eu un problème familial, tout de suite il m'a rassuré « écoute tracasse, tu prends ta voiture tu t'en vas, tu ne te tracasses pas, tu pointes juste avant de partir et tu ne te tracasses pas » ici ils sont fort famille en fait donc quand y a un problème familial important, il n'y a pas de souci, ils te laissent partir. Et quand je suis arrivé le lundi j'étais mal à l'aise aussi, je me suis excusé parce que j'avais peur de perdre ma place aussi, si j'ai recommencé ce n'est pas pour la perdre. Et je l'ai encore vu ici parce que j'ai fait le covid et quand je lui ai dit que je devais encore reprendre une semaine il m'a dit de ne pas me tracasser, qu'ils avaient les résultats de mes tests. De ce côté-là non euh les grands chefs sont stricts si j'ai bien compris mais derrière ils sont plus posés quoi on va dire, pour le social ils sont supers. Et pour la mise à l'aise au début, c'était pareil. Moi j'ai toujours eu l'habitude d'aller voir et de demander ce que eux en pensent parce qu'il y a mon ressenti à moi mais il y a aussi celui du chef donc tout de suite il m'a dit « je n'ai que des bonnes éloges sur toi il n'y a pas de souci » « le changement de section c'était pour raison médicale donc de ce côté-là tu n'as pas à te tracasser quoi ». Il est rassurant quoi vous voyez et puis euh à 10H on va fumer une cigarette, si vous voulez discuter, il n'y a aucun souci il est là, toujours bien disponible pour le personnel quoi.

A : Et l'accueil des assistantes sociales .. ?

F : Ah très bien, très bien. J'ai eu V. parce que C. était en congé. V. courrait dans tous les sens et malgré tout la première semaine elle venait tous les jours hein, « si tu as un problème ou quoi que ce soit tu viens me trouver à mon bureau il n'y a pas de souci ». La deuxième semaine, de nouveau, pareil puis il y a eu mon changement de section et là ben elle est revenue quasi tous les jours, c'est C. qui a pris la relève et qui est venue se présenter tout de suite et elle m'a dit « si y a un souci tu peux aussi venir près de moi » et tous les jours elle est passée pour voir si ça allait, si ce n'était pas trop lourd pour moi, elle venait vraiment voir si ça ne créait pas de problème de porter des charges un peu plus lourdes quoi. Mais c'est ce que je lui ai dit, vu que ici je peux me reculer des tables, me pencher en avant, travailler sur mon dos et pas uniquement sur la nuque donc j'ai bien expliqué mes difficultés et du fait il y a une discussion qui se fait avec le chef, les informations remontent au fur et à mesure. Le chef était au courant déjà mais malgré tout elle est venue près de moi et puis elle a été faire un rapport au chef de section. Il y a un bon suivi et une bonne communication entre les responsables et les assistantes sociales pour justement ne pas avoir de problème « si ça ne va pas, on te change de section et on trouvera autre chose ». On vous met vraiment à l'aise et on dit « voilà tu as dû changer de section mais ce n'est pas ta faute, c'est pas grave et ne te tracasse pas, il y a d'autres choses et on peut encore essayer d'autre chose ».

A : Et par rapport au RH ?

F : Ah ben il était en congé quand je suis arrivée donc la première fois que je l'ai vu, j'étais un peu dans mes petits souliers je dois dire parce que vu que j'étais nouveau, il est arrivé et y avait réunion parce que y a eu un quiproquo entre deux donc voilà on règle les choses directement quoi. Et donc après il est venu se présenter et me dire « désolé pour mon accueil, il n'a pas été fort bon mais il fallait que ça se fasse tout de suite voilà les choses sont au point et comme ça

tu sais comment je réagis ». Sinon aucun souci, depuis je l'ai revu une fois, il ne vient pas souvent, il passe ici au bureau mais nous on est occupé là-bas donc.

A : Et vous souhaiteriez le voir plus souvent ?

F : Pas spécialement parce que le RH en fait .. ça sert à quoi de le voir ? Le chef de section oui parce que lui vous en avez besoin tout le temps on va dire hein c'est lui qui est responsable de vos papiers, de changement etc. mais le RH je vais dire, pour moi c'est plus dans les bureaux quoi et je n'ai pas été habitué à en avoir un non plus.

A : Que pensez-vous de l'accompagnement et du suivi ici ?

F : Moi jusque maintenant je n'ai aucun souci, je trouve qu'on met fort à l'aise les gens parce que mon chef de section, pas P., on peut aller le trouver quand on veut pour n'importe quoi. Lui dire « écoutez aujourd'hui ça ne va pas trop, pouvez-vous me mettre en plus léger » il n'y a pas de souci hop on fait un changement entre deux collègues et voilà c'est tout. Et quand y a un problème qui est plus majeur ou quoi il le dit lui-même si y a un problème avec quelqu'un il ne faut pas hésiter et venir le dire tout de suite quoi.

A : Et est-ce que cet accompagnement, ce soutien, ça aide à l'insertion ?

F : Oui parce qu'en fait ça vous met plus à l'aise pour travailler. Je dis toujours à ma femme c'est un peu comme une deuxième famille en fait quand on arrive ici. On vous met à l'aise, à côté (en EMC), les chefs de section, toutes les vingt minutes ils étaient à côté de moi et ils venaient voir, prendre des renseignements .. t'as une famille, c'est le boulot et puis y a cinq minutes on discute voilà.

A : Le soutien des autres membres c'est important pour vous ?

F : Oui quand même parce que ben y a des gens avec qui on travaille tous les jours, si on ne connaît pas ou qu'on ne parle pas ben c'est .. quand on a une bonne ambiance quelque part, on travaille beaucoup mieux et plus vite. Maintenant il faut savoir mettre les limites et ça c'est P. qui les met.

A : Donc c'est important d'avoir de bonnes relations que ce soit avec les collègues, brigadiers, responsable ?

F : Ah oui oui y a beaucoup plus de rendement quand on a une bonne ambiance.

A : Et au niveau de l'intégration, est-ce que ça impacte ?

F : Oui parce que quand vous faites un travail que vous n'avez jamais fait, ils vous mettent à votre aise, ils vous montrent, un deux trois pièces et on repasse toutes les vingt minutes, on revient voir « ah ben ça va », on compte un petit peu vos pièces, ne va pas trop vite et là on me le dit en plus « ne va pas trop vite, vérifie à ce que tout soit dedans ». Elle passait vraiment régulièrement, d'ailleurs c'est la première chose que j'ai dit quand j'ai arrêté là, ce n'est pas une question de chef parce que les chefs elles sont terribles ici, j'espère que ça sera pareil de l'autre côté. Mais c'est la même chose, les brigadiers c'est la même chose, il y en a un qui est plus strict mais bon une fois que le travail est bien fait il décompresse on va dire. Non je trouve que plus on met à l'aise une personne pour travailler, plus elle travaillera.

A : De façon général que pensez-vous de l'accueil à l'Atelier ?

F : Pour moi le point faible c'est de ne pas avoir fait le tour de l'entreprise au début mais bon les AS étaient très occupées. Sinon le restant je n'ai rien à dire, rien à redire.

A : Qu'est-ce qui vous a le plus aidé durant vos premiers temps ?

F : Le fait qu'on passe régulièrement, les brigadiers ils passent très régulièrement donc forcément ça vous encourage parce que beh fin il y a des trucs qui n'allaient pas hein je ne suis pas une bête. Les machines ça aussi, revenir réexpliquer. Donc en passant régulièrement comme ils ont fait au début, ça aide beaucoup. Maintenant j'ai bloqué des machines aussi ça m'est arrivé aussi hein. Y a un jour j'ai mis des ordinateurs d'air conditionné à jour et là il m'a dit « fais très attention à ça, vas-y doucement ».

A : Et qu'est-ce qui a été le moins facile ?

F : Le moins facile ben c'est de savoir les positions dans l'atelier parce qu'il y a des endroits où on ne peut pas poser des caisses parce qu'il y a le passage des clarks, y a des endroits où on dépose les pièces finies, des endroits où on met des restants de pièces qu'on continuera plus tard ... et alors se repérer dans tout ce qui est rivet, ça c'était le plus dur pour moi.

A : C'est plus au niveau du travail alors ?

F : Oui.

A : Et au niveau de l'intégration y a-t-il quelque chose qui a été le moins facile ?

F : Au niveau de l'intégration non parce que même ici si vous comprenez c'est comme si y avait deux équipes : l'atelier mécanique et tout ce qui est plieur sur les grosses machines et donc eux (les plieurs) ça a été un peu plus compliqué car on dirait qu'ils tirent la tête alors qu'ils sont juste concentrés sur leur travail mais ils m'ont mis à l'aise voilà ils ont bien vu que je travaillais donc.

A : Vous avez été vite mis à l'aise ?

F : Voilà et puis je suis quelqu'un qui me met à l'aise tout seul, je vais m'intégrer sans aucun problème.

A : Que feriez-vous si vous deviez accueillir un nouveau ? L'élément le plus important ?

F : Pour moi c'est le calme, la sérénité comme j'ai eu avec mes deux chefs. Parce que même que j'ai fait des erreurs au début ben ce n'était pas grave. Elles me disaient « tu recommences, tu vérifies les autres, maintenant tu le sais bien fait attention » mais voilà. Parler calmement, très posément voilà c'est ce qui se passe ici, les brigadiers aussi c'est la même chose. À partir de ce moment-là si y a beaucoup de conseil, on pose et on réfléchit. « On est passé une fois deux fois et la troisième tu dois retrouver ta bêtise toi-même et la rectifier toi-même. Comment est-ce que tu dois faire ? ». Et ça ici ils font beaucoup. Ils arrivent, ils ont monté les deux premières pièces avec toi, la troisième tu commences à faire tout seul, ça va ? oui ils sont partis puis quand ils reviennent il y a un problème « cherche un peu toi-même d'abord » et puis ils expliquent « tu as oublié ça et tu n'as pas mis ça ».

A : Et y a-t-il des choses que vous amélioreriez par rapport à l'accueil ?

F : Ici non pas vraiment. Il n'y a rien à redire sur l'accueil, je vais dire on m'a mis en confiance tout de suite, les gens du bureau ici c'est pareil c'est tout le monde par son prénom, ce n'est pas « chef, sous-chef », on ne parle pas par grade, c'est familial et ça doit rester familial. Plus c'est familial, meilleure ambiance il y a et meilleur travail.

A : Ok. Nous avons terminé, merci beaucoup pour vos réponses.

1.2.17. RÉPONDANT 26 – OUVRIÈRE À L'ENTRETIEN DES SOLS – 17 MAI 2023

A : Pouvez-vous vous présenter brièvement ?

M : Ça fait 4 mois que je suis là et je n'ai pas spécialement de difficulté.

A : Avant de travailler ici quelle était votre situation professionnelle ?

M : Je n'en avais pas.

A : Vous ne travailliez pas ?

M : Non j'ai fait mes études en apprentissage, j'ai eu mes diplômes mais je n'ai pas travaillé depuis.

A : Quel était votre parcours scolaire ?

M : C'était un CEFA en restauration.

A : Donc rien à voir avec ici. Donc vous n'aviez pas d'expérience avant de commencer ici ?

M : Non pas vraiment.

A : Et qu'est-ce qui vous a permis de combler ce manque ?

M : C'est mes collègues qui m'ont appris, je les ai regardé faire plusieurs fois et puis ça allait tout seul quoi c'est assez facile donc.

A : Durant vos premiers jours, qu'avez-vous reçu comme information ?

M : On m'a fait visiter l'Atelier puisqu'on va partout. Maintenant information sécurité et tout ça on ne me les a pas vraiment données. Ils les donnent plus sur le tas, petit à petit comme ça et puis les collègues qui me le disent aussi.

A : Et que pensez-vous de cette façon ? Que ça se fasse sur le tas ?

M : C'est peut-être un peu mieux plutôt que de perdre du temps à ..

A : Et vous avez été présenté aux membres du personnel en dehors de votre section ?

M : Non.

A : Et que pensez-vous de ça ?

M : Moi, perso, je m'arrête juste à ma section et puis j'en connais que quelques-uns des autres sections parce que ben c'est des amis à moi mais sinon..

A : Ça ne vous impacte pas ?

M : Non puis y a tellement de personnes que si on doit commencer à connaître tout le monde on ne s'en sort pas.

A : Au niveau des règles d'hygiène, on vous les a communiquées ?

M : Oui ça oui.

A : Par rapport à l'horaire, congé, rémunération, avez-vous eu connaissance de cela ?

M : Oui pendant l'entretien ils nous disent vous avez un peu près entre ça et ça.

A : Vous savez comment il faut faire donc pour demander des congés ?

M : Oui, il me donne une fiche au début avec tous nos congés si on y a droit puis on doit remplir les feuilles et la rendre à la chef et ils décident si oui ou non.

A : Qu'avez-vous reçu comme équipement ?

M : Des chaussures de sécurité.

A : Et un polar ?

M : Pas tout de suite j'ai dû attendre d'avoir signer mon premier contrat de trois mois.

A : Donc j'imagine que vous connaissez les différents endroits de l'entreprise vu que vous voyagez partout ?

M : Oui.

A : Et est-ce que ça facilite votre insertion/intégration ?

M : Oui fin ça ne change pas vraiment, je suis là je fais mon travail.

A : Comment est-ce que vous vous êtes intégrée dans l'entreprise ? Est-ce que ça a été facile, difficile ?

M : Non ça a été facile.

A : Et qu'est-ce qui a fait que ça a été facile pour vous ? Est-ce que quelqu'un a contribué à ce que ce soit facile ?

M : C'est plus nos collègues qui ..., c'est plus simple parce que ce n'est pas la chef. La chef n'est pas toujours de très bonne humeur mais ça elles me l'ont dit mes collègues donc je suis habituée maintenant.

A : Donc c'est plus l'aide des collègues ? Qu'ont-ils fait ?

M : Ben quand tout le monde travaille entre collègues, avec eux c'est mieux parce que ben déjà on n'est pas tout seul puis on s'ennuie moins, on rigole en même temps que de travailler donc ça passe plus vite donc ça c'est cool.

A : Comment vous décririez votre intégration ? Est-ce que vous êtes satisfait ou est-ce que vous avez des recommandations à faire par rapport ça ?

M : Ben moi je suis satisfaite parce que ça c'est quand même bien passé, mais c'est juste bah au niveau de notre chef, c'est mieux qu'elle soit de meilleure humeur tous les jours parce qu'à force...

A : C'est pesant peut-être ?

M : Pesant pour nous et sur notre moral aussi c'est pas cool comme y en a certains aussi qui sont de mauvaise humeur mes collègues et bah ça tourne tout le temps comme ça donc euh. Je sais qu'il y en a qui se sont mis en arrêt maladie à cause de ça donc euh.

A : Comment est-ce que vous définiriez l'accueil reçu par vos collègues ouvriers ? Est-ce qu'ils vous ont soutenu ? Est-ce qu'ils vous ont guidé ? Qu'est-ce qu'ils ont fait ?

M : Oui ils m'ont soutenue et ils m'ont aussi guidée puisque c'est eux qui m'ont appris la plus grosse partie du travail.

A : Et par rapport aux brigadières ?

M : On a changé beaucoup ici donc je ne saurais pas vraiment dire.

A : Si je comprends bien, les collègues c'est plus un rôle dans l'apprentissage du travail ?

M : Oui voilà.

A : Comment était l'accueil de votre responsable ?

M : Ben en soi je suis arrivée, elle m'a quand même bien accueillie, elle était quand même souriante et caetera. Elle m'a quand même expliqué, bon elle m'a expliqué en gros et vite fait puisqu'elle avait quand même d'autres choses à faire. Puis quand on a fait le tour elle m'a un peu expliqué les zones et caetera mais à part par me dire après que si on avait des questions, on pouvait revenir vers elle, voilà.

A : Est-ce qu'elle a joué un rôle du coup dans l'intégration ?

M : Ben elle m'a présenté aux collègues mais c'est tout donc voilà, je pense que pas vraiment.

A : Ok je vois. Comment avez-vous perçu l'accueil des AS ?

M : Ça c'est bien par contre, elles elles sont bien.

A : Pour quelles raisons ?

M : Parce que j'ai eu quand même plusieurs questions au niveau de mes papiers et caetera, parce que je n'avais pas de domicile avant, donc là j'ai trouvé un domicile pour pouvoir travailler et caetera et ils m'ont quand même pas mal aidée au niveau des papiers à faire et puis quand j'avais besoin d'un congé, ben je pouvais leur expliquer et ils me donnaient les congés.

A : Assez à l'écoute ?

M : Oui.

A : Et l'accueil du RH ?

M : Oui il est bien je l'ai vu une fois.

A : A la signature du contrat ?

M : Le premier contrat je l'ai signé avec une assistante sociale, c'est à mon deuxième contrat que là je l'ai vu.

A : Et vous pensez quoi de le voir qu'au deuxième contrat ?

M : Ben moi on m'a beaucoup dit ici que tant que tu le vois que pour signer tes contrats, ça va, si tu le vois pour autre chose c'est qu'il y a un problème alors vaut mieux qu'on ne le voit pas.

A : Qu'est-ce que vous pensez de l'accompagnement et du suivi ici à l'Atelier ?

M : C'est quand même relativement bien.

A : Vous savez expliquer un peu pourquoi vous pensez que c'est bien ? Qu'est-ce qui fait que vous trouvez ça bien ?

M : Ben si on a des soucis ou autre chose, ils sont quand même assez...bah ils sont là et ils sont assez ouverts et c'est pratique. Dans certaines entreprises, surtout des grosses comme ça, c'est pas forcément toujours bien vu d'avoir des soucis ou autre chose quoi.

A : Et vous pensez que ben le fait d'avoir un bon accompagnement comme ça, ça aide à l'intégration ici ?

M : Oui, quand même. Parce que du coup je sais que c'est arrivé, pas pour moi forcément mais pour certaines de mes collègues ou les personnes que je connais dans certaines sections, ils ont eu des soucis et du coup ils en ont parlé et les chefs et caetera, eux, ils en ont parlé aussi aux autres collègues pour qu'ils soient un peu plus compréhensifs aussi sans vraiment dire qui c'était mais voilà.

A : Il y a une bonne communication ?

M : Oui.

A : Au niveau des assistantes sociales, est-ce que vous avez ressenti du soutien de leur part ?

M : Oui oui moi elles sont venues. Ben déjà mes deux premiers jours d'essai, elles sont venues voir tous les jours comment ça se passait et si ça allait pour moi et caetera. Et après, au début de mon contrat pendant une semaine, tous les jours, elles sont quand même passées près de moi pour me demander bah voilà, si ça se passait bien, si j'aimais toujours et caetera donc c'est quand même bien.

A : Pour vous, est-ce que c'est important justement d'avoir ce soutien ? Qu'est-ce que ça implique ?

M : Ben on se sent quand même plus à l'aise de venir travailler quand on sait qu'il y a des personnes comme ça que si s'il y avait pas. Je sais quand j'ai .. en apprentissage, bon c'est pas le même métier, mais on allait travailler aussi en même temps et on n'était pas forcément soutenu comme ça donc c'était des fois pas très agréable de venir travailler. Ça facilite, on sait que même si on a un problème, ben qu'on vienne travailler ou pas, si on leur en parle ben voilà.

A : Comment avez-vous fait pour connaître les collègues, les autres membres ?

M : Un peu sur le tas.

A : Connaissez-vous les responsables du conditionnement par exemple ?

M : Euh, j'en connais aucun en tout cas dans ceux qui sont dans le bureau là, j'en connais aucun mais je connais des brigadiers. Mais bon les brigadiers on les connaît parce qu'on passe par là donc on dit bonjour, on parle dix minutes et puis ..

A : Comment avez-vous appris à faire votre travail ?

M : Bah c'est mes collègues qui m'ont appris et elles m'ont montré plusieurs fois comment on faisait puis après elles m'ont laissé faire et si ça allait bah voilà..

A : Et vous travaillez toujours en binôme ou pas ?

M : Moi, je suis pas spécialement obligée de travailler avec quelqu'un mais c'est juste qu'il y a beaucoup de personnes qui sont obligées de travailler avec quelqu'un donc forcément oui presque tous les jours.

A : Que pensez-vous d'avoir appris par les collègues ?

M : C'est bien parce que c'est eux qui pratiquent le travail donc. C'est pas la chef qui va faire le travail donc elles sont mieux placées quand même.

A : Les explications étaient claires concernant le travail ?

M : Oui.

A : Et vous savez ce qui était attendu de vous au niveau du travail ? Ce que vous devez faire ou bien l'attitude ?

M : Oui hein dans chaque hall, il y a des trucs différents et on sait ce qu'on doit faire. Et puis de toute façon, il y a des fiches sur les chariots pour vous expliquer donc même si on oublie quelque chose.

A : Donc c'est bien expliqué. Et qu'est-ce qui a permis en justement que vous puissiez faire le travail ?

M : Ben je dirais plus que ce sont les explications.

A : De manière générale, qu'est-ce que vous pensez de l'accueil ici à l'Atelier ? Point fort, point faible.

M : Ben on est quand même bien accueilli ici à l'Atelier. C'est plus part les assistantes sociales que nos chefs mais .. les chefs devraient être un peu plus accueillant, en tout cas chez nous hein, les autres sections je ne sais pas comment ils sont mais nous elle devrait être un peu plus ...

A : Accueillante ?

M : Voilà.

A : Comment s'est déroulé votre premier jour ?

M : Je me suis rendue à l'accueil, j'ai signé mon contrat avec l'assistance sociale. Puis l'assistance sociale est venue m'accompagner jusqu'ici, elle m'a présentée à la chef. Elle a

regardé si j'avais bien des chaussures de sécurité, mon équipement pour commencer au moins. Et puis bah après elle est partie et la chef a fait le tour de l'Atelier et après j'ai été travaillé.

A : Et qu'en pensez-vous ? Vous trouvez que vous avez été rapidement mis au travail ?

M : Oui quand même ça a duré peut-être une demi-heure de faire le tour et après j'ai été direct au travail quoi.

A : Et cela vous a-t-il dérangé ?

M : Non, pas vraiment, parce que toute façon, même si elle m'avait expliqué 10 fois les zones qui avaient et à quel endroit c'était, je me serais quand même perdue. J'ai envie de dire autant être dans le travail avec les collègues, elles connaissent mieux et voilà, en une semaine je connaissais l'établissement quoi.

A : Vous étiez accompagnée quand même ?

M : Oui j'ai fait une semaine avec S.

A : Et ça ça aide ?

M : Oui quand même.

A : Par rapport aux présentations, que ce soit la responsable ou aux collègues, qu'est-ce que vous en pensez ?

M : En vrai ça a été bien quand même. Je sais qu'il y en a qui ont des soucis de santé, qui n'ont peut-être pas envie d'en parler mais la responsable doit nous le dire puisqu'on travaille avec, il faut savoir comment la personne peut réagir donc ça c'est quand même bien expliqué et c'est expliqué dès le début.

A : Et justement, est-ce que vous trouvez que l'Atelier prend en compte les difficultés de chacun ? Ce pourquoi oui.

M : Oui quand même. Ben par exemple j'ai C. ben je sais que, lui, il ne peut pas baisser, il peut pas porter donc elle fait toujours en sorte de mettre avec quelqu'un qui peut porter et qui peut se baisser, pour au final qu'il puisse faire une partie de son travail et l'autre l'autre partie quoi.

A : Et est-ce que ça aide à l'intégration ? Le fait de savoir que vos difficultés sont bien prises en compte ?

M : Ben oui quand même parce qu'une entreprise normale, ils n'auraient même pas regardé, ils t'auraient dit ou on t'engage pas ou tant pis tu fais quand même.

A : Donc pour vous c'est important ?

M : Oui oui.

A : Qu'est-ce qui vous a le plus aidé dans vos premiers temps ici ?

M : Ben les collègues quand même mais j'ai une personne qui travaille ici, mais je vis avec donc. Elle est arrivée un petit peu avant moi en électroméca, donc elle m'a quand même pas

mal aidé, elle m'a expliqué comment des fois ça pouvait être, mais.. si j'étais un petit peu démotivée ou autre bah voilà elle est avec moi à la maison donc elle me remotive et puis ça va.

A : Ok donc c'est oui le fait d'avoir quelqu'un que vous connaissez enfin à pied à terre, on va dire.

M : Oui.

A : Donc c'est plus son soutien à elle ..

M : Oui et puis c'est grâce à elle et son mari que je suis venue travailler ici parce que je ne connaissais pas du tout, je ne savais pas que ça existait, je ne savais pas ce que c'était ..

A : Et c'est vous-même qui avez postulé ?

M : Oui oui.

A : Et au contraire, qu'est-ce qui a été le moins facile durant vos premiers temps ?

M : Je ne vois pas vraiment ..

A : Vous n'avez pas eu de soucis pour vous intégrer ?

M : Non tout s'est bien passé.

A : Et selon vous, qu'est-ce qui vous a le plus facilité l'intégration dans l'entreprise ?

M : Ça reste quand même mes collègues qui sont assez ouverts. Vu qu'ils connaissent déjà du monde, ben, toi, forcément, si tu travailles avec eux, bah, ils vont te les présenter, donc tu connais encore d'autres gens.

A : Et vous, que feriez-vous si vous devez accueillir un nouveau travailleur ? Quel est l'élément le plus important ?

M : Oh bah qu'il soit à l'aise hein. Ouais un peu comme ils m'ont fait, tu parles avec, tu rigoles mais tu lui expliques en même temps et ça va tout seul.

A : Ok. Y-a-t-il des éléments qui seraient à améliorer ?

M : Juste la chef ? Pour moi c'est ça le problème. Mais non je ne vois pas forcément.

A : Vous trouvez que l'accueil comme il se passe c'est suffisant ?

M : Oui.

A : Pas de problème spécifique ?

M : Non.

A : OK. Eh bien voilà, nous avons terminé. Merci beaucoup.

M : Mais de rien.

A : Passe une bonne journée.

M : Merci toi aussi.

