



sistra etcétéra!

Sous-traitance gagnante + insertion réussie

ÉDITO



Estelle Demesse



Michèle Spack

L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE : PLUS PERTINENTE QUE JAMAIS

Les chiffres de la pauvreté nous alarment, ils sont froids, impressionnants, inquiétants. Et derrière eux, il y a la réalité des femmes, des hommes, des familles... de plus en plus nombreux à vivre cette pauvreté au quotidien, impactés et ré-impactés par la crise sanitaire. Sans formation ni qualification, ils s'en sortaient parfois tout juste ; aujourd'hui, ils ont plus que jamais besoin d'une aide sérieuse et structurée pour trouver un emploi, s'adapter à la vie en entreprise et y faire valoir leurs qualités. De ce point de vue social, les Entreprises d'insertion (EI) font preuve d'efficacité... tout en étant économiquement performantes : en moyenne, 81% de leurs ressources sont générées par la commercialisation des biens et services qu'elles produisent.

EI comme Excellente Idée ?

Estelle Demesse
Présidente

LA QUALITÉ, UN MOTEUR POUR AVANCER

Nos clients sont conscients qu'ils permettent à une centaine de salariés de progresser dans leur parcours d'insertion. Mais aucun n'y voit une raison pour être moins regardant sur la qualité des prestations. Et nous leur en savons gré, parce que c'est leur exigence qui nous fait grandir, c'est à leur contact que nous avançons. À partir de 2015, nous avons formalisé notre démarche qualité et décroché la certification AFAQEI. Nos clients nous audient régulièrement, les procédures s'affinent, de nouveaux projets qualité sont en cours... Tout cela crée un mouvement interne, nous faisons vivre ensemble cette qualité de façon collaborative et positive, l'audit n'est plus chez nous synonyme de contrôle, mais de stimulant à l'amélioration continue.

Michèle Spack
Directrice

LE CHIFFRE QUI PARLE

C'est le nombre de produits qui ont été traités en 2020, dans les ateliers Sistra du Parc des Forges à Strasbourg. Onze millions de flacons, de coffrets, d'antennes paraboliques, de flacons, de chocolats... qui ont été remplis, assemblés, mis en boîte, vérifiés et conditionnés.

11 000 000

Sistra emballe les rayons santé et beauté



Les produits santé et beauté font partie de l'histoire de Sistra et de son développement. Tout a commencé en 2001, avec les premières missions de conditionnement de dispositifs médicaux, confiées par la multinationale Hartmann. Un client d'ailleurs toujours très présent aux côtés de Sistra.

Ensuite sont arrivées les marques Azzaro et Thierry Mugler, des contrats avec L'Oréal France, puis avec le Groupe Clarins et tout récemment, des missions pour l'usine allemande de L'Oréal à Karlsruhe.

Aujourd'hui, santé et beauté représentent 60 % de l'activité de Sistra, avec de belles perspectives de croissance.



Quel est le point commun entre les produits santé et beauté ? Ils ont des exigences très élevées en termes d'hygiène, de présentation, de traçabilité... Sont-elles compatibles avec ce que peut proposer une entreprise d'insertion ? « Absolument, il suffit d'y mettre les moyens, d'être rigoureux et organisé, affirme sans hésiter Michèle Spack, directrice et responsable Qualité. Appliquer à la lettre les Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF) - édictées à l'origine par l'industrie pharmaceutique - c'est très formateur pour nos salariés. »

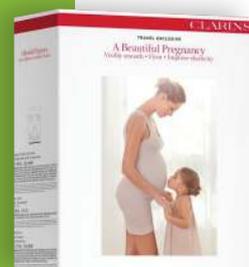


Blouses boutonnées jusqu'en haut, charlottes portées en toutes circonstances, gants propres, pas de bijoux, pas de boisson au poste de travail... la rigueur est de rigueur, ce qui permet à Sistra d'afficher d'excellents taux de conformité ! « Nous ajoutons souvent des points de contrôles à ceux qui sont inscrits dans la procédure, nous ne voulons prendre aucun risque. »

Une touche de magie

Les effectifs de Sistra comptent près de trois quarts de femmes, souvent sensibles aux produits de beauté, « elles y mettent beaucoup de cœur, pour que la présentation soit impeccable. Il y a de la fierté à retrouver dans les rayons de Séphora ou autre les produits qu'elles ont conditionnés. » Tant mieux, car l'activité de ce secteur est en développement et les nouveaux locaux permettront d'augmenter la surface qui lui est dédiée.

Un coffret impeccable, sans une empreinte : l'exercice demande soin, dextérité et rapidité.





“**Au terme de la procédure d'appel d'offres, Clarins a choisi Sistra.**”

Estelle Tussing
Acheteuse packaging
et sous-traitance
Groupe Clarins



En novembre 2020, Sistra a démarré une nouvelle ligne de production Clarins.

“**Nous souhaitons développer la dimension responsable de nos achats**”, **Groupe Clarins**

Ces coffrets sont assemblés manuellement et Estelle Tussing a lancé l'été dernier un appel d'offres auprès de plusieurs fournisseurs pour désigner le nouveau partenaire conditionnement. Parmi les offres reçues, celle de Sistra se détache... et remporte le marché.

— Quels ont été les critères de sélection ?

Clarins est une entreprise humaine, naturellement responsable et engagée dans une démarche RSE ambitieuse. Dans nos achats, nous évaluons les offres de nos fournisseurs selon un ensemble de critères pondérés que sont la performance économique, la qualité, la performance logistique et la performance RSE. Nous donnons de plus en plus d'importance aux critères relatifs à la Responsabilité Sociale et Environnementale.

Les achats auprès du Secteur du Travail Protégé et Adapté constituent un axe fort de développement dans notre stratégie d'Achats Responsables. Et de ce point de vue, nous sommes en phase avec les valeurs que Sistra défend et applique au quotidien.

— Mais dans l'univers du luxe, la qualité est déterminante...

Oui, tout à fait, et le Groupe Clarins sélectionne ses fournisseurs selon un dispositif qualité structuré, avec des procédures d'évaluation, de référencement et de suivi assez exigeantes. De son côté, Sistra est une structure relativement petite, avec des procédures moins formelles. Mais notre évaluation qualité – complétée par un échange direct entre notre service Qualité et la directrice de Sistra, Michèle Spack – a permis de valider la capacité de Sistra à fournir le niveau de qualité requis.

— Et du côté du prix ?

L'idée que l'entreprise adaptée serait moins compétitive est fautive. Nous avons consulté des entreprises adaptées et non adaptées, de petite taille et de grande taille... l'offre Sistra s'est révélée plus compétitive que celle d'acteurs importants mais non adaptés. De plus, nous avons trouvé ensemble un système de tarification souple et pratique, qui s'adapte au nombre important de références de ce marché, avec des compositions variées. ■



Rendez-vous au prochain numéro avec Mathilde de Saint Mars, acheteuse chez L'Oréal, qui nous parlera du référencement de Sistra parmi les fournisseurs officiels de la marque.

Phase 3 des travaux



Les aménagements intérieurs

Le bâtiment est sorti de terre, son enveloppe externe est quasiment achevée et le chantier se poursuit avec l'aménagement des espaces intérieurs, point qui fera vraiment la différence avec les locaux actuels. Que ce soit pour la production ou pour les salariés, il y aura du mieux partout.



A / Les nouveaux ateliers permettront l'installation de deux lignes supplémentaires, dédiées aux produits cosmétiques. Les vestiaires et sanitaires, conformes aux dernières normes, offriront davantage de confort.

B / Le réfectoire ouvre sur une terrasse aménagée.

C / La séparation des zones de production et de stockage optimise les flux de marchandise et améliore l'organisation du travail.

La grande avancée du côté des ateliers provient de la séparation des espaces de production et de stockage : c'est un vrai plus pour l'organisation des tâches, pour l'optimisation des flux de marchandises, pour la traçabilité. Des progrès sont aussi à noter du côté du confort des opérateurs et de leur sécurité : en effet, la circulation des engins de manutention diminuera fortement dans la partie atelier, avec des cheminements mieux repérés.

La surface dédiée à la production est en augmentation, permettant l'installation de deux lignes supplémentaires. Elles seront dédiées au conditionnement de produits cosmétiques, secteur en fort développement.

Des espaces plus généreux

Une augmentation de la surface était devenue indispensable, à la fois pour faire face à l'augmentation de l'activité et pour assurer une totale conformité aux normes. Avec 600 m² d'espace supplémentaire, le nouveau bâtiment permettra de répondre aux nouveaux besoins en termes de production et d'améliorer les conditions de travail des salariés.

Espace essentiel pour la détente, le réfectoire sera aménagé au calme, en rez-de-jardin, avec des baies vitrées qui donneront un accès de plain-pied à une terrasse : à la belle saison, les pauses déjeuner pourront se faire au soleil. La salle sera également équipée en matériel audiovisuel, pour permettre aux formations de se dérouler dans les meilleures conditions.



Le réveil musculaire, pour réduire les risques de blessure



Philippe Hammer, coach sportif



Les premières séances de réveil musculaire ont été animées par Philippe, puis le groupe a pris son autonomie.

Et aussi, des personnes au travail, comme chez Sistra où il intervient depuis plusieurs années : « J'ai commencé par une immersion dans les ateliers, pour étudier au plus près les postes et les activités, afin de déceler les risques. Les objets manipulés ne sont pas lourds, mais les tâches sont répétitives, ce qui favorise les TMS, troubles musculo-squelettiques. »

Coach sportif indépendant depuis huit ans, Philippe Hammer travaille avec des publics très variés : des patients qui se remettent d'une opération, des sportifs de haut niveau, des personnes qui veulent remettre leur corps en mouvement.

Pour diminuer les risques, Philippe a commencé par proposer un rituel sympathique, avant chaque prise de poste : un réveil musculaire de cinq à dix minutes. « J'ai d'abord formé les chefs d'équipe pour qu'ils puissent diriger l'exercice en toute autonomie. J'ai ensuite animé les premières séances, avec des groupes d'une cinquantaine de personnes. Puis les salariés se sont approprié cette pratique de réveil musculaire : c'était il y a trois ans, elle est toujours en place ! » Et à la fin de chaque séance, les salariés s'applaudissent, un geste joyeux qui marque une cohésion, un lien, peut-être même le plaisir d'être ensemble au travail...

Après cette mise en place, la tâche de Philippe s'est poursuivie par des formations régulières aux bonnes postures, avec des mouvements adaptés aux possibilités de chacune et de chacun, en prenant en compte les personnes qui ont certaines pathologies. « Durant toutes ces actions, l'accueil des salariés a été très positif, alors qu'en abordant le corps, nous pouvions nous attendre à quelques réticences. »

Entretien de locaux, d'espaces verts, de voiries Créno fait le boulot !

« Le projet est né dans la Cité Nucléaire à Cronenbourg, pour créer de l'emploi de proximité » précise Odile Geldreich, la directrice. Active dans le Bas-Rhin, l'entreprise connaît une croissance constante « Ça doit vouloir dire que nous avons trouvé le bon positionnement ! » se réjouit-elle.

Pour assurer le nettoyage de ses locaux, Sistra a choisi – sans surprise – une entreprise d'insertion, Créno. Elles ont d'ailleurs un parcours assez parallèle : Créno a été créée il y a près de 25 ans, emploie aujourd'hui 175 salariés, se porte plutôt bien, affiche de très bons résultats en matière d'insertion... et a choisi de s'installer au Parc des Forges.

Une année compliquée, évidemment La pandémie a impacté l'activité : « Nous avons adapté nos prestations et formé rapidement le personnel, notamment sur la désinfection. » L'opération présente des contraintes particulières : elle est rapide et doit être répétée souvent, ce qui induit plus de déplacements et une organisation à revoir... mais là encore, Créno assure !

Redonner une présence aux "invisibles" La crise a changé les regards sur ces services peu considérés et Odile Geldreich aimerait que cette prise de conscience naissante s'inscrive dans notre culture : « La personne qui nettoie devrait être visible, ce qui est rarement le cas en France », où l'organisation des prestations d'entretien n'a jamais été remise en question. Et cela pose des problèmes d'horaires, de vie familiale, mais aussi d'intégration sociale : « Nous souhaitons que, quand c'est possible, nos collaborateurs puissent travailler pendant les heures d'ouverture des bureaux. » Ce qui est le cas, chez Sistra !

Oui, tout est plus compliqué...



Oui, le Covid nous impose des contraintes supplémentaires ;
oui, on se comprend moins bien à travers les masques ;
oui, c'est long...

mais en cherchant bien, on doit pouvoir trouver un côté positif à toute cette affaire, non ?

Par exemple, Sistra propose un parcours professionnalisant à 110 salariés : les contraintes liées au Covid font désormais partie de ce parcours, elles le complètent et l'enrichissent, les mesures sanitaires sont expliquées, les règles sont détaillées, leur application est contrôlée, la responsabilité de chacune et chacun est engagée. C'est un exercice en format réel qui prépare aux bons comportements en entreprise, c'est une corde de plus à l'arc des compétences acquises.

Bonjour Étienne !

Nouvel encadrant technique, Étienne est entré chez Sistra en octobre. Même si sa formation est plutôt commerciale, bachelier franco-canadien, il s'intéresse à l'organisation et à la technique : « J'ai commencé par travailler sur différentes chaînes et différents produits. J'ai un regard neuf sur l'activité, je me pose beaucoup de questions, j'analyse, j'imagine des optimisations. »

En plus de son rôle d'encadrant technique, Étienne prête aussi main-forte à Julien, responsable logistique, très sollicité par le développement du pôle cosmétique et par la construction des nouveaux locaux.

Son jardin secret ? La création d'une ligne de vêtements et accessoires, à découvrir sur weareprimitiv.com.

Qui va ? Qui vient ?

LES ARRIVÉES LES DÉPARTS



La durée maximale d'un contrat à durée déterminée d'insertion est de deux ans, ce qui explique que chez Sistra, les mouvements sont permanents.

Les salariés profitent de ce temps pour retrouver une autonomie financière, se professionnaliser, s'intégrer, acquérir de nouvelles compétences.

Ils peuvent ensuite envisager un retour à l'emploi, avec une expérience et une formation reconnues.

Razita	Mamadou
Eteri	Najia
Teona	Clarisse
Lucia	Nazi
Lana	Naouel
Monika	Natalia
Ibrahima	Nezije
Omar	Maka
Sivayalini	Vahan
Amanta	Saida
Farhad	Olga
Isabelle	Ganimete
Marie Jessica	Liza
Thi Thuc Anh	Humaira
Mansora	Adlan
Patrick	Shahwahi
Sarah	la
Bri	Karine
Sandrine	Fatima
	Enkhtungalag
	Tehmine
	Medni
	Pikria
	Tamari

J'AI ENVIE DE VOUS DIRE

Julien

Responsable
logistique
chez Sistra

“ Presque six ans que je participe à l'aventure Sistra et que je vois l'entreprise évoluer. Ensemble, nous faisons tous les efforts nécessaires pour être toujours plus fiables et performants, pour développer notre activité avec les clients existants, pour en gagner de nouveaux et rester longtemps partenaires. ... ces mots ne sont pas pour moi un discours "corporate", ils traduisent réellement et sincèrement l'état d'esprit dans lequel j'exerce ma mission. ”



Pas un grand rassemblement,
mais plusieurs rencontres conviviales ;
pas d'embrassades,
mais des regards d'amitié ;
pas de dégustations multiculturelles,
mais un panier joliment garni...
les festivités 2020
n'auront peut-être pas
le même éclat que celles
des années passées,
mais tout de même,
il s'agit de marquer le coup.

**C'est donc en petits comités –
et avec prudence –
que nous fêterons la fin d'année.**



L'atelier tient parole

La fête des 20 ans de SISTRA est toujours prévue... mais la pandémie étant passée par là, pas encore de date inscrite au calendrier. En attendant ces grandes réjouissances collectives, pas question qu'un méchant virus rompe le lien particulier et essentiel qui se tisse depuis un an entre les participant.e.s à l'atelier "Jours de fête".

Au tout début de l'atelier, chacun avait composé son portrait avec des mots, des images et des souvenirs couchés sur le papier. Il s'agit cette fois pour les participants – fidèles de la première heure et nouveaux venus – de prendre la parole et de se présenter oralement, en puisant dans les textes précédemment écrits.

Xavier Fassion, musicien et créateur sonore, se joint à Véronique Borg qui anime les ateliers et tend son micro à Céline, Dalida, Sara, Diana, Olga et les autres. Chemins de vie et images poétiques se mêlent. Il ne s'agit pourtant pas de faire un documentaire. L'enjeu est plutôt de mettre en avant la singularité et la diversité des origines, des parcours et des personnalités réunies. Le montage donnera aussi à entendre comment, pour chacun et chacune, se réfléchit et se vit la notion d'"être ensemble". Stéphane Spach, photographe, installera en début d'année son studio nomade chez SISTRA pour faire des portraits des personnes impliquées.

Ainsi, le soir de la fête, on pourra découvrir une création sonore et visuelle qui mêlera, comme dans un collage impressionniste, des voix, des langues et des images. Une approche libre et sensible du paysage humain de l'entreprise. Le document sera également diffusé via la newsletter et le site de SISTRA.

LA QUESTION DU JOUR

**SISTRA EST-ELLE
UNE ENTREPRISE
COMME
UNE AUTRE ?**



Oui, bien sûr, parce que Sistra doit trouver des clients, leur proposer des services de qualité, pratiquer des prix compétitifs, faire face à la concurrence, respecter les équilibres financiers, se soumettre à toutes les obligations d'une SA, investir pour avancer...

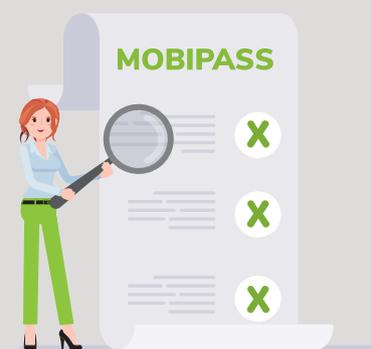
Non, évidemment, parce qu'en plus de ses activités, Sistra assure une mission d'insertion, qui réclame un encadrement renforcé, des formations régulières, un sens de la pédagogie, une bienveillance de tous les instants. Mais ce volet insertion, financé par des subventions, doit lui aussi être "productif", les résultats sociaux étant régulièrement analysés et évalués par la Dirrecte - Ministère du Travail.

Avec MOBIPASS, chacun peut faire reconnaître ses compétences

| ENTRETIEN |



Roukiyat Yakhikhanov, qui a commencé son parcours d'insertion chez Sistra en 2009 et qui est aujourd'hui coordinatrice d'atelier, chargée des entretiens individuels en situation de travail et utilisatrice de Mobipass.



Chaque année, une dizaine de salariés Sistra en insertion ont l'opportunité de passer leur CAP Conducteur.trice d'installation. En plus de cette démarche diplômante, Sistra a toujours eu le souci d'offrir à l'ensemble des salariés la possibilité de faire reconnaître leurs capacités professionnelles. Cela a commencé en 2005, avec le projet Equal Certifia qui a abouti à la mise au point de référentiels et d'un logiciel d'évaluation de compétences. Ce travail de pionnier initié à Strasbourg par Sistra a été repris et développé au niveau national, puis européen, avec l'outil Mobipass, disponible sur zerobarrier.eu.

Comment se passent les évaluations ?

Sur un parcours de deux ans chez Sistra, il y a en général quatre séances d'évaluation. Je rencontre chaque personne à son poste de travail, je l'observe et je dialogue avec elle. Cela peut durer entre une demi-heure et une heure et demie.

Quelles sont les compétences que vous évaluez ?

Dans le référentiel du poste de conducteur d'installation, il y a au total douze compétences à valider, tels que par exemple « contrôler la production et respecter le processus qualité » ou « consigner les événements du poste sur les supports prévus ». À chaque étape, je valide une ou plusieurs compétences... ou parfois aucune.

Comment pouvez-vous aider les salariés ?

D'abord, je peux les motiver, je leur dis souvent que c'est une chance de passer ces évaluations, qu'il faut en profiter. Et si certains points ne sont pas acquis, je donne des explications, pour éventuellement valider à la prochaine séance. Mais dans tous les cas, je reste objective dans mon évaluation : **la certification** doit garder sa valeur, être crédible auprès des entreprises, sinon ça ne rend service à personne. Donc, je ne valide que ce que je dois valider.

Quel est le résultat concret ?

À la fin de son parcours chez nous, la personne obtient un passeport qui indique toutes les compétences validées. Cela lui permet de renforcer son dossier de candidature pour un emploi. Au-delà du passeport, c'est la voie d'une certification professionnelle qui s'ouvre.

Et pour vous, quel est l'intérêt de cette mission ?

C'est vraiment intéressant et aussi gratifiant. J'aime quand on me dit "merci de m'avoir expliqué". Moi-même je suis passée par là et je sais combien c'est important. Rien n'est jamais facile dans la vie, mais si on fait des efforts, ça marche...



WWW.SISTRA.FR

MAIS QUI EST SISTRA ?

- Entreprise d'Insertion par l'Activité Économique, Sistra emploie prioritairement des femmes en difficulté sociale et professionnelle, et les accompagne pour mettre en musique un projet professionnel.
- Structure d'Insertion par l'Activité Économique SIAE
- Membre de la FDEI (Fédération des Entreprises d'Insertion)
- Adhérent à l'URSIEA (Union Régionale des Structures d'Insertion par l'Économique d'Alsace)
- Certification AFAQ EI-ETI
- Effectif moyen en insertion : 95
- Effectif moyen de l'encadrement : 19
- Chiffre d'affaires annuel : 2,7 M€
- Plus petite commande traitée : 10 unités
- Plus importante commande traitée : 1,4 million d'unités
- Entreprise de production, Sistra propose depuis 1999 des prestations de qualité aux entreprises des secteurs de l'industrie, de l'agroalimentaire et de la distribution : sous traitement (conditionnement, assemblages, montage, façonnages, tests et contrôles...), stockage & logistique.

Adresse — 36 rue Jacobi Netter - 67200 Strasbourg — Tél. +33 03 90 20 65 65 — contact@sistra.fr

sistra etcétéra ! est édité par Sistra SA / Siret 42433786300031 / Directrices de la publication : Estelle Demesse et Michèle Spack
Ont collaboré à ce numéro : Solange Rohfritsch, Véronique Borg / Coordination et copyright : Prospective / Rédaction : Michel Gaschy / Graphisme : Martine Landat / Photos : Stéphane Spach, Estelle Herr, Adobe stock