



*Des idées pour
permettre aux
plus précaires
d'accéder à un
emploi durable*



Le droit à l'erreur pour progresser ensemble

De nouvelles façons de
Travailler et Apprendre Ensemble

Des raisons d'agir

Certains salariés en entreprise ont une expérience anxiogène de l'erreur. Ils ont perdu une grande partie de leur confiance en eux et leur capacité d'apprentissage en est affectée.

Les salariés les plus en difficulté sont aussi ceux qui abandonnent le plus facilement face à l'erreur.

Reconnaître le droit à l'erreur comme un élément clé du processus d'apprentissage est un prérequis afin que chacun puisse trouver sa place dans l'entreprise et que TAE se développe sans laisser personne de côté.

Des employés témoignent

" J'ai été dans d'autres entreprises. Si la deuxième fois tu n'as rien compris, on te met de côté. A TAE, on essaie de comprendre pourquoi tu n'y arrives pas tout de suite. Moi, j'étais très lente. Ils ont pris le temps de m'expliquer plusieurs fois, même des fois ils ont été obligés d'écrire sur un papier, avec la procédure. "

" Travailler et Apprendre Ensemble reflète bien ce que l'on fait ici. Au début, on a appris en tâtonnant, on s'est appris mutuellement. "

Salariés de TAE

" A TAE, j'ai découvert que ça pouvait être très angoissant d'apprendre et je pense que c'est bien d'en être conscient. Souvent on juge beaucoup les gens en pensant qu'ils ne veulent pas et on oublie qu'il y a une vraie difficulté à prendre le risque d'apprendre. Je pense que c'est difficile à intégrer cela. "

membre de l'équipe administrative de TAE

Des choses à faire

TAE revendique haut et fort l'erreur comme une opportunité d'apprentissage pour tous. Le rôle de la direction est primordial à ce niveau.

A TAE, la gestion des erreurs est portée collectivement, par chaque équipe de production. A chacune de s'organiser pour assurer la qualité de la production finale. Un élément clé semble être qu'il n'y ait pas de compétition entre les membres des équipes mais de la coopération et de la solidarité.

L'entreprise reconnaît aussi que l'on n'a pas tous la même façon de se confronter à l'erreur. L'apprentissage par la pratique et en binôme sont privilégiés. L'entraide permet que chacun se construise son propre processus d'apprentissage en profitant de l'expérience du plus grand nombre.

Des effets bénéfiques pour l'entreprise ... et pour l'employé

La gestion collective du droit à l'erreur permet aux équipes de gagner en autonomie, en capacité de prendre des risques, d'innover.

Reconnaître les erreurs et les travailler permet également d'améliorer les processus de production.

C'est aussi un moyen de lutter contre l'abandon, le renoncement et le turnover qui en découle.

Pour l'employé, le droit à l'erreur est une voie propice pour gagner en compétences et en autonomie.

Ne pas se sentir jugé face à l'échec permet d'oser dans un milieu plutôt vu comme inhibant. L'employé arrive à s'installer dans son travail et à s'épanouir.

Partager les responsabilités : la gestion collective des erreurs

La responsabilité de la production, des challenges et des échecs qui en découlent, est supportée par l'ensemble des membres de l'équipe.

L'erreur est assumée collectivement et on cherche à la traiter ensemble.

Lorsqu'une erreur est détectée, on en parle ensemble, sans chercher de coupable. On réfléchit aux dispositions à mettre en œuvre pour éviter qu'elle ne se reproduise.

Améliorer la qualité : s'organiser à partir des erreurs

A TAE, on réfléchit ensemble sur la manière dont on travaille ensemble. Cela se fait dans les équipes autour des processus de production.

Par exemple, à l'informatique, l'équipe a décidé elle-même que la personne qui prépare la commande ne peut pas la contrôler. Chacun vérifie le travail de tout le monde, à tour de rôle.

Cela se fait également au niveau de l'entreprise, à travers le groupe "TAE en marche" qui est ouvert à tous et qui réfléchit aux problèmes lorsqu'ils concernent l'ensemble de l'entreprise.

Partager les savoirs : se confronter pour se corriger

Personne ne doit être laissé seul face à l'erreur.

L'apprentissage en situation, dans une relation de personne à personne, est l'outil de formation privilégié.

A TAE, les plus anciens, les plus expérimentés acceptent de se faire déranger par ceux qui ne savent pas encore ou qui ont oublié, ils en ont le devoir.

Il y a comme une obligation de demander à l'autre.

Garantir le non-jugement

Afin que le droit à l'erreur soit fécond, il est important d'instaurer un climat de confiance, de respect, une culture du dialogue et de la réflexion. La direction y porte une attention particulière.

A TAE, on est patient, persévérant : on ne s'arrête pas à la première erreur, ni à la deuxième... on relativise aussi. Il faut du temps pour dépasser les problèmes de compréhension mais aussi les préjugés que l'on porte sur les autres.

La qualité du vivre ensemble est évaluée toutes les semaines à travers les indicateurs d'ambiance qui sont renseignés anonymement par tous et présentés chaque lundi lors de la réunion plénière.

Des conseils

- ✓ **Mettre en avant les succès** et valoriser ce qui a marché en même temps que réfléchir à ce qui n'a pas marché permet d'**encourager le processus d'apprentissage**.
- ✓ **Créer des occasions où peuvent être révélés et utilisés les compétences et les savoirs de chacun**, quels qu'ils soient, afin de mettre les salariés en situation de réussite.
- ✓ **Favoriser la rotation des postes et la polyvalence** au sein des équipes. Beaucoup d'erreurs sont liées à la routine et aux tâches répétitives.
- ✓ Considérer que le droit à l'erreur peut aussi s'appliquer à des domaines non directement liés à la production, comme l'attitude sur le lieu de travail, l'absentéisme ou l'alcoolisme.

TAE réunit des personnes d'horizons très différents. Certaines ont une expérience de la grande pauvreté, d'autres non. Ensemble, elles s'associent et repensent l'entreprise autrement. Un projet qui permet de lutter contre les exclusions au travail et contre la pauvreté. Un projet d'innovation sociale pour eux, mais aussi pour la société toute entière.

Travailler et Apprendre Ensemble
202 avenue Emile Cossonneau
93 160 Noisy le Grand

Tel : 01 49 32 15 96
Mail : tae@ecosolidaire.org
www.ecosolidaire.org