

Crise de la Covid-19 : entretien avec Emeline Michon et Isabelle Perrin mobilisées sur la plateforme DHL Satolas

Pourriez-vous nous présenter votre mission sur la plateforme DHL-Satolas ?

Isabelle : en pleine crise de la Covid-19, la région Auvergne-Rhône-Alpes a commandé des millions de masques, de gel hydro-alcoolique ou encore de gants à destination des maisons de santé, des hôpitaux, des policiers, des taxis ou encore des agents pénitenciers du territoire. Toutes ces commandes ont transité par la plateforme DHL Satolas, mais aussi par l'Hôtel de Région. Pour faciliter la communication entre elle et DHL, et permettre l'acheminement des commandes auprès des bons destinataires, la Région a fait appel à l'expertise de Bioforce.

Emeline : notre mission sur la plateforme DHL c'était de gérer les stocks. Nous n'avons ni réalisé physiquement les kits, ni fait de la manutention, notre rôle était un rôle de coordination : DHL s'occupait de la gestion physique du matériel avec leur base de données, et Bioforce était garant de la bonne réception des commandes pour la facturation. Ce traçage a été possible grâce à la création d'un outil informatique par une consultante de la Région, pour gérer les entrées et sorties de stock.

Vous avez été trois anciens élèves à collaborer pendant 10 semaines à Satolas, comment vous êtes-vous coordonnés ?

Emeline : il n'y avait pas de rôle clairement défini entre nous. L'idée c'était de se former aux mêmes tâches car la problématique du bénévolat est qu'on ne sait pas qui va pouvoir rester. Donc il nous fallait chacun être le plus polyvalent possible. En soi, on était vraiment dans un passage de relais. D'ailleurs Guillaume est parti pour d'autres aventures quelques jours après mon arrivée, donc heureusement qu'il y avait Isabelle pour prendre le relais. L'idée n'était pas de rentrer dans quelque chose de très construit, très cadré entre nous trois. Chaque matin on avait un point avec la consultante de la Région, qui était du coup aussi l'occasion pour nous de faire le point sur les tâches à effectuer et comment se les répartir.

Quand je suis arrivée le 20 avril, Guillaume était déjà sur la plateforme depuis mars. On était à un moment crucial puisqu'on était à quelques semaines du déconfinement et c'était vraiment nécessaire d'être deux : le volume d'activités était très important, puisque les lycées et les autres types d'établissements gérés par la Région allaient rouvrir.

Isabelle : quand je suis arrivée au départ de Guillaume, j'ai ingurgité tout ce que j'ai pu, après quand il y avait quelques trous dans la raquette je téléphonais à Émeline et à Guillaume. On formait une super équipe. Que ce soit côté Région ou côté DHL, il y avait aussi une belle cohésion et ça s'est vraiment bien passé. Il y a eu parfois quelques couacs, c'est normal, mais quinze jours après, j'étais opérationnelle.

Quelles difficultés avez-vous rencontré ?

Isabelle : Les gens de la région ne sont ni logisticiens, ni acheteurs, ni approvisionneurs, ni gestionnaires de stocks, ni supply chain. Ce sont des administrateurs, des financiers, des politiques. Donc la principale difficulté c'est que DHL et la Région n'ont pas le même métier, donc ne parlent pas le même langage. La Région identifie un besoin et commande des produits auprès de fournisseurs sans forcément demander tous les documents dont nous on a besoin : certificats de normes, fiches sécurité, bon de livraison...

Emeline : notre rôle, en plus de la gestion de stocks, a donc consisté en beaucoup d'investigations : quand on reçoit 500 000 masques sans bon de livraison, par exemple, on ne sait même pas que ce sont 500 000 masques parce que précisément il n'y a pas de bon de livraison, on ne sait pas d'où ils viennent, de quel fournisseur, et nous il faut qu'on valide. Notre rôle était de valider la réception pour que la région valide le paiement. Cette entité neutre qu'est Bioforce, qui se place entre DHL, la région, le client, permet de faciliter ces communications, de traduire, de faire des recherches. Et je passe rapidement sur les problèmes de commande incomplète et les litiges associés.

L'autre difficulté, c'est que DHL n'est pas calibré pour faire ce que j'appelle de l'épicerie, du petit détail. En plus on était en période de confinement, donc l'équipe DHL était moins nombreuse, avec beaucoup de personnes en chômage partiel. Sans compter que les délais étaient très courts aussi. Ensuite, les commandes devaient être redistribués sur le plan physique et informatique, donc c'est extrêmement long et fastidieux à faire. Pour expédier les commandes, on recevait, de la part de la Région, des listes de clients, de personnes et d'établissements à livrer sous forme de mails, puis il fallait traduire toutes ces informations en tableaux Excel. On était aussi en temps de crise, le prix du masque a beaucoup varié, on était vite sur des commandes significatives en termes de couts. Donc on devait aussi contrôler qu'il n'y ait pas de vols, de malfaçons, etc. On résolvait des problèmes en permanence.

La mission de Bioforce est terminée, mais l'activité continue. A qui avez-vous passé le relais ?

Isabelle : notre objectif était d'organiser suffisamment l'activité pour en effet passer le relais à quelqu'un de la Région. On a formé deux personnes, aujourd'hui ils sont censés être autonomes, on a tout fait pour. Et ce sont ces personnes qui continuent à expédier et à recevoir des masques, avec par exemple la distribution bientôt de masques dans les 555 lycées de la région AURA.

En quoi ça change justement d'une mission dans un autre pays ?

Emeline : on est plus touchés personnellement. On parle beaucoup de nationalisation des missions humanitaires à l'étranger, et parfois on se demande à quoi sert l'expatrié. Il sert parce qu'il a une certaine neutralité, l'un des piliers des valeurs humanitaires. Tu es beaucoup plus neutre quand tu n'es pas concerné par le pays, que tu n'as pas ta famille sur place, qu'elle ne court pas le risque d'être affectée. Il n'y a pas d'affect, il y a une certaine distanciation. Cette pandémie est déjà inédite, c'est la première fois qu'on vit un tel confinement. Et ici il n'y a pas de distanciation possible, on a tous des personnes à risques dans nos familles, nous sommes tous concernés.

Est-ce que ça change concrètement votre manière de travailler au quotidien ?

Emeline : Non. En revanche, nous ne sommes pas habitués à utiliser ces techniques-là, qui sont ce que j'appelle du travail en dégradé, et où on n'a pas le temps d'attendre. Sur le terrain, on ne réceptionne pas une marchandise où il n'y a pas le bon de livraison. Là on est en dégradé, on va l'accepter quand même.

Qu'avez-vous appris de tout ça ?

Emeline : on connaît la flexibilité, l'adaptabilité, mais à chaque fois on l'apprend dans un nouveau contexte. Donc ça la renforce. Bioforce nous a créé une base d'outils de savoir-être qui paraît très mielleuse, bisounours, mais qui est très réelle. Je sais qu'aujourd'hui, dans mon poste actuel, j'ai été choisie non pas pour mes connaissances techniques dans le transport, parce que je sais qu'il y a bien meilleur que moi, mais pour mes compétences dans le relationnel et mes capacités d'adaptation dans une équipe multi-ONG, avec une communication à distance et donc très compliquée. J'ai beaucoup appris en travaillant avec une institution étatique aussi forte à ces niveaux.

Que retenez-vous de cette expérience dans un contexte si particulier ?

Isabelle : moi j'étais ravie de pouvoir faire quelque chose pour ma région, pour les gens que j'aime. J'ai perdu mon cousin du Covid, c'était très dur. Une semaine après, je commençais la mission. Cela peut paraître égoïste, mais le fait d'avoir le droit de circuler, de sortir, d'aller faire quelque chose, de rencontrer des gens, dans une période où les gens ont vraiment souffert de la solitude, notamment dans les Ehpad, je l'ai considéré comme un luxe et un privilège. Comme une vraie chance. Et en plus c'était pour faire quelque chose pour aider les gens, dans la mesure de mes moyens. Des choses formidables ont été faites au niveau de la Région, les gens se sont suradaptés. Quand on demandait 500 kits pour le lendemain, et que ça ne semblait pas possible, des dizaines de volontaires étaient appelés et passaient le weekend à faire du kitting à l'Hôtel de Région. Des bénévoles, des gens au chômage partiel, des particuliers, qui étaient disponibles en quelques heures à peine. Et tu as envie de te battre pour ces gens.