

REPORTAGE

Un hôtel pas comme les autres

22 NOVEMBRE 2016

Le mARTigny boutique hôtel est un modèle d'intégration. Sur ses 45 employés, une trentaine vit avec un handicap mental. A l'heure où l'établissement fête sa première année, reportage en coulisses.



A 28 ans, Julie découvre l'art de déboucher une bouteille. Elle est ravie de son emploi. «Ici le rythme est soutenu mais j'aime travailler comme les autres. A l'école on se moquait parfois de moi, mais ici tout le monde est hyper gentil.» Photo: Blaise Kormann

Sur l'ardoise, un smiley tremblotant annonce le menu du jour. Des saveurs péruviennes, une assiette de chasse. L'écriture est enfantine, il manque une majuscule. Agenouillée devant le chevalet, craie à la main, Julie, 28 ans, se redresse. Elle sourit, et tout s'illumine. Un sourire de gosse. De la joie pure, si intense qu'on se retient d'applaudir. Sa responsable la félicite, une main sur son épaule. «C'est le plus beau tableau que tu nous aies fait! Bravo! A midi, tu seras au bar. Viens me demander s'il y a quelque chose que tu ne sais pas faire ou que tu ne comprends pas.»

Julie est trisomique. Elle est aussi championne de natation, 200 mètres brasse, fan de vélo comme son papa et employée exemplaire. Depuis un an, elle travaille au mARTigny boutique hôtel, un établissement flambant neuf, construit sur un modèle unique en Suisse: l'intégration des personnes vivant avec un handicap mental, non pas dans des ateliers protégés, mais dans un hôtel, à but commercial.



L'établissement, parrainé par le mécène culturel Léonard Gianadda, compte 52 chambres baptisées du nom d'un artiste, un restaurant de 60 places et des salles de séminaire. Il fonctionne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, depuis octobre 2015. Piloté conjointement par la FOVAHM (Fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales) et un directeur, Mathias Munoz, 43 ans, l'hôtel emploie près de 45 personnes, dont 30 en situation de handicap.

Il y a Josy, Sezgin, Jonathan, Emilien et Pauline. Julie et ses smileys, Nadine qui tire la langue, ultraconcentrée au moment de servir les assiettes table 10 ou Mallaury qui rigole en cherchant à enfiler une couette dans sa housse, chambre 208. Leur spontanéité, leur enthousiasme apportent ce petit zeste de chaleur humaine qui réchauffe le décor contemporain, qui rendent inoubliable un séjour potentiellement impersonnel.

Accepter une certaine lenteur

Malgré la particularité des employés, ici, ça ressemble à un hôtel et ça fonctionne comme tel. «Je n'avais pas eu d'expérience directe, au quotidien, avec des personnes handicapées mais je trouvais le challenge passionnant, raconte le directeur. On apprend beaucoup sur la manière de communiquer. On pose une autre regard sur l'autre mais aussi sur soi, sur sa pratique. Il m'a fallu adapter mon processus de décision, ma façon de transmettre un ordre. Il faut être plus direct dans le langage, vulgariser, travailler son élocution. On ne peut pas faire l'impasse sur la pédagogie et accepter une certaine lenteur. Mais au final, il n'y a pas de passe-droit: le principal objet de nos soucis doit être le client avant tout.»



Iris (sur la fenêtre), maître socio-professionnel, encadre son équipe. Photo: Blaise Kormann

Question organisation, les employés dits «intégrés» sont volontaires, présélectionnés par la fondation en fonction de leurs compétences pour chaque poste à pourvoir. Première dans le monde préservé des ateliers intégrés, ces travailleurs œuvrent à 100%, avec des horaires pouvant aller de 7 h à 22 h30. Ils sont répartis en équipes, par département, encadrés par un maître socio-professionnel (MSP). Ils s'occupent des clients au service, à l'intendance, en cuisine et à la blanchisserie. La réception, l'administration, la comptabilité et les postes de cadres sont réservés à des employés «normaux» qui prennent le relais. Idem pour les veilleurs de nuit et les deux chefs de cuisine, Dirk Van Baarle, le Flamand derrière les fourneaux, et sa sous-chef Fabiola Massoni, d'origine péruvienne, qui apporte la touche d'exotisme dans les assiettes.

La joie d'avoir des collègues

C'est le premier directeur, Bertrand Gross, de retour de dix ans passés au Pérou, qui a eu l'idée de marier les cuisines andine et alpine. Il a laissé sa trace dans la signature des plats mais son management n'a, semble-t-il, pas convaincu pour cette structure si particulière. Il est parti, cédant sa place au Français Mathias Munoz.

Au bar, Julie a pris son service. Défi immédiat: déboucher une bouteille d'humagne. Son collègue Emilien mixe un pisco sour. «Pas cette bouteille, l'autre. Qu'est-ce qui manque à ton avis?» interroge Alexia, sa responsable. Dans le restaurant, les premiers clients arrivent. Christiane est la maman de Claire-Lise, qui plie des linges multicolores dans les sous-sol, à la blanchisserie. Elle est venue déjeuner avec deux amies. «Ici, on est des clients privilégiés, s'enorgueillit-elle. Il faut venir et prendre son temps. Ils ont

tellement envie de bien faire. Pour ma fille, avoir un travail, une autonomie, une vie à elle, cela a tout changé. Elle m'a dit, «J'ai des collègues!» Elle se sait capable dans son domaine, elle a une place à elle, dans la société.»



Pauline, 30 ans, vient chercher un câlin réconfortant auprès de Jean-Noël, MSP. En cuisine, le travail du MSP est intense. Il oeuvre comme cuisinier et gère son équipe, dans un environnement potentiellement dangereux. Photo: Blaise Kormann

En salle, Sezgin est au service. Un regard par-dessus son épaule, hochement de tête de sa MSP, un sourire encourageant: c'est bon, il a tout juste. La tablée patiente, bienveillante. Pour prendre les commandes, puisque de nombreux employés ne savent ni lire ni écrire, les maîtres socio-professionnels ont dû être créatifs. Ils ont inventé pour le service et l'intendance des petites fiches avec des pictogrammes qui représentent les plats ou les produits de nettoyage.

Morgane, 24 ans, est responsable de salle et maître socio-professionnel. Elle gère une équipe cinq travailleurs en situation de handicap. «Au début, c'était un peu le flou. Je ne savais pas ce que je pouvais exiger d'eux. Certains ont des limites dans l'élocution, dans le relationnel, dans la confiance en eux qui leur permettent de parler à un client. Pour d'autres, c'est le mouvement, la dextérité. Mais leur marge de progression est énorme! On s'entraîne beaucoup pour leur prouver qu'ils arrivent à être plus autonome». Exemple concret de progression, certains timides abordent désormais volontiers les clients et les équipes de nettoyage, qui ne parvenaient à faire les premiers mois que trois chambres et les espaces communs en une journée, ont quadruplé la cadence.

«C'est très joli qu'elle puisse être là»

En cuisine, Pauline chantonne. Elle a oublié sa mission: ranger deux fourchettes propres. C'est le coup de feu. Tout le monde s'active, il fait chaud, c'est bruyant. Pauline est plantée là, au cœur du chaos. Impassible, citoyenne de son monde intérieur. C'est la plongeuse, Zoraida, 47 ans, Sud-Américaine aux yeux rieurs, qui interrompt son propre labeur pour sortir Pauline de sa transe. La jeune femme se blottit contre sa collègue. Lui fait un bec, touche ses cheveux, glousse un peu. Zoraida a une patience infinie, une tendresse bouleversante pour Pauline. «Elle est fatiguée, mais elle est toujours souriante, joyeuse, gaie, explique-t-elle. Elle est comme un enfant. Pour moi, c'est très joli qu'elle puisse être là.»



Nadine est au service. «Ce que je préfère c'est apporter les assiettes et voir quand les gens aiment leur repas. Ce que je n'aime pas trop, c'est passer la serpillère après.» Photo: Blaise Kormann

Dans les centres commerciaux de la Coop, en Valais, où des personnes en situation de handicap sont intégrées depuis quelques années, le taux d'absentéisme des valides a baissé de 4%. «Parce que l'enthousiasme et l'envie de travailler se révèlent contagieux, analyse Jean-Marc Dupont, directeur de la FOVAHM. A l'hôtel, cela a créé une grande solidarité entre les équipes des ateliers intégrés et les employés de l'hôtel. Ce modèle montre que ces personnes peuvent travailler si on adapte leur productivité à leur situation, si on ose prendre le temps de créer des parades à leur handicap. Nous assurons les mêmes prestations, en temps et qualité, mais avec plus de personnel au vu du handicap. Aujourd'hui, certains viennent s'en inspirer pour peut-être proposer quelque chose d'identique dans leur canton.»

Financièrement, tous les employés en situation de handicap touchent une rente AI complète et des prestations complémentaires évaluées individuellement. Ils pourraient choisir de ne pas travailler. A l'hôtel, le calcul a été simple. Le salaire d'un valide est divisé par l'ensemble des membres de l'équipe qui se répartit ce poste assuré en commun. Les 4 membres de l'équipe cuisine se partagent ainsi les quelques 2240 francs que toucherait un aide de cuisine à 75%. Le salaire du maître professionnel est, lui, payé par la FOVAHM et par l'Etat. Le but est de financer l'intégration sans réaliser, de dumping salarial, ni de profiter d'une main d'oeuvre gratuite en exploitant des personnes en situation de handicap.

Avec ces employés un peu différents, il a fallu plus travailler sur la distance avec le client, la notion d'espace personnel que sur le sourire ou la façon d'être accueillant. «Même si tout le monde n'est pas forcément à l'aise, on a eu extrêmement peu de réactions négatives depuis l'ouverture de cet établissement, analyse le directeur de la FOVAHM. C'est sans doute un peu de pudeur, de politiquement correct, mais je crois que le plaisir est vraiment là.» Dans la salle du restaurant, devant son espresso servi avec amour, un client livre son impression. «Franchement, la première fois, c'est un peu déroutant. En même temps, je trouve admirable qu'ils ne soient pas cantonnés aux jobs de backoffice. Quelque part, ça fait du bien d'être confronté à autre chose. Et surtout, finalement, à des gens qui adorent leur travail. Ça n'arrive pas si souvent d'être servi par quelqu'un qui aime son job!»

Reproduit du site <http://www.illustre.ch/magazine/un-hotel-pas-comme-les-autres>