

# Des employés comme les autres

Depuis septembre, Coop a concrétisé son projet «Coop Intégration Handicap». Lancé il y a deux ans, le projet a pour objectif d'offrir des places de travail à des personnes mentalement handicapées dans chaque canton romand. Reportage au supermarché de la Maladière de Neuchâtel où les protagonistes se sentent comme des poissons dans l'eau.

**Texte:** France Santi – **Photo:** Nicolas de Neve

10 heures du matin. Loin des heures de grande influence, le magasin Coop de la Maladière à Neuchâtel tourne encore à petit régime. Les clients font leurs achats tranquillement. Et les employés profitent du calme pour remplir les rayons. Dans tous les coins, ils s'activent: ouvrent les cartons, vérifient le contenu et placent la marchandise. Parmi tous ces employés affairés, certains ont une petite particularité: ils ont un handicap mental. Une particularité qui ne se remarque pas. Comme les autres, ils portent l'uniforme et le badge Coop. Comme les autres, ils ont leur chariot et leur rayon à garnir.

## Une histoire romande

A la Maladière, ils sont quatre à participer au projet d'intégration «Coop Intégration Handicap», sur une soixantaine de collaborateurs. Lancé il y a deux ans de cela au niveau romand, le projet a pour objectif d'offrir dans chaque canton romand des places de travail intégrées à des personnes mentalement handicapées. Objectif atteint en septembre. Aujourd'hui 8 magasins répartis dans les 6 cantons romand offrent plus de 60 places de travail à des collaborateurs bénéficiaires de l'AI. (Voir entretien ci-contre.)

Pour l'équipe de la Maladière, l'intégration a commencé il y a tout juste un an. Elle s'est faite petit à petit. Et n'est pas encore finie. Deux nouveaux stagiaires doivent bientôt rejoindre le noyau de base. «A terme, l'équipe devrait compter 8 personnes. Nous aimerions des places fixes, mais aussi offrir des places de stage ou de tremplin pour nos bénéficiaires. Pour nous ce projet est une chance», dit Claude Aebischer de la Fondation Perce-Neige, l'institution neuchâteloise partenaire du projet Coop dans ce canton.

Pour fonctionner, l'équipe est encadrée par un maître socio-professionnel (MSP). «Le maître socio-professionnel est la pièce-maîtresse du concept. C'est lui qui définit les tâches à effectuer, supervise le travail des collaborateurs et fait le lien entre les employés, les chefs de rayons et les collaborateurs avec handicap», ajoute Mario Buonocore, gérant du lieu.

Une pièce-maîtresse pas si facile à trouver. «Nous nous sommes longtemps demandé s'il fallait prendre quelqu'un venant de la vente ou du monde social. Travailler en magasin, ce n'est pas comme dans un atelier protégé. Il y a des contraintes plus grandes et une autre culture», ajoute le gérant de la Maladière. En accord avec le gérant du magasin coop, la Fondation les Perce-Neige a pris l'option d'engager une personne venant du commercial. «Facing», présenta-



La bonne humeur règne au sein de l'équipe.

tion, rapport à la clientèle: Vincent Tièche connaît toutes les ficelles du métier. Le handicap, il le connaît de son service civil. Et il va entamer une formation de MSP.

Il nous emmène dans les rayons et précise: «Dans un magasin, il faut suivre le rythme. Le travail demande une certaine capacité d'apprentissage, la capacité à évoluer dans un cadre dynamique et changeant, ainsi que de réelles compétences sociales: on est toujours entouré de clients», explique le moniteur. Stressant d'être au milieu des gens?

Peut-être. Mais aussi un plaisir si l'on en croit la petite équipe de Vincent Tièche. Michaël Koller préposé au frigo des boissons, ne regrette pas du tout sa cafétéria d'avant: «Ici, c'est mieux, on voit plus de monde.» Son camarade, Javier Cordoba, aujourd'hui en vacances, ne démentirait pas, nous assure Michaël. Plus loin, Daniel Colaiani, qui est en train de placer des boîtes de conserve, confirme: «Ici, ça vit, il y a beaucoup de gens. C'est bien».

### Au service des clients

Des gens qui parfois sont à la recherche d'un produit. Et à qui tous les membres de l'équipe répondent volontiers. A l'image de Jean-Philippe Badan qui vient de quitter son rayon pour montrer à une dame où trouver la farine. «Voilà Madame», dit-il avant de retourner, tout content, à ses paquets de nourriture pour chiens et chats.

Il s'occupe de ce rayon depuis huit mois. Comme les autres, il a commencé aux boissons. «C'est un bon lieu d'apprentissage. Les produits sont plutôt bien différenciés et les dates de péremption sont très reculées, explique Vincent Tièche. Mais nous restons flexibles et nous adaptons les tâches selon leurs capacités et les besoins des autres chefs de rayon.» Ainsi, outre Jean-Philippe qui est passé au rayon

«chiens et chats», Michaël donne un coup de main aux surgelés. Et Daniel s'occupe des stocks roulants – comme on dit dans le jargon –, c'est-à-dire qu'il place la marchandise reçue en surplus, passant d'un rayon à l'autre.

Ainsi disséminés, les membres de la petite équipe sont perçus des employés comme les autres. «Nous voulons éviter l'effet de groupe et atteindre une certaine normalité», souligne Vincent Tièche.

Ce qui est vrai face aux clients l'est aussi vis-à-vis des autres collaborateurs. Là aussi, il s'agit de les intégrer au mieux. «Ils font partie de l'équipe. Ils sont bien acceptés. Quand l'un d'eux est absent, les autres employés Coop demandent où il est», précise le moniteur. Mais sans les chouchouter. Certes la petite troupe bénéficie d'un bureau à soi. Et certes, ils travaillent uniquement la semaine et jusqu'à 16 h 30. Mais pour le reste, ils sont logés à la même enseigne: respect des règles de sécurité et d'hygiène, apprentissage des bons gestes professionnels sont de leur responsabilité.

Même pour la pause de midi, ils se doivent d'être autonomes. Et si aujourd'hui, ils vont tous ensemble manger, c'est parce que Jean-Philippe à son anniversaire. Un événement qui vaut bien une exception. ●

## INTERVIEW

### Gagnant – gagnant



Jean-Claude  
Chapuisat

Au moins un magasin par canton romand, en collaboration avec une institution par canton romand pour au moins 60 places de travail intégrée sur une durée minimale de cinq ans, tel est l'objectif de «Coop Intégration Handicap». Explications avec Jean-Claude Chapuisat, responsable des Ressources humaines Coop au niveau romand et directeur du projet.

**Texte:** France Santi – **Photo:** Coop

#### Comment avez-vous intégré ces collaborateurs?

Il a fallu beaucoup communiquer. Nous avons organisé des séances d'informations et de discussions dans chaque succursale pour préparer les cadres et le personnel.

C'est important, car il y avait des craintes et des questions. Certains se demandaient par exemple comment leur parler, s'ils pouvaient se montrer violents, etc. Et puis nous avons intégré les personnes petit à petit, les unes après les autres.

#### A quels critères doit répondre une succursale pour accueillir le projet?

Les magasins doivent être grands, avec au moins une soixantaine d'employés, avoir un restaurant d'entreprise – car certains collaborateurs suivent des régimes spéciaux – et des locaux de pause, pour permettre à un collaborateur de se retirer en cas de trop grand stress.

#### Quel est l'engagement de Coop?

Pour ce projet, nous avons un budget d'un million par année, sur au moins cinq ans. Cet argent est versé aux institutions partenaires afin de leur permettre de rétribuer les maîtres socio-professionnels engagés pour ce projet. Ces maîtres socio-professionnels

comme les collaborateurs handicapés sont recrutés par l'institution.

#### De quel retour sur investissement bénéficie la Coop?

Notre premier bénéfice est constitué par le travail que ces personnes fournissent: elles exécutent des tâches et produisent de la valeur. Mais le bénéfice est aussi humain. Elles apportent un esprit d'ouverture à nos collaborateurs. Elles font aussi du bien à nos cadres. Vous savez, ces personnes sont plutôt spontanées: si elles vous aiment bien, elles vous le disent. Si elles ne vous aiment pas, elles vous le disent aussi. Pour les cadres, cela vaut bien des cours de management! C'est une vraie situation gagnante-gagnante.

#### Est-il prévu d'étendre l'expérience à la Suisse alémanique?

J'ai présenté le projet au niveau national. Il a été bien accueilli, mais il n'est pour l'instant pas question d'en faire un objectif national.