



Un hôtel plus que garni

Le Martigny Boutique-Hôtel a ouvert ses portes le 1^{er} octobre 2015. Géré par la FOVAHM – la plus grande institution pour personnes mentalement handicapées du Valais romand, le projet est ambitieux: en effet, dans cet hôtel 3 étoiles supérieur, deux-tiers des employés ont une déficience intellectuelle. Visite au lendemain de l'ouverture.

Reportage et photos: France Santi

Le bâtiment semble comme sorti de nulle part. Autour, tout est encore en chantier. Mais pas de doute, je suis bien en face du Martigny Boutique-Hôtel. Situé à moins de 10 minutes à pieds de la gare de Martigny, il a pour particularité d'employer pas moins de 30 personnes avec une déficience intellectuelle, sur les 52 employés que compte l'établissement.

Construit par la FOVAHM, institution valaisanne pour les personnes mentalement handicapées, cet hôtel a aiguisé notre curiosité. Nous avons donc voulu le visiter.

Check-in

Nous sommes le lendemain de l'ouverture officielle. Il est bientôt 11 heures, j'entre dans le bâtiment. Un espace à l'architecture contemporaine fait de béton et de bois s'offre alors à moi. En face, la réception. Sur ma gauche, un mur promotion qui présente divers produits

du label «L'Atelier des Merveilles»: vin, confiture, fruits séchés, savons... J'apprendrai plus tard qu'il s'agit de produits exclusivement fabriqués dans les ateliers de la FOVAHM. A droite, un petit espace bar. Il y a déjà du monde.

Bien qu'il soit encore tôt, ma chambre est prête. En guise de clé, je reçois une carte magnétique. Elle sert aussi pour l'ascenseur, le garage et la porte principale la nuit m'explique-t-on à la réception. Je monte au 6^{ème} étage. Lorsque les portes de l'ascenseur s'ouvrent, mes yeux sont éblouis par la couleur vert-jaune du corridor et la moquette aux motifs géométriques. C'est osé.

La chambre est spacieuse. Les tons sombres dominent. On retrouve le jaune-vert du corridor, mais uniquement en petites touches. Au-dessus du lit, deux affiches de la Fondation Gianadda présentant des œuvres de Juan Miró. Normal puisque Léonard Gianadda s'est engagé dans le projet: parrain de cœur de l'hôtel, il a offert des

reproductions d'affiches et de sculptures antiques pour décorer l'établissement.

Je descends au restaurant. Depuis la salle à manger, on aperçoit la cuisine. Je vois les cuisiniers et les aides qui s'affairent. Je vois aussi les serveurs qui trépignent d'impatience dans l'attente d'apporter



Dans la cuisine, l'équipe du matin s'affaire.

des plats. On les entend rigoler et parler. En cuisine aussi, ça discute. Un peu trop fort. Je me dis qu'ils apprendront à être plus discrets. Ce midi, quatre autres tables sont occupées. Le service est assuré par deux professionnels et une petite équipe de serveurs avec handicap. Le menu est bon. Et copieux. Tout se passe parfaitement.

Il reste que je sens une certaine fébrilité dans l'air. Les équipes doivent encore trouver leurs marques. Comme me l'expliquera le lendemain le directeur des lieux, les employés de l'hôtel ont tout juste eu un mois pour se préparer et apprendre à travailler ensemble. Et encore, jusqu'à mi-septembre, ils s'exerçaient dans un autre bâtiment, l'hôtel étant encore en plein travaux. Pas étonnant qu'il reste mille petits détails à régler et des automatismes à trouver. Je laisse ce bon monde. Et quitte l'hôtel pour l'après-midi.

Un peu surpris

Le soir, je retourne tester la cuisine de l'établissement. Au choix, le menu terroir ou le menu péruvien (la spécialité de l'établissement). Dans la salle, une quinzaine de clients. Une table est occupée par la famille d'un des serveurs. Une autre par des connaissances du directeur de l'hôtel. A côté de moi, un couple de touristes. Je les vois observer avec un brin de surprise leur jeune serveur en train d'ouvrir leur bouteille de vin. Derrière lui, en retrait, se tient une autre serveuse. J'apprendrai plus tard qu'il s'agit de la maîtresse socioprofessionnelle (MSP). Comme le couple ne parle qu'anglais, elle vient à la rescousse. Le jeune serveur demande d'où ils viennent. «De

Tchéquie», répondent-ils. «Ah, Prague!», dit le serveur en souriant. Ce qui ne manque pas de ravir les deux touristes.

A l'heure du dessert, je leur demande: «Avez-vous été étonnés par le service?». «Oui. Le jeune homme était handicapé», répond la dame. Elle ne savait rien du concept d'intégration. Ils sont arrivés ici par hasard. Mais elle trouve l'idée super: «C'est un bon concept. C'est bien qu'ils aient un travail. Ce sont des gens comme nous.»

Le lendemain, le petit déjeuner réserve son lot de surprises. Un beau buffet, avec des confitures aux saveurs peu ordinaires (pomme-safran-calvalais, par exemple), du jus de poire de la région, des petits croissants faits maisons. Ce souci du détail fait plaisir.

Dans les coulisses

Je rencontre Bertrand Gross, le directeur de l'hôtel, tout juste âgé de 37 ans. Nous visitons les coulisses. Nous passons par la buanderie high-tech – un atelier de la FOVAHM qui se trouve dans les sous-sols de l'hôtel et qui s'occupe du linge de l'hôtel et de tous les résidents de l'institution. Puis par la salle de conférence, tout aussi high-tech.

Nous prenons l'ascenseur de service pour monter aux étages où nous croisons une équipe de l'intendance. Quatre jeunes filles accompagnées d'une MSP sont au travail. L'ambiance est joyeuse. «Avant j'étais à la blanchisserie. Mais l'intendance, c'est mieux. Ça bouge et on voit des gens», me dit l'une d'entre elles, Salomé Guigoz, 26 ans.



Heureuse de croiser une journaliste, l'équipe de l'intendance prend la pose.

Nous redescendons. Direction restaurant. Ici, deux cuisiniers professionnels et une équipe de 3 personnes accompagnées d'un MSP s'affairent. Deux sont à la plonge. Les deux autres préparent l'en-cas des que les employés prendront à 11 heures. «Nous effectuons les tâches d'un aide en cuisine. Nous nettoyons, préparons la mise en place et aidons à la cuisine froide», explique Jean-Noël Anzévui, le MSP. J'observe sans trop déranger, la cuisine ne peut pas prendre de retard.

Nous arrivons au bar. Bertrand Gross m'explique que les collaborateurs handicapés sont intégrés dans tous les secteurs de l'hôtel. A l'exception de la réception. «Mais cela pourrait venir», dit-il.

A l'heure actuelle, il y a donc deux équipes à l'intendance, deux au service (restaurant et bar) et deux en cuisine. Pour le service et la cuisine, une équipe travaille de 7h30 à 15 heures, une autre de 14h30 à 22 heures. Ici, les employés avec handicap ont les mêmes horaires que leurs homologues valides. «Enfin presque. Ils ne font ni l'ouverture, ni la fermeture», précise le directeur.



Le service de midi étant fini, Julie Delez et Morgane Clavien (MSP) rangent les services dans le buffet.

L'objectif est que chaque équipe de collaborateurs avec handicap remplisse le travail attendu d'un employé valide. Par exemple, le groupe de 5 personnes au restaurant doit couvrir 8 tables, comme le ferait un professionnel. «Pour l'instant, le groupe n'en fait que quatre, mais nous sommes encore au tout début», souligne Bertrand Gross. Même principe à l'intendance, mais les objectifs sont un peu moindres. Comme la responsable de l'intendance Christelle Voutaz me l'avait confié, une femme de chambre expérimentée fait 10 à 12 chambres par matinée. Elle aimerait que ses équipes intégrées arrivent à 6 à 8 chambres.

Bertrand Gross a recruté les employées valides. A ses yeux, le plus important était la qualité humaine des postulants. «Il fallait que je trouve des gens avec une certaine sensibilité, capables de travailler dans un tel projet.» Il est heureux de son équipe qui mélange jeunesse et expérience. «Pour ces postes, j'ai reçu plus de 150 candidatures. J'ai vraiment eu le choix.»

La FOVAHM, quant à elle, s'est occupée de trouver les MSP et de composer les équipes de personnes handicapées. Elles viennent du centre de formation de la FOVAHM ou d'autres ateliers de l'institution. Certains sont très jeunes. A l'exemple de Fabian Nevistic, 21 ans. Il travaille au bar. Il est en train de remplir les frigos. Avant d'arriver ici, il a fait des stages dans des ateliers intégrés à la Coop. «Cela n'allait pas. Les horaires étaient trop longs. Ici, c'est mieux.

Et mon collègue est sympa.» Son collègue, c'est Cédric Isnard, barman professionnel. Pour ce dernier, le monde du handicap est totalement nouveau... et intéressant. «Le projet m'a parlé. J'avais envie de travailler avec des jeunes», explique-t-il. Ensemble, ils servent les clients du bar et préparent les boissons commandées au restaurant. Les commandes commencent d'ailleurs à arriver. C'est déjà l'heure de l'apéritif.

Le prix de l'intégration

Bertrand Gross ne ment pas. Gérer un personnel aussi différent n'est pas facile. Mais c'est la beauté du projet. C'est ce qui le motive. Dans sa carrière, le jeune homme a toujours privilégié les projets à visées sociales. «J'aime les projets économiques qui ont du sens», dit-il. L'économie, parlons-en. Ouvrir aujourd'hui un hôtel en Valais, à Martigny n'a rien d'évident. «C'est vrai. Ici, le nombre de nuitées annuelles a diminué de 70000 en sept ans. Et la cherté du franc suisse n'arrange rien.»

Le pari est d'autant plus grand que l'intégration a un coût. Les frais liés au personnel sont plus hauts que la normale. «Quand il faut 5 personnes pour faire le travail d'une personne, je dois financer cinq habits de travail, cinq repas et cinq formations au lieu d'une.» Son contrat avec la FOVAHM demande également qu'il utilise certains produits fabriqués par l'institution. Ils sont parfois plus chers que la concurrence. Selon Bertrand Gross, il faudra sans doute faire des ajustements.

Il reste qu'il croit dur comme fer au projet. Un tel hôtel, qui met l'intégration au centre, est unique... «Sexy», comme il dit en souriant. Et être sexy, dans l'hôtellerie, c'est essentiel: «Aujourd'hui, il faut savoir se vendre sur internet et parvenir à se démarquer.» Selon lui, le Martigny Boutique-Hôtel peut faire la différence par la qualité de ses services, par la création de forfaits attractifs et compétitifs et par, justement, son concept particulier d'intégration. «Mais il ne s'agit pas de faire dans les bons sentiments. Ici, c'est avant tout un hôtel et la qualité doit suivre», dit-il.

Check-out

A propos qualité, les chambres devront bientôt toutes être prêtes pour les prochains clients. Il faut que je libère la mienne. L'équipe de l'intendance m'en serait reconnaissante. Car oui, ce samedi soir, l'hôtel affiche complet. ●

Infos pratiques

Martigny Boutique-Hôtel, 3 étoiles supérieur, 45 chambres et 6 suites, Rue des Vorziers 7, Martigny.
www.martigny-hotel.ch

Les origines de l'hôtel

Le Martigny Boutique-Hôtel a été construit par la FOVAHM – l'institution en faveur des personnes handicapées mentales du Valais romand. Le directeur de l'institution, Jean-Marc Dupont explique les origines et objectifs du projet.

Pour Jean-Marc Dupont, directeur de la FOVAHM, ouvrir un hôtel est tout à fait logique: «Les personnes avec déficience intellectuelle ont plaisir à travailler en cuisine et au service. Elles sont vraiment à l'aise dans ces domaines.»

Pour le directeur, il était indispensable que l'institution maîtrise le projet de A à Z. «Nous voulions être maître chez nous et créer un lieu répondant exactement à

nos besoins en terme d'emploi. Et nous ne voulions pas devoir remplir des exigences de rentabilité extérieures. Notre mission n'est pas de faire de l'hôtellerie, mais d'intégrer des personnes mentalement handicapées», souligne Jean-Marc Dupont.

Le terrain a été acquis fin 2013. Les travaux ont commencé en avril 2014. L'hôtel a ouvert le 1^{er} octobre 2015. Il emploie 30 personnes avec une déficience intellectuelle. Ce qui a permis de libérer 30 places dans les autres ateliers. Un vrai soulagement.

«Nous étions à peu près partout complets. Ces 30 places de travail supplémentaires nous permettent d'assurer la variété de notre offre», dit Jean-Marc Dupont.

L'hôtel permet aussi d'intégrer encore un peu plus la FOVAHM dans le tissu économique valaisan et permet de faire la promotion de produits locaux. Et certaines lignes de produits (vin, savon, etc.) ont été réalisées spécialement pour l'établissement en collaboration avec des producteurs et entreprises de la région.

L'investissement se monte à 15 millions. Il a été financé à hauteur de 6 millions par la Fondation Pierre à voir – fondation ayant pour mission de financer des projets exceptionnels de la FOVAHM. Le reste a été financé par divers prêts en partie à taux préférentiels. «Nous nous donnons trois ans pour atteindre un taux de rentabilité», explique le directeur de l'institution. ●



Cédric Isnard, barmann professionnel, et Fabian Nevistic, jeune employé de la FOVAHM, s'occupent ensemble du bar de l'hôtel.