

Un enrichissement pour toute l'entreprise

A Genève, le restaurant La Perle du Lac intègre une collaboratrice et des stagiaires venant de l'association Actifs. Une belle aventure humaine qui enrichit tous les protagonistes de l'entreprise, témoigne l'un des dirigeants de l'établissement, Gérard Lamarche.

Reportage: Martine Salomon - Photos: Cyril Zingaro

C'est un lieu haut de gamme et chaleureux à la fois. L'emblématique restaurant genevois La Perle du Lac existe depuis 1930. Derrière les vitres de sa véranda, on voit se déployer le lac Léman, en proie à de vifs remous hivernaux et illuminé par des percées de soleil. A l'intérieur règnent un confort douillet et une atmosphère feutrée - on entend seulement notre fourchette fendre délicatement la meringue de la tarte au citron.

De nombreux Genevois affluent ici le week-end. La semaine, le restaurant est très fréquenté par les organisations internationales présentes dans le quartier, d'où son surnom de «cantine de l'ONU», sourit Gérard Lamarche, qui y travaille depuis une vingtaine d'années. Ce restaurant a la particularité d'avoir été repris en 2011 par ses employés. Ceux-ci ont fondé une association à but non lucratif, qui est devenue locataire de ce lieu appartenant à la Ville de Genève. Une deuxième particularité du restaurant est qu'il intègre dans son effectif des personnes avec un léger handicap mental. Un aspect que sa clientèle bigarrée ne remarque pas forcément.

Ce midi, une table est occupée par une dizaine d'hommes en costard-cravate. Plus loin, deux soixantaines discutent d'immobilier. Gracieuses et discrètes, Natacha et Ayaka entrent avec des plateaux recouverts de plusieurs tourtes, qu'elles disposent sur un chariot à desserts. Natacha, 24 ans, est ici depuis plus de 7 ans. Elle a un poste à 40% et fait partie des douze employés fixes. La jeune femme aime toutes les activités qui lui sont confiées. Elle apprécie par-dessus tout le contact avec les clients, «très sympas». Ayaka est stagiaire. Elle va quitter le restaurant pour travailler dans une crèche.

Transition vers la vie professionnelle

Cette démarche d'intégration a commencé dans les années 2000. Une dame a demandé si sa fille, qui avait une trisomie, pouvait venir découvrir le travail dans la restauration. Le restaurant lui a proposé un stage. Il y a été encouragé par une association œuvrant pour l'intégration des personnes avec un handicap mental, nommée aujourd'hui Actifs. Par la suite, la Perle du Lac a consolidé



Natacha, 24 ans, fait partie des employés fixes du restaurant genevois La Perle du Lac. Elle aime toutes les activités qui lui sont confiées, et apprécie par-dessus tout le contact avec la clientèle.



L'intégration est bénéfique pour l'entreprise sur le plan humain.

sa collaboration avec l'association. Celle-ci lui envoie des jeunes de 18-22 ans pour évaluer s'ils peuvent entrevoir une transition vers la vie professionnelle. «On a une ambiance familiale, humaine, ils se sentent tout de suite comme à la maison», commente Gérard Lamarche. Ils font un pré-stage de 3 mois (non rémunéré) puis éventuellement un stage de 6 mois (rémunéré). Ensuite, certains renoncent à la vie professionnelle, d'autres la poursuivent ailleurs. Une jeune fille a trouvé une place dans une entreprise d'horticulture. Quant à Natacha, elle a pu rester comme employée. Elle a un contrat tripartite avec Actifs et le restaurant. Ce dernier lui verse son salaire, et elle reçoit un complément de la part de l'assurance-invalidité.

S'épanouir à son rythme

Service, boissons, pâtisseries ou téléphone, les stagiaires ont un travail polyvalent. Chacun progresse plus ou moins rapidement, avec des rétrogradations et des accélérations. La plupart ont une évolution qu'ils n'auraient pas vécue s'ils n'avaient pas été intégrés dans le monde professionnel, dit M. Lamarche. Il se rappelle d'un jeune autiste auquel il a montré comment dresser une table. Le garçon y a passé tout l'après-midi. Au final, sa table était impeccable. Et après un certain temps, il était capable de dresser toute la salle. Ce jeune sympathique et plein d'humour s'est épanoui. Il est parti dans un restaurant collectif semi-public.

M. Lamarche donne des directives et des conseils. Mais parfois, il donne juste l'exemple et laisse les jeunes se rendre compte des choses. Une demoiselle a compris comment adapter sa tenue à l'établissement. Habillée en jean troué, elle a reçu une remarque de ses supérieurs, alors elle est venue en jean non troué. Puis, sans recevoir de remarque, la voici qui arrive spon-

tanément en jupe élégante. «Il y a tous les jours de belles surprises. Certains prennent des initiatives. On est bluffés.» Et de sourire en se remémorant un jeune avec un handicap qui effectuait des tâches de bureau. Il tapait bien à l'ordinateur. Il se sentait si confiant qu'il avait dit aux patrons «Mais allez-y, prenez congé, je vous remplace!».

N'y a-t-il jamais de difficultés dans l'équipe? Il peut y avoir une parole maladroite, lâchée en situation de stress, concède M. Lamarche. Il peut même arriver que l'intégration ne marche pas. Ce fut le cas il y a plusieurs années pour un jeune placé en cuisine, et dont les relations avec ses collègues avaient tourné au vinaigre.

Du respect et du tact

Mais en général, ça se passe bien. Il y a à Genève une diversité de nationalités et de cultures, qui se reflète parmi les clients et les employés. Cet aspect exige donc de toute façon de la part des collaborateurs une faculté à s'adapter. M. Lamarche les y sensibilise. En revanche, il ne les prépare pas spécialement à accueillir un collègue qui a un handicap: il laisse les choses se faire naturellement. Cependant, les stagiaires sont là pour apprendre, on ne leur demande pas tout à fait la même chose qu'aux autres. Des collègues l'oublient parfois, ce qui est signe d'intégration, mais il faut garder une certaine mesure. M. Lamarche s'assure que chacun le garde à l'esprit. De plus, Actifs contrôle les horaires et les conditions de travail. «Ils ne nous donnent pas un blanc-seing, tout est bien cadré.» Ils apportent aussi un soutien administratif et de précieux conseils de comportement. «Je peux me tromper d'attitude parfois», note M. Lamarche. Exemple: il disait toujours «Bonjour, comment vas-tu?» au jeune autiste. Le jeune passait la matinée à se demander pourquoi il lui avait posé cette question. Actifs a expliqué ceci: après l'avoir salué, il était préférable de lui demander par exemple «Qu'as-tu fait hier soir?», question plus ciblée et concrète qui lui convenait mieux.

Au début, M. Lamarche demandait à Actifs quel était le handicap des stagiaires. On ne lui répondait que de manière floue. Après réflexion, il a estimé qu'il était inutile de leur mettre une étiquette. Il ne demande plus. Côté clientèle, aucune remarque négative, à part une seule fois par une dame acariâtre.

Selon M. Lamarche, une entreprise inclusive est enrichissante pour tous les collaborateurs, avec ou sans handicap. «Je vois la vision de chacun évoluer. Ça nous ouvre la tête. On intègre le vivre ensemble, la différence.» Que dirait-il à des patrons intéressés? «Il faut en avoir envie et y mettre du cœur, sinon c'est cuit!» De plus, l'encadrement d'une structure comme Actifs est nécessaire. Enfin, il ne faut pas avoir d'a priori: ça n'apporte pas plus de travail. Considérer la personne comme un autre employé, prendre en compte ses capacités et ses limites. Avoir conscience du handicap, mais savoir l'oublier. ●

«L'investissement vaut la peine sur le plan social»

Dans la cuisine du restaurant du château de Laufen, au-dessus des chutes du Rhin, travaille un jeune homme en situation de handicap. Un autre travaille en été dans le restaurant self-service. «Ce système est gagnant pour toutes les personnes impliquées», dit le directeur Bruno Greuter.

Reportage: Susanne Schanda – Photos: Vera Markus



Amir Z. aime travailler avec le chef de cuisine.

Le château de Laufen, au-dessus des chutes du Rhin, n'est pas n'importe quel restaurant. Perché sur un rocher qui surplombe les eaux rugissantes, sa situation en fait un aimant à touristes. Il dispose même de sa propre station de chemin de fer. De là, on monte par un escalier ou un ascenseur jusque sur le rocher, sur lequel trône depuis plus de mille ans le château de Laufen. Entre la salle des chevaliers, l'élégante salle Bleuler ou encore le Castello, l'établissement peut accueillir 200 personnes. Cela nécessite beaucoup de personnel. L'une des 50 places de travail est occupée par Amir Z. depuis un an et demi. Ce jeune homme en situation de handicap mental et physique travaille en cuisine. Une carotte dans une main, un éplucheur dans l'autre, il interrompt brièvement sa tâche et raconte: «Je suis content ici, ce travail dans une entreprise normale me plaît plus qu'avant dans un atelier protégé».

Faire partie de l'équipe

Après une formation pratique en économie domestique chez INSOS, il cherchait une solution d'intégration et s'est annoncé chez mitschaffe.ch, un bureau de placement pour les personnes en situation de handicap, dans la région de Schaffhouse. Thomas Bräm et sa femme Barbara ont lancé cette société il y a cinq ans. Mais sa mission ne se limite pas au placement dans un poste de travail. Mitschaffe.ch propose un coaching-emploi complet et assume les tâches administratives concernant l'engagement et la rémunération. C'est appréciable pour l'employeur. «J'ai déjà embauché auparavant des personnes en situation de handicap, mais si je n'ai pas la charge administrative, c'est naturellement beaucoup plus agréable», dit Bruno Greuter, patron du restaurant du château de Laufen. Le contact personnel avec ses employés est important pour lui: «Chaque matin je vais voir chacun d'entre eux, je leur serre la main et leur demande comment ça va». Une bonne atmosphère dans l'équipe, des conditions de travail correctes et la valorisation des employés sont l'alpha et l'oméga d'une entreprise fructueuse. L'emploi de personnes avec un handicap en fait aussi partie. «J'ai moi-même grandi avec une soeur ayant un lourd handicap, je sais ce que c'est.» Mais ce n'est pas seulement cette expérience personnelle qui motive Bruno Greuter: «Une grande entreprise doit donner une chance aux personnes avec un handicap. L'investissement en vaut très clairement la peine, en particulier sur le plan social». C'est une situation gagnante pour tous. Amir Z. est très motivé et fier de travailler dans une entreprise nor-

male, d'appartenir à l'équipe, et de manger avec les autres à la cantine du personnel. Mais ses collègues profitent eux aussi de cette situation: ils apprennent à le respecter et à l'intégrer tel qu'il est. «Moi aussi je suis content, quand j'arrive en cuisine et que je vois Amir rire en travaillant», dit Bruno Greuter. Et les réactions de l'extérieur, par exemple des fournisseurs, sont totalement positives.

Respect et responsabilité

Le gérant concède que la charge de travail est grosse dans la restauration, particulièrement l'été quand l'établissement ouvre tous les jours et que la grande terrasse est en service. Quand il fait beau, la terrasse se remplit souvent en l'espace de dix minutes, et alors les serveurs doivent courir. C'est pourquoi il ne souhaite pas employer Amir au service, où la pression est particulièrement forte. «Il a besoin d'un certain équilibre. Celui-ci lui est garanti en cuisine, où il réalise un travail clairement défini. Nous voulons encourager les gens, mais nous devons aussi prendre en considération leurs capacités. Cela fait partie de notre responsabilité.» Et si une fois cela ne marche pas très bien, si quelqu'un est dans un mauvais jour, ou si des problèmes de collaboration apparaissent? «Cela arrive aussi, naturellement, nous sommes tous des êtres humains», dit Bruno Greuter, «mais si nous restons en contact étroit et dans l'échange avec les collaborateurs, on se comprend mieux et on peut plus facilement trouver une solution». En cas de problème sérieux, Barbara et Thomas Bräm de mitschaffe.ch peuvent apporter leur aide. Si l'un des employés placés par eux ne remplit pas les exigences, ou a de la peine avec l'équipe, ils cherchent le dialogue. Et s'il s'avère que le collaborateur n'est pas au bon endroit, le bureau de placement lui cherche un autre poste.

L'intégration de personnes avec un handicap ne fonctionne que si le chef de département apporte son plein soutien - en l'occurrence, ici, le chef de cuisine. «Il décide si cela va ou non», dit Bruno Greuter. Le chef de cuisine est en contact régulier avec mitschaffe.ch et



Le directeur Bruno Greuter salue chaque collaborateur.

obtient de l'aide si nécessaire. Thomas Bräm confirme et complète: «Nous expliquons à l'employé, ainsi qu'à ses parents, les droits et devoirs qu'il a dans l'entreprise». Thomas Bräm a aussi, par exemple, entraîné Amir Z. à parcourir seul le trajet jusqu'à son lieu de travail. Le jeune homme est employé par le bureau de placement, et celui-ci lui verse son salaire horaire, qu'il facture à son tour au restaurant. Il y a encore trop peu d'entreprises qui engagent des personnes avec un handicap. Que faut-il faire? Bruno Greuter en est convaincu: «L'esprit d'équipe est important, les objectifs et les rôles de chaque collaborateur doivent être définis clairement: qui fait quoi et quand? Ensuite, quand l'on se rencontre dans le respect, les choses se déroulent bien. Ça demande beaucoup de temps, ça ne marche pas du jour au lendemain. Mais quand la volonté est là chez tout le monde, ça fonctionne». ●



Dans l'équipe, tous apprennent les uns des autres.

Intégration et rente

L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) écrit ceci au sujet de l'assurance-invalidité: «Le principe de l'insertion passe clairement avant celui du paiement d'une rente». Dans une motion, la conseillère nationale genevoise Lisa Mazzone (membre des Verts) demande que le droit aux mesures d'insertion professionnelle sur le marché primaire de l'emploi soit explicitement indépendant des économies qui en sont attendues en termes de rentes. «Le travail, cela représente davantage que juste un salaire, et l'insertion signifie davantage que des économies sur les rentes. Un poste sur le marché primaire de l'emploi est aussi très précieux pour les personnes en situation de handicap. Elles veulent faire partie de la société et apporter leur contribution, indépendamment de la question de savoir si leur travail leur apporte un salaire permettant de subvenir à leurs besoins.» insieme Suisse soutient cette position et s'engage pour que les personnes avec un lourd handicap aient aussi une chance sur le marché primaire de l'emploi.