



Home > Société > Reportage > Un projet d'intégration trois-étoiles

## Un projet d'intégration trois-étoiles

**A Martigny (VS), un nouvel hôtel a ouvert ses portes l'automne passé, un établissement particulier parce qu'il emploie majoritairement des personnes souffrant de déficience intellectuelle. Cette belle aventure humaine est une première en Suisse romande.**

Un élégant cube de béton posé à quelques hectomètres de la gare. C'est **le mARTigny boutique-hôtel**, un trois-étoiles supérieur inauguré en grande pompe le 1er octobre dernier en Valais. Ce lieu a ceci de singulier qu'il emploie, outre du personnel hôtelier qualifié, quelque trente jeunes adultes en situation de handicap mental qu'encadrent une poignée de maîtres socioprofessionnels (msp).

Dans la salle à manger, à l'heure du petit-déjeuner, l'ambiance est feutrée comme dans n'importe quel autre établissement de ce type. Les gens se servent au buffet, le personnel est attentif et discret. Emilien débarrasse les tables avec des gestes précis, mesurés, sans se presser. Il lève parfois la tête pour regarder alentour ou adresser un cordial bonjour. Alexia Pinedo, la msp chapeautant le secteur service, le laisse œuvrer à son rythme, sans le bousculer.

Cette dernière se dit fière des progrès accomplis par ses protégés.

*Ils sont toujours de bonne humeur, super motivés et pleins de bonne volonté, ils ont vraiment soif d'apprendre.»*

D'ailleurs, elle est en train de former Adeline au bar. Un job où cette jeune femme à l'air un brin effarouchée est confrontée directement aux clients, ce qui n'a pas l'air de trop la perturber.

Pendant ce temps-là, aux étages, s'affaire l'équipe de nettoyage. Aujourd'hui, comme l'hôtel affiche complet, l'intendance est quelque peu débordée. «On est au taquet, rigole la gouvernante Christel Voutaz-Filliez. On ne sait pas si on va arriver à faire les 52 chambres.» Trêve de plaisanterie, elle inspecte la 506 avec le regard aiguisé de la professionnelle:

*Bon travail, les filles, c'est nickel!»*

### Des jeunes insérés dans l'économie

**M** Publié dans l'édition MM 9  
29 février 2016

Texte

*Alain Portner*

Image(s)

*Mathieu Rod*

EDITORIAL

### L'un, l'autre, les deux



Par **Steve Gaspoz**, rédacteur en chef de Migros Magazine.

**Dans notre culture, nous avons l'habitude de classer tout en l'un ou l'autre.** C'est noir ou blanc, bon ou mauvais, juste ou faux. Ce qui laisse peu de place à la voie médiane. Celle du ni l'un ni l'autre, un peu de l'un, un peu de l'autre. Ce numéro s'ouvre avec un reportage sur un hôtel un peu particulier. Un établissement où s'activent des personnes glissées dans la catégorie «pas normales»

**Pourtant, dans cet hôtel, le handicap apparaît comme un élément de personnalité, un signe particulier, rien de plus.** Chacun effectue ses tâches comme dans n'importe quel lieu avec le même plaisir, la même envie, la même précision (lire en page 14).

Yveline et Liliana épousettent, astiquent et récurent sans relâche. «Elles ont du plaisir à travailler, elles se donnent à fond, elles sont très pros malgré leur handicap», relève Iris Bruchez, leur cheffe et chaperon qui ne tarit pas d'éloges à leur propos. Ainsi qu'à l'égard de ce projet pionnier: «Il est innovant parce que ces jeunes gens sont directement insérés dans l'économie.»

L'initiative en revient à la [Fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales \(Fovahm\)](#), qui exploite l'établissement qui a coûté 15 millions de francs. «Notre mission, c'est de répondre aux demandes du patron de l'hôtel et de fournir des prestations à la hauteur d'un trois-étoiles», précise Micheline Perruchoud de la Fovahm. C'est de l'intégration concrète dans la vraie vie et c'est donc très valorisant pour nos travailleurs.»

Midi approche. Les cuistots s'activent. Manquent leurs fidèles employés en situation de handicap. «Elodie s'est tordu le genou en dansant lors de la soirée du personnel. Et Muniz s'est coupé le doigt en cuisine. Sans doute a-t-il voulu trop bien faire, trop vite. On aurait dû tempérer un peu son ardeur, raconte le maître socioprofessionnel Richard Barendregt. Mais tous les deux veulent revenir le plus vite possible, tellement ils ont une monstre envie de bosser!»



Les clients arrivent. Agitation dans la salle. En binôme avec un serveur, Emilien assure un service attentionné et personnalisé. Son sourire est contagieux, sa présence apaise. Il semble totalement imperméable au stress. «Moi, je ne suis pas pressé, j'y vais tranquillement», dit-il en déposant précautionneusement une assiette devant nous avant de repartir vers la cuisine d'un pas nonchalant. Et dire que ce supplément

d'âme est compris dans l'addition...

## «Chez nous, la cordialité est instinctive, pas du tout artificielle»



**Bertrand Gross**, directeur du mARTigny boutique-hôtel

### En quoi votre projet d'intégration est-il exemplaire?

Déjà, à ma connaissance, c'est le premier hôtel en Suisse romande qui intègre autant de personnes en situation de handicap mental. Ensuite, c'est un établissement qui ne touche pas de subventions et qui doit à terme être rentable financièrement. C'est donc un vrai mariage entre l'économie et le social. En cela, c'est précurseur et exemplaire!

### Comment se déroulent les premiers mois de ce mariage?

*Ce n'est pas toujours facile, parce qu'il y a toujours des compromis à faire entre le social et l'économique.*

Mais comme nous avons tous la volonté de faire fonctionner cet hôtel, on va y arriver, j'en suis persuadé. D'ailleurs, les premiers mois de fonctionnement me confortent dans ma conviction que ce projet est viable.

### Dans ce climat économique morose, le défi est vraiment de taille!

Ce n'était sans doute pas le meilleur moment pour lancer un nouvel hôtel, mais je pense que notre différence va nous permettre de nous démarquer et d'avoir du succès. Cette intégration apporte clairement un plus par rapport à l'hôtellerie traditionnelle.

### Un plus?

Quoi d'étonnant à cela? J'aurais envie de répondre rien, mais la réalité est autre. De telles initiatives restent rares. Les difficultés ou les réalités économiques demeurent de puissants freins.

**Mais la faute revient aussi à un mode de pensée, à une organisation de la société trop binaire, où l'un exclut l'autre.** Notre entretien en est aussi un exemple. [Michel Vouilloz](#) est médecin, mais pas tout à fait ordinaire. Il a décidé de pratiquer la médecine occidentale parallèlement à la médecine traditionnelle chinoise. La science et la charlatanerie, pour les plus réfractaires.

**Pourtant, là aussi, il n'existe aucune contre-indication à puiser le meilleur de l'une et de l'autre.** A viser la complémentarité plutôt que la confrontation et l'exclusion. Une question de point de vue appelée généralement ouverture, mais aussi curiosité ou intelligence.

### Yveline Mabillard, 28 ans

«J'ai toujours voulu travailler dans un hôtel, mais je n'en avais pas la possibilité. Une porte s'est ouverte ici et j'en ai profité. Je suis employée de maison, je fais partie de l'intendance, ça veut dire que je fais les chambres. Au début, c'était un peu stressant, j'étais fatiguée. Maintenant, on essaie d'y aller plus tranquillement et ça va beaucoup mieux.»

### Liliana Da Silva, 21 ans



«Avec mes collègues, on fait les lits, on nettoie les sanitaires, on passe la poussoie... L'ambiance est bonne et j'aime bien travailler. Je préfère être à l'intendance plutôt qu'au service ou en cuisine, ça me plaît mieux. Faire les chambres, c'est vraiment ça qui m'intéresse. Je me sens bien ici, je suis contente, je vais rester.»

*En étant en contact avec des personnes en situation de handicap mental, on se calme, on revient à l'essentiel, on décomprime.*

Grâce à eux, nous pouvons offrir un service qui est vrai, qui vient du cœur. Je pense qu'il y a beaucoup d'hôtels qui vont nous envier pour cela.

**Ça change de la mauvaise image qui colle à l'hôtellerie suisse...**

Oui. Chez nous, cette cordialité est instinctive, pas du tout artificielle.

*C'est possible de former des gens au niveau technique, mais on ne peut pas enseigner le savoir-être et ces personnes-là possèdent cette qualité.*

**Ils cassent juste davantage d'assiettes que vos autres employés!**

Ahahah! Oui, c'est vrai! Mais ils ont fait énormément de progrès depuis octobre. Le but n'est pas de les stresser, mais de leur permettre de s'épanouir au travail.

*Ici, on cherche à mettre les bonnes personnes au bon endroit, là où elles auront des compétences et donc du plaisir. Ce qui est finalement autant bénéfique pour le collaborateur que pour l'entreprise.*

**Les hôteliers de Martigny ne craignent-ils pas que vous leur fassiez de la concurrence déloyale?**

Il y avait une crainte au début, c'est clair. Je les ai réunis quelques semaines après avoir ouvert, je leur ai montré l'hôtel et je leur ai précisé que nous n'étions pas subventionnés, que nous ne pouvions pas casser les prix sous prétexte que nous allions recevoir à la fin de l'année une enveloppe de l'Etat du Valais. Je crois que ça les a rassurés.

Texte: © Migros Magazine | Alain Portner

**Adeline Schorderet, 20 ans**

«J'avais déjà travaillé dans un restaurant avant. J'aime le contact avec les clients, ils sont gentils. Et je m'entends bien avec les collègues, on est une bonne équipe. J'ai commencé à travailler au bar avec Alexia (sa maîtresse socioprofessionnelle, ndlr), je prends les commandes, je sers... Bon, à la fin de la journée, je suis un peu fatiguée quand même.»

**Emilien Marclay, 24 ans**

«C'est moi qui ai décidé de venir travailler à l'hôtel. Je suis au service, j'apporte les assiettes, je débarrasse, je passe l'aspirateur... Je suis le chef des boissons aussi, j'apprends à servir le vin, j'ai même mon propre tire-bouchon avec mon prénom écrit dessus. J'adore ce métier, ce n'est pas trop compliqué! Et puis, j'aime discuter avec les clients.»

## En chiffres

**30**

C'est le nombre de personnes en situation de handicap mental engagées au mARTigny boutique-hôtel. Elles collaborent avec douze pros de l'hôtellerie-restauration et sont encadrées par six maîtres socioprofessionnels.

**5**

En moyenne, quatre à six adultes avec une déficience intellectuelle accomplissent le travail d'un professionnel. Mais à mesure qu'ils font des progrès, ce rapport diminue. A l'intendance, par exemple, les employées ont quasi doublé leur capacité de travail depuis...