



Différent? Bienvenue dans l'entreprise!

Des outils et des ressources permettent de faciliter l'embauche de collaborateurs atypiques – personnes surdougées, atteintes du syndrome d'Asperger, sourdes ou aveugle – et de la collaboration avec elles.

UN DOSSIER PRÉPARÉ PAR
PIERRE CORMON

Engager une personne aveugle, atteinte du syndrome d'Asperger ou sourde peut effrayer certains employeurs. Ils peuvent s'imaginer que la collaboration sera plus difficile, ou que

la productivité de la personne sera moindre. Pourtant, quand elles trouvent un poste qui leur convient, ces personnes peuvent se révéler d'excellents collaborateurs. Il faut certes consentir à quelques aménagements dans l'organisation ou dans l'équipement du poste de

travail. Il ne s'agit souvent de rien de très difficile et, selon les cas, le coût peut être pris en charge par l'assurance invalidité (AI).

Les réticences n'ont pas lieu d'être, comme le montrent les exemples réunis dans ce dossier. ■

Nouvel outil pour intégrer les personnes sourdes ou malentendantes au travail

Tadeo permet de retranscrire les conversations et de les traduire de et vers la langue des signes, en direct et sans réservation préalable. La solution, déjà utilisée en France, est également disponible en Suisse.

A 36 ans, Virginie Delalande, titulaire du diplôme d'avocat en France, n'avait encore jamais utilisé un téléphone. Elle est sourde et devait trouver d'autres moyens de communiquer. «Je me suis beaucoup débrouillée toute seule», a-t-elle raconté lors d'une présentation du système Tadeo au dernier Salon RH Suisse. «J'ai la chance d'avoir une excellente lecture labiale, mais je me retrouvais dans certaines situations extrêmement compliquées.» C'était le cas pour le téléphone ou les réunions avec de multiples intervenants. «A la fin de la journée, j'étais épuisée.» Alors qu'elle travaillait chez Axa, elle a entendu parler de Tadeo. Cette solution a été développée pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes et aux personnes entendant de communiquer sans problème, au téléphone, lors d'une réunion ou d'une conférence.

CONVERSATION EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS

Tadeo a été mis au point par la société Delta process, à la demande d'un consortium formé par les responsables des ressources humaines de multinationales actives en France. Ces derniers ont formulé quatre exigences: pouvoir disposer d'une solution de retranscription/interprétation instantanée, disponible en cas de besoin sans délai et sans réservation, avec un haut standard de sécurité et de confidentialité, et qui soit

économiquement pérenne. Le résultat est une solution qui ne nécessite, côté utilisateur, qu'un ordinateur portable avec webcam, un micro, un haut-parleur et une liaison web. La personne qui a besoin du service peut le solliciter à n'importe quel moment, sans réservation. Les conversations, captées par le micro, sont transmises aux collaborateurs de Tadeo, qui les retranscrivent en texte et les traduisent en direct en langue des signes. Tant la retranscription que l'image de la personne effectuant l'interprétation en langue des signes apparaissent sur l'écran d'ordinateur de l'utilisateur. Si celui-ci s'exprime en langue des signes, l'interprétation en langage parlé est effectuée en direct et diffusée dans la salle. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent ainsi participer activement aux discussions et suivre quasiment en temps réel ce qui se dit. «Elles comprennent 100% du message pendant la réunion et non plus a posteriori», assure Julien Monnet, directeur de Tadeo et lui-même sourd profond de naissance. «Cela leur permet d'intervenir immédiatement et de participer pleinement à l'échange.»

Tadeo compte notamment des utilisateurs en France, en Belgique, en Algérie et au Liban. Il a été employé lors de la présentation au Salon RH Suisse et la retranscription s'est avérée fidèle et très rapide. Les personnes effectuant ces retranscriptions

et traductions sont au bénéfice d'une formation de cinq ans et s'initient au jargon des différentes entreprises, branches ou pays, assure Julien Monnet. Elles peuvent intervenir sur des conversations en français ou en anglais.

SOLUTION ÉCONOMIQUE

L'usage du système se fait par abonnement avec usage illimité, «car si on limite le temps d'usage, c'est l'échec assuré», affirme Julien Monnet, qui estime qu'une autonomie réelle est incompatible avec toute notion de limitation. L'abonnement revient à près de dix mille francs par utilisateur et par année (avec des tarifs dégressifs pour plusieurs utilisateurs), plus les frais d'installation. Des solutions à la carte peuvent être trouvées dans des situations particulières.

«Tadeo ne résout pas tous les problèmes du jour au lendemain», prévient Julien Monnet. «Il faut que les malentendants tant que les entendants se l'approprient dans le temps.» L'entendant à qui l'on annonce qu'il peut téléphoner à un sourd peut mettre un peu de temps avant d'assimiler l'information. Virginie Delalande a également été déçue par le fait de pouvoir désormais téléphoner. Elle ne savait pas quoi dire en prenant le combiné. «J'ai fait le tour de mes collègues pour demander comment il fallait faire», raconte-t-elle. Elle s'y est vite habituée et est devenue une grande usagère du téléphone.



TADEO permet aux personnes sourdes ou malentendantes de participer activement aux discussions et de suivre quasiment en temps réel ce qui se dit.

Tadeo venant à peine d'être présenté en Suisse, on ne sait pas encore si l'AI pourra le prendre en charge. Des discussions vont être menées en ce sens. «Aucune solution de ce type n'existe en Suisse», a témoigné Nathalie Palama, de l'association S5, pour la diffusion et la promotion de la langue des signes¹. «Nous avons un centre relais (qui permet aux personnes sourdes de téléphoner grâce à un intermédiaire qui lit les messages qu'elle écrit au destinataire, et écrit ce que celui-ci dit – ndr). On peut aussi faire recours à des interprètes qui se déplacent pour nos réunions.

Malheureusement, il y en a peu et ils ont peu de disponibilités, c'est compliqué. A mon avis, Tadeo est beaucoup plus économique.»

Quant à Virginie Delalande, elle affirme que Tadeo a changé sa vie. «Au bout de quelques semaines, je me suis surprise à rentrer chez moi beaucoup moins fatiguée, en ayant compris la totalité de ce qui s'était passé dans la journée», raconte-t-elle. «Avec le confort est venu la montée en compétence. Avant, on avait peur de me confier des responsabilités. Au bout de six mois, je me suis retrouvée à gérer une

quarantaine de personnes et une dizaine de projets. Grâce à Tadeo, j'en ai rempli neuf à la perfection. Quand je suis partie, mes collègues m'ont dit: tu vas nous manquer, mais Tadeo aussi. Lors des réunions, il y avait une retranscription écrite. Toutes les personnes qui perdaient le fil pouvaient se rattraper. On avait aussi une trace pour faire une synthèse, on n'était pas stressé parce qu'on avait manqué une information.» ■

¹L'association S5, à Genève, est prête à réfléchir avec des employeurs intéressés à l'intégration de personnes sourdes et malentendantes dans le monde du travail (www.s-5.ch)

La formation, facteur-clé de l'intégration



BLAISE GAUCHAT.

Directeur du Service romand d'informatique pour les personnes handicapées de la vue, Blaise Gauchat connaît bien les problèmes auxquels celles-ci sont confrontées sur le marché du travail.

Quels sont les postes dans lesquels les personnes non-voyantes s'intègrent le plus facilement?

Plus elles ont une formation

de haut niveau, plus elles s'intègrent facilement. Un employé de commerce qui écrit une lettre doit lui donner une belle présentation; c'est très difficile pour une personne non voyante. Si celle-ci occupe un poste très qualifié, dans lequel elle apporte essentiellement des idées et des analyses, quelqu'un d'autre peut se charger de la mise en

forme. Malheureusement, tout le monde n'a pas la capacité de faire des études de haut niveau, et les employeurs intéressés à engager des aveugles ne leur donnent pas toujours les tâches qui leur conviennent.

C'est-à-dire?

Ils leur confient souvent des travaux qu'ils estiment faciles, mais qui ne le sont pas

lorsqu'on ne voit pas, parce qu'ils demandent un contrôle visuel. Par exemple, vérifier que le système de reconnaissance automatique a entré les factures correctement. Une personne voyante qui ouvre une base de données voit l'écran de manière globale et peut tout de suite se concentrer sur les champs qui l'intéressent, alors qu'une personne

non voyante doit naviguer à travers tous les champs avec la ligne braille ou la synthèse vocale, de manière séquentielle. C'est beaucoup plus lent. Elles sont beaucoup plus à l'aise dans les tâches dans lesquelles l'échange d'information se fait beaucoup par voie orale. Vous avez rencontré une psychologue: c'est un très bon exemple. ■

Un collaborateur Asperger peut apporter beaucoup à une entreprise

Talentmatch, une agence de placement et de recrutement récemment créée à Neuchâtel, aide les employeurs à tirer parti du potentiel considérable des personnes à haut potentiel et de celles atteintes du syndrome d'Asperger.

Une personne atteinte du syndrome d'Asperger, une forme atténuée d'autisme, a été engagée par une entreprise neuchâteloise pour faire de la saisie de données. «Elle ne fait jamais d'erreurs», raconte Alexandra Duvoisin, cofondatrice de talentmatch, une agence de placement et de recrutement basée à Neuchâtel et spécialisée dans les profils atypiques. «Elle est si précise et efficace que l'entreprise a pu économiser un poste.» Les personnes dites Asperger ont pourtant souvent du mal à s'intégrer sur le marché du travail. Leurs particularités peuvent dérouter et effrayer les employeurs. Ceux-ci se privent ainsi d'une source de main-d'œuvre qui peut être extrêmement performante lorsqu'on lui confie une tâche qui lui convient et qu'on procède à quelques aménagements, estiment les deux fonda-

trices de talentmatch, qui ont présenté leur démarche lors du dernier Salon RH Suisse, à Genève.

TRÈS PERFORMANTS

Talentmatch accompagne essentiellement des candidats de deux types: des Asperger et des personnes à haut potentiel. Les Asperger ont beaucoup de mal à maîtriser les codes sociaux et ont tendance à tout prendre à la lettre. Ils sont généralement à la peine lors des entretiens d'embauche, ayant tendance à répondre de manière exhaustive et littérale à n'importe quelle question, sans adapter leur discours à la situation. En revanche, lorsqu'une tâche leur convient, ils peuvent avoir une minutie, une patience, une persévérance et une capacité de concentration hors norme. Ils respectent en général scrupuleusement les règles et ne

sont pas rebutés par les tâches répétitives. Ils peuvent donc être extrêmement performants dans des domaines tels que le contrôle qualité, la comptabilité, le codage informatique, la recherche, etc. «Or, les entreprises qui cherchent un comptable, par exemple, ont tendance à élargir son cahier des charges pour rendre le poste plus attractif», remarque Anne-Françoise Vuilleumier, l'autre fondatrice de talentmatch. «C'est inutile! Certains Asperger peuvent très bien occuper le poste et n'ont pas besoin d'autres tâches pour s'épanouir.»

FACILITATEUR

Les personnes à haut potentiel (ou surdouées) sont généralement dotées d'une empathie très développée, ont de multiples centres d'intérêt, maîtrisent très bien les codes sociaux, réfléchissent beaucoup et se forment

souvent par elles-mêmes. «On en rencontre dans tous les domaines», remarque Alexandra Duvoisin. «Ce sont des caméléons.» Elles excellent typiquement dans les tâches créatives, variées, stratégiques. Elles ont en principe beaucoup moins de peine que les Asperger à s'intégrer sur le marché du travail. En revanche, elles s'ennuient vite si elles trouvent que leur tâche n'a pas de sens ou qu'elle ne leur ouvre pas assez d'horizons. Elles peuvent aussi avoir de la peine à s'épanouir dans des structures trop rigides. Elles ont donc parfois des parcours professionnels atypiques, marqués par des changements de direction, des compétences non sanctionnées par des diplômes et un manque apparent de cohérence. «Il ne s'agit bien sûr que de généralités, chaque personne étant différente», souligne Anne-Françoise Vuilleumier.

Intégrer des personnes Asperger dans une entreprise demande certains aménagements. Beaucoup d'entre elles souffrent par exemple d'une hypersensibilité sensorielle: il peut alors être nécessaire d'adapter l'éclairage. On doit également apprendre à interagir avec elles. «C'est comme lorsqu'on engage une personne très pointue techniquement, mais venant d'une culture complètement différente», image Anne-Françoise Vuilleumier. «Il faut faire un effort d'adaptation, des deux côtés.» Alors que le cadre de travail d'un Asperger doit être défini de manière rigoureuse, il faut à tout prix éviter d'enfermer une personne à haut potentiel dans un cadre rigide. Talentmatch se propose d'être un facilitateur entre ces personnes et les employeurs et d'aider à faire en sorte que leur

intégration professionnelle se passe bien. Les deux associées sont en train de créer un réseau d'entreprises et de candidats de manière à pouvoir faire bénéficier les unes des talents des autres. «Une entreprise peut nous approcher parce qu'elle recherche une personne pour un poste», raconte Alexandra Duvoisin. «Nous pouvons aussi spontanément proposer des candidats si nous pensons qu'ils conviendraient bien à un employeur.» Talentmatch propose également du coaching, tant pour les profils atypiques que pour les employeurs. L'entreprise est en contact avec d'autres agences de placement, qui sont parfois empruntées face aux profils atypiques, avec l'espoir de changer le regard que la société pose sur ces derniers et de faire reconnaître leur immense potentiel. ■

Autonome, excellente et non voyante

Marie-Pierre Assimacopoulos est conseillère en orientation et non voyante. Si elle a eu de la peine à s'intégrer dans le monde du travail, ses efforts et ceux de son entourage professionnel ont porté leurs fruits et son travail est jugé excellent par son supérieur.

Un mercredi après-midi à la Cité des métiers du Grand Genève, cet espace où tout un chacun peut venir demander des conseils en matière d'orientation¹. Une conseillère aide une jeune fille à mieux cerner ses aspirations et la meilleure manière de les réaliser. Elle pose des questions, écoute, suggère des pistes, imprime des documents sur des formations qui pourraient intéresser la jeune fille. Une scène tout à fait banale, sauf que... Marie-Pierre Assimacopoulos, la conseillère en orientation, est non voyante de naissance. Elle ne voit pas l'écran d'ordinateur et, pourtant, y navigue facilement. «Elle est parfaitement autonome», témoigne Jean-Pierre Cattin, directeur du service de l'orientation de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue, auquel elle est rattachée. «Je la considère comme une collaboratrice lambda et j'en attends la même performance. Son travail est d'ailleurs excellent.» Pour Marie-Pierre Assimacopoulos, pourtant, entrer dans le monde du travail a été difficile. Un premier entretien d'embauche lui a laissé un très mauvais souvenir. La personne qui l'a reçue a eu un mouvement de recul et lui a reproché de ne pas avoir mentionné sa cécité dès le début. Par la suite, elle a préféré jouer carte sur table dès la postulation, quitte à être moins souvent convoquée pour un entretien.

PETITS AMÉNAGEMENTS

Après sa licence en psychologie, elle a dû effectuer un stage avant d'entamer des études de troisième cycle. «J'ai sillonné la Suisse romande pour des entretiens. Je voyais mes camarades trouver des places beaucoup plus facilement que moi»,

se remémore-t-elle sans laisser paraître d'amertume. Elle a finalement décroché un stage en orientation professionnelle, qui lui a tellement plu qu'elle a passé un diplôme de conseil en orientation et management de compétences. Elle exerce aujourd'hui ce métier dans un cycle d'orientation genevois et tient parallèlement des permanences à la Cité des métiers. Dans un domaine comme le sien, employer une personne aveugle demande de petits aménagements, «mais ce sont des choses parfaitement accessibles», estime Jean-Pierre Cattin. Elle utilise sans problème l'ordinateur. Elle écrit sur un clavier standard et clique

«AVOIR UN DIALOGUE DE QUALITÉ AVEC LES COLLÈGUES EST TRÈS IMPORTANT POUR ÉVITER LES DÉSAGRÈMENTS.»

grâce à un raccourci. Elle peut lire les pages internet grâce à une ligne braille, qui retranscrit le contenu de l'écran ligne à ligne dans ce système d'écriture, ou grâce à un logiciel de synthèse vocale, qui le lui lit très rapidement. «Les outils informatiques liés à sa cécité ont été pris en charge et installés sur son poste de travail par l'AI», précise Jean-Pierre Cattin. «Cela ne coûte rien à l'employeur.» Marie-Pierre Assimacopoulos peut également dicter des messages ou accéder à son agenda sur son téléphone portable. «Avant de pouvoir synchroni-

ser le calendrier, je découvrais mon emploi du temps de la journée en arrivant au travail le matin, puisqu'il était stocké sur mon poste de travail professionnel», raconte-t-elle. «Maintenant je peux anticiper et c'est beaucoup plus confortable.» Malgré ces outils, chercher certaines informations peut lui demander plus de temps, «mais elle compense avec une mémoire phénoménale», explique Jean-Pierre Cattin. «Beaucoup d'informations que nous allons chercher sur des supports extérieurs sont stockées dans son cerveau.»

DIALOGUE DE QUALITÉ ESSENTIEL

A la Cité des Métiers, les dépliants qu'elle est susceptible de distribuer aux visiteurs sont rangés dans des pelles, dans un ordre immuable, afin qu'elle puisse les retrouver au toucher. Afin d'éviter les malentendus et de donner un message clair, elle va toujours à la rencontre des visiteurs avec sa canne blanche, même si elle n'en a pas besoin pour s'orienter dans les locaux. «C'est une collègue, gênée par le regard des visiteurs face à mes difficultés lorsque des obstacles imprévus se trouvaient sur mon chemin, qui m'a rendue attentive à cette nécessité», explique-t-elle. «Avoir un dialogue de qualité avec les collègues est très important pour éviter les désagréments.»

Pour son travail au cycle d'orientation, elle a demandé à être affectée dans un établissement situé à proximité d'un arrêt de transports publics. Pour se rendre au bureau de la précédente titulaire du poste, il fallait traverser tout le bâtiment, parfois au milieu d'élèves turbulents. On a donc jugé préférable d'accorder à Marie-Pierre Assimacopoulos un bureau plus près de l'entrée.



MARIE-PIERRE ASSIMACOPOULOS.

ACUITÉ AUDITIVE

Il reste des informations qu'elle a de la peine à traiter, comme des tableaux ou des schémas. L'AI lui paie donc une assistante qu'elle a pu choisir elle-même, deux heures par semaine. Celle-ci, une étudiante en psychologie, décrit ou lit ce que Marie-Pierre Assimacopoulos ne peut pas voir. «Pour l'instant, cela suffit, mais je constate que les difficultés d'accès à l'information sont récurrentes et nécessitent de ma part une vigilance

constante», remarque cette dernière. «Elles m'obligent également à mettre régulièrement à jour mes compétences en informatique, mises à jour que l'AI finance.» Bref, l'intégration professionnelle de Marie-Pierre Assimacopoulos s'est faite sans difficulté. La cohabitation entre une personne aveugle et des voyants engendre en revanche son lot d'anecdotes, comme le collègue qui sursaute en la trouvant dans une pièce plongée

dans l'obscurité ou l'ébahissement des voyants devant l'acuité auditive dont elle fait preuve. Un jour, elle a fait gentiment remarquer à un élève fatigué qu'il ferait mieux de se redresser au lieu de se tenir affalé sur la table. «Quand quelqu'un se tient ainsi, sa voix vient de plus bas et est un peu voilée par la surface de la table», explique-t-elle. ■

¹ A ne pas confondre avec cité-métiers.ch l'expo, cette grande manifestation sur la formation professionnelle qui s'est tenue du 20 au 25 novembre 2018 à Palexpo.