



Une entreprise accessible : d'ici à 2020, Swisscom souhaite augmenter à 1 % le pourcentage de ses collaborateurs avec handicap.

Swisscom

Swisscom encourage l'inclusion professionnelle de façon ciblée. Des conditions de travail adaptées lui permettent de mieux utiliser le potentiel qu'ont à offrir les personnes handicapées.

Les avantages de la diversité

Swisscom s'est fixé un objectif ambitieux : augmenter à 1 % le pourcentage de collaborateurs ayant des handicaps mentaux, psychiques ou physiques d'ici à 2020. Ce taux se situe actuellement à 0,86 %. Il s'agit d'un chiffre ambitieux car l'entreprise s'est aussi fixé pour objectif d'économiser 100 millions de francs par an durant la même période. « Malgré les mesures d'économie, nous maintenons notre objectif, car embaucher des personnes avec handicap présente des avantages à plusieurs niveaux », déclare Frédéric Bracher, Head of Health and Employability. D'une part, les entreprises qui assument leur responsabilité sociale améliorent leur image d'employeur attrayant. D'autre part, la diversité culturelle constitue un avantage concurrentiel dans un marché dynamique : « La pluralité des points de vue dans les équipes hétérogènes accroît notre capacité d'innover. »

Un enrichissement pour l'équipe

Gerhard Gaudard est l'un des quelque 140 collaborateurs de Swisscom ayant un handicap. Jusqu'à 35 ans, il a suivi une voie toute tracée : école, apprentissage, diplôme d'informaticien. Puis soudain, tout a changé. Le diagnostic du syndrome d'Asperger lui a causé un choc : « J'ai pensé : voilà, tu es handicapé maintenant », se rappelle-t-il. Avec son trouble psychique, les chances de trouver un emploi stimulant étaient minces. L'opportunité offerte par Swisscom, il la compare à un billet de loterie gagnant.

« Au début, mon équipe avait du mal à imaginer quel intérêt il y avait à engager Gerhard », se rappelle Bernhard Jenni, chef d'équipe ICT Development. Mais les premiers succès ont peu à peu effacé les réserves initiales. Gerhard a par exemple aidé une collègue en programmant un logiciel qui permet de réduire la durée d'un processus d'une heure à cinq minutes. Plusieurs membres de l'équipe ont aussi profité de ses talents de programmeur. Enfin, Gerhard s'occupera bientôt de projets d'envergure portant sur des thèmes plus globaux. Selon Bernhard Jenni, « les personnes comme Gerhard présentent un énorme potentiel pour notre entreprise. »

Des conditions de travail sans obstacles

Mais comment faire pour mettre à profit le potentiel des personnes avec handicap ? Pour commencer, il faut pouvoir offrir une infrastructure dépourvue d'obstacles, notamment architecturaux (bâtiment accessible aux fauteuils roulants, toilettes adaptées). Il s'agit aussi d'éliminer les obstacles pour les personnes malvoyantes ou malentendantes, en particulier au niveau du matériel informatique. Mais à elles seules, ces mesures ne suffisent pas. La direction doit avant tout s'attacher à éliminer les barrières mentales : « Une culture inclusive nécessite l'engagement de la direction et des cadres », explique Frédéric Bracher. « Pour convaincre un responsable hiérarchique de tester une démarche d'inclusion professionnelle, rien ne vaut le témoignage de l'un de ses collègues. »



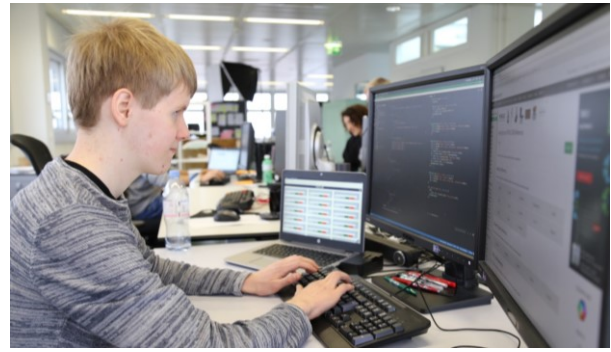
Un enrichissement pour l'équipe : encouragé par son chef Bernhard Jenni (à d.), Gerhard Gaudard (à g.) est devenu un as de la programmation.

Par conséquent, Swisscom investit beaucoup dans la sensibilisation des cadres, en organisant des séances d'information et des ateliers. Le service du personnel a aussi adapté ses procédures afin de mieux prendre en compte les personnes avec handicap lors du recrutement. Swisscom mise notamment sur des partenariats avec des institutions du domaine de l'intégration professionnelle. « Au départ, nous manquions d'expérience avec les personnes atteintes de troubles psychiques et n'avions pas les connaissances nécessaires. Les organisations que nous avons approchées nous ont aidés à appréhender les différents types de handicap », explique Frédéric Bracher. De nombreuses questions se sont posées durant le recrutement, mais aussi la période d'entrée en fonction, auxquelles seuls des spécialistes pouvaient répondre.

Des partenariats couronnés de succès

Swisscom collabore étroitement avec Pro Mente Sana pour développer les compétences des cadres en matière de santé psychique. Les fondations Avantos et autismlink l'ont quant à elles aidé à mettre en place les conditions requises pour embaucher des personnes autistes. Pour recruter des apprentis avec handicap, Swisscom peut en outre compter sur l'association ESPAS. Actuellement, l'entreprise réserve une douzaine de places d'apprentissage pour des jeunes avec handicap. « Nous recrutons ces apprentis par un canal spécial, car leur embauche nécessite davantage de rencontres en amont que pour les autres apprentis », déclare Adrian Burkhalter, qui assure leur encadrement. Les parents sont associés, mais aussi des coaches provenant d'organisations externes, afin de donner les meilleures chances à l'apprenti de mener son apprentissage à terme.

Adrian Burkhalter constate que des malentendus peuvent facilement survenir en raison d'un handicap psychique. Les personnes autistes perçoivent leur environnement différemment et ont des difficultés à saisir les signaux non-verbaux, comme des mimiques ou des gestes. « Il est primordial d'établir ra-



Bidouiller sur sa première appli : Stefan Zurkinden, 21 ans, apprenti en inclusion professionnelle, se rapproche du métier de ses rêves : informaticien.

pidement une relation de confiance pour pouvoir ensuite communiquer le plus ouvertement possible. » Même si les apprentis avec handicap ont souvent besoin d'aide dans leur organisation ou leurs interactions sociales, Adrian Burkhalter n'est pas partisan d'un encadrement intensif. « Trop de consignes peuvent les stresser. » C'est pourquoi Swisscom a clairement réparti les tâches : les formateurs internes encadrent les apprentis sur leur lieu de travail, les coaches externes à l'école professionnelle.

Montrer l'exemple et créer des vocations

En formant et en engageant sur le long terme des collaborateurs avec handicap, Swisscom entend montrer des exemples couronnés de succès afin de promouvoir ces pratiques. « Nous apprenons progressivement comment mettre à profit les points forts des personnes avec handicap de manière à ce que tout le monde soit gagnant, » déclare Frédéric Bracher. Pour cela, les cadres doivent avoir les coudées franches pour tester de nouvelles approches. Une méthode qui a fait ses preuves consiste à retirer les postes des personnes avec handicap du contingent d'équivalents plein temps (EPT). En effet, si un poste n'est pas pris en compte dans le pourcentage global alloué, les cadres peuvent créer un poste supplémentaire dans leur service sans toucher à leur contingent. Cela leur permet de prendre le temps nécessaire pour trouver des tâches dans lesquelles les collaborateurs avec handicap peuvent pleinement s'épanouir. Une fois cet objectif atteint, le poste peut alors être intégré dans le contingent EPT.

Mais à côté de ce type d'outil, il faut surtout des cadres audacieux, comme Bernhard Jenni et Adrian Burkhalter, pour inclure avec succès les personnes handicapées dans le monde du travail. Pour convaincre l'ensemble de l'entreprise des avantages de l'inclusion professionnelle, les responsables hiérarchiques doivent d'abord tester des approches dans leur service, puis les étendre aux autres services. Ce n'est qu'en convaincant chacun de ses cadres du bien-fondé de la démarche que Swisscom atteindra son objectif de 1 % d'ici à 2020.