

# Ils font la différence : 8 parcours au-delà du handicap

(source : site internet de Sodexo)

Le handicap n'est pas une notion globale et uniforme : c'est une somme d'expériences et de challenges individuels. En éveillant les consciences, en ouvrant le dialogue et en prenant des engagements forts, nous pouvons trouver des solutions collectives qui nous rendront plus puissants, plus innovants et meilleurs dans tout ce que nous entreprenons. Découvrez les histoires de collaborateurs qui font la différence au quotidien chez Sodexo : 8 expériences, 8 défis, 8 parcours.

## 1 - Trouver le courage de relever de nouveaux défis

Le parcours professionnel de Pirkko Tuusa est tout sauf classique. Arrêtée suite à un grave problème de dos, elle a repris le chemin du travail chez Sodexo, en Finlande. Récit d'un défi relevé haut la main par Pirkko et son manager, Sari Pasanen.

### Q: Comment votre handicap a-t-il modifié le cours de votre vie professionnelle ?

- Pirkko Tuusa : J'ai démarré ma carrière dans la restauration il y a plus de 30 ans. A l'époque, les entreprises portaient moins d'attention aux conditions de travail, tout n'était pas aussi bien encadré que maintenant. En raison des longues heures de travail et de la pénibilité de mon poste, j'ai commencé à avoir des douleurs chroniques au dos. Au moment où j'ai rejoint Sodexo, ma douleur était déjà si forte que j'ai dû prendre un congé maladie. Même si je voulais retourner au travail, je ne pouvais plus supporter les contraintes physiques de mon emploi dans la restauration.
- Sari Pasanen : Après avoir suivi une formation professionnelle organisée par Sodexo, Pirkko a finalement pu reprendre le travail, mais dans un tout autre poste. Les premiers mois, pour trouver l'emploi qui lui convenait le mieux, elle a occupé plusieurs fonctions, souvent liées aux Ressources humaines. Il y a un peu plus d'un an, Pirkko a rejoint mon équipe en tant que spécialiste des Ressources humaines. Aujourd'hui, elle est chargée de l'archivage des documents et des fiches de paie. Elle gère également la saisie des données, une mission essentielle pour notre service.



### Q: C'est un sacré changement de carrière ! Comment vous êtes-vous adaptées à cette situation ?



- P.T. : J'ai eu le courage d'essayer de nouvelles choses. Sodexo m'a beaucoup aidée en me proposant différentes possibilités de carrière et un accompagnement. J'ai pu participer à un programme de formation professionnelle au moment où la préretraite semblait être la seule solution. À l'âge de 50 ans, j'ai eu l'opportunité d'apprendre de nouveaux savoir-faire, qui m'ont permis d'évoluer vers mon poste actuel. Sodexo m'a également permis de faire de la rééducation pour faciliter mon retour au travail.
- S.P. : Nous avons veillé autant que possible à adapter le poste aux problèmes de dos de Pirkko. Cela dit, je pense qu'elle a aussi beaucoup apporté à notre équipe. La diversité des âges, des expériences et des rythmes de travail favorisent réellement les bonnes relations entre collaborateurs.

## Q: Comment accompagnez-vous Pirkko dans son travail quotidien ?

- S.P. : Étant donné les douleurs chroniques de dos dont souffre Pirkko, nous avons mis en place ensemble un temps partiel, avec des journées de travail plus courtes et un nombre d'heures hebdomadaires réduit. Elle dispose d'un fauteuil et d'un bureau ergonomiques et peut régler la hauteur de sa station de travail dès qu'elle a mal. Et bien sûr, si Pirkko a besoin d'aide, elle sait que ma porte est toujours grande ouverte !



- P.T. : Les outils qui m'ont été fournis et la flexibilité dont je bénéficie m'aident à gérer mes douleurs de dos. Par exemple, j'ai du mal à rester assise toute la journée, je dois me lever régulièrement ; mon bureau ergonomique peut donc être réglé à la bonne hauteur, que je sois assise ou debout. Grâce à ce type d'aménagement du poste de travail, et de mon poste en général, mon handicap n'a plus d'impact négatif sur ma qualité de vie.

## 2 - Repenser sa carrière

Patrick Hiriart est conseiller au sein de la division Bases-Vie de Sodexo et travaille au siège du Groupe, à Issy-les-Moulineaux. En 2006, il a été victime d'un accident qui l'a obligé à repenser sa carrière professionnelle. [Découvrez son histoire \(video\)](#).

## 3 - Appliquer la bonne recette

Sean Callaghan est responsable de site au siège de Loblaws dans la région de Toronto, au Canada. Dans son équipe quatre personnes sont en situation de handicap : Jennifer, Anthony, Amos et Kurt. Nous avons rencontré Sean pour comprendre ce qu'implique la gestion au quotidien de cette équipe.

### Une équipe soudée

« Kurt, Anthony, Amos et Jennifer sont des employés performants qui fournissent un service de grande qualité à nos clients. Le fait de travailler au sein d'une équipe de 36 personnes valides les a aidés à progresser et à renforcer leur confiance en eux. Je personnalise mon management en fonction des différents handicaps. Même si j'ai suivi des formations en la matière, ce qui est toujours utile, travailler avec des personnes en situation de handicap est avant tout une question de bon sens, de patience et de respect. »



### La fierté du travail bien fait

« Jennifer est chargée du bar à salades et est très fière de son travail. Elle est malentendante, ses collègues communiquent donc avec elle par écrit et elle leur répond par des gestes. C'est incroyable tout ce que l'on peut dire sans avoir recours à la parole ! Si cela ne suffit pas, j'utilise également une application de reconnaissance vocale sur mon smartphone, qui retranscrit mes paroles en texte qu'elle peut lire. Jennifer me répond ensuite par texto. »

### **Toujours prêt à donner un coup de main**

« Amos travaille en cuisine. Il souffre d'un trouble de l'apprentissage. Mais cela ne l'empêche pas d'être très impliqué dans ses tâches comme par exemple remplacer un collègue au pied levé quand cela est nécessaire. Pour communiquer avec une personne souffrant de ce type de trouble, il faut de la pratique, beaucoup de patience et parler avec des mots simples, sans utiliser d'expressions compliquées. »



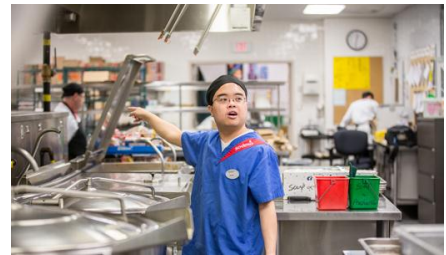
### **Concentré sur son travail**

« Anthony est également un membre très important de l'équipe en cuisine. Il est autiste. Les personnes atteintes de cette maladie attachent une très grande importance à leurs habitudes. Et c'est l'une des raisons pour lesquelles Anthony adore son travail : son activité quotidienne, très structurée, lui permet de rester concentré et de s'intégrer au groupe. Lorsqu'on embauche une personne en situation de handicap, il est important de connaître les symptômes de sa maladie et leurs implications. »



### **La passion de la cuisine**

« Kurt est un garçon de cuisine atteint du syndrome d'Asperger. Les personnes souffrant de ce trouble peuvent avoir du mal à interagir avec les autres. Mais Kurt apprend très vite. Une fois que vous lui avez montré comment accomplir une tâche, il est capable de la reproduire à la perfection. Une fois de plus, il est essentiel de comprendre le handicap, ainsi que les atouts et les faiblesses de l'employé, pour lui permettre de déployer au mieux ses talents. »



### **Savoir rester simple**

« À mon sens, il n'est pas forcément essentiel de suivre une formation spéciale pour travailler et manager des personnes en situation de handicap. Je veille avant tout à montrer le bon exemple et à rester simple. Si les mots ne suffisent pas, j'utilise des supports visuels pour aider la personne à comprendre. »

## **4 - Incarner l'esprit d'équipe**

Sveltana Slavkina souffre d'un déficit de l'audition et de la parole. Depuis plus de six ans, elle travaille au restaurant de la tour Paveletskaya, à Moscou. Ses collègues témoignent.

Mayse Toukhtametova, chargée de la restauration du centre d'affaires de la tour Paveletskaya, à Moscou, nous explique comment Svetlana s'est intégrée à l'équipe, et la façon dont la jeune femme et les autres collaborateurs interagissent au quotidien.

### Une collaboratrice impliquée

Mayse a recruté Svetlana en tant que chef de salle du restaurant : elle vérifie notamment les couverts de chaque table et nettoie les lieux avant et après les repas. Très impliquée dans son travail, Svetlana s'est facilement intégrée à l'équipe. Mayse se félicite de l'avoir embauchée : « Je n'ai jamais regretté ma décision de privilégier la candidature de Svetlana. Chez Sodexo, nous encourageons l'intégration d'employés en situation de handicap. Svetlana a été notre première employée malentendante. J'ai depuis recruté deux autres personnes souffrant du même handicap ».

### Une formation sur le terrain

L'équipe n'a pas eu beaucoup de temps pour se préparer à l'arrivée de Svetlana : « Nous servons 2 000 clients par jour, vous pouvez donc imaginer à quel point nous sommes occupés », déclare Mayse. « Nous avons simplement fait une pause de 5 minutes pour la présenter à l'équipe et au collègue qui devait lui montrer les locaux, puis nous sommes retournés à nos tâches ».

Mais l'équipe a vite trouvé ses marques et inventé sa propre manière de fonctionner. « Au début, nous utilisons un petit tableau noir pour noter rapidement des messages, comme « mets les fourchettes sur les tables » ou « vérifie les serviettes ». Mais à présent nous parlons avec nos mains – pas le langage des signes, juste des gestes simples, qui nous permettent de bien communiquer au quotidien ! », précise Mayse.

“Depuis l'arrivée de Svetlana  
**l'ambiance** est plus chaleureuse”, *Mayse*

“Chacun donne **le meilleur de lui-même** pour que ça marche”,  
*Maksut*

Svetlana est vraiment **une excellente employée**  
et une personne adorable. **C'est elle qui fait la différence**”, *Nigora*

“Nous utilisons **les gestes simples du quotidien** pour communiquer”, *Mayse*

“**Svetlana s'est intégrée si rapidement à l'équipe**  
que nous n'avons eu aucun effort particulier à faire”, *Ljubov*

“Je suis arrivée après Svetlana. Ici **l'esprit d'équipe**  
**m'impressionne !**”, *Igora*

### Une présence “rayonnante”

Surtout, Svetlana est parvenue à créer autour d'elle une atmosphère unique, à la fois légère et joyeuse. « C'est quelqu'un d'extrêmement serviable. Notre travail ici peut être difficile, mais elle a réussi à transformer complètement notre état d'esprit : bien sûr, tout allait bien avant son arrivée, mais aujourd'hui, il y a plus de gentillesse et de convivialité au sein de l'équipe ! Et ce n'est pas une coïncidence : en russe, Svetlana signifie « lumière ».

Le handicap même de Svetlana semble avoir joué un rôle dans ce nouvel état d'esprit : « Quand on travaille avec une personne en situation de handicap, il faut s'adapter et faire des efforts pour se comprendre. Chacun donne donc le meilleur de lui-même. Cela se ressent au niveau de l'équipe : depuis l'arrivée de Svetlana, l'ambiance est plus chaleureuse que si tout le monde était valide », affirme Mayse.



## 5 – Innover dans nos engagements

Lancé en 2012 au Brésil, le projet Libras vise à traduire dans la langue des signes brésilienne, Libras (voir encadré), les vidéos de formation destinées aux collaborateurs de Sodexo. Porté par une forte volonté d'innover, ce projet a pour objectif de soutenir les personnes en situation de handicap et valorise leur contribution au sein de Sodexo. En parfaite maîtrise de Libras, Cristiane Santos, spécialiste des Ressources humaines, s'est retrouvée à traduire devant la caméra. Elle nous raconte son expérience et comment elle a su faire la différence.



### **A quels défis avez-vous fait face sur le projet Libras ?**

De la conception au tournage, une vidéo de formation chez Sodexo est plus complexe à réaliser qu'on ne le croit ! Une étroite collaboration entre tous les acteurs du projet est donc fondamentale, d'autant plus que le projet est vaste et concerne l'ensemble des activités de Sodexo au Brésil, c'est-à-dire plus de 36 000 employés ! Rien n'aurait été possible sans la mobilisation des différentes équipes et l'engagement des collaborateurs. La taille du projet a été un vrai défi, mais elle accru mon désir de réussir ! Même si je l'avoue, j'étais assez nerveuse à l'idée de me tromper dans la traduction de certains mots.

### **Quels mots vous ont-ils posé problème ?**

Certains mots du langage courant ne font tout simplement pas partie du vocabulaire Libras. Par exemple, pour l'une des vidéos traitant du maniement des aliments, il a fallu traduire le mot « bactérie » qui n'existe pas en Libras. Je me suis tournée vers un forum sur le net, très fréquenté par la communauté des sourds et malentendants au Brésil. Grâce à leurs conseils, j'ai pu créer des signes spécifiques aux métiers de Sodexo. Au final, me retrouver devant la caméra a été une expérience très riche avec un « plus » inattendu : je suis désormais reconnue où que j'aille chez Sodexo Brésil !

### **Quel impact le projet Libras a-t-il eu pour Sodexo et pour vous ?**

Parce que nos clients nous voient comme de vrais partenaires stratégiques, nous sommes amenés à développer de nombreux contenus de formations en étroite collaboration avec eux. De fait, le projet a tout de suite eu une forte visibilité auprès de nos clients. Certains clients nous ont même demandé de produire des vidéos spécifiques traduites en Libras pour eux. Par ailleurs, le projet Libras a permis d'améliorer nos relations avec les partenaires sociaux et certains leaders d'opinion. Mais le plus important à mes yeux, c'est qu'il a contribué à tous nous sensibiliser un peu plus à la question du handicap ! Et j'en suis très fière !

## 6 – Garder l'esprit grand ouvert

Malgré un important déficit de l'audition, Vanessa Lamorre-Cargill est devenue Directrice de projet stratégique chez Sodexo. Elle raconte comment son handicap a influé sur sa carrière et la façon dont elle a su le gérer.



### A quels obstacles avez-vous dû faire face dans votre carrière ?

Vanessa Lamorre-Cargill : « Certaines personnes ont des idées préconçues sur mon handicap. Comme je ne peux pas me servir facilement du téléphone, ils en concluent qu'il est difficile de travailler avec moi, ou ils pensent que ma façon particulière de parler rend toute conversation impossible. Les gens manquent souvent d'informations sur le handicap, ce qui peut conduire à des jugements hâtifs. En termes de carrière, mon profil cumule les obstacles : je suis une femme, en situation de handicap et jeune de surcroît ! S'il y a bien une chose que mon parcours professionnel démontre, c'est qu'il n'y a pas de limites, ou du moins pas celles que nous imaginons. »

### Comment avez-vous surmonté ces obstacles ?

VL-C : « Un de mes points forts est ma capacité à penser différemment. D'ailleurs, j'ai fait du slogan d'Apple, "Think different", ma devise. J'ai la chance d'appartenir à une génération qui communique de plus en plus à travers l'email, les SMS, les messageries instantanées... La vidéoconférence représente un réel progrès pour moi car je peux lire sur les lèvres ; tous nos sites n'en sont pas encore équipés mais le fait que je puisse désormais utiliser cette technologie témoigne de la vision novatrice de Sodexo. »

### **De quelles autres façons Sodexo vous a-t-il aidée à progresser ?**

VL-C : « La personne qui m’a recrutée chez Sodexo était sensibilisée à la question du handicap, étant elle-même légèrement malentendante. Elle était plus intéressée par notre collaboration que par ma surdité. Je me suis vite rendue compte que l’une des forces de Sodexo réside dans sa capacité à accueillir des gens comme moi. “OK, elle a un handicap : que pouvons-nous faire pour l’aider ?” Une telle flexibilité est rare dans les grandes entreprises, et c’est une des raisons pour lesquelles je travaille ici. »

### **On sent une vraie force et une grande motivation chez vous. D’où proviennent-elles ?**

VL-C : « J’avais 8 ans quand j’ai lu le livre “The Story of My Life”, dont l’auteur, Helen Keller, était sourde, muette et aveugle. J’ai vraiment été impressionnée par son histoire, puis par le fait qu’elle ait pu, plus tard dans sa vie, prendre la parole devant un large auditoire en dépit de ses handicaps. Je me suis dit qu’un jour je ferais la même chose. Il est essentiel de faire connaître des parcours comme le sien. Beaucoup de personnes vivent avec un handicap et nous devons leur dire qu’il est possible de réussir malgré les obstacles, qu’il ne faut jamais abandonner, parce que tout est possible quand on garde un esprit grand ouvert... »

## **7 – Intégrer le monde du travail**

Sodexo et le géant de la santé, GlaskoSmithKline (GSK), ont uni leurs forces pour soutenir l’initiative Project Search, un programme international qui permet à des étudiants présentant des troubles de l’apprentissage de mieux s’intégrer dans le monde du travail. De septembre 2012 à juin 2013, douze étudiants, âgés de 17 à 24 ans, ont ainsi rejoint les équipes de Sodexo pour travailler avec elles trois heures par jour au siège de GSK à Brentford (Royaume-Uni).



Donna Simpson, Responsable du compte GSK en Europe chez Sodexo, et Joanna Harry, en charge de la Diversité et de l’Inclusion chez GSK au Royaume-Uni, nous expliquent le travail de ces élèves et la manière dont ils ont fait évoluer le regard des équipes sur les personnes en situation de handicap.

### **Quelles tâches avez-vous confié aux élèves ? S’en sont-ils bien sortis ?**

- Donna Simpson : « Certains ont servi des repas ou se sont occupés de la maintenance des équipements, d’autres se sont chargés de l’entretien du centre de fitness, de l’accueil ou ont assuré des livraisons ; en fait, ils sont intervenus dans tous les services à l’exception du standard téléphonique. Chaque fois qu’une tâche devait être accomplie, nous les laissons faire. Et ils ont beaucoup aimé ! »
- Joanna Harry : « Ils se sont montrés très minutieux et consciencieux. Quand il fallait suivre un certain processus, ils le comprenaient tout de suite et l’appliquaient scrupuleusement. Leur respect pour les normes de sécurité, leur fiabilité et leur ponctualité tout au long de leur apprentissage ont été exemplaires ! »

### **Cette expérience a-t-elle changé la façon dont les équipes perçoivent le handicap ?**

- J. H. : « Absolument ! Nos équipes en ont tiré beaucoup de fierté et de satisfaction. Cela nous a parfois obligés à repenser nos méthodes : en leur expliquant certaines tâches, nous avons réalisé que nous pouvions les accomplir plus efficacement. Au final, ils nous ont insufflé un vrai dynamisme ; leur enthousiasme nous a tout simplement donné envie de mieux travailler. »
- D. S. : « Les membres du personnel avec lesquels j'ai échangé à leur sujet se sont montrés unanimes : l'expérience a été extrêmement enrichissante pour eux. Les élèves ont contribué à améliorer les relations au sein des équipes et ils ont eu une influence très positive sur l'ambiance du site. C'est tellement motivant de voir un tel degré d'engagement ! Leur valeur ajoutée a nettement dépassé le cadre de leur travail et leur intégration s'est révélée bien moins ardue que prévue. Je ne crois pas qu'ils réalisent à quel point ils ont contribué à nous ouvrir l'esprit. »

### **Quels bénéfices en ont tiré les élèves ?**

- J. H. : « N'ayant connu que l'école, ils avaient peu d'expérience du monde du travail : ils ont eu beaucoup à assimiler avec nous. Au début, ils avaient du mal à suivre le rythme. Le milieu scolaire ne propose pas les mêmes défis ! Toutefois ils ont persévéré, et à la fin du mois de juin, ils étaient devenus de vrais professionnels, des adultes totalement aptes au travail. »
- D. S. : « Le plus grand bénéfice est pour moi évident : la plupart des étudiants ont aujourd'hui trouvé un emploi ! Nous employons deux d'entre eux ici même au siège de GSK, un au service entretien et un autre au département informatique. Project Search a été un tel succès que nous renouvelons l'expérience cette année avec 12 nouveaux étudiants. »

## **8 – Nouer des relations fortes**

Khun Sukanya Songsakul est née avec un trouble de l'audition. Titulaire d'un diplôme en administration des entreprises obtenu à l'université Mahidol en Thaïlande, elle travaille pour Sodexo à l'hôpital Samitivej Srinakarin à Bangkok. Suivez-la à travers cinq moments clés de sa journée de travail.



### **8 h : La journée commence**

J'arrive tous les matins à 8 h, depuis que j'ai intégré le poste d'agent administratif à l'hôpital Samitivej Srinakarin, en juin 2009. Il s'agit de mon deuxième emploi, trouvé sur le site Internet de Sodexo. Après mon embauche, les Ressources Humaines et mon responsable m'ont beaucoup soutenue. Ils m'ont encouragée à participer à de petits groupes de travail pour me professionnaliser et à prendre part à différentes activités avec mon équipe afin de faciliter mon intégration.



### **9 h : Disponibilité maximum**

Mes tâches sont très variées. Je suis en charge de la gestion des fiches de présence, mais aussi de la vérification des informations personnelles des employés. Il faut veiller quotidiennement à ce qu'elles soient exactes et actualisées. Le service des Ressources Humaines peut avoir besoin d'autres informations à leur sujet, et c'est là que j'interviens. Chaque jour, je rencontre de nouveaux défis, mais je suis assez chanceuse, car mon manager et mes collègues sont toujours prêts à m'aider dès que j'ai besoin d'eux.



### **11 h : Le travail en équipe**



Je travaille étroitement avec mes collègues sur des projets spéciaux, tels que l'enquête interne réalisée chaque année par le service des Ressources Humaines. Tous les collaborateurs reçoivent un questionnaire dans lequel ils doivent indiquer leur nom, prénom, date de naissance, etc. Une fois les formulaires remplis, mes collègues et moi-même devons vérifier que ces informations correspondent bien à celles que nous avons enregistrées. C'est une mission qui nécessite du temps et qui exige beaucoup de concentration. Mais comme nous travaillons en équipe, le stress n'est pas au rendez-vous !



### **13 h : Toujours connectée avec mes collègues**

Pour me parler, mes collègues utilisent le langage corporel ou font des signes avec les mains. Certains parlent aussi le langage des signes, ce que Sodexo encourage activement. Je ne me suis donc jamais sentie exclue, je suis toujours intégrée aux conversations et aux activités.



### **15 h : En réunion avec mon équipe**

L'après-midi, nous nous réunissons avec les membres de l'équipe pour faire le point sur la journée de travail et partager les informations importantes. C'est un excellent moyen de savoir ce que fait chacun et de s'aider les uns les autres lorsque nous rencontrons des difficultés.