

Ils voient les arbres

Les SPF Affaires étrangères ou Économie ne trouvaient personne. Jusqu'à ce que les collaborateurs de Passwerk leur proposent des candidats pour des jobs à pourvoir. Ces candidats ont des talents spéciaux qu'ils doivent à des troubles du spectre autistique.

Dominique Vanneste et ses deux collègues passent leur temps, depuis la mi-juillet, à faire des 'copier-coller' au départ d'une banque de données pour alimenter un nouveau site que le SPF Affaires étrangères souhaite mettre en ligne très bientôt. Ce ne sont pas des fonctionnaires, mais des extérieurs qui ont été engagés pour l'occasion par l'intermédiaire de la société Passwerk qui met à disposition des personnes dotées de 'talents spéciaux'.

Le SPF Économie a lui aussi fait appel à ces travailleurs. Ce fut même le premier, par l'intermédiaire de Frank De Saer (directeur ICT), à avoir découvert leurs atouts si particuliers, qui se sont révélés plus qu'utiles lors de la conception du tout nouveau site web du SPF Économie mis en ligne depuis peu.

À première vue, le bureau des trois membres de

l'expérience: «Au début, il m'arrivait d'aller voir de temps en temps dans leur bureau si tout se passait bien. J'ai appris par après que mes visites impromptues à n'importe quelle heure de la journée causaient beaucoup de stress aux intéressés. Depuis lors, nous avons convenu que je passe chaque jour à 10h30 sonnantes. Mais je peux bien sûr arriver un peu en retard.»

Dominique Vanneste, de Passwerk, explique l'importance qu'elle attache à des heures fixes et à un schéma de fonctionnement familial: «Je veux dîner à 12h et pas à 12h05. Et cela me met dans tous mes états si cela n'est pas possible ou si on me fait des remarques à ce sujet. Les imprévus me rendent folle. Il y a quelque temps, le système informatique est tombé en panne. Cette journée a été vraiment très stressante. Il ne faut pas non plus que quelqu'un s'avise de changer quelque chose à l'aménagement intérieur de mon cadre de travail. Lorsqu'une modification est vraiment nécessaire, j'aime qu'on m'explique à l'avance à quoi va ressembler la nouvelle configuration des lieux. Au besoin, en me dessinant une petite carte.»

Pour faire prendre conscience de cette sensibilité particulière à ceux qui font appel à ses services, Passwerk envoie toujours des coaches pour accompagner les travailleurs. «Nos collaborateurs ont besoin d'un canevas d'habitudes stable», confirme le coach Tim Schampheler. «Si vous avez l'habitude de serrer la main de votre collègue le matin, il vaut mieux le faire tous les matins. Le moindre imprévu est perçu comme une menace. Des événements comme un retard du train ou une crevaison à vélo peuvent ruiner toute une journée. C'est là que nous intervenons pour rassurer le travailleur de Passwerk. En règle générale, nous y arrivons assez bien. À la longue, la plupart des gens

Dominique Vanneste

«Grâce à Passwerk, j'ai maintenant un travail passionnant. Rénover un site web de A à Z est un travail qui donne beaucoup de satisfaction.»

Passwerk a l'air tout à fait normal. Mais, ce qui fait la différence, ce sont les détails. Notre visite a été annoncée à l'avance, ce qui n'est pas un luxe superflu car s'il y a bien quelque chose que les personnes atteintes d'un trouble du spectre autistique (TSA) ne supportent pas, ce sont les imprévus. Marie-Paule Loontjens (SPF Affaires étrangères, gestionnaire du contenu du site web) ne le sait que trop bien pour en avoir fait



Signing box chez Fedict



‘Le soussigné Pierre achète le vélo de Frank pour la somme de 100 euros’: un petit contrat classique sur papier, signé à l’encre. Grâce au site sign.belgium.be, cela peut désormais se faire sous forme numérique. Vous vous rendez sur le site web, vous tapez le contenu de votre contrat dans un formulaire et les parties signent en insérant leur carte d’identité électronique dans un lecteur et en s’identifiant au moyen de leur code PIN. Et le contrat est prêt. Une idée simple. Beaucoup plus simple que le logiciel qui a été développé pour atteindre ce résultat...

Les testeurs de logiciels de Passwerk ont été chargés par Fedict de détecter les erreurs dans cette application web. Bert Beyl (Fedict): «Le site web doit tourner sur les systèmes d’exploitation les plus populaires comme Windows, Mac et Linux, et dans autant de navigateurs: Internet Explorer, Firefox, Safari... Avant de lancer ce site, nous avons bien sûr voulu tester tous les scénarios possibles de long en large. Ces tests peuvent en principe être réalisés au moyen de programmes automatiques, mais

ils laissent toujours passer quelques petites erreurs. Les testeurs de Passwerk pas. Ces derniers ont chargé et signé pendant plusieurs jours des fichiers semblables, dans toutes les combinaisons possibles de système d’exploitation et de navigateur. Ils ont aussi mis le doigt sur quelques questions auxquelles nous n’avions même pas directement songé. De l’excellent travail malgré le caractère répétitif de la tâche!»

Manuel pour l’Économie

Les testeurs de logiciels de Passwerk ont aussi fait parler d’eux au SPF Économie. Ils ont apporté leur aide pour les tests sur une nouvelle application ICT destinée aux agents de l’index et pour la rédaction de son manuel d’utilisation.

Frank De Saer (directeur ICT): «Rédiger un manuel d’utilisation est un travail qui nécessite attention et précision. Il faut passer en revue toutes les fenêtres de l’application, une par une, et tout décrire clairement dans un manuel destiné aux utilisateurs. Les testeurs de Passwerk ont parfaitement répondu à nos attentes. Non seulement ils ont fait preuve d’une grande précision, mais ils ont aussi travaillé étonnamment vite. Ce 22 septembre, nous avons par ailleurs lancé le nouveau site Internet du SPF Économie, <http://mineco.fgov.be>. La contribution des travailleurs de Passwerk, dans le cadre de la conception du site, confirme également la haute qualité du travail qu’ils ont fourni, surtout dans le cas des tâches routinières.»



considèrent leurs collègues de Passwerk comme les autres, avec – il est vrai – quelques traits de caractère un peu particuliers.»

CONCENTRATION

Nous avons pu voir comment les travailleurs de Passwerk, installés devant deux écrans d'ordinateur, vont chercher des blocs d'informations sur l'ancien site et les réinjectent dans le nouveau site après leur avoir fait subir certaines manipulations. Chaque migration nécessite plus de dix clics de souris et manipulations. Et encore. Et encore. Et encore.

«Cela a l'air simple», explique Marie-Paule Loontjens. «Mais ça ne l'est pas. Notre site Internet contient plusieurs milliers de blocs d'informations rédigées en quatre langues. Chaque bloc doit être contrôlé, dépouillé de ses codes et transféré.»

Jorg Leenaards (SPF Affaires étrangères, directeur ICT): «Ces opérations requièrent des personnes possédant un bagage technique. Mais elles doivent aussi être capables d'effectuer des tâches routinières et répétitives sans commettre d'erreurs. Il est très difficile de rester concentré en permanence. Pour la plupart des développeurs de logiciels, c'est un travail ennuyeux et leur attention finit par se relâcher tôt ou tard. Nous n'avons pas non plus trouvé en interne de personnes capables de mener à bien cette tâche sans commettre d'erreurs. Les travailleurs de Passwerk sont donc tombés à point nommé.»

ATOUT

L'autisme se décline en toutes les variantes possibles et imaginables. Dans le film très romancé 'Rain Man', Dustin Hoffman interprète un autiste qui possède des facultés prodigieuses en terme de mémoire. Le film est émouvant à souhait, mais ce type de dons est rarissime et la réalité est plus sombre. En général, les autistes souffrent de troubles mentaux graves.

On trouve chez les autistes un petit groupe de sujets naturellement doués. Leur trouble n'est pas visible, mais ils perçoivent le monde autrement que nous. «Ils ont une perception des choses qui nous entourent, mais ont du mal à leur donner un sens», explique Dirk Rombauts, le fondateur de Passwerk. «Une des conséquences de leur état est qu'ils ne parviennent pas à distinguer les informations importantes de celles qui le sont moins.



Jorg Leenaards

«Ils doivent être capables d'effectuer des tâches routinières sans commettre d'erreurs.»



Marie-Paule Loontjens

«Nous avons convenu que je passe chaque jour à 10h30 sonnantes.»

Ils se cramponnent aux détails, mais comprennent mal l'ensemble. Nous voyons la forêt, sans faire fort attention aux arbres. Chez eux, c'est l'inverse: ils voient chaque arbre individuellement, mais pas la forêt.»

C'est un handicap énorme dans la vie de tous les jours. Mais chez Passwerk, nous transformons ce handicap en un formidable atout. Les testeurs de logiciels ne doivent en effet pas s'occuper de l'ensemble. Ils doivent éplucher des applications IT avec la plus grande concentration, jusque dans les moindres détails. On leur demande donc de regarder les arbres, pas la forêt.

Passwerk met à profit ce talent unique et fait de ces travailleurs des testeurs de logiciels. Les entreprises ICT Ordina Belgium et M2Q (du groupe Cronos) s'occupent du volet technique et assurent une grande partie du financement.

Dirk Rombaut: «Pour être engagé, l'intéressé(e) doit être normalement doué à très doué, avoir un intérêt pour l'informatique et être en mesure de se déplacer par ses propres moyens. Les candidats doivent aussi passer une série de tests et suivre une formation. Les exigences et le niveau sont assez élevés. N'importe qui ne peut donc pas travailler chez Passwerk.»

TRAVAIL UTILE

Par chance, les avantages de cette collaboration compensent largement les problèmes pratiques. Chez Passwerk, on parle volontiers de situation win-win-win. Le client dispose d'excellents travailleurs. L'intéressé passe d'un revenu de remplacement à un contrat d'employé (ce qui est donc aussi un point positif pour la sécurité sociale) et se sent pleinement intégré dans la société. Dominique Vanneste: «J'ai obtenu une licence en Économie à force de travail et d'efforts, mais après les études, je suis tombée dans un trou noir. Mon autisme n'a été diagnostiqué que plus tard et après bien des problèmes. Mes expériences de travail précédentes n'avaient pas été un succès. Grâce à Passwerk, j'ai maintenant un travail passionnant. Rénover un site web de A à Z est un travail qui donne beaucoup de satisfaction. Je suis surtout contente que mon travail soit vraiment utile et que ce ne soit pas uniquement quelque chose pour m'occuper. De plus, je suis assez bien payée et je ne vis donc pas aux crochets de quelqu'un d'autre. J'espère pouvoir continuer très longtemps.»