

Les différences à la carte

En Europe, le handicap demeure l'une des principales discriminations à l'embauche. Les offres d'emploi aux personnes handicapées se limitent souvent à des instituts spécialisés ou associatifs. Depuis quelques années, le domaine de la restauration s'ouvre petit à petit aux différences par l'insertion de personnel handicapé en salle et en cuisine. Une recette bénéfique autant pour les salariés que pour les employeurs ou encore les clients.

Louise Pluyaud
Journaliste

Le calme règne ce matin au restaurant *En 10 Saveurs* de Levallois-Perret, dans le nord de la France. Marcus Legré aide Marin Gerrier, l'un des apprentis porteur d'une trisomie 21, dans l'emballage de biscuits préparés sur place. "Normalement, nous sommes plus nombreux avec un chef et deux jeunes cuisiniers, Noah et Maxime, atteints de troubles autistiques, et trois autres salariés en salle aussi en situation de handicap", précise Marcus. Depuis dix ans qu'il est dans la restauration, c'est la première fois que ce manager encadre une équipe de personnes en situation de handicap. "Bien sûr, il faut faire preuve de plus de patience dans la pédagogie mais tous les jeunes, pour qui c'est le premier emploi, sont motivés et assidus." Avant la crise sanitaire, le restaurant ne désemplissait pas. Afin de faciliter le service, les clients venaient directement au comptoir où Marin pouvait les servir. Aujourd'hui fermé au public, *En 10 Saveurs* a réussi à s'adapter en proposant aux particuliers et aux entreprises une "Box RSE" (responsabilité sociale des entreprises) contenant un assortiment de produits faits maison accompagnés de mets artisanaux et locaux qui a rencontré un succès auprès de la clientèle.

3,9% : le taux d'emploi des personnes handicapées

"Ce qui me plaît dans la restauration, c'est le contact avec les clients", s'enthousiasme Marin, avant de confier que "le plus difficile finalement c'est de résister aux desserts car je suis un grand gourmand". Marin l'apprenti serveur est le fils des fondateurs d'*En 10 Saveurs* qui a ouvert ses portes en mars 2019. Nathalie et Christophe Gerrier avaient déjà créé il y a vingt-cinq ans une première entreprise inclusive appelée Handirect. La société proposait des services administratifs et embauchait des personnes en situation de handicap pour réaliser le travail. "Nous sommes partis d'un constat : le taux de chômage des personnes en situation de handicap est deux fois plus élevé que pour l'ensemble de la population (soit 18% contre 9%¹)", explique la gérante. En France, le handicap reste le premier motif de saisine de la Défenseure des droits en charge de lutter contre les discriminations. Conséquence : le taux d'emploi des personnes handicapées est seulement de 3,9% dans le privé, selon les statistiques 2020 du ministère français du Travail, contre 2,7% il y a dix ans. Dans le public, ce taux est de

5,5%. Ce chiffre reste toujours en dessous du quota des 6% d'emplois obligatoire (pour les entreprises de plus de vingt salariés), pourtant inscrit dans la loi depuis 1987.

"L'arrivée de Marin dans notre vie nous a définitivement replongés à titre professionnel et personnel dans le handicap", explique Nathalie Gerrier. Les deux entrepreneurs se rendent compte que les métiers proposés par Handirect, axés sur les compétences informatiques, sont en réalité beaucoup trop techniques et pas forcément adaptés à des personnes atteintes d'un handicap mental et cognitif. Le couple décide donc d'étoffer son offre d'emploi pour personnes handicapées et se tourne vers la restauration. Pour mettre au point leur nouveau concept, ils s'intéressent à différentes initiatives dont la pizzeria *Locanda dei Girasoli*, ouverte à Rome depuis 2000 et où les serveurs sont porteurs d'une trisomie 21 ou atteints de troubles autistiques. "Tout a été autofinancé, sans aide publique", précise fièrement Enzo

1. D'après le rapport *Les personnes handicapées et l'emploi*, Agefiph, juin 2019.

Rimicci, le patron, dans un entretien pour le magazine *Nouvel Obs*. De retour en France, le couple d'entrepreneurs se lance dans la même aventure sur ses fonds propres. "Le moteur, c'est l'envie", insiste Nathalie. Pour le recrutement, ils font appel à l'association *Grandir à l'école et en société*. "La perfection n'existe pas. On s'est ensuite adaptés en essayant de comprendre qui était la personne en face de nous", ajoute-t-elle.

Casser les préjugés

Pour échanger les bonnes pratiques, Nathalie et Christophe peuvent aussi compter sur l'association "Les Brigades extraordinaires" dont le restaurant *En 10 Saveurs* fait partie. "Il s'agit d'un collectif de restaurants inclusifs — huit en France et un en Belgique — qui emploient une majorité de personnes porteuses de handicap mental ou cognitif", explique Flore Lelièvre. Son restaurant *Le Reflet*, qui a ouvert en 2016 à Nantes, est le premier en France à avoir employé des personnes trisomiques. "J'ai eu envie de fonder un lieu à la fois créateur d'emplois et de rencontres entre les personnes trisomiques et le reste de la société", ajoute cette architecte d'intérieur de formation. Bien sûr, cela a nécessité des aménagements particuliers : sur les tables, un code couleur pour pouvoir se repérer, des empreintes de mains moulées sur les assiettes pour leur apporter une meilleure stabilité, une salle de repos ainsi que des horaires aménagés (20 heures en moyenne par semaine). Pour adapter les lieux et le matériel, une levée de fonds de 400 000 euros, récoltés auprès d'investisseurs et de donateurs, a été nécessaire.

Antoine Beslot est serveur, salarié sous contrat à durée indéterminée, pour le restaurant *Le Reflet* depuis les premiers jours. Apprécié des clients pour son côté blagueur, ce qui lui plaît le plus dans ce métier "c'est de travailler en milieu ordinaire", sourit cet ancien d'un établissement et service d'aide par le travail (ESAT).

"Tous nos salariés ont gagné en autonomie. Aujourd'hui, ils prennent seuls le bus ou le tramway. En plus de monter en compétences, ils ont aussi gagné confiance en eux", s'enthousiasme Flore Lelièvre. Clientes de cet établissement classé en cinquième position des restaurants nantais sur TripAdvisor, Marie et Katie Bouësse ne viennent pas seulement "parce que c'est bon, mais pour faire fonctionner une entreprise qui a du sens". Un succès qui a inspiré d'autres restaurants inclusifs comme le *Café Joyeux* à Rennes, puis à Paris, mais également convaincu d'autres

"Le taux de chômage des personnes en situation de handicap est deux fois plus élevé que pour l'ensemble de la population."

restaurateurs d'accueillir la différence. Christophe Bourrissoux est gérant du *Résinier au Barp* (Gironde). Il fait partie de ces restaurateurs qui ont franchi le pas en embauchant comme serveur Yvan, un jeune trisomique. "Nous avons un métier assez dur, parfois violent dans l'usage des mots. Depuis qu'Yvan est là, on a tous baissé d'un ton, rectifié notre langage et on est beaucoup plus dans l'empathie."² Pour s'intégrer au mieux dans l'équipe, Yvan a été accompagné par une formatrice spécialisée de l'association Trisomie 21 Aquitaine, Anne Heynderycx. Si cette dernière se félicite de cette intégration, elle souligne toutefois "la difficulté de trouver encore des partenaires qui osent franchir ce cap".

Productivité et rentabilité

Directrice au département RSE du Groupement national des indépendants, syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs (GNI-SYNHORCAT), Rachel Bouvard admet qu'une partie des 13 000 adhérents estime que "le handicap n'est pas compatible avec leur métier très physique". Bien que 80% des handicaps soient invisibles, "dans les esprits, on se représente souvent une personne handicapée en fauteuil roulant ou avec une canne blanche. Même dans ces cas-là, un handicap ne veut pas dire sous-performance. Bien au contraire", insiste Edouard de Broglie, président du groupe Ethik Investment, à l'origine des restaurants *Dans le Noir?*. Le concept : un dîner dans l'obscurité absolue, guidé et servi par des non-voyants. "On ne communique pas sur le fait qu'on emploie des personnes aveugles, précise l'entrepreneur. La majorité des clients viennent pour l'expérience sensorielle insolite, gastronomique, qui devient aussi une expérience humaine dans la rencontre de la différence." "Si dans la rue, j'ai besoin de vous pour traverser, dans la salle c'est vous qui avez besoin de moi", raconte Mohand Touat, serveur

malvoyant. Il ne s'agit pas de faire vivre la vie d'un aveugle, ça aurait fait cirque et ce n'est pas du tout l'esprit de la démarche."

Dans le Noir? n'est pas une association, mais bien une entreprise lucrative. "Nous sommes à 12% de rentabilité, ce qui correspond à la norme haute dans la restauration", affirme Edouard de Broglie qui, à l'époque, s'est confronté aux refus des banquiers pour lancer son projet. "On me répondait qu'il n'y avait aucun modèle économique de base. Je l'ai donc créé moi-même sur mes fonds propres", rappelle-t-il. Après un premier restaurant à Paris en 2004, *Dans le Noir?* est aujourd'hui implanté dans neuf villes de France ainsi qu'à l'international (Londres, Madrid, Barcelone, Saint-Petersbourg...). C'est Mohand Touat qui a formé les équipes de Nice et de Casablanca. Ce restaurant lui a donné son premier emploi à 42 ans. "Mon conseiller Cap Emploi m'a parlé de ce concept. La restauration ne m'intéressait pas particulièrement mais je n'avais rien d'autre. Mes formations de standardiste et en informatique n'ont jamais débouché sur un emploi", explique le serveur. Il postule et passe un premier essai. "Ce que nous choisissons lors d'un recrutement, ce sont les compétences : le savoir-être, plus important que le savoir-faire et aussi la maîtrise de la mobilité", précise Camille Leveillé, directrice du développement France de la société.

Mohand Touat est aujourd'hui salarié sous contrat à durée indéterminée, rémunéré au salaire minimum. "Je me réveille le matin en ayant un but, des collègues, une vie sociale et une sécurité d'emploi", réagit-il. Auparavant, il vivait d'allocations accordées par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) qui vous reconnaît comme telle. Toutefois, Mohand souligne que "pour percevoir des aides financières, je devais régulièrement remplir un dossier. S'il vous manque un document, vous êtes à la merci de l'administration. Ce n'est pas aussi confortable que les gens pourraient le croire". Pour obtenir l'allocation aux adultes handicapés (AAH) — 902,70 euros mensuels au maximum —,

2. Extrait de l'ouvrage *Restaurants extraordinaires : Travailler avec un handicap mental, c'est possible !*, par Association Trinôme 44, éd. Presse de l'EHESP, 2019.

3. "Quand les enjeux du handicap avancent c'est toute la société qui progresse", interview dans *Le Un*, décembre 2020.

"Les personnes devaient fournir tous les trois ans, un certificat attestant de leur situation: je suis toujours trisomique, aveugle, doublement amputé. Depuis janvier 2019, nous avons mis un terme à cette surcharge administrative", déclare Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargée des personnes handicapées dans un entretien³.

La formation, le point clé

"Des études montrent que les personnes en situation de handicap s'intègrent plus facilement dans le monde du travail quand elles sont formées notamment via l'alternance", insiste Stéphane Marion, co-président de la commission RSE en charge du handicap au sein du syndicat des indépendants. Flore Lelièvre a récemment ouvert un nouveau restaurant à Paris avec une équipe de jeunes trisomiques déjà formés: "Contrairement à celle de Nantes, qui n'avait aucune expérience, on voit la différence dans l'opérationnel!" *Le Reflet* est partenaire de l'école hôtelière de Paris. Depuis 2016, l'école accueille une classe passerelle qui forme quinze élèves par an, âgés de 16 à 26 ans.

Toutefois, la formation n'est pas nécessairement gage d'insertion. "Un jeune a abandonné la voie de la restauration car, malgré sa motivation, il n'a pas trouvé d'emploi. Il est aujourd'hui agent de sécurité. Une autre élève a rencontré des difficultés dans sa vie personnelle et a eu des réactions plus émotives que d'habitude à l'égard d'un recruteur. Elle a été renvoyée de son entreprise", regrette Véronique Deslandes. Pour sécuriser les parcours, des suivis sont donc nécessaires. "Ce travail commence à se faire mais il faut qu'il se poursuive jusqu'à l'entreprise" qui pourrait faire appel à l'apprentissage accompagné. Ce dispositif "permet à l'apprenti de poursuivre sa formation dans les meilleures conditions grâce à un conseiller d'insertion qui fait le lien entre lui, le centre de formation et l'entreprise", explique Franck Gallée, directeur régional de l'Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (LADAPT). Seulement, comme l'observe Rachel Bouvard du GNI: "Y recourir n'est pas encore un réflexe pour les employeurs et tous n'ont pas l'information."

Axes d'amélioration

En 2019, selon les derniers chiffres du GNI, le taux d'emploi direct de personnes handicapées dans la branche HCR (Hôtel Café Restaurant) était de 3,29%. "C'est plus qu'en 2000 où il était de 2,9%", déclare Rachel Bouvard. Nous pouvons encore faire mieux." La commission handicap du GNI prévoit donc la diffusion d'une brochure à destination des chefs d'entreprise, recensant organismes de soutien et subventions. "Parce que la volonté est là", constate Stéphane Marion. Gérant d'un restaurant à Nantes, qui emploie deux salariés en situation de handicap, il déplore toutefois le poids des démarches administratives liées aux subventions. En tant que chef d'entreprise, "on a souvent la tête dans le guidon. Sans léser la législation du travail, ces démarches devraient être allégées et simplifiées", réagit-il. "La sensibilisation des futurs managers à l'intégration de salariés handicapés dans leurs futures équipes est également à privilégier", souligne Rachel Bouvard. Pour que l'inclusion devienne une évidence. D'autant que les personnes en situation de handicap sont "une réponse à un turnover important des effectifs dans la restauration", souligne Edouard de Broglie, fort d'une équipe de salariés fidèles parce qu'encadrée par une hiérarchie toujours à l'écoute de leurs besoins.

↳ Une serveuse au restaurant *Le Reflet* de Nantes.
Photo: © Belga



Arthur Devillers l'a également constaté. À 30 ans, ce chef d'entreprise sourd est à la tête depuis 2018 d'un fast-food végétalien comptant quatre salariés, touchés par le même handicap. Implanté au cœur de Paris, Furaaha (bonheur en swahili) propose de sensibiliser les entendants à la langue des signes, autour d'un burger vegan. Pour passer commande au comptoir, les clients peuvent pointer du doigt le tableau où sont indiqués les plats illustrés. Un vibreur les prévient quand c'est prêt. "Les gens s'adaptent facilement. Lorsque ce n'est pas clair, j'ai une tablette d'écriture pour communiquer. Parfois, je m'exprime aussi par mimique", poursuit le jeune homme qui compte développer un réseau franchisé dans toute la France et inspirer d'autres personnes en situation de handicap à lancer leur propre restaurant malgré les répercussions de la crise sanitaire sur un milieu professionnel sous perfusion. "Nous avons conscience que l'intégration des personnes handicapées ne sera pas la priorité pour des restaurateurs qui ont déjà du mal à survivre, reconnaît Hugues Defoy de l'Agefiph. Nous ferons tout pour que les plus fragiles n'en soient pas les premières victimes, et que les efforts de ces dernières années ne soient pas freinés." ●