



Balado : La café communautaire Café-In

Introduction à La Ressource

Bonjour, je suis Patricia, coordonnatrice provinciale de La Ressource et bienvenue au balado de La Ressource, À la loupe : les ressources professionnelles francophones en Ontario.

La Ressource est une initiative provinciale qui vise à améliorer l'accès aux services cliniques spécialisés francophones en Ontario. La Ressource épaulé les professionnels et les agences qui offrent des services à des adultes francophones ayant une déficience intellectuelle et des besoins cumulés de santé mentale ou présentant des comportements ayant des défis.

Une des initiatives de La Ressources est donc de partager des ressources en français. Nous avons un site Web dans lequel on peut retrouver des articles, des mémoires et des ressources sur le sujet de la déficience intellectuelle et des sujets connexes tels que la sexualité, la trisomie 21 et la santé mentale. Nous animons également des groupes de discussion virtuelles avec des participants travaillant dans le secteur de la déficience intellectuelle à travers

l'Ontario sur des sujets variés tels que les défis en matière de logement, le mapping communautaire et la mort et le deuil. Alors, nous commençons un nouveau moyen de partage de ressource, soit le baladodiffusion.

Pour notre sujet d'aujourd'hui, nous allons nous pencher sur le café communautaire Café-In situé à Hawkesbury. Le Café-In accueille des stagiaires afin de développer leurs compétences en employabilité, c'est comme un tremplin à un autre emploi.

Introduction à nos invité.e.s : Geneviève, Caroline et Carole

Pour nous aider à mieux comprendre ce sujet, nous avons invité Geneviève Dugas, Caroline LeFrançois et Carole Villeneuve de Café-In.

Tout d'abord, un peu sur Geneviève, Caroline et Carole.

Geneviève est Superviseure en développement adulte communautaire depuis 2022 à Hawkesbury et chez Valoris depuis 2019 ayant occupé différents postes en gestion aux horaires, aux ressources humaines et dans les milieux de vie.

Caroline est collaboratrice au milieu communautaire et fait partie de l'équipe de développement adulte de Hawkesbury. Elle est employée de Valoris depuis 2019, ayant occupé un poste de collaboratrice au cheminement personnel dans différentes résidences. Elle travaille avec le programme Café-In depuis novembre 2024.

Carole travaille comme stagiaire à Café-In pendant presque un an. Elle a également travaillé à publi-sac et à l'emballage du groupe Convex pour plus de 10 ans. Elle a aussi été bénévole dans une église.

Le sujet du balado : Café-In

Patricia : Geneviève, Carole et Caroline, bienvenue à notre série de balado avec La Ressource.

Caroline, Geneviève, Carole : Merci

P : Donc, commençons avec Geneviève. Peux-tu nous raconter comment est né le Café-In?

G : Après la pandémie de COVID, on a dû fermer le centre de jour qu'on avait ici à Hawkesbury pour les adultes. Suite à ça, on a voulu repenser notre façon d'occuper les gens. On a fait une planification stratégique pour identifier les services que nous pourrions offrir aux adultes de la région de Hawkesbury. Plusieurs idées ont ressorti de cette planification et cela a terminé dans le beau projet du Café-In, parce qu'on voulait vraiment développer les compétences professionnelles des adultes en employabilité. Et nous voulions le faire dans un environnement réel, avec une vraie clientèle, pour aussi favoriser l'inclusion en même temps.

P : Qu'est-ce qui distingue Café-In d'un café traditionnel ou même d'un café en entreprise sociale?

G : La mission est différente, chez Starbucks ou Tim Hortons, le but est vraiment de faire des profits. Notre mission, notre objectif, est de permettre aux personnes de développer leurs compétences dans les différentes tâches qui ont besoin de faire au café. Cela peut inclure faire la caisse, le ménage, la préparation des repas, l'accueil des clients, tout ce qui touche au service à la clientèle. Donc, c'est sûr que la clientèle on ne peut pas s'attendre à avoir un café ou service aussi rapidement qu'à Tim Hortons. Ce n'est pas un fast-food comme le Tim's. C'est bien plus que ça : on prend le temps de montrer aux stagiaires comment faire chaque tâche. C'est un peu plus long. C'est sûr qu'on demande patience à nos clients. Mais l'avantage par contre, c'est qu'ils ont un accueil chaleureux et des discussions enrichissantes.

P : Comme je l'ai mentionné en introduction, c'est un véritable tremplin. Au développement des compétences pour un autre emploi.

G : Exactement, ce qu'on espère avec nos stagiaires, une fois que leur stage est terminé avec nous, puissent ensuite intégrer la communauté avec l'aide de nos partenaires, le Groupe Convex ou le Centre pour l'emploi, afin de trouver un emploi, par exemple dans un autre café, un autre restaurant ou

même dans n'importe quelle entreprise dans notre communauté parce qu'on travaille aussi sur les compétences d'employabilité, c'est-à-dire arriver à l'heure, prendre des pauses au bon moment, et ne pas utiliser son cellulaire pendant les pauses. Donc, ce sont des compétences transversales, qui pourraient être utilisées dans n'importe quel emploi.

P : Donc, les compétences apprises à Café-In est utilisées à d'autres places. Quelle est la différence entre le Café-In et le Centre du Jour?

G : Quand les gens venaient au centre du jour, les employés les emmenaient dans la communauté pour participer à des activités. Mais c'était vraiment des activités. Ça ne leur montrait pas nécessairement comment... Ça ne les responsabilisait pas vraiment comment faire des tâches ou arrivé à l'heure. Ça n'était pas vraiment collée sur l'emploi. Tandis que chez Café-In, tu es dans un milieu de travail réel, avec une clientèle réelle. Ils discutent avec les gens. Exemple, j'ai une petite histoire. On avait un stagiaire qui était là. Il faisait sa journée, comme d'habitude. Et puis, un client entre pour acheter un café. Il se rend compte que le stagiaire ... Alors, le client demande au stagiaire : « Tu te souviens de moi ? » Et là, le client connaît le nom du stagiaire. Et il répond : « Oui, tu sais, on était dans la même famille quand il était petit. » Les deux étaient dans une famille d'accueil. Cela leur a donc permis de renouer des liens. C'est là l'avantage. C'est le contact avec de vraies personnes dans un environnement positif et valorisant. Par exemple, la communauté voit que les stagiaires font quelque chose de productif.

P : As-tu identifié des sources de financement ou des partenaires potentiels?

G : Pour l'instant, notre financement vient uniquement des revenus du Café-In. Alors, la meilleure façon de nous encourager est de venir nous voir et acheter votre diner ou votre café chez nous. On offre aussi le service de traiteur. On certains organismes dans la communauté comme les Comtés unis de Prescott-Russell, le Centre d'emploi, la Maison Interludes, etc., qui nous passent des commandes de traiteur. Ça nous aide.

P : Avant que j'oublie, dans le document ressource que nous allons envoyer aux auditeurs, on va mettre votre adresse, car vous êtes à Hawkesbury. Donc, si jamais, des personnes sont à Hawkesbury ou sont de passage à Hawkesbury, ils pourront venir vous voir.

G : Oui, nous sommes sur la rue principale, dans le même bâtiment que le Centre pour l'emploi.

P : Ah, c'est parfait. Excellent. Et vous avez aussi le service des traiteurs que les partenaires communautaires peuvent utiliser.

G : Exact

P : Quels sont les défis de mettre en place ce type de café communautaire?

G : On est parti de pas grands choses. On a donc dû monter le projet de scratch. Ce n'est pas dans notre travail quotidien, normalement. Donc, on a dû trouver des fournisseurs, des partenaires. On utilise aussi les gens de la région, comme par exemple le Café Totem, qui est ici à Vankleek Hill. Alors, on s'est mis à chercher, fouiller dans la région pour trouver des fournisseurs pour tous nos produits. Ensuite, il a fallu faire de la publicité. Donc, il y avait beaucoup de choses à faire, même le set up du restaurant en tant que tel. Mais le défi principal reste le financement. On voudrait donc augmenter nos ventes. Sinon, on pensait qu'on aurait rencontré d'autres difficultés. Par exemple, on pensait que les stagiaires ne se présentaient pas ou qu'on aurait de la difficulté à trouver des stagiaires. Mais ce n'est pas du tout le cas. On a toujours quelqu'un. Les stagiaires aiment venir à Café-In. Et si quelqu'un s'absente, c'est très facile pour nous de remplacer le stagiaire par quelqu'un d'autre. On s'assure toujours d'avoir un stagiaire en place.

P : Caroline, quel est ton rôle au Café-in

Caroline : Mon rôle au Café-In, la semaine commence avec l'épicerie. Le lundi, j'y vais avec un adulte et on prépare le menu de la semaine : les choix de salades, les sandwichs... Donc on va faire l'épicerie ensemble. Cela arrive que je vais faire un peu de préparation, même seulement lundi. Mardi, on

s'occupe de la préparation. On est une petite équipe : deux collaboratrices et deux adultes. Cela dure toute la matinée, on prépare plein de nourriture pour la semaine. Ensuite, on est ouverts les mercredis, jeudis et vendredis. Donc, je fais une journée complète, une avant midi, mais on se partage ça avec d'autres collaborateurs.

P : Comment les personnes deviennent de stagiaires au Café-In?

Caroline : Ils peuvent faire une demande. D'abord, il faut être candidat chez SOPDI. C'est la base. Après ça, on peut avoir un appel du groupe Convex qui auraient un candidat à nous suggérer. Ensuite, ils peuvent venir, si on a de la place, bien sûr. Ils peuvent faire un essai pendant une semaine ou deux. On pourra ensuite voir si ça va bien. Et si ça se passe bien, ça peut durer ... la période est de six mois.

P : Quelles compétences ou valeurs cherchez-vous à développer au café communautaire ?

Caroline : Je dirais la confiance en soi et l'autonomie ; oui, ce serait la base. J'essaie d'être un modèle positif pour les stagiaires. Et surtout, je veux développer leur confiance en eux, c'est certain pour qu'ils soient les plus indépendant possible. Mais on veut qu'ils aient un sens d'appartenance, qu'ils fassent partie d'une équipe. On est plusieurs qui travaille ensemble, je veux qu'ils fassent partis de notre équipe et qu'on soit égaux, sur le même niveau. Aussi, c'est de briser l'isolement social. Souvent, ils n'ont pas beaucoup d'activités en semaine, alors ça leur donne une sortie à faire et socialiser en même temps. Et en même temps, ils sentent qu'ils ont quelques choses d'utile. Ils rencontrent aussi souvent leurs amis, ce qui est très positif pour eux.

Cela peut aussi pour gérer le stress, car il arrive qu'on ait plusieurs clients en même temps. D'aller une tâche à la fois, de se concentrer de ce qu'on a à faire. Donc, les clients savent qui ils doivent attendre, et le service peut être un peu plus lent qu'ailleurs, dans un autre restaurant, mais c'est comme ça

chez nous. C'est de créer un cadre sécurisant, pour que ça soit une place où les gens aiment venir, où ils se sentent bien et qu'on est bien accueilli.

P : Comment adaptez-vous l'environnement de travail pour les besoins qui sont différents des stagiaires ?

Caroline : Nous avons, par exemple, pour la machine, la petite machine, nous avons mis en place un système de couleurs, car certains stagiaires ne savent pas lire. Et je veux qu'ils soient autonomes. Je vais leur dire : « Si la salade à côté est verte, s'il ne sait pas lire, je lui dis de peser sur le bouton vert. » Ainsi, il peut au moins faire la transaction lui-même, même s'il ne sait pas lire.

Il y a de petites choses comme ça. Mais nous allons plus utiliser notre voix pour faire des rappels pour soutenir le mieux qu'on peut. On n'est pas loin de l'adulte pour soit le diriger, ou lui expliquer étape par étape ce qu'il doit faire.

P : Selon vous, comment mesurez-vous le succès de Café-In?

Caroline : Eh bien, c'est les clients qui reviennent et disent que les gens sont très gentils et que la nourriture est bonne. Beaucoup de commentaires positifs sur la bonne nourriture.

Les clients voient aussi l'évolution des stagiaires. Ils vont dire, 'ah, il s'est amélioré pour certaines choses'. Il se rappelle il y a quelques semaines passées, il n'était pas capable de faire ça, mettons avec la caisse. Il y a une relation qui se crée avec les clients et les stagiaires. Ils voient comment ils évoluent. Et ils les félicitent souvent pour leur bon travail. Quand c'est achalandé, c'est un point positif.

P : Et la mesure de succès pour les stagiaires ressemble à quoi?

Caroline : On a une évaluation dès le début, dès les premières semaines. Cela nous permet de suivre l'évolution du stagiaire au niveau des compétences, et on a fait une autre à la fin. Il y a certaines choses qu'on peut voir qui se sont améliorées.

P : Y a-t-il eu une réussite ou même un moment marquant qui vous a particulièrement inspiré ?

Geneviève : Dans nos débuts, car ça fait presque trois ans qu'on est ouverts. Au début, les adultes ou les stagiaires, on leur remettait une casquette du Café-In, et on les voyait vraiment fiers, et on les voyait se promener sur la rue avec leur casquette. Ils ne la portaient pas seulement lorsqu'ils venaient faire leur stage, mais ils la portaient tout le temps parce qu'ils étaient fiers de travailler au Café-In. Cela m'a marqué. Ce sentiment de fierté que les personnes ressentent et le ressentent encore. Je pense que c'est notre plus gros et plus belle récompense : voir nos gens fiers et content.

Caroline : Et on a souvent, des drop-ins. Il y a des adultes qui ont déjà fait des stages chez Café-In, qui s'arrêtent juste pour dire bonjour. Ou bien ils ont une question, ou ils veulent juste jaser ou quelque chose ne va pas. C'est vraiment une place où tous les gens se sentent bien et savent qu'ils peuvent venir n'importe quand. Il y aura toujours quelqu'un pour les écouter, les aider et les conseiller du mieux qu'on peut. C'est très valorisant.

P : C'est de développer leurs compétences, mais aussi de développer leurs connexions à leur communauté. Et aussi de réaliser la création de rôles valorisés en mettant une casquette, ils sont des stagiaires à Café-In. Ce sont des rôles que vous développez.

Donc, Geneviève tu as mentionné que cela fait trois ans que le Café-in a été créé. Comment le programme évolue-t-il d'année en année et comment voyez-vous le futur de Café-In ?

Geneviève : Pour commencer, c'est certain qu'on veut augmenter notre rentabilité, avoir plus de clients qui viennent nous encourager, acheter nos produits et aider au développement des compétences de nos stagiaires. C'est ça qu'on aimerait

Éventuellement, on envisage peut-être d'ouvrir un autre établissement à Rockland. Peut-être une petite filiale du Café-In? Sait-on jamais.

Patricia : Carole, comment as-tu commencé à travailler au Café-in?

Carole : J'ai commencé parce que mon frère y travaillait pour se pratiquer lui aussi. Je me suis dit : « Pourquoi pas essayer? » C'est quelqu'un qui m'a demandé si ça t'intéresserait d'essayer ça? J'ai dit : « Oui, j'aimerais ça. Je ne travaille pas pour l'instant. »

P : Ton frère a travaillé à Café-In, est-ce que travailler avec le café, avec les pâtisseries, ça t'intéresserait aussi?

Carole : Oui, je voulais l'essayer. Voir si j'étais capable avec la caisse et le reste.

P : Est-ce que tu aimes ça travailler avec la caisse?

Carole : Oui, on m'a montré la caisse. Je deviens bien mieux avec tout ça. Je me vois aller. Et même faire le café, le cappuccino, le bubble tea, toute sortes d'affaires. Là, je suis capable de les faire.

P : C'est quoi ta chose préférée à faire au café?

Carole : Tout! Même essuyer les tables. Après que le monde parte, j'essuie les tables.

P : Et quand tu as ton shift au café à quoi ça ressemble? Qu'est-ce que tu fais?

Carole : La première chose, si c'est le matin, je rentre dans la bâtisse, j'allume les lumières, je plugge les frigidaire, le café, toutes les autres machines, et j'ouvre les portes.

P : Et quelle est la chose préférée de ton stage, est-ce que c'est de rencontrer du monde?

Carole : Oui. Rencontrer du monde et même mes frères viennent manger de temps en temps. C'est super. Parce que mes frères sont un plus.

P : Travailles-tu en équipe ? Avec d'autres personnes?

Carole : Oui, je travaille avec des staff et ils m'aident beaucoup. La première fois, ils m'ont aidé.

P : Et comment qu'ils t'aident?

Carole : Ils me montrent comment faire le café. Le café, je le savais, mais le cappuccino, je ne le savais pas, ni du bubble tea. Et la soupe. C'est le fun. Tu mets la soupe dans le bol. Mais non, on apprend plein des affaires.

P : As-tu une histoire ou quelque chose de drôle qui t'a fait sourire quand tu as travaillé au café ?

Carole : Quand mes frères sont venus manger au café.

P : C'était une surprise ?

Carole : Oui, c'était comme une surprise. Ils ont dit que quelqu'un venait, moi je ne savais pas, je pensais qu'il me niaisait. Ça m'a surpris que mes deux frères soient venus.

P : On a parlé de compétences que tu fais dans ton stage pour les développer. As-tu appris d'autre chose? As-tu développé des compétences durant ton stage ?

Carole : J'ai appris à parler au monde. Dire merci, n'oublie pas ton reçu. Oui, j'ai appris ça. Et j'ai appris la caisse aussi.

P : Comment utiliser la caisse ? La machine de crédit et de débit?

Carole : Avec la carte aussi. Ils me l'ont montré ça. En plus, avec l'argent, comment mettre les 20 \$. Ils te donnent 20 \$ et ils te montrent sur la machine comment le faire. Ça m'aide beaucoup, vraiment, ça m'a surpris.

P : Pourquoi?

Carole : Parce que remettre de l'argent, je n'étais pas capable.

P : Tu as appris comment remettre l'argent.

Carole : Oui, c'est ça.

P : Est-ce que parfois tu as des défis ou des moments qui sont un peu plus difficile au café ?

Carole : Non, pas vraiment. Ça m'aide beaucoup ce qu'ils ont fait

P : Après le stage, as-tu des plans de travail? Qu'est-ce que tu aimerais faire après ton temps de ton stage?

Carole : Je ne sais pas encore. J'ai un autre ouvrage qui attend. Faut que j'attende longtemps. Je ne sais pas encore.

P : Tu ne le sais pas encore, est-ce que tu aimerais travailler dans un autre café?

Carole : Peut-être. Je n'y ai pas réfléchi. Parce que j'ai une job.

P : C'est quoi ton autre job?

Carole : Mon autre travail est avec Convex. Certaines personnes mettent des vis dans le sac. Après ça, je le ferme. Je m'assure que la quantité est bonne dans les sacs. Parce que parfois c'est trop, parfois pas assez.

P: C'est très spécifique ce que tu fais.

Carole : Oui, c'est une bonne concentration.

P : Est-ce que parfois tu utilises des choses que tu as appris au café à Groupe Convex

Carole : La façon de parler au monde. Quand je rencontre du monde que je connais, je suis heureuse. Contente. C'est rencontrer du monde.

P : tu aimes ça?

Carole : Oui. Avant, j'ai déjà travaillé dans un collège. Je lavais les tables, je nettoyait les tables, je ramassais les cabarets, et tout ça. Je lavais la vaisselle

P : Merci beaucoup, Carole.

Carole : Merci.

La dernière question

Patricia : Je pose tout le temps une dernière question à mes invitées. Dans une phrase ou deux, quelle est La Ressource (soit une idée, une réflexion) que vous aimeriez partager avec nos auditeurs. On va commencer avec Geneviève

Geneviève : Eh bien, je vous dirais de ne pas avoir peur de sortir de la boîte un petit peu. Comme nous, le Café-In, c'est un projet qui sortait un peu de notre mandat, mais qu'on a décidé qu'on avait des gens engagés dans le projet et on a décidé de le mettre en place. Il y avait des personnes de l'équipe qui avaient de l'intérêt par le projet, et nous en avons encore quelques-uns, d'ailleurs. Donc n'hésitez pas à faire des projets comme ça. Cela nous a apporté plein de belles surprises en cours de route, pleins de défis que nous avons surmontés et de belles réussites. Allez-y!

Patricia : Alors, Caroline, en une ou deux phrases, quelle est La Ressource, idée ou réflexion, que tu aimerais partager avec nos auditeurs ?

Caroline : Eh bien, le Café-In c'est un super, beau projet. Mais on a vraiment besoin de la communauté. On a besoin de vous, de venir nous voir, de nous encourager et voir comment que les adultes se débrouillent bien. J'ai une vision un peu plus grande du Café-in, d'avoir un plus grand local, avoir des adultes qui font de la peinture ou d'autres activités directement au café. Il y aurait un mélange autant avec la communauté et des adultes en train de faire de l'artisanat et qu'il y aurait un bel échange. Peut-être que ça serait dans un autre local, on ne sait pas, mais j'ai une belle vision : peut-être que dans les années à venir, ça va devenir plus gros, on sait jamais?

P : Excellent. Alors Carole, dans une phrase ou deux, quelle est La Ressource, soit une idée ou réflexion, que tu aimerais partager avec nos auditeurs ?

Carole : J'ai bien aimé ça. Et si vous voulez essayer, ça vaut la peine, parce que j'ai adoré.

P : Excellent, merci. Merci beaucoup à Geneviève, Caroline et Carol, nous apprécions votre temps et le partage d'informations sur le Café communautaire Café-In.

G, C, C : Merci beaucoup

P : Ce que je retiens de notre discussion c'est – Le Café-in accueille des stagiaires afin de leur offrir un environnement où ils peuvent développer leurs compétences en employabilité. Les différentes tâches réalisées sur place servent de tremplin vers un futur emploi, en leur permettant d'acquérir de l'expérience concrète et valorisante. L'objectif est que les stagiaires puissent ensuite intégrer un emploi significatif dans la communauté.

Pour les auditeurs : On a d'autres balados disponibles pour votre écoute, soit sur le Système de compétence (Skills System), le système judiciaire et l'employabilité.

Pour l'instant, les balados sont disponibles sur Spotify, Amazon Prime, Apple et You Tube et les liens des balados sont partagés sur le site Web, l'infolettre et le Linked In de La Ressource. Donc abonnez-vous et Liker sur ces plateformes.

Un grand merci à notre producteur Sébastien Larocque, ton aide est précieuse dans la réalisation de notre série de balado.

Et un grand merci aux auditeurs de votre écoute.

Les balados de La Ressource : c'est de faire briller les ressources professionnelles en Ontario français.

Merci et à bientôt !

Ressources

La Ressource :

- [Accueil - LaRessource](#)
- infos@laressource.ca
- [La Ressource: LinkedIn](#)

Les balados :

- [Amazon](#)
- [Apple](#)
- [Spotify](#)
- [YouTube](#)

Ressources mentionnées lors du balado :

CaféIn

- 134 Main St E, Hawkesbury, ON
- [Facebook](#)

SOPDI

- [Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle \(SOPDI\)](#)

[Groupe Convex](#)