

Service gagnant



«Au fil de l'eau» est un tea-room un peu particulier: Douze bénéficiaires de L'Essarde y travaillent chaque jour de la semaine. Les uns au service, les autres à la production. Ils ont su atteindre un niveau de qualité professionnelle et s'attacher une clientèle fidèle.

Texte: France Santi – **Photos:** Sandra Guignard

9 heures 15. Le quartier sous la gare de Versoix (GE) est presque désert. Il faut dire que le crachin de ce jeudi matin n'invite pas à flâner. Rien à voir avec l'ambiance du petit tea-room du coin. Il suffit d'en franchir le seuil pour se retrouver au milieu d'une petite foule bien vivante. Ici, ça papote, ça vit.

«Bonjour!» «Bonjour!» L'accueil est chaleureux. Le serveur nous conduit à notre table. Au fond. La dernière de libre. «De 9 à 10h 30, c'est le coup de feu ici. Cela n'arrête pas», explique Patricia, éducatrice spécialisée et responsable d'«Au fil de l'eau».

Une éducatrice dans un tea-room? Ici, rien de plus normal. Car «Au fil de l'eau» n'est pas un tea-room comme les autres, mais un atelier d'occupation. Le personnel est composé de 6 personnes avec handicap mental, encadrés de 3 accompagnants. Aujourd'hui, c'est Pascal qui prend les commandes. Pour nous, ce sera du thé. Il passe la commande au bar. Laura, stagiaire, s'exécute. A côté d'elle, Patrice, éducateur, supervise le tout. Dans le coin, Fabian s'occupe de la vaisselle. De l'autre côté, Matthias vérifie que toutes les pâtisseries sont là. Pascal revient avec la théière. Il nous sert. Appliqué.



A côté de nous, un groupe tient séance. Plus loin, des dames reviennent de leurs courses et des messieurs prennent leur pause avant de retourner au chantier ou au bureau. La clientèle est disparate. Mais composée de nombreux habitués. Nous sommes dans un vrai café de quartier.

Une clientèle convaincue

Certains sont clients depuis l'ouverture, il y a treize ans de cela. A l'image de Madame Scherrer. «Au fil de l'eau» fait partie de ses deux cafés préférés. Elle y vient plusieurs fois par semaine. A sa première visite, elle savait que c'était un tea-room un peu spécial. «J'ai voulu venir voir. Un peu parce que c'était tenu par des personnes handicapées. Et surtout parce que c'était nouveau. J'étais curieuse. Et comme le service est sympa, le café bon et les prix modérés, j'y suis revenue», dit-elle.

Fidèles, les «dames du jeudi», le sont aussi. Depuis le début, elles occupent chaque jeudi matin la grande table ronde du café. «C'est agréable, ici. Il y a de la place», explique l'une d'elle. «Et le service est attentionné», ajoute une autre. A la table d'à côté, un client se souvient avoir été un peu surpris la première fois de devoir commander sa boisson à une personne avec un handicap. «C'est inhabituel... Mais ça marche, alors je ne me pose plus de question et je viens volontiers.» Sa femme, qui le rejoint, ajoute en souriant: «Et surtout, le café est bon. Sans quoi, on ne reviendrait pas.»

Qualité. Professionnalisme. C'est ce que visent les responsables de l'espace: «Rien n'indique qu'il s'agit d'un atelier d'occupation. Nous voulons être un tea-room comme les autres», dit Patricia. Seules les conditions de travail sont adaptées. A l'exemple des horaires: les bénéficiaires commencent à 9 heures et finissent à 16 heures, une professionnelle s'occupe de l'ouverture et de la fermeture. «Le bénéficiaire reste au centre de notre préoccupation. Ils sont là pour apprendre», précise-t-elle. Et ils apprennent beaucoup: plongés dans la vraie vie, ils doivent faire preuve de compétences sociales – pour faire face aux clients – et d'une certaine résistance au stress – pour faire face au coup de feu.

A propos rythme de travail, le café s'est gentiment vidé. Il est 10h30, l'heure de la pause pour l'équipe tea-room.

L'occasion de jeter un œil aux cuisines. Car depuis cinq ans, le tea-room a son propre atelier de production alimentaire. Situé à l'étage, c'est là que sont confectionnés les salades, soupes, quiches et tartes du midi.

Il s'agit d'un atelier d'occupation. Au milieu des fours et frigos, les six bénéficiaires entourés de trois accompagnants – dont un cuisinier professionnel – s'affairent. Dans une heure, tout doit être prêt.

Dans un coin, l'une fait la plonge. Plus loin, l'un prépare les légumes, tandis que l'autre fini de placer les fraises sur le fond de tarte. A l'autre bout, Bruno, cuisinier-éducateur, s'occupe des salades avec Mégane et Arnaud. Il prépare les quantités et eux disposent: avec application, ils parsèment les assiettes de mozzarella, pignons et herbes aromatiques. Aujourd'hui, l'équipe est dans les temps. Tout roule. Sans agitation. Tant mieux car 11 h 30 approche et il faut tout descendre au tea-room. Tea-room où d'ailleurs la pause est finie. La troupe est prête à accueillir les clients de midi. Ils ne doivent pas attendre longtemps. Déjà la première cliente pousse la porte ... ●

Histoire de cafés

- Le tea-room «Au fil de l'eau» a ouvert ses portes en 2000. Créé par la Fondation Ensemble, dans le cadre de son institution L'Essarde, il est un atelier d'occupation (et non de production), intégré dans la vie de quartier. Six bénéficiaires y sont actifs. Depuis 2008, il compte aussi un atelier d'occupation alimentaire. Six bénéficiaires y travaillent. Au fil de l'eau Route de Suisse 75, 1290 Versoix. Du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00.

www.fondation-ensemble.ch > L'Essarde > arcades

- Guide suisse: Le «Gastro Guide» d'INSOS rassemble les adresses des restaurants, cafés et hôtels gérés par des institutions pour personnes handicapées. Disponible en librairie ou à commander via www.insos.ch au prix de 19 francs (exclu frais de port).