

Munch Podcast v.1 - Final Cut

[*Une musique entraînante retentit brièvement. Ensuite, Glen Walsh, l'animateur du balado « Les forces au travail » prend la parole. Il présente Rick Morrell, Directeur général de Munch Cafe and Catering]*

Bonjour et bienvenue dans ce nouvel épisode Des forces au travail, le balado de l'Association canadienne de soutien à l'emploi. Aujourd'hui, nous recevons Rick Morrell de chez Munch.

Pourriez-vous commencer par vous présenter en partageant votre nom, votre fonction et votre organisation avec notre public?

[*Rick se présente]*

Je m'appelle Rick Morrell. Je suis le directeur général de Munch Café and Catering à Regina.

[*Glen passe à la question suivante]*

Pourriez-vous nous expliquer comment votre entreprise aborde la mise en œuvre des initiatives de diversité et d'inclusion?

[*Rick répond]*

Munch est en gros une entreprise de restauration à vocation sociale. Nous sommes une organisation à but not lucratif. Nous avons un statut d'organisme de bienfaisance. Mais nous fonctionnons comme une entreprise de service traiteur avec la mission d'employer des personnes avec des différences cognitives. Donc, il y a, pour une raison ou l'autre, des différences cognitives et en raison de celles-ci, des difficultés à trouver un emploi.

Il s'agit souvent d'un premier emploi. Parfois, nous avons des personnes un peu plus âgées. Donc, ces personnes travaillent dans la restauration. Nous les employons pour préparer les plats, les livrer, et parfois les servir. Au fil du temps, ces personnes développent de nouvelles compétences. Elles apprennent ce qu'il faut faire pour être une bonne employée ou un bon employé.

Et comme pour tout le monde, au début, il faudra apprendre certaines choses et développer certaines attitudes pour qu'elles soient plus réalistes. Elles doivent apprendre ce qu'il faut pour devenir une ou un collègue efficace. Après un certain temps chez nous, ces membres du personnel s'établissent et développent leur confiance et leurs compétences.

À ce moment, je fais intervenir une prospectrice ou un prospecteur d'emplois pour m'aider à identifier les carrières que les membres du personnel désirent et identifier quel pourrait être leur prochain emploi idéal dans ce parcours. La prospectrice ou le prospecteur d'emplois les aide à décrocher ce boulot, depuis la préparation du CV jusqu'à la candidature. Et quand la personne a décroché l'emploi, elle reçoit un soutien pour le conserver.

Ce soutien consiste principalement à vérifier du côté de l'employeur et de la personne employée pour confirmer que tout fonctionne, que la communication est bonne et que toutes les mesures d'adaptation requises ont été adoptées. Voilà comment nous fonctionnons. Nous formons des personnes, nous les employons et nous les aidons à progresser dans leur parcours, puis nous embauchons la personne suivante.

[*Glen pose une autre question*]

Comment l'ACSE ou d'autres prestataires de services de soutien à l'emploi vous ont-ils aidé à devenir plus inclusif?

[*Rick répond*]

Je dirais que Munch a vu le jour pour être inclusif. L'entreprise a été fondée avec des personnes qui travaillaient dans d'autres organisations. Je ne pense pas qu'aucune des deux avait travaillé avec la SARC ou l'ACSE. Donc Munch a été fondée. C'est ce que nous faisons, c'est qui nous sommes.

Cela étant, aussi bien l'ACSE que la SARC proposent des modules de formation en ligne qui ont joué un rôle essentiel pour soutenir nos prospectrices et prospecteurs d'emplois dans l'apprentissage de leur fonction. Et dans mon cas, quand j'ai commencé ce travail, je n'avais pas d'expérience dans le secteur et j'ai trouvé le module Les fondements du soutien à l'emploi très utile. De même, l'interaction avec d'autres personnes intervenant dans le secteur m'a beaucoup appris sur la signification d'un espace inclusif et sur la manière de promouvoir l'inclusion dans la société.

Donc, oui, les événements que l'ACSE organise et le type de formation offert sont vraiment à la pointe. Cela permet d'évaluer la situation, de découvrir ce que font les meilleurs dans le secteur, et c'est ce que nous voulons devenir.

Les modules de formation de la SARC et de l'ACSE ont été utiles. La programmation a été utile aussi. L'année dernière, nous avons obtenu un financement de l'ACSE par l'intermédiaire du Laboratoire d'innovation pour un projet. C'est un projet continu avec beaucoup d'enseignement.

Notre projet consistait à transposer nos cours de cuisine et nos processus de développement de l'emploi dans les écoles secondaires en tant que processus de planification de la transition hors de l'école afin de soutenir la population étudiante avec des différences cognitives dans l'identification de ce que ces élèves voulaient faire plus tard. Nous voulions éviter que ces élèves restent à la maison. Nous voulions leur offrir une activité physique et des possibilités de socialiser. L'idée était d'offrir une voie vers l'emploi afin de structurer leur vie.

C'est vraiment essentiel. Je ne veux pas dire que c'est impossible par défaut sans un soutien, mais il existe des personnes qui ont besoin d'un tel soutien. Pour garantir à chaque élève dans la région de Regina l'accès au soutien pour identifier leur plan, nous avons lancé ce projet que l'ACSE a appuyé.

Il y a plusieurs aspects du projet qui me passionnent. Travailler avec ces élèves procure un sentiment incroyable... on se sent vraiment reconnaissant de pouvoir les connaître, écouter leurs plans et les voir se développer.

C'est vraiment incroyable de voir les personnes qui se développent. Ce que j'ai vraiment apprécié également dans ce programme, c'est d'apprendre les principes de l'ACSE puis d'essayer de les intégrer à notre propre organisation. À notre arrivée dans les écoles, le corps enseignant, dans la plupart des cas, ne disposait pas d'un cadre solide sur la manière de réaliser ce genre de chose. On leur avait dit qu'il fallait faire de la planification de transition. Mais personne ne leur avait jamais expliqué ce que c'était.

[*Glen acquiesce*]

Oui.

[*Rick poursuit*]

Il y a un aspect d'expérience professionnelle que n'importe qui apporte et un quota, un nombre défini d'heures pour chaque élève. Mais rien sur la manière d'agir.

Nous avons commencé et nous avons vraiment assuré la promotion de l'essai d'emploi, comme la démarche MentorHabilités qui est aussi de l'ACSE. Nous encourageons donc les élèves à essayer beaucoup de choses différentes et pas seulement une seule chose plusieurs fois. Par exemple, nous évitons de laisser l'élève dans un supermarché pour la totalité de ses heures d'expérience professionnelle.

Nous avons pu montrer au corps enseignant qu'à chaque fois que les élèves peuvent essayer une nouvelle fonction, par exemple travailler comme pompiste pendant deux heures. C'est une alternative. Les élèves peuvent dire si cela leur plaît ou non. Les élèves vont organiser les rayons, tiennent la caisse enregistreuse... tout cela leur permet de

découvrir leurs capacités et les options qui existent. Nous allons travailler dans une serre par exemple. Oh, j'aime bien. Oh, je n'aime pas. Il fait trop chaud ou que sais-je.

Et quand il est possible de proposer huit expériences de deux heures au lieu d'une seule de 16 heures, on élargit les possibilités et les élèves ont plus de chance de découvrir leurs activités préférées. Ce que nous avons également appris avec l'ACSE, c'est de commencer par les forces, de ne pas se concentrer sur ce que les élèves ne savent pas faire.

Si une personne vous dit « je veux devenir vétérinaire ». Vous ne répondez pas « ce n'est pas possible », mais vous dites « OK... allons rencontrer une ou un vétérinaire.

[*Glen valide les points de Rick*]

Oui. Oui.

[*Rick continue de parler*]

Allons voir ce que fait une ou un vétérinaire. Allons voir ce que la ou le vétérinaire a dû faire avant de devenir vétérinaire. L'élève peut alors décider si cela l'intéresse toujours et se rendre compte si ce métier est fait pour elle ou lui.

[*Glen acquiesce*]

Oui.

[*Rick élabore sa réponse*]

L'information clé dans ce cas peut être l'amour pour les animaux. Quelles sont les autres fonctions disponibles dans une clinique vétérinaire? Si aucune des options ne plaît à l'élève, on peut alors passer à une pension pour chiens. Si l'élève aime simplement passer du temps avec des chiens et des chats, on peut essayer le toilettage ou une animalerie. « J'aime les animaux » est l'information essentielle.

[*Glen valide les points de Rick*]

Oui.

[*Rick poursuit*]

OK. Ne vous demandez même pas si l'élève pourra obtenir un diplôme de vétérinaire. Commencez par les points forts, comme ici, l'amour pour les animaux et partez de là. Si l'élève devient vétérinaire, fantastique. Et si l'élève choisit le toilettage pour chiens, c'est un bon choix aussi. Ce qui compte, c'est que tout le monde soit content.

[*Glen acquiesce et donne un autre exemple*]

Oui, c'est comme la personne qui veut devenir chef. Il existe de nombreux types de chefs. Il y a les chefs privés, les sous-chefs, les chefs qui se spécialisent dans les desserts. Il faut donc identifier le type de chef que l'on veut devenir.

C'est aussi un peu comme les carrières. On commence dans un certain domaine et puis on explore ce que l'on veut réaliser dans ce domaine.

[*Rick acquiesce*]

Oui.

[*Glen conclut rapidement*]

Et c'est ce que vous faites chez Munch.

[*Rick reprend la parole et développe*]

Oui, tout à fait. Chez Munch, nous ne posons pas de questions sur le diagnostic. Parfois, les personnes le partagent avec nous à un moment donné et cette information peut être utile pour comprendre les mesures d'adaptation à introduire ou travailler avec cette personne. On commence simplement à cuisiner et en cours de route, on voit ce dans quoi la personne excelle et les compétences à développer.

On travaille ces compétences. Le processus consiste à apprendre à travailler avec cette personne. Certaines pourraient travailler plus tard dans leur propre cuisine tandis que d'autres se sentiront mieux en préparant des sandwichs chez Subway. Chaque personne va vouloir faire quelque chose dans laquelle elle excelle.

Nous avons appris certaines choses avec l'ACSE et il y a d'autres choses que nous faisons déjà, mais nous avons appris à en parler. Je pense que l'ACSE est vraiment géniale.

[*Glen pose une autre question*]

Quel conseil donneriez-vous à une entreprise ou à un employeur qui souhaite embaucher des personnes en situation de handicap?

[*Rick répond*]

Je pense que le point essentiel est de demander à la personne ce dont elle a besoin pour réussir. Il peut également y avoir une équipe de soutien capable de répondre à ces questions. Il ne faut pas hésiter à profiter des soutiens disponibles.

Mais pour moi, il y a un point qui est vraiment très important. Il faut savoir qu'au moment d'embaucher une personne, j'ai moi-même employé probablement 300 personnes dans

différentes entreprises et parmi toutes ces personnes, qu'elles soient neurodivergentes ou pas, chacun a ses préférences, des choses pour lesquelles elles sont douées ou pas, des choses qu'elles n'aiment pas. Pour garantir la réussite de l'équipe,

il faut connaître le personnel et donner à chaque membre un rôle où la réussite l'attend. Vous leur donnez aussi la formation requise pour que ces membres du personnel puissent remplir leur rôle correctement. Ce n'est pas bien différent. Il faut simplement comprendre le processus d'apprentissage de cette personne, lui offrir le soutien requis et, d'après mon expérience, vous obtiendrez des personnes employées qui répondent « présent »

à chacun de leurs quarts. Parfois, nous devons renvoyer des personnes chez elles, elles se présentent même quand elles sont trop malades. Si une personne est vraiment malade, vous n'allez pas vouloir qu'elle vienne travailler. C'est normal. Mais dans notre cas, ces personnes ne vont jamais demander un congé de maladie, car elles ont l'impression d'être dans un jeu vidéo.

Elles vont venir au travail. Elles sourient, elles sont agréables, elles sont contentes d'être là. Elles vont rester, mais elles peuvent aussi décider un jour de passer au chapitre suivant. Cela dit, la durée de rétention pour ce personnel est bien supérieure à la durée de rétention du personnel en général d'aujourd'hui. Si vous recherchez un personnel qui va avoir la bonne attitude et qui va réaliser vraiment un bon travail. Une fois qu'elles ont reçu la formation, ces personnes travaillent aussi bien que n'importe qui d'autre. Elles vont rester. Elles vont se présenter au travail chaque jour. C'est ce que vous recherchez. C'est de cela que l'on parle.

Je dirais aussi que certaines des personnes que nous employons ne veulent pas travailler beaucoup d'heures. Certaines préfèrent un quart de 3 ou 4 heures.

Souvent, vous avez une entreprise où la majorité du personnel essentiel est payé à 60 dollars de l'heure. OK. Admettons qu'un quart de cette fonction peut être rempli par une personne qui ne possède pas cette formation spécialisée. Pourquoi payer 60 dollars par heure si vous pouvez découper une partie des fonctions et les confier à notre équipe?

Vous allez alors payer 17, 18 ou 20 dollars par heure ou le salaire minimum de votre région. Je ne connais pas le chiffre, mais tout ce que je peux dire c'est que vous payerez un salaire juste supérieur et cette personne réalisera un excellent travail pour ces 25 %. Et la personne que vous payez 60 dollars peut consacrer 100% de son temps à des tâches de 60 dollars. Mon conseil serait de bâtir une équipe qui utilise les compétences des gens de la meilleure manière possible. Vous aurez alors l'équipe la plus efficace.

Les personnes que nous employons peuvent être très positives, compétentes et soutenir l'équipe.

[*Glen pose sa dernière question*]

Je me demandais si vous aviez rencontré des défis ou des résultats inattendus ou positifs dans votre parcours vers l'embauche inclusive?

[*Rick répond*]

Je pense que c'est le simple fait d'observer les personnes qui se développent. Je ne sais pas si c'était attendu ou pas, mais quand j'ai repris Munch, il y avait toujours eu un responsable de la restauration neurotypique et un assistant neurotypique. Du moins, quand je suis arrivé, il y en avait deux. Je suis parvenu à la conclusion que certaines des personnes neurodivergentes employées étaient plus fortes que les personnes neurotypiques.

Quand nous avons embauché le nouveau responsable de la restauration, je lui ai dit qu'il pourrait probablement se passer de l'assistance, car il y avait des problèmes, l'assistante pensait à démissionner et le responsable craignait de perdre ce soutien.

C'est OK, je ne suis pas certain. J'avais moi-même dirigé la cuisine pendant un mois ou deux quand des membres du personnel étaient en vacances et je n'avais pas le soutien neurotypique. Tout allait bien. Quand le tour de l'autre personne est arrivé et quand la personne neurotypique est revenue, je n'en avais pas besoin. Je crois que vous pourrez vous en passer.

Il a donc laissé cette personne partir quand le moment est venu, quand elle a décidé de partir et au lieu d'embaucher une autre personne neurotypique, il a choisi une des membres de l'équipe et deux semaines plus tard il m'a dit qu'elle était plus rapide, qu'elle commettait moins d'erreurs. C'était beaucoup mieux.

Je ne sais pas si c'était un défi ou une surprise, mais je suis vraiment content qu'on ait donné ce rôle à une personne qui appartenait à notre structure. Nous avons également donné la position pour l'école secondaire à une personne qui avait plusieurs différences cognitives et elle s'en est bien sortie.

Cela n'a pas été facile, mais elle s'est adaptée. Les élèves vivaient de bonnes expériences et elle s'en est très bien sortie. Quand j'ai commencé, je ne savais pas ce que je pouvais attendre des gens. Chaque personne est différente. Il faut vraiment donner une chance à chaque personne. J'avais toujours en tête qu'il y avait probablement des personnes au sein de notre structure de base qui pouvaient remplir ces fonctions.

J'imagine que ce n'est pas... que c'est ce que j'espérais et que c'est vrai. Et trouver une personne pour me remplacer? Un jour.

[*Glen termine l'entrevue et remercie Rick*]

Bien sûr. Merci beaucoup pour cette entrevue. Rick, nous avons passé un bon moment en votre compagnie, à la découverte de votre rôle chez Munch et de toutes les possibilités que vous donnez aux personnes.

Merci beaucoup.

[*Rick répond*]

Il n'y a pas de quoi.

[*Glen conclut le balado en annonçant les informations suivantes. La musique entraînante du début reprend*]

Si vous avez apprécié ce balado, ne manquez pas de vous abonner et de le partager. Pour obtenir davantage de ressources et pour en savoir plus sur le soutien aux personnes en situation de handicap, rendez-vous sur [supportedemployment point c a](http://supportedemployment.point.ca).

- Transcription d'un balado de 14 minutes et 17 secondes de la 4e saison intitulé « Munch Podcast v.1 - Final Cut »