



JAPON

# LE RESTO DES COMMANDES ERRONÉES



PHOTOS YUKI MORISHIMA | D-CORD

Dans ce restaurant de Tokyo, personne ne s'offusquera si le plat qu'on vous sert n'est pas celui que vous avez commandé. Au pire, on en rira et on se contentera de manger ce qui est devant soi. C'est qu'au « Restaurant des commandes erronées », le service aux tables est assuré par des personnes aux prises avec des troubles de démence.

Ce projet unique, initié en 2017, a fait des petits et s'est reproduit dans 30 endroits un peu partout au Japon. Le magazine de rue *The Big Issue Japan* a interviewé le coordonnateur du projet, Shiro Oguni, qui a parlé de ses objectifs et de l'impact qu'il souhaite avoir sur la société.

« Dans ce restaurant, personne ne sait si la commande reçue sera la bonne ». C'est l'avertissement que les clients peuvent lire sur le menu que leur tendent les serveurs et serveuses, atteints d'une forme ou d'une autre de démence.



Shiro-Oguni, coordonnateur du projet  
« Restaurant des commandes erronées ».



« Nous voulons un endroit où tout le monde se dit que ce n'est pas grave si les serveurs se sont trompés, où tout le monde accepte l'erreur, en rit et s'amuse », explique Shiro Oguni, l'instigateur du projet.

Lorsqu'il travaillait comme réalisateur pour NHK, une chaîne d'information japonaise, en 2012, M. Oguni a réalisé un reportage sur le foyer d'accueil de Yukio Wada. M. Wada avait la réputation d'un non-conformiste, un électron libre dans le secteur des soins aux personnes atteintes de démence. « Au début, j'avais une image un peu effrayante de la démence, celle d'une errance sans but et de propos agressifs et incohérents, se remémore Shiro Oguni. Mais quand j'ai visité cette maison, j'y ai trouvé un endroit confortable et complètement différent de ce que j'avais imaginé. M. Wada estime que derrière la maladie, il y a avant tout une personne. Donc même si des personnes sont atteintes de démence, elles peuvent cuisiner, nettoyer et faire ce qu'elles peuvent par elles-mêmes. Pour lui, le travail du foyer d'accueil devrait être de soutenir leur capacité à vivre leur propre vie jusqu'à la fin. Cet établissement est la concrétisation de cette idée. »

## Une erreur qui n'en est pas une

Shiro Oguni se souvient de l'heure du dîner le jour où il a fait ce reportage. Il a demandé un hamburger steak, mais on lui a servi des gyoza (des dumplings) à la place. « J'ai été surpris et je me suis dit que la seule chose qui correspondait à ma commande, c'était la viande hachée. Mais j'étais le seul à vouloir le signaler. » Personne parmi les aînés qui s'y trouvaient et le personnel soignant n'en a dit un mot, et ils mangeaient les gyoza avec appétit. « En voyant ça, j'étais tellement gêné d'avoir voulu relever l'erreur. J'ai réalisé que si tout le monde l'accepte, alors ce n'est plus une erreur. Ça m'a ouvert les yeux quand je l'ai compris. » C'est à ce moment-là que l'idée du Restaurant des commandes erronées lui est venue.

Cinq ans plus tard, M. Oguni a ressenti des problèmes cardiaques et a quitté son poste de directeur, physiquement éprouvant. Alors qu'il cherchait de nouveaux moyens de communiquer des informations, il s'est rendu compte que « c'était le bon moment de le faire ». Avant de passer à l'action, il a contacté Yukio Wada pour lui parler de son idée. Ce dernier lui a répondu qu'il serait heureux d'y collaborer. C'est ainsi que le projet a démarré.



Ensemble, Shiro Oguni et Yukio Wada ont développé des concepts directeurs, lesquels misaient sur la qualité et sur la prémisse que « nous ne faisons pas d'erreurs exprès ».

L'équipe voulait créer un endroit où les clients auraient l'impression que ça serait délicieux et amusant, et que de personnes atteintes de démence travaillent. « Un endroit où les clients peuvent interagir spontanément avec la démence », souligne M. Oguni, qui précise qu'ils ne voulaient pas se justifier en disant : « nous faisons quelque chose de bien, alors même si on fait des erreurs, veuillez les pardonner ». Les chefs de ce resto-concept ont donc perfectionné leur cuisine pour en arriver à un niveau se rapprochant des étoiles Michelin.





## Ne pas se tromper exprès

Lors d'une réunion d'organisation, M. Oguni a évoqué que les gens pourraient souhaiter que des erreurs soient commises. Cependant, l'un des participants a indiqué que lorsque sa femme, qui est atteinte d'une forme précoce d'Alzheimer fait une erreur, c'est très dur pour elle. «*Quand j'ai entendu ça, se souvient M. Oguni, je me suis dit, mais bien sûr! Nous avons donc abandonné l'idée de faire des erreurs comme objectif. Nous avons décidé de ne penser qu'à la manière dont les personnes atteintes de démence et les clients pourraient avoir du plaisir à interagir.*»

Puis en juin 2017, s'est tenue une préouverture de deux jours, dans un petit restaurant de 12 places. Le personnel de service était composé de six personnes du foyer d'accueil de M. Wada, et les clients étaient limités à leurs amis et connaissances. «*En allant chercher leurs commandes, les serveurs oubliaient et pensaient: "mais qu'est-ce que je suis venu faire ici encore...?" Ou bien, ils apportaient un café glacé alors que la commande était pour un cola. Il y a eu une tonne d'erreurs ce jour-là – et beaucoup de rires. Mais ensemble, les clients ont communiqué et résolu les problèmes, en disant: "Ceci est probablement pour cette table-là". Ils ont accepté la situation en riant. Ils ont dit des choses comme "Oh, c'est bien, même s'il y a des erreurs". Cela a créé un climat d'ouverture d'esprit.*»

Trois mois plus tard, ils ont rouvert le restaurant juste avant le 21 septembre, Journée mondiale de la maladie d'Alzheimer. Une équipe de 18 serveurs a accueilli 300 clients en trois jours. Ce fut un grand succès.

## «Je l'ai encore!»

«Parmi nos serveurs, j'ai trouvé M. Misawa vraiment impressionnant. Il avait travaillé dans un restaurant dans le passé et souffrait d'un Alzheimer précoce, a indiqué Shiro Oguni. Le restaurant fonctionnait selon un système de rotation de quatre équipes, dont chaque période de travail durait 90 minutes. Mais pendant ses 10 minutes de pause, sans que personne ne le lui dise, il a passé le balai et a nettoyé le restaurant. Cette attitude à l'égard de son travail, si profondément ancrée, consistant à accueillir les clients

*dans un endroit propre, a dû lui venir naturellement. J'ai eu l'impression de voir son attitude face à la vie. Sa femme Yasuko, également atteinte d'Alzheimer était pianiste. Elle a joué devant les clients, mais il y avait des moments où elle n'arrivait pas à bien jouer, et on aurait dit que son dos tremblait de frustration. J'étais émue qu'elle se considère comme une professionnelle.*»

Shizu, âgée de 90 ans, qui était une ancienne hôtesse d'un ryotei (restaurant traditionnel japonais), a été interpellée par un client qui lui a dit: «*Ma mère a 90 ans elle aussi, mais elle n'a pas d'énergie. Je veux lui montrer que j'ai rencontré une personne de son âge pleine de vivacité. Peut-on prendre une photo?*».

«*Quand Shizu est rentrée chez elle, elle était toute heureuse de raconter cela à sa famille, en affirmant: "Je l'ai encore!"*», raconte M. Oguni. *J'étais vraiment ravi que ses interactions au restaurant lui aient donné confiance. Même s'ils sont atteints de démence, les gens peuvent travailler s'ils bénéficient d'un soutien approprié. Nous avons montré que c'était possible et c'est un grand pas de franchi.*»

Il faut par ailleurs souligner que les serveurs et serveuses sont payés correctement pour leur travail. Ils sont heureux de faire de leur argent ce qu'ils veulent, que ce soit de le mettre en lieu sûr ou le dépenser.

Même si le Restaurant des commandes erronées a fait grand bruit, il n'est pas prévu d'en faire une établissement permanent. «*Notre rôle est d'abord de faire pousser une grosse fleur, et de semer ses graines aux quatre vents*, illustre Shiro Oguni. *Après, je pense qu'il est préférable que ceux qui reprendront ces graines les gèrent à leur manière dans leurs propres régions.*»

Jusqu'à présent, outre les 30 événements organisés au Japon, il s'est ouvert des «restaurants des commandes erronées» à l'étranger dont en Chine, en Corée et au Royaume-Uni. «*En fin de compte, je veux que notre société en devienne une où l'on a cette ouverture d'esprit, souhaite l'initiateur du projet. Je veux qu'on en arrive à ne pas avoir à organiser ces événements. Mais nous avons encore un long chemin à faire avant d'y parvenir. D'ici là, nous servons de passerelle.*»

## Le travail c'est la santé

On me dit souvent que je suis un bon travailleur et c'est vrai. Je pense que cette qualité-là, je la dois à mes parents. Je suis chanceux d'avoir eu un père et une mère qui m'ont appris la valeur du travail, à me lever de bonne heure et à faire des efforts pour gagner ma vie.

Faut dire que j'ai eu un bon modèle. Ma mère a toujours travaillé dans son commerce de cosmétiques, en plus de s'occuper de ses enfants et de la maison.

Ça fait maintenant 25 ans que je vends *L'itinéraire* et je suis un excellent vendeur. Je suis passé par-dessus ma gêne, je n'ai jamais lâché et même l'hiver par -20°C, je suis à mon poste de vente.

Des fois, je vais refaire le plein d'énergie à la Chapelle Notre-Dame-de-Bon-Secours et relaxer avant de reprendre le travail. J'en ai besoin parce que, rendu à 61 ans, j'ai moins d'endurance. C'est ma façon de recharger mes batteries.

J'ai tellement travaillé que je pense que je trouverais ça dur d'arrêter. J'aurais peur de m'ennuyer de ne plus rencontrer de monde.

J'ai réussi à me faire aimer parce que j'ai fait des efforts. J'aurais jamais pensé travailler devant les théâtres, côtoyer des comédiens et des gens importants qui ont des gardes du corps. Ça fait même cinq ou six fois que quelqu'un m'invite à voir une pièce de théâtre. C'est nouveau. Ça n'arrivait pas avant la pandémie.

Je suis fier de travailler honnêtement et de bien servir ma clientèle. Les gens m'encouragent. Des fois, ils me disent qu'ils se sont ennuyés de moi et ça me fait chaud au cœur. Ils veulent avoir de mes nouvelles, savoir si je suis en bonne santé et si je vais bien.

Avec tout ce qu'on a passé depuis presque deux ans, c'est grâce à mes clients si j'ai réussi à garder un bon moral et à aimer encore mon travail. Je leur dis un gros merci.



**MAXIME VALCOURT**  
CAMELOT CAMELOT FLEURY / CHAMBORD

## Les îles charmantes

Les Îles-de-la-Madeleine sont magnifiques à visiter. Le monde des îles est né avec la musique country et moi j'adore le country. Les Madelinots sont très sympathiques. Durant l'été, les touristes envahissent les îles, mais lorsque la saison est terminée, la solitude s'installe. J'aimerais un jour y aller en bateau avec ma famille paternelle, sans oublier leur petit chien Ricky. On aimerait vraiment passer beaucoup de temps là-bas, au moins trois mois. Malheureusement le voyage coûte très cher surtout avec un motorisé. Moi je serais prête à payer ma part pour pouvoir réaliser mon rêve.

Les principales activités auxquelles j'aimerais assister sont le concours de châteaux de sable à la plage de Sandy Hook, les courses de chevaux à Fatima, les nombreux spectacles de musique et manger tout plein de bons fruits de mer, surtout du bon homard, sans oublier les journées ensoleillées passées sur la plage. Elles sont nombreuses les plages aux îles. Et que dire des beaux couchers de soleil à la Dune-de-l'Ouest? J'irais bien aussi voir ma tante à la fromagerie du Pied-De-Vent à la Pointe-Basse, regarder leurs belles vaches canadiennes. Je visiterais également les bibliothèques et bien entendu, je ferais la cueillette des petits fruits. J'aime beaucoup l'église de Fatima qui est en forme de palourde.

Le trajet pour s'y rendre en voiture à partir de Montréal est de 12 à 13 heures plus cinq heures en traversier. Et il paraît que le nouveau bateau est très beau et spacieux. On peut aussi y aller en avion, c'est beaucoup plus rapide. Je vais donc essayer d'économiser pour faire ce voyage tant désiré et je souhaite à tous d'y aller un jour.



**MÉLANIE NOËL**  
CAMELOT SAQ PEEL / OTTAWA

## Enfin un sommeil calme

Je fais de l'apnée du sommeil; la plus intense: 66 arrêts de respiration par heure. Aujourd'hui, j'ai une machine pour ça. J'ai passé beaucoup de tests avant de l'obtenir.

Avant ça, je me réveillais souvent la nuit. Au moins trois à quatre fois. Me rendormir était quasiment impossible. Tourne d'un bord, tourne de l'autre, les pensées négatives circulaient beaucoup dans ces moments à cause de ma phobie nocturne. J'ai peur dans le noir.

J'ai demandé à mon psychologue de passer des tests parce que mon sommeil était perturbé par toutes mes pensées, le stress et l'anxiété.

J'ai eu la machine le 7 décembre, exactement cinq mois après le décès de mon père. Aussitôt, j'ai été soulagé.

Un spécialiste est venu chez nous pour m'expliquer comment l'utiliser, quel type de masque porter et comment le nettoyer chaque jour. C'est tout un changement dans ma vie. Quand je me couche, même l'après-midi, il faut absolument le mettre.

Le plus important est l'état d'esprit et le comportement. Il ne faut pas consommer de drogues ni de boissons énergisantes pour que la respiration reste à un bon rythme, il ne faut pas être trop agité. Surtout, il faut se sentir en paix avec la machine; l'accepter.

La journée la plus difficile, c'est toujours la première. Puis, on s'habitue à dormir avec quelque chose sur le visage et du bruit. À un moment donné, ce bruit aide à s'endormir et on oublie la machine.

L'apnée du sommeil se règle en adoptant un nouveau mode de vie, en confiance.



**SYLVAIN PÉPIN**  
PARTICIPANT AIDE-CUISINIER