

Carnet de la sociétalisation #4

Café Joyeux face à l'inclusion des personnes en situation de handicap

COURTHIAL Inès
DUFOUR Augustin
BENEZECH Louise



 we are makers



em
lyon
business
school

i.f.g.e.
institut français
de gouvernement
des entreprises



Sommaire

01 La Sociétalisation

02 Edito – Présentation de Café Joyeux

03 La prise de parole de Café Joyeux sur l'inclusion et la diversité

04 Les solutions mises en œuvre

05 Jusqu'où s'engager ?





La Sociétalisation, théorisé par PY. Gomez

"La « **société** » entend désormais agir sur les entreprises pour qu'elles intègrent dans leur création de valeur des réponses efficaces aux questions sociales et environnementales. "

"La « **Sociétalisation** » est cette nouvelle manière de réguler les conduites en les soumettant aux injonctions de la société civile. "

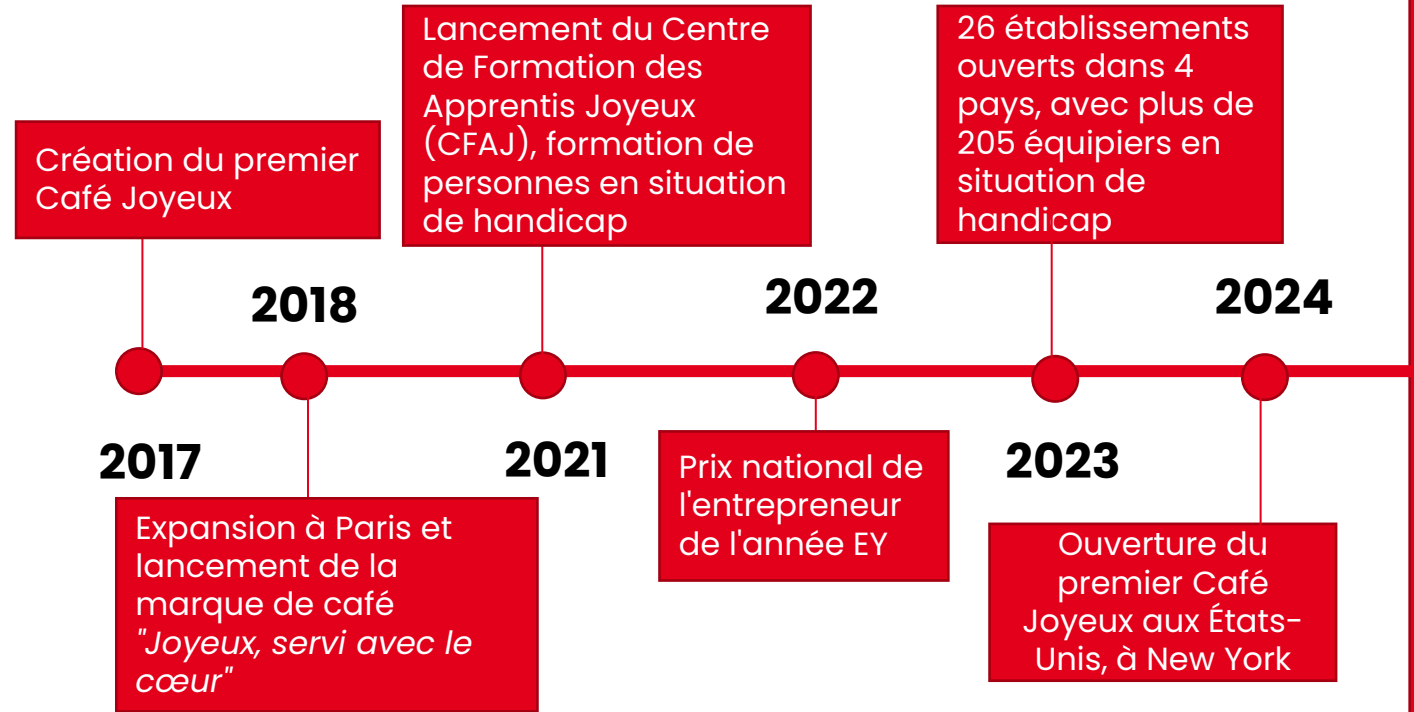
Café Joyeux œuvre à l'inclusion des personnes en situation de handicap

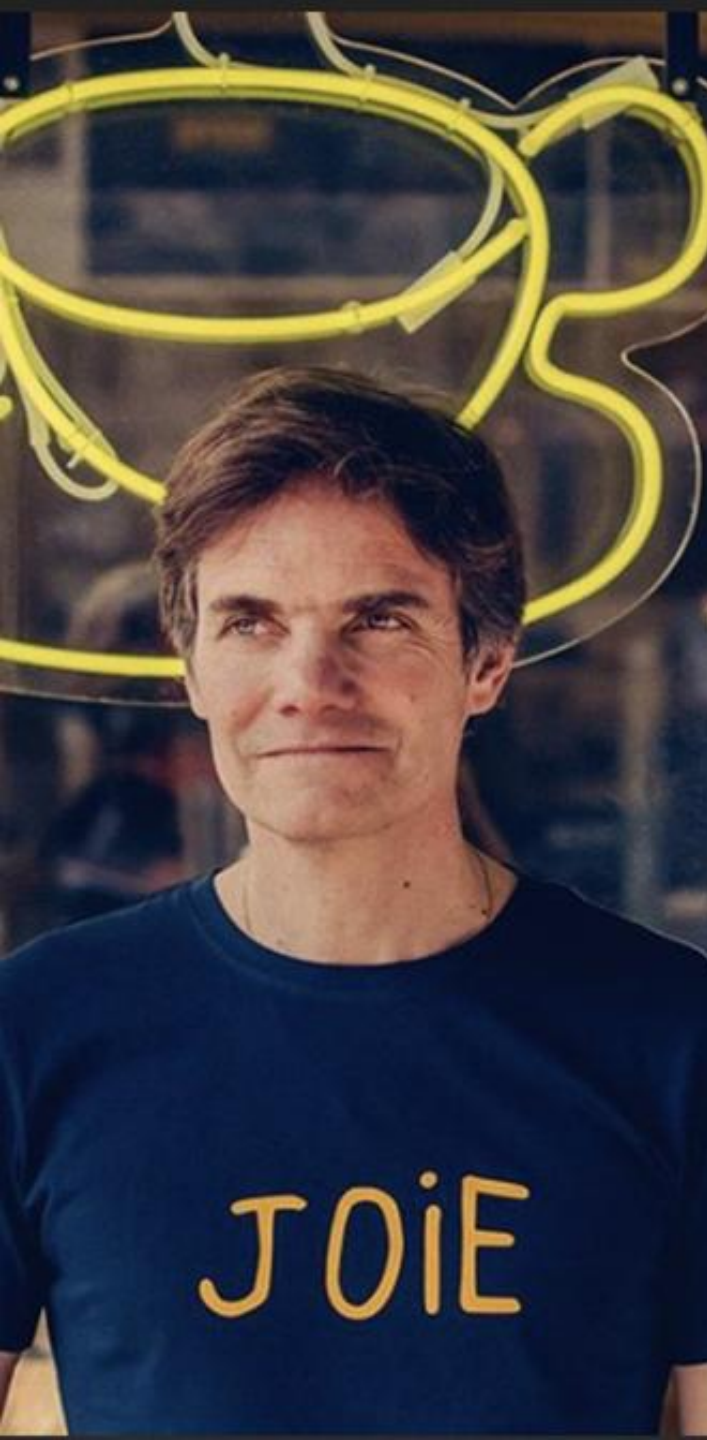
Edito

En 2017 Yann Bucaille-Lanrezac fonde Café Joyeux avec un objectif : offrir un emploi digne à des personnes en situation de handicap mental ou cognitif. Son modèle repose sur une équation simple mais ambitieuse : l'inclusion peut rimer avec performance.

L'idée naît en 2014, quand Yann Bucaille-Lanrezac refuse un emploi à Théo, jeune autiste de 20 ans. Ébranlé par sa réaction, il prend conscience de l'exclusion systémique. **Café Joyeux se donne alors une mission claire : changer le regard sur le handicap en prouvant que l'inclusion professionnelle peut être synonyme de performance.** En 2017, Café Joyeux ouvre son premier établissement à Rennes, et rend la restauration accessible aux personnes en situation de handicap mental ou cognitif.

L'entreprise développe un **modèle économique hybride, fondé sur la restauration, le e-commerce, et le mécénat via un fonds de dotation.** En quelques années, elle devient un **symbole d'inclusion**, est saluée par le grand public comme par les institutions, et suscite un fort engouement à la sortie du film *Un p'tit truc en plus*.





"Le café joyeux répond à un sujet de société primordial : le travailler ensemble."

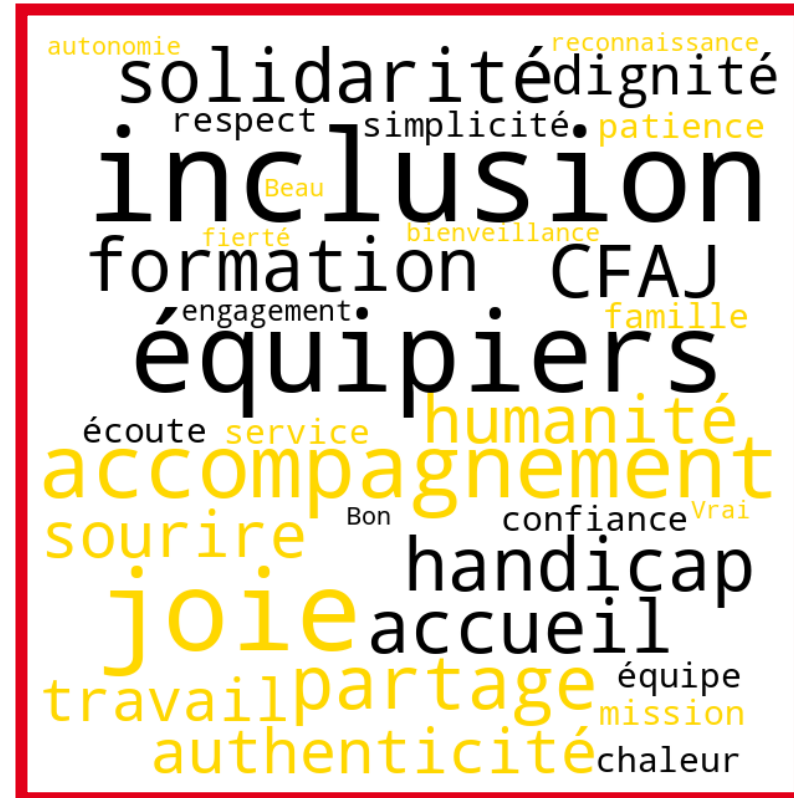
Yann Bucaille Lanzerac, sur RCF Radio le 2 avril 2024

Café Joyeux ou la joie comme outil de transformation sociale

Chez Café Joyeux, chaque signe raconte une histoire : celle d'une **inclusion joyeuse**, chaleureuse, et surtout désirable. Les visages souriants des équipiers, les matériaux bruts, la décoration signée Sarah Lavoine, ou encore l'utilisation de LEGO pour la prise de commande : **tout met en scène le handicap dans l'action, la joie, la compétence.**

La marque mise sur un **univers visuel simple et affectif** : un logo enfantin représentant un visage souriant avec des lunettes rondes, des lettres épaisses et irrégulières, une couleur jaune omniprésente. **Tout évoque la proximité, l'accessibilité, l'optimisme.**

Le **vocabulaire** fait écho à cette esthétique : on parle d'« **équipiers** », de « **famille** » de **cafés-restaurants**, de « **Capitaine des Richesses Humaines** ». Ce langage participe à un processus d'identification et de familiarisation. Le client devient complice, acteur d'un projet plus grand que lui. Le slogan « *Servi avec le cœur* » transforme le café en engagement, en expérience affective qui rompt avec un modèle déshumanisé d'une économie, critique sous-jacente à l'idée de "cœur".



Café Joyeux ou la joie comme outil de transformation sociale

Derrière l'apparente spontanéité, l'entreprise a une **stratégie** bien rodée : créer une communication émotionnelle qui désamorçe toute forme de conflit. L'inclusion est douce, apolitique, harmonieuse.

Café Joyeux s'appuie sur un **récit porteur et inspirant**: celui d'une entreprise à la fois belle, rentable et juste, d'une inclusion fluide et harmonieuse. Rien n'est laissé au hasard : tout concourt à susciter un sentiment d'unité et d'enthousiasme collectif. L'enseigne choisit ainsi de raconter une **histoire lumineuse et mobilisatrice, capable de toucher, d'émouvoir et de fédérer**.

Mais comme tout récit, **celui-ci repose sur une mise en scène maîtrisée, qui peut occulter certaines complexités du réel**. Le modèle conjugue en effet des logiques parfois difficiles à concilier : un idéal social ambitieux, des impératifs économiques, et la nécessité de rallier un large public. Ce positionnement n'est pas sans défis : dépendance au soutien financier du fonds de dotation *Source de Joie*, accompagnement de salariés éloignés de l'emploi, recherche d'un équilibre entre inclusion et performance économique. Le modèle exige un pilotage attentif et des arbitrages constants.



Les solutions mises en œuvre

En externe :

- Les prises de parole sont relayées par des **partenariats forts** (Carrefour, Le Coq Sportif) qui donnent de la visibilité à la marque tout en **l'ancrant dans des réseaux économiques forts et des événements symboliques** (ouverture en présence du couple présidentiel).
- Café Joyeux entretient aussi une **présence digitale** : l'usage de hashtags (#joie, #solidarité, #handicap) et de vidéos qui mettent en valeur les parcours des équipiers permettent de **construire une image de marque forte, différente des autres cafés.**



Seulement 44 % des personnes handicapées sont en emploi, contre 66 % pour l'ensemble de la population (INSEE, 2023)

En 2022, **le taux de chômage des personnes handicapées était de 12 %**, soit presque le double du taux moyen (DARES, 2022)



« Franchement, ça serait pas mieux de les intégrer dans des bars classiques ? »

Tweet d'un internaute

« L'initiative est avant tout du « handi-washing. »

Elena Chamorro, cofondatrice du collectif CHLEE

En interne :

- La création d'un CFAJ, formation diplômante aux équipiers en situation de handicap, leur permet une **insertion professionnelle croissante et durable.**
- **L'accompagnement individualisé** (plannings adaptés) et la culture managériale fondée sur l'écoute entrent en cohérence avec les valeurs de l'entreprise.



**" Notre mission : l'inclusion.
Plus qu'une éthique, c'est un art de
vivre ensemble. "**

Communication officielle Café Joyeux

Jusqu'où s'engager ?

Economique

(+) **Croissance** du chiffre d'affaires avec l'expansion des cafés, **attractivité d'un modèle engagé** qui séduit les consommateurs et les investisseurs

(-) **Rentabilité fragile** avec des délais d'atteinte de l'équilibre (3 ans par café), **dépendance aux dons** et mécénats pour financer l'expansion, pression sur les marges en raison du **coût de l'accompagnement spécifique des équipiers en situation de handicap**

Managériaux

(+) Modèle inclusif favorisant une meilleure cohésion et engagement des employés, renforcement de l'expertise en accompagnement des travailleurs en situation de handicap, mise en place d'un **centre de formation (CFAJ)** pour professionnaliser les équipes

(-) **Adaptation constante des méthodes de travail** et des plannings pour garantir l'efficacité opérationnelle, **complexité du recrutement** et de l'encadrement des équipiers, **encadrement intense** et charge mentale importante pour les managers

Politiques

(+) **Soutien des pouvoirs publics** (reconnaissance du projet, aides à l'inclusion), projet répondant aux **enjeux de diversité et d'inclusion** promus par les politiques sociales. Image positive auprès des collectivités et institutions européennes.

(-) **Risque de récupération politique du projet**, dépendance aux **évolutions des politiques publiques** en matière de handicap et d'inclusion



« C'est un travail qui présente des activités variées, des contacts humains et qui est valorisant »

Victoria, employée de l'établissement lyonnais, pour Lyon Demain

BILAN :

L'entreprise démontre qu'un modèle fondé sur l'inclusion peut être économiquement viable.

Elle contribue à faire évoluer les mentalités en **rendant visibles les travailleurs en situation de handicap**. Selon une étude de l'ESSEC (2023), **92 %** des clients affirment que cela change leur regard, soulignant un impact positif.

En choisissant un **ton apaisé et non revendicatif**, Café Joyeux fédère sans interroger en profondeur les mécanismes d'exclusion.

Le défi à venir sera de **garantir la pérennité économique sans dénaturer l'approche humaine**, tout en répondant aux polémiques et aux accusations de handi-washing dont Café Joyeux est l'objet.



Les carnets de la sociétalisation sont des synthèses issues des travaux universitaires des étudiantes et étudiants du parcours EM Politique.

Ils mettent en évidence l'impact des transformations politiques et culturelles sur la vie, le comportement et la stratégie des entreprises.

Emlyon business school n'entend donner aucune approbation ou improbation aux opinions émises dans ce document. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

Les carnets de la sociétalisation

-

Café Joyeux face à l'inclusion des personnes en situation de handicap

Pour avoir accès à l'intégralité de l'analyse, merci de contacter les auteurs :



COURTHIAL

Inès

ines.courthial@edu.em-lyon.com



DUFOUR

Augustin

augustin.dufour@edu.em-lyon.com



BENEZECH

Louise

louise.benezech@edu.em-lyon.com

em
lyon
business
school

i.f.g.e.
institut français
de gouvernement
des entreprises