



# Au cœur de l'efficacité

Chaque service est une chorégraphie millimétrée qui voit les clients, les serveurs et le personnel en cuisine se croiser dans un ballet inédit. Pour qu'il soit harmonieux pour tous, une anticipation et une gestion fine de l'ergonomie et des flux de circulation s'imposent.

PAR CATHERINE MANDIGON

**E**lle permet de réduire la fatigue des équipes, d'accélérer la prise en charge des commandes et, au final, d'améliorer l'expérience des clients. « Qu'il s'agisse de la distance entre les salles et la cuisine, la disposition des tables, la façon dont est organisée la zone d'attente, les couloirs de circulation pour les clients et pour le personnel, la disposition de la zone de paiement, le placement des éléments électriques ou de cuisson et surtout, les interactions et zone de croisement entre ces différents éléments,

tout doit être passé au crible pour réaliser un agencement optimal », résume Stéphane Duc, directeur du développement commercial chez Iospace Retail. En outre, la cuisine est le cœur du restaurant. Idéalement, son plan et sa conception doivent prendre en compte la répartition des différentes zones de travail, de stockage et de nettoyage de manière à articuler les différentes étapes et fluidifier au maximum la « marche en avant » de la transformation des aliments, depuis l'entrée des ingrédients jusqu'aux différentes étapes de la préparation, de la cuisson, puis du service. Ainsi, le personnel pourra se déplacer librement entre les différentes zones sans se gêner mutuellement et sans croisements inutiles. Certains agences ou architectes proposent d'ailleurs une configuration de l'espace qui suit le principe d'un « triangle d'activité » reliant les trois zones principales : l'évier, la zone de cuisson et le réfrigérateur. Chez L'Atelier 428, chaque projet est conçu à partir des usages. « Les plans intègrent une lecture dynamique des parcours, une hiérarchisation des zones, et une attention portée aux transitions : vestibule, accueil, attente, circulation entre les tables, détaille

Delphine David, architecte et fondatrice de L'Atelier. L'objectif n'est pas seulement de créer un beau lieu, mais de rendre chaque mètre carré efficace au quotidien. » Dans les grandes villes aux loyers élevés et aux surfaces souvent petites, respecter les normes de sécurité, d'accessibilité et les unités de passage, est un vrai casse-tête. D'où l'importance du conseil et de l'accompagnement que peuvent apporter des architectes ou aménageurs. « En salle, il faut garantir l'accessibilité à toute personne, mobilité réduite, malvoyante. Ces réglementations, certes contraignantes, apportent du positif : elles délimitent un flux qui respire à l'intérieur du restaurant et les clients le ressentent positivement », remarque Delphine David.

## EXPÉRIENCE CLIENT

Les plans d'agencement de la cuisine et de la salle sont établis bien sûr en fonction de la typologie du restaurant, du nombre de personnes en cuisine et de couverts à servir. Les matériels, tout comme le besoin en ergonomie, diffèrent selon les types de restaurants. Une règle reste cependant intangible... « La nourriture propre doit toujours aller dans un seul

sens, la nourriture sale dans un autre, et les deux ne se croisent jamais, résume Delphine. Dispatcher les endroits où stocker la nourriture, le froid, la réserve sèche, le lavage de la vaisselle, la pose de la vaisselle souillée, la pose de la nourriture à envoyer en salle, etc., ne s'improvise pas non plus. » Concrètement, il s'agit donc de séparer les flux. Ce qui peut se traduire par une matérialisation physique ou une organisation des horaires pour bien séparer le circuit propre du sale. De même, un stockage intelligent permet de dédier des zones spécifiques. Parallèlement, le choix des équipements et leur disposition doivent être organisés selon des flux de travail logiques et séquentiels afin de minimiser les mouvements et de réduire la fatigue du personnel. L'ergonomie est essentielle : hauteur des plans de travail, position des poignées, accessibilité des tiroirs coulissants, éta-gères réglables... Autant d'éléments qui optimisent les rangements tout en réduisant les efforts répétitifs, voire les risques d'accident. « Pour concilier expérience client et service facilité, la clé réside dans l'ergonomie et la fluidité des flux, détaille Stéphane Dux. Un zonage intelligent et une circulation optimisée permettent de limiter les croisements entre salle et cuisine pour réduire les temps de service. Ils jouent aussi un rôle dans la prévention des risques en évitant collisions et chutes. Garantir la sécurité, le confort de travail et l'efficacité passe très concrètement par

le choix de matériaux conformes : surfaces antidérapantes, résistantes au feu et faciles à nettoyer. La technologie, discrète, avec des QR codes pour les commandes, des systèmes de gestion des tables pour anticiper les pics d'activité, permet de maximiser la productivité sans sacrifier l'expérience sensorielle du client. »

### REPENSER LES ESPACES

En salle, certaines zones sont particulièrement sensibles comme un comptoir ou un bar, qui servent souvent de zone de préparation et de service. « Il faut donc y apporter son attention et prévoir des espaces de passage », note Delphine David. Pour garantir des couloirs de circulation qui permettent au personnel de se déplacer facilement dans la salle, et entre la salle et la cuisine, une largeur d'au moins 1,20 m est conseillée. L'installation de meubles de service à des endroits stratégiques permet aussi aux serveurs de disposer rapidement de couverts, de verres, etc., sans perturber le rythme en cuisine. Des consignes que les nouvelles formes de restauration (à emporter, Click & Collect...), en croissance, ont parfois du mal à mettre en œuvre afin de créer des flux entrant et sortant qui ne se percutent pas. « Cela pose de nombreuses questions auxquelles nous n'avons pas toujours la réponse au regard de la configuration des lieux », reconnaît Stéphane Duc. Autant d'enjeux qui invitent les restaurateurs à repenser régulièrement l'organisation de leurs espaces. ■



Isospace imagine des espaces fluides, fonctionnels et agréables, pour optimiser l'ergonomie.