FCBA
INSTITUT TECHNOLOGIQUE

INNOVATION COVID

Innover en temps de crise sanitaire

Restauration

Juillet 2020

Avec le soutien de

CODIFAB

SOMMAIRE

04
INTRODUCTION

05
RESTAURATION
- ETAT DE L'ART
- ETUDES D'USAGES

27
INSPIRATIONS & CONCEPTS
ANNEXE
BIBLIOGRAPHIE

INTRODUCTION

FCBA
INSTITUT
TECHNOLOGIQUE

Cette étude est menée dans le cadre des actions de FCBA **financées par le CODIFAB pour le secteur de l'ameublement**.

De nombreuses solutions pour lutter contre la propagation du coronavirus SARS-CoV-2 se développent.

Dans ce cahier d'idées vous trouverez une étude d'usage dans le secteur de la restauration ainsi que quelques propositions de produits pour aider ces secteurs à reprendre leur activité en toute sécurité.
L'importance d'une étude d'usage préalable permet de mieux comprendre l'usager final et de proposer des solutions pertinentes en relation avec un secteur d'activité donné.

Ce document est prioritairement destiné à toutes les entreprises cotisantes au CODIFAB A.

L'étude d'usage réalisée a permis de réfléchir à des concepts de solutions produits d'ameublement / agencement.

Il vise à présenter un panorama non exhaustif de solutions pour développer des produits répondant aux besoins de lutte contre la propagation du SARS-CoV-2.

RESTAURATION

ETAT DE L'ART

I - Données générales sur les restaurants 7

II - Les restaurants avant le Covid-19 : Problématiques et usages 8

III - Les restaurants post COVID 11

I - Données générales sur les restaurants :

D'après l'INSEE (2017), il existe environ 160 000 restaurants en France dont 91 % sont ouverts le midi, contre 79 % le soir. En moyenne, un établissement compte 63 places assises et 40 places en terrasse. Les clients des restaurants proviennent à 12% des entreprises, 1,5% de l'administration et à 86% des particuliers.

Il existe plusieurs types de restauration :

- La **restauration traditionnelle** (ex : restaurants classiques, restaurants d'hôtels).

  - Les restaurants classiques ont une clientèle variée, un type de service varié : préparation au guéridon ou service à l'assiette.

- La **restauration à thèmes** (par exemple : le paradis du fruit, japonais, italien).

- La **restauration de collectivité** (ex : restaurant d'entreprise, restauration scolaire, hospitalière).

- La **restauration rapide** (fast-food, restauroute, cafétéria). Ils représentent environ 37% des restaurants implantés en France. Pour ce type de restaurant, il n'y a pas de serveur/ serveuses, les aliments peuvent être consommés sur place ou à emporter.

- **La restauration traiteur**

- La **restauration dans les transports** (aérienne, ferroviaire, bateaux).

Les repas pris dans les restaurants ont été catégorisés en 3 types par l'étude Coach Omnium, 1999 :

- **Le repas nutrition** : ce sont les repas pris rapidement, pour couvrir ses besoins physiologiques. Ce type de repas représente 59% des repas servis en restauration commerciale.

- **Le repas d'affaires :** souvent pris dans des établissements prestigieux, représente 1 % des repas.

- **Le repas loisir :** Il représente 40% des repas servis en restauration commerciale. Ce sont les repas pris pendant des sorties privées, entre amis ou en famille.

Un restaurant est un « **lieu convivial** si les accueillants développent des pratiques visant [...] au fondement d'une **atmosphère chaleureuse et agréable** » (Le Jean Savreux, 2006).

L'entrée d'un client dans un restaurant semble répondre à un objectif double et apparemment paradoxal : le besoin de foule et le refus de l'encombrement. Selon Corbeau et Poulain (2002) et Fischler et Masson (2008), le modèle alimentaire français serait normé par la recherche d'une certaine convivialité. Walter (2008) explique que durant le temps passé au restaurant, un client sera en interaction avec les personnes qui composent sa table, les autres clients du restaurant, et le personnel.

II - Les restaurants avant le Covid-19 : problématiques et usages

Il existe **plusieurs acteurs** au sein d'un restaurant, les principaux sont :

- Les cuisiniers : ils produisent les plats et font parfois des démonstrations devant les clients.
- Le manager : son rôle est de gérer son équipe
- Le chef de rang (aussi appelé serveur) : il prend les commandes et apporte le repas au client.
- Le commis de salle (aussi appelé serveur) : son rôle principal est de débarrasser les plats terminés. Le chef de rang et le commis de salle sont parfois la même personne.
- La personne au buffet/ bar : son rôle est de préparer les boissons et la vaisselle.

Les tâches effectuées par les serveurs/serveuses sont nombreuses, diversifiées et souvent réalisées simultanément :

- **Le matin** entre l'heure de l'ouverture et l'heure d'arrivée des clients, la tâche principale est de rendre le restaurant propre et opérationnel, ce qui requiert des tâches de nettoyage et de mise en place (balayer, descendre les chaises, allumer la machine à café, arranger la terrasse, vérifier les stocks, approvisionner le bar, etc.).
- **Lors que les clients arrivent** les tâches principales sont :
    - L'accueil des clients avec une vérification de leur réservation (s'ils en ont une) et le placement à une table – la présentation de la carte

- La prise de commande à la table du client – la transmission en cuisine - veiller à ce qu'ils reçoivent ce qu'ils ont commandé, et qu'ils soient servis rapidement.
- La préparation et le service des boissons ;
- Apporter les plats aux clients après en avoir fait une dernière préparation ;
- Débarrasser les tables des clients et rapporter la vaisselle sale, préparation pour la plonge ;
- Effectuer les transactions monétaires avec le client.

- L'activité du serveur comprend également une **part invisible :**
  - Devoir gérer simultanément toutes les tâches précédemment citées et coordonner son travail avec ses collègues.
  - Devoir être disponible pour répondre aux demandes, sollicitations des clients, ce qui nécessite une capacité d'organisation, de hiérarchisation des priorités et de gestion du flux des clients.
  - Devoir être attentif à ce que la commande en cuisine arrive après un léger temps de pause entre les plats.
  - Devoir mémoriser : la commande (dans certains restaurants), les tâches qu'il reste à faire, et essayer d'associer chaque plat au bon convive.
  - Veiller à ce qu'ils ne restent pas trop longtemps à la table et qu'ils paient leur repas, de préférence avec un pourboire généreux.
  - Veiller à ce que les clients aient une bonne expérience du restaurant, qu'ils y trouvent un certain confort et veiller à ce que le repas se déroule bien.

Angélique Fellay (2010) a dissocié 3 tâches dans la relation client :

- **L'accueil :** permet de réguler le flux des clients, organiser le placement du client, et d'identifier la catégorie de clients à laquelle ils ont affaire (critères : sexe, âge, nombre, montant supposé dépensé, pour boire ou pour manger, etc.)
  - Cette catégorisation peut se faire en macro-catégories tels que : business, loisir, habitué, expert. La prise de commande est fortement liée à la catégorisation des acteurs, le personnel propose des offres en adéquation (par exemple : un serveur exposera plus longtemps le menu à un client qui se manifeste gourmand).

- **Le conseil :** le serveur met en scène son professionnalisme à travers la mise en valeur des mets, des vins, en apportant des conseils opportuns, en guidant les clients dans leurs choix, en donnant l'envie de découvrir un plat, etc.
    - Les interactions entre le serveur et les clients ont deux utilités : définir la qualité du service, garantir la satisfaction du client et apporter un avant-goût des aliments et de la gastronomie.
- **La vente :** consiste à amener le client à accepter une proposition de service ou un produit (par exemple : vendre du vin, un dessert, un plat non demandé)
    - Permet la valorisation du travail (rendre visible les compétences)
    - Un meilleur salaire (si variable en fonction du chiffre d'affaires).

Les serveurs/serveuses font face à de nombreuses **problématiques** lors de leur activité ; les principales sont :

- **Les tâches variées et la superposition des tâches** : grande quantité d'opérations réalisées dans un court laps de temps, interruptions fréquentes.
- **Les exigences physiques** : les déplacements (beaucoup de pas), le transport de charge (différentes techniques utilisées pour diminuer les pas), la posture debout, devoir travailler en « précipitation », douleurs, fatigue, changement de température, etc. Les serveurs/serveuses essayent de maintenir un équilibre entre la production et la santé.
- **Les exigences cognitives :** gestion des émotions, stress, mémoire et concentration pour prendre les commandes et les retenir, stratégies d'organisation pour diminuer les exigences physiques. L'objectif principal des serveurs est souvent d'augmenter la satisfaction du client et de recevoir un pourboire qui traduit un signe de reconnaissance, de respect. Pour cela, les serveurs/serveuses essayent de toujours sourire et tentent de faire sourire les clients.
- **Les risques :** brûlures, coupures, chute, etc.

Amélie Clauzel et Caroline Riché expliquent dans leur article « le rôle de la distance socio spatiale dans la livraison du service à table » que **plusieurs facteurs peuvent impacter le temps passé à table par le client.**

- Une réduction du temps passé à table est parfois recherchée par certains restaurants afin d'augmenter le nombre de couverts par service.

L'étude montre que lorsque la distance entre le serveur et le client est supérieure à 75 cm, les clients ressentent une interaction « non hospitalière » et lorsque la distance est inférieure à 45 cm, l'interaction est alors « intrusive ». Ces deux formes d'interactions amènent les clients à réduire leur temps passé à table. L'une des conséquences potentielles peut être une image négative du restaurant.

- Certains restaurateurs recherchent l'effet contraire, à savoir l'augmentation du temps passé à table, qui permet potentiellement d'augmenter la consommation par couvert et de créer un lien social à long terme pour fidéliser le client. Pour cela, la position intermédiaire entre 45 et 75 cm est préconisée. L'espacement entre plusieurs tables a également un impact positif vers cet objectif : lorsque les tables permettent d'avoir une distance « d'ordre personnel ».

- Les relations entre le personnel et les clients interviennent parfois dans un espace restreint et nécessitent des échanges verbaux et/ou gestuels, ne pouvant éloigner les interacteurs de plus d'un mètre sans gêner la conversation ou encore l'interaction gestuelle.

III - Les restaurants post COVID:

1. Les mesures sanitaires en France

- **Règles d'hygiène :**
  - Masque obligatoire + lavage des mains/ gel toutes les heures.
  - En cuisine : lavage de main toutes les 30 min + charlotte obligatoire.
  - Les espaces clos doivent être aérés, en évitant de diriger le flux vers les clients.
  - Les produits livrés (hors frais) sont nettoyés sur une zone dédiée avant de rentrer et d'être stockés dans l'établissement (sur site ou par le fournisseur).

- **Règles de nettoyage et de désinfection :**

  - Plan de nettoyage et de désinfection des surfaces : équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escalier, mobiliers matériels et plus généralement de tout objet et surface susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains).
  - Nettoyage des tables à la fin de chaque service.
  - Le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé à une température adaptée pour éliminer le Covid-19.
  - Le stockage sur le site des différentes fournitures, du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé dans des conditions sanitaires appropriées.

- **Gestes barrières vis-à-vis des clients :**

  - Une borne de gel hydro alcoolique est mise à disposition de la clientèle dès l'entrée de l'établissement.
  - Les clients doivent porter un masque, sauf lorsqu'ils sont à table.
  - Distanciation physique : 1 mètre linéaire entre 2 tables de convives constituées (ou via des écrans entre tables lorsque cette distanciation n'est pas possible).
  - Au comptoir, une distance d'1 mètre linéaire est assurée entre chacun, et un écran de protection entre les clients et le barman est installé.
  - **Seules les personnes ayant une place assise peuvent être accueillies dans l'établissement.** La consommation debout à l'intérieur est interdite.
  - **La limite de convives par table est de 10 personnes**.
  - Les tables ne seront servies que par une seule personne en même temps.
  - L'organisation du flux du public est gérée afin de limiter les croisements.
  - Les lieux ou moments de concentration de type buffet ou banqueting seront évités ou a minima repensés et encadrés pour éviter le regroupement de clients et de salariés
  - **Les menus seront présentés sous toute forme évitant tout contact (par exemple : ardoise, oralement, QR code**) ; les menus plastifiés seront nettoyés entre chaque manipulation et les menus papiers seront à usage unique.

    - Les objets pouvant être touchés par plusieurs clients (livres, jeux, journaux, salières, etc.) devront être évités.
- **Gestion des paiements :**
    - Tout mode de paiement sans contact (prépaiement, virement, cartes bancaires, QR code..) est privilégié, et le paiement à table est favorisé
- **Surveillance par l'encadrement** : s'assurent que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par tout le monde.
- **Gestion des cas suspects** : En cas de symptômes suspectés avant la prise de poste, le salarié doit consulter et prévenir son employeur.
- **Engagement de la direction :** référent « protocole sanitaire » si possible, point quotidien par le manager avec rappel des consignes
- **Communication des règles et pratiques :** équipes formées aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire.
- **Distanciation entre les équipes :** chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux.

2. Les mesures sanitaires dans d'autres pays :

Aux Etats-Unis :

- Les clients devraient s'asseoir côte-à-côte, plutôt que face-à-face (pour éviter de postillonner dans la nourriture de l'autre).
- Intercalaires ou autres séparateurs en plastique comme mesure préventive (à la place des masques).
- Les opérations qui obligent les clients à utiliser des ustensiles ou des distributeurs communs, comme les bars à salades, les buffets et les distributeurs de boissons sont suspendus.
- Les restaurants devront désinfecter le matériel entre chaque client et désinfecter fréquemment les surfaces couramment touchées.
- Masques pour les serveurs et à minimum 1m des clients.
- Diminuer les capacités d'accueil à 25%
- Avoir une ventilation non obstruée

En Allemagne :

- Utilisation d'une fiche pour garder la trace des clients : Obligation de remplir une feuille avec nom, prénom, adresse, téléphone, données détruites au bout d'un mois.
- Certains restaurateurs utilisent des cartes plastifiées pour pouvoir les désinfecter facilement.

ETUDE D'USAGES

I – Méthodologie 15

II - Caractéristiques des restaurants 16

III - L'activité des professionnels en restauration 18

VI – Les séparateurs 23

I - Méthodologie

Pendant la période de confinement, l'analyse des usages est passée par des entretiens auprès de professionnels.

Les entretiens nous ont ici permis d'identifier plusieurs aspects tels que :

- Des informations sur les personnes interrogées (profession, années d'expérience)
- Des informations sur le restaurant (aménagement, nombre de clients, organisation du travail, spécificités du restaurant, mesures sanitaires mises en place)
- Des informations sur les activités menées au sein d'une journée traditionnelle et au sein d'une journée pendant le COVID-19
- Les problématiques habituellement rencontrées, celles ayant émergé pendant la crise sanitaire, ainsi que les potentielles problématiques pouvant survenir.
- Les impressions et les avis relatifs aux séparateurs.

Les entretiens ont été conduits auprès de 4 professionnels travaillant dans les restaurants ainsi qu'une cliente. Les caractéristiques des personnes interrogées sont très variées : nous avons interviewé une variété de métiers (chefs de rang, gérants, chargé de formation), présentant des anciennetés différentes (de 4 à 14 ans d'expérience), travaillant dans différents types d'établissements et de différentes tailles (fast-food, restaurants traditionnels). Lors de l'entretien, la moitié des personnes interrogées avaient déjà repris leur activité professionnelle mais avec des spécificités : vente à emporter, drive (pas de salle de restaurant ouverte). L'ensemble de ces caractéristiques sont regroupées dans le tableau ci-dessous :

Type de restaurant	Fast-food	Restaurant traditionnel (service à l'assiette)	Restaurant traditionnel (service à l'assiette)	Restaurant traditionnel (service à l'assiette)	Restaurants à thème et traditionnel
Personnes interrogées	Mr M	Mr B	Mr L	Mme M	Mme F
Profession	Chargé de formation/ manager	Gérant du restaurant	Chef de rang	Chef de rang/ team leader	*Cliente*
Années d'expérience	4 ans	14 ans	10 ans	6 ans	Régularité : 1 fois par semaine minimum Restauration de loisir
Lieu de l'établissement	Val d'Europe (77)	Association ASSP (75)	Angelina – Galeries Lafayette (75)	Sylvester - Disney land (77)	
Surface	/	100m² : 2 salles	100 m² : 2 salles	200m² : 2 salles	
Equipe	- 13 à 20 équipiers avec COVID - 50 équipiers habituellement	- 2 équipiers avec COVID - 6 équipiers habituellement - 50 clients avec COVID - 200 clients habituellement	Habituellement : - 7 chefs de rang - 2 commis de salle, - 1 hôtesse d'accueil	Habituellement - 14 serveurs + des commis de salles. 35 clients/serveur -300 clients période normal le midi, 600 l'été	En groupe de 3 à 10 personnes généralement
Reprise de l'activité	✓	✓	✗	✗	
Spécificité	Drive/ Uber Eat	A emporter			

Tableau 1. Caractéristiques des personnes interrogées

II - Caractéristiques des restaurants

Les restaurants disposent de différentes caractéristiques que nous pouvons voir dans le tableau ci-dessus. D'autres caractéristiques existent tels que :

- Le type de clients :
  - Dans le restaurant de Mme M à Disneyland, les clients sont souvent des personnes ayant réservé une formule complète restaurant + hôtel + parc d'attraction, le paiement est différent entre ces clients et les autres clients sans formule.

- Dans le restaurant de M. L, les clients sont des touristes « haut de gamme » dit-il, provenant souvent d'Amérique, d'Asie, du Golfe.
- Le restaurant de M. B étant une association ASSP, sa clientèle est composée du personnel de mairie de Paris.

- L'organisation du travail :
  - Certains restaurants ouvrent seulement le midi, d'autres le midi et le soir, ou encore toute la journée. Les périodes de forte affluence sont souvent 12h/14h et 19h/21h.
  - Différents métiers et différentes tâches :
    - L'équipe de M. B est composée d'agents polyvalents qui font de la cuisine, de la caisse ainsi que du service.
    - Pour le fast-food de M. M chaque équipier a un poste distinct : préparateur de nugget, préparateur de frites, runner, caissier, etc.
    - Dans les restaurants de M. L et Mme M sont présents des hôtesses, des commis de salle ainsi que des chefs de rang.

- Un aménagement spécifique à chaque restaurant :
  - Les restaurants traditionnels disposent souvent de plusieurs salles.
  - Les tables peuvent être composées de différentes façons : plusieurs tables rondes de 8 personnes, plusieurs tables de 2 personnes, plusieurs tables rectangulaires de 4 personnes, etc. (cf. photo ci-dessous).

Aménagement en table de 4 personnes Sylvester restaurant - Disneyland

Aménagement avec différentes tailles de tables - McDonalds

Aménagement en tables de 8 personnes

Aménagement salle de séminaire Angelina Paris

III - L'activité des professionnels en restauration

1. Les enjeux des différents acteurs

Les enjeux ne sont pas les mêmes entre les différents acteurs au sein du restaurant :

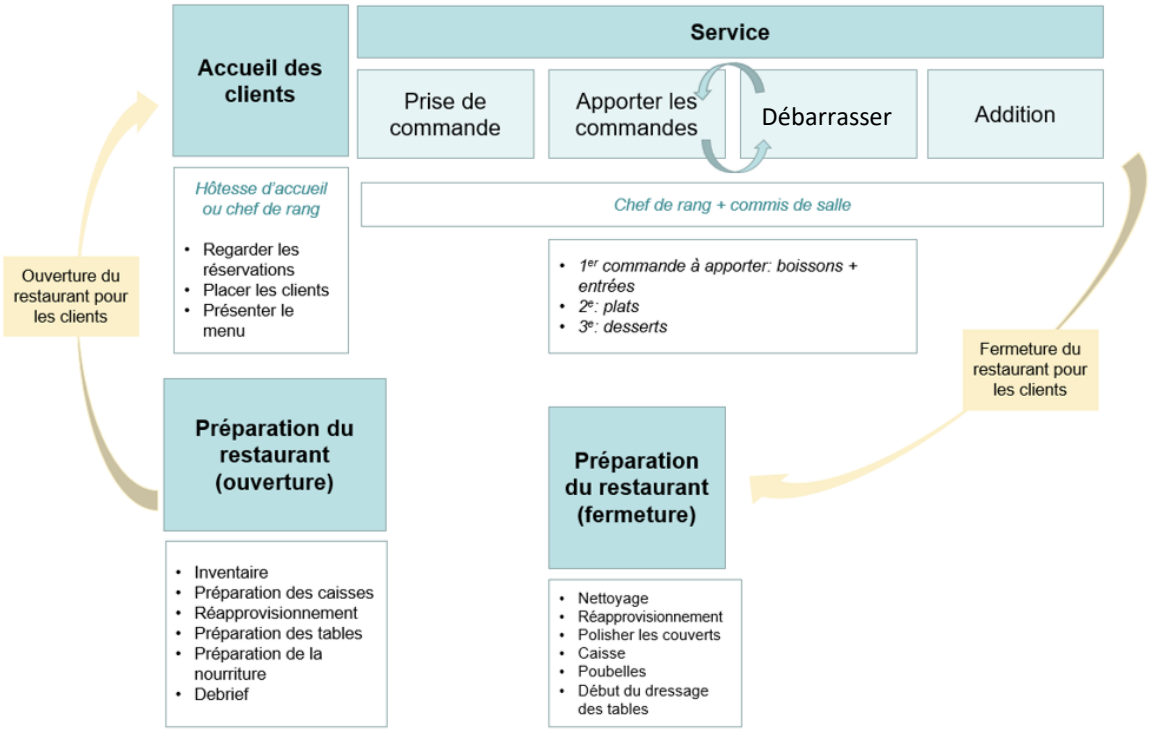
- Pour le chargé de formation le respect de l'hygiène et des standards de qualité est le plus important.
- Pour le gérant de restaurant : réussir à faire venir la clientèle et produire des plats fait maison est primordiale.
- Pour les chefs de rang, la priorité est la satisfaction des clients : qu'ils soient satisfaits du service et qu'ils n'attendent pas trop. Pour y arriver, les chefs de rang essayent d'adopter une « vision périphérique » et d'anticiper le plus possible (par exemple : avoir assez de serviettes sur la table, venir s'ils sentent qu'il y a un problème, etc.). Pour certains serveurs l'enjeu peut être de faire partir les clients le plus vite possible pour laisser de la place à d'autres clients.
- Pour la cliente Mme F : Ce qui est important pour elle lorsqu'elle va dans un restaurant c'est d'être « transportée », de changer d'espace, de découvrir de nouvelles choses (de nouvelles cultures par exemple), de découvrir des nouvelles personnes (discuter avec le serveur) et d'avoir un lieu de rencontre avec ses amis pour pouvoir discuter facilement.

Mme F nous explique également que le relationnel avec le serveur est important « l'amabilité du serveur est décisive dans ma décision de rester ou pas, je pars s'il n'est pas agréable », « je regarde aussi s'il prend le temps, s'il entame la conversation ou s'il vient juste prendre la commande de manière robotique ». Un autre aspect qu'elle estime essentiel est la propreté des couverts, des assiettes et surtout du verre. Enfin, l'espacement entre les tables voisines est également un élément décisif sur le choix du restaurant « si les tables sont trop collées et qu'on est assez proche pour entendre la conversation de ceux à côté, je me sens oppressée, je n'aime pas du tout »

2. Le déroulement d'une journée

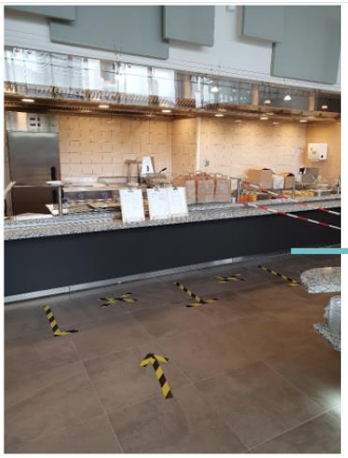
❖ Dans un restaurant traditionnel :

Dans les restaurants traditionnels, l'activité des professionnels au contact des clients se déroule généralement de la manière suivante :

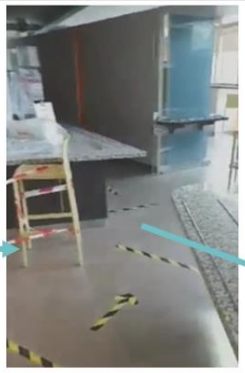


Avec le COVID, ces activités sont perturbées avec la suppression du service en salle notamment. M. B nous explique son organisation actuelle avec la vente à emporter :

Les clients suivent le chemin et respectent le marquage au sol



- Prise de commande
- Le serveur met dans le sac la commande (et agrafe le numéro de commande)
- Mise à disposition du sac sur le côté
- Le client prend le sac



Chemin à suivre jusqu'à la caisse

Encaissement

❖ Dans un fast-food :

En ce qui concerne le fast-food, la vente en drive s'organise de cette manière :

- Le client va prendre sa commande au niveau de la borne.
- Passe par le guichet d'encaissement : les machines à carte bleu sont placées à l'extérieur du restaurant pour éviter les contacts
- Le client avance jusqu'au dernier guichet pour récupérer sa commande. Chaque cuisinier à son poste, le « speedy » va prendre chaque élément dont il a besoin en cuisine pour constituer la commande et le runner remet la commande au niveau du drive à l'extérieur.

3. Les problématiques avant COVID

Les personnes interrogées nous ont fait part de diverses problématiques pouvant survenir habituellement au sein du restaurant lors du service :

- Lors de l'accueil :
  - Clients qui changent de place
  - Période de forte affluence : beaucoup de monde arrive en même temps
  - Attente trop longue

- Lors de la prise de commande :
  - Devoir se pencher pour parler au client car il y a trop de bruit.
  - Difficulté à se comprendre (clients parlant une autre langue).
  - Attente longue pour les clients lorsque les serveurs doivent déjà s'occuper de plusieurs clients.
  - Client avec beaucoup d'allergies : plat spécial qui prend du temps à préparer et qui prend du temps à expliquer
  - Ne pas avoir tous les produits de la carte.

- Lorsque les plats sont apportés :
  - Difficulté lorsque les tables sont au même stade au même moment car plusieurs plats doivent être amenés en même temps, plusieurs tables doivent être débarrassées et si trop de temps d'attente, les clients peuvent partir sans payer.
  - Difficultés lorsque la cuisine a pris du retard, ce qui conduit les serveurs à se presser lorsque toutes les commandes sont prêtes.
  - Potentiels problèmes sur les plats qui peuvent obliger le serveur à repartir en cuisine pour apporter un nouveau plat (problème de chaleur, cheveux dans l'assiette, etc.).
  - Clients impatients

- Apporter l'addition :
  - Problème de machine à carte bleue
  - Clients qui ne comprennent pas le montant

- Manque d'effectif

- Problématiques des clients :
  - L'hygiène des toilettes, des assiettes et des couverts
  - L'accès aux toilettes gratuites
  - L'attente

4. Les nouvelles problématiques

Avec les mesures sanitaires prises dans les restaurants, les professionnels nous ont fait part d'autres problématiques qu'ils peuvent rencontrer :

- Le nombre d'équipiers : Afin de faire respecter les mesures sanitaires, le nombre d'équipiers a considérablement diminué (de 50 à 20 maximum pour le fast-food de M. M, et de 7 à 2 pour le restaurant de M. B). Ce chiffre n'affecte pas considérablement les restaurants interrogés car l'organisation du travail est différente (en drive seulement, ou en vente à emporter). Cependant, si la salle était ouverte, ce nombre serait problématique.

- Le non-respect des procédures par les clients :
  - Le refus du port de masque : Certains clients viennent sans masque, ce qui peut mettre en danger les professionnels.
  - Ne pas pouvoir manger sur place : les clients sont agacés et mettent parfois la pression pour pouvoir s'installer à table dans les salles.
- L'administratif : Pour le gérant du restaurant M. B, le temps passé dans l'administratif passe de 1h à 2h30 par jour.
- L'économie : Le nombre de couverts est très fluctuant « on ne sait jamais combien on va avoir de personnes dans le restaurant », le restaurant ne rentabilise pas beaucoup durant cette période.
- Pour les clients : se sentir en sécurité dans le restaurant.

Des problématiques potentielles liées à la réouverture complète du restaurant, sont également imaginées par ces professionnels, tels que :

- Une difficulté du respect de la distanciation physique :
  - Pour poser le plat sur la table du client
  - Pour prendre la commande : certains chefs de rang (et parfois les clients) ont l'habitude de se pencher vers le client afin de mieux entendre et mieux comprendre (notamment lorsque les clients ne parlent pas français, ou lorsqu'il y a du bruit dans le restaurant).

    - Entre les clients : M. M explique que dans son fast-food « nous on a souvent des vagues avec 40 personnes qui peuvent arriver en même temps après un match de foot par exemple, donc là, même avec les bornes, y aura une queue énorme, j'ai dû mal à voir comment ils vont pouvoir respecter la distanciation si la salle est ouverte »
- Un lavage des mains contraignant : pour les chefs de rangs, les mains devront être lavées entre chaque table servie. Lorsque l'opérateur se retrouve face à des tables au même stade, au même moment, ce lavage de mains est très compliqué à mettre en place sans perdre un temps considérable.
- Concernant les clients :
    - Moins de clients que d'habitude
    - Plus de psychose et de méfiance

VI – Les séparateurs:

Les entretiens menés nous ont permis de recueillir les points de vue de différents professionnels dans les restaurants ainsi que celui d'une cliente, vis-à-vis des séparateurs dans les restaurants. Les avantages, les inconvénients, ainsi que leurs volontés sont synthétisés dans le tableau ci-dessous :

Avantages	Inconvénients	Idées/ volonté
Délimiter l'espace, permettre la distanciation sociale	Devoir nettoyer les traces sans arrêt, les microbes peuvent rester sur le plastique	Matériel solide bien rigide et non flexible
Rendre les moments plus intimes (si autour de la table)	Ne pas pouvoir voir sa salle pour les serveurs	Séparateur avec tablette intégrée pour faire sa commande ou appeler le serveur
Faire venir plus de clients (sentiment de sécurité)	Air qui ne circule pas	Autour de la table : comme un paravent pour rendre les moments plus intimes
A l'entrée des portes, dans les toilettes	Chaleur entre les séparateurs (par exemple en cuisine entre différents postes de travail).	Séparateur transparent pour que le serveur puisse voir sa salle
Séparateur vers la caisse	Séparateurs pas adaptés à tous les mobiliers (par exemple pour une banquette)	
Insonorisation	Pas d'avantages entre les personnes « s'ils vont au restau c'est qu'ils se sont vu ensemble sans séparateur alors pourquoi en mettre à table » se demande Mme M, chef de rang	
Créer de l'emploi (si ajout d'un employé pour le nettoyage).	Enlever le rapport humain « Pour moi la restauration c'est un moment d'échange et c'est pas avoir une vitre devant soi » témoigne Mme M, chef de rang.	
	Manque de convivialité « tu te sens enfermé ça enlève la convivialité, si tu vas au restau c'est pour respirer, et là tu te sens cloisonné pire que pendant le confinement, alors je vois pas l'intérêt d'aller au restau si c'est comme ça » ; « je suis pas un hamster » déclare Mme F, une cliente.	
	Plus de clients avec les séparateurs donc potentiellement plus de contamination car les clients enlèvent leur masques pour manger « du coup je préfère avoir juste des tables espacées » explique Mr M, chargé de formation dans un fast-food.	

Les personnes interrogées nous ont également fait part d'autres idées afin d'adapter les espaces tels que :

- Disposer de plusieurs timer sur les tables pour limiter le temps de repas, afin d'assurer plusieurs services et assurer la reprise économique du restaurant.
- Limiter le personnel et effectuer un roulement afin de faire travailler l'ensemble du personnel.
- Autoriser la mise en place de tables à l'extérieur, pour les établissements pour lequel ce n'est pas possible actuellement
- Pour rassurer les clients : ne pas laisser les couverts sur les tables – amener les couverts avec l'assiette ou à défaut nettoyer les couverts devant les clients.

Conclusion

Notre analyse des usages nous a permis de constater que les restaurants peuvent **présenter différentes caractéristiques (en terme d'organisation du travail**, de superficie, de type de restaurant, de type de service, d'aménagement, etc). De ce fait, le **protocole sanitaire est adapté dans chaque restaurant** afin d'assurer la sécurité de tous. Cette diversité de situations et d'adaptation du protocole sanitaire d'un restaurant à l'autre, rend d'autant plus difficile notre travail de conception.

Notre étude nous a permis de révéler une multitude de problématiques existantes dans le quotidien des serveurs. Ces derniers sont notamment soumis à de fortes **exigences physiques et cognitives** qui les conduisent à toujours chercher le **maintien de l'équilibre entre leur santé et leur performance**. Les personnes interrogées ayant réouvert leur restaurant se trouvaient dans des modes de vente à emporter qui occasionnait peu de problématiques. Néanmoins, l'ouverture des salles et la remise en place des modes de services habituels, tel que le service à l'assiette dans les restaurants traditionnels, pourrait d'autant plus accentuer certaines problématiques auxquelles font face les serveurs habituellement. Nous pouvons penser que l'équilibre entre la santé et la performance sera d'autant plus difficile à maintenir avec l'augmentation de la charge cognitive (faire attention à ne pas se pencher vers le client lorsqu'il n'entend pas ou pour mieux comprendre, faire attention aux distances lorsque le plat est posé sur la table du client, etc) et l'ajout de nouvelles tâches (se laver les mains entre chaque table, devoir potentiellement faire plus d'aller-retour pour se laver les mains ou pour ne pas mélanger les commandes). Ces éléments nous montrent la nécessité d'apporter des solutions afin d'aider les professionnels de la restauration **à gérer au mieux la sécurité sanitaire.**

Réservé aux entreprises cotisant au CODIFAB A

INSPIRATIONS & CONCEPTS

Les différentes propositions présentées dans ce cahier d'idées essaient de répondre aux diverses problématiques identifiées dans l'analyse précédente.

Une mise en situation puis une explication accompagnent chaque concept.

Certains des matériaux proposés sont issus de la *Veille Matériaux «Stop Covid-19»* réalisée par Innovathèque.

Pour voir la veille matériaux «Stop Covid-19» réalisé par Innovathèque, cliquez ici

Vous pouvez aussi consulter l'état de l'art sur les exigences réglementaires et normatives pour des cloisons, cliquez ici

ANNEXES

Planches d’inspiration

BIBLIOGRAPHIE

Rapports:

- Christophe Hélou et Françoise Lantheaume, « Les difficultés au travail des enseignants », Recherche et formation, 57 | 2008, 65-78.
- Séraphin Alava, « L'enseignant face à la difficulté de la classe : Capacité à agir et décrochage enseignant. », Questions Vives [En ligne], N° 25 | 2016, mis en ligne le 27 février 2017, consulté le 19 mai 2020. URL : http://journals.openedition.org/questionsvives/1942
- Coslin, P. (2009). Les enseignants face aux élèves. Dialogue, 184(2), 33-45. doi:10.3917/dia.184.0033.)
- Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu, thèse, angélique fellay, -2010 faculté de lausanne
- Clémentine Hugol-Gential, Le recours aux catégories dans la gestion du choix au cours d'un repas au restaurant, CMLF 2012
- Laperrière, È., Messing, K. & Bourbonnais, R. (2010). « *Pour être serveuse, tu dois avoir toute ta tête* » : efforts et reconnaissance dans le service de table au Québec. Travailler, 23(1), 27-57).
- Le rôle de la distance sociospatiale dans la livraison du service à table : un consommateur en recherche de convivialité? Amélie CLAUZEL Caroline RICHÉ

Ressources internet:

- https://www.education.gouv.fr/l-ecole-elementaire-9668
- https://www.education.gouv.fr/l-ecole-maternelle-11534
- https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/retour-a-l-ecole?xtor=SEC-3-GOO-[]-[436311243498]-S-[protocole%20sanitaire%20%C3%A9cole]
- http://cache.media.education.gouv.fr/file/Mediatheque/66/5/Protocole_sanitaire_pour_la_reouverture_des_ecoles_maternelles_et_elementaires_-_MENJ_-_3_mai_2020_1280665.pdf
- http://www.ien-bezons.ac-versailles.fr/IMG/pdf/L_ecole_maternelle_les_enjeux_les_problematiques_conference_de_Mme_Collin_-Rovelas.pdf
- http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Pages/2018/05/15052018Article636619637349591765.aspx

Articles:

- Insee, 2017
- Inkidata, 2015
- Etude Coach Omnium, 1999
- Mayen et Negroni, 2005
- Le Jean Savreux, 2006
- Corbeau et Poulain, 2002 ; Fischler et Masson, 2008
- Walter, 2008
- Forbes US

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

FCBA
INSTITUT TECHNOLOGIQUE

Contact :
ameublement@fcba.fr