

## fiche d'identité

- **NOM** : Rainforest Café.
- **ACTIVITÉ** : Restauration.  
Cuisine texmex et américaine.
- **FILIALE DU GROUPE FLO**  
(6 000 salariés en France).
- **OUVERTURE**  
de l'établissement : 1999.
- **LOCALISATION** : Village  
Disney, Parc Disneyland,  
Marne-la-Vallée à 40 km  
de Paris.
- **EFFECTIF** : 120 salariés,  
dont 70 personnes en salle  
et 40 personnes en cuisine.
- **SERVICE** : 1100 à 1200  
couverts/jour en moyenne.

## l'essentiel

- **LA DIRECTION** de l'enseigne a mis en place une solution simple pour alléger le poids des plateaux et réduire ainsi le risque de TMS chez les serveurs et le personnel en cuisine : adopter une vaisselle plus légère.

## LE CHIFFRE

**300**

plateaux d'un poids moyen de 5 kg sont portés en moyenne par jour par chacun des 13 commis de salle.

**DANS LA RESTAURATION**, porter des centaines de plateaux quotidiennement peut être une source de TMS. Pour y remédier, le Rainforest Café a allégé le poids de sa vaisselle.

## TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES

# Une vaisselle qui pèse dans la prévention



© Fabrice Dimier pour L'INRS

C'est dans une ambiance de forêt tropicale que le Rainforest Café, filiale du groupe Flo, accueille ses clients au sein du Village Disney à l'orée du parc d'attractions Disneyland Paris. Plus d'un millier de clients viennent se restaurer chaque jour dans ce restaurant de Marne-la-Vallée, en Seine-et-Marne, de 11 h 30 à 23 h avec un service en continu, tous les jours de l'année. Un succès commercial qui connaît un revers de médaille pour certains salariés : les troubles musculosquelettiques (TMS) liés au poids des plateaux.

« Nous constatons un fort absentéisme et un turn-over important

des salariés à certains postes. Et, parallèlement, le CHSCT nous remontait des plaintes récurrentes de salariés au niveau du dos notamment », se souvient Kevin Fullam, directeur d'exploitation. La cause principale a été vite identifiée : le poids des plateaux. Un commis de salle porte environ 300 plateaux par jour, d'un poids moyen de 5 kg. « L'établissement fonctionne très bien, nous manipulons donc beaucoup de plateaux dans une journée », témoigne Joéspine Tousverts, seconde de cuisine, un poste concerné également par la charge des plateaux. L'équipe de direction de l'établissement s'est mise en recherche de solutions. « J'ai découvert les verres en polycar-

Katia Delaval

bonate aux États-Unis lors de la réunion annuelle à laquelle je participe avec mes homologues (NDLR: il existe d'autres restaurants à enseigne Rainforest dans le monde). Il n'y a souvent pas besoin de réinventer la roue pour trouver des leviers d'amélioration des conditions de travail », constate Kevin Fullam.

L'idée de changer toute la vaisselle a alors été soumise au CHSCT qui l'a validée. La direction a alors exposé ses besoins au fournisseur de vaisselle de l'ensemble du groupe Flo, qui a proposé des alternatives et montré des échantillons. Par exemple, les verres à soda et à eau ont vu leur poids passer de plus de 400 g chacun à 100 g dans la version en polycarbonate et les carafes ne pèsent plus, elles, que 290 g au lieu de 800 g auparavant. Les bols en fonte de près de 2 kg ont été remplacés par des équivalents en aluminium deux fois plus légers, etc.

### Plus cher à l'achat mais plus rentable

« Nous n'avons pas trouvé d'alternative acceptable pour toute la vaisselle: il faut une certaine esthétique et une bonne qualité dans un restaurant avec un service à table. La majorité de notre clientèle est française et pour le reste presque exclusivement européenne », note le directeur d'exploitation. Les verres à pied sont donc toujours en verre et les assiettes en céramique. Mais les efforts pèsent déjà lourds dans la balance: le poids d'un plateau moyen a été divisé par deux, passant ainsi à 2,5 kg. « Et nous constatons qu'il y a beaucoup moins de turn-over de salariés et d'accidents du travail depuis un an », déclare Christophe Lefèbvre, chef de cuisine au Rainforest depuis 1999.

Le polycarbonate est plus cher que le verre à l'achat, mais il dure également plus longtemps car il est incassable. Cette caractéristique s'est révélée avantageuse pour d'autres aspects de la prévention: le bruit est significativement réduit au poste de plonge et le risque de blessure par coupure est

diminué lui aussi. « La démarche de prévention a été menée en parfaite autonomie par l'établissement, que ce soit pour l'analyse des risques, la recherche de solutions ou leur mise en place », souligne Olivier Poisson, contrôleur de sécurité à la Cramif.

À la suite de ce succès, l'initiative a été transposée six mois plus tard au King Ludwig's Castle, un établissement proche géré également par Kevin Fullam. Les nouveaux articles de vaisselle

carte. La problématique du poids des plateaux reste présente dans nos esprits afin de l'améliorer constamment », souligne Kevin Fullam. « Nous recevons régulièrement des échantillons de nouveaux articles de vaisselle de notre fournisseur », ajoute Sakina Naciri, directrice de l'établissement depuis 2007. « La direction s'est bien impliquée dans les conditions de travail, elle est à l'écoute des salariés qui s'adressent même

### ■ DES AMÉNAGEMENTS PRÉVUS POUR LE POSTE DE CAFETIER

Huit salariés se relaient tout au long de l'année sur le poste de cafetier, qui consiste à préparer l'ensemble des boissons pour le restaurant. Ils ont fait remonter, via le CHSCT, que l'espace dédié en cuisine n'était pas suffisamment adapté à leur travail, le réfrigérateur à boissons gênant par exemple l'accès à la réserve de glace. En septembre 2015, le groupe Flo, auquel appartient le restaurant, a fait étudier ce poste par un ergonome. Les solutions trouvées pourront être déployées lors de la rénovation de l'établissement, prévue à l'automne 2016.

choisis par l'établissement sont référencés dans la base commune de commandes du groupe Flo, et les autres restaurants du groupe peuvent donc eux aussi alléger leur vaisselle. « Toutefois, la plupart ne travaillent pas au plateau, mais à l'assiette. Et les quelques brasseries qui utilisent des plateaux ont des volumes de couverts plus réduits et des distances à parcourir moindre, leur poids est donc moins problématique », explique Emmanuel Rault, directeur technique.

« Nous changeons une partie de la vaisselle tous les ans, notamment lorsque nous modifions la

parfois directement à elle, sans passer par les représentants du personnel », remarque Mamadou Yatera, économiste depuis 2009 et membre du CHSCT depuis plus de deux ans. « Il faut sans cesse remettre en question ses pratiques de travail afin de les améliorer. Il y a cinq ans, nous avons remplacé le carrelage de la cuisine par de la résine antidérapante, et nous avons réduit le nombre de chutes de plain-pied par glissades, rappelle Kevin Fullam. L'an prochain, nous allons faire des améliorations sur le poste de cafetier » (lire l'encadré ci-dessus). ■

En adoptant des carafes en polycarbonate, la direction du restaurant a fait passer le poids de celles-ci de 800 à 290 g. En outre, ce matériau est incassable et provoque moins de nuisances sonores.



© Fabrice Dimier pour l'INRS