

# AUTOGRILL

## Quand ergonomie rime avec gastronomie grâce à Mensura

Le long des autoroutes, dans les gares et villes ou aéroports : Autogrill est partout. Les voyageurs qui passent par Brussels Airport peuvent, par exemple, déguster des fruits de mer au restaurant Black Pearls qui a ouvert ses portes au printemps 2015. Pour garantir un maximum de confort à ses clients et collaborateurs, l'entreprise a fait appel au département ergonomie de Mensura.



*« Nos collaborateurs étaient très satisfaits. Nous ferons donc désormais procéder à une étude ergonomique pour chaque nouvelle implantation. »*

Hans van Zundert,  
Conseiller interne en prévention chez Autogrill

### DEFI

- > optimiser aspects ergonomiques de l'environnement et processus de travail
- > concilier plan de construction et principes ergonomiques

### SOLUTION

- > étude et exemples d'amélioration sur la base du plan et d'une observation
- > concertation pluridisciplinaire pour un résultat optimal

### AVANTAGES

- > optimisations rentables en temps voulu, dès la conception
- > améliorations tangibles dans la pratique quotidienne pour les collaborateurs



Autogrill se soucie autant du bien-être de ses collaborateurs que de celui de ses hôtes. C'est pourquoi la chaîne fait appel à Mensura. Visites en entreprise, médecins du travail, dossiers de prévention incendie, enquêtes sur le stress et plan d'action antistress : Mensura élabore des projets et solutions sur mesure pour garantir que tout le monde sera là.

## Conseils ergonomiques pour la construction

Autogrill a souvent fait appel à Mensura par le passé pour des conseils ergonomiques. « Mais impliquer des ergonomes dans nos plans de construction, c'était une première », explique Hans van Zundert, Conseiller interne en prévention. « Un nouveau bâtiment doit être dès le départ conçu pour des années. Grâce à cette collaboration, nous savons que ce restaurant a bien été pensé d'un point de vue économique. »

## Approche pas à pas

« L'ergonome Ruth Costers a d'abord visité le restaurant existant », explique Dirk Delaruelle, Responsable du département ergonomie. « Elle a discuté avec les collaborateurs des avantages et inconvénients de l'endroit, et pris des photos des méthodes de travail. Ses observations et la conception des lieux nous ont permis de formuler une vingtaine de propositions d'amélioration. »

Les ergonomes ont discuté de ces propositions avec l'architecte, le chef de projet et le conseiller interne en prévention lors d'une concertation pluridisciplinaire. Le gros des suggestions a immédiatement été appliqué au plan et le reste a été mis en œuvre par la suite.

*« Ce projet montre qu'une grande ouverture d'esprit et une approche pluridisciplinaire permettent de trouver des solutions efficaces. »*

Dirk Delaruelle,

Responsable Département ergonomie chez Mensura

Hans van Zundert : « Deux mois après l'ouverture, les ergonomes sont venus sur place pour une visite de suivi. Il s'est avéré que, comme nous, nos collaborateurs étaient très satisfaits. Nous voulons donc désormais faire réaliser une étude ergonomique par Mensura pour chaque nouvelle implantation, comme notre nouveau bar à bière et notre nouvelle trattoria AMO italienne, par exemple. »

## Les petites adaptations font aussi une grande différence

« Les améliorations ergonomiques font un monde de différence », explique Hans van Zundert. « Par exemple, de larges passages permettent à présent aux collaborateurs de se croiser sans difficulté derrière le comptoir ouvert. Et le remplissage des chaudrons à soupe intégrés est facilité. »

Une machine à café supplémentaire réduit le temps nécessaire pour aller chercher chaque café. Un nouvel emplacement pour le lave-verres évite que le couloir soit obstrué. Et grâce à la méthode de travail adaptée pour le congélateur, les collaborateurs doivent moins se pencher. Les solutions ergonomiques peuvent être à la fois simples et efficaces. »

## Collaboration positive

« Les réactions sont particulièrement positives », dit en conclusion Hans van Zundert. « L'approche personnelle et axée sur le client de Mensura a contribué à harmoniser et à accélérer l'ensemble du processus. Ce fut un plaisir de collaborer avec vous, car tous les délais et accords passés ont été respectés. Une initiative à répéter ! »