



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

Jeudi 4 juin 2020
15 heures

WEBINAR RESTAURATEUR :

Protocole sanitaire ouverture physique



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

Déroulé du webinar

- **Bienvenue ! Interagissez via le chat**

Nous prendrons 10 minutes pour répondre au maximum de questions

Pas de micro et de vidéo pour ne pas saturer le flux, merci 😊

Si coupure au bout de 40 minutes, pas de panique vous pourrez vous reconnecter sur le même lien

- **Pour aller plus loin :**

- Nous vous enverrons les slides par mail après le webinar
- Brochure des aides
- Et le lien pour revoir le webinar en replay



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

Programme WEBINAR

- Présentation des intervenants (5 minutes)
- Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires? (10 minutes)
- Code de bonne conduite – parcours sanitaire (10 minutes)
- Rappel de l'organisation de la vente à emporter (5 minutes)
- Questions / Réponses (10 minutes)



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE



Jean SOUBLIN, responsable du service Commerce et Restauration, CCI des Landes



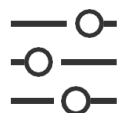
Davina MOLINES, conseillère Commerce et Restauration, CCI des Landes



Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?

UN PROTOCOLE SANITAIRE RENFORCE

POUR UNE REPRISE D'ACTIVITE RAPIDE ET EN CONFIANCE



RASSURER LES SALARIES

Atteste de la bonne
application de pratiques
sanitaires adaptées



RASSURER LES CLIENTS

Une charte visible dans les
établissements
Reprise sur le web



STANDARDISER LES PRATIQUES

Un standard commun co-
construit avec la filière et les
autorités

SÉCURITÉ - CONFIANCE - SÉRIEUX - EFFICACITÉ



Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?

UN NIVEAU D'EXIGENCE COMMUN POUR CRÉER UN CHOC DE CONFIANCE RAPIDE

GUIDES OPÉRATIONNELS PAR
ENTREPRISE

Pratiques internes,
propres à chaque entreprise

PROTOCOLE SANITAIRE RENFORCÉ

Pratiques nécessaires pour ouvrir
l'établissement, s'appliquant donc comme
un socle commun à tous
Validées sur engagement de l'exploitant

OBLIGATIONS LÉGALES



Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?

LE PLAN DE RÉOUVERTURE

ÉTAPE 1 PRÉPARER



ÉTAPE 2 NETTOYER



ÉTAPE 3 ORGANISER



ÉTAPE 4 CONTRÔLER



**RÉUSSIR SA
REPRISE!**



Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?

LE PLAN DE RÉOUVERTURE

ÉTAPE 1 PRÉPARER



Former votre personnel

Informar, communiquer, les associer.

Organiser des réunions régulières.

Renforcer les actions de formation, notamment en matière d'hygiène.

Préciser l'organisation exceptionnelle des tâches avant chaque prise de poste.

Etablir des procédures strictes de réouverture

Procédures d'hygiène renforcée (hygiène du personnel, nettoyage et désinfection) + mesures barrières à intégrer.

Mettre à jour votre Document Unique en intégrant les risques liés au COVID 19.



Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?

LE PLAN DE RÉOUVERTURE

ÉTAPE 2 NETTOYER



Repenser les plans de nettoyage

Nettoyer, désinfecter l'ensemble des locaux et matériels avant toute réouverture.

Augmenter les fréquences de nettoyage après réouverture.
Prévoir des mesures de nettoyage supplémentaires sur zone de contact : meubles, escaliers, poignées de porte, toilettes, vestiaires, interrupteurs...

Réception des marchandises

Préparer un espace dédié.
Organiser les livraisons.

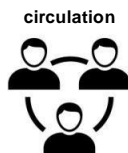




Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?

LE PLAN DE RÉOUVERTURE

ÉTAPE 3 ORGANISER



Mesures d'hygiène

Mettre en application les gestes barrière.

Respecter en toutes circonstances une distance d'au moins 1 mètre entre les personnes.

Privilégier les menus à usage non collectif, les condiments à usage unique.

Circuits et distanciation

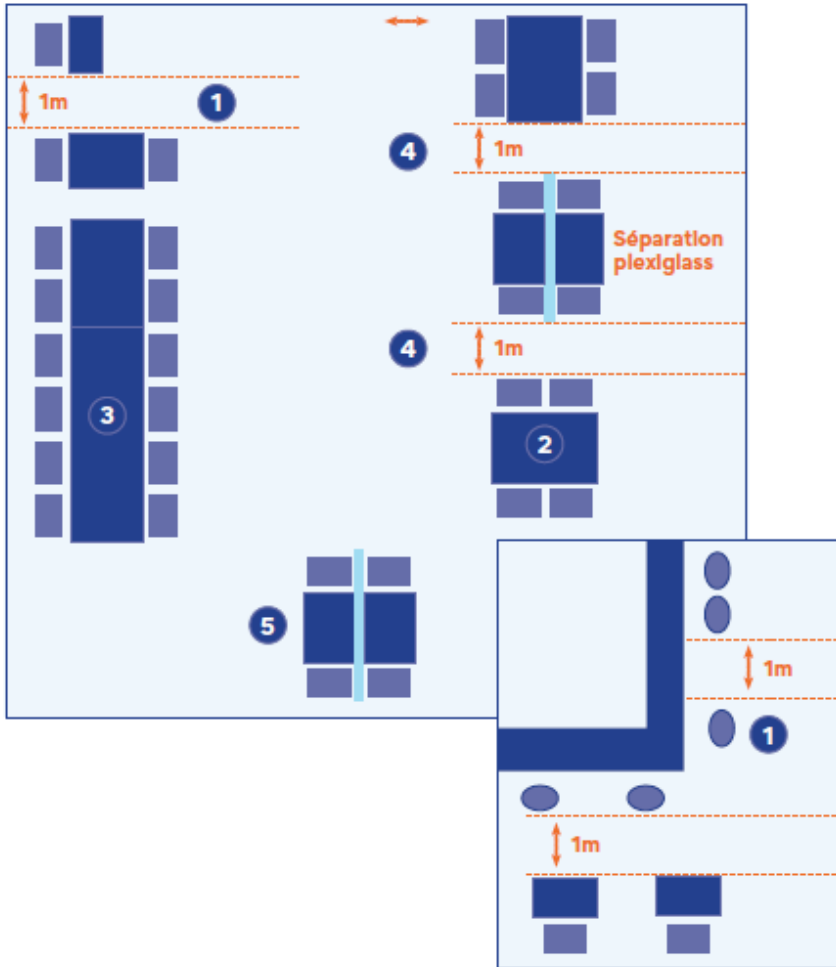
Organiser les circulations, emplacements des tables.

Mettre en œuvre si besoin les changements opérationnels qui permettent la séparation physique effective entre employés.





Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?



DISTANCIATION DANS UNE SALLE DE RESTAURANT, BAR

Principes de base

Tout client se déplaçant dans un établissement doit être équipé d'un masque.

- 1 La distanciation sociale doit permettre à tout individu d'être situé à une distance d'au moins 1 mètre
- 2 Notion de groupe social, personnes ayant acceptées de partager la même table
- 3 Et ne pouvant dépasser 10 personnes
- 4 Les tables sont a minima distantes d'1 mètre sauf séparation d'un écran (type plexiglass)
- 5 La distanciation sociale doit être respectée aussi par le personnel



Quelles sont les mesures d'hygiène nécessaires ?

LE PLAN DE RÉOUVERTURE

ÉTAPE 4 CONTRÔLER



Suivre le plan de nettoyage et de désinfection.

Enregistrer les tâches effectuées sur un document.

Vérifier l'application réelle du plan HACCP.

Mettre en place des mesures facilitatrices ou correctives si besoin.



LES THÉMATIQUES

1



Engagement
de la Direction

2



Communication
des règles et pratiques

3



Distanciation
au sein des équipes

4



Règles
d'hygiène

5



Règles de nettoyage
et désinfection

6



Gestes barrière
vis-à-vis des clients

7



Gestion
des paiements

8



Surveillance
par l'encadrement

9



Gestion des cas
suspects et avérés

10



Analyse des risques





Code de bonne conduite – parcours sanitaire

3



Distanciation
au sein des équipes

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	<ul style="list-style-type: none">• Les équipes hôtelières portent un masque approprié.• Pour le personnel de salle et de restauration, il est prévu le port du masque obligatoire et un lavage de mains/au gel au moins toutes les heures, y compris pour le personnel travaillant au comptoir.• Dans les cuisines, il est prévu un lavage de mains toutes les 30' (ou le port de gants). Le port de charlottes (ou équivalent type filet) est obligatoire. Le port d'un masque approprié l'est aussi	<ul style="list-style-type: none">- Constat visuel de la présence des équipements (types et quantités nécessaires)- Constat du port effectif- Consignes données (Durée de validité des EPI)
	<p>Chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux. (Exemples présentés ci dessous)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Preuve d'adaptation des plannings / temps de travail / masse salariale- Plan de circulation / marquage au sol

Exemples de méthodes permettant le respect de la distanciation issues des fiches métier:

- Dans le cadre du service en salle:
 - Organiser les circulations et emplacements des tables et buffets pour maintenir la distance de sécurité, afin d'organiser le travail du personnel en toute sécurité
 - Organiser le service de manière à espacer les départs des différentes tables
- Dans le cadre des cuisines: organiser, dans la mesure du possible, la prise de service cadencée des salariés pour restreindre leurs interactions dans les zones d'habillage et de déshabillage



6



Gestes barrière
vis-à-vis des clients

1/2

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

Exigences du protocole sanitaire

Moyens de mise en œuvre

Une borne de gel hydroalcoolique est mise à disposition de la clientèle dès l'entrée de l'établissement

- Présence et approvisionnement de la borne
- Affichage sur l'obligation faite à chaque client de se nettoyer les mains avant d'entrer (le cas échéant, affichage multilingue)

Les clients des cafés, bars et restaurants doivent **porter un masque**, sauf lorsqu'ils sont à table.
Les règles de distanciation physique au niveau du public (clients, usagers ...) sont définies et respectées, basées sur 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.

- Transmission individuelle au public dès l'entrée dans l'établissement et Affichage des consignes
- Vérification des règles d'espacement

Seules les personnes ayant une place assise peuvent être accueillies dans l'établissement. Cette disposition ne s'applique pas dans le cadre d'une activité de traiteur organisateur de réception en extérieur.
La limite de convives par table est de 10 personnes, formant un groupe de personnes homogène (famille, amis) et pré-constitué; les tables ne seront **servies que par une seule personne en même temps**

- Transmission des consignes et observation des pratiques

Des mesures d'espacement entre les personnes sont précisées via affichage, marquage au sol et consignes orales dans chaque zone d'attente (entrée, accueil, réception, commande, réception de commande, paiement, toilettes, zones de divertissement....)

- Marquage au sol, tiré file d'attente (balisage ...)
- Plan de circulation





6



Gestes barrière
vis-à-vis des clients

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
2/2	<p>L'organisation du flux du public est gérée afin de limiter les croisements. Les réservations doivent être privilégiées chaque fois que possible</p>	<ul style="list-style-type: none">- Modification de l'organisation en fonction des horaires d'affluence- Cf. exemples donnés au §3
	<p>Le nombre de personnes est limité dans chaque zone à l'instant afin de réduire le risque d'interactions</p>	<ul style="list-style-type: none">- Définition par zone de la capacité d'accueil maximale- Preuve visuelle de l'absence de regroupement de personnes
	<p>Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs</p>	<ul style="list-style-type: none">- Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires- Mise à jour du document unique (DU)
	<p>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: limitation du nombre de clients simultanés, marche en avant pour éviter les croisements de clients, et changement de couverts de service à chaque client</p>	<ul style="list-style-type: none">- Le plan de circulation dans les banquets et buffets est décrit § 3- Les salariés affectés au service veillent particulièrement à ce point.
	<p>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 papier seront à usage unique. Les objets pouvant être touchés par plusieurs clients (livres, jeux, journaux, salières, etc.) devront être évités.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Constat d'utilisation des mesures de présentation des menus sans contact- Rappel effectif à la table des consignes sanitaires par le serveur- Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes et pertinence de leur localisation
	<p>Du gel hydroalcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public au sein de l'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none">- Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes et pertinence de leur localisation



CCI LANDES





LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

7



Gestion
des paiements

Exigences du protocole sanitaire

Moyens de mise en œuvre

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, QR code..) est privilégié, et le paiement à table est favorisé; pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées

- Présence affichette





9



Gestion des cas
suspects et avérés

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	Les signes avant coureurs d'une infection sont présentés à tout employé Il est rappelé qu'en cas de symptômes suspectés avant la prise de poste, il/elle doit consulter et prévenir son employeur	- Vérification du passage des consignes par le manager
	Refuser l'accès et faire rester chez soi toute personne présentant des symptômes (Fièvre, toux, perte d'odorat) et l'inviter à contacter son médecin	- Vérification du respect des consignes par le manager
	Alerter les employés sur les risques de contamination dans les transports en commun en rappelant la conduite à tenir (respect des gestes barrières, port du masque, nettoyage des mains avant et après le transport)	- Vérification du passage des consignes par le manager
	Dans le cas de déclaration de symptômes en cours de journée: isoler la ou les personnes concernées Lui/leur demander de porter un masque si ce n'est pas encore le cas et lui/leur proposer d'appeler les secours en cas de nécessité	- Entretien avec le responsable sur les mesures prises en cas de détection d'une personne contaminée
	Tout salarié présentant les symptômes du Covid 19 sur son poste de travail sera orienté vers son médecin traitant, et le médecin d'entreprise sera informé	- Vérification du passage des consignes par le manager
	Le manager fait procéder à un nettoyage spécifique des zones dans lesquelles toute personne contaminée ou présentant les symptômes d'une contamination à pu évoluer (employé ou public)	- Enregistrement des opérations de nettoyage effectuées sur tout support dédié
	Le manager des éventuels salariés placés en quatorzaine évalue le risque de contamination potentiel au sein de l'établissement durant les 2 précédentes semaines et en informe les possibles personnes concernées	- Explication pendant l'entretien



Les règles sanitaires

- **Rappel du cadre légal des activités de livraison et de retrait de commandes dans le contexte de la crise sanitaire**
 - les magasins de vente n'ayant pas l'autorisation de recevoir du public sont fondés à poursuivre ou développer leurs activités de livraison et de retrait de commandes. L'activité de livraison et de retrait de commandes devra se dérouler dans le respect des mesures barrières.
 - pour les magasins de vente ayant interdiction de recevoir du public, le *click and collect* permet de poursuivre une activité économique mais que les clients devront effectuer leur commande à distance et ne devront se rendre sur place que pour réceptionner le colis préparé, sans avoir accès aux rayons du magasin.
 - Lien fiches sanitaires par activité : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protéger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-pour-les-salaries-et-les-employeurs>



Livraisons

LIVRAISONS À DOMICILE POSSIBLE (POUR TOUT PRODUIT)

- ✓ Organisez vos tournées avec vos propres moyens de livraison

Rappel bonne pratique : à l'approche du lieu de livraison, prévenez le client par téléphone, déposez la marchandise devant la propriété ou sur le palier, prenez une photo (pour éviter tout litige), puis klaxonnez au moment du départ pour prévenir le client qu'il peut sortir récupérer sa commande.

- ✓ Utilisez les transporteurs : les livraisons s'effectuent à domicile.
Pas de relais colis pendant le confinement.



Click and Collect

Cette disposition « click & collect » permet à un restaurant de vendre ses marchandises en ligne et de délivrer la commande à ses clients dans l'établissement, sans contact entre le personnel et les clients.

LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

Dans le contexte actuel, nous mettons tout en œuvre afin de vous servir dans les meilleures conditions;

Pour votre règlement en caisse, merci de bien vouloir

Dear customers,

In the current context, we are doing everything we can to serve you in the best conditions.

For your payment at the cash desk, we kindly ask you to



Respecter **un mètre de distance** avec notre équipe et les autres clients

*Respect **one meter of distance** with our staff and the other customers*

Laver vos mains avec la solution hydroalcoolique mise à votre disposition

*Wash your hands with the **hydroalcoholic solution** at your disposal*



Privilégier un règlement par carte bancaire, si possible sans contact

*Prefer **payment by credit card**, if possible contactless*

LES BONS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

Ces sanitaires sont à votre disposition
et sont nettoyés plusieurs fois par jour.

Des lingettes désinfectantes sont mises à votre disposition.

Nous vous prions d'y appliquer les gestes barrières
pour votre sécurité et celle des autres.

Dear customers,

*These toilets are at your disposal and are cleaned several times a day.
Disinfecting wipes are at your disposal. We ask you to apply barrier gestures
for your safety and the safety of others*



Se laver
régulièrement les
mains ou utiliser
une solution
hydroalcoolique

Éviter de se
toucher le
visage



Tousser ou
éternuer dans
son coude
ou dans son
mouchoir

Respecter les
distances d'au
moins un mètre
avec les autres



Se moucher
dans un
mouchoir à
usage unique
puis le jeter

Saluer sans serrer la
main et arrêter les
embrassades



LES BONNS GESTES POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS

Chers clients,

Dans le contexte actuel, nous mettons tout en œuvre afin de vous servir dans les meilleures conditions possibles.

À votre entrée dans l'établissement, merci de bien vouloir

Dear customers,

In the current context, we are doing everything we can to serve you in the best possible conditions. When you enter this establishment, we kindly ask you to



Respecter **un mètre de distance**
avec notre équipe et les autres clients

*Respect **one meter of distance** with our staff
and the other customers*

Laver vos mains avec la solution
hydroalcoolique mise à votre disposition

*Wash your hands with the **hydroalcoholic solution**
at your disposal*



Respecter **le port obligatoire du masque**
dès l'entrée dans l'établissement

*Comply with the mandatory **wearing of a medical
mask** upon entry*

Pour ceux qui ne disposeraient pas de masque à leur arrivée, il est possible d'en acheter auprès de notre équipe au prix affiché.

For those who don't have a mask upon arrival, you may buy one from our staff at the displayed price.



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

Merci de votre attention

Nous restons joignable

Davina MOLINES

06 30 56 34 73 / davina.molines@landes.cci.fr

Jean SOUBLIN

06 89 13 02 06 / jean.soublin@landes.cci.fr