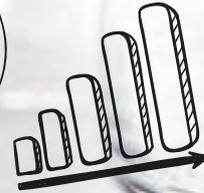


#reprise

GUIDE SPÉCIAL RÉOUVERTURE
RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES
D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON
RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOUCHE



AVANT PROPOS

Le coronavirus, agent de la pandémie Covid-19, a provoqué une crise sanitaire majeure, responsable d'une paralysie économique et sociale dont les conséquences s'avèrent d'ores et déjà considérables. Le secteur de la restauration est profondément touché. Il doit pouvoir se relever rapidement afin de continuer à assurer son rôle essentiel dans la société.

Mais la réouverture des enseignes n'aura de sens que dans un climat de totale confiance : les convives doivent retrouver leurs habitudes sans appréhension, et les personnels reprendre le travail dans des conditions optimales de sécurité. Chacun doit se sentir protégé.

Cette confiance, la restauration peut la construire par la mise en place de mesures de maîtrise pertinentes, efficaces contre toute forme de contamination par le coronavirus, et en veillant à leur stricte application au quotidien.

Les solutions existent et le but de ce guide, véritable outil pédagogique, est de fournir les éléments nécessaires à une réouverture dans les meilleures conditions. Élaboré en collaboration avec les équipes de METRO, avec le souci de la clarté et de la simplicité, il a été rédigé dans l'objectif d'une application pratique, sans pour autant s'écarter de la rigueur requise par la gravité de la situation. Avec une priorité : la sécurité des personnels et des clients.

La diversité de la restauration commerciale nécessitera d'adapter ces recommandations aux différentes situations rencontrées sur le terrain. De même, les décisions à venir des pouvoirs publics pourront éventuellement faire évoluer ce guide. Mais dès aujourd'hui cet outil représente une réelle opportunité pour la reprise des activités.

Le « *repas gastronomique des Français* » fait partie du patrimoine culturel immatériel de l'humanité. Les Français ne peuvent rester plus longtemps orphelins de leur gastronomie. Puisse ce guide participer à la réouverture rapide de nos restaurants.

François-Henri BOLNOT

Docteur vétérinaire, Docteur en microbiologie
Professeur de sécurité des aliments à l'École
nationale vétérinaire d'Alfort
Vétérinaire en Chef (esr) Service de santé des armées
Expert près la cour d'appel de Paris

Dr Jean-Baptiste STERN

Pneumologue
Expertise en Maladie Infectieuses et Tropicales
Expertise en Hygiène et sécurité alimentaire

ÉDITO

Dans cette situation sans précédent qui nous affecte tous, il est capital d'être parfaitement préparé pour envisager la reprise en toute sérénité. Et pour que cette dernière soit efficace, productive mais surtout durable, elle doit se réaliser dans les meilleures conditions et répondre à un certain nombre de critères.

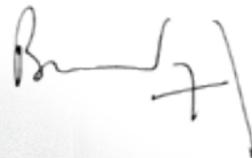
Depuis de longues semaines déjà, toutes les équipes METRO sont pleinement mobilisées pour vous accompagner au quotidien, vous aider à effectuer les tâches inhérentes à la fermeture de votre établissement, vous guider dans la transformation de votre activité pour que vous puissiez continuer à travailler à minima, vous épauler dans la préparation de la réouverture... Mais alors que la reprise s'annonce, nous nous devons d'aller plus loin. Il était de notre responsabilité de vous donner toutes les clés pour vous permettre de rouvrir votre établissement dans les meilleures conditions de sécurité. Et telle est l'ambition de ce guide que nous avons voulu aussi exhaustif, clair et précis que possible. Ce dernier a été réalisé en collaboration avec un comité d'experts scientifiques et de restaurateurs.

L'intention de ce guide est, en complément des protocoles sanitaires officiels (fiches métiers et protocole général) auxquels nous nous référons, de vous aider à les mettre en œuvre concrètement dans votre établissement. Il sera d'ailleurs mis à jour régulièrement en cas d'évolution des directives officielles. Il comporte également différents moyens concrets pour relancer efficacement votre activité après cette phase d'interruption.

Bien évidemment, au-delà de ce guide, toutes nos équipes restent à votre entière disposition pour répondre à vos questions spécifiques et vous proposer des solutions adaptées à votre situation particulière.

Bon courage pour cette reprise !

Benoît Feytit
CEO METRO FRANCE



SOMMAIRE



PARTIE 1 HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

P12

Fiche 1

Le personnel

P14

Fiche 2

Les vestiaires
& les sanitaires

P16

Fiche 3

Nettoyage
& désinfection

P18

Fiche 4

Cuisine / Laboratoire

P21

Fiche 5

Restauration à table :
salle & terrasse

P22

Fiche 6

Restauration à table :
de l'accueil au départ
du client

P23

Fiche 7

Restauration buffet

P24

Fiche 8

Restauration
rapide sur place / à
emporter

P26

Fiche 9

Métiers de bouche

P28

Fiche 10

Livraison

P30

Fiche synthèse

Les essentiels en salle

ANNEXES

P32

Affiche 1

Gestes barrières

P33

Affiche 2

Hygiène des
mains

P34

Affiche 3

Utilisation de
gants à usage
unique

P35

Affiche 4

Utilisation de
masques

PARTIE 2 RELANCE D'ACTIVITÉ

P38

Fiche 12

Préparation de la
réouverture check-list

P40

Fiche 13

La réouverture
check-list

P41

Fiche 14

Création de son site
internet

P42

Fiche 15

Vente à emporter

P44

Fiche 16

Réseaux sociaux

CE GUIDE DE BONNES PRATIQUES A ÉTÉ RÉALISÉ POUR VOUS AIDER À METTRE EN APPLICATION AU MIEUX LES CONSIGNES D'HYGIÈNE EN PÉRIODE DE COVID-19. LES CONSEILS Y FIGURANT S'APPUIENT SUR LES INFORMATIONS OFFICIELLES QUI SONT SUSCEPTIBLES D'ÉVOLUER. CE GUIDE EST REMIS À JOUR RÉGULIÈREMENT.

QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

QUAND VOUS ÊTES TOUCHÉ PAR UN POSTILLON OU UNE GOUTELETTE CONTAMINÉE :
Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit: même lieu de vie, contact direct à moins d'1 m en l'absence de mesures de protection. Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

QUAND VOUS PORTEZ VOS MAINS OU UN OBJET CONTAMINÉ AU VISAGE :
Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.
Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées, etc.), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours. Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

COMMENT SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES ?



Se laver très régulièrement les mains



Tousser ou éternuer dans votre coude ou dans un mouchoir

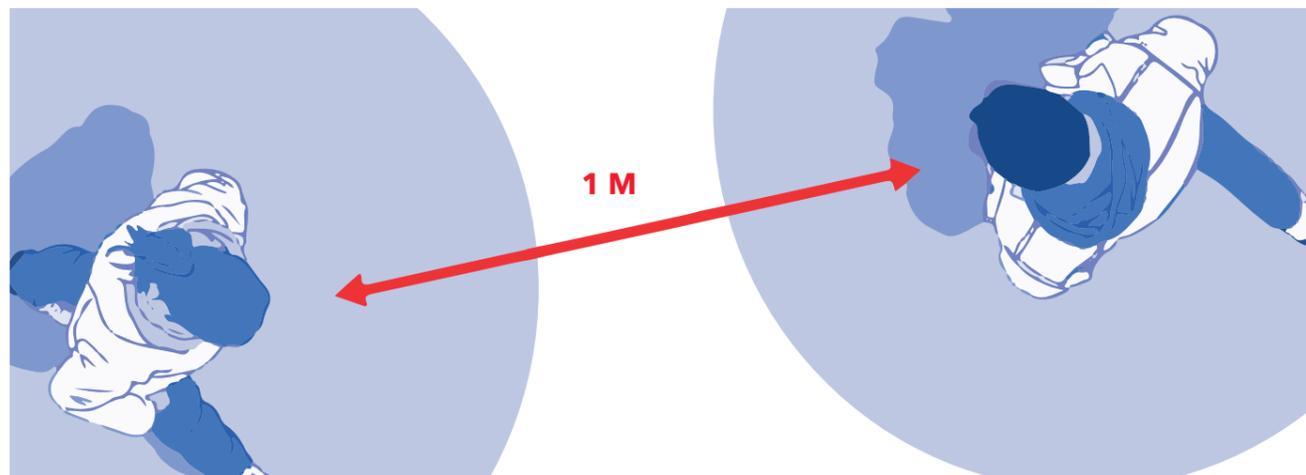


Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter



Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades

POUR TENIR LA MALADIE À DISTANCE, RESTEZ TOUJOURS À PLUS D'1 M LES UNS LES AUTRES.



HYGIÈNE ET SÉCURITÉ



NOUVEAU PROTOCOLE SANITAIRE RENFORCÉ



POUR LES RESTAURANTS DANS LES ZONES D'ALERTE MAXIMALE

**SUR RECOMMANDATION DU HCSP, EN ZONE D'ALERTE
MAXIMALE, LE NOUVEAU PROTOCOLE SANITAIRE DEMANDÉ
POUR LES RESTAURANTS IMPLIQUE LES MESURES SUIVANTES :**

CONCERNANT LE RESPECT DES GESTES BARRIÈRES ET DE DISTANCIATION PHYSIQUE :

- › Le restaurant devra respecter obligatoirement un espace libre d'au moins 1 m entre les chaises de tables différentes. L'objectif est de réduire la densité de personnes dans un espace clos pour limiter l'aérosolisation. La mise en place d'écrans de protection peut compléter cette mesure.
- › Port de masque pour le personnel en salle, à la réception et en cuisine : il est interdit de porter toute protection faciale (ex. demi-visière, etc.) autre que le masque grand public en tissu réutilisable répondant aux spécifications de l'Afnor (de catégorie 1). Le port d'un masque à usage médical normé est possible. Le masque doit obligatoirement couvrir le nez, la bouche et le menton.
- › Les clients devront veiller à porter leur masque dans les restaurants jusqu'au service du premier plat et à le remettre lors de leurs déplacements et entre les services.
- › Les tables des restaurants ne pourront accueillir que 6 personnes maximum.
- › Le téléchargement et l'activation de StopCovid sera également recommandé dans les établissements.

CONCERNANT L'ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT :

- › Un cahier de rappel devra être mis en place à l'entrée des restaurants et conditionnera l'accès à l'établissement. Les clients laisseront leurs coordonnées dans le cahier de rappel et le restaurateur mettra ce cahier à la disposition de l'Agence Régionale de Santé ou de l'assurance maladie en cas de déclenchement d'un contact-tracing. Dans tous les cas, ces données seront détruites après un délai de 14 jours.
- › La réservation en ligne par internet ou par téléphone sera privilégiée afin d'éviter les regroupements devant le restaurant et il est recommandé aux restaurateurs d'organiser la circulation des clients à l'intérieur.
- › Le restaurant devra afficher la capacité maximale d'accueil nécessaire au respect de l'ensemble des mesures. Cette information sera diffusée à l'extérieur et sur le site web du restaurant, le cas échéant.
- › Mettre à disposition des distributeurs de solution hydro-alcoolique dans des endroits facilement accessibles et au minimum à l'entrée du restaurant (et idéalement sur chaque table).
- › Le paiement devra obligatoirement se faire à la table des consommateurs afin d'éviter leurs déplacements au sein des établissements.

CONCERNANT LA GESTION DE FLUX DE CLIENTS :

- › Inciter à la limitation des déplacements des personnes au sein de l'établissement (ex : déplacement aux toilettes, entrée et sortie de l'établissement).
- › Les vestiaires doivent être temporairement fermés.
- › Il est rappelé qu'il est interdit de consommer des boissons debout à l'intérieur et à l'extérieur du restaurant.

LES MESURES DÉJÀ EXISTANTES SONT ÉGALEMENT RAPPELÉES :

- › Les clients sont obligatoirement assis dans l'établissement.
- › Respect des gestes barrières dans l'enceinte des restaurants.
- › Le personnel en salle ne doit pas porter de gants.
- › Organisation spécifique des établissements (nomination d'un référent COVID, mise à disposition des distributeurs de solution hydro-alcoolique, services accélérés).
- › Respecter les règles de ventilation selon le règlement sanitaire relatif à la restauration commerciale.
- › Éviter de mettre à disposition des objets pouvant être touchés par plusieurs clients (livres, jeux, journaux, salières, etc.). Par exemple, le sel ou le poivre peuvent être proposés en sachets unitaires.

**LE RESPECT STRICT DE CE PROTOCOLE EST INDISPENSABLE
POUR MAINTENIR DES CONDITIONS DE SÉCURITÉ
SANITAIRES PERMETTANT LE MAINTIEN DE CES ACTIVITÉS. LES
CONTRÔLES DE CES DISPOSITIONS SERONT RENFORCÉS.**

BIEN PRÉPARER LA RÉOUVERTURE

Avant la réouverture de son établissement, le chef d'entreprise doit anticiper et préparer la reprise de son activité.
Il est conseillé de suivre ces étapes pour préparer sa réouverture selon les recommandations de ce guide et réussir son ouverture

ÉTAPE 1



Mon établissement

Je m'informe sur les mesures à mettre en place, j'identifie les zones, les flux et les étapes à risque et je détermine ma nouvelle organisation

ÉTAPE 2



Équipements préventifs

Je constitue un stock de produits de nettoyage et désinfectant (dont gel hydroalcoolique), et d'équipements de protection (masques, gants,...). J'affiche les consignes d'utilisation et je mets à disposition ces équipements

ÉTAPE 3



Mes collaborateurs

J'informe mes collaborateurs de la prochaine réouverture et je les convie à une réunion d'information. Je les associe à la nouvelle organisation définie et je leur explique les bonnes pratiques d'hygiène et les comportements à adopter
Je nomme un référent «protocole sanitaire» pour assurer le respect des bonnes pratiques

ÉTAPE 4



Nettoyage et désinfection

J'organise le nettoyage et la désinfection de l'ensemble des locaux, matériels et équipements susceptibles d'entrer en contact avec mes collaborateurs et mes clients

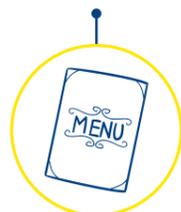
ÉTAPE 5



Ma cuisine

En concertation avec le personnel, je réorganise les postes de travail, les horaires et la circulation du personnel pour assurer la distanciation physique

ÉTAPE 6



Ma carte et mon offre

Je revois ma carte selon la réorganisation de ma cuisine et je fais évoluer mon offre. J'adapte mes approvisionnements en conséquence, en prenant en compte les condiments et les boissons utilisés à table par les clients

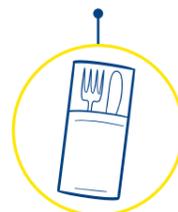
ÉTAPE 7



Ma salle

Je réorganise la disposition de ma salle, la zone d'accueil de mes clients et la circulation du personnel et des clients pour assurer la distanciation physique. Si besoin, je constitue des barrières physiques

ÉTAPE 8



Mes équipements en salle

Je m'équipe en matériel, consommables, nappes, sets, systèmes de commande, de supports de carte, de paiement, etc. pour prévenir les risques de contamination

ÉTAPE 9



Mes livraisons clients

J'organise la préparation des commandes et je définis les bonnes pratiques à respecter lors de la livraison. En cas de sous-traitance, je communique aux livreurs les consignes à respecter lors de la récupération des commandes

ÉTAPE 10



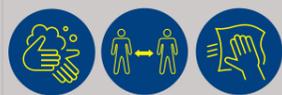
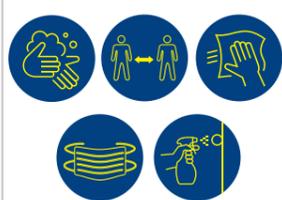
Mes clients

J'informe mes clients de la réouverture, et je communique sur les mesures mises en place dans mon établissement pour assurer leur sécurité et celle de mes collaborateurs

PRÊT
POUR LE
JOUR J

MESURES PRÉVENTIVES SPÉCIFIQUES

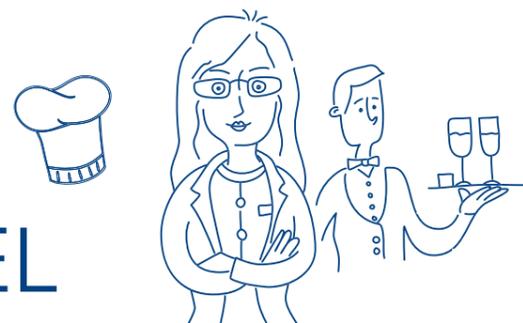
Ce guide est complémentaire aux mesures d'hygiène habituelles figurant dans votre plan de maîtrise sanitaire. Les mesures de maîtrise mises en place dans le cadre du Covid-19 viennent s'ajouter à celles déjà prévues dans votre plan Haccp.

ÉTAPES	LES RISQUES À MAÎTRISER	LES MESURES PRÉVENTIVES CLÉS		VÉRIFICATION	FICHES ET AFFICHES
Le personnel	<ul style="list-style-type: none"> Contamination entre les personnes ou par les surfaces et objets contaminés 	<ul style="list-style-type: none"> Formation des collaborateurs aux gestes barrières et aux bonnes pratiques d'hygiène : <ul style="list-style-type: none"> - La santé - La tenue, le port du masque - Le lavage, la désinfection des mains et le port des gants - Un comportement adapté : le respect des gestes barrières 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Enregistrements des formations Disponibilité permanente des équipements (gants, masques, savons, gel hydroalcoolique) 	Fiche 1 Affiche 1 Affiche 2 Affiche 3 Affiche 4
Les vestiaires sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> Contamination entre les personnes ou par les surfaces et objets en contact avec les mains non lavées 	<ul style="list-style-type: none"> Limitation du nombre des collaborateurs présents simultanément Mise en place du papier à usage unique pour essuyer les mains Bonne gestion du linge sale et des poubelles Nettoyage et désinfection 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Vérifier son stock de produits désinfectants Enregistrement du N&D* 	Fiche 2 Fiche 3
Salle de pause	<ul style="list-style-type: none"> Contamination entre les personnes ou par les surfaces et objets en contact avec les mains non lavées 	<ul style="list-style-type: none"> Limitation du nombre des collaborateurs présents simultanément Suppression ou désinfection régulière des ustensiles et objets communs Nettoyage et désinfection 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Prévoir un stock de produits désinfectants Enregistrement du N&D* 	Fiche 2
La réception des marchandises	<ul style="list-style-type: none"> Contamination directe par contact avec le chauffeur Contamination indirecte par les emballages 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des gestes barrières Zone de déchargement à l'extérieur de la cuisine 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Enregistrement du N&D* 	Fiche 4
Le stockage	<ul style="list-style-type: none"> Contamination indirecte par les emballages, persistance du virus sur les surfaces 	<ul style="list-style-type: none"> Suppression des emballages Nettoyage et désinfection 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Enregistrement du N&D* 	Fiche 4 Fiche 3
La cuisine	<ul style="list-style-type: none"> Contamination directe entre les collaborateurs Contamination indirecte par les surfaces contact (boutons, poignées, ustensiles, etc.) Contamination des plats via des mains non lavées ou des postillons Contamination des clients via les plats Contamination par la vaisselle sale 	<ul style="list-style-type: none"> Cadencement des activités dans le temps Sectorisation des activités Personnalisation des outils de travail Hygiène des préparations : hygiène des mains et port du masque Nettoyage et désinfection des ustensiles, du matériel et de la vaisselle Bonne gestion de la vaisselle sale 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Enregistrement du N&D* 	Fiche 4 Fiche 3
Le service	<ul style="list-style-type: none"> Contamination directe entre les collaborateurs Contamination indirecte par les surfaces contact, ou les ustensiles Contamination directe entre les collaborateurs et les clients Contamination des clients via les plats, les couverts, la vaisselle, les condiments, les carafes, les cartes, etc. Contamination indirecte des clients via les surfaces contact (tables, chaises, toilettes, paiement, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Hygiène des mains, tenue de travail propre et gestes barrières Espacement des tables et des places assises Nettoyage et désinfection des locaux, du matériel et des ustensiles, en particulier des surfaces contact (tables, chaises, comptoirs, cendriers, TPE ...) Suppression ou désinfection régulière des objets communs (condiments, carafes, cartes...) Bonnes pratiques en salle Bonnes pratiques au self Bonnes pratiques en vente à emporter Bonnes pratiques en restauration rapide et buffet 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Identification des places Enregistrement du N&D* 	Fiche 5 et 6 Fiche 7 Fiche 9 Fiche 8
Les clients	<ul style="list-style-type: none"> Contamination entre clients Contamination entre clients et collaborateurs Contamination indirecte par des surfaces ou objets eux-mêmes contaminés 	<ul style="list-style-type: none"> Afficher les informations utiles pour le client Organiser l'arrivée des clients : sur réservation et / ou marquages au sol pour files d'attente Dispositif de désinfection des mains à l'entrée du restaurant Organiser le flux client dans le restaurant pour éviter les croisements Organiser le placement des clients Espacer les clients d'1 m ou prévoir des séparations physiques (paravents, pare-haleines) Favoriser le paiement par carte et sans contact 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Information clients affichée Disponibilité des produits désinfectants (gel hydroalcoolique, sprays désinfectants) 	Fiche 10
Livraison	<ul style="list-style-type: none"> Contamination entre le chauffeur et les collaborateurs Contamination entre le chauffeur et les clients Contamination des emballages par des mains non désinfectées 	<ul style="list-style-type: none"> Hygiène et équipement du chauffeur (gel désinfectant pour les mains, masque) Zone de chargement à l'extérieur de la cuisine Informers les clients des règles de remise des produits Favoriser le paiement en ligne Désinfecter après chaque utilisation tout le matériel commun, y compris les véhicules (volants, leviers de vitesse, tableau de bord, etc.) 		<ul style="list-style-type: none"> Visuelle Disponibilité permanente des équipements (gants, masques, savons, gel hydroalcoolique) 	

*nettoyage et désinfection

FICHE 1

LE PERSONNEL



Dans le secteur de la restauration, il est impératif de respecter scrupuleusement les gestes d'hygiène, d'une part pour ne pas contaminer ses collègues et convives, mais également pour éviter de contaminer les aliments. La bonne santé, l'information, le comportement ou encore la tenue sont des éléments clés pour travailler en toute sécurité ainsi que pour protéger et rassurer ses clients.

Par ailleurs, en tant qu'employeur, vous devez garantir la santé et la sécurité de vos collaborateurs. Pour plus d'informations actualisées, n'hésitez pas à vous référer au site du ministère du travail : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_obligations_employeurs.pdf

LA SANTÉ

La contamination peut survenir par l'intermédiaire de projections de gouttelettes lors d'éternuements, de toux mais également par l'intermédiaire des mains.

- Informer vos collaborateurs que tout symptôme de maladie doit vous être signalé : toux, fièvre, difficultés respiratoires, écoulement nasal ou désordres gastro-intestinaux
- Si l'un de vos collaborateurs présente des symptômes, il est déconseillé qu'il travaille dans le restaurant
- Une personne asymptomatique peut transmettre le virus
- La prise de température des collaborateurs est possible sur la base du volontariat
- Si une personne présente des symptômes, elle doit rentrer chez elle et appeler son médecin et vous devez informer les personnes qui ont été en contact avec elle
- Un nettoyage des lieux, des instruments, et des outils de travail de cette personne doit alors être mis en place

LA FORMATION ET L'INFORMATION

Notre conseil pour faciliter la reprise de vos collaborateurs : organiser une réunion d'information

Le personnel doit être formé aux bonnes pratiques d'hygiène : un rappel des informations est indispensable. Il faut aussi distribuer les fiches et positionner les affiches (hygiène des mains, gestes barrières, port du masque et des gants). Penser à faire émerger le personnel formé et à conserver les justificatifs. Avant sa prise de poste, chaque salarié doit être informé des gestes et comportement à adopter pour prévenir toute contamination par le Coronavirus de façon directe (de personne à personne) ou indirecte (via les surfaces ou les aliments)

- Nommer un référent «*protocole sanitaire*» pour s'assurer de la mise à jour de des règles et bonnes pratiques au sein de votre établissement
- Formation hygiène générale en cuisine
- Information sur les gestes barrières (Affiche 1 P30)
- Information lavage des mains (Affiche 2 P31)
- Information sur les nouvelles règles de fonctionnement de l'établissement
- Expliquer et discuter de la nouvelle organisation de l'activité de chacun (cadencement, personnalisation des ustensiles, répartition des tâches)
- Rappeler les règles d'hygiène et d'organisation lors d'une réunion quotidienne

LA TENUE

Personnel en cuisine, au self, en distribution, au service restauration rapide

Il est capital de rappeler aux équipes que la tenue civile, y compris les chaussures, n'est pas autorisée au poste de travail. Chacun doit disposer d'une tenue propre par jour réservée à l'usage en cuisine : veste, pantalon, chaussures, charlotte ou filet pour cheveux en cuisine, cheveux attachés en salle, tablier (facultatif) en coton (ou plastique sauf au poste de cuisson). Les tenues de travail doivent être lavées à 90 °C.

Les masques usagés peuvent être très contaminants, veillez à les jeter dans une poubelle fermée à commande non manuelle.

Pour certains postes, une visière peut compléter l'équipement et s'avérer utile.



Personnel en salle et terrasse

En salle ou en terrasse, il faut une tenue de travail propre par jour réservée au service : veste, pantalon, tablier en coton.

Masques

Le port d'un masque est fortement recommandé en salle et en cuisine, sauf s'il y a un risque de prise au feu. Il évite d'émettre des gouttelettes qui pourraient contaminer les personnes ou les aliments si vous êtes porteur sain (contagieux sans symptômes). Bien mettre son masque et bien le retirer sont indispensables et les consignes doivent être données aux utilisateurs.



Gants

Le port des gants n'est pas nécessaire, en l'absence de blessures ou de lésions cutanées, si le personnel a la possibilité de se laver et de se désinfecter les mains très régulièrement (toutes les 15 min en cas de travail continu). Néanmoins, il a tendance à rassurer les clients. Lorsque l'on utilise des gants à usage unique, il faut respecter les mêmes consignes d'hygiène que celles imposées pour les mains : les gants doivent être changés au moins toutes les 15 minutes. Le lavage / désinfection des mains et / ou l'utilisation de nouveaux gants est obligatoire en passant d'un travail sale à un travail propre. En ce qui concerne le service de vente à emporter, il faut éviter de toucher les produits alimentaires avec ou sans gants et utiliser des pinces. Les gants sont à usage unique et devront être changés à chaque opération contaminante (après avoir touché la caisse, de la monnaie, la carte de paiement, etc.).



L'élimination des masques et des gants usagés

Lorsque les masques et les gants sont à usage unique, leur approvisionnement constant et leur évacuation doivent être organisés. Les déchets potentiellement souillés sont à jeter dans un double sac-poubelle, à conserver 24 heures dans un espace clos réservé à cet effet avant élimination dans la filière ordures ménagères. Lorsqu'ils sont réutilisables, leur entretien, notamment leur nettoyage selon les procédures adaptées, doit être organisé.

LE COMPORTEMENT

Lavage des mains (Affiche 2 P31)



Il est important que le protocole de nettoyage soit affiché et bien respecté.

Le lavage soigneux des mains au savon (pendant au moins 30 secondes) est essentiel avant chaque prise de poste et doit être répété aussi souvent que nécessaire : après contact avec une autre personne ou une manipulation, salissante ou non (denrée et matériel, masque compris), avant toute manipulation de matériel propre et / ou de denrée non protégée, immédiatement après passage aux toilettes, après avoir débarrassé une table ou un plateau et après manipulation des poubelles. Il en va de même lorsque les mains sont portées au visage, dans les cheveux ou la barbe, à la bouche (nourriture, boissons) ou après la pause fumeur à l'extérieur après avoir toussé ou s'être mouché. Mettre à disposition du gel hydroalcoolique pour une utilisation entre deux lavages.

Éviter tout contact avec des objets

Il est primordial de ne pas toucher son portable, ses clés ou autres objets personnels, ils doivent être laissés au vestiaire. Dans le cas contraire, il faut impérativement se laver / désinfecter les mains par la suite. La monnaie passant également de main en main, veillez à vous laver / désinfecter les mains après tout contact.

Ne pas se toucher le visage

Pour se moucher, pensez à utiliser un mouchoir en papier à usage unique et à le jeter immédiatement dans une poubelle fermée par un couvercle avant de vous laver / désinfecter les mains. En cas de transpiration, il est important de s'essuyer le front avec un mouchoir à usage unique, de le jeter immédiatement dans une poubelle fermée par un couvercle puis de se laver / désinfecter les mains.



Respecter la distanciation physique

Cadencer les horaires d'arrivée et de départ ainsi que les horaires des pauses est un bon moyen de respecter la distanciation physique, afin de ne pas se retrouver trop nombreux au même moment au même endroit et ne pas devoir se croiser dans des couloirs ou aux passages de portes. Vous pouvez aussi faire des marquages au sol, supprimer ou condamner des places assises en salle de pause ou dans les coins fumeurs...

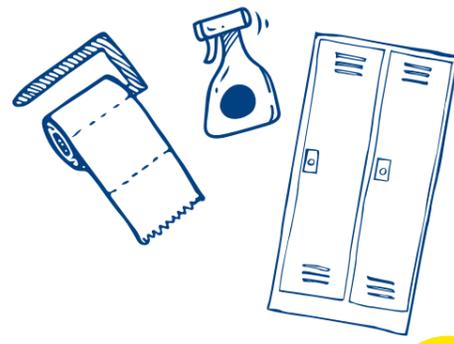
Respecter les gestes barrières (Affiche 1 P30)

Le respect des gestes barrières est incontournable pour éviter le risque de contamination.

- VÉRIFIER LA BONNE PRISE EN COMPTE DES CONSIGNES D'HYGIÈNE DURANT LE TRAVAIL
- VEILLER À DISPOSER D'UN STOCK SUFFISANT DE MATÉRIEL DE PROTECTION (MASQUES, TENUES À USAGE UNIQUE ET GANTS SI BESOIN)
- VEILLER À DISPOSER D'UN STOCK SUFFISANT DE SAVON POUR LES MAINS ET DE GEL HYDROALCOOLIQUE
- PENSER À BIEN CONSERVER LES ATTESTATIONS DE FORMATION RÉALISÉES PAR VOS SALARIÉS
- VÉRIFIER LA BONNE APPLICATION DES GESTES BARRIÈRES.

FICHE 2

LES VESTIAIRES & LES SANITAIRES



LA SENSIBILISATION DES SALARIÉS AUX BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE EN AMONT DE LA RÉOUVERTURE DU RESTAURANT EST INDISPENSABLE.

Vestiaires et sanitaires sont des lieux de passage très fréquentés où les équipements sont régulièrement manipulés. Ces espaces doivent donc faire l'objet de toutes les attentions.

LES VESTIAIRES

Tenue

- Prévoir une tenue propre par personne et par jour ou une tenue à usage unique
- Mettre les tenues sales dans des sacs à usage unique fermés
- Si le nettoyage des tenues est externalisé, prévoir une zone de ramassage et de dépose des vêtements de façon à maintenir la distance avec le livreur

Locaux

- Pour l'éclairage, préférer des détecteurs automatiques de présence
- Assurer une bonne aération / ventilation des locaux
- Nettoyer et désinfecter les surfaces en contact avec les mains avant chaque service : poignées, interrupteurs, etc.
- Séparer les vêtements de ville et les vêtements de travail
- Veiller au nettoyage régulier et à la désinfection

Équipement

- Nettoyer et désinfecter avant et après chaque prise de poste les surfaces et zones de contact : portes des casiers, bancs, dossiers de chaises, etc.
- Prévoir des casiers individuels
- Assurer l'approvisionnement permanent de savon, gel hydroalcoolique, sacs-poubelles et papier essuie-mains

Organisation

- Séparation dans le temps : réorganiser les tâches pour limiter l'arrivée simultanée des employés et répartir les pauses
- Séparation dans l'espace : plusieurs solutions existent comme le marquage au sol, limiter l'accès à une personne pour 4 m², organiser un flux entrant et un flux sortant pour éviter que les personnes ne se croisent, etc.
- Si nécessaire, faites un marquage au sol pour aider à la distanciation physique
- Si la distance de 1 m ne peut être respectée, il faut porter un masque

LES TOILETTES

Locaux

- S'assurer de l'accessibilité et de la propreté des sanitaires (pour les clients et le personnel)
- Assurer une bonne aération / ventilation des locaux
- Pour l'éclairage, préférer des détecteurs automatiques de présence
- Nettoyer et désinfecter les zones et surfaces en contact avec les mains avant chaque service et régulièrement : poignées, interrupteurs, etc.
- Voir fiche N°3 nettoyage et désinfection

Équipement

- Privilégier la mise à disposition de papier à usage unique
- Assurer la disponibilité permanente de savon dans et à la sortie des toilettes
- Installer une poubelle avec couvercle à commande non manuelle

Organisation

- Imaginer un dispositif pour limiter le nombre de personnes dans l'espace toilettes, par exemple, une affiche : pas plus d'une personne dans l'espace toilettes
- Afficher les gestes barrières
- Afficher un document attestant du nettoyage et de la désinfection régulière des toilettes



GESTION DES POUBELLES

- Utiliser des poubelles fermées avec couvercle et disposant d'une commande non manuelle
- Les vider, nettoyer et désinfecter tous les jours

- VÉRIFIER LES STOCKS D'ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION
- VEILLER AU NETTOYAGE ET À LA DÉSINFECTION DES SANITAIRES AU MOINS DEUX FOIS PAR JOUR
- VEILLER À L'ÉVACUATION RÉGULIÈRE ET HYGIÉNIQUE DES POUBELLES ET DES VÊTEMENTS SALES

FICHE 3

NETTOYAGE & DÉSINFECTION



Le plan de désinfection s'intègre dans le plan de nettoyage de votre établissement figurant dans le plan de maîtrise sanitaire. En effet, l'action des produits désinfectants est optimisée sur les surfaces propres, débarrassées de toutes traces de salissure.

SI LES LIEUX N'ONT PAS ÉTÉ FRÉQUENTÉS DANS LES 5 DERNIERS JOURS, LE PROTOCOLE HABITUEL DE NETTOYAGE SUFFIT. AUCUNE MESURE SPÉCIFIQUE DE DÉSINFECTION N'EST NÉCESSAIRE. IL EST UNIQUEMENT RECOMMANDÉ DE :

- Bien aérer les locaux
 - Laisser couler l'eau afin d'évacuer le volume qui a stagné dans les canalisations intérieures pendant la durée de fermeture.
- SI LES LIEUX ONT ÉTÉ FRÉQUENTÉS DANS LES 5 DERNIERS JOURS, MÊME PARTIELLEMENT, PAR PRÉCAUTION, UN NETTOYAGE HABITUEL AVEC UN PRODUIT ACTIF SUR CE VIRUS DOIT AVOIR LIEU COMME DÉCRIT CI-APRÈS.



ORGANISER LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION

ÉTABLIR SON PLAN DE NETTOYAGE PAR ZONE

Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, ces produits vont également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver. Ces produits de nettoyage pourront donc être utilisés pour l'entretien quotidien des locaux après le retour des personnels.

Produits et matériel

Identifier les produits efficaces, adaptés à votre exercice professionnel et les modes de présentation qui vous conviendront le mieux :

- › Lingettes désinfectantes
- › Sprays
- › Concentrés nettoyants désinfectants à diluer
- › Eau de javel
- › Savons pour les mains
- › Gel hydroalcoolique

Veiller à désinfecter le matériel utilisé pour le nettoyage : brosses, balais, raclettes, lavettes. Éviter les éponges.

Utiliser des lingettes humides (imbibées de produit de nettoyage) pour la désinfection, éviter les chiffons secs ou les jets haute pression (risque de mise en suspension des particules virales). Un produit répondant à la norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019), ou tout simplement de l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide) seront préférentiellement utilisés si la présence du virus est suspectée (collaborateur ou client suspect ou malade).

Surfaces

Identifier les surfaces « contact », c'est-à-dire les surfaces sur lesquelles les clients et les collaborateurs posent le plus régulièrement les mains.

Exemples :

- › Poignées de portes, portes battantes
- › Interrupteurs
- › Poignées du gros matériel
- › Robinets
- › Rampes
- › Plans de travail, tables et chaises
- › Terminaux de paiement et encaissement
- › Vaisselle
- › Etc.

Séparation et sectorisation

- › Sale et propre

ÉTABLIR SON PLAN DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION PAR ZONE

MATÉRIEL ET SURFACES À NETTOYER	PAR QUI ?	QUAND ? FRÉQUENCE ?	AVEC QUEL PRODUIT ?	COMMENT ?
Gros matériel et équipement, présentoirs, vitrines	En interne ? En externe ? Définir la responsabilité de chacun	Après chaque service	Nettoyant désinfectant à diluer	Respecter les indications du fabricant
Petit matériel		Après chaque service	Liquide lave-vaisselle	Respecter les indications du fabricant
Vaisselle, couverts, plats		Après chaque utilisation	Liquide lave-vaisselle	Température minimale de 60 °C
Surfaces « contact » : Poignées, interrupteurs, dossiers de chaises		Au moins deux fois par jour et aussi souvent que nécessaire	Lingettes ou spray	Respecter les indications du fabricant
Surfaces au contact des clients : terminal de paiement, tables, comptoirs		Toutes les 30 minutes et aussi souvent que nécessaire	Lingettes Sprays	Respecter les indications du fabricant



ÉTABLIR SON DOCUMENT D'ENREGISTREMENT

Ce document est très important pour justifier a posteriori de la bonne exécution des tâches. Il peut être fait à la journée ou à la semaine.

SEMAINE :	SERVICE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
Gros matériel et équipement, présentoirs, vitrines	1 ^{er}	*					
	2 ^e						
Petit matériel	1 ^{er}						
	2 ^e						
Vaisselle, couverts, plats	1 ^{er}						
	2 ^e						
Surfaces « contact » : poignées, interrupteurs, dossiers de chaises	1 ^{er}						
	2 ^e						
Surfaces au contact des clients : porte d'entrée et des toilettes, terminal de paiement, tables, comptoirs...	1 ^{er}						
	2 ^e						
Signature responsable							

* signature ou initiales de la personne responsable

ATTENTION, POUR UNE DÉSINFECTION EFFICACE DES SURFACES PRÉALABLEMENT NETTOYÉES, VEILLER À ALLER DU PLUS LOIN AU PLUS PRÈS SANS REPASSER SUR UN ENDROIT DÉJÀ DÉSINFECTÉ



- › VÉRIFIER VOS STOCKS DE PRODUITS DE NETTOYAGE ET DE PRODUITS DÉSINFECTANTS
- › VÉRIFIER LE RESPECT DU PLAN DE NETTOYAGE DE L'ÉTABLISSEMENT
- › VÉRIFIER QUE LES OPÉRATIONS DE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION SONT BIEN ENREGISTRÉES

FICHE 4

CUISINE / LABORATOIRE



 PORTER UNE TENUE PROPRE, UN MASQUE ET ÉVENTUELLEMENT DES GANTS

 CONSERVER UNE DISTANCE SUFFISANTE AVEC LES CLIENTS

 SE LAVER / DÉSINFECTER LES MAINS / GANTS RÉGULIÈREMENT



Dans la cuisine, il est primordial de respecter scrupuleusement les règles d'hygiène pour éviter la contamination des aliments, des personnels ou des clients.

RÉCEPTION DES MARCHANDISES

Accueil du livreur

-  Éviter les contacts physiques et respecter la distanciation physique de 1 m
- Ne pas faire entrer le livreur dans la cuisine
- Prévoir une zone de réception à l'extérieur



Documents, bons de livraison, factures

- Ne pas prendre en main le PDA* et signer les documents avec votre propre stylo
- Si les documents ne peuvent pas être dématérialisés, il est préférable de les archiver dans la zone de réception.

 **Se laver / désinfecter les mains après la réception**

STOCKAGE DES PRODUITS ALIMENTAIRES

Stockage en réserve

- Enlever les suremballages et les emballages (cartons)
- Éliminer les emballages puis se laver / désinfecter les mains
- Ne pas déconditionner les produits avant stockage
- Stocker immédiatement les marchandises aux températures réglementaires
- Si possible, créer une zone tampon pour y stocker la marchandise avant utilisation ou stocker la de façon définitive dans les zones dédiées

Préparation primaire

- Nettoyer / désinfecter les boîtes de conserve avant ouverture
- Laver et décontaminer les fruits et légumes (avec une solution spécifique ou du vinaigre)
- Placer les produits frais dans des bacs filmés et tracés (à la date du jour)



*PDA: Personal Digital Assistant - Assistant personnel numérique

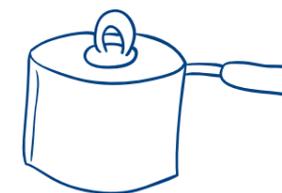
CIRCULATION DANS LA CUISINE / LE LABORATOIRE

Sectoriser l'espace

-  Définir un poste de travail pour chacun et dans la mesure du possible du matériel nominatif qui peut-être identifié par un code couleur
- Si possible, prévoir un espace de **4 m² minimum par personne**
- Organiser les opérations de façon à limiter les croisements de personnels

Échelonner les activités dans le temps

- Préparer ce qui peut l'être, dans le respect des règles de sécurité des aliments
- Organiser les opérations pour limiter le nombre de personnes en cuisine / laboratoire
- Revoir si nécessaire la carte pour organiser les opérations en différé



LOCAUX, MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Locaux

- Veiller à la bonne aération / ventilation des locaux. Si possible laisser les portes ouvertes
- Pour l'éclairage, préférer des détecteurs automatiques de présence

Petit matériel

-  Passer au lave-vaisselle le petit matériel de cuisine / préparation (lavage à +60 °C minimum)
- Passer les parties amovibles des batteurs, mixers et robots au lave-vaisselle, et désinfecter les parties externes avant chaque service



Matériel fixe

- Après chaque service, nettoyer / désinfecter toutes les zones et surfaces de contact potentiel avec les mains : poignées de tiroirs, de réfrigérateurs, de micro-ondes, de placards, de fours, boutons du piano, plans de travail, etc.

Vaisselle propre

- Se laver / désinfecter les mains avant de ranger la vaisselle propre
- Ranger la vaisselle propre de préférence à l'envers dans un placard fermé ou sur des étagères en inox dans la cuisine

Vaisselle sale

- Séparer la zone de plonge du reste de la cuisine : la vaisselle sale ne doit pas rentrer en cuisine
- Porter un masque et éventuellement des gants lors du débarrassage des tables et des plateaux
- Ne pas se toucher le visage pendant ou après la manipulation de la vaisselle sale
- Se laver / désinfecter les mains aussitôt après la manipulation de la vaisselle sale
- Porter un masque et éventuellement des gants lors du débarrassage des tables ou des plateaux
- Ne pas accumuler de vaisselle sale aux abords de la cuisine
- Ne pas manipuler de vaisselle sale pendant la préparation des repas
- Vérifier que la température minimale de l'eau du lave-vaisselle est suffisamment élevée : minimum +60 °C



PRÉPARATIONS

Respecter les règles d'hygiène habituelles prévues dans le plan de maîtrise sanitaire

- › Chaîne du chaud, chaîne du froid, marche en avant, séparation secteurs sains et secteurs souillés, etc.

Préparations froides

- › Se laver / désinfecter les mains ou porter des gants propres
- › Porter un masque
- › Laver et décontaminer l'ensemble des fruits et légumes destinés à être consommés crus (au vinaigre ou à l'aide d'une préparation spécifique), y compris ceux destinés à être éventuellement épluchés par le consommateur lui-même
- › Pour goûter les plats, utiliser puis jeter une cuillère à usage unique ou une cuillère immédiatement déposée en plonge batterie pour nettoyage et désinfection
- › Veiller à étiqueter, dater et identifier les préparations

Préparations chaudes

- › Porter un masque pour le dressage
- › Pour goûter les plats, utiliser puis jeter une cuillère à usage unique ou une cuillère immédiatement déposée en plonge batterie pour nettoyage et désinfection
- › Veiller à étiqueter, dater et identifier les préparations
- › Passer les préparations chaudes en cellule de refroidissement ou tout autre moyen permettant une descente en température en dessous de +10 °C en moins de deux heures, avant stockage définitif en chambre froide si cela est possible

Consommables : épices, sucre, farine, ingrédients, etc.

- › Éviter tout contact entre les mains (même gantées) et les produits. Utiliser une cuillère propre ou un moulin à sel ou à poivre qui seront soumis aux mêmes pratiques de désinfection régulière

ENVOI DES PLATS VERS LA SALLE / ESPACE DE VENTE

- › Éviter les croisements entre personnel de salle et de cuisine (sectoriser)
- › Utiliser un passe-plat

GESTION DES DÉCHETS

- › Utiliser des poubelles fermées avec couvercle et commande non manuelle
- › Les vider, nettoyer et désinfecter tous les jours après chaque service

NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

Voir fiche 3

- › S'ASSURER DE L'APPROVISIONNEMENT PERMANENT DES CONSOMMABLES (GEL HYDROALCOOLIQUE, LINGETTES, SAVON)
- › VEILLER AU RESPECT DU PLAN DE NETTOYAGE / DÉSINFECTION ET SON ENREGISTREMENT
- › VÉRIFIER LA DÉSINFECTION RÉGULIÈRE DU MATÉRIEL COMMUN ET L'IDENTIFICATION DES USTENSILES PERSONNELS
- › VEILLER AU RESPECT DES CONSIGNES DE CIRCULATION ET DES GESTES BARRIÈRES
- › ÉVACUER RÉGULIÈREMENT LES POUBELLES DE FAÇON HYGIÉNIQUE

CUISINE / LABORATOIRE

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOUCHE

FICHE 5

RESTAURATION À TABLE : SALLE / TERRASSE



En salle, il est primordial de respecter la distanciation physique, ce qui peut nécessiter un réaménagement de l'espace. L'utilisation d'un certain nombre d'équipements et ustensiles doit également évoluer pour prendre en compte les nouvelles règles d'hygiène.

POUR LIMITER LES RISQUES DE CONTAMINATION, LES PRATIQUES SUIVANTES SONT RECOMMANDÉES :

- › Aménager la disposition des tables de façon à respecter la distanciation physique
- › Espacer les tables d'au moins 1 m. Pour rassurer vos clients, vous pouvez : dresser une table sur 2, mettre en place des séparateurs entre les tables, disposer les clients en quinconce, limiter le nombre de personnes par table,...
- › Limiter le nombre de personne par table à 10 convives
- › Organiser les tables pour permettre la circulation des clients et du personnel en respectant la distanciation sociale
- › Placer les clients de manière homogène dans la salle en fonction de l'affluence et en privilégiant la terrasse
- › Utiliser des ardoises, des affiches papier, des systèmes digitaux (affichage, QR code, etc.) ou des cartes à usage unique pour chaque client en lieu et place des cartes collectives

EN APPLICATION DES PROTOCOLES OFFICIELS, LES BONNES PRATIQUES SUIVANTES PEUVENT ÊTRE MISES EN ŒUVRE POUR LA PRÉPARATION DES TABLES :



- › Nettoyer et désinfecter les tables et les chaises avant chaque dressage et entre chaque client (voir fiche 3)
- › En cas d'utilisation de nappes et / ou de sets, vous pouvez utiliser du jetable ou changer les nappes / sets entre chaque client (en fonction du standing de votre restaurant)
- › Dresser les tables juste avant le service
- › Utiliser une vaisselle, de la verrerie, des couverts et des serviettes propres
- › Utiliser des carafes propres
- › Proposer aux clients des bouteilles à usage unique
- › Utiliser des pains individuels distribués par le personnel (via une pince) ou nettoyer / désinfecter les corbeilles de pain entre chaque client
- › Selon la typologie de l'établissement :
 - Ne disposer pas sel / poivre, condiments et sauces sur la table
 - Favoriser l'utilisation de contenants individuels (sachets, verrines, etc.) pour le sel / poivre, les condiments et les sauces qui seront distribués par le personnel sur demande du client
 - Ou désinfecter salière / poivrière et contenants après chaque client, qui seront distribués par le personnel sur demande du client
 - Ou assurer le service par le personnel sur demande du client
- › Retirer les décorations et présentoirs sur les tables

Terrasses : si possible, inviter les fumeurs à fumer à l'extérieur de la terrasse. Sinon, utiliser des cendriers propres ou à usage unique, uniquement sur demande des clients.

- › S'ASSURER DE L'APPROVISIONNEMENT PERMANENT DES CONSOMMABLES POUR LA SALLE (GEL HYDROALCOOLIQUE, LINGETTES, SERVIETTES À USAGE UNIQUE, SETS DE TABLE, ETC.)
- › VEILLER AU RESPECT DU PLAN DE NETTOYAGE / DÉSINFECTION ET SON ENREGISTREMENT
- › VÉRIFIER LA DÉSINFECTION RÉGULIÈRE DES SURFACES AU CONTACT DES MAINS (POIGNÉES, RAMPES, ETC.) ET DU MATÉRIEL COMMUN (CARAFES, TERMINAL DE PAIEMENT, ETC.)
- › VÉRIFIER LE NETTOYAGE / DÉSINFECTION RÉGULIER DES SANITAIRES ET L'APPROVISIONNEMENT EN PAPIER ET SAVON
- › VEILLER AU RESPECT DES CONSIGNES DE CIRCULATION ET DES GESTES BARRIÈRES

RESTAURATION À TABLE

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOUCHE

FICHE 6

RESTAURATION À TABLE: DE L'ACCUEIL AU DÉPART DU CLIENT



-  PORTER UNE TENUE PROPRE, UN MASQUE ET ÉVENTUELLEMENT DES GANTS
-  CONSERVER UNE DISTANCE SUFFISANTE AVEC LES CLIENTS
-  SE LAVER / DÉSINFECTER LES MAINS / GANTS RÉGULIÈREMENT

Si l'accueil et le service du client restent essentiels, il faut néanmoins être très attentif à respecter la distanciation physique et à limiter le nombre d'interventions. Pour éviter tout risque de contamination, les pratiques suivantes sont recommandées :

Accueil des clients

- Dès l'extérieur, informer vos clients des consignes à respecter dans votre établissement
- Accueillir vos clients à l'extérieur ou dans une zone identifiée à l'entrée
- Mettre à disposition de vos clients du gel hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement
- Éviter de manipuler les vêtements des clients. En cas de vestiaires, encourager les clients à suspendre eux-mêmes leurs vêtements, ou se désinfecter les mains / gants après chaque manipulation

Préparation des tables et placement des clients

- Préparer la table selon la fiche 5 « Salle / Terrasse »
- Si la table n'est pas prête et en cas de renouvellement, vous pouvez faire patienter vos clients à l'extérieur ou dans une zone identifiée suffisamment grande pour que les distances de sécurité soient respectées. Si possible, inciter vos clients à réserver pour limiter les temps d'attentes et gérer les flux de clients
- Une fois la table prête, placer vos clients rapidement

Prise de commande

- Respecter la distanciation physique avec vos clients
- Utiliser votre système de commande nominatif (stylo, bloc, pad, etc.). En cas de commande au niveau de la caisse, désinfecter après chaque prise de commande (laisser un désinfectant à proximité)

Commande à la cuisine et récupération des plats

- Transmettre la commande à la cuisine, en respectant les distances, les gestes barrières et en évitant de pénétrer dans la cuisine
- Si possible, récupérer les plats dans une zone de dépose sans entrer dans la cuisine. Éviter la transmission des plats de main à main, par exemple en utilisant un plateau qui pourra être apporté directement à table.

Service

- Le service est assuré par un seul serveur en même temps par table
- Conserver la distanciation physique avec vos clients, par exemple :
 - En posant les assiettes, les verres, les bouteilles et autres sur un plateau afin que les clients se servent ou en les posant directement sur la table
 - En commentant les plats et les boissons à une distance raisonnable des clients et en effectuant éventuellement le premier service des boissons
- Organiser le service afin d'espacer les départs des clients et les renouvellements

Paiement

- Pour limiter les déplacements, favoriser l'encaissement à la table
- Favoriser le paiement sans contact
- Pour les paiements par CB, mettre à disposition du gel hydroalcoolique et / ou désinfecter le terminal de paiement après chaque client
- Pour les paiements par chèque, demander au client d'utiliser son stylo, sinon, désinfecter votre stylo après utilisation
- Pour les paiements en espèce, se désinfecter les mains / gants après tout contact avec de la monnaie ou des billets

Débarrassage

- Effectuer le débarrassage final et complet après le départ des clients
- Apporter la vaisselle directement à la plonge
- Nettoyer et désinfecter la table et les chaises
- Se laver / désinfecter vos mains / gants après le débarrassage

FICHE 7

RESTAURATION BUFFET

Les buffets posent eux aussi le problème de la gestion des flux dans l'établissement. Ces recommandations permettront le déroulement du service dans les meilleures conditions.



Accès au buffet

- Définir les règles d'accès au buffet
- Identifier l'accès et le sens unique de circulation autour du buffet ainsi que les distances de 1 m dans la file de circulation grâce à un marquage au sol et / ou à de l'affichage
- Pour limiter la circulation des clients, une solution peut être de mettre à disposition de vos clients des plateaux propres afin de limiter les passages au buffet
- Dans la mesure du possible, encourager vos clients à conserver leur masque lorsqu'ils se rendent au buffet
- Mettre à disposition de vos clients du gel hydroalcoolique
- Disposer dans votre établissement des affiches incitant au lavage des mains et à l'utilisation de gel hydroalcoolique avant de se servir
- Si possible, installer de façon permanente un pare-haleine couvrant la totalité du buffet

Pour limiter les contaminations par les manipulations, 3 alternatives sont proposées dans ce guide :

1^{er} cas : le buffet contient uniquement des assiettes individuelles, de petites portions, préparées en cuisine

Dans ce cas, le buffet ne doit pas contenir :

- De cuillères, de pinces
 - De couvercles à soulever
 - D'assaisonnements en tube, de bouteilles
 - D'autres ustensiles / objets pouvant être manipulés
- Aucun plat ou produit présenté aux consommateurs ne doit être conservé en vue d'être resservi

2^e cas : les différents mets proposés sont servis par le personnel dans des assiettes individuelles, de petites portions, en fonction des choix du client

3^e cas (à limiter autant que possible) : les clients viennent se servir au buffet et confectionner leur assiette

Dans ce cas, pour limiter les contaminations croisées :

- Les plats ne doivent pas contenir de cuillères, de pinces, de couvercles, d'assaisonnements en tube, de bouteilles, etc.
- Imaginer un dispositif permettant à chaque client de se servir avec des couverts propres et individuels
- Disposer un pare-haleine couvrant la totalité du buffet pendant toute la durée du service

Assaisonnements

Pour limiter les contaminations croisées :

- les assaisonnements (sel / poivre, sauces, condiments, etc.) peuvent être présents sur la table en dosettes individuelles
- ou ils peuvent être préparés dans des verrines à usage unique et disposés sur le buffet

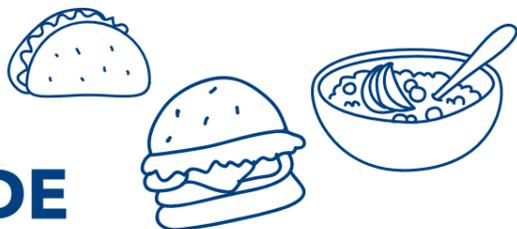
Libre-service en salle (boisson, point de réchauffe, etc.)

Afin de limiter les contaminations croisées :

- supprimer les distributeurs de boissons en libre-service (y compris les fontaines à eau)
 - supprimer les micro-ondes
- La distribution d'eau et le réchauffage des plats pourront être effectués uniquement par le personnel

FICHE 8

RESTAURATION RAPIDE SUR PLACE / À EMPORTER



PORTER UNE TENUE PROPRE, UN MASQUE ET ÉVENTUELLEMENT DES GANTS



CONSERVER UNE DISTANCE SUFFISANTE AVEC LES LIVREURS ET LES COLLABORATEURS



SE LAVER / DÉSINFECTER LES MAINS / GANTS RÉGULIÈREMENT



Dans ce type d'établissement, c'est au niveau du comptoir qu'il faut être particulièrement vigilant pour limiter les manipulations et respecter les distances de sécurité, dont vous trouverez ci-dessous les pratiques recommandées.

Accès à l'établissement

- Dès l'extérieur, informer vos clients des consignes à respecter dans votre établissement
- Penser à réguler le nombre de clients à l'entrée en limitant leur nombre par salle en fonction de la superficie et de la configuration de ces dernières et en fonction des sorties et de l'attente au comptoir
- Mettre à disposition de vos clients du gel hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement



Circulation des clients dans l'établissement

- Identifier la / les file(s) d'attente ainsi que les distances d'au moins 1 m à respecter dans chaque file grâce à un marquage au sol
- Identifier le sens de circulation dans l'établissement grâce à un marquage au sol pour éviter les croisements au niveau de l'entrée, des commandes et de la sortie

Les bonnes pratiques suivantes peuvent être mises en œuvre lors de la commande

- Les commandes seront réalisées au comptoir ou à distance (téléphone, internet, application mobile, etc.)
- Si possible, proposer des systèmes de commande en avance et à distance tels qu'un site internet pour limiter les temps d'attente
- Utiliser des ardoises, des affiches papier, des systèmes digitaux (affichage, QR Code, etc.) ou des cartes à usage unique en lieu et place des cartes collectives

AU NIVEAU DU COMPTOIR:

- Conserver la distanciation physique entre les clients et le personnel, avec par exemple le port du masque et la mise en place de barrières physiques (plexiglas / hygiaphone, film de protection, etc.)
- Privilégier un système de commande nominatif et personnel qui sera nettoyé et désinfecté régulièrement et après chaque prise de poste. Penser à laisser du désinfectant à proximité
- Nettoyer et désinfecter régulièrement le comptoir, les vitrines, etc.
- Retirer du comptoir tout produit ou objet pouvant être manipulé par les clients

PRÉPARATION DE COMMANDE / PLATEAU: La commande doit être transmise au client uniquement si elle est complète

Afin de limiter les contaminations croisées:

- Préparer des couverts, assiettes et serviettes à usage unique
- Préparer les boissons et supprimer les distributeurs de boissons en libre-service
- Préparer les assaisonnements (sel / poivre, sauces et condiments) selon les besoins des clients et à la demande
- Préparer des pains individuels avec une pince selon les besoins des clients et à la demande
- Si possible, prévoir des lingettes désinfectantes individuelles afin que les clients puissent désinfecter leur table et leurs mains s'ils le souhaitent
- Supprimer les bipeurs ou désinfecter les entre chaque client
- Limiter les déplacements entre le poste de commande et la cuisine. Transmettre et récupérer les commandes en cuisine, en respectant les distances et en évitant de pénétrer dans la cuisine. Si possible, mettre en place une barrière physique et une zone de dépose.
- Poser la commande prête sur le comptoir pour éviter la transmission de main à main

LIBRE SERVICE: le client se sert directement (sandwich, salade, boisson, etc.)

- Proposer préférentiellement des produits préemballés
- Ne pas mettre à disposition d'ustensiles (pincettes par exemple) pouvant être communs à plusieurs clients
- Informer les clients de ne pas manipuler les produits
- Nettoyer et désinfecter régulièrement les éventuelles poignées et autres surfaces
- Effectuer la mise en rayon en absence de client (en dehors des horaires d'ouverture et / ou bloquer temporairement l'accès au meuble de distribution)

Paiement

- Favoriser le paiement sans contact
- Pour les paiements par CB, mettre à disposition du gel hydroalcoolique et désinfecter le terminal de paiement après chaque client
- Pour les paiements par chèque, demander au client d'utiliser son stylo, sinon, désinfecter votre stylo après utilisation
- Pour les paiements en espèce, se désinfecter les mains / gants après tout contact avec de la monnaie ou des billets



Attente des clients

- Vous pouvez faire patienter les clients à l'extérieur de votre établissement ou dans une zone identifiée suffisamment grande pour que les distances de sécurité puissent être respectées
- Prendre les mesures nécessaires pour séparer les flux de la vente à emporter et de la restauration à table.



Salle

- Espacer les tables d'au moins 1 m. Vous pouvez également: mettre en place des séparateurs entre les tables, condamner une table sur 2 si les tables sont fixes, limiter la taille des tables, ...
- Informer les clients de ne pas déplacer les tables
- Ôter des tables les différents contenus (nappes, sets, condiments, sauces, présentoirs, etc.)
- Supprimer les condiments et les sauces en libre-service
- Supprimer les fontaines à eau et les micro-ondes. La distribution d'eau et le réchauffage des plats pourront être effectués uniquement par le personnel
- Nettoyer et désinfecter la salle régulièrement et après chaque service
- Nettoyer et désinfecter les tables et les chaises entre chaque client



Débarrassage

- Si le débarrassage est effectué par le client:
 - Utiliser des poubelles avec ouverture non manuelle et des échelles pour déposer les plateaux.
 - Placer les poubelles / échelles de plateaux près de la sortie
 - Mettre à disposition des clients des distributeurs de gel hydroalcoolique à la sortie
 - La récupération des plateaux doit être effectuée par le personnel. Le nettoyage et la désinfection des mains / gants sont obligatoires après chaque débarrassage
 - Évacuer régulièrement les plateaux sales et les poubelles
- Si le débarrassage est effectué par personnel
 - Débarrasser après le départ des clients
 - Nettoyer et désinfecter la table et les chaises
 - Porter des gants et se nettoyer / désinfecter les mains / gants obligatoirement après chaque débarrassage



- S'ASSURER DE L'APPROVISIONNEMENT PERMANENT DES CONSOMMABLES EN SALLE POUR LES CLIENTS (GEL HYDROALCOOLIQUE, LINGETTES, SAVON, Etc.) ET DE LEUR PRÉSENCE AUX ENDROITS NÉCESSAIRES
- VEILLER AU RESPECT DU PLAN DE NETTOYAGE / DÉSINFECTION ET SON ENREGISTREMENT
- VÉRIFIER LA DÉSINFECTION RÉGULIÈRE DES SURFACES AU CONTACT DES MAINS (POIGNÉES, COMPTOIR, VITRINES, ETC.) ET DU MATÉRIEL COMMUN (USTENSILES, TERMINAL DE PAIEMENT, ETC.)
- VÉRIFIER LE NETTOYAGE / DÉSINFECTION RÉGULIER DES SANITAIRES ET L'APPROVISIONNEMENT EN PAPIER ET SAVON
- VEILLER AU RESPECT DES CONSIGNES DE CIRCULATION, DE DISTANCIATION PHYSIQUE ET DES GESTES BARRIÈRES
- VÉRIFIER L'ÉVACUATION RÉGULIÈRE DES DÉCHETS ET DES POUBELLES

FICHE 9

MÉTIERS DE BOUCHE

BOULANGERIE-PÂTISSERIE,
BOUCHERIE-CHARCUTERIE-TRAITEUR,
REVENDEURS SPÉCIALISÉS, ETC.

 PORTER UNE TENUE PROPRE, UN MASQUE ET ÉVENTUELLEMENT DES GANTS

 CONSERVER UNE DISTANCE SUFFISANTE AVEC LES LIVREURS ET LES COLLABORATEURS

 SE LAVER / DÉSINFECTER LES MAINS / GANTS RÉGULIÈREMENT



Il est essentiel pour ces établissements, particulièrement fréquentés tout au long de la journée avec des pics de trafic à certaines tranches horaires, d'essayer de limiter la durée de présence des clients et de diminuer au maximum le nombre d'interactions.

Accès à l'établissement

- Dès l'extérieur, informer vos clients des consignes à respecter dans votre établissement
- Penser à réguler le nombre de clients à l'entrée en fonction de la configuration de l'établissement et de l'attente
- Mettre à disposition de vos clients du gel hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement

Circulation des clients dans l'établissement

- Identifier la / les file(s) d'attente ainsi que les distances d'au moins 1 m à respecter dans chaque file grâce à un marquage au sol
- Identifier le sens unique de circulation grâce à un marquage au sol et / ou un affichage pour éviter les croisements



La commande

- Les commandes seront réalisées au comptoir ou à distance (téléphone, internet, application mobile, etc.)
- Si possible, proposer des systèmes de commande en avance et à distance tels qu'un site internet

AU NIVEAU DU COMPTOIR :

-  - Conserver la distanciation physique entre les clients et le personnel, avec par exemple le port du masque et la mise en place de barrières physiques (plexiglas / hygiaphone, film de protection, etc.)
- Nettoyer et désinfecter régulièrement le comptoir, les vitrines, etc.
- Retirer du comptoir, de la zone de caisse et de la file d'attente tout produit ou objet pouvant être manipulé par les clients

PRÉPARATION DE COMMANDE :

- La commande doit être transmise au client uniquement si elle est complète
- Si possible, affecter une ou plusieurs personnes exclusivement à la préparation de commande
- Sectoriser et espacer les postes de préparation
- Utiliser des outils et des ustensiles individuels et nominatifs
- Limiter les contacts avec les produits finis (en utilisant des pinces par exemple)
- Limiter les déplacements entre l'espace de vente et le laboratoire. Si possible, éviter de pénétrer dans le laboratoire avec la mise en place d'une zone de dépôt des produits destinés à la mise en rayon par le personnel de vente
- Poser la commande prête sur le comptoir pour éviter la transmission de main à main

Le laboratoire : voir fiche n°4



Produits en libre-service

- Proposer préférentiellement des produits préemballés
- Ne pas mettre à disposition d'ustensiles (pinces par exemple) pouvant être communs à plusieurs clients
-  ➤ Informer les clients de ne pas manipuler les produits
- Nettoyer et désinfecter régulièrement les éventuelles poignées et autres surfaces
- Effectuer la mise en rayon en absence de client (en dehors des horaires d'ouverture et / ou bloquer temporairement l'accès au meuble de distribution)

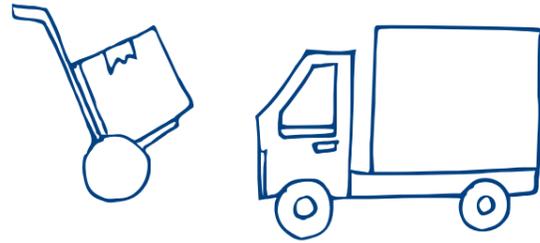
Paiement

-  ➤ Conserver la distanciation physique entre les clients et le personnel, avec par exemple le port du masque et la mise en place de barrières physiques (plexiglas / hygiaphone, film de protection, etc.)
- Si possible, affecter une personne exclusivement à l'encaissement
- Favoriser le paiement sans contact
- Pour les paiements par CB, désinfecter régulièrement le terminal de paiement, mettre du gel hydroalcoolique à disposition des clients, se désinfecter régulièrement les mains / gants
- Pour les paiements par chèque, demander au client d'utiliser son stylo, sinon, désinfecter votre stylo après utilisation
- Pour les paiements en espèce, se désinfecter les mains / gants après tout contact avec de la monnaie ou des billets

- VÉRIFIER LA PRÉSENCE DES CONSOMMABLES (GEL HYDROALCOOLIQUE, LINGETTES, SAVONS, ETC.) AUX ENDROITS NÉCESSAIRES, ET EN QUANTITÉ SUFFISANTE. SURVEILLER LES STOCKS EN RÉSERVE DE CES CONSOMMABLES
- VÉRIFIER LE RESPECT DU PLAN DE NETTOYAGE ET SON ENREGISTREMENT
- VÉRIFIER LE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION RÉGULIERS DES ÉQUIPEMENTS, USTENSILES ET TOUTES SURFACES AU CONTACT DES MAINS
- VÉRIFIER LA MISE EN PLACE DES CONSIGNES DE CIRCULATION ET DES GESTES BARRIÈRES

FICHE 10

LIVRAISON



 PORTER UNE TENUE PROPRE, UN MASQUE ET ÉVENTUELLEMENT DES GANTS

 CONSERVER UNE DISTANCE SUFFISANTE AVEC LES LIVREURS, LES CLIENTS ET LES COLLABORATEURS

 SE LAVER / DÉSINFECTER LES MAINS / GANTS RÉGULIÈREMENT



La livraison est un échange de marchandises entre plusieurs personnes. Il convient donc d'être très vigilant pour respecter les distances de sécurité et éviter de multiplier la transmission de paquets, documents, moyens de paiement, etc. Les pratiques ci-dessous sont ainsi recommandées :

TRANSPORT ORGANISÉ EN PROPRE :

Véhicules

- Si les véhicules ne sont pas dédiés à un seul chauffeur, il est nécessaire de prévoir une désinfection entre chaque chauffeur
- Nettoyer et désinfecter soigneusement le tableau de bord, le volant, le levier de vitesses, les poignées des portes et du coffre, les commandes des vitres ou autres commandes manuelles (hayons, etc.)
- Prévoir un kit de désinfection et de protection dans le véhicule (masques, gants et gel hydroalcoolique) pour chaque chauffeur qui doit être seul dans le véhicule

Chargement

- Veiller à respecter les consignes de distanciation au chargement et porter un masque (voir fiche 1)
- Éviter de transmettre de main à main les articles à livrer (sacs ou boîtes) et prévoir une zone de transfert et de dépose
- Charger les produits en fonction de la tournée en disposant les derniers à livrer au fond du camion
- Éviter d'échanger des objets avec vos collègues (stylos, PDA, scannette, etc.) et / ou se laver / désinfecter les mains / gants après chaque échange

Déchargement

- Lors de la prise de commande, informer vos clients des consignes à suivre pour la réception de la livraison
- Lors du déchargement, veiller à respecter les consignes de distanciation avec les clients
- Avant l'arrivée, appeler votre client pour qu'il vous rejoigne pour ne pas avoir à sonner
- Déposer le paquet à l'endroit désigné par le client pour éviter de le lui donner de main à main et respecter la distance minimale d'1 m
- Ne pas échanger d'objets avec les clients (stylos, PDA, scannette, etc.) ou se laver / désinfecter les mains / gants après chaque échange

Documentation / paiement

- Prévoir si possible un paiement en ligne ou sans contact, pour éviter la monnaie et les chèques
- Se désinfecter les mains / gants après chaque paiement avec contact et après chaque livraison

TRANSPORT SOUS-TRAITÉ

Contact avec le chauffeur

- Veiller à respecter les consignes de distanciation avec le chauffeur au moment du chargement
- Éviter que le chauffeur ne rentre dans votre établissement
- Déposer les produits de façon à ce que le chauffeur puisse les prendre en respectant au minimum 1 m de distance avec vous
- Ne pas échanger d'objets avec le chauffeur (stylos, PDA, scannette, etc.) ou se laver / désinfecter les mains / gants après chaque échange



Organisation avec les clients

- Lors de la commande, informer vos clients des consignes à suivre pour la réception de la livraison
- Avant l'arrivée, le chauffeur doit prévenir le client pour qu'il vous rejoigne hors de son domicile
- Privilégier le paiement en ligne ou sans contact ; éviter la monnaie et les chèques

➤ S'ASSURER DE LA PRÉSENCE DU KIT DE CONSOMMABLES (GEL HYDROALCOOLIQUE, LINGETTES, SAVONS, ETC.) DANS LES VÉHICULES DE LIVRAISON. SURVEILLER LES STOCKS EN RÉSERVE DE CES CONSOMMABLES

➤ VÉRIFIER LES STOCKS D'ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION (MASQUES)

➤ VEILLER AU RESPECT DU NETTOYAGE ET DÉSINFECTION RÉGULIERS DU VÉHICULE, DES ÉQUIPEMENTS ET TOUTES SURFACES AU CONTACT DES MAINS

FICHE SYNTHÈSE

LES ESSENTIELS EN SALLE



- PORTER UNE TENUE PROPRE, UN MASQUE ET ÉVENTUELLEMENT DES GANTS
- CONSERVER UNE DISTANCE SUFFISANTE AVEC LES CLIENTS
- SE LAVER / DÉSINFECTER LES MAINS / GANTS RÉGULIÈREMENT, ET NOTAMMENT APRÈS CHAQUE PAIEMENT, CHAQUE DÉBARRASSAGE, CHAQUE MANIPULATION D'UN OBJET PERSONNEL OU D'UN OBJET COMMUN À PLUSIEURS PERSONNES, CLIENTS OU COLLÈGUES



En salle, il y a un certain nombre de règles à connaître et à appliquer scrupuleusement pour assurer des conditions d'hygiène optimale aux clients et au personnel. Vous trouverez les pratiques recommandées ci-dessous :

Accès à l'établissement



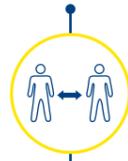
- Informer vos clients des consignes à respecter
- ▶ Limiter le nombre de clients (régulation du flux à l'entrée, accueil à l'extérieur, etc.)
- ▶ Mettre à disposition du gel hydroalcoolique.
- ▶ Encourager les réservations à l'avance

Circulation des clients dans l'établissement



- Identifier les entrées, sorties, files d'attente ainsi que les distances d'au moins 1 m à respecter grâce à un marquage au sol et des affiches
- ▶ demander aux clients de porter un masque lors de leurs déplacements dans l'établissement

Placement des clients



- Placer rapidement les clients lorsque la table est prête
- ▶ En cas d'attente, faire patienter les clients à l'extérieur de votre établissement ou dans une zone identifiée suffisamment grande pour conserver la distanciation physique
- ▶ Privilégier le placement en terrasse

Disposition de la salle / terrasse



- Aménager la disposition des tables de façon à respecter la distanciation physique
- ▶ Espacer les tables d'au moins 1 m. Vous pouvez également condamner une table sur 2, mettre des séparateurs, limiter la taille des tables, placer les clients en quinconce, etc.
- ▶ Limiter le nombre de personnes par table à 10 convives
- ▶ Organiser les tables pour permettre la circulation des clients et du personnel

Tables



- Nettoyer et désinfecter les tables avant chaque dressage et entre chaque client
- ▶ Limiter l'utilisation de nappes ou de sets. Favoriser du jetable à usage unique ou les changer entre chaque client
- ▶ Supprimer des tables la décoration et les présentoirs

Boissons, assaisonnements, pains, etc.



- ▶ Supprimer les fontaines à eau et les distributeurs de sauces et de boissons en libre-service, y compris les carafes
- ▶ Favoriser la distribution par le personnel de pain individuel avec une pince, et de contenants individuels (sachets, verrines, etc.) pour les condiments. Sinon assurer le service ou nettoyer / désinfecter les contenants après chaque client

Prise de commande



- Conserver la distanciation physique avec les clients
- ▶ Utiliser des ardoises, des affiches au mur, QR Code, des cartes à usage unique, etc.
- ▶ Opter pour des systèmes de commande en avance et à distance (téléphone, internet, applications mobiles, etc.)
- ▶ Limiter les déplacements, éviter de pénétrer dans la cuisine et mettre en place une zone de dépôt

Service



- Conserver la distanciation physique avec les clients
- ▶ Assurer le service par table par un seul serveur en même temps
- ▶ Respecter les gestes barrières et éviter de transmettre les commandes et les objets de main à main, etc.

Nettoyage / désinfection



- Nettoyer et désinfecter les tables et les chaises entre chaque client
- ▶ Nettoyer et désinfecter régulièrement les environnements de commandes tels que les comptoirs, vitrines, systèmes de commandes, etc.
- ▶ Désinfecter tout objet ayant été en contact avec les clients (salière / poivrière, corbeille de pain, etc.)
- ▶ Nettoyer et désinfecter régulièrement les surfaces et les équipements de travail

Paiement



- Favoriser le paiement sans contact
- ▶ Nettoyer et désinfecter la caisse, le terminal de paiement, le stylo après chaque client
- ▶ Se désinfecter les mains après chaque contact avec de la monnaie ou des billets

Débarrassage



- Effectuer le débarrassage final et complet après le départ des clients
- ▶ Se nettoyer / désinfecter les mains / gants après chaque débarrassage
- ▶ En cas de débarrassage par les clients, mettre à disposition des poubelles avec commande non manuelle

Livraison



- Prévoir un kit de désinfection et de protection pour le chauffeur dans le véhicule
- ▶ Lors de la commande, informer vos clients des consignes à respecter lors de la réception
- ▶ Éviter les contacts avec les clients et leur environnement

MESURES DE PRÉVENTION

GESTES BARRIÈRES



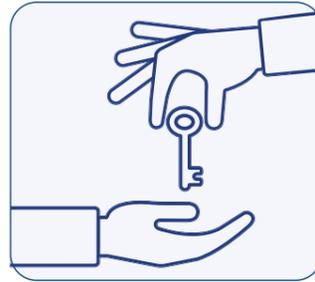
Lavez-vous très régulièrement les mains, toutes les heures avec de l'eau et du savon ou utilisez une solution hydroalcoolique



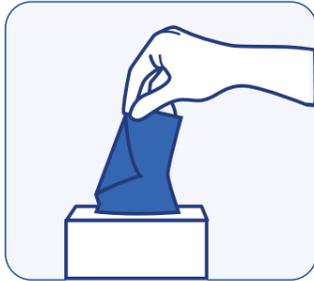
Évitez de serrer la main et de faire la bise



Couvrez-vous la bouche et le nez avec un mouchoir en cas d'éternuement



Ne prêtez pas les objets de la vie quotidienne. Ne partagez pas la nourriture, les couverts, les ustensiles de cuisine



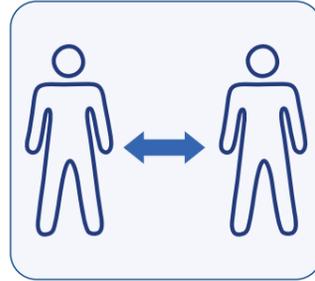
Utilisez un mouchoir à usage unique, jetez-le dans une poubelle fermée et lavez-vous les mains



Nettoyez et désinfectez régulièrement les objets et appareils que vous touchez (téléphone, poignée de porte)



Sans mouchoir, tousssez ou éternuez dans le pli du coude (pas dans vos mains)



Maintenez une distance d'au moins 1 m avec les autres personnes qui toussent ou qui éternuent



Évitez de vous toucher le visage, le nez, les yeux et la bouche. Ce sont des portes d'entrée pour les virus et nos mains leurs transports en commun



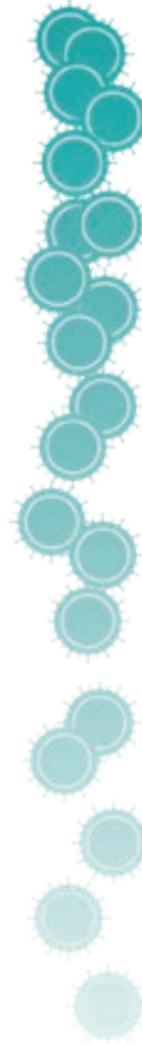
Restez chez vous si vous ne vous sentez pas bien. En cas de fièvre, de toux et de difficultés respiratoires, contactez le SAMU (15)

AFFICHE 1 GESTES BARRIÈRES

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOUCHE

MESURES DE PRÉVENTION

HYGIÈNE DES MAINS



Mouillez-vous les mains avec de l'eau



Versez du savon dans le creux de votre main



Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : les doigts, les paumes, le dessus des mains et les poignets



Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone entre les doigts



Nettoyez également les ongles



Rincez-vous les mains sous l'eau



Séchez-vous les mains si possible avec un essuie-main à usage unique



Fermez le robinet avec l'essuie-main puis jetez-le dans une poubelle

SI VOUS N'AVEZ PAS D'EAU NI DE SAVON, UTILISEZ UNE SOLUTION HYDROALCOOLIQUE POUR ADOPTER LES MÊMES GESTES (ÉTAPES 2, 3, 4 ET 5).

VEILLEZ À VOUS FROTTER LES MAINS JUSQU'À CE QU'ELLES SOIENT BIEN SÈCHES.



AFFICHE 2 HYGIÈNE DES MAINS

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOUCHE

MESURES DE PRÉVENTION UTILISATION DE GANTS À USAGE UNIQUE

L'utilisation de gants à usage unique est libre mais nécessite une vigilance particulière. Pour éviter les risques de contamination, il convient donc de respecter les consignes suivantes :

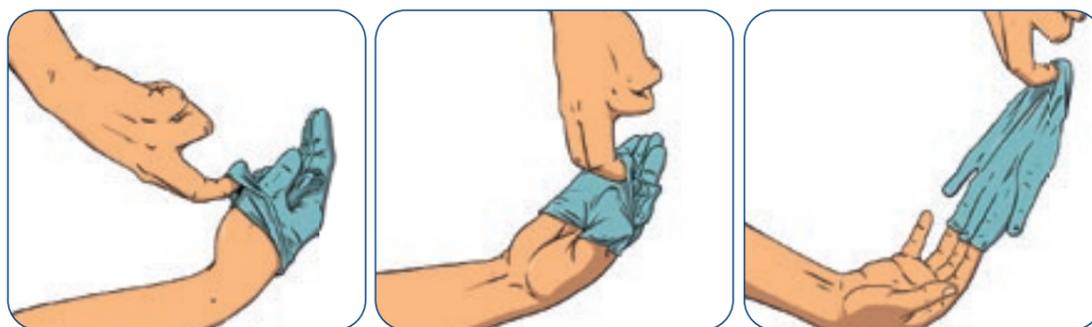
 <p>SE LAVER SOIGNEUSEMENT LES MAINS ET LES SÉCHER</p> <p>Vos mains doivent être propres et sèches. Éviter les bijoux et ongles longs.</p>	 <p>VÉRIFIER LE BON ÉTAT DES GANTS AVANT DE LES ENFILER</p>	 <p>LORS DU PORT DES GANTS, NE PAS SE TOUCHER LE VISAGE</p> <p>Garder en tête que vos gants peuvent être contaminés si vous avez touché une surface contaminée</p>
---	---	--

RETIRER LES GANTS EN TOUTE SÉCURITÉ :

Faire attention de ne pas toucher la peau avec la partie extérieure du gant, selon la méthode suivante :



1. Pincer le gant au niveau du poignet. **2.** Retirer les gants Éviter de toucher la peau ! **3.** Le garder au creux de la main gantée ou le jeter



4. Glisser les doigts à l'intérieur du deuxième gant. Éviter de toucher l'extérieur du gant. **2.** Retirer le deuxième gant

- Jeter les gants dans une poubelle équipée d'un sac plastique : utiliser une poubelle fermée à commande à pied
- Se laver les mains après avoir ôté les gants

VEILLEZ À L'HYGIÈNE DE VOS GANTS EN LES DÉSINFECTANT OU EN LES RENOUELANC RÉGULIÈREMENT



AFFICHE 3 UTILISATION DE GANTS À USAGE UNIQUE

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOUCHE

MESURES DE PRÉVENTION UTILISATION DE MASQUES

L'utilisation de masques nécessite une certaine vigilance. Afin d'assurer votre protection, il convient de respecter les instructions suivantes :



1. Avant toute manipulation, se laver les mains (au moins 30 secondes) **2.** Repérer le haut du masque (barrette nasale) **3.** Passer les élastiques derrière la tête, de part et d'autre des oreilles



4. Ajuster le masque en pinçant la barrette sur le nez **5.** Assurer l'étanchéité du masque : le nez, la bouche et le menton doivent être recouverts et ne plus toucher son masque **6.** Après usage, retirer le masque par les élastiques et le jeter dans une poubelle fermée à commande non manuelle

NE PLUS TOUCHER SON MASQUE UNE FOIS POSITIONNÉ. BIEN SE LAVER LES MAINS APRÈS L'AVOIR RETIRÉ.



AFIN D'ASSURER UNE EFFICACITÉ OPTIMALE, IL CONVIENT DE PROCÉDER À UN REMPLACEMENT DU MASQUE APRÈS UNE UTILISATION MAXIMALE DE 4 H

Vous pouvez également utiliser des masques réutilisables et lavables, reportez-vous aux consignes indiquées sur l'emballage. Pour le personnel en contact avec le public, il est recommandé d'utiliser des masques UNS1

AFFICHE 4 UTILISATION DE MASQUES

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOUCHE



PARTIE 2

LIKE

RELANCE D'ACTIVITÉ



QUELQUES ACTIONS POUR BIEN PRÉPARER SA RELANCE D'ACTIVITÉ

Réussir la relance de son activité à la suite de la crise que nous venons de traverser est évidemment essentielle pour tous. À travers quelques recommandations et des exemples d'initiatives, nous souhaitons vous accompagner dans cette période délicate et clé de la reprise.



Optimiser l'ensemble de ses coûts



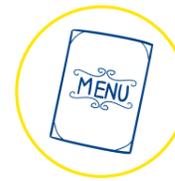
Saisir l'opportunité de la vente à emporter



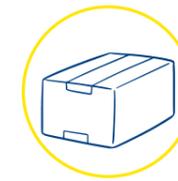
Garder le lien avec ses clients et développer sa présence sur les réseaux sociaux



Rassurer les consommateurs en communiquant sur les mesures barrières prises



Faire évoluer et diversifier son offre, ou proposer une nouvelle carte



Anticiper ses approvisionnements



Optimiser ou créer son site internet et renforcer sa présence sur les plateformes de réservation



Communiquer largement lors de la reprise en mettant en avant son offre

FICHE 12

LA PRÉPARATION DE L'OUVERTURE CHECK-LIST



Bien relancer son activité, c'est reconquérir et rassurer les clients, c'est être pleinement opérationnel dès la levée du confinement, c'est adapter son offre à la situation... Mais bien relancer son activité, c'est aussi et surtout anticiper! Pour vous y aider, nous avons préparé cette liste simple et précise qui vous permettra de vérifier rapidement si vous avez bien pensé à tout avant de rouvrir votre établissement.

✓ PROPOSER UNE NOUVELLE CARTE

Il est important que vous adaptiez votre carte à cette période de reprise d'activité :

- Raccourcissez votre carte ou proposez uniquement des menus. En réduisant votre carte, vous contrôlerez davantage vos stocks et réduirez considérablement le gaspillage.
- Vous pouvez aussi élaborer une carte qui mette en valeur les produits français afin de soutenir les producteurs et de répondre à une attente forte des consommateurs. En effet, dans un contexte économique où la défense de la filière de production française est un enjeu capital, vos clients seront très sensibles à cette démarche.

✓ DIVERSIFIER SON OFFRE

Cette relance d'activité est également l'occasion d'élargir ou de proposer une offre différenciante de produits ou de services qui permet de répondre à de nouvelles attentes.

Voici quelques exemples d'offres nouvelles :

- Ouvrir un point relais colis pour assurer du trafic de nouveaux clients ...
- Développer la revente de produits ciblés par exemple des produits d'épicerie fine italienne dans une pizzeria
- Proposer des produits moins attendus dans son établissement comme des paniers de fruits et légumes en partenariat avec des maraîchers locaux chez un boulanger
- Élaborer pour les traiteurs qui ne le faisaient pas encore une carte dédiée à la Vente à Emporter pour des petits groupes
- Inventer de nouveaux moments de convivialité pour les cafés / bar en surfant par exemple sur la tendance des apéros virtuels avec une offre cocktail, apéro dînatoire, à livrer ou à emporter ou encore proposer des offres de barman à domicile

✓ ANTICIPER SES APPROVISIONNEMENTS

Pensez à sécuriser et fiabiliser vos commandes et approvisionnements produits suffisamment tôt auprès de vos fournisseurs.

✓ PENSER À UNE OFFRE « SPÉCIAL FIN DE CONFINEMENT »

Proposez au moment de la réouverture de votre établissement une offre spéciale et différenciante qui permettra de créer de la visibilité et de stimuler le trafic comme par exemple un menu Spécial Reprise (Simple – Local – Origine France).

✓ GARDER LE LIEN AVEC SES CLIENTS AVANT L'OUVERTURE ET PRÉPARER SA COMMUNICATION POUR LA RÉOUVERTURE

Il est capital de communiquer auprès de ses clients via les réseaux sociaux, son site Internet, mais également la vitrine de son établissement, afin de les tenir informés de votre actualité. Il s'agit avant tout de garder le lien. L'idéal étant de créer votre base de données clients pour l'activer plus facilement et mettre en place des actions de communication ciblées comme des mailings, SMS, campagnes téléphoniques...

✓ S'INSCRIRE SUR LES PLATEFORMES DE RÉSERVATION EN LIGNE

Référez votre établissement sur des plateformes qui permettent de renforcer la visibilité de votre établissement et de faciliter les pré-réervations de vos clients.



✓ RÉFÉRENCER SON ÉTABLISSEMENT SUR LES PLATEFORMES SOLIDAIRES

Pensez à référencer votre restaurant sur différentes plateformes permettant à vos clients de pré-commander ou d'acheter des 'bons d'achat' à valoir sur leurs prochains repas. Il existe plusieurs plateformes de ce genre telles que « j'aime mon resto » dont METRO est partenaire. Rendez-vous sur « jaimemonresto.fr » pour découvrir ce service très pratique.



FICHE 13

LA RÉOUVERTURE CHECK-LIST



La réouverture de votre établissement est un moment capital. Pour que les clients soient au rendez-vous, vous devez les informer de la reprise de votre activité par tous les moyens. Mais il faudra également les rassurer sur l'hygiène irréprochable de votre établissement. Voici les étapes clés à ne pas manquer pour réussir votre réouverture.

✓ ANNONCER LA RÉOUVERTURE DE SON ÉTABLISSEMENT

Donner un maximum de visibilité à la réouverture de votre établissement doit être votre priorité ! Il faut que vous puissiez toucher un maximum de personnes lors de l'annonce de votre réouverture. Et pour cela, tous les moyens de communication sont bons : en premier lieu, votre site internet et vos réseaux sociaux, bien sûr, mais vous pouvez également vous appuyer sur votre mairie, les journaux locaux, les associations qui pourraient être à même de relayer l'information... Veillez également au bon référencement de votre établissement dans les annuaires locaux (Google my business, Pages jaunes...).



✓ COMMUNIQUER LES RÈGLES D'HYGIÈNE

Vos clients auront plus que jamais besoin d'être rassurés. Nous vous recommandons de communiquer clairement et visiblement autour de toutes les règles d'hygiène que vous avez mises en place et ce, dès l'entrée de votre établissement, ainsi que sur votre site Internet et sur vos réseaux sociaux. Vous pourrez télécharger sur le site METRO.fr une affiche rappelant les règles d'hygiène puis l'installer dans votre établissement.

✓ COMMUNIQUER SUR LES NOUVELLES OFFRES

Cette réouverture est l'occasion également de communiquer largement auprès de vos clients sur les nouvelles offres de produits ou de services que vous avez mises en place ou sur le menu 'Spécial fin de confinement' que vous aurez concocté. Pour cela, appuyez-vous en priorité sur les réseaux sociaux pour communiquer ainsi que le bouche-à-oreille qui reste un vecteur de communication très efficace.

✓ GÉRER LES INVENDUS

Pour lutter contre le gaspillage alimentaire, inscrivez-vous sur les plateformes facilitant la redistribution des invendus auprès de clients ou d'associations. Les plateformes telles que **Too Good To Go** permettent ainsi de limiter le gaspillage mais également de renforcer votre visibilité en vous faisant connaître auprès des utilisateurs de l'application.



LA RÉOUVERTURE CHECK-LIST

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOÛCHE

FICHE 14

CRÉATION DE SON SITE INTERNET



Aujourd'hui, être présent en ligne n'est plus une option, c'est une nécessité ! Le web est en effet la première source d'information pour les consommateurs à la recherche d'un restaurant. Et grâce à des modules de réservation et de commande en ligne qui se greffent simplement sur la page d'accueil de votre site internet, vous pouvez optimiser l'activité de votre établissement, ce qui s'avère primordial en période de reprise. Découvrez vite nos solutions pour créer rapidement et simplement votre site internet.



AUGMENTER LA VISIBILITÉ DE SON ÉTABLISSEMENT

Les parcours d'achat ont changé. Aujourd'hui, 80 % des consommateurs recherchent un restaurant sur internet avant de réserver une table. Vous devez donc impérativement rendre votre établissement visible en ligne ! Pour vous faire gagner un temps précieux, nous vous proposons des solutions digitales prêtes à l'emploi. La plateforme DISH* a justement été conçue pour vous permettre de digitaliser votre restaurant simplement et rapidement. Avec nos experts, vous allez pouvoir créer votre site Internet en quelques clics afin d'attirer de nouveaux clients.

*DISH est une société du groupe METRO

POURQUOI CRÉER SON PROPRE SITE INTERNET ?

Grâce à un site internet moderne, clair et modulable, vous allez pouvoir :

- ▶ Augmenter la visibilité de votre restaurant
- ▶ Attirer facilement de nouveaux clients
- ▶ Faciliter la prise de réservation
- ▶ Gagner du temps sur la gestion de votre établissement
- ▶ Booster votre chiffre d'affaires

Pour vous aider à atteindre ces objectifs, nous réalisons, pour vous, votre site Internet personnalisé. Nous vous donnons ensuite les accès administrateur pour que vous puissiez très facilement modifier le design, les contenus et les photos du site quand vous le souhaitez.

Rendez-vous sans attendre sur www.dish.co

POURQUOI DÉVELOPPER UN OUTIL DE RÉSERVATION ET DE COMMANDE EN LIGNE ?

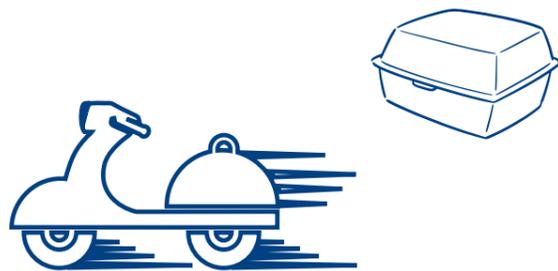
Grâce à notre outil de réservation en ligne, vous allez pouvoir limiter le nombre de tables vides et optimiser la mise en place. Ce système de gestion des réservations en ligne va ainsi vous permettre de générer une activité continue. La solution de notre partenaire DISH intègre même une fonctionnalité permettant la commande de plats à emporter !

CRÉATION DE SON SITE INTERNET

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOÛCHE

FICHE 15

VENTE À EMPORTER



Dans une crise comme celle que nous traversons, la vente à emporter est un levier important à activer pour faire rentrer de la trésorerie, réduire vos stocks et minimiser les pertes de marchandises dont les dates limites arrivent à échéance. Et c'est aussi un très bon moyen de garder le contact avec vos clients!

1. ADAPTER SA CARTE

Pour mettre sur pied une offre à emporter, il ne suffit pas de proposer tous les plats de sa carte en version itinérante. Cela demande un peu de réflexion pour adapter son offre et choisir les plats les plus adaptés à ce type de service. Voici quelques questions à vous poser pour développer une offre efficace :

- Quels plats sont les plus populaires sur ma carte ?
- Ces plats sont-ils simples à réaliser ?
- Ces plats sont-ils facilement transportables ?

Pensez également à proposer une offre très courte. Une carte restreinte vous permettra de gagner du temps et de limiter le gaspillage. Vous pouvez aussi inventer des recettes originales à partir des ingrédients qu'il vous reste en stock. Cela surprendra vos clients, tout en vous permettant de réduire vos pertes. Enfin, comme vous le savez, les clients s'attendent à ce qu'un plat à emporter leur soit vendu un peu moins cher qu'un plat consommé sur place. Adaptez donc vos prix en conséquence et sélectionnez des plats peu coûteux à réaliser pour optimiser vos marges. Vous pourrez ainsi proposer des prix attractifs pour attirer les clients.

2. SÉLECTIONNER LES BONS CONTENANTS

En vente à emporter, le contenant est presque aussi important que le contenu. Il permet de valoriser vos préparations et d'optimiser l'expérience que vous proposez à vos clients. Les conditionnements utilisés en vente à emporter doivent répondre à un certain nombre de critères très précis. Ils doivent :

- Être de qualité alimentaire, propres et désinfectés
- Être pratiques
- Être hermétiques
- Permettre de transporter facilement les plats
- Résister aux hautes températures, tout en gardant les aliments au chaud pendant toute la durée du transport.

Boîtes, pots, barquettes, sachets, boxes, etc., vous devez choisir vos conditionnements en fonction du type de plats que vous servez !

Penser aux contenants responsables !

Plus que jamais, les clients recherchent des contenants écologiques, biodégradables et recyclables. Pour répondre à ces nouvelles attentes, privilégiez des emballages en papier, en carton, en kraft, ou en bois. En résumé, tous les emballages qui peuvent éviter de finir dans les poubelles vertes ou grises ! METRO dispose justement d'une gamme de contenants écologiques et biodégradables, alors n'hésitez pas à demander conseil à nos experts.



3- COMMUNIQUER SUR LES CANAUX DIGITAUX

Après avoir choisi vos contenants et défini votre offre, il est temps de faire savoir à vos clients que vous restez ouvert pour leur proposer une offre à emporter adaptée aux contraintes en vigueur.

Miser sur les réseaux communautaires

À l'heure actuelle, le meilleur moyen de vous faire connaître est d'utiliser les réseaux sociaux. Vous avez une page Facebook, un profil Instagram ? Utilisez ces canaux de communication pour présenter votre offre à emporter à votre communauté ! C'est très simple à mettre en œuvre et particulièrement efficace.

Si vous n'avez pas encore de compte dédié à votre activité, il est temps d'en créer un, voire deux ! Mais pour être efficace, la communication sur les réseaux sociaux doit respecter certaines règles. Voilà pourquoi nous avons créé un livre blanc sur ce thème. Ce dernier vous aidera à bien débiter sur Facebook et à mettre votre restaurant en valeur sur Instagram. N'attendez pas pour consulter notre livre sur METRO.fr et découvrir tous nos conseils !

Ça y est, vous avez créé vos comptes ? Il est désormais temps de mettre en avant votre nouveau menu, ainsi que les photos de vos plats. Vous pouvez également publier des vidéos en lien avec vos plats : comment vos menus sont adaptés aux besoins nutritionnels des télétravailleurs obligés de passer leurs journées derrière leur bureau, comment vous avez adapté vos recettes aux contraintes d'approvisionnement... Tout est bon pour faire parler de votre établissement !

Et sachez que les messages comprenant un visuel sont lus 40 fois plus que ceux qui ne comportent que du texte.

Capitaliser sur son site internet

Si vous avez la chance d'avoir un site internet, utilisez ce canal pour communiquer gratuitement auprès de vos clients. Mettez en avant vos plats et sublimez vos compositions pour susciter l'envie. L'idée est de proposer à vos clients de vivre l'expérience culinaire de votre restaurant... chez eux !

Intégrez à votre site web un outil de réservation en ligne qui permettra à vos clients de commander directement en ligne.

Pensez également à bien indiquer vos prix, vos horaires d'ouverture, surtout s'ils sont différents des horaires habituels, et votre actualité.

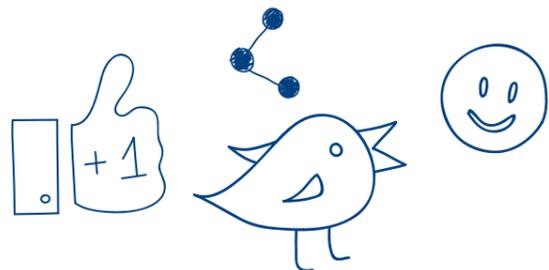


Contactez les plateformes en ligne

Sachez aussi que vous pouvez contacter les plateformes digitales de livraison telles que Just Eat, Uber Eats ou encore Deliveroo pour connaître les conditions de référencement de votre établissement. En effet, les requêtes locales sont de plus en plus utilisées sur Google. Quand les internautes cherchent un restaurant, ils précisent ainsi le lieu de recherche. Cette tendance explose avec le confinement puisque les déplacements des Français sont très limités. Les plateformes en ligne permettent donc de donner de la visibilité en local à votre activité. Les habitants situés autour de votre établissement et qui souhaitent se faire livrer pourront ainsi découvrir votre offre et passer commande en ligne très facilement. Un moyen simple et efficace d'élargir votre cible !

FICHE 16

RÉSEAUX SOCIAUX



Dans ce contexte de reprise, donner un maximum de visibilité à son établissement est essentiel. Les réseaux sociaux font justement partie des outils les plus puissants pour se faire connaître. Pour les utiliser à bon escient, nous vous invitons à découvrir tous leurs secrets dans le guide pratique que nous mettons gratuitement à votre disposition sur METRO.fr

80% DES PERSONNES CHOISSENT LEUR RESTAURANT SUR INTERNET



Augmenter la notoriété de son établissement, rassurer ses prospects, fidéliser ses clients, récolter des avis, etc., tous les professionnels sont d'accord pour dire que tout cela est indispensable au bon développement de leur activité. Oui mais voilà, comment faire ? Grâce aux réseaux sociaux bien sûr ! Mais difficile de se lancer quand on est seul et qu'on ne dispose pas des clés. Les réseaux sociaux sont devenus un outil marketing, une source de trafic indispensable à tout indépendant, un moyen de communication rapide et efficace. Du moins, lorsque l'on en connaît le mode d'emploi.

DÉCOUVRIR LE GUIDE DES RÉSEAUX SOCIAUX METRO

Pour vous aider à communiquer efficacement et à développer l'e-réputation de votre établissement, nos experts ont réuni de précieux conseils dans ce guide dédié aux réseaux sociaux. En le feuilletant, vous allez mieux comprendre pourquoi il est indispensable d'être présent sur les plateformes sociales quand on gère une activité de restauration ou un petit commerce alimentaire. Mais vous y découvrirez également :

- Les questions à vous poser avant de vous lancer
- Les spécificités de chaque réseau social
- Quel réseau social choisir pour quel objectif
- Comment créer un profil sur chaque réseau social
- Quels sont les usages du moment
- Des conseils pour bien communiquer
- Un lexique des termes à connaître
- Et bien d'autres astuces pratiques

Vous aurez alors toutes les connaissances de base pour utiliser les plateformes sociales efficacement et affiner votre stratégie de présence sociale.

À qui s'adresse ce guide ?

Ce guide pratique s'adresse à tous les gérants de restaurants et de cafés-bars, aux traiteurs, aux boulangers, aux pâtisseries, aux bouchers-charcutiers et à tous les professionnels des métiers alimentaires qui souhaitent débiter facilement sur les réseaux sociaux.

Pour télécharger notre livre blanc sur les réseaux sociaux, rendez-vous sur METRO.fr.

BIBLIOGRAPHIE



LES SOURCES D'INFORMATION AUXQUELLES SE RÉFÈRE CE GUIDE SONT LES SUIVANTES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT CONSULTER DIRECTEMENT LES FICHES MÉTIERS VIA CES LIENS :

PROTOCOLE DE DECONFINEMENT COMMUN A TOUTE LA PROFESSION HCR

➤ <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-deconfinement-covid-19-hcr.pdf>

➤ <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>

➤ https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_boucher_charcutier_traiteurv100520.pdf

➤ https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_boulangerie_v07052020.pdf

➤ https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_restaurant_collective_v07052020.pdf

➤ https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_vestiaires_v050520.pdf

➤ <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

➤ <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/>

➤ <http://www.inrs.fr/publications/juridique/focus-juridiques/focus-juridique-coronavirus.html>

➤ <http://www.inrs.fr/publications/juridique/focus-juridiques/focus-juridique-coronavirus-sante.html>

Pour aller plus loin :

➤ Le Conseil Scientifique (du Ministère de la Santé et des Solidarités)

➤ L'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail (European Agency for Safety and Health at Work)

CE GUIDE DE BONNES PRATIQUES A ÉTÉ RÉALISÉ POUR VOUS AIDER À METTRE EN APPLICATION AU MIEUX LES CONSIGNES D'HYGIÈNE EN PÉRIODE DE COVID-19. LES CONSEILS Y FIGURANT S'APPUIENT SUR LES INFORMATIONS OFFICIELLES QUI SONT SUSCEPTIBLES D'ÉVOLUER. CE GUIDE EST REMIS À JOUR RÉGULIÈREMENT.

RÉSEAUX SOCIAUX

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOÛCHE

Directrice de publication :
Marie Garnier

Rédaction :
Service Qualité METRO
Dr Jean-Baptiste Stern
Dr vétérinaire François-Henri Bolnot
Le Nouveau Bélier

Conception et réalisation :
Agence Le Nouveau Bélier

Crédits photo :
AdobeStock, Shutterstock, Unsplash

RECOMMANDATIONS AUTOUR DES MESURES D'HYGIÈNE ET CONSEILS POUR LA RELANCE DE SON RESTAURANT OU DE SON COMMERCE DE BOÛCHE