



Brasseries / Restaurants

Fiche à destination des employeurs

Face à cette épidémie, l'AHI 33 vous accompagne en vous apportant toute l'aide utile pour répondre à vos obligations et protéger au mieux vos salariés et vos clients.

Les brasseries et restaurants classés « Etablissements Recevant du Public » (ERP) sont des lieux où les personnes se regroupent pour partager des moments de convivialité, de plaisir, d'échanges... difficilement compatibles avec les mesures de distanciation physique et les gestes barrières.

Afin de vous accompagner dans la mise en œuvre de ces mesures, un **protocole de déconfinement** a été rédigé par le Gouvernement. Il donne des directives générales.

Consulter le « **Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés** ».



Cliquez ici pour accéder à la page

Un **guide général de reprise d'activité** vous a également été adressé par l'AHI33.

Consulter le guide « **Reprise d'activité en période d'épidémie de Covid-19** ».



Cliquez ici pour accéder à la page

Mesures générales de prévention (préparer la reprise)

Personnes vulnérables au sein du personnel

Les personnes vulnérables peuvent se voir confier des tâches (télétravail, tâches administratives...) leur permettant de respecter les mesures barrières et d'éviter tout contact avec la clientèle et le reste du personnel.

Consulter la « **liste des personnes fragiles** » publiée sur le site du ministère des Solidarités et de la Santé.



Cliquez ici pour accéder à la page

Pensez à mettre à jour votre Document Unique

Identifiez les situations de travail pouvant exposer vos salariés à la transmission du virus sur votre lieu de travail afin de mettre en place les mesures de prévention adaptées.

Contact

Si vous avez besoin d'aide, vous pouvez contacter l'AHI33 par mail : info.peren@ahi33.org

Élaborez un Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Vous avez la possibilité d'élaborer un PCA. Il permet de maintenir l'activité au niveau le plus élevé possible tout en protégeant le personnel exposé.

Règles mesures barrières et gestes d'hygiène

Pour les professionnels

- > Demander à tout salarié présentant des symptômes de rester chez lui et de prévenir l'établissement. Possibilité de demander une autosurveillance journalière de la température.
- > Prévoir des formations et affichages sur les mesures barrières et règles d'hygiène.
- > Informer sur un lavage de mains et une désinfection au gel hydro-alcoolique efficaces et mettre un affichage pour les salariés et les clients.



Consulter la fiche de prévention « Lavage des mains et port de gants » réalisée par l'AH133.



Cliquez ici pour accéder à la page



- > Fournir des masques aux salariés pour les situations où la distanciation de 1 mètre n'est pas possible.

Consulter la fiche de prévention « Masques de protection respiratoire » réalisée par l'AH133.



Cliquez ici pour accéder à la page

- > Dans la mesure du possible, limiter les interactions entre les salariés :
 - Attribuer des tâches précises et des zones de travail pour les salariés.
 - Attribuer des outils individuels :
 - o Carnets individuels pour les prises de commandes,
 - o Si usage tablette tactile : désinfecter l'écran de façon régulière.

Pour les clients

- > Installer un affichage à l'entrée de l'établissement avec les informations utiles aux clients (horaires, réservations, circulations et règles de distanciation...).
- > Communiquer sur les règles en vigueur dès l'entrée dans l'établissement et lors des réservations (par oral au téléphone, par écrit lors des confirmations par mail et en première page sur le site internet et les réseaux sociaux...).



Moyens à disposition

- > Mettre à disposition des salariés le matériel nécessaire :
 - Distributeurs de savon.
 - Distributeurs de gel hydro-alcoolique en différents lieux à destination des clients et des professionnels (accueil, salles de repas, salons, parties communes, terrasse...) avec affichage sur leur utilisation. Privilégier des dispositifs sans contact manuel.
 - Essuie-mains jetables.
 - Produits désinfectants (avec 70% d'alcool ou validés par la norme EN 14 476).
 - Lingettes jetables.
 - Poubelles fermées avec commande à pied / contenants fermés pour les serviettes, torchons, tabliers...
 - Mettre en place un système pour éviter de toucher les poignées de porte.



Nettoyage des locaux

- > Porter une tenue de protection à usage individuel adaptée pour la réalisation du nettoyage et désinfection des locaux (masque de protection, gants imperméables).
- > Se laver les mains et avant-bras avant d'enfiler les gants et lorsqu'ils sont retirés, avec de l'eau et du savon.



Mesures de nettoyage/ désinfection pour la réouverture

Si l'établissement était complètement fermé pendant le confinement et n'a pas été fréquenté dans les 5 derniers jours avant la réouverture, la présence du SARS-CoV-2 encore infectant sur des surfaces sèches est négligeable.

- > Réaliser un nettoyage pour une remise en propreté de tous les locaux intérieurs et les espaces extérieurs avec un protocole habituel.
- > Bien aérer les locaux.
- > Vérifier le bon fonctionnement des systèmes d'aération et de ventilation.
- > Procéder aux opérations adaptées d'entretien et de purge du réseau d'eau froide afin d'évacuer le volume qui a stagné dans les canalisations intérieures pendant la durée de la fermeture.



Nettoyage de routine

- > Mettre en place un plan de nettoyage renforcé et adapté au risque Covid (fréquence, produits...).
 - Aérer pendant et après le nettoyage.
 - Ne pas utiliser d'aspirateur ou de balai. Préférer le nettoyage à l'humide.
 - Nettoyer et désinfecter régulièrement les surfaces et les objets qui sont fréquemment touchés (poignées de porte à l'intérieur et portes d'entrée, interrupteurs, robinets, rampes d'escaliers, ...), si possible 2 fois par jour, au minimum une fois.
 - Nettoyer des zones propres vers les zones sales.
 - Utiliser les nettoyeurs détergents habituels s'ils répondent aux normes virucides :
 - o Suivre les consignes du fabricant : concentration, application, temps de contact.
 - o Éviter les vaporisateurs et pulvérisateurs.
- > Après le nettoyage, les gants lavables doivent être lavés à l'eau avec du détergent.

Retrouver plus de détails dans le chapitre « VIII – Nettoyage et désinfection » du protocole national de déconfinement.

 Cliquez ici pour accéder à la page

Prise de poste et pauses

- > Se laver les mains avec du savon et de l'eau ou se désinfecter les mains par friction de gel hydro-alcoolique dès l'entrée dans l'établissement.
- > Prévoir une arrivée cadencée des salariés pour permettre à chacun de se changer dans le vestiaire dans le respect des règles de distanciation physique.
- > Prévoir des temps de pauses décalés pour limiter les rassemblements de salariés.
- > Limiter l'utilisation des espaces communs (salle de pause, zones de stockage...).
- > Tenue de travail :



- Vêtements de travail adaptés (ex : blouse/possibilité de mettre des surblouses jetables en fonction de l'activité) différents de la tenue de ville.
- Affaires de ville / vêtements de travail séparés (casiers personnels si possibles).
- Cheveux attachés, pas de port de bijoux (bagues, bracelets...), ongles courts.
- Nettoyage des vêtements de travail :
 - o En interne : par les salariés (lavage à 60° pendant 30 minutes minimum) sur site ou prévoir un contenant à usage unique par salarié pour le transport de ses vêtements de travail.
 - o En externe : par un prestataire de nettoyage, prévoir un contenant identifié pour le stockage des vêtements de travail.





Vestiaires et salle de pause

- > Afficher les règles d'hygiène en place, les règles de distanciation physique et les gestes barrières.
- > Prévoir une poubelle à commande non manuelle.
- > Approvisionner savon, lingettes, gel hydro-alcoolique, en quantité suffisante.
- > Prévoir un produit de nettoyage virucide.
- > Nettoyer les zones de contacts tables, chaises et plans de travail et équipements touchés avant le départ de la salle de pause.

Livraison : produits alimentaires et autres produits (hygiène, couverts, autres...)



- > Limiter les déplacements à l'extérieur pour réaliser des achats.
- > Informer les prestataires et fournisseurs des nouvelles règles en vigueur (avenants aux documents : protocoles, cahiers des charges...).
- > Anticiper les livraisons sur des horaires sans présence de clients.
- > Prévoir une zone de dépose en extérieur (éviter la coactivité et le contact avec le livreur lors de la livraison).
- > Éviter le prêt de matériel, déchargement par le livreur.
- > Limiter les contacts lors de la remise et la signature des documents de transports :
 - Port de masque
 - Si possible éviter de signer des documents, privilégier l'envoi d'un reçu informatisé par le fournisseur.
 - Dépose des bons de transport avec les produits.
- > Retirer et jeter les emballages (attendre environ 20 minutes que l'ensemble des gouttelettes soient retombées) dans les zones dédiées.
- > Procéder au lavage des mains une fois l'opération terminée.

En cuisine / Coactivité serveur



- > Respecter la distance minimale entre les personnes (au moins 1 mètre) :
 - Limiter le nombre de personnes en cuisine.
 - o Réduire la carte pour limiter les temps de préparation.
 - o Simplifier les préparations.
 - o Préparer en avance tout ce qui est possible.
 - o Adapter les horaires de travail.
- > Attribuer des tâches précises à chacun pour limiter les interactions.
- > Attribuer, dans la mesure du possible, des outils de travail individuels propres à chaque cuisinier (ustensiles, couteaux...).
- > Prévoir des poubelles à commande non manuelle.
- > Organiser la récupération des plats par les serveurs :
 - Favoriser les systèmes de passe-plat : quand les plats sont prêts les serveurs devront attendre les uns derrière les autres pour récupérer les assiettes dans le passe-plat.
 - Si nécessaire laisser la porte de la cuisine ouverte afin d'éviter la multiplication du contact avec les mains.



Accueil des clients

L'espace dédié doit être repensé pour pouvoir faire face aux exigences liées au contexte sanitaire.

limiter le regroupement de personnes et fluidifier les entrées



- > Matérialiser le cheminement du flux entrée/sortie des clients. Si possible, établir un sens de circulation avec une entrée et une sortie différente. Sinon, limiter les croisements de personnes.
- > Si possible, maintenir les portes ouvertes afin de privilégier l'aération des lieux.
- > Définir le nombre maximal de personnes (salariés et clients) pouvant se trouver dans l'espace afin de respecter la distanciation et les 4 m² par personne en fonction de la taille de l'établissement.

Consulter le chapitre « II – Recommandations en termes de jauges par espace couvert » du protocole national de déconfinement.

 Cliquez ici pour accéder à la page



- > Privilégier les réservations (téléphones, mail, site web...) par les clients pour que l'équipe puisse anticiper (placement des tables, nettoyage, respect des distances). Prendre en compte dans l'organisation de l'activité la possible augmentation du temps passé à la gestion du téléphone, des mails et des applications de réservation.
- > Rappeler aux clients de ne pas se présenter s'ils présentent des symptômes du Covid.
- > Anticiper l'arrivée et le départ des clients en proposant des créneaux horaires décalés pour limiter l'attente à l'entrée du restaurant et permettre de nettoyer entre chaque service.
- > Si attente, demander aux clients de revenir en fixant un horaire ou en les contactant par téléphone.
- > Ne rien laisser en accès libre (carte, prospectus...).
- > Accueillir les clients :



- Expliquer les nouvelles règles (distanciation avec les serveurs, systèmes de communication, attente, temps du service...) et les afficher à l'accueil.
- Demander au client de se désinfecter les mains au gel hydro-alcoolique avant de circuler dans l'établissement pour s'installer à table (point d'accueil à l'entrée).
- Matérialiser les différentes zones afin de respecter la distance de 1 mètre de distanciation physique entre les clients des différents groupes.
- Pour éviter les déplacements (errances des clients et demandes aux serveurs) mettre en place une signalétique renforcée pour les toilettes (fléchage au sol, indication au mur), informer de leur localisation et des règles d'accès (distanciation, hygiène...).

Paiement / Sortie des clients



- > Privilégier le paiement à table afin de limiter les mouvements de personnes.
- > Privilégier les paiements par carte bleue, nettoyer le terminal entre chaque utilisation.
- > En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettre en place un récipient pour la déposer (pas de remise de main à main).
- > Pour les paiements en chèque : privilégier l'utilisation du stylo personnel du client ou nettoyer le stylo mis à disposition après chaque utilisation.
- > Se laver les mains fréquemment.

Gestion de la salle

Mesures de distanciation

- > Éviter le service au bar.
- > Privilégier l'installation des clients en extérieur lorsque c'est possible.
- > Supprimer des tables afin de mettre une distance suffisante :
 - entre les groupes de clients,
 - pour permettre la circulation des serveurs et des personnes se levant des tables.
- > Créer les délimitations de distance au sol.
- > Possibilité de séparer les différentes tables, donner un effet « bulle » avec des barrières physiques facilement nettoyables de type plexiglass (attention à la gêne possible dans le cheminement des serveurs et le nettoyage supplémentaire).
- > Pour les scènes accueillant un spectacle (concert, stand up...) : délimiter la distance minimale avec un marquage au sol ou une barrière physique.



Restauration traditionnelle : service à l'assiette

- > Garder une distance de minimum 1 mètre lors des échanges avec les clients (présentation de la carte, prise de commande...).
- > Port systématique de masques pour les serveurs lors du service des plats.



Gestion des éléments collectifs

- > Éviter le transfert d'éléments entre clients (sinon les désinfecter avant et après utilisation).
- > Éviter l'utilisation des éléments en libre-service (partage d'ustensiles sur les buffets, distributeurs de boissons...).
- > Le menu / les cartes (plats, desserts, vins...) :
 - Privilégier l'affichage des cartes et menus visible depuis les tables (ardoise aux murs).
 - Éviter les ardoises mobiles ou prévoir leur nettoyage entre chaque changement de main.
 - Possibilité d'utiliser des applications smartphone (QR Code sur la table avec affichage du menu sur le téléphone, accès en ligne sur la page du restaurant...).
 - Créer des nappes/serviettes en papier avec l'inscription de la carte des plats et menus.
 - Transmettre la carte à l'oral.
 - Donner des cartes plastifiées aux clients, les nettoyer entre chaque utilisation.
- > Salière / poivrière / carafe à eau :
 - Faire assurer la distribution par le serveur à la demande et désinfecter avant et après utilisation.
 - Proposer des doses à usage unique de sel, poivre et autres condiments à la demande du client.
- > Pain :
 - Disposer le pain dans un contenant facilement lavable (éviter les paniers en osier).
 - Servir le pain individuellement.
- > Désinfecter les tables et chaises après chaque client.



Gestion de la salle

Gestion des sanitaires

Les clients seront en demande d'hygiène renforcée (se laver les mains avant et après manger).



- > Prévoir un espace suffisant permettant l'organisation d'une file d'attente devant les sanitaires de la salle respectant les règles de distanciation physique.
- > Prévoir des stocks de savon et essuie-mains à usage unique en quantité suffisante, vérifier et réapprovisionner régulièrement les sanitaires.
- > Si cela est possible, conseiller d'ouvrir la porte avec le coude (affichage), ou trouver un système d'ouverture de porte limitant les contacts avec les mains.
- > Mettre un affichage de la procédure de lavage des mains à proximité des lavabos.
- > Réaliser une désinfection (poignée, verrou de porte...) à fréquence plus élevée.

Vente à emporter et drive

Le développement de la vente à emporter peut permettre de limiter le nombre de personnes présentes dans l'établissement tout en conservant un lien avec les clients. Il peut aussi répondre au besoin de clients inquiets à l'idée de venir au restaurant.



- > Afficher les modalités sur le site internet et à l'entrée de l'établissement.
- > Possibilité de dédier des personnes (personnes vulnérables...) à la prise de commande (téléphone, SMS, site internet...). Si plusieurs personnes sont amenées à réaliser cette tâche, des équipements individuels devraient leur être attribués ou une désinfection du matériel organisée.
- > Lorsque l'environnement de l'établissement le permet, préférer une organisation de type « drive » pour la remise des commandes (le client reste dans le véhicule, la commande est déposée dans le coffre...).
- > Privilégier la récupération des commandes en dehors des heures de « pic d'affluence », planifier en amont les horaires avec les clients.
- > Si possible, dédier une zone à l'accueil des clients venant récupérer leurs commandes.
 - Organiser l'attente en matérialisant les distances à respecter.
 - Prévoir une zone de dépôt des commandes emballées pour limiter le contact main à main.
 - Possibilité de mettre en place une barrière physique type plexiglass avec une découpe pour le passage des commandes.
 - Mettre du gel hydro-alcoolique à disposition des clients à proximité directe de cette zone.
 - Suspending l'accès aux éléments en libre-service.
- > Privilégier les paiements en ligne lors de la prise de commande ou par CB lors du retrait. Favoriser le sans contact.
- > Possibilité de mettre une imprimante ticket de caisse à côté du TPE pour que le client récupère lui-même le ticket.
- > Désinfecter régulièrement le terminal de paiement et les surfaces de dépôt des commandes.



Pour aller plus loin...

Consulter les fiches sur l'activité « Drive » et sur l'activité « Restauration collective ou vente à emporter » publiées sur le site du ministère du Travail.

 Cliquez ici pour accéder à la page

 Cliquez ici pour accéder à la page



Pensez aussi aux risques psychosociaux

Du fait de l'épidémie de coronavirus et du risque de contamination, les professionnels peuvent ressentir **une peur pour leur santé et celle de leur famille**, mais aussi la peur d'être soi-même **un vecteur de contamination** pour les clients.

À ces éléments peut s'ajouter le risque d'une **charge de travail augmentée** tant au niveau physique qu'au niveau psychique du fait :

- > d'un absentéisme accru (personnes « fragiles », garde d'enfants, personnes atteintes...),
- > de la modification des habitudes de travail (horaires, durée d'entretien des surfaces, organisation, modes opératoires...),
- > de contraintes physiques et psychologiques plus importantes (répétitivité des gestes, contraintes posturales lors de l'entretien, ...),
- > de sur-sollicitations des clients lors du service.

La mise en place de nouvelles règles de fonctionnement peut être vécue comme **une perte de la qualité de travail** pour les salariés (perte de l'accueil, de la convivialité, du partage et du plaisir) et, de ce fait, être source de **tension avec les clients**, notamment si l'établissement doit refuser des clients (manque de place, symptômes). Ces nouvelles règles de fonctionnement peuvent aussi être à l'origine d'inquiétudes pour la pérennité de l'emploi des salariés.

- > Le développement de la vente à emporter, du drive, de la livraison peuvent permettre de limiter ces contraintes.

Afin de limiter l'apparition de ces risques :

- > Construire les nouveaux modes opératoires avec les salariés afin d'être au plus près des nécessités du terrain.
- > Impliquer les salariés :
 - Organiser des réunions avec les équipes (en respectant les mesures barrières) pour préparer la réouverture (informer sur les futures règles, trouver ensemble les fonctionnements à mettre en place et se projeter dans les futurs services).
 - Participer à l'élaboration des nouvelles règles de fonctionnement peut permettre de diminuer l'anxiété des professionnels.
- > Soutenir les salariés face à l'agressivité des clients.
- > Multiplier les modalités d'information des clients en amont par mail lors des réservations, par affichage dans l'établissement.
- > Vérifier et ajuster au quotidien les mesures mises en place.

Questions, conseils : contactez-nous

Les équipes de l'AH1 33 restent mobilisées pour vous accompagner



par téléphone ou par mail
auprès de votre centre habituel