

PRÉCONISATIONS  
RESTAURANT BAR BRASSERIE HÔTEL TRAITEUR ORGANISATEUR DE RÉCEPTION



---



SALLE et TERRASSE

CUISINE et PLONGE

---

ACCUEIL RECEPTION

SERVICE ETAGES

---



MAÎTRE D'HÔTEL, RESPONSABLE DE RÉCEPTION TOR

---

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

---



# PRÉCONISATIONS SALLE et TERRASSE

## Préparation du service

- Porter une protection , nez-bouche, de type masque/visière... si la distanciation ne peut être respectée
- Respecter une distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre sauf pour un même groupe),
- Organiser les circulations et emplacements des tables et buffets pour maintenir la distance de sécurité, afin d'organiser le travail du personnel en toute sécurité,
- Protéger les denrées présentées en buffets,
- Encourager les réservations à l'avance et à distance pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients
- Privilégier la fonction haut parleur sur le téléphone lors des prises de réservation ou oreillette,

## Accueil, service et départs des clients



- Porter une protection, nez-bouche, de type masque/visière...
- Dès l'entrée dans l'établissement inviter les clients à utiliser un gel hydroalcoolique,
- Organiser rapidement le placement des clients afin d'éviter toute file d'attente,
- Expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et d'exploitation,
- Privilégier les menus à usage non collectif, QR Code, jetables sur papier libre, set de table imprimé ou Ardoise...,
- Opter pour des condiments à usage unique, à défaut en assurer le service,
- Privilégier le service à la table avec le client en position assise, et demander aux clients d'éviter de changer de place ou de se déplacer en cours de service,
- Organiser le service de manière à espacer les départs des différentes tables,
- Privilégier le paiement à table et envisager les règlements dématérialisés / paiement téléphone, ...
- Marquer le sol avec une distance d'un mètre dans les zones d'attente entrée, caisse, libre-service, stands pour les services spécifiques Self-buffet

## Nettoyage et Désinfection (\*)

- Renforcer la périodicité et le suivi du plan de nettoyage et désinfection: des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, mobiliers matériels, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, TPE...)
- Adapter l'organisation habituelle lors de prestations organisées dans des lieux de réception.
- Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant à destination des clients et du personnel et évacuer les déchets régulièrement,
- Si le matériel utilisé ne peut-être dédoublé, veiller à assurer la désinfection de l'ensemble du poste de travail avec minutie,
- Se laver les mains ou utiliser du gel hydroalcoolique avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres, après chaque desserte de table et encaissement.
- Stocker la vaisselle et ustensiles propres dans un endroit approprié (à l'abri des contaminations et non accessible par les clients).



(\*) Les produits de nettoyage habituels pour l'entretien des surfaces à base de tensio-actifs sont efficaces sur le SARS-CoV 2. Les détergents classiques inactivent le virus en attaquant son enveloppe lipidique. Les savons, dégraissants, détachants, lessives, produits pour la vaisselle peuvent être utilisés. Dans la majorité des cas, un nettoyage suffit. La désinfection n'est préconisée que dans certains cas particuliers : présence d'un malade COVID-19 et surfaces jugées très contaminées par le SARS-CoV 2. Une désinfection peut alors être jugée utile et devra être réalisée en plus du nettoyage (une désinfection ne se pratique que sur une surface nettoyée). Pour cela, il est conseillé d'utiliser des produits virucides répondant à la norme NF EN 14 476 en suivant scrupuleusement les indications du fabricant notamment concernant les concentrations, temps de contact et mesures de protection pour le personnel. Les désinfectants sont des produits chimiques dangereux pour la santé et il est préconisé de vérifier la nécessité de leur emploi, surtout si un nettoyage à l'aide de détergents (produits moins dangereux) est suffisant.

Pour tout renseignement complémentaire, se référer aux documents INRS. Une FAQ spéciale sur le Nettoyage en entreprise est en ligne, qui peut être utile notamment sur les aspects toxicologiques des produits désinfectants. (cf. <http://www.inrs.fr/actualites/faq-nettoyage-entreprise.html>)

# PRÉCONISATIONS CUISINE et PLONGE

## Préparation

- Porter obligatoirement un masque de protection si la distanciation ne peut être respectée,
- Attribuer, dans la mesure du possible, des outils de travail individuels propres à chaque salarié (ustensiles, couteaux ...)



## Vêtements professionnels (habillage/déshabillage)

- Organiser, dans la mesure du possible, la prise de service cadencée des salariés pour restreindre leurs interactions dans les zones d'habillage et de déshabillage
- Prévoir dans les zones d'habillage/déshabillage:
  - Une poubelle à commande non manuelle pour les déchets, ...
  - Un point d'eau pour se laver les mains et/ou des lingettes adaptées au secteur alimentaire et/ou du gel hydroalcoolique



## Hygiène-nettoyage-plonge (\*)

- Renforcer la périodicité et le suivi du plan de nettoyage et désinfection des surfaces ainsi que de l'ensemble des équipements de travail, en utilisant des produits adaptés et en respectant leurs conditions d'utilisation. Pour l'application du produit de nettoyage/désinfection, veiller à bien respecter les étapes suivantes :
- Frotter pour garantir son action mécanique pendant le temps de contact du produit
- Rincer abondamment à l'eau potable
- Racler l'eau sur les surfaces puis sur le sol, afin de ne pas laisser d'eau stagnante
- Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant et Évacuer les déchets régulièrement,
- Se laver les mains avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres,
- Effectuer le lavage avec des produits adaptés et si possible privilégier l'utilisation d'un lave-vaisselle professionnel avec cycle à 60°C,
- Stocker la vaisselle et les ustensiles propres dans un endroit à l'abri des contaminations,

(\*) Les produits de nettoyage habituels pour l'entretien des surfaces à base de tensio-actifs sont efficaces sur le SARS-CoV 2. Les détergents classiques inactivent le virus en attaquant son enveloppe lipidique. Les savons, dégraissants, détachants, lessives, produits pour la vaisselle peuvent être utilisés. Dans la majorité des cas, un nettoyage suffit. La désinfection n'est préconisée que dans certains cas particuliers : présence d'un malade COVID-19 et surfaces jugées très contaminées par le SARS-CoV 2. Une désinfection peut alors être jugée utile et devra être réalisée en plus du nettoyage (une désinfection ne se pratique que sur une surface nettoyée). Pour cela, il est conseillé d'utiliser des produits virucides répondant à la norme NF EN 14 476 en suivant scrupuleusement les indications du fabricant notamment concernant les concentrations, temps de contact et mesures de protection pour le personnel. Les désinfectants sont des produits chimiques dangereux pour la santé et il est préconisé de vérifier la nécessité de leur emploi, surtout si un nettoyage à l'aide de détergents (produits moins dangereux) est suffisant.

Pour tout renseignement complémentaire, se référer aux documents INRS. Une FAQ spéciale sur le Nettoyage en entreprise est en ligne, qui peut être utile notamment sur les aspects toxicologiques des produits désinfectants. (cf. <http://www.inrs.fr/actualites/faq-nettoyage-entreprise.html>)

.

# ACCUEIL RECEPTION

## Préparer

- Accueil, séjour et départ du client :
  - systématiser les réservations par téléphone, e-mail, site web,
  - fixer des heures d'arrivées à respecter afin d'échelonner la présence de clients dans la salle de réception,
  - rédiger une affichette précisant les consignes et modalités de fonctionnement pour le client,
  - expliquer en amont au client que ses demandes et exigences seront traitées dans la limite des contraintes sanitaires et limitées au strict nécessaire,
  - adapter la banque d'accueil pour permettre plusieurs postes de travail séparés de plus d'un mètre et dédiez un poste à chaque salarié,
  - prévoir une zone de dépôse des clés/cartes et documents,
  - proscrire si possible la signature sur facture ou réservation,
  - mettre en place à l'accueil une barrière rigide ou film plastique transparent 1 m. x 1 m.,
  - faire entrer les clients un par un. À défaut, matérialisez par tout moyen une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil,
  - nettoyer fréquemment et en cas de risque suspecté de contamination les poignées de porte, boutons d'ascenseur, interrupteurs... toutes surfaces susceptibles d'avoir été en contact avec les mains,
  - établir et matérialiser un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de distanciation,
  - réglez l'ensemble des conditions de départ avec les clients par téléphone ou par e-mail ; fixez une heure de départ à respecter (échelonnez les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception),
  - préparer en amont les documents indispensables et si possible envoyez des factures par e-mail ou SMS,
  - assurer un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépôse,
  - suspendre de préférence le service de garde des bagages.
- Établir un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, photocopieurs...).
- Pendant la pandémie, suspendre de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelle.
- Si possible laisser les portes ouvertes tout en veillant à réguler les flux de clientèle.
- Mettre en permanence à disposition à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gels hydroalcooliques, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle.
- Vêtements professionnels :
  - habillage/déshabillage : prévoir une arrivée échelonnée des salariés pour permettre à chacun de se changer individuellement dans le vestiaire ou attribuer des locaux distincts pour chacun des salariés (chacun devant être pourvu des consommables de nettoyage),
  - procéder au nettoyage des surfaces du vestiaire à l'arrivée de chaque salarié et à son départ,
  - prévoir une poubelle à pédale dans les vestiaires :
    - si le nettoyage des vêtements est externalisé, prévoir une poubelle pour les vêtements de travail sales, sinon prévoyez un contenant à usage unique par salarié pour leur transport,
    - faire changer les vêtements de travail à chaque prise de poste ou mettez à disposition une blouse à usage unique,
    - prévoir une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements sales et un retour des vêtements propres dans une zone accessible au seul livreur en veillant à limiter les contacts. À défaut respecter des distances minimales.
  - attribuer des outils de travail individuels : téléphone, tablette, stylo, casque et micro audio...



## Réaliser

- Nettoyer le poste de travail au moins au début et à la fin de la prise de poste.
- Les commandes de room service client doivent se faire par téléphone : préparation de la commande et dépose devant sa porte.
- Prévoir une zone de dépôse des plateaux par étage.
- Ronde de nuit :
  - limiter les rondes. Les effectuer en ayant du matériel de nettoyage (boutons, poignées, interrupteur...), de retour de ronde, se laver impérativement les mains,
- Installations sanitaires / salle de pause restauration :
  - fournir des bouteilles d'eau individuelles,
  - faire prendre les repas en horaire décalé et avec respect de la distance d'un mètre minimum à table ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant ; marquer l'emplacement de la chaise au sol,
  - nettoyer la salle de pause de toute surface ou équipements en contact avec les mains après chaque pause.

## Vérifier

- Veiller au suivi du plan de nettoyage (affichage d'une fiche de passage horodatée et signée).
- S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, sacs poubelle...).
- Évacuer les déchets régulièrement.
- Vérifier le nettoyage régulier des sanitaires au moins deux fois par jour



# SERVICE ETAGES

## Préparation

- Organiser les nouvelles modalités de travail intégrant les mesures de protection sanitaire (ajustement des attributions de chambres, répartition des tâches, circulation, préparation du matériel...).
- Informer les salariés des nouvelles modalités de travail et les clients des mesures à respecter (affichage dans les chambres).
- Informer le client des nouvelles procédures mises en place et lui suggérer de participer à certains actes (mise des serviettes dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur ; ouverture de la fenêtre de chambre avant de la quitter...).
- Préparer le chariot de ménage en veillant à y mettre du gel hydroalcoolique et à ne rien oublier pour éviter de croiser un collègue ou un client en allant chercher un objet manquant.
- Attribuer dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail personnels.
- Préparer le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages :
  - en évitant si possible le travail à deux ou en le limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité,
  - en évitant que les salariés se croisent, organiser une marche en avant,
  - en augmentant les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre,
  - en prévoyant les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches
  - en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...).
- Prévoir des pauses en temps décalé pour limiter le nombre de salariés dans le local de pause et échelonnez les temps de repas pour éviter les regroupements.
- Vêtements professionnels (habillage/déshabillage) :
  - prévoir dans les vestiaires une poubelle à pédale pour les déchets, du savon liquide, des lingettes, du gel hydroalcoolique,
  - organiser la prise de service cadencée des salariés pour leur permettre de se changer individuellement dans le vestiaire, ou créer un vestiaire temporaire pour chaque salarié (chambre vacante...),
  - procéder au nettoyage des surfaces du vestiaire à l'arrivée de chaque salarié et à son départ

## Réaliser

- Aérer la chambre.
- Nettoyer avec un soin particulier les poignées de porte, interrupteurs, robinets, télécommande et tout accessoire susceptible d'avoir été en contact avec la main.
- Éviter de secouer la literie ou les serviettes.
- Éviter tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client.
- Mettre draps et serviettes usagées dans le panier à linge immédiatement et veillez au respect des distances entre linge propre et linge sale.
- Limiter l'entreposage des chariots de linge souillé dans des locaux ouverts aux salariés ou équipez-vous de chariots de linge verrouillés.
- Utiliser des gants de ménage usuels ; pour le nettoyage des surfaces, utilisez des lingettes humides.
- Entre chaque chambre, lavage des mains gantées (gants de ménage) à l'eau et au savon.

## Vérifier

- S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables (gel hydroalcoolique, lingettes, savons, gants, sacs-poubelle...).
- Dédié un temps de relation avec un responsable pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.

Pour rappel: *Les produits de nettoyage habituels pour l'entretien des surfaces à base de tensio-actifs sont efficaces sur le SARS-CoV 2. Les détergents classiques inactivent le virus en attaquant son enveloppe lipidique. Les savons, dégraissants, détachants, lessives, produits pour la vaisselle peuvent être utilisés. Dans la majorité des cas, un nettoyage suffit. La désinfection n'est préconisée que dans certains cas particuliers : présence d'un malade COVID-19 et surfaces jugées très contaminées par le SARS-CoV 2. Une désinfection peut alors être jugée utile et devra être réalisée en plus du nettoyage (une désinfection ne se pratique que sur une surface nettoyée). Pour cela, il est conseillé d'utiliser des produits virucides répondant à la norme NF EN 14 476 en suivant scrupuleusement les indications du fabricant notamment concernant les concentrations, temps de contact et mesures de protection pour le personnel. Les désinfectants sont des produits chimiques dangereux pour la santé et il est préconisé de vérifier la nécessité de leur emploi, surtout si un nettoyage à l'aide de détergents (produits moins dangereux) est suffisant.*

*Pour tout renseignement complémentaire, se référer aux documents INRS. Une FAQ spéciale sur le Nettoyage en entreprise est en ligne, qui peut être utile notamment sur les aspects toxicologiques des produits désinfectants. (cf. <http://www.inrs.fr/actualites/faq-nettoyage-entreprise.html>)*

# MAÎTRE D'HÔTEL, RESPONSABLE DE RÉCEPTION TOR

## LES BONS REFLEXES :

- Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique, avant et après toute manipulation de caisses, vaisselle propre ou sale
- Éviter de se toucher le visage en particulier le nez et la bouche
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher et le jeter aussitôt
- Tousser et éternuer dans son coude ou dans un mouchoir en papier jetable
- Respecter les mesures de distanciation physique entre le personnel, et auprès des convives
- Nettoyer régulièrement les objets manipulés et les surfaces touchées en office et en salle

## « PREPARER » LA RECEPTION (Le Montage)

- Exiger une attestation sur l'honneur du personnel attestant de la bonne santé de ceux-ci
- Privilégier les dossiers et documents administratifs en version numérique
- Respecter une distance minimale entre les tables d'au moins 1m. En cocktail debout, prévoir 1,5 m<sup>2</sup> par personne
- Marquage au sol d'un couloir de distribution (1m devant les buffets) avec sens de circulation des convives et organisation des espaces réceptifs afin de maintenir la distance de sécurité
- Porter des protections de type masques et gants, si les mesures barrières ne sont pas applicables
- Afficher les gestes barrières en office et veiller à leur application notamment lors des briefings
- Respecter dans la mesure du possible la marche en avant. Stocker la vaisselle sale à l'écart et isoler le poste de débarrassage du poste d'envoi
- Prévoir les pauses des équipes par roulement

## « REALISER » LA RECEPTION

- Installer un panneau à l'entrée de la réception avec toutes les informations du protocole sanitaire utiles au client
- A l'arrivée des clients, les inviter à utiliser du gel hydroalcoolique mis à disposition ou se laver les mains et les sensibiliser aux consignes du protocole sanitaire de service
- Pour les cocktails, privilégier un kit de service individuel (verres, couverts, serviettes)
- En cocktail, inviter le client à conserver un verre unique durant la soirée
- Expliquer aux clients que leurs déchets doivent être jetés dans les poubelles disposées dans la salle et les verres utilisés, déposés sur les dessertes
- Prévoir des dessertes en salle, pour déposer la vaisselle sale
- Proposer toutes les denrées en contenants individuels ou en pics
- Protéger les denrées en buffet
- Utilisation de pinces pour le service des denrées
- Affecter une équipe au service buffet et une autre au débarrassage, munie de gants
- Prévoir des poubelles, en salle et en office, et les évacuer régulièrement

## « VERIFIER » LA BONNE MISE EN OEUVRE DU PROTOCOLE SANITAIRE

- Désigner un responsable Santé et Sécurité sur la prestation, qui veillera à la bonne compréhension des consignes et au respect des règles
- Procéder à l'analyse des retours d'expériences, pour adapter les procédures et mesures initiales

Pour rappel: *Les produits de nettoyage habituels pour l'entretien des surfaces à base de tensio-actifs sont efficaces sur le SARS-CoV 2. Les détergents classiques inactivent le virus en attaquant son enveloppe lipidique. Les savons, dégraissants, détachants, lessives, produits pour la vaisselle peuvent être utilisés. Dans la majorité des cas, un nettoyage suffit. La désinfection n'est préconisée que dans certains cas particuliers : présence d'un malade COVID-19 et surfaces jugées très contaminées par le SARS-CoV 2. Une désinfection peut alors être jugée utile et devra être réalisée en plus du nettoyage (une désinfection ne se pratique que sur une surface nettoyée). Pour cela, il est conseillé d'utiliser des produits virucides répondant à la norme NF EN 14 476 en suivant scrupuleusement les indications du fabricant notamment concernant les concentrations, temps de contact et mesures de protection pour le personnel. Les désinfectants sont des produits chimiques dangereux pour la santé et il est préconisé de vérifier la nécessité de leur emploi, surtout si un nettoyage à l'aide de détergents (produits moins dangereux) est suffisant.*

*Pour tout renseignement complémentaire, se référer aux documents INRS. Une FAQ spéciale sur le Nettoyage en entreprise est en ligne, qui peut être utile notamment sur les aspects toxicologiques des produits désinfectants. (cf. <http://www.inrs.fr/actualites/faq-nettoyage-entreprise.html>)*

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que instaurer permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du Covid -19 ».
- Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.  
Plus d'info sur : [www.agefiph.fr/](http://www.agefiph.fr/)
- Se reporter également à la fiche spécifique  
« Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur [www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr)



## PRÉCONISATIONS SANITAIRES



- Mettre à disposition des lingettes désinfectantes dans les toilettes pour désinfection avant et après chaque usage par les clients,
- Prévoir une poubelle à commande non manuelle pour les lingettes
- Vérifier plusieurs fois par jour que les distributeurs de savon, d'essuie-mains, de lingettes désinfectantes sont approvisionnés.
- Augmenter plusieurs fois par jour, la fréquence de nettoyage des toilettes au moyen de désinfectant, le personnel en charge du nettoyage doit être dûment équipé : masque, gants obligatoires...

