



# GUIDE VOUS TRAVAILLEZ DANS UN hôtel, café ou restaurant

## QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

### Quand vous êtes touchés par un postillon ou une gouttelette contaminée :

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit (même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre 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...), 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.

# PLUSIEURS EXIGENCES

## 1 Engagement de la Direction

- > Formaliser les mesures de prévention adoptées et nommer un référent « protocole sanitaire » qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de l'établissement.
- > Mettre à jour le Document d'Évaluation des Risques Professionnels (DEV RP) et y intégrer les mesures sanitaires prises.
- > Fournir les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19:
  - Moyens matériels (équipements disponibles)
  - Moyens budgétaires (estimation des besoins)
  - Moyens humains (organisation du personnel)

### Mettre en place des procédures, consignes et un système de gestion des stocks...

- > Informer les équipes et les représentants du personnel lors de l'analyse des risques et les associer à la définition des mesures de prévention du risque Covid-19.
- > Faire un point quotidien avec ses équipes ou avec son référent dans le respect des règles de distanciation physique sur l'évolution de la situation (stock de masques, stock de solutions désinfectantes, nombre de cas suspects ou avérés au sein des équipes, respect des consignes...) pour s'assurer de l'adéquation des mesures prises et les ajuster le cas échéant.

### Pour chaque manager:

Effectuer avec son équipe un point quotidien à la prise de poste sur le rappel des consignes et partage les dernières informations avec elle. À cette occasion, les événements de la veille sont partagés.

## 2 Communication des règles et pratiques

- Établir un guide (charte, manuel, instruction...) qui précise les modes opératoires qui doivent être respectés par le personnel dans chaque zone de l'établissement pour assurer les gestes barrières, les règles d'hygiène, la distanciation physique et la gestion des cas suspects.
- Rendre accessible le guide des bonnes pratiques mis en place.
- Afficher les règles et bonnes pratiques pour les collaborateurs et les clients
- Associer les représentants du personnel à la diffusion des nouvelles consignes
- Former les équipes aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire. Porter un soin tout particulier à la formation des nouveaux arrivants, des renforts et des changements de poste.

## 3 Distanciation au sein des équipes

- > Pour le personnel de salle et de restauration, prévoir un lavage de mains ou l'utilisation de gel hydroalcoolique au moins toutes les heures, y compris pour le personnel travaillant au comptoir.
- > Dans les cuisines, prévoir un lavage de mains au moins toutes les 30 min.
- > Veiller à la présence et au port des équipements: types et quantités nécessaires
- > En informer les salariés au travers des consignes
- > Définir dans chaque établissement des règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de

la configuration des lieux: par exemple

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

## 4 Règles d'hygiène

- Veiller à l'application et au respect des règles d'hygiène habituelles
- Augmenter la fréquence de nettoyage des mains. Transmettre les instructions au personnel : affichage supplémentaire aux postes de travail concernés éventuel...
- Aérer les espaces clos en évitant de diriger le flux vers les clients. Les climatisations et VMC sont régulièrement vérifiées.
- Définir des règles spécifiques par métier et former les salariés conformément à ce présent protocole.
- Mettre en place des mesures pour éviter toute contamination par les flux entrants (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale, l'ensemble des produits livrés à l'établissement. Nettoyer les produits livrés (hors frais) sur une zone dédiée avant de rentrer et d'être stockés dans l'établissement.
- Mettre en place des mesures pour éviter toute contamination par les flux sortants (linge, gestion de déchets...) afin de limiter tout risque de contamination croisée. Les flux entrants et sortants ont lieu dans des zones séparées ou à défaut ne doivent pas se croiser.
- Transmettre ces instructions spécifiques au personnel et veiller à leur application.

## 5 Règles de nettoyage et désinfection

- Établir un plan de nettoyage et de désinfection des surfaces en fonction des lieux, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escalier, mobiliers matériels et plus généralement de tout objet et surface susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains).

### Vérifier l'application du plan de nettoyage

- Réaliser le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements à une température adaptée pour éliminer le Covid-19. Cette température de nettoyage est à minima celle recommandée par les autorités sanitaires.
- Effectuer le stockage sur le site des différentes fournitures, du linge, des serviettes, des tenues de travail et autres vêtements dans des conditions sanitaires appropriées. En particulier, il n'y aura pas de croisement avec les déchets ou le linge sale car ceux-ci sont considérés par défaut comme potentiellement contaminés.
- Augmenter la fréquence du nettoyage des surfaces, équipements, ustensiles et supports par rapport à la normale. Pour les cafés, bars et restaurants, faire un

nettoyage à la fin de chaque service de table.

- Utiliser des produits de nettoyage et de désinfection préconisés par les autorités compétentes pour éliminer le Covid-19. Vérifier la mise à disposition à proximité des postes de travail (y compris vestiaire et salle de pause) des consommables d'hygiène et à leur utilisation.
- Transmettre et afficher les instructions dans l'établissement et veiller à leur application.

## 6 Gestes barrières vis-à-vis des clients

- Mettre à disposition du gel hydroalcoolique pour la clientèle dès l'entrée de l'établissement. Vérifier la présence et l'approvisionnement du gel hydroalcoolique. Afficher l'obligation faite à chaque client de se nettoyer les mains avant d'entrer.
- Respecter les règles de distanciation physique au niveau du public (clients, usagers...), basées sur 1 mètre minimum entre 2 tables de convives ou via des écrans entre tables lorsque cette distanciation n'est pas possible.
- Assurer au comptoir une distance d'1 mètre entre chacun, et un écran de protection entre les clients et le barman est installé.
- Informer le public dès l'entrée dans l'établissement des consignes, les afficher les consignes et veiller à leur respect
- Préciser les mesures d'espacement entre les personnes via affichage, plan de circulation, marquage au sol et consignes orales dans chaque zone d'attente: entrée, accueil, réception, commande, réception de commande, paiement, toilettes, zones de divertissement...
- Gérer l'organisation du flux du public afin de limiter les croisements.
- Privilégier les réservations chaque fois que possible.
- Limiter le nombre de personnes dans chaque zone afin de réduire le risque d'interactions.
- Installer lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception), des barrières physiques additionnelles (vitres, cloisons temporaires...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs. Veiller à leur nettoyage/désinfection régulier et fréquent.
- Éviter les lieux ou moments de concentration de type buffet ou à minima les repenser et les encadrer pour éviter le regroupement de clients et de salariés: limitation du nombre de clients simultanés, marche en avant pour éviter les croisements de clients, changement de couverts de service à chaque client...
- Présenter les menus sous toute forme évitant tout contact (par exemple: ardoise, oralement, QR code) ; les menus plastifiés seront nettoyés entre chaque manipulation et les menus papiers seront à usage unique.
- Éviter tant que possible les objets pouvant être touchés par plusieurs clients (livres, jeux, journaux, salières, etc.)
- Mettre à la disposition du gel hydroalcoolique ou toute autre solution désinfectante, du public et veiller à son approvisionnement
- Transmettre ces nouvelles consignes au personnel et aux clients.

## 7 Gestion des paiements

- Privilégier le paiement sans contact et favoriser le

paiement à table ; pour cela une communication explicite est affichée et des consignes orales sont formulées.

- En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettre en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main).

## 8 Surveillance par l'encadrement

- Veiller à ce que les équipes d'encadrement de l'établissement s'assurent que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par tout le monde: salariés, prestataires, fournisseurs, clients, public...
- En cas de non-respect, rappeler les consignes aux personnes concernées et s'assurer de leur bonne application. Ces rappels privilégient l'apprentissage des bonnes pratiques et l'accompagnement des collaborateurs au-delà des contrôles.

## 9 Gestion des cas suspects et avérés

- Présenter les signes avant coureurs d'une infection à tout employé. Leur rappeler qu'en cas de symptômes suspectés avant la prise de poste, il/elle doit consulter et prévenir son employeur. Veiller au passage des consignes.
- Refuser l'accès et faire rester chez soi toute personne présentant des symptômes liés au Covid-19 et l'inviter à contacter son médecin.
- Alerter les employés sur les risques de contamination dans les transports en commun en rappelant la conduite à tenir: respect des gestes barrières, port du masque, nettoyage des mains avant et après le transport...
- Dans le cas de déclaration de symptômes en cours de journée, isoler la ou les personnes concernées. Lui/leur demander de porter un masque si ce n'est pas encore le cas et lui/leur proposer d'appeler les secours en cas de nécessité.
- Orienter tout salarié présentant les symptômes du Covid-19 sur son poste de travail vers son médecin traitant.
- Procéder à un nettoyage spécifique des zones dans lesquelles toute personne contaminée ou présentant les symptômes d'une contamination a pu évoluer. Veiller à enregistrer les opérations de nettoyage effectuées.

### Attention: Un risque peut en cacher un autre !

Assurez-vous que l'attention portée au risque d'infection ne conduit pas à occulter ou réduire l'attention portée aux risques propres aux activités de l'entreprise (troubles musculo-squelettiques, chutes, manutentions, etc.).

Les préconisations de la présente fiche sont susceptibles d'être complétées ou ajustées en fonction de l'évolution des connaissances. Consultez régulièrement le site [www.service-public.pf/trav](http://www.service-public.pf/trav) pour leur actualisation.