

## **PROTOCOLE SANITAIRE BRANCHE HCR**

### **FICHES CONSEILS**

#### **RESTAURANT BAR BRASSERIE HÔTEL TRAITEUR ORGANISATEUR DE RÉCEPTION**

Salle / Cuisine et plonge / Accueil réception / Service étages / Maître d'hôtel, responsable de réception Tor / Personnes en situation de handicap / Sanitaires /  
Piscines – spa

### **ANNEXES**



**PROTOCOLE DE DECONFINEMENT  
COMMUN A TOUTE LA PROFESSION HCR**

**\*\*\*\*\***

**CODE DE BONNE CONDUITE SANITAIRE**

Un guide pour la sécurité des salariés, des employeurs et des clients des Hôtels, Cafés, et Restaurants.

- Ce protocole sanitaire a été élaboré par les organisations professionnelles d'employeurs représentatives du secteur HCR afin de donner aux entreprises les **consignes sanitaires nécessaires à l'exercice de leur activité dans le respect de la sécurité et de la santé de l'ensemble des salariés**
- Ce protocole sanitaire a également vocation à gagner la **confiance des clients et du grand public**.
- Le **protocole** s'accompagne également de **fiches métiers**.
- Il a fait l'objet d'une consultation des organisations syndicales de salariés et prend en compte les avis du Haut Conseil de la Santé Publique des 24 avril et 19 mai 2020.
- Son application se fait dans le **respect des prescriptions réglementaires** et notamment du **décret du 31 mai**. Dans ce cadre, il est **d'application immédiate** à toutes les entreprises relevant du secteur des HCR sur tout le territoire français, et leur permet de satisfaire à leur **obligation de moyens renforcée** en matière de sécurité sanitaire.



## LES THÉMATIQUES

1



**Engagement  
de la Direction**

2



**Communication  
des règles et pratiques**

3



**Distanciation  
au sein des équipes**

4



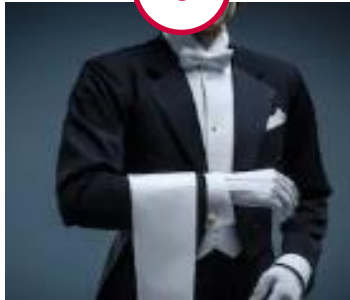
**Règles  
d'hygiène**

5



**Règles de nettoyage  
et désinfection**

6



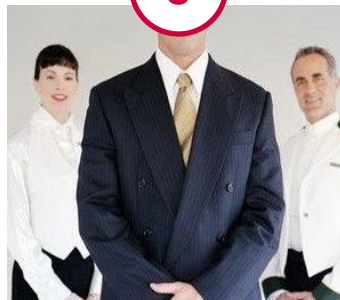
**Gestes barrière  
vis-à-vis des clients**

7



**Gestion  
des paiements**

8



**Surveillance  
par l'encadrement**

9



**Gestion des cas  
suspects et avérés**

10



**Analyse des risques**



- La direction **formalise les mesures de prévention** et nomme un **réfèrent «protocole sanitaire»** qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement.
  - Elle met à jour le Document unique d'évaluation des risques (DUER) et y annexe les mesures sanitaires prises.
  - La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19.
  - **Les représentants du personnel** (si existants) / CSE sont **informés**
  - La direction fait 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....)
  - Dans les établissements avec différents départements et chefs de service, chaque manager effectue avec son équipe un point quotidien à la prise de poste sur le rappel des consignes et partage les dernières informations avec elle.
- Affiche engagement : [https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19\\_affiche\\_gni-3.pdf](https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19_affiche_gni-3.pdf)
- Affiche geste barrière pour les salariés : [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche\\_-\\_gestes\\_barrieres.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche_-_gestes_barrieres.pdf)
- Document Unique : <https://www.gni-hcr.fr/special-coronavirus-covid-19/la-reprise/mettez-votre-document-unique-a-jour>



Communication  
des règles et pratiques

- Le référent en lien avec la direction 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.
  - **Les équipes sont formées** aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire, cette formation fait l'objet d'un justificatif.
- Affiche engagement : [https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19\\_affiche\\_gni-3.pdf](https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19_affiche_gni-3.pdf)
  - Affiche geste barrière pour les salariés : [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche\\_-\\_gestes\\_barrieres.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche_-_gestes_barrieres.pdf)
  - Modèle d'attestation de remise de documents relatifs aux mesures sanitaires auprès des collaborateurs : [https://www.gni-hcr.fr/IMG/docx/attestation\\_de\\_remise\\_documents\\_mesures\\_sanitaires.docx](https://www.gni-hcr.fr/IMG/docx/attestation_de_remise_documents_mesures_sanitaires.docx)
  - Pour les formations, n'hésitez pas à contacter nos référents:
    - Pour la région AURA : Madame Jennifer TACCONELLI – [contact@fagiht-formation.fr](mailto:contact@fagiht-formation.fr) - 06 34 92 46 86
    - Pour les régions PAYS de la LOIRE / BRETAGNE : Madame Anne-Laure MELET – [anne-laure.melet@gnigrandouest.fr](mailto:anne-laure.melet@gnigrandouest.fr) au 02.40.29.25.64
    - Pour le reste de la France : Monsieur Philippe DAUBRAS au 06.27.20.69.93 / [p.daubras@asforest.com](mailto:p.daubras@asforest.com)



Distanciation  
au sein des équipes

- Les **équipes hôtelières** portent un masque approprié. Les clients n'ont pas l'obligation de porter un masque
  - Pour le **personnel de salle et de restauration**, il est prévu le port du masque obligatoire et un lavage de mains/au gel au moins toutes les heures, y compris pour le personnel travaillant au **comptoir**
  - Dans les **cuisines**, il est prévu un lavage de mains toutes les 30' (ou le port de gants). Le port de charlottes (ou équivalent type filet) est obligatoire. Le port d'un masque approprié l'est aussi
  - Chaque établissement définit les **règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux**.
- Affiche masque: [https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19\\_affiche\\_gni-7.pdf](https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19_affiche_gni-7.pdf)



Règles  
d'hygiène

- **Les règles d'hygiène habituelles sont respectées**
- La **fréquence de nettoyage des mains est augmentée**
- Les espaces clos doivent être aérés, en évitant de diriger le flux vers les clients; les ventilateurs et brumisateurs collectifs ne seront pas utilisés dans les espaces clos, et les ventilateurs ne seront pas utilisés en extérieur non plus.
- **Les climatisations et VMC sont régulièrement vérifiés**
- Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les **flux entrants** (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement
- Les produits livrés (hors frais) sont nettoyés sur une zone dédiée avant de rentrer et d'être stockés dans l'établissement (sur site ou par le fournisseur)
- Les mesures sont en place 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



5



Règles de nettoyage  
et désinfection

- Chaque établissement doit mettre 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)
- Le **nettoyage du linge**, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé à une température adaptée pour éliminer le Covid-19. Cette température de nettoyage est a minima celle recommandée par le gouvernement
- Le **stockage sur le site**, des différentes fournitures, du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé 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
- La **fréquence du nettoyage** des surfaces, équipements, ustensiles et supports est **augmentée** par rapport à la normale.
- Pour les cafés, bars et restaurants, un nettoyage sera fait à la fin de chaque service de table.

6



Gestes barrière  
vis-à-vis des clients

- Une **borne de gel hydroalcoolique** est mise à disposition de la clientèle **dès l'entrée de l'établissement**
- Les clients des cafés, bars et restaurants doivent **porter un masque**, sauf lorsqu'ils sont à table.
- Les **règles de distanciation physique au niveau du public** (clients, usagers ...) sont définies et respectées, basées sur 1 mètre linéaire entre 2 tables de convives constituées (ou via des écrans entre tables lorsque cette distanciation n'est pas possible).
- Au comptoir, une distance d'1 mètre linéaire est assurée entre chacun, et un écran de protection entre les clients et le barman est installé. Seules les personnes ayant une place assise peuvent être accueillies dans l'établissement. Cette disposition ne s'applique pas dans le cadre d'une activité de traiteur organisateur de réception en extérieur.
- La limite de convives par table est de 10 personnes, formant un groupe de personnes homogène (famille, amis) et préconstitué; les tables ne seront servies que par une seule personne en même temps.
- **Mettre en place à l'accueil (hôtel) une barrière rigide ou film plastique transparent 1 m. x 1 m.**
- Des mesures d'espacement entre les personnes sont précisées via affichage, marquage au sol et consignes orales dans chaque zone d'attente (entrée, accueil, réception, commande, réception de commande, paiement, toilettes, zones de divertissement....)

6



Gestes barrière  
vis-à-vis des clients

- L'organisation du flux du public est gérée afin de limiter les croisements.
- Les réservations doivent être privilégiées chaque fois que possible
- Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs
- Les lieux ou moments de concentration de type buffet ou banqueting seront évités ou a minima repensés et encadrés pour éviter le regroupement de clients et de salariés: limitation du nombre de clients simultanés, marche en avant pour éviter les croisements de clients, et changement de couverts de service à chaque client
- Les menus seront présentés sous toute forme évitant tout contact (par exemple: ardoise, oralement, QR code); les menus plastifiés seront nettoyés entre chaque manipulation et les menus papier seront à usage unique. Les objets pouvant être touchés par plusieurs clients (livres, jeux, journaux, salières, etc.) devront être évités.
- Du gel hydroalcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public au sein de l'établissement



- Tout **mode de paiement sans contact** (prépaiement, virement, cartes bancaires, QR code..) est privilégié, et le paiement à table est favorisé; pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées
- Affiche règlement : [https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19\\_affiche\\_gni-2.pdf](https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19_affiche_gni-2.pdf)

8



Surveillance  
par l'encadrement

- 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, elles rappellent les consignes aux personnes concernées et s'assurent 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

- Les **signes avant coureurs** d'une infection sont présentés à tout employé : toute personne ayant de la fièvre et/ou de la toux/une difficulté respiratoire/à parler ou à avaler/perte du goût et de l'odorat est susceptible d'être atteinte par le Covid-19. Il est rappelé qu'en cas de symptômes suspectés avant la prise de poste, il/elle doit consulter et prévenir son employeur
  - Refuser l'accès et faire rester chez soi toute personne présentant des symptômes 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. **Tout salarié présentant les symptômes** du Covid 19 sur son poste de travail sera orienté vers son médecin traitant, et le médecin d'entreprise sera informé
  - Le manager fait procéder à un **nettoyage spécifique des zones** dans lesquelles toute personne contaminée (employé ou public). Le manager des éventuels salariés placés en quatorzaine évalue le **risque de contamination potentiel** au sein de l'établissement durant les 2 précédentes semaines et en informe les possibles personnes concernées....
- Conduite à tenir : [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_conduite\\_tenir\\_suspicion.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_conduite_tenir_suspicion.pdf)
- Affiche « J'ai des symptômes » : [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche\\_-\\_conduite\\_a\\_tenir\\_si\\_j\\_ai\\_des\\_symptomes\\_du\\_covid-19.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/affiche_-_conduite_a_tenir_si_j_ai_des_symptomes_du_covid-19.pdf)

10



Analyse des  
risques

- Les **analyses de risques** réglementaires sur la santé sécurité des travailleurs sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19. En particulier, les nouvelles tâches, créées pour répondre à la pandémie sont prises en compte –
  - Les employés sont **associés à l'analyse des risques** et au choix des moyens de contrôle du risque Covid et les suggestions des employés sont encouragées
- Document Unique : <https://www.gni-hcr.fr/special-coronavirus-covid-19/la-reprise/mettez-votre-document-unique-a-jour>

### Préparation du service

- Porter une protection , nez-bouche: masque... 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

### Accueil, service et départs des clients

- Porter une protection, nez-bouche : masque
- 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)



### Préparation

- Le port de charlottes (ou équivalent type filet) est obligatoire. Le port d'un masque approprié l'est aussi
- 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,

## Fiche conseils Accueil réception

### 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 dédier un poste à chaque salarié,
  - prévoir une zone de dépose des clés/cartes et documents,
  - mettre en place à l'accueil une barrière rigide ou film plastique transparent 1 m. x 1 m.,
  - proscrire si possible la signature sur facture ou réservation,
  - faire entrer les clients un par un. À défaut, matérialisez par tout moyen une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil,
  - fixer une heure de départ à respecter (échelonnez les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception),
  - assurer un nettoyage désinfectant des clés/badges et autres matériels déposés par le client et de la zone de dépose,
  - suspendre de préférence le service de garde des bagages.
- Suspendre de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit de bouteilles d'eau individuelle.
- Si possible laisser les portes ouvertes tout en veillant à réguler les flux de clientèle.
- Vêtements professionnels :
  - habillage/déshabillage : prévoir une arrivée échelonnée des salariés pour permettre à chacun de se changer individuellement
  - 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 dépose des plateaux par étage.
- Ronde de nuit :
  - limiter les rondes. Les effectuer en ayant du matériel de nettoyage (boutons, poignées, interrupteur...),

### 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

### Préparation

- 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 échelonner 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
- 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...).
- Dédier 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.

**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)**

- **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 **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

- 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)

- 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...
- Affiche Toilettes : [https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19\\_affiche\\_gni-1.pdf](https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/covid-19_affiche_gni-1.pdf)

➤ Contacter votre Agence Régionale de Santé : <https://www.ars.sante.fr/>

- Protocole Complet : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-deconfinement-covid-19-hcr.pdf>
- Fiches conseils publiées à ce jour:
  - Service Etage : [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_fiche\\_metier\\_hotellerie\\_v07052020.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_hotellerie_v07052020.pdf)
  - Réception : [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_fiche\\_metier\\_receptionniste\\_v07052020.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_receptionniste_v07052020.pdf)
  - VAE : [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_fiche\\_metier\\_restaurateur\\_collectif\\_v07052020.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_restaurateur_collectif_v07052020.pdf)
- Publié au JO du 1<sup>er</sup> juin, le décret « déconfinement » de la phase 2 courant jusqu'au 22 juin, précise notamment les établissements pouvant accueillir du public et rappelle les mesures barrières spécifiques au secteur HCR. Les établissements de type N (restaurants et débits de boissons), de type EF (établissements flottants pour leur activité de restauration et de débit de boissons) et de type OA (restaurants d'altitude) sont autorisés à ouvrir en zone verte depuis le 2 juin. En zone orange (Paris, Seine-et-Marne, Yvelines, Essonne, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val-D'Oise, Guyane, Mayotte), l'accueil du public est limité aux terrasses extérieures, aux espaces de plein air, aux activités de livraison et de vente à emporter, au room services des restaurants d'hôtels et à la restauration collective sous contrat.
- [https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=725C5CF84E896A7C72DDD4120C5998AA.tplgfr36s\\_2?cidTexte=JORFTEXT000041939818&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000041939813](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=725C5CF84E896A7C72DDD4120C5998AA.tplgfr36s_2?cidTexte=JORFTEXT000041939818&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000041939813)