



PROTOCOLE DE DECONFINEMENT COMMUN A TOUTE LA PROFESSION HCR

CODE DE BONNE CONDUITE SANITAIRE

31 MAI 2020

PRÉAMBULE

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** alors que s'organise la fin du confinement consécutif à l'épidémie de covid-19. Ce protocole sanitaire a vocation à s'appliquer le temps de l'épidémie de covid-19, et pourra évoluer avec les instructions gouvernementales.

Ce protocole sanitaire a également vocation à gagner la **confiance des clients et du grand public**.

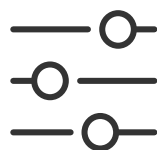
Le **protocole** s'accompagne également de **fiches métiers**.

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**, en instance de publication. 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.

UN PROTOCOLE SANITAIRE RENFORCE

POUR UNE REPRISE D'ACTIVITE RAPIDE ET EN CONFIANCE



RASSURER LES SALARIES

Atteste de la bonne
application de pratiques
sanitaires adaptées



RASSURER LES CLIENTS

Une charte visible dans les
établissements
Reprise sur le web



STANDARDISER LES PRATIQUES

Un standard commun co-
construit avec la filière et les
autorités

SECURITE - CONFIANCE - SERIEUX - EFFICACITE

UN NIVEAU D'EXIGENCE COMMUN POUR CRÉER UN CHOC DE CONFIANCE RAPIDE

```
graph BT; A[OBLIGATIONS LEGALES] --> B[PROTOCOLE SANITAIRE RENFORCE]; B --> C[GUIDES OPERATIONNELS PAR ENTREPRISE];
```

GUIDES OPERATIONNELS PAR
ENTREPRISE

Pratiques internes,
propres à chaque entreprise

PROTOCOLE SANITAIRE RENFORCE

Pratiques nécessaires pour ouvrir
l'établissement, s'appliquant donc comme
un socle commun à tous
Validées sur engagement de l'exploitant

OBLIGATIONS LEGALES

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



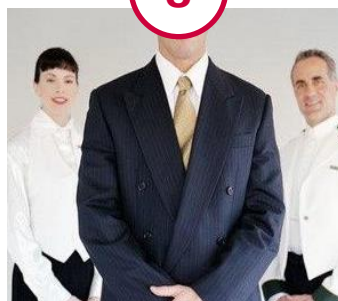
**Gestes barrière
vis-à-vis des clients**

7



**Gestion
des paiements**

8



**Surveillance
par l'encadrement**

9



**Gestion des cas
suspects et avérés**

10



Analyse des risques

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE



Engagement
de la Direction

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	La direction formalise les mesures de prévention adoptées dans le cadre des recommandations du Haut Conseil de la Santé Publique, 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.	- Guide rédigé - Réfèrent nommé (nom , prénom, poste et responsabilité au sein de la structure)
	La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19	- Présence des moyens matériels (équipements disponibles) - Moyens budgétaires (estimation des besoins en cohérence) - Moyens humains (organisation du personnel) - Procédures, consignes et système de gestion des stocks mis en place...
	Les équipes ou les représentants du personnel (si existants) / CSE sont informés lors de l'identification des risques et sont associés à la définition des mesures sanitaires.	- Planning de réunion ou équivalent
	La direction fait un point quotidien avec ses équipes ou avec son réfèrent – 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	- Organisation de réunion d'équipe quotidienne mis en place spécifiquement pour la gestion de la situation sanitaire
	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. A cette occasion, les événements de la veille sont partagés	- Organisation de réunion d'équipe quotidienne mis en place spécifiquement pour la gestion de la situation sanitaire

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

2



Communication
des règles et pratiques

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
Information	Un guide (charte, manuel, instruction ...) 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.	- Présence et accessibilité du guide des bonnes pratiques mis en place. - Les règles et bonnes pratiques sont affichées.(Collaborateurs et clients) - Les représentants du personnel, en particulier les représentants de proximité et le CSE sont associés à la diffusion des nouvelles consignes
Formation	Les équipes sont formées aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire, cette formation fait l'objet d'un justificatif. Un soin tout particulier est porté à la formation des nouveaux arrivants / renforts / changements de poste	- Utilisation de E learning génériques. - Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront être effectuées en complément - On constate des rappels 'bienveillants' des consignes par l'encadrement (cf. §8)

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

3



Distanciation
au sein des équipes

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	• Les équipes hôtelières portent un masque approprié. • 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	- Constat visuel de la présence des équipements (types et quantités nécessaires) - Constat du port effectif - Consignes données (Durée de validité des EPI)
	Chaque établissement définit les règles permettant d'assurer la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux . (Exemples présentés ci dessous)	- Preuve d'adaptation des plannings / temps de travail / masse salariale - Plan de circulation / marquage au sol

Exemples de méthodes permettant le respect de la distanciation issues des fiches métier:

- 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 le cadre des 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

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

4



Règles
d'hygiène

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	Les règles d'hygiène habituelles sont respectées	- Consignes habituelles en vigueur - Constat visuel de leur application en temps réel
	La fréquence de nettoyage des mains est augmentée	- Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel - Instructions spécifiques transmises au personnel (affichage supplémentaire aux postes de travail concernés éventuel)
	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 vérifiées	- Constat visuel de l'application des consignes
	Des règles par métier sont définies au niveau de la profession et font l'objet d'une formation présentielle ou distancielle conformes à ce présent protocole	- Attestation d'utilisation
	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)	- Instructions spécifiques transmises au personnel - Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel - Attestation des fournisseurs décrivant leur protocole de nettoyage
	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	- Instructions spécifiques transmises au personnel - Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel



LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	Chaque établissement doit documenter 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)	- Présence et vérification du plan de nettoyage
	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	- Affichage des instructions dans les locaux concernés
	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	- Constat visuel des mesures prises et de leur application (isolation dans un local spécifique...) - Affichage des consignes - Transmissions des procédures aux employés
	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.	- Consignes transmises sur l'augmentation de la fréquence de nettoyage des éléments (comparaison avec une fiche d'entretien antérieure à la crise sanitaire ou par entretien avec le personnel responsable.)
	Utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés par les autorités compétentes pour éliminer le Covid-19	- Constat de la mise à disposition à proximité des postes de travail (y compris vestiaire et salle de pause) des consommables - Constat en temps réel de l'utilisation.



Gestes barrière
vis-à-vis des clients

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
1/2	Une borne de gel hydroalcoolique est mise à disposition de la clientèle dès l'entrée de l'établissement	- Présence et approvisionnement de la borne - Affichage sur l'obligation faite à chaque client de se nettoyer les mains avant d'entrer (le cas échéant, affichage multilingue)
	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.	- Transmission individuelle au public dès l'entrée dans l'établissement et Affichage des consignes - Vérification des règles d'espacement
	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 pré-constitué; les tables ne seront servies que par une seule personne en même temps	- Transmission des consignes et observation des pratiques
	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....)	- Marquage au sol, tiré file d'attente (balisage ...) - Plan de circulation



Gestes barrière
vis-à-vis des clients

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
2/2	L'organisation du flux du public est gérée afin de limiter les croisements. Les réservations doivent être privilégiées chaque fois que possible	- Modification de l'organisation en fonction des horaires d'affluence - Cf. exemples donnés au §3
	Le nombre de personnes est limité dans chaque zone à l'instant afin de réduire le risque d'interactions	- Définition par zone de la capacité d'accueil maximale - Preuve visuelle de l'absence de regroupement de personnes
	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	- Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires - Mise à jour du document unique (DU)
	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	- Le plan de circulation dans les banquets et buffets est décrit § 3 - Les salariés affectés au service veillent particulièrement à ce point.
	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.	- Constat d'utilisation des mesures de présentation des menus sans contact - Rappel effectif à la table des consignes sanitaires par le serveur - Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes et pertinence de leur localisation
	Du gel hydroalcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public au sein de l'établissement	- Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes et pertinence de leur localisation

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

7



Gestion
des paiements

Exigences du protocole sanitaire

Moyens de mise en œuvre

Tout **mode de paiement sans contact** (pré-paiement, 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

- Présence affichette

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

8



Surveillance
par l'encadrement

Exigences du Protocole sanitaire

Moyens de mise en œuvre

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

- Vérification du respect des consignes par le manager
- Rôle 'bienveillant' de l'encadrement lors du contrôle de l'application de ces nouvelles règles



LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

	Exigences du protocole sanitaire	Moyens de mise en œuvre
	Les signes avant coureurs d'une infection sont présentés à tout employé Il est rappelé qu'en cas de symptômes suspectés avant la prise de poste, il/elle doit consulter et prévenir son employeur	- Vérification du passage des consignes par le manager
	Refuser l'accès et faire rester chez soi toute personne présentant des symptômes (Fièvre, toux, perte d'odorat) et l'inviter à contacter son médecin	- Vérification du respect des consignes par le manager
	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)	- Vérification du passage des consignes par le manager
	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	- Entretien avec le responsable sur les mesures prises en cas de détection d'une personne contaminée
	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	- Vérification du passage des consignes par le manager
	Le manager fait procéder à un nettoyage spécifique des zones dans lesquelles toute personne contaminée ou présentant les symptômes d'une contamination à pu évoluer (employé ou public)	- Enregistrement des opérations de nettoyage effectuées sur tout support dédié
	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	- Explication pendant l'entretien

LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

10



Analyse des
risques

Exigences du protocole sanitaire

Moyens de mise en œuvre

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
L'entreprise a éventuellement mis en place un Plan de Continuité d'Activité (PCA)

- Annexe au DU (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)
- Eventuellement PCA

Les employés sont **associés à l'analyse des risques** et au choix des moyens de contrôle du risque Covid
Les suggestions des employés sont encouragées

- Exemples de suggestions des employés