



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

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

## **CODE DE BONNE CONDUITE SANITAIRE**

22 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**.

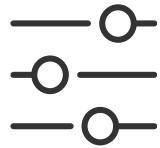
Il a fait l'objet d'une consultation des organisations syndicales de salariés et d'une validation par la Direction Générale de la Santé et la Direction Générale du Travail.

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

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



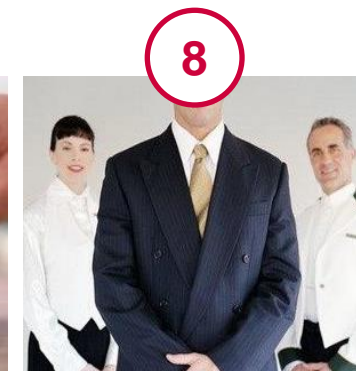
6

Gestes barrière  
vis-à-vis des clients



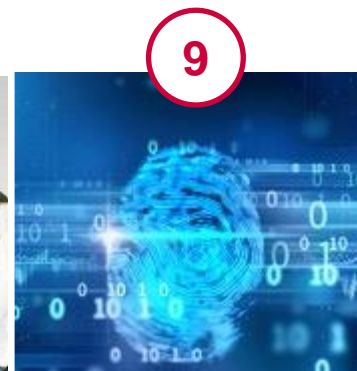
7

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 nomme un <b>référént «protocole sanitaire»</b> qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement.  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Référént nommé (nom , prénom, poste et responsabilité au sein de la structure)</li></ul>   |
|  | La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Présence des moyens matériels (équipements disponibles)</li><li>- Moyens budgétaires (estimation des besoins en cohérence)</li><li>- Moyens humains (organisation du personnel)</li><li>- Procédures, consignes et système de gestion des stocks mis en place...</li></ul> |
|  | Les <b>équipes ou les représentants du personnel</b> (si existants) / CSE sont <b>informés</b> lors de l'identification des risques   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Planning de réunion ou équivalent</li></ul>  |
|  | La direction fait un <b>point quotidien avec ses équipes ou avec son référént</b> – dans le respect des règles de distanciation vues après- 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 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Organisation de réunion d'équipe quotidienne mis en place spécifiquement pour la gestion de la situation sanitaire</li></ul>   |
|  | 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 évènements de la veille sont partagés   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Organisation de réunion d'équipe quotidienne mis en place spécifiquement pour la gestion de la situation sanitaire</li></ul>   |

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

2



Communication  
des règles et pratiques

|             | Exigences du protocole sanitaire   | Moyens de mise en œuvre   |
|-------------|--|---|
| Information | Un <b>guide</b> (charte, manuel, instruction ...) précise les <b>modes opératoires</b> qui doivent être respectés par le personnel dans chaque zone de l'établissement pour assurer les gestes barrières, les règles d'hygiène, la distanciation sociale et la gestion des cas suspects. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Présence et accessibilité du guide des bonnes pratiques mis en place.</li><li>- Les règles et bonnes pratiques sont affichées. (Collaborateurs et clients)</li><li>- Les représentants du personnel, en particulier les représentants de proximité et le CSE sont associés à la diffusion des nouvelles consignes</li></ul> |
| Formation   | <b>Les équipes sont formées</b> 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 <b>nouveaux arrivants / renforts / changements de poste</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilisation de E learning génériques.</li><li>- Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront être effectuées en complément</li><li>- On constate des rappels 'bienveillants' des consignes par l'encadrement (cf. §8)</li></ul>   |

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

3



Distanciation  
au sein des équipes

| Exigences du protocole sanitaire   | Moyens de mise en œuvre   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>équipes hôtelières</b> portent un masque approprié.</li> <li>• Pour le <b>personnel de salle et de restauration</b>, il est prévu un lavage de mains/au gel toutes les heures, ou le port de gants blancs (avec lavage des mains dans ce cas également)</li> <li>• <b>Au comptoir, la protection sera assurée via un écran visière porté par le barman</b></li> <li>• <b>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</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat visuel de la présence des équipements (types et quantités nécessaires)</li> <li>- Constat du port effectif</li> <li>- Consignes données (Durée de validité des EPI)</li> </ul> |
| <p>Chaque établissement définit les <b>règles permettant d'assurer la distanciation sociale en fonction de la configuration des lieux.</b> (Exemples présentés ci dessous)</p> <p>Exemples de méthodes permettant le respect de la distanciation issues des fiches métier:</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preuve d'adaptation des plannings / temps de travail / masse salariale</li> <li>- Plan de circulation / marquage au sol</li> </ul>   |

- 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consignes habituelles en vigueur</li> <li>- Constat visuel de leur application en temps réel</li> </ul>   |
|  | La <b>fréquence de nettoyage des mains est augmentée</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel</li> <li>- Instructions spécifiques transmises au personnel (affichage supplémentaire aux postes de travail concernés éventuel)</li> </ul>           |
|  | 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attestation d'utilisation</li> </ul>  |
|  | Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les <b>flux entrants</b> (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement<br>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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructions spécifiques transmises au personnel</li> <li>- Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel</li> <li>- Attestation des fournisseurs décrivant leur protocole de nettoyage</li> </ul> |
|  | Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les <b>flux sortants</b> (linge, gestion de déchets ..) afin de limiter tout risque de contamination croisée<br>Les flux entrants et sortants ont lieu dans des zones séparées ou à défaut ne doivent pas se croiser   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructions spécifiques transmises au personnel</li> <li>- Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel</li> </ul>   |

5

Règles de nettoyage  
et désinfection

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

| Exigences du protocole sanitaire | Moyens de mise en œuvre  |  |
|----------------------------------|--|--|
|                                  | Chaque établissement doit documenter un <b>plan de nettoyage et de désinfection des surfaces</b> 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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence du plan de nettoyage</li> </ul>  |
|                                  | Le <b>nettoyage du linge</b> , serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé à une température adaptée pour éliminer le Covid-19<br>Cette température de nettoyage est a minima celle recommandée par le gouvernement  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage des instructions dans les locaux concernés</li> </ul>   |
|                                  | Le <b>stockage sur le site</b> , des différentes fournitures, du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé dans des conditions sanitaires appropriées<br>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                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat visuel des mesures prises et de leur application (isolation dans un local spécifique...)</li> <li>- Affichage des consignes</li> <li>- Transmissions des procédures aux employés</li> </ul>                   |
|                                  | La <b>fréquence du nettoyage</b> des surfaces, équipements, ustensiles et supports est <b>augmentée</b> par rapport à la normale.<br><b>Pour les cafés, bars et restaurants, un nettoyage sera fait à la fin de chaque service de table.</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.)</li> </ul> |
|                                  | Utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés par les autorités compétentes pour éliminer le Covid-19  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat de la mise à disposition à proximité des postes de travail (y compris vestiaire et salle de pause) des consommables</li> <li>- Constat en temps réel de l'utilisation.</li> </ul>                             |

6



Gestes barrière  
vis-à-vis des clients

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

|     | Exigences du protocole sanitaire  | Moyens de mise en œuvre  |
|-----|---|--|
| 1/2 | Une <b>borne de gel hydroalcoolique</b> est mise à disposition de la clientèle <b>dès l'entrée de l'établissement</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence et approvisionnement de la borne</li> <li>- Affichage sur l'obligation faite à chaque client de se nettoyer les mains avant d'entrer (le cas échéant, affichage multilingue)</li> </ul>        |
|     | <p><b>Les clients des cafés, bars et restaurants doivent porter un masque, sauf lorsqu'ils sont à table.</b></p> <p>Les <b>règles de distanciation sociale au niveau du public</b> (clients, usagers ...) sont définies et respectées, basées sur <b>1 mètre linéaire entre 2 tables de convives constituées (ou via des écrans entre tables)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission individuelle au public dès l'entrée dans l'établissement et Affichage des consignes</li> <li>- Espace de circulation entre deux tables (chaises incluses) est de 1 m au minimum</li> </ul> |
|     | La limite de convives par table est de 10 (à date et selon les instructions gouvernementales) personnes, formant un groupe de personnes homogène (famille, amis) et pré-constitué; les tables ne seront <b>servies que par une seule personne en même temps</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission des consignes et observation des pratiques</li> </ul>  |
|     | 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....)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marquage au sol, tiré file d'attente (balisage ...)</li> <li>- Plan de circulation</li> </ul>   |

6



Gestes barrière  
vis-à-vis des clients

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE

|     | Exigences du protocole sanitaire   | Moyens de mise en œuvre   |
|-----|--|---|
| 2/2 | <b>L'organisation du flux du public</b> est gérée afin de limiter les croisements  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification de l'organisation en fonction des horaires d'affluence</li> <li>- Cf. exemples donnés au §3</li> </ul>  |
|     | Le nombre de personnes est limité dans chaque zone à l'instant afin de réduire le risque d'interactions  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition par zone de la capacité d'accueil maximale</li> <li>- Preuve visuelle de l'absence de regroupement de personnes</li> </ul>  |
|     | 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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires</li> <li>- Mise à jour du document unique (DU)</li> </ul>   |
|     | <b>Les lieux ou moments de concentration de type buffet ou banqueting seront repensés</b> et encadrés pour éviter le regroupement de clients et de salariés: <b>limitation du nombre de clients simultanés, marche en avant pour éviter les croisements de clients, et changement de couverts de service à chaque client</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de circulation dans les banquets et buffets est décrit § 3</li> <li>- Les salariés affectés au service veillent particulièrement à ce point.</li> </ul>  |
|     | <b>Les menus seront présentés dans la mesure du possible sous toute forme évitant tout contact</b> (par exemple: ardoise, oralement, QR code); <b>dans le cas de l'utilisation d'un menu papier celui-ci ne devra pas être manipulé par plusieurs clients, ou alors le client utilisera du gel hydroalcoolique pour se désinfecter les mains avant et après manipulation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constat d'utilisation des mesures de présentation des menus sans contact</li> <li>- Rappel effectif à la table des consignes sanitaires par le serveur</li> <li>- Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes et pertinence de leur localisation</li> </ul> |
|     | Du Gel hydroalcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public au sein de l'établissement   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes et pertinence de leur localisation</li> </ul>   |

# LES EXIGENCES PAR THÉMATIQUE



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, 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

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

## Moyens de mise en œuvre

- 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 <b>signes avant coureurs</b> 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 avec un masque toute personne présentant des symptômes (Fièvre, Toux, perte d'odorat )  | - 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   |
|  | La <b>prise quotidienne de température des salariés est discutée</b> avec le personnel ou ses représentants dans l'entreprise, auquel cas des équipements de mesure seront mis à disposition   | - Consignée dans un livret<br>- Mise en place avec leur accord                                       |
|  | <b>Dans le cas de déclaration de symptômes en cours de journée: isoler la ou les personnes concernées</b><br>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<br>Un <b>traçage des personnes</b> ayant été au contact du salarié sera réalisé dans la mesure du possible et communiqué à l'Agence Régionale de Santé | - Entretien avec le responsable sur les mesures prises en cas de détection d'une personne contaminée |
|  | <b>Tout salarié présentant les symptômes</b> du Covid 19 sur son poste de travail sera orienté vers le médecin d'entreprise ou son médecin traitant  | - Vérification du passage des consignes par le manager   |
|  | Le manager fait procéder à un <b>nettoyage spécifique des zones</b> 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 <b>risque de contamination potentiel</b> 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