

# RESTAURATEURS

Comment décrypter  
le contenu du  
nouveau protocole  
sanitaire ?

Webinaire Youtube Live  
Vendredi 29 mai à 16h



RÉSEAU CCI D'OCCITANIE





Google  
Ateliers Numériques



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

## Un partenariat CCI - GOOGLE

- Organisation dans les CCI d'ateliers numériques à destination des professionnels
- Intervention des CCI au sein de leur programme



- **Décrypter le protocole sanitaire**  
*Intervenant : [Didier LONGUEMARE](#)*  
*DL CONCEPT*  
*Cabinet Expertise, Consultant, Formateur, Mise en conformité des locaux de production, P.M.S, Audit Sanitaire, Hygiène et sécurité alimentaire*
- **Présenter les différentes aides financières relatives aux mesures sanitaires**
- **Proposer quelques pistes pour aller plus loin**  
*Intervenant : [Sophie GUETTA](#)*  
*CCI OCCITANIE*  
*Coordinateur commerce-tourisme*

*Intervenant : Didier LONGUEMARE*

*DL CONCEPT*

*Cabinet Expertise, Consultant, Formateur,  
Mise en conformité des locaux de  
production, P.M.S, Audit Sanitaire, Hygiène  
et sécurité alimentaire*



**PROTOCOLE DE DECONFINEMENT COMMUN A TOUTE  
LA PROFESSION CHR ( Café, Hotelier, Restaurateur )  
CODE DE BONNE CONDUITE SANITAIRE**

**A PARTIR DU 02 Juin 2020**

# Décrypter le protocole sanitaire



- 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 covid19.
- Ce protocole sanitaire a vocation à s'appliquer le temps de l'épidémie de covid-19, et pourra évoluer avec les instructions gouvernementales.

# Décrypter le protocole sanitaire



Association fondée en 1840, reconnue d'utilité publique en 1919



- Ce protocole sanitaire a également vocation à gagner la **confiance des clients et du grand public**.
- 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 renforcé pour une reprise d'activité 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**



# 10 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**

## 1

### Engagement de la direction

- La direction 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.
- **La direction fournit les moyens nécessaires** pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19
- Les équipes ou les représentants du personnel(si existants) / CSE sont informés lors de l'identification des risques
- **La direction fait un point quotidien** avec ses équipes ou avec son référent—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
- 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

## Communication et règles pratiques

- **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 sociale 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. (Formation Hygiène et sécurité alimentaire)
- Un soin tout particulier est porté à la formation des nouveaux arrivants / renforts / changements de poste

3

## Distanciation au sein des équipes Les équipements nécessaires

- **Au comptoir**
  - Ecran visière
- **Dans les cuisines**
  - Le port de charlottes (ou équivalent type filet) est obligatoire
  - Le port d'un masque approprié
  - Port de gants OU lavage de mains toutes les 30'
- **En salle**
  - Le port d'un masque ?
  - Port de gants OU lavage de mains toutes les 30'

## Distanciation au sein des équipes

### Les pratiques à observer

- **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
- **Vestiaires :** 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

## 4

### Règles d'hygiène

- Les règles d'hygiène habituelles sont respectées
- La fréquence de nettoyage des mains est augmentée
- 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
  - Prévoir une zone dédiée à la réception de ces marchandises
- 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) préciser?
  - L'idéal est de prévoir un espace en dehors des cuisines
- 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
  - **Appliquer le principe de la marche en avant**

## Règle de nettoyage et de désinfection

- 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)
- Le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé à une température adaptée pour éliminer le Covid-19
  - ( en lave linge T°C de 60 degrés pendant 30 mn )
- Le stockage sur le site, des différentes fournitures, du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements est réalisé dans des conditions sanitaires appropriées : dans une zone dite de stockage lingerie ou vestiaire pour les tenues des salariés.

## Règle de nettoyage et de désinfection

- La fréquence du nettoyage des surfaces, équipements, ustensiles et supports est augmentée et sera de **au minimum 2 fois / jour ( à la fin de chaque service ), si service continue toutes les 4 h minimum.**
- Pour les cafés, bars et restaurants, un nettoyage sera fait à la fin de chaque service de table.
- Utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés par les autorités compétentes pour éliminer le Covid-19 (produit spécial COVID 19 étudié par le fournisseur de produit d'entretien qui remettra une attestation de l'utilisation du produit en poste comme efficace contre le COVID 19.

## 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 sociale** 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)
- **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 servies que par une seule personne en même temps
- 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 b

## Gestes barrière vis-à-vis des clients

- L'organisation du flux du public est gérée afin de limiter les croisements
- Le nombre de personnes est limité dans chaque zone à l'instant afin de réduire le risque d'interactions
- 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 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 dans la mesure du possible sous toute forme évitant tout contact(par exemple: ardoise, oralement, QR code); 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

## 7

### Gestion des paiements

- **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

## 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...).
- Prévoir des briefings avant et après le service avec le personnel
- En cas de non respect, le référent (généralement celui qui a suivi la formation HACCP) 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

## Gestion des cas suspects avérés

- 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
- **Refuser l'accès et faire rester chez soi avec un masque toute personne présentant des symptômes** (Fièvre, Toux, perte d'odorat )
- 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)
- La prise quotidienne de température des salariés est discutée avec le personnel ou ses représentants dans l'entreprise, auquel cas des équipements de mesure seront mis à disposition

## Gestion des cas suspects avérés

- 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
- Un traçage des personnes ayant été au contact du salarié sera réalisé dans la mesure du possible et communiqué à l'Agence Régionale de Santé
- Tout salarié présentant les symptômes du Covid19 sur son poste de travail sera **orienté vers le médecin** d'entreprise ou son médecin traitant
- 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)
- 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

## 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.
  - Se référer à la [fiche métier COVID-19 restauration](#) et autres métiers disponible le site du ministère du travail.
- L'entreprise a éventuellement mis en place un Plan de Continuité d'Activité (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

## QUE FAUT - IL PREVOIR POUR OUVRIR ?

### Acquisition de matériel :

- Masque – préciser pour tous et/ou visière pour les barmans
- Gel hydroalcoolique
- Produit désinfectant : : produit spécifique COVID 19 ou similaire validé par attestation
- Plexi glace pour la caisse
- Bandes marquage au sol
- Pour les menus : ardoise / application sur téléphone/ mini menu individuel...

## QUE FAUT - IL PREVOIR POUR OUVRIR LE 2 JUIN ?

### **Etablir et afficher :**

- Le Plan de nettoyage
- Mettre en place un auto-contrôle de nettoyage (se référer au plan de maitrise sanitaire en place et des bonnes pratiques d'hygiène)



## Aides nationales

### CARSAT / Subvention Prévention TPE - Prévention COVID

- entreprises de moins de 50 salariés et les travailleurs indépendants
- subvention allant jusqu'à 50 % de votre investissement minimum de 1000 € à 10 000 € pour une entreprise
- condition: avoir réalisé et mise à jour votre document unique d'évaluation des risques



# Les Aides relatives au financement de ces mesures

## Aides spécifiques à l'Occitanie



REGION / [PASS REBOND](#)

- Financement d'un projet de développement et d'investissement (modernisation et mise aux normes / conseil stratégique / innovation)
- Subvention avec un taux d'aide à 50% et une aide plafonnée à 200 000€

REGION- BANQUE DES TERRITOIRES- DEPARTEMENT- EPCI / [FOND L'OCCAL](#)

- Financement des équipements dédiés à la mise en place des mesures sanitaires dans les entreprises
- Prise en charge de 50% des dépenses réalisées avec un maximum de 20 000 €



**CCI OCCITANIE**  
PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE



# Intégrer l'usage du numérique dans votre restaurant

**Les CCI à vos côtés : programme de webinaires dédiés  
aux professionnels du tourisme :**

## **Tous les lundis et jeudis des CCI : ateliers numérique GOOGLE**

- |            |  |
|------------|--|
| 08/06/2020 | Comment utiliser la publicité en ligne pour développer son activité ?  |
| 11/06/2020 | <a href="#">Comment créer du contenu pour les réseaux sociaux ?</a>  |
| 15/06/2020 | Storytelling : Comment construire son image de marque à l'ère du numérique ?                                       |
| 18/06/2020 | <a href="#">Comment utiliser Google Analytics pour avoir un site web plus performant ?</a>                         |
| 22/06/2020 | Comment gagner en productivité grâce aux outils gratuits de Google ? (Drive, Gmail, Docs)                          |
| 25/06/2020 | <a href="#">Communication vidéo : Comment se lancer sur YouTube ?</a>  |
| 29/06/2020 | Comment toucher son audience sur mobile ?  |
| 02/07/2020 | <a href="#">Quels outils utiliser pour mieux cibler ses prospects et clients sur Internet ?</a>                    |
| 06/07/2020 | Comment développer son entreprise grâce au référencement naturel ?   |
| 09/07/2020 | <a href="#">Quels sont les 10 conseils pour développer sa chaîne YouTube ?</a>                                     |
| 16/07/2020 | Comment générer plus de trafic vers son point de vente ?   |
| 20/07/2020 | <a href="#">SEO 1. Quelles sont les bases d'un bon référencement naturel pour être plus visible sur internet ?</a> |
| 23/07/2020 | Comment paramétrer et optimiser sa page Google My Business ?   |
| 27/07/2020 | <a href="#">Comment gagner en visibilité grâce à YouTube ?</a>   |
| 30/07/2020 | Quelles sont les bonnes étapes à suivre pour créer son site Internet ?   |



Google  
Ateliers Numériques



**CCI OCCITANIE**  
PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE



# Pour aller plus loin...

## INTEGRER L'USAGE DU NUMERIQUE DANS VOTRE RESTAURANT

Les CCI à vos côtés : programme de webinaires dédiés aux professionnels du tourisme :



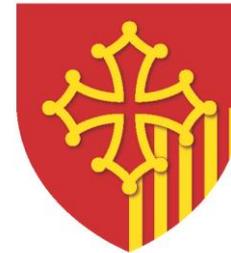


# Pour aller plus loin...

## SE FORMER ET FORMER SES SALARIES

- **Formation HACCP – Hygiène et sécurité alimentaire**

**Contactez CCI SUD FORMATION**



**CCI OCCITANIE**  
PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE



# Pour aller plus loin...

## 4 WEBINAIRES SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

*4 webinaires Santé-Sécurité au travail, sur le déconfinement et les conditions de reprise de l'activité (Partenariat DIRECCTE Occitanie en lien avec PRST Plan régional santé travail)*

**WEBINAIRE N°1 > JEUDI 04 JUIN À 14H30**

**COVID-19 : DOCUMENT UNIQUE et FINANCEMENT de la PREVENTION DES RISQUES**

**WEBINAIRE N°2 > JEUDI 18 JUIN À 14H30**

**COVID-19 : BIEN MAITRISER VOS OBLIGATIONS D'EMPLOYEUR ET SECURISER JURIDIQUEMENT VOTRE REPRISE D'ACTIVITE**

**WEBINAIRE N°3 > JEUDI 2 JUILLET À 14H30**

**COVID-19 ET RPS : COMMENT ACCOMPAGNER LA SANTE DE MON ENTREPRISE ET DE MES EQUIPES AU QUOTIDIEN**

**WEBINAIRE N°4 > JEUDI 16 JUILLET À 14H30**

**COVID-19 ET MESURES DE PREVENTION SPECIFIQUES, QUEL IMPACT SUR LES RISQUES INHERENTS ?**



**CCI OCCITANIE**  
PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE



# Pour aller plus loin...

## REALISER OU REVISER VOTRE DOCUMENT UNIQUE

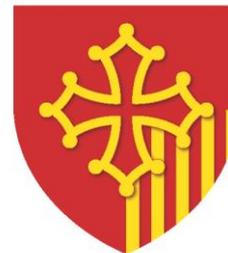
Votre CCI vous accompagne :

- **Réalisation et suivi de pré-diagnostics** « santé -sécurité » (visite de site-état des lieux-priorisation actions et suivi trimestriel).
- **Aide à la réalisation ou à la mise à jour du Document Unique**

### Ressources :

- [Guide d'aide à l'évaluation des risques professionnels](#) dans la restauration traditionnelle
- [OIRA restauration](#)

Logiciel en ligne, qui reprend les risques communément rencontrés dans l'activité de restauration traditionnelle et propose des bonnes pratiques de prévention. Disponible en accès libre, il permet d'éditer le document unique de l'entreprise et de définir son plan d'action.

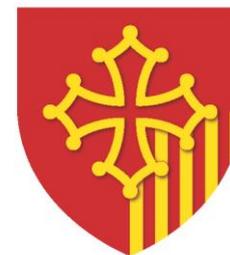


**CCI OCCITANIE**  
PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE



# Vos contacts – Sécurité- Environnement

CCI Ariège	Julien BOURDON	T: 05 61 02 03 09 P 07 63 72 38 48 <a href="mailto:j.bourdon@ariege.cci.fr">j.bourdon@ariege.cci.fr</a>
CCI Aude	David BENZERIEEN ARTES	T 04 68 10 36 56 P 06 37 99 68 62 <a href="mailto:d.benzerien@aude.cci.fr">d.benzerien@aude.cci.fr</a>
CCI Aveyron	Stéphanie SEJOURNE	T. 06 74 75 26 67 <a href="mailto:s.sejourne@aveyron.cci.fr">s.sejourne@aveyron.cci.fr</a>
CCI Gard	Priscille JULIEN	T. 04 66 879 883 – P. 06 18 17 06 45 <a href="mailto:p.julien@gard.cci.fr">p.julien@gard.cci.fr</a>
CCI Toulouse Haute-Garonne	BRUGAROLAS Yan	T.05 62 57 66 84 <a href="mailto:y.brugarolas@toulouse.cci.fr">y.brugarolas@toulouse.cci.fr</a>
CCI Gers	Sarah MATHIEU	T. 05.62.61.62.17 <a href="mailto:s.mathieu@gers.cci.fr">s.mathieu@gers.cci.fr</a>
CCI Hérault	Christophe FERNIQUE	T. 04 99 51 53 02 P.06 17 90 45 51 <a href="mailto:c.fernique@herault.cci.fr">c.fernique@herault.cci.fr</a>
CCI Lot	Estelle FOURNANTY	T. 05 65 53 26 85 – P. 06 07 60 43 39 <a href="mailto:estelle.fournanty@lot.cci.fr">estelle.fournanty@lot.cci.fr</a>
CCI Lozère	Emilie GAZAGNE	T. 04 66 49 00 33 – P. 07 63 72 53 53 <a href="mailto:e.gazagne@lozere.cci.fr">e.gazagne@lozere.cci.fr</a>
CCI Hautes-Pyrénées	Emilie LARROUQUE	T. 05 62 51 88 92 - P. 06 11 92 34 70 <a href="mailto:emilie.larrouque@tarbes.cci.fr">emilie.larrouque@tarbes.cci.fr</a>
CCI Pyrénées-Orientales	Sonia POULOT	T. 04 68 35 74 59 <a href="mailto:s.poulot@pyrenees-orientales.cci.fr">s.poulot@pyrenees-orientales.cci.fr</a>
CCI Tarn	Valérie VINAY	T. 05 67 46 60 02 <a href="mailto:v.vinay@tarn.cci.fr">v.vinay@tarn.cci.fr</a>
CCI Tarn-et-Garonne	Viviane SAMPARA	T: 07 63 72 53 50 <a href="mailto:v.sampara@montauban.cci.fr">v.sampara@montauban.cci.fr</a>
CCI Occitanie	Vincent GARNAUD	T. 05 62 74 20 45 – P 06 07 65 88 25 <a href="mailto:v.garnaud@occitanie.cci.fr">v.garnaud@occitanie.cci.fr</a>





# Contactez votre CCI



Vos contacts locaux sont là pour vous accompagner

## Recherche par code postal

## Recherche par carte



### Ariège

Patrice HUBERT

Tél : [05 61 02 03 04](tel:0561020304)

E-Mail : [covid19@ariego.cci.fr](mailto:covid19@ariego.cci.fr)

### Aude

Marie DUCASSE

Tél : [07 87 16 55 56](tel:0787165556)

E-Mail : [celluledecrise@aude.cci.fr](mailto:celluledecrise@aude.cci.fr)

### Aveyron

LIONEL BONNEFOUS

Tél : [06 45 63 21 53](tel:0645632153)

E-Mail : [l.bonnefous@aveyron.cci.fr](mailto:l.bonnefous@aveyron.cci.fr)

### Gard

Claire RAVENEAUX

Tél : [04 66 87 96 96](tel:0466879696)

E-Mail : [covid19@gard.cci.fr](mailto:covid19@gard.cci.fr)



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

Un médiateur de l'apprentissage

Benoît MALTHET

Médiation et contrôle pédagogique de l'apprentissage

T. 05 62 74 20 03 - M. 06 87 44 32 47





MERCI