

ETAPE 2 : Quelles organisations mettre en place pour mon équipe et mes clients ?

03 juin 2020

Principe général

Les voies de contamination étant à la fois les projections orales et les points contacts par les mains ([FAQ Etape 1](#)), il convient d'appliquer deux grands principes qui vont guider chaque phase d'organisation au sein des établissements :

**LA GESTION DES FLUX DES PERSONNES ET DES DENREES
EN SUIVANT LE PRINCIPE DE SEPARATION DANS LE TEMPS
et/ou SEPARATION DANS L'ESPACE**

Il s'agit d'appliquer **le principe de la marche en avant (connu des professionnels) pour les personnes, la vaisselle, les denrées et les déchets.**

Vous trouverez, ci-dessous, **des lignes directrices par zone que vous adapterez en fonction de votre établissement.** Ces lignes directrices sont déjà balisées dans votre **Plan de Maitrise Sanitaire**. Il s'agit de vous apporter des réponses sur la maîtrise de certains points critiques liés à la crise sanitaire COVID-19.

Procédures d'ouverture

Pour la réouverture de votre établissement, il s'agit de mener des opérations de nettoyage sans nécessité d'une désinfection, sauf si ces opérations n'ont pas été correctement menées à la fermeture.

Pour la reprise d'activité > **En back office**

Etapas	Points d'attention COVID-19	Supports / Commentaires
Hygiène du personnel / Vestiaires	<p>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.</p> <p>Prévoir dans les zones d'habillage/déshabillage, si ce n'est pas le cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une poubelle à commande non manuelle pour les déchets... ▪ Du produit désinfectant (lingettes ou spray). ▪ Un accès à un point d'eau équipé pour le lavage des mains à commande non manuelle ou du gel hydroalcoolique. ▪ Un traitement du linge sale adapté (voir avec votre fournisseur). ▪ Port du masque dans certaines conditions de promiscuité (Port du masque - Santé publique France) 	<p>FAQ Etape 1</p> <p>J'APLIC - Fiche Bonnes Pratiques d'Hygiène du personnel</p>

<p>Réception des marchandises</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organiser les livraisons à horaire décalé. Respecter la distance sociale de 1 m ou port de masque / visière. Si manipulation de cartons, le port de gants à usage unique est recommandé (à jeter après toute manipulation). Pour la signature du bon de livraison : le livreur utilise son propre stylo ou utilise un stylo dédié propre au réceptionniste, désinfecté après chaque usage ou, si possible, un scan du bon de livraison après livraison avec accord des deux parties. Lavage des mains (si lave-mains équipé à proximité) ou gel hydroalcoolique après chaque livraison. 	<p>J'APLIC - Fiche Bonnes Pratiques Réception des marchandises</p>
<p>Stockage des denrées</p>	<ul style="list-style-type: none"> Désinfection des produits si nécessaire ou décartonnage (élimination des emballages primaires) recommandé à l'extérieur ou dans une zone dédiée. Lavage des mains (si lave-mains équipé à proximité) ou gel hydroalcoolique après chaque manipulation des cartons. 	<p>J'APLIC – Fiche Bonnes Pratiques Maitrise du stockage</p>
<p>Déconditionnement</p>	<p>Respecter la distance sociale de 1 m. Si possible, mener les opérations de déboitage, dessouvidage, désachage par une seule personne dans un endroit adapté.</p>	<p>J'APLIC - Les fondamentaux</p>
<p>Préparations froides</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nettoyage désinfection des mains avant la prise de poste. Créer un poste individuel séparé de 1 m minimum (outils et ustensiles individuels dans la mesure du possible). Si la distance n'est pas possible : port du masque recommandé. 	<p>J'APLIC – Fiche Bonnes Pratiques Les préparations froides</p>
<p>Préparations chaudes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nettoyage désinfection des mains avant la prise de poste. Créer un poste individuel séparé de 1 m minimum (outils et ustensiles individuels dans la mesure du possible). Si la distance n'est pas possible : port du masque recommandé. 	<p>J'APLIC – Fiche Bonnes Pratiques Les préparations chaudes</p>
<p>Plonge batterie / vaisselle</p>	<ul style="list-style-type: none"> Adapter les effectifs et la zone pour respecter la distanciation de 1 m. Si plusieurs personnes présentes dans la même zone, port du masque recommandé. Privilégier l'utilisation d'un lave-vaisselle qui favorise la destruction du virus en surface en utilisant un cycle de lavage à température minimum de 60° C, ainsi que les produits chimiques adaptés à l'inactivation de l'enveloppe COVID-19 et correctement dosés. Bien veiller au respect de la marche en avant pour la réception de la vaisselle sale et veiller au rangement de la vaisselle propre sans risque de contamination par le personnel (port de gants à prévoir). Stocker la vaisselle propre sous housse ou placard dédié fermé. 	<p>J'APLIC – Fiche Bonnes Pratiques Nettoyage et désinfection <i>Cette zone doit être considérée comme une zone à risques.</i></p>
<p>Déchets</p>	<ul style="list-style-type: none"> Evacuer régulièrement les déchets en sacs fermés et étanches en veillant à ne pas interférer sur le circuit de marche en avant durant le service. Nettoyage-désinfection des mains avant le retour au poste de travail. 	

Pour la reprise d'activité > **En front office : accueil clients et livraison**

Etapas	Points d'attention COVID-19	Supports / Commentaires
Accueil clients <i>Restauration assise à table</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation des tables en respectant la distanciation de 1 m minimum. ▪ Dès l'entrée dans l'établissement, mise à disposition de gel hydroalcoolique. ▪ Le client doit rentrer avec un masque à l'intérieur de l'établissement (cf. protocole UMIH) ; des masques pourront être vendus par les restaurateurs. ▪ Le personnel doit porter une protection, nez-bouche, de type masque/visière. ▪ Organiser rapidement le placement des clients afin d'éviter toute file d'attente. ▪ Privilégier les menus à usage non collectif, QR Code, jetables sur papier libre, sets de table imprimés ou ardoise... ▪ Opter pour des condiments à usage unique, à défaut en assurer le service. Supprimer les carafes d'eau. ▪ Organiser le service de manière à espacer les départs des différentes tables. ▪ Privilégier le paiement à table et envisager les règlements dématérialisés / paiement par téléphone, etc. ▪ Aérer, si possible, régulièrement les zones où déjeunent les convives. ▪ Désinfecter les tables après chaque passage (spray désinfectant et microfibres ou lingettes désinfectantes) sans oublier le rebord inférieur, les chaises/accoudoirs, les banquettes. 	<p>Point d'attention : Vérifier si les systèmes de ventilation et de climatisation sont en état de fonctionnement optimal.</p> <p>Une aération régulière des locaux par ouverture des fenêtres est souhaitable, même en dehors de ce contexte infectieux.</p> <p>Lien INRS</p>
Accueil clients <i>Self-service, buffets, restauration d'entreprise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etalement des horaires des prises de repas pour moins de promiscuité en salle à manger. ▪ Dès l'entrée dans l'établissement, mise à disposition de gel hydroalcoolique. ▪ Le client doit rentrer avec un masque à l'intérieur de l'établissement (cf. protocole UMIH) ; des masques pourront être vendus par les restaurateurs. ▪ Le personnel doit porter une protection, nez-bouche, de type masque/visière. ▪ Condamner les micro-ondes ou autres matériels en libre-service et les condiments en libre-service. ▪ Les buffets en libre-service sont à éviter sinon à aménager avec un service réalisé par du personnel de l'établissement ; les ustensiles utilisés par le client sont individualisés ou les présentations unitaires sont mises en place. ▪ Préférer le paiement par badge ou carte bleue pour limiter la manipulation d'argent. ▪ Aérer si possible régulièrement les zones où déjeunent les convives. 	<p>Point d'attention : Vérifier si les systèmes de ventilation et de climatisation sont en état de fonctionnement optimal.</p> <p>Une aération régulière des locaux par ouverture des fenêtres est souhaitable, même en dehors de ce contexte infectieux.</p> <p>Lien INRS Lien Organisation des restaurants d'entreprise</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Désinfecter les tables après chaque passage (spray désinfectant et microfibras ou lingettes désinfectantes) sans oublier le rebord inférieur, les chaises/accoudoirs, les banquettes. 	
<p>Livraison <i>dans les écoles, à domicile ou quel que soit le site.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La livraison doit être assurée de manière à ce qu'il n'y ait aucun contact entre le « livreur » et le « livré ». ▪ Au moment de la livraison : se désinfecter les mains ou porter des gants, respecter les distances sociales de 1 m et n'utiliser que son stylo personnel. ▪ Désinfecter les mains avant de reprendre le volant (ou après avoir retiré les gants). ▪ Au retour de la livraison : désinfecter l'habitacle du véhicule de livraison (volant, levier de vitesse, tableau de bord), les clés et jeter le gants usagers. 	



[Guide UMIH cosigné par plusieurs organisations professionnelles](#)

[Fiches sanitaires par activités](#)

[Protocole sanitaire HCR définitif arrêté par le Ministère du travail - GNI-HCR](#)

[Recommandations pour le fonctionnement des restaurants de collectivité en période de risque Covid-19](#)

[Fiches conseils du Ministère du travail](#)

[INRS \(Santé et sécurité au travail\)](#)

[Port du masque - Santé publique France](#)

Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) :

L'impact COVID-19 oblige toutes les entreprises à organiser les postes et la relation de travail, afin de protéger les salariés.

Pour faciliter l'évaluation des risques et l'identification des mesures à prendre, [consulter le lien](#).

