

QUELQUES « RÈGLES DU JEU » POUR CETTE RENCONTRE

Merci de ne pas activer vos webcams afin de conserver un flux de connexion confortable pour tout le monde

Vu le nombre important de participant.e.s, vos micros sont désactivés pour éviter l'effet de "brouhaha"

Pour l'instant
LE SON N'EST PAS ACTIVE

Si au démarrage vous constatez un problème de son quittez la salle de réunion et reconnectez-vous

Utilisez le symbole « ? » situé sur votre écran pour poser une question à l'animateur.

Fédération Régionale Offices de Tourisme Provence Alpes Côte d'Azur

© Copyright id-rezo 2020 - Tous droits de reproduction réservés

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE LA RÉGION SUD

LA RÉGION
Provence-Alpes-Côte d'Azur

En collaboration avec la
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Et les Filières Professionnelles du Tourisme

RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

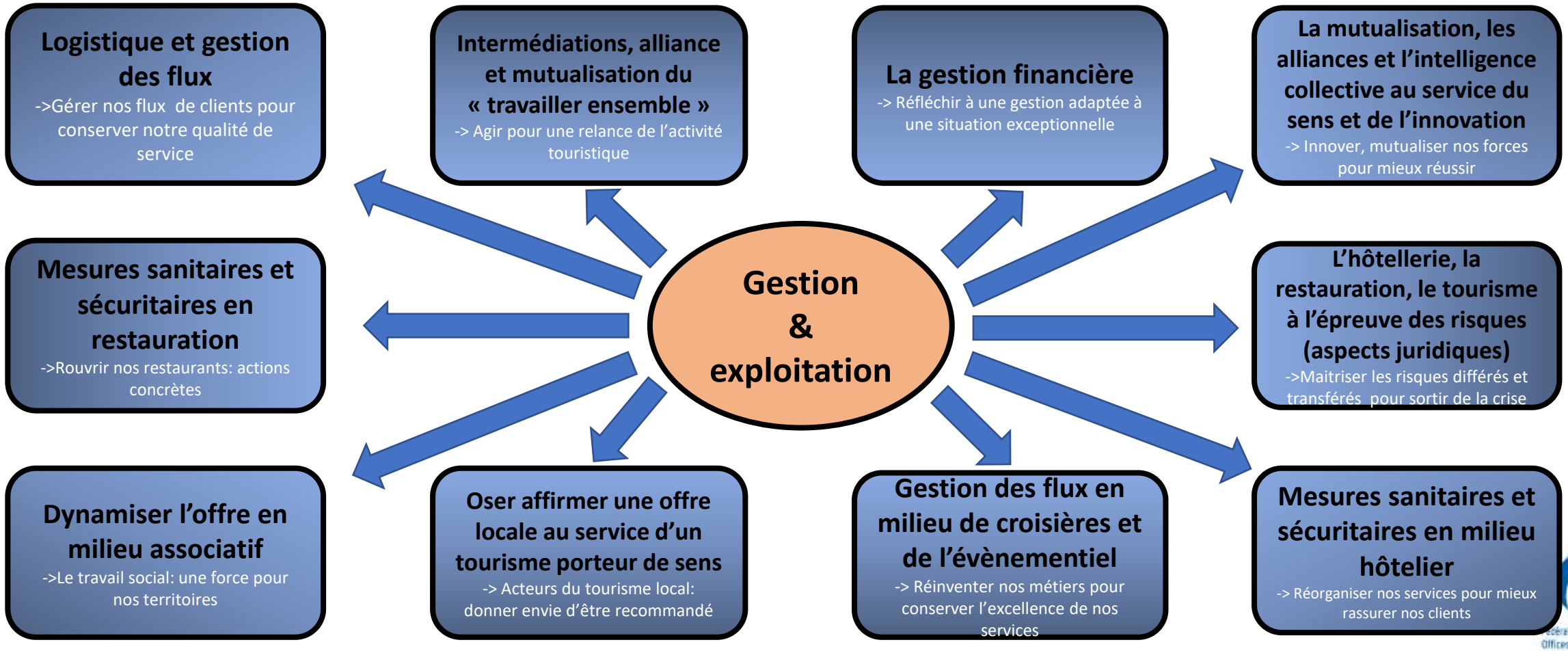


RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

Fédération Régionale Offices de Tourisme Provence Alpes Côte d'Azur

Webinars cycle « gestion et exploitation »

DISPOSITIF DE COMMUNICATION EN LIGNE AUPRES DE L'ENSEMBLE DES FILIERES PROFESSIONNELLES DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE,RESTAURATION



Maître d'ouvrage auprès de la FROTSI



Consultante Tourisme

35 ans d'expérience professionnelle dans le tourisme

Maître de Conférence Associé à l'Université Nice Côte d'Azur

Muriel.tourisme@gmail.com

Mesures sanitaires et sécuritaires en restauration



Olivier DEBROSSE

Consultant Maîtrise des risques

Cabinet SÔTER-CONSEIL

odebrosse@soter-conseil.fr

POINTS DE VIGILANCE POUR REUSSIR LA MISE EN OEUVRE

Mesures sanitaires et sécuritaires en restauration



Bruno OGER

Villa Archange & Bistrot des Anges

Le Cannet (06)

b.oger@bruno-oger.com

MESURES OPERATIONNELLES

Sommaire

A – POINTS DE VIGILANCE POUR REUSSIR LA MISE EN OEUVRE
Un double défi
Les risques
Organisation
élaboration du dispositif
Pilotage
Facteur humain

B – MESURES OPERATIONNELLES
Le plan de réouverture
Sensibilisation du personnel
Réorganisation des services
Mesures d'hygiène renforcées

Réussir la mise en œuvre : un double défi

Organisationnel

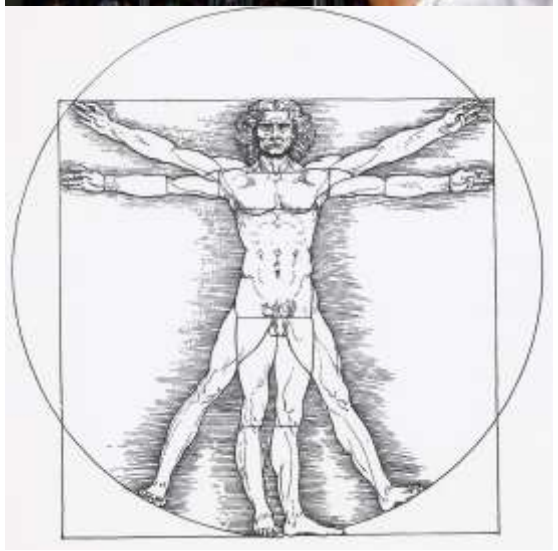
Humain



Elaboration

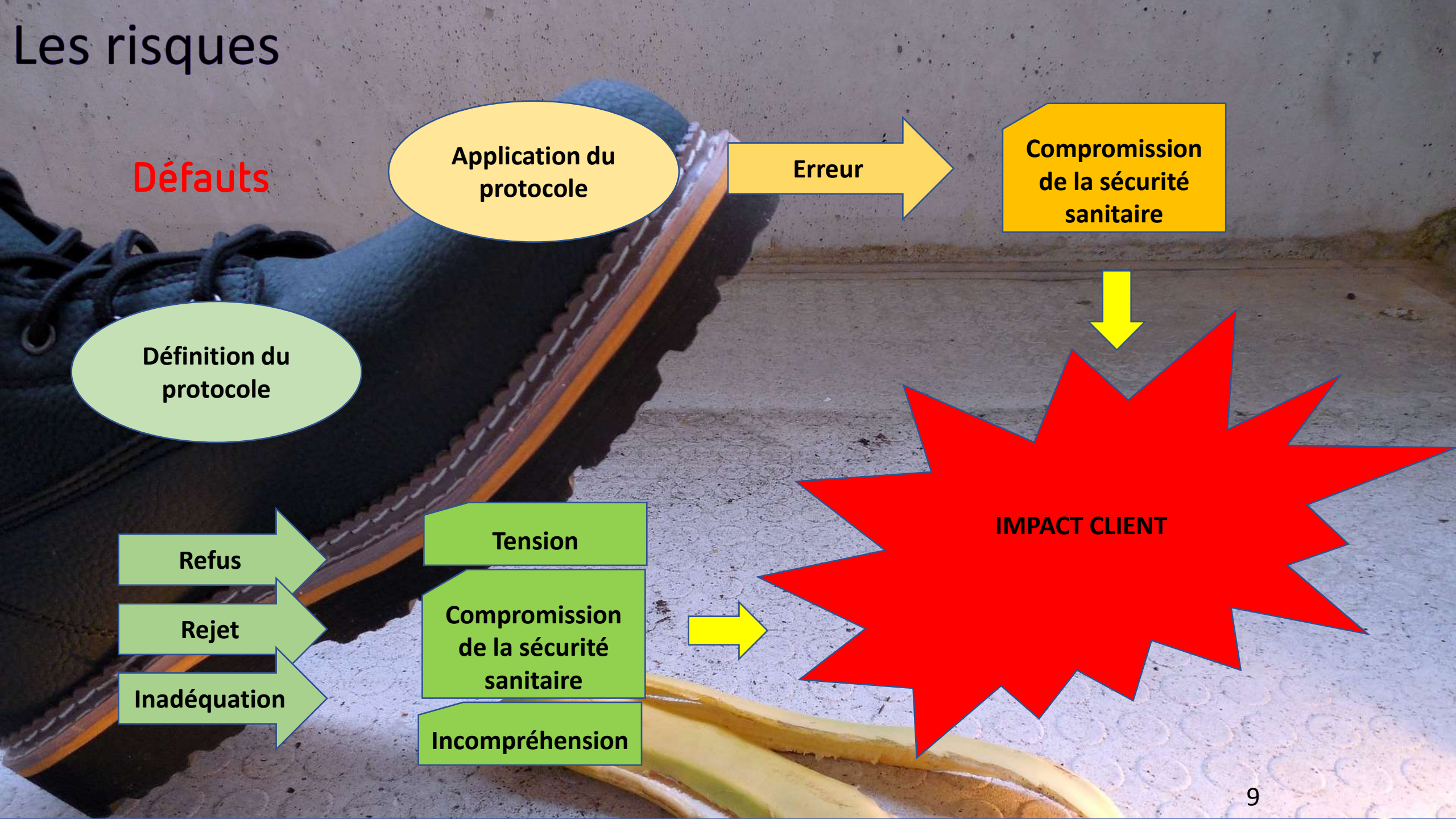


Pilotage



Mise en oeuvre

Les risques


Défauts
Application du protocole
Erreur
Compromission de la sécurité sanitaire
Définition du protocole
IMPACT CLIENT
Refus
Rejet
Inadéquation
Tension
Compromission de la sécurité sanitaire
Incompréhension

Organisation – Elaboration du dispositif

Quelques facteurs clés de succès



Organisation – Elaboration du dispositif

facteurs clés de succès

Partir des recommandations

Distances de sécurité

Evitement des contacts

Protections individuelles

Protocoles de nettoyage





Organisation – Elaboration du dispositif

facteurs clés de succès

Adapter au contexte



Type de restauration

Espaces



Organisation – Elaboration du dispositif

facteurs clés de succès

Intégrer les salariés à la démarche



Acceptabilité

Connaissance des processus opérationnels

Fédération autour du projet



Organisation – Elaboration du dispositif

facteurs clés de succès

Vigilance sur la logistique



Approvisionnement

Disponibilité

Gestion du stock



Organisation – Elaboration du dispositif

facteurs clés de succès

Prendre un temps de réflexion

Attention aux fausses bonnes idées

Rédiger



Organisation - Pilotage

Contrôler l'application
(indicateurs)

Désigner un pilote

Suivre les incidents

Exploiter le retour d'expérience

Suivre l'actualité pour adapter si nécessaire



Humain

Anxiété

Questionnements

Doutes

Frustrations



Techniques de gestion de crise :
Communication claire
Actions précises (que faire, mais aussi comment le faire)
Rechercher la simplicité

ETABLIR DES PROTOCOLES

Humain

Applicabilité / acceptabilité

Contraintes raisonnables

Adaptation à la mission

Mesures explicables



Humain

<u>Ménager les forces vives</u>

stress

pénibilité



Gérer la pression

organisation du travail, des flux, du temps

Humain

<u>Maîtrise des gestes et des protocoles</u>



Entraînement

Répétition

La maîtrise des protocoles réduit le niveau de stress

Humain

<u>Ecouter / collecter les retours</u>

Salariés
Clients

Améliorer, Adapter, Anticiper



L'APRES COVID-19

Mesures de réorganisation et d'hygiène au sein d'un restaurant gastronomique



Bruno Oger

Fédération Régionale Offices de Tourisme Provence Alpes Côte d'Azur

Le plan de réouverture

Elaboré avec les responsables
Tous doivent être attentifs
Faire de la pédagogie
Reprendre le personnel si nécessaire

- Sensibilisation du personnel
- Réorganisation des services
- Mesures d’hygiène renforcées





Bruno Oger

Fédération Régionale Offices de Tourisme Provence Alpes Côte d’Azur

Sensibilisation du personnel

- Réunir tout le personnel pour aborder la reprise des deux restaurants et les différences de fonctionnement
- Nouveau planning des équipes avec le temps partiel
- Informer des mesures d'états et former aux mesures d'hygiène à appliquer

Réorganisation des services - 1

Organisation des tables

- Suppression de tables
- Distance entre le tables et refonte du plan de salle
- Distance des tables en terrasse

Moyens

- Recours aux produits à usage unique
- Serviette jetable au bistrot
- Pas de set
- Carte format A4 jetable après chaque service
- Au restaurant gastronomique, gant pour chaque client pour consulter la carte des vins

Bruno Oger

Fédération Régionale Offices de Tourisme Provence Alpes Côte d'Azur

Réorganisation des services -2

Gestion des clients

- Réservation fortement recommandée
- Arrivée des clients tous les quarts d heures le midi et demi heure le soir
- Mise en place d un accueil client
- Communication sur les mesures en place
- Sens de circulation à mettre en place pour les clients
- Les clients régleront l addition uniquement à table
- Sans contact : mise en place du système QR code pour la carte

Organisation du travail

- 5 services travaillés pour l'ensemble du personnel
- Ne pas donner de congés à l'avance pour le moment

Mesures d'hygiène renforcées - 1

Mesures générales

- Affichage sur site
- Pas de serrage de mains
- Contrôle obligatoire des climatisations et désinfection du système (la climatisation est obligatoire en cuisine des que l'on utilise du gaz)
- Plan de nettoyage des espaces
- Nettoyage des poignées de porte
- Les livreurs ne doivent plus rentrer dans l'établissement
- Port du masque pour le personnel dès l'entrée dans l'établissement
- Pas de téléphone portable durant le service
- Spray sur les postes de travail
- Matériel de nettoyage dans les toilettes

Mesures d’hygiène renforcées - 2

Vestiaire personnel

- Une personne à la fois

En cuisine

- Masque jetable pour la cuisine, pâtisserie, plonge
- Gants

Accueil

Borne à l’entrée des restaurants pour distribuer le gel hydroaoalcoolique

Arrêt des vestiaires pour le client

Mesures d’hygiène renforcées - 3

<u>En salle</u>

Masque en tissu (norme) pour le personnel en contact avec le client

Lavage des mains devant le client

Bâtons en bois jetables pour le paiement TPE

Nettoyage des chaises avec un désinfectant

Repas du personnel

Prévoir des cuillères en plastique pour se servir

MESURES SANITAIRES EN RESTAURATION

MERCI DE VOTRE ATTENTION