

## **Standards et recommandations pour le retour progressif à l'exploitation normale des établissements**

La santé de la population est une préoccupation majeure pour l'hôtellerie-restauration. Afin de permettre chez les établissements d'hôtellerie-restauration fermés un assouplissement progressif en respectant les règles d'hygiène en vigueur, la branche a établi des mesures de protection concrètes, efficaces, contrôlables et applicables pour toutes les personnes concernées. L'hôtellerie-restauration fait ainsi preuve de responsabilité dans la lutte contre le coronavirus.

Le coronavirus est principalement transmis lors de contacts étroits et prolongés, par des gouttelettes et par les mains. Pour minimiser effectivement le risque d'infection dans l'hôtellerie-restauration, les mesures de protection établies par la branche prennent en compte les trois sources de danger. Les mesures engagent les clients et les collaborateurs à respecter les distances requises. Elles imposent aussi aux établissements de l'hôtellerie-restauration de prendre des précautions d'hygiène plus strictes et efficaces et d'éviter les contacts physiques autant que possible.

GastroSuisse et HotellerieSuisse recommandent l'adoption des standards suivants à caractère **contraignant** et non contraignant pour une période limitée (p. ex. jusqu'à la mi-juin) pour toute la branche.

### **1) Garder ses distances**

«Garder ses distances» est un moyen très efficace pour se protéger soi-même et les autres d'une infection. Afin de pouvoir respecter les distances dans les établissements d'hôtellerie-restauration, il faut mettre en œuvre les directives suivantes lors de l'ouverture progressive:

#### **a. Nombre maximum de clients**

- i. **Contraignante: pour les établissements d'hôtellerie-restauration, le nombre maximum de personnes dans un espace est normalement de 1 à 1.3 personne par m<sup>2</sup> (en fonction de la configuration des places assises) selon les mesures de prévention des incendies. Cette valeur pourrait être augmentée à 2.6 m<sup>2</sup> pour un temps limité**

**Important: chaque espace délimité d'un établissement, chaque étage et la zone extérieure sont comptés individuellement**

- ii. **Contraignante: détermination du nombre de personnes (m<sup>2</sup> par client) dans l'espace wellness, avec le contrôle correspondant. Il faut néanmoins veiller à que cette règle soit appliquée suivant le principe de proportionnalité**
- iii. Augmenter dans la mesure du possible l'espacement des chaises à chaque table
- iv. Elargissement de la zone extérieure et simplification des autorisations concernant celle-ci pour libérer à court terme des m<sup>2</sup> supplémentaires:
  - suppression du besoin de permis de construire pour les cafés en plein air saisonniers
  - remise immédiate des autorisations par la police du commerce

#### **b. Restriction de l'offre**

- i. **Contraignante: renoncer aux buffets**

#### **c. Adaptation de l'infrastructure**

- i. **Contraignante: garantir l'espacement dans les files d'attente en plaçant des marquages. La file d'attente se trouve à l'extérieur des espaces utilisés par les clients**
- ii. **Contraignante: l'espace entre les tables comprend au moins à 2 mètres.**

- iii. **Contraignante: 5 personnes au maximum peuvent s'asseoir à une table, pour autant que l'espace entre deux groupes de personnes soit de moins de 2 mètres. Cette mesure ne s'applique pas aux personnes du même foyer**
- iv. Lorsque l'établissement est complet, une notice doit être affichée à l'entrée
- v. Pas de garde-robe
- vi. Recours à des plantes et autres éléments de séparation pour mieux contrôler les mouvements des clients

**d. Adapter les processus concernant le personnel**

- i. **Contraignante: garder une distance de 2 mètres ou porter un masque**
- ii. Espacer les postes de travail dans la mesure du possible et apposer des marquages au sol
- iii. Echelonner les pauses des collaborateurs afin de pouvoir pratiquer la distanciation sociale dans les salles communes. Aérer régulièrement les salles des pauses, dans la mesure du possible
- iv. Augmenter la fréquence des pauses pour les collaborateurs utilisant des masques

## 2) Hygiène

Nos mains sont chaque jour en contact avec une myriade d'objets et le coronavirus qui survit parfois pendant plusieurs jours sur leur surface peut ainsi être transmis. C'est pourquoi l'hygiène des mains joue un rôle particulièrement décisif pour contenir le virus.

**a. Désinfection des mains des clients et du personnel**

- i. Mettre à disposition du désinfectant pour les mains
- ii. Placer de manière visible le désinfectant pour les mains à différentes places et afficher les indications correspondantes (en particulier aux «hotspots» tels que l'entrée et les toilettes)

**b. Nettoyage régulier des zones accessibles au public (le cas échéant avec une obligation de documentation)**

- i. **Contraignante: désinfection des points de contact toutes les deux heures (p. ex. les poignées en métal des portes d'entrée et de sortie, des portes des toilettes, les chaises, les tables et les boutons des ascenseurs)**
- ii. **Contraignante: changer et nettoyer les couverts après chaque client**
- iii. **Contraignante: les entreprises de nettoyage sont obligées d'ajouter du désinfectant dans leur eau de nettoyage et de le documenter**
- iv. **Contraignante: désinfecter les surfaces de contact dans les espaces wellness (plusieurs fois par jour) et le documenter**
- v. Utiliser des poubelles fermées

## 3) Eviter les contacts physiques

**a. Adapter les processus concernant le service**

- i. **Contraignante: le personnel de service doit garder une distance minimale de 2 mètres par rapport aux clients ou porter un masque et des gants. Le service se déroule p. ex. au comptoir ou avec des dessertes pour respecter la distance**

- ii. Eviter l'utilisation des écrans tactiles pour les clients (ou désinfecter régulièrement les écrans et placer du désinfectant à côté des écrans)
- iii. Exiger des moyens de paiement électroniques et informer les clients concernant le paiement sans espèces
- iv. Diversifier les offres disponibles (p. ex. la poursuite des services de collecte et de livraison)
- v. Arrivée et départ des clients: il est recommandé, si possible, de voyager individuellement et de ne pas utiliser les transports publics

***b. Mesures de protection***

- i. Apposer des protections en plexiglas à la réception des hôtels, à la caisse des clubs, des cinémas ou des musées

<b>4) Autres mesures recommandées</b>
---------------------------------------

- Apposer de manière bien visible les affiches de l'OFSP
- Demander aux clients d'éviter les établissements d'hôtellerie-restauration en cas de symptômes
- Interdire aux collaborateurs de travailler en présence de symptômes
- Mettre à disposition des thermomètres (pour le personnel ou pour les clients, sur demande)
- Ne pas faire travailler des collaborateurs appartenant aux groupes à risque (clarifier au moyen de discussions confidentielles sur une base volontaire)
- Changer les masques toutes les 2 heures et les gants toutes les heures (y c. lavage des mains)
- Désigner des responsables qui contrôlent et rappellent régulièrement le respect des mesures de protection