

En collaboration avec  
l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires  
vétérinaires (OSAV)  
l'Office fédéral de la santé publique (OFSP)

# PLAN DE PROTECTION SOUS COVID-19 POUR L'HÔTELLERIE-RESTAURATION

---

Version 3: 7 mai 2020

## INTRODUCTION

Le présent plan de protection s'applique à tous les prestataires de services d'hôtellerie et de restauration, à l'exception des offres de restauration dans les écoles obligatoires, qui sont incluses dans le plan de protection pour les écoles obligatoires. Tous les établissements doivent satisfaire aux exigences décrites ci-après. Les autorités cantonales effectueront des contrôles stricts. Les établissements peuvent mettre en place des mesures supplémentaires spécifiques à l'entreprise. Les règles d'hygiène et de conduite déjà en vigueur devront être respectées à l'avenir aussi (p. ex. dans le domaine alimentaire et, de manière générale, pour la protection de la santé des collaborateurs). Pour le reste, toutes les dispositions de l'ordonnance 2 sur les mesures destinées à lutter contre le coronavirus (COVID-19) s'appliquent.

Ce plan de protection est valable jusqu'à révocation. En cas de doute, la version allemande du présent plan de protection fait foi.

Sont nommés ci-après «groupe de clients» les clients qui sont arrivés ensemble à l'établissement ou qui ont une réservation commune, faite avant le séjour ou sur place. Un groupe de clients comprend entre 1 et 4 personnes. Les personnes d'un groupe de clients se connaissent.

## RÈGLES DE BASE

---

Le plan de protection de l'entreprise doit assurer le respect des directives ci-dessous. Des mesures suffisantes et appropriées doivent être prévues pour chacune d'elles. L'employeur et les responsables d'établissement sont chargés de sélectionner et de mettre en œuvre ces mesures.

1. Toutes les personnes dans l'établissement se nettoient régulièrement les mains. Éviter le plus possible de toucher les objets et les surfaces.
2. L'établissement s'assure que les différents groupes de clients ne se mélangent pas.
3. Les collaborateurs et les autres personnes gardent une distance de 2 mètres entre eux. Dans le cadre des tâches pour lesquelles la distance doit être de moins de 2 mètres, les personnes doivent être exposées le moins possible pendant le travail en réduisant la durée du contact et/ou en prenant des mesures de protection appropriées.
4. Les surfaces et les objets sont nettoyés à un rythme régulier et de manière adéquate après leur utilisation, en particulier si plusieurs personnes entrent en contact avec eux.
5. Les personnes vulnérables bénéficient d'une protection adéquate.
6. Les personnes malades sont renvoyées chez elles et suivent les consignes d'(auto-)isolement de l'OFSP.
7. Les aspects spécifiques du travail et des situations professionnelles sont pris en compte afin d'assurer la protection.
8. Les collaborateurs et les autres personnes concernées sont informés sur les prescriptions et les mesures prises et les collaborateurs sont impliqués dans la mise en œuvre de ces mesures.
9. Les prescriptions sont mises en œuvre au niveau du management afin de réaliser et d'adapter efficacement les mesures de protection.
10. Les coordonnées des clients sont saisies.

## VALIDITÉ POUR LES ÉTABLISSEMENTS SUIVANTS

Nom	Adresse

### 1. HYGIÈNE DES MAINS

Toutes les personnes dans l'établissement se nettoient régulièrement les mains. Éviter le plus possible de toucher les objets et les surfaces.

#### Mesures

Mettre en place des postes destinés à l'hygiène des mains: les clients doivent pouvoir se nettoyer les mains à l'eau et au savon ou avec un désinfectant lorsqu'ils entrent dans l'établissement.

Toutes les personnes dans l'établissement se lavent régulièrement les mains avec de l'eau et du savon, en particulier avant leur arrivée ainsi qu'avant et après les pauses. Lorsque cela n'est pas possible, les mains doivent être désinfectées.

Les collaborateurs doivent toujours se laver ou se désinfecter les mains avant les tâches suivantes: dressage des tables, pliage des serviettes, polissage des couverts.

Une fois les tables débarrassées, les collaborateurs se lavent ou se désinfectent les mains avant de toucher la vaisselle propre.

### 2. SÉPARER LES GROUPES DE CLIENTS

Les établissements s'assurent que les différents groupes de clients ne se mélangent pas.

#### Mesures

Un groupe de clients comprend au maximum 4 personnes par table. Sont exclues de cette limite les parents avec enfants ainsi que la restauration scolaire et d'entreprise non publique.

L'établissement s'assure que les groupes de clients ne se mélangent pas.

Tous les clients utilisent des places assises. Les places debout ne sont pas autorisées.

Dans le cadre des concepts de comptoir, une affiche rappelle aux clients le nombre maximal de personnes autorisées par table.

Les offres de divertissement, telles que la musique live, le billard, le jeu de fléchettes, le bowling, le karaoké et les machines à sous, ne sont pas autorisées.

### 3. GARDER SES DISTANCES

Les collaborateurs et les autres personnes gardent une distance de 2 mètres entre eux. Dans le cadre des tâches pour lesquelles la distance doit être de moins de 2 mètres, les personnes doivent être exposées le moins possible pendant le travail en réduisant la durée du contact et/ou en prenant des mesures de protection appropriées.

#### Mesures

Les groupes de clients doivent être séparés de 2 mètres à l'avant et sur les côtés «d'épaule à épaule» et à l'arrière «dos à dos» de 2 mètres d'un bord de table à l'autre. Si une paroi de séparation est installée entre les groupes de clients, la distance minimale ne doit plus être respectée.

Les parois de séparation entre les tables, si celles-ci ne sont pas placées à 2 mètres de distance les unes des autres, doivent répondre aux exigences suivantes:

- La paroi de séparation doit mesurer 1,5 mètre de haut depuis le sol et dépasser le bord de la table de 70 centimètres au minimum.
- Le bord inférieur de la paroi de séparation est placé entre le sol et le bord de la table la plus basse séparée par la paroi, ou directement posé sur le bord de la table.
- Sur le plan horizontal, la paroi de séparation dépasse le bord de la table de 50 centimètres des deux côtés ou est directement fixée à une autre paroi.

En principe, tous les matériaux sont autorisés, à condition que le matériel choisi n'entrave pas de manière considérablement négative la protection contre l'infection par gouttelettes (p. ex. métaux, matières plastiques, verre acrylique, verre, bois, carton, rideaux en tissu ou autre).

Les établissements disposant de très longues tables (tables et bancs de fête, restaurants avec tapis roulant, teppanyaki) peuvent placer plusieurs groupes de clients de 4 personnes par table, à condition de garder 2 mètres de distance entre chaque groupe de clients. Là aussi, si une paroi de séparation est installée entre les groupes de clients, la distance minimale ne doit plus être respectée.

Les établissements disposant de places assises au comptoir ou au bar doivent également respecter la distance minimale. Un maximum de 4 personnes du même groupe de clients peut être placé sans respecter la distance minimale. Pour garantir la protection du personnel derrière le comptoir, des mesures spéciales doivent être prises, en particulier lors de contacts plus longs, notamment si la distance minimale de 2 mètres avec les clients ne peut pas être respectée (p. ex. par l'isolement des secteurs particulièrement exposés grâce à des parois en plexiglas en guise de protection contre les postillons).

L'établissement s'assure que les clients dans la file d'attente gardent une distance de 2 mètres les uns des autres.

Pour ce faire, l'établissement applique des marquages au sol dans les zones d'attente pour garantir le respect de la distance de 2 mètres entre les groupes de clients et pour contrôler le flux de personnes si nécessaire.

En principe, la distance minimale ne doit pas être respectée par les clients ou les collaborateurs lorsqu'ils passent d'une salle à l'autre ou se déplacent dans l'espace extérieur.

L'établissement s'assure que la distance minimale de 2 mètres est respectée dans les toilettes (p. ex. par des parois de séparation entre les pissoirs), dans les salles de séjour et les vestiaires ainsi que dans les autres locaux réservés au personnel.

Dans les salles de séjour et les salles de pause réservées au personnel, le nombre de personnes est limité à 1 personne pour 4 m<sup>2</sup>. Si nécessaire, les pauses de travail sont échelonnées. La distance de 2 mètres doit être respectée.

Les places assises dans les salles de séjour et les salles de conférence de l'établissement doivent être espacées de 2 mètres.

L'établissement informe les clients sur les règles d'hygiène et de protection. En cas de violation, l'établissement fait usage de son droit de domicile.

Lorsque les clients ne passent pas leur commande à table mais au comptoir (p. ex. restaurants à emporter, restaurants en libre service, bars et pubs), ils doivent être informés des règles de distanciation par des affiches et des marquages de distance doivent être mis en place. La consommation a lieu sur des places assises (en groupes de 4 personnes au max.) ou hors de l'établissement.

L'établissement s'assure que le personnel ne touche pas les objets appartenant aux clients, y compris leurs vêtements. Les vestiaires sont uniquement autorisés si les vêtements peuvent être retirés sans devoir toucher d'autres habits ou objets (p. ex. cintres).

Les établissements disposant d'un concept de buffet informent leurs clients sur les règles de distanciation à l'aide d'affiches et de marquages au sol. Il faut réserver suffisamment de place devant le buffet.

## Travail lorsque la distance doit être de moins de 2 mètres

Prise en compte des aspects spécifiques du travail et des situations de travail pour garantir la protection

### Mesures

Pas de contact physique entre le personnel et les clients. Cette mesure ne s'applique pas aux urgences médicales. Renoncer absolument à se serrer la main.

Lorsque 2 personnes travaillent longtemps côte à côte, elles doivent garder une distance de 2 mètres, travailler dos à dos et en décalé ou porter des masques d'hygiène (p. ex. masques chirurgicaux) ou des visières de protection. Si les postes de travail sont séparés par une paroi de séparation, un voile ou un rideau, la distance minimale ne doit plus être respectée.

Une distance minimale de 2 mètres est vivement recommandée durant le service. L'établissement devrait examiner la mise en place de mesures organisationnelles pour garantir le respect de cette distance minimale (par exemple, tables ou chariots de service, stations de ramassage, service au comptoir). Si ce n'est pas possible, l'établissement s'assure que le personnel est exposé le moins possible en réduisant la durée du contact et/ou en prenant des mesures de protection appropriées.

Si la distance de 2 mètres ne peut pas être respectée et ce même pendant une courte durée seulement, le port du masque d'hygiène (p. ex. masque chirurgical) ou d'une visière de protection est vivement recommandé, mais il n'est pas obligatoire. Si les collaborateurs le souhaitent, l'établissement doit leur permettre de travailler avec des masques d'hygiène ou des visières de protection. Il peut uniquement interdire le port d'un certain type de masque d'hygiène ou de visière de protection si le produit est trop voyant et si d'autres masques d'hygiène ou visières de protection sont disponibles.

## 4. NETTOYAGE

Nettoyer régulièrement et de manière adéquate les surfaces et les objets après leur utilisation, en particulier si plusieurs personnes les touchent.

### Mesures

Le couvert doit être changé après chaque client et nettoyé avant chaque utilisation.

Pour le nettoyage, il faut utiliser de préférence des lingettes jetables. Si des chiffons en tissus sont utilisés, ces derniers doivent être changés régulièrement, mais au minimum 2 fois par jour.

Nettoyer régulièrement les surfaces et les objets (p. ex. les surfaces de travail, les claviers, les caisses, les téléphones, les cintres) avec un produit de nettoyage ou désinfectant adéquat, en particulier lorsque plusieurs personnes les utilisent.

Nettoyer ou désinfecter régulièrement (selon l'utilisation, mais au moins 1 fois par jour) les poignées de porte, les boutons d'ascenseur, les rampes d'escalier, les accoudoirs de chaises, les machines à café, les ustensiles de cuisine utilisés et autres outils de travail qui sont touchés par plusieurs personnes.

Les WC doivent être nettoyés et désinfectés après chaque service (mais au moins 2 fois par jour). Un protocole de nettoyage doit être tenu.

Le personnel porte des gants lors de la manipulation de déchets et de linge sale. Les gants sont jetés immédiatement après utilisation et le personnel se lave soigneusement les mains après avoir manipulé les déchets et le linge sale.

Les poubelles ouvertes sont vidées plusieurs fois par jour.

Les sacs de déchets ne doivent pas être comprimés manuellement.

Les vêtements de travail sont changés chaque jour et lavés après chaque usage avec un produit de nettoyage du commerce.

L'établissement assure une aération régulière et suffisante dans les locaux de travail (p. ex. aérer 4 fois par jour pendant environ 10 minutes). Dans les pièces équipées d'installations de climatisation et d'aération, éviter le plus possible d'activer la recirculation d'air.

Les linges utilisés par les clients sont lavés après chaque utilisation (p. ex. nappe). En cas d'utilisation de napperons de table ou d'autres textiles similaires couvrant toute la surface de la nappe, cette dernière ne doit pas être changée après chaque client.

Le personnel utilise des vêtements de travail personnels. Les tabliers et les toques de cuisine, par exemple, ne sont pas échangés entre collaborateurs.

Les cartes et les tablettes sont nettoyées ou désinfectées après chaque client.

La vaisselle et les couverts (même non utilisés) sont lavés en lave-vaisselle si possible (et pas à la main). Les programmes de lavage sont effectués à une température supérieure à 60 °C.

## 5. PERSONNES VULNÉRABLES

Protection appropriée pour les personnes vulnérables. Les personnes vulnérables continuent à respecter les mesures de protection de l'OFSP et restent si possible à domicile. La protection des personnes vulnérables est réglée dans l'ordonnance 2 COVID-19.

### Mesures

Les dispositions de l'art. 10c de l'ordonnance 2 relative aux mesures de lutte contre le virus corona doivent être adoptées et s'appliquer à tous les établissements et à tous les employés.

L'établissement tient compte du fait que les groupes à risque requièrent une protection particulière.

## 6. PERSONNES ATTEINTES DU COVID-19 AU POSTE DE TRAVAIL

### Mesures

En cas de symptômes, les personnes malades sont renvoyées chez elles et priées de suivre l'(auto-)isolement selon les consignes de l'OFSP. D'autres mesures seront prises sur instruction des services médicaux cantonaux.

## 7. SITUATIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES

Prendre en compte les aspects spécifiques du travail et des situations de travail afin d'assurer la protection.

### Mesures

Les masques d'hygiène (p. ex. masques chirurgicaux) sont changés au besoin selon l'utilisation, mais au moins toutes les 4 heures. Il faut se laver les mains avant la mise et après le retrait et l'élimination du masque. Les masques jetables doivent être éliminés dans des poubelles fermées.

Les gants jetables doivent être changés toutes les heures et éliminés dans des poubelles fermées.

L'établissement renonce à l'utilisation d'objets à usage commun (p. ex. des assaisonnements de table, des paniers à couverts, des beurriers) ou s'engage à les nettoyer après chaque client.

Dans la mesure du possible, l'établissement renonce à l'utilisation d'objets pouvant passer entre les mains de plusieurs clients (p. ex. journaux, magazines, snacks).

L'établissement renonce aux écrans tactiles pour les clients (p. ex. lors des commandes) ou les désinfecte après chaque client ou met à disposition des clients du désinfectant et des lingettes jetables.

L'établissement convertit les buffets en libre service en buffets avec service. Autre possibilité: l'établissement s'assure que chaque client se désinfecte les mains avant de se servir, utilise des gants à usage unique ou se sert exclusivement avec des couverts propres.

Les mesures de protection (en particulier la distance minimale de 2 mètres) doivent aussi être respectées lors de la livraison de marchandise et du retrait de marchandise ou de déchets.

## 8. INFORMATION

Les collaborateurs et les autres personnes concernées sont informés sur les prescriptions et les mesures prises et les collaborateurs sont impliqués dans la mise en œuvre de ces mesures. Renvoyer les personnes malades chez elles et leur demander de suivre l'(auto-)isolement selon les consignes de l'OFSP.

### Mesures

L'établissement informe les collaborateurs sur leurs droits et les mesures de protection au sein de l'entreprise. Cela implique en particulier l'information des collaborateurs vulnérables.

L'établissement affiche les mesures de protection selon les consignes de l'OFSP dans l'entrée. Il convient d'attirer en particulier l'attention des clients sur les règles de distanciation et la prévention du mélange des groupes de clients.

L'établissement instruit régulièrement les collaborateurs sur les mesures d'hygiène et la sécurité dans le contact avec les clients.

Le personnel est formé à l'utilisation des équipements de protection individuelle (p. ex. masques d'hygiène, visières de protection, gants, tabliers), dans le port correct et l'élimination appropriée du matériel. La formation peut être attestée.

Le personnel est formé à l'utilisation adéquate des désinfectants de surfaces, car toutes les surfaces ne sont pas résistantes à l'alcool et des modifications des surfaces peuvent survenir. Il est de plus recommandé de couvrir le sol sous les stations de désinfection.

Le personnel informe la clientèle que le paiement sans espèces et sans contact est privilégié.

La clientèle est informée à la réception, à l'oral ou par écrit, que les clients présentant des symptômes indiquant une infection respiratoire sont priés de renoncer à séjourner dans l'établissement.

L'établissement informe les collaborateurs de manière transparente sur la situation relative à la santé au sein de l'entreprise. Il convient de noter que les données relatives à la santé sont des données particulièrement sensibles.

## 9. MANAGEMENT

Mise en œuvre de mesures au niveau de la gestion pour appliquer et adapter efficacement les mesures de protection. Protection appropriée pour les personnes vulnérables.

### Mesures

Recharger régulièrement les distributeurs de savon et les lingettes jetables, les désinfectants (pour les mains) et les produits de nettoyage (pour les objets et/ou les surfaces). L'établissement s'assure qu'ils soient disponibles en suffisance.

L'établissement met à disposition des articles d'hygiène comme le savon et le désinfectant. Il vérifie et renouvelle régulièrement le stock. En cas de besoin, il propose des masques d'hygiène (p. ex. des masques chirurgicaux), des visières de protection et des gants.

Dans la mesure du possible, attribuer uniquement les tâches présentant un faible risque d'infection aux collaborateurs vulnérables au sens de l'art. 10b de l'Ordonnance 2 sur les mesures destinées à lutter contre le coronavirus (COVID-19). La place de travail est aménagée de sorte que tout contact étroit avec d'autres personnes soit exclu, notamment en mettant à disposition un bureau individuel ou une zone clairement délimitée où la distance minimale de 2 mètres est respectée. Dans les cas où un contact étroit s'avère parfois inévitable, des mesures de protection appropriées sont prises, selon le principe STOP (substitution, mesures techniques, mesures organisationnelles, équipement

de protection individuelle). Dans le cas contraire, les collaborateurs sont exemptés de leur obligation de travailler et leur salaire continue d'être versé.

Le collaborateur est tenu d'informer son supérieur s'il fait partie du groupe à risque.

Des entretiens volontaires et confidentiels avec les collaborateurs permettent de clarifier si ceux-ci sont particulièrement vulnérables.

L'établissement n'autorise pas les collaborateurs malades à travailler et les renvoie immédiatement chez eux.

L'établissement instaure des pauses plus fréquentes (toutes les 2 heures) pour les collaborateurs travaillant avec des masques d'hygiène.

L'interlocuteur pour la sécurité au travail (personne responsable de la sécurité dans l'établissement) vérifie la mise en œuvre des mesures.

## 10. DONNÉES PERSONNELLES

---

L'établissement relève des coordonnées des clients afin de pouvoir remonter une éventuelle chaîne d'infection.

### Mesures

Les clients ont la possibilité d'indiquer leurs coordonnées afin que le service du médecin cantonal puisse les contacter en cas de besoin. L'établissement met à disposition un formulaire pour la saisie des données de contact. Chaque groupe de clients donne de son plein gré les données de contact (prénom, nom, numéro de téléphone, date, heure, numéro de table) d'une personne.

Dans les restaurants en self-service et dans les cantines d'entreprises ou d'écoles non ouvertes au public, aucune donnée de contact n'est enregistrée.

L'entreprise utilise les données exclusivement aux fins indiquées. L'entreprise conserve ces données pendant 14 jours et les détruira entièrement par la suite. S'il le juge nécessaire, le service du médecin cantonal peut réclamer les données de contact.

L'établissement doit être en mesure de fournir des informations sur les 14 derniers jours, à savoir indiquer quelles tables un employé a servies.

## ANNEXES

---

Annexe	But

## CONCLUSION

---

Le présent document a été expliqué à tous les collaborateurs.

Personne responsable, signature et date: \_\_\_\_\_