

# Rapport Professionnel

## La restauration face au COVID-19



# Introduction

Notre passion : le partage. Un métier dans lequel on donne de l'amour et on crée du lien . Une profession que nous avons tous choisis grâce à une vibration qui est en nous et qui nous anime pour créer un moment de convivialité dans notre « maison » : notre restaurant . Un mot qui évoque pour la plupart des français un moment d'évasion , un moment où nos convives se laissent porter par leurs hôtes avec une confiance presque aveugle .

Un savoir-faire manuel , tant en cuisine grâce à des mains habiles qu'en salle avec une technique indispensable pour respecter nos produits et nos clients .

Voilà une définition de notre métier qui n'était pas préparé au contexte que nous vivons actuellement. Un contexte si difficile pour le patrimoine de notre pays et pour ce que nous savons faire de mieux : recevoir .

Un métier que nous devons réinventer et adapter à une vie qui va s'avérer complexe et handicapante pendant de nombreux mois à venir .

Gouvernement , conseil scientifique et médias : trois institutions qui doivent innover , s'adapter et se concerter pour trouver les meilleures conditions d'une reprise de la vie sociale et économique tout en assurant une sécurité sanitaire renforcée. Une reprise, voulue hâtive, du secteur de la restauration qui est fortement controversée entre les plus impatientes et les plus réfléchis . Cependant cette reprise devra se faire sur des bases solides et dans lesquelles les hôtes accueilleront un client en confiance rassuré et venant avec les mêmes motivations qu'auparavant. Nous ne sommes pas dans un contexte de sécurité vigipirate que nous avons bien connu.

Non, nous sommes ici dans un contexte qui affecte chaque maillon de notre circuit . La menace est invisible comme l'a si bien dit notre Président. Cette menace doit être laissée à la porte de nos tables d'hôtes, de nos comptoirs, de nos cuisines , de nos caves pour éviter toute propagation et atteinte à la santé de nos proches.

Mais voilà : de nombreuses interrogations naissent là, dans nos têtes, et comme la plupart de nos confrères, nous sommes démunis, nous manquons de visibilité .

C'est aussi pour cela que nous profitons pleinement de cette opportunité pour exprimer nos envies , nos craintes.

Notre préoccupation première : la réouverture des restaurants. Cependant, celle-ci doit se dérouler sans de trop grandes astreintes et sans précipitation . Trop de hâte entraînerait des prises de décisions et règles bancales et des « faux respects » des gestes barrières par de nombreux restaurateurs qui ne sauraient pas les respecter.

N'oublions pas que nombre d'entre eux ne pourront pas se relever d'une telle crise et que d'autres, plus solides, ne pourront pas réouvrir avec un chiffre d'affaire divisé par deux ou un manque d'activité .

Il s'agit donc de trouver des solutions qui concilieront tous les aspects respectueux de cet état de crise et qui concerneront à la fois nos patrons, nos équipes et brigades de restaurants et enfin le plus important : nos convives .

Voilà les trois piliers sur lesquels va s'axer notre réflexion de façon à avoir une vision d'ensemble de la gestion de la crise sanitaire et à se mettre à la place de chaque maillon de la chaîne de notre métier.

Une réflexion inventive sur la mise en place de gestes barrières qui devront être respectés mais non perçus comme une contrainte forte.

Nous détaillerons notre analyse sur le secteur du Bistrot, type de restauration très humain qui met en avant la plus grande proximité entre les individus et qui sera donc le plus complexe à adapter.

## *Nos Patrons , nos investisseurs*

Chaque membre des équipes de restauration compte en grande partie sur ses patron , directeur , manager pour être tenu informé des dernières directives quant à la reprise de l'activité de leur établissement. Ces figures de leader du secteur doivent avant tout garder la motivation de leur équipe et maintenir l'identité conviviale de leurs restaurants. Une affaire qui reste complexe et qui nécessite une stratégie solide pour subsister.

De nombreux directeurs ont eu les fabuleuses idées pendant ce confinement de poster sur les réseaux de belles photos de leur locaux et de leurs équipes pour continuer d'exister dans l'esprit de leurs clients, certains en les rassurant sur leur projet de mise en place d'une sécurité parfaite lors de la réouverture : une mesure permettant de ménager les esprits en amont pour éviter une perte maximale d'activité par la suite.

Cette situation a par ailleurs mis en exergue une réelle envie de se réinventer : certaines enseignes mettent en place de la vente à emporter, le click and collect , la vente de paniers repas , le drive gastronomique ou la livraison.

Cependant les restaurateurs devront se plier à de nombreuses règles pour assurer la reprise de leur entreprise et devront composer avec un grand nombre de contraintes à la fois physiques et financières et s'adapter à une inévitable baisse d'activité . Comme nous l'avons vu en ce début d'année avec les grèves et les gilets jaunes, la baisse d'activité a été tragique pour les investisseurs. L'Etat doit donc continuer d'aider les restaurants après la reprise du secteur pour relancer leur trésorerie .

En effet ,depuis le début du confinement l'Etat assure la possibilité d'avoir recours, pour les patrons, à l'activité partielle , au chômage partiel. Il prend la responsabilité de l'annulation des loyers et redevances d'occupation lors de la fermeture administrative des restaurants et de l'exonération des cotisations sociales pour les TPE et les PME. Ajoutées à cela, de nombreuses aides pour les indépendants sont mises en place.

Voici quelques mesures que nous proposons et qui pourraient permettre aux restaurateurs de pouvoir gérer leurs investissements et leurs équipes lors de la reprise de leur activité :

- Permettre aux restaurateurs de réouvrir leurs établissements à la date qu'ils souhaitent avec cependant la date butoir du 1<sup>er</sup> septembre . Une latence qui permettra aux plus fragiles de s'organiser comme ils le souhaitent et d'étaler la reprise de leur activité en fonction des prévisions . Certains restaurants ont une clientèle majoritairement étrangère et ne pourront pas faire face à une activité probablement nulle.
- Dans le cas ci-dessus , l'Etat doit prendre en charge une exonération des charges pendant les mois de fermeture supplémentaire.
- Une prise en charge par les pouvoirs publics des loyers et salaires pendant une durée de 2 mois après réouverture de l'établissement .
- Une suppression des charges salariales par l'Etat pendant ces deux mêmes mois
- Une continuité et prolongation du chômage partiel pour les établissements présentant un sureffectif par rapport à la baisse de l'activité . Ce type de mesures permettra d'éviter la vague de licenciements qui pourrait avoir lieu dans les TPE et PME.
- La prise en charge par l'Etat de toutes les infrastructures sanitaires nécessaires à la mise en place d'une sécurité optimale et qui entreront dans le parcours clients au restaurant .
- Le gouvernement doit faciliter la mise en place des services de ventes de produits hors restaurant comme cité ci-dessus (vente à emporter ou livraison quelle que soit sa forme) et le remboursement par l'Etat des commissions de livraisons des plateformes utilisées (deliveroo, Uber eat , just eat...).
- Chaque patron de restaurant devrait faire une vidéo sur son site internet ou sur son réseau social pour expliquer les mesures en lien avec la réouverture de son restaurant ainsi que les gestes à respecter.

Ainsi le manager doit être la figure de mise en place et de contrôle du respect des gestes barrières sanitaire imposé au collaborateur et aux clients.  
Il devra être présent à chaque service lors des réouvertures de façon à contrôler le bon déroulement des gestes mis en place et être la figure qui rassure les clients .

## *Nos collaborateurs*

Le patron doit effectivement être le chef d'orchestre mais en son absence les équipes devront suivre la procédure à la lettre et veiller à être très rigoureux pour donner l'exemple aux clients quant aux normes d'hygiène. C'est là que la salle et la cuisine vont devoir travailler solidairement pour innover, s'adapter aux contraintes du moment, handicapantes mais nécessaires.

En salle de nombreux gestes seront à proscrire par l'ensemble de l'équipe surtout en bistro où les règles sont beaucoup moins strictes qu'en restaurant gastronomique où tout est millimétré et aucun produit n'est manipulé.

Le bistro reste une deuxième maison dans laquelle le client ne s'attend pas à être servi avec des « gants de soie. »

Le but est non seulement de préserver et rassurer le client mais également d'exposer le personnel de salle le moins possible à la menace ambiante.

Voici certains gestes qui devront être proscrits ou adaptés pour tout le personnel de **salle**.

- Pour les bistros qui pratiquent des techniques de salle et qui travaillent certains produits directement devant le client comme des découpes de viande et de poisson, des flambages, des préparations de produits crus : une sérieuse réorganisation devra être mise en place. En effet, toute découpe et réalisations devront être effectuées en cuisine de façon à avoir le moins de contact possible avec les intermédiaires tel que les serveurs.
- Le service à la française pourra largement être envisagé de façon à ce que le client se serve lui-même et éviter une interaction avec le serveur. Un plat par table apporté au milieu des convives avec le matériel adapté pour se servir. Cette idée peut renforcer la convivialité d'un restaurant et rajouter du partage mais peut, pour certains, être à l'opposé des attentes quant aux bases du service.
- De nombreuses manipulations devront être adaptées par le personnel de salle pour une hygiène maximale :
  - Le pain devra être découpé et placé dans les corbeilles avec des gants et les corbeilles désinfectées à chaque utilisation.
  - Deux solutions peuvent être envisagées pour l'usage des carafes d'eau : l'interdiction totale de celles-ci qui sont trop manipulées lors d'un service ou plus simple encore une désinfection intégrale de la carafe dès que celle-ci est vide avant qu'elle ne retourne sur table.
- Les commandes pourraient être uniquement tapées sur des tablettes de façon à être désinfectées plus facilement qu'un carnet de bon. Une mesure qui possède des avantages au niveau de la transmission d'informations en cuisine mais qui peut présenter un certain coût.

- En terme de vivre ensemble , chaque materiel doit être individuel , et le mètre de distanciation doit être aussi respecté par le personnel de salle.

Cependant , l'endroit le plus complexe à aménager sera la **cuisine** : un espace rempli d'artiste qui ne peuvent pas travailler sans manipuler les produits , goûter certaines sauces , certains plats ...

Voici les règles d'hygiene de base et adaptées qui devront être rigoureusement respectées :

- Un suivi rigoureux du plan de nettoyage est indispensable
- Limiter le nombre de personnes en cuisine au stricte nécessaire
- Interdire la presence du personnel de salle en cuisine
- Eviter au mieux les interactions en respectant le mètre de distanciation grâce à une organisation stricte établie au préalable
- Le materiel de cuisine doit être complètement individuels et un bain marie par personne (et non commun )doit être mis en place .
- Si un cuisinier doit goûter un plat , l'ustensile doit directement être lavé à la plonge , un stock doit donc être prévu
- Le port du masque et des gants sera obligatoire en cuisine
- Il sera obligatoire de changer de tenue entre chaque service
- La désinfection de toutes les livraisons est imperative
- Les emballages de livraison devront rester à l'extérieur du restaurant
- Différencier les déchets plus ou moins vecteurs de bactéries
- Avoir une tenue de protection pour aller aux toilettes

Il faut cependant se mettre à la place de nos cuisiniers : un service peut être rapide, intense et des gestes nouveaux peuvent être oubliés dans la précipitation. Goûter un plat reste la base de ce metier et c'est pour cela que les restaurants ne peuvent pas réouvrir trop tôt .

De plus, la temperature ambiante dans une cuisine reste très élevée et le port du masque peut être très difficile dans ces conditions , il faut s'attendre à des laisser-aller .

Le personnel de salle comme de cuisine n'a pas été formé comme le personnel soignant en hôpital pour travailler avec des gants et pour respecter les gestes barrière. Il faudra donc prévoir ce type de formation en amont : ceci pourra être effectué par des personnes spécialisées avant la reprise de l'activité .

# *Nos clients*

## 1) Un Etat des lieux pré-COVID-19

Le monde que nous connaissons suite au COVID-19 ne sera pas le même que celui que nous avons connu auparavant, nous en sommes tous conscients, et le nier s'apparenterait à des fadaïses. Il sera donc de notre devoir, en tant que futurs restaurateurs, futurs acteurs de ce théâtre, d'anticiper les moindres détails et mesures qui permettront, à terme, de relancer l'économie de notre secteur et protéger la sécurité de nos emplois.

Les clients sont les plus vulnérables et les plus inquiets concernant la réouverture des cafés et restaurants. Ces lieux peuvent être facilement vecteurs du virus étant donné que les aliments sont travaillés, manipulés et ce dans la confiance la plus totale.

Néanmoins, ne pas se rendre au bar ou au restaurant semblent inimaginables pour une grande majorité des français et des gens du monde entier tant cet art gustatif et visuel mène à la convivialité, aux bons moments, aux rencontres, au partage et à la création de souvenirs. Il faudra donc s'attendre à ce qu'un grand nombre de personnes moins soucieuses du danger puissent vouloir retourner se faire plaisir comme avant : comme une seconde Libération.

Il est donc de notre ressort de s'organiser de la meilleure des façons pour être en capacité de continuer à recevoir, quitte à faire des concessions et mettre en place des mesures qui seraient d'ordinaire perçues comme peu commerciales ou anti-professionnelles.

## 2) Une critique du contexte actuel

Le but de cette critique consiste à recenser et dresser une liste des points forts et des points faibles qui constituent notre système face à l'épidémie. Cette analyse doit évidemment être une critique objective et impartiale de la structure que nous souhaitons décrire. Dans notre cas, il s'agira bien sûr de mettre ces points en lien avec une certaine idée de ce qu'est l'hygiène et la propreté pour ensuite faire des propositions quant à l'avenir de notre clientèle et de notre manière de travailler.

Le domaine de la restauration est évidemment sujet à controverse lorsqu'il s'agit d'hygiène tant tout cela doit être contrôlé à la perfection.

Concernant les points faibles que peuvent rencontrer les établissements s'inscrivant comme étant cafés et restaurants, ce sont les lieux et objets pouvant potentiellement être visités et manipulés par un grand nombre de personnes dans une journée, créant ainsi un risque énorme de transmission de virus et de maladies. Les toilettes par exemple, sont des lieux à haut risque en terme d'infection, les gens y sont à leur aise et n'ont guère à craindre un quelconque jugement ou psychose concernant leurs comportements et peuvent contourner les règles égoïstement.

De plus , des objets qui représentent de gros points noirs en ces temps si durs sont ceux manipulés par tous durant un service et rarement lavés à chaque utilisation. Les ménages, les cartes et menus, les divers sauces, les couverts ,la verrerie...

Parmi les inconvénients des restaurants de quartier de type bistros et brasseries, c'est la promiscuité entre chaque client et chaque table qui doit être revue.

Dans les principaux problèmes, à priori facteur de la propagation du virus, on trouve les ventilateurs et autres systèmes d'air conditionné qui seraient vecteurs de celui-ci, de manière spectaculaire.

Pour terminer, réinventer le paiement des additions est indispensable .

En effet, l'argent est manipulé par un grand nombre de personnes : des cartes bancaires et des espèces sont échangées de mains en mains à chaque instant et la question du règlement de fin de repas devra être résolue pour faire en sorte que ce virus cesse d'être transmis et que notre secteur en grande partie responsable de la transmission du COVID-19 ne soit pas pointé du doigt et soit dans l'obligation de fermer une seconde fois quelques semaines après tant d'efforts.

### 3) Propositions de gestes barrières liés à notre clientèle

Nous pensons bien sûr au bien être de nos convives avant le notre mais cela passe par des mesures bien précises pour assurer leur sécurité :

- Des pompes de gel hydro-alcoolique doivent être disposé à l'intérieur comme à l'extérieur du restaurant pour que les clients rentrent avec les mains désinfectés. Il s'agit déjà d'un premier geste de base.
- Une borne prenant la temperature des clients à l'entrée du restaurant sera indispensable pour déceler un cas de virus.
- L'interdiction des ventilateur et climatisation , chauffage ou aération en salle. Une période d'été qui va rester compliqué pour une canicule attendue.
- L'usage de pancarte plastifiée à l'entrée des toilettes indiquant de façon claire et détaillée les règles d'hygiène relative à ce lieu : se laver rigoureusement les mains avant et après être allé au toilettes et limiter la presence d'une seule personne à la fois dans l'endroit. Attirer son attention sur ces pancartes avec de la couleur ou de l'humour pour qu'il se prête au jeu .
- Préférer les ardoises visibles de tous pour éviter que des cartes et menus soient manipulées et les disposer stratégiquement ainsi qu'une traduction en anglais
- Laisser chaque porte ouverte pour que les clients n'aient pas à toucher de poignées, dans le cas contraire les matériaux touchés par tout le monde devront être désinfecter très régulièrement (poignée de porte et toilettes)
- Verreries et couverts seront sur tables et n'auront pas à être changés tout le long du repas. Pour le vin un seul type de verre sera utilisé et des couverts uniques pour le repas.
- Le nombre de convive devra se limiter à 4 personnes par tables, évitant les grands regroupements.
- Les clients seront invités à consommer un vrai repas ( au moins un plat et une boisson) pour éviter le passage trop excessif de client seulement venus boire un café ou un verre.
- La disparition de buffets collectifs où il était possible de se servir en sauces, sel et poivres est obligatoire .
- Concernant le mode de règlement, il sera nécessaire d'interdire le paiement en espèces et le stipuler sur le site pour avertir les clients. Une désinfection régulière des TPE (terminal de paiement électronique) est nécessaire , une surface touchée par tous les clients .

- Un espace de deux mètres sera mis en place entre chaque table pour éviter la proximité entre les clients .
- L'usage de paravents organisés stratégiquement dans le restaurant peut être une bonne solution pour limiter la transmission du virus entre les tables. Des paravents qui devront être conçus en textile absorbant les résidus de virus et respectant les règlementation de l'AFNOR .
- L'interdiction de l'usage des nappes et des serviette en coton pourrait être un choix pertinent car ce n'est pas du materiel indispensable pour un bistro ; des serviettes en papier pourront être utilisées en substitution.
- Dans les restaurants les plus à risque la mise en place de panneaux de plexiglas peut être nécessaire , à la fois entre les tables mais entre les clients également . Une mesure extrême qui peut être vu comme emprisonnante pour les clients . Des parois à désinfecter entre chaque service , un effort considérable dans les grand restaurants .
- Proposer des porte sac individuels pour éviter de prendre les vestiaires des clients et les inciter à les garder avec eux . Bien heureusement nous arrivons dans une période d'été , les vestiaires seront plus légers et moins encombrants pour les clients.
- Aménager une sortie pour les ventes à emporter et le click and collect qui se trouvera à l'opposé de l'entrée client . Une mesure qui va permettre de créer une sorte de marche en avant et éviter de croiser des clients entrant dans le restaurant .

Nos clients sont avant tout des citoyens français qui ont tous accès aux mêmes informations transmis par l'Etat et le conseil scientifique . Il faudra compter sur le civisme et le bon sens de nos convives face aux respects de ces règles simple et claires . Il faudra composer avec la vision de chacun et essayer au mieux de faire comprendre au clients l'importance de ces contraintes .

# *Une autre forme de restaurations face au COVID-19 :*

## *Le restaurant gastronomique*

Le bistro est bien sur une des formes de restauration sur lesquels la pression est la plus importante au niveau de la logistique et de la finance, en effet c'est celui qui sera le plus modeste financièrement et le plus conviviale en terme de gestion d'espace par rapport à un restaurant gastronomique ou le contact est plus distancié.

En effet le restaurant gastronomique est réputé pour être un lieu moins convivial , plus axé sur un service formel, à l'écoute du client mais qui va garder une certaine distance avec lui. Une distance idéale pour la réouverture de ce type de lieu.

De plus , il s'agit pour la plupart de lieux qui bénéficie de grande trésorerie et qui peuvent investir plus facilement dans des infrastructures pour gérer au mieux la crise sanitaire dans leur restaurants et les petits travaux sont plus accessibles pour eux.

De nombreux gestes sont déjà respecté en restaurant gastronomique comme le port des gants en soie pour de nombreuses action en salle . Les cuisines sont plus spacieuse donc plus de distances de sécurité entre les membres de la brigade mais autrement ce sont les memes gestes et règles a respecter dans toutes les cuisines de restaurant.

Contrairement à un bistro les restaurants gastronomiques ne peuvent pas faire les memes adaptations car ils doivent respecter un certains luxe et une qualité de service :

Ce type de restaurant ne peut pas se passer de nappes et de serviettes en coton par exemple : c'est la raison pour laquelle que ce type de matériels , une fois souillé, devra être déposé dans un sac fermé hermétiquement pendant 24h afin d'éliminer le virus. Enfin , ces textiles seront lavés à 90 degré en interne .

Les menus qui ne peuvent être en ardoise et communs pour toute la salle pourront soit être interactif à l'aide d'un QR code , soit plastifiés et désinfectés après usage par chaque client .

Un restaurant gastronomique possède un vestiaire destiné aux clients, un endroit vecteur de la circulation d'un grand nombre de bactérie, chaque vêtement devra être mis dans une pochette en plastique et désinfecté avec un spray special au préalable .

Chaque établissement doit s'adapter aux règles et aux transformations avec les moyens qu'il possède, qu'ils soient en leur avantage ou non.

## *Conclusion et espérances*

Concluons cette ébauche de ce à quoi pourrait ressembler nos établissements, suite de la crise sanitaire du COVID 19 , en insistant sur le fait que toutes les mesures évoquées pourront et devront être instaurées, puis respectées avec le plus grand sérieux par nos confrères et collaborateurs.

En effet , la société pourrait renouer avec le plaisir de se retrouver autour d'une table pour partager de bons moments, et ce, en ayant une confiance absolue en la personne qui l'accueillera, celle qui cuisinera ses mets favoris et celle qui l'assistera lors de son séjour.

A l'heure où ces lignes sont écrites, nous ne pouvons que rester humbles face à l'inédit auquel nous sommes et seront confrontés et l'incertitude d'une date de reprise de notre activité. Certains professionnels et hauts syndiqués parlent d'une réouverture le 15 juin au minimum, de nombreuses spéculations qui peuvent évoluer chaque jour .

Par ailleurs , toutes ces idées et mesures sont présentées sans prétention à travers ce rapport et les avis de chaque personne qui constitue cette société et qui se rapproche de près ou de loin de la restauration sont à prendre en compte . Il s'agit là d'une situation où la solidarité doit être le maître mot et où chaque citoyens doit s'entraider.

Grâce à tous ces points qui nous semblent à la fois importants et indispensables, nous devrions être en mesure de rouvrir nos établissements dans les meilleurs délais et de contourner cette crise sanitaire en offrant ce que nous savons faire de mieux.