

Travail réalisé par: Moreira Nicolas, Kingue Mylène, Lavignon Lucas et Annassamy Estelle

Lundi 11 mai 2020

NOM, Prénom
Adresse du destinataire
Code postal, ville

Nom, Prénom
Adresse de l'expéditeur
Code postal, ville

Objet : Propositions de solutions pour la réouverture des restaurants après le confinement.

Bonjour Madame, Monsieur,

Comme nous le savons en cette période de pandémie du Covid-19, l'économie française a nettement diminué et les domaines d'activité de la restauration, de l'hôtellerie et du tourisme sont quelques uns des secteurs pleinement affectés financièrement.

Afin de respecter les règles du confinement, tout lieu public ne proposant pas des produits de première nécessité ont dû fermer leurs portes le 14 mars 2020 au soir jusqu'à nouvel ordre.

En ce qui concerne la majorité des employés du secteurs, certains ont étaient renvoyés à leur domicile en chômage partielle, alors que d'autre continue d'assurer la pérennité de leurs entreprises.

Ce rapport a pour objectif de regarder au delà de cette pandémie, sur les contraintes à appréhender et les solutions à adaptés pour les collaborateurs et les consommateurs afin de respecter les gestes barrières, lors de la réouverture de nos établissements respectifs. Pour cela, de nombreuses solutions sont possible avec un investissement personnelle.

A présent nous n'avons pas encore de date de déconfinement en ce qui concerne les domaines de la restauration et de l'hôtellerie mais les professionnels, apprenties, experts... du secteurs se mobilisent afin de trouver des solutions qui permettront aux collaborateurs, aux clients et aux entreprises de reprendre leurs activités en accueillant et rassurant cette nouvelle clientèle, suite à cette virulente pandémie.

Après avoir analysé les impacts négatifs et positifs de cette pandémie du Covid-19, sur le secteur de la restauration, nous avons émis des propositions afin de retrouver un service optimal en salle au plus vite.

Cette pandémie a engendré un manque d'activité donc une baisse du chiffre d'affaire, ceci est l'une des principales causes pour lesquels nous devons rouvrir les établissements. Nous avons réfléchi à l'éventualité que des collaborateurs et clients, auraient peut-être été atteint directement ou indirectement par ce virus, pour cela nous proposons la mise en place d'un suivi social et psychologique, principalement pour les collaborateurs avec l'aide de la médecine du travail. Les responsables peuvent aussi faire un suivi par appel (pour les petites structure) ou par mail, prendre le temps de discuter avec ces collaborateurs pour ne

pas mettre tout le monde au front, et ainsi respecter l'état psychologique et émotionnel des collaborateurs.

Au moment du déconfinement les mentalités risquent de changer : les clients deviendront sûrement plus craintifs.

Pour ce fait nous commencerons par les accueillir d'une nouvelle manière en évitant au maximum les contacts physiques, par exemple dire "Bonjour" aux clients avec la main sur le cœur, c'est un signe de respect que les collaborateurs devront apprendre et appliquer.

De plus, dans la continuité de rassurer le clients nous pourrions proposer des services en discontinues en limitant le nombre de client à chaque service.

Pour éviter d'avoir énormément de personne qui soit en contact et de pouvoir séparer les tables à 1,50 m l'une de l'autre.

Les inconvénients de cette propositions sont la diminution du nombre de consommateurs présent sur le site mais cela accroît la vigilance et la sécurité.

Il faudra prévenir sur le site internet de réservation afin que les clients soit informé et rassuré.

Lors de l'après Covid-19, il sera nécessaire et limite obligatoire pour chaque entreprise de former ces salariés à la prévention et aux risques, de plus un rappel sur les règles d'hygiène sera nécessaire pour faire appliquer les gestes barrières.

L'objectif sur le long terme est de s'habituer à ces gestes barrières afin qu'ils deviennent la norme, c'est un travail de longue haleine, afin de les incorporer plus aisément à notre société et pourquoi ne pas les rendre "tendance" et "harmonieux", pour ce fait nous proposons l'utilisation de masque et de gants en adéquation avec la décoration du restaurant pour les collaborateurs.

Donc l'entreprise peut faire appel à des entreprises française spécialisé dans la confection de masque personnalisé et en normes.

Cela permettra à nos restaurants d'une part de participer au re lancement progressif de l'économie française et de respecter les gestes barrière. L'inconvénients du port du masque est peut-être la gêne que les collaborateurs auront à travailler avec le masque et de réussir à communiquer avec le client.

Nous pourrions faire de la prévention en affichants dans les offices des rappels pour le lavages des mains régulier, la distance social, le changement des masques tout les quatres heures, le port et le changements régulier des gants.

Ce mode de prévention est important car il marquera des piqûres de rappel aux personnels qui n'a pas l'habitude de travailler dans ce genre de conditions.

Les supports de vente sont très souvent en contacte avec les clients c'est pourquoi nous proposons le nettoyage de chaque supports de vente (menu), après l'utilisation de la clientèle.

L'avantages est la sécurité sanitaire émise. Malheureusement cette mesure peut devenir chronophage pour le matériel. les moyens nécessaires à cette mesure c'est la formation du personnel et des affiches de rappel afin qu'aucun oublie ne sois fais et que les mesures soit respecter.

Par conséquent nous proposons également de prévoir des cartes numériques si les moyens de l'entreprise le permet. Cependant les inconvénients sont le prix des "cartes numériques" ajouter à cela le prix de recharge, l'entretien et la pollution que cette action génère. Il serait plus propice d'utiliser une technologie similaire aux "liseuse" qui sont moins coûteuse et ont une plus longue durée de vie (jusqu'à 1 mois d'autonomie sans recharge).

Bien évidemment les coutumes et l'accueil des clients ne se fera pas naturellement, effectivement à l'entrée de chaque client il serait bien vu de leur proposer un pré lavage de mains au gel hydroalcoolique.

Non seulement pour les clients mais aussi pour les collaborateurs pour qu'ils puissent garder une hygiène et être rassuré.

Il faudrait prévoir un coup éventuelle pour l'achat du support et des recharges de gel. Cette propositions permet de garder une hygiène et de rassurer un minimum les clients et les employés.

Bien qu'il rassure le client, le gel est plus nocif que le savon car il agresse les mains et bien qu'il soit très efficace, certaines bactéries sont susceptible de rester sur les mains.

Il s'agit simplement d'un complément aux habitudes d'hygiène de base

Pour être dans la continuité du respect de l'hygiène de chaque clients, nous pourrions envisager de mettre en place des rinces-doigts ou des mignonette de gel hydroalcoolique à usage unique pour chaque convive en respectant les code de l'entreprise, lors de leur installation à leur table respective, qui aura le même effet que le gel hydroalcoolique. Cette solution sera renouvelé à chaque nouveau client.

Le respect de l'hygiène prend en compte les denrée que l'entreprise reçoit, le quai de livraison et le lieux le plus important car les fournisseur déposent leurs produits qui seront servis aux client donc pour s'assurer qu'aucune contamination soit faite un collaborateur seras en charge de nettoyer le quai de livraison chaque jour ainsi qu'une décontamination des produits.

Effectuer cette manoeuvre tout les jours évite toute contamination eventuels tout en respectant la marche en avant.

L'inconvénient du nettoyage quotidien pourrait demander un employé en plus et l'établissement devrait prévoir un coût supplémentaire pour les produit ménagers.

Proposer de la restauration à emporter, peut-être la solution à long terme, pour que le restaurant puisse continuer à avoir de la clientèle.

Ce type de restauration dit "à emporter" est un bon moyen de continuer à faire connaître sa cuisine.

Il y a des inconvénients a sa, comme le manque relationnel, la gastronomie française dans toute sa splendeur n'est pas seulement connu pour ses produits mais aussi pour le savoir faire avec les clients, cette approche nous nous avons envers eux.

De plus L'établissement devra prévoir les coût pour le matériel adéquat lors de ses ventes à emporter.

Tous les avantages de ces propositions sont avant tout, pour que les clients et les collaborateurs sois rassuré par les mesures sanitaire mise en place pour les accueillir.

L'établissement devra prévoir des coûts supplémentaires pour les mesures sanitaires (les réserves de gel hydroalcoolique, les gants, les masques) et de même pour les heures supplémentaires.

Afin de conclure, le métier de l'hôtellerie - restauration est un secteur gravement touché par cette pandémie du Covid 19.

Pour autant, il ne faut pas rester sur nos acquis, avec les propositions citées ci-dessus, nous cherchons à protéger les collaborateurs et la clientèle de tous les jours et cela nous permettra de créer le nouveau service de demain.

Nous nous relèveront de tout ça, peut-être pas aussi rapidement que nous l'espérons, mais dans un avenir proche nous saurons nous adapter encore plus facilement à ce qu'il pourra arriver.

Bien évidemment le parcours client changera en tout point, les réservations ne se feront plus comme avant, les clients seront beaucoup plus craintifs d'aller au restaurant.

Mais en tant que restaurateur et hôtelier nous trouverons les moyens adéquats pour accompagner chaque client à se sentir à nouveau à l'aise dans nos établissements.

De plus, la restauration "post COVID-19", ne sera certainement plus la même qu'antan.

Mais ses nouvelles mesures barrières pourront créer une nouvelle culture d'entreprise, un nouveau rapport solidaire avec ces clients et ces collaborateurs.

Cette pandémie peut nous permettre de prendre beaucoup plus soin de nos clients et de nos collaborateurs, encore plus que nous le faisons déjà au sein de notre métier, qui est la restauration.