



**Modalités de fonctionnement de  
l'activité restauration en  
contexte Covid-19**  
**limitée à la délivrance de repas  
de type vente à emporter (VAE)**

- 4 février 2021 -

## Contexte

Le retour progressif de certains étudiants en présentiel, prévu à partir du 25 janvier pour les étudiants primo-entrants, élargi à 20% des capacités d'accueil par le Président de la République, doit être accompagné par des possibilités offertes aux étudiants de déjeuner à l'abri.

**Ainsi, tout en limitant strictement pour l'instant son activité de restauration à de la vente à emporter (VAE), le réseau des CROUS permet aux étudiants de prendre leur repas dans ses salles de restaurant dans des conditions sanitaires décrites dans le présent protocole.**

## Prérequis

Si l'attractivité accrue conférée par le repas à 1€ décidé par le Président de la République comme la reprise progressive des enseignements en présentiel impliquent la réouverture de structures de restauration jusque-là fermées, le respect des précautions et dispositions décrites ci-dessous s'imposent.

La remise en service des structures, comme à chaque rentrée mais de manière encore plus stricte, doit être précédée des opérations de nettoyage/désinfection généralisées (zones techniques et zones publiques), y compris les installations d'eau (risque de légionellose).

De même, en amont, il est nécessaire de s'assurer d'un stock de masques suffisant « grand public filtration supérieure à 90% » ou chirurgicaux, de formaliser et faire connaître des règles de prévention contre la transmission du SARS-CoV-2 et donc de mettre en place une signalétique claire (gestion des flux, indicateur de distanciation physique ...) et d'avoir réalisé tous les aménagements éventuellement nécessaires.

Une collaboration étroite avec les établissements d'enseignement supérieur est indispensable afin de réguler au mieux les flux : taux de présentiel, amplitudes horaires des pauses méridiennes. Dans le contexte actuel d'enseignements en présentiel limités, généralement concentrés sur une demi-journée, cette régulation devrait être facilitée. L'objectif est bien évidemment de lisser au maximum les périodes de pointe donc de planifier des sorties de cours décalées et une amplitude d'ouverture des structures de restauration élargie, qui pour autant doit respecter les horaires de couvre-feu.

Par voie de conséquence les plannings des agents seront à adapter à ce nouveau mode de fonctionnement.

## Responsabilisation des convives et pédagogie

La prise de conscience et le comportement responsable des convives sont essentiels ; à cette fin, une **« charte du bon convive »** à afficher dans les locaux et à publier sur le site de chacun des Crous, est prévue.

Les CROUS mobilisent des personnels et des ressources spécifiques (volontaires en services civiques, étudiants en contrat...) pour s'assurer du respect des gestes barrières et de l'ensemble des dispositions du présent protocole par les usagers. Ils s'assurent de la compréhension par tous de l'importance de ces dispositions.

## ***Fil conducteur concernant les personnels***

- Préserver la santé, assurer la sécurité de tous les agents au travail et de tous les convives et tenir compte des besoins particuliers des personnes risquant de développer une forme grave de Covid
- Informer au mieux les étudiants et les responsabiliser afin que les mesures mises en place soient respectées
- Garantir dans l'unité de restauration le respect des dispositions réglementaires, règles sanitaires et les mesures de protections nécessaires.
- Éviter tout risque de contamination sur le lieu de travail, action qui relève de la responsabilité de l'employeur par des mesures de gestion du risque collectives et individuelles.
- Reconstituer, renforcer le collectif de travail ; accompagner le changement auprès des équipes d'encadrement et des agents, assurer la meilleure coordination possible et le dialogue nécessaire entre les différents personnels du Crous.
- Pouvoir évaluer les facteurs de risques psycho-sociaux en situation de crise Covid-19, veiller à offrir aux agents des dispositifs d'accompagnement psychologique et éventuellement matériel.
- Porter une attention particulière aux personnes à risque de formes graves de la COVID-19 ainsi que les personnes en situation de handicap par des mesures d'adaptation des postes et des modalités de travail spécifiques. Il convient de s'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique mises en place permettent aux agents en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier.
- Mettre à jour les documents réglementaires : PMS, DUER, plan de prévention
- Veiller à ce que le référent Covid dispose de toutes les informations nécessaires et soit connu des personnels concernés.

## ***Dispositions relatives aux personnels***

Faire de la sécurité sanitaire l'affaire de tous et permettre la poursuite du service de restauration dans les meilleures conditions.

Chaque agent et chaque convive est acteur de la sécurité sanitaire (la sienne et celle des autres).

Afin de garantir la faisabilité, l'effectivité et l'appropriation des mesures organisationnelles la plus large par tous les acteurs participant à la lutte contre la propagation du virus, chaque agent doit :

- Respecter les consignes sur le lieu de travail.
- Porter systématiquement un masque « grand public filtration supérieure à 90% » ou chirurgicaux en lieu clos à la seule exception des bureaux occupés par une seule personne
- Appliquer les gestes barrières, l'hygiène des mains et la distanciation physique (le port du masque n'en dispense pas).

- Se former aux gestes barrières. Diffusion des supports de formation mis en ligne sur l’Intranet du Cnous, Campagnes d’affichage dans les lieux de passage et les espaces collectifs.
- Adopter et respecter les gestes barrières.
- Prendre toutes les précautions pour soi, ses collègues et les convives (mesures de protection collective et individuelle). Collectivement et individuellement le respect des règles sanitaires est primordial.
- Se comporter de façon à protéger sa santé et sa sécurité ainsi que celles des autres personnes se trouvant sur le lieu de travail.
- Signaler à l’employeur tout danger dont il a connaissance.

Le conseiller de prévention, les assistants de prévention des Crous sont disponibles et mobilisés pour répondre aux questions des agents ainsi que le référent Covid du CROUS (de même, les services de santé au travail, les médecins de prévention sont susceptibles d’apporter des conseils lorsque ces services existent).

## ***Dispositions relatives à l’organisation des zones techniques***

### ***Mesures génériques***



**Rappel : seule la délivrance de repas de type VAE est autorisée**

- Port en tous lieux et de tous temps d’un masque à usage médical dit « chirurgical »<sup>1</sup> (avec éventuellement une visière ou des lunettes en complément. Le port d’une visière ou de lunettes ne dispense donc pas du port du masque à usage médical dit « chirurgical » ou grand public présentant une efficacité de filtration vers l’extérieur des particules de 3 micromètres émises supérieure à 90 %). Mettre à disposition des visières nominatives pour chaque agent qui en assure l’entretien (désinfectant mis à disposition).
- Lavage des mains régulièrement et soigneusement avec de l’eau et du savon (pendant au moins 30 secondes, en l’absence de point d’eau, utiliser une solution hydro-alcoolique. A faire à chaque retour de pause (idéalement avant et après).
- Respect et rappel des gestes barrières.
- Respect des règles d’hygiène alimentaire habituelles.
- Marquage au sol matérialisant la distance devant être respectée (type zébra), rubalise, affichage...
- Afin de limiter le risque de contact avec des surfaces contaminées, en plus du nettoyage habituel des locaux, un nettoyage régulier des surfaces en contact avec les mains doit être réalisé (espaces de travail, sanitaires, rampes d’escalier, poignées de portes, boutons d’ascenseurs, etc.). Veiller à assurer une bonne ventilation des locaux (mécanique ou naturelle). La ventilation des espaces de cuisine fait l’objet de vérifications par des bureaux de contrôle, une aération naturelle continue des espaces restaurants est assurée en présence de personnels et/ou d’usagers et des capteurs de CO2 seront en outre installés dans les salles des restaurants.

---

<sup>1</sup> Conformément aux dispositions de l’annexe 1 du décret du 29 octobre 2020, le masque doit notamment présenter une efficacité de filtration vers l’extérieur des particules de 3 micromètres émises supérieure à 90 %.

## **Bureaux**

Dans le cadre de bureaux partagés par plusieurs personnes, des lingettes ménagères ou des produits compatibles avec les surfaces nettoyées seront mis à disposition des utilisateurs pour réaliser le nettoyage des mobiliers, surface de travail, téléphones, claviers/souris d'ordinateurs etc.

Précautions :

- Ne pas partager le petit matériel de bureau (stylo, agrafeuse, paire de ciseaux...).
- Maintenir au maximum les portes ouvertes si elles ne sont pas coupe-feu pour éviter de toucher la poignée. Sinon les ouvrir au maximum à l'aide de son coude.
- Privilégier la transmission de documents électroniques plutôt que papiers.
- Mettre à disposition un produit désinfectant à proximité des équipements partagés (imprimantes, photocopieur...).
- Interdire les ventilateurs mobiles dans les bureaux.
- Port du masque grand-public filtration supérieure à 90% ou du masque à usage médical dit « chirurgical » obligatoire, y compris en position assise (sauf pour les personnes seules dans un bureau)

## **Locaux sociaux (vestiaires, salles de repos...)**

- Rappeler (par une signalétique) l'exigence de port du masque
- Mettre en place une circulation entrante et sortante (circulation à sens unique) permettant un flux de déplacement « marche en avant » pour l'ensemble des lieux : vestiaires, sanitaires, salle de pause etc.
- Limiter l'accès à une seule personne à la fois lorsque la pièce est petite et n'a qu'une porte.
- Organiser le respect de la distanciation physique d'au moins 2 mètres entre les agents afin de leur laisser un espace suffisant pour se changer.
- Pour l'habillage et le déshabillage, séparer les équipements propres des équipements sales. Identifier deux zones distinctes séparées d'au moins 2 mètres.
- Si le nettoyage des vêtements est externalisé, prévoir une poubelle/bac pour les vêtements de travail sales.
- Prévoir des vêtements de travail à usage unique si possible ou un changement à chaque prise de poste ou mettre à disposition une surblouse à usage unique ou adapter la fréquence de nettoyage et changement de vêtements des agents.
- Prévoir une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements sales et retour des vêtements propres accessibles au seul livreur.
- Prévoir des poubelles à pédale pour les lingettes, les gants à usage unique souillés, les coiffes et les masques.
- Établir un plan de nettoyage/désinfection périodique (2 fois par jour) : poignées de portes et boutons, interrupteurs, rampes d'escaliers, bancs, chaises, micro-ondes, claviers...
- Rappeler la nécessité de se laver les mains avant la mise des équipements tels que gants et masques et après leur retrait.
- Aérer les locaux en continu ou a minima quelques minutes chaque heure. Ouvrir les portes et les fenêtres et supprimer les recyclages d'air lorsque c'est possible.
- Matérialiser sur les tables des salles de pause les places condamnées : pas de face à face, laisser les places disponibles en quinconce. Condamner les fontaines à eau.
- Pour les salles de pause, adapter le nombre de chaises pour permettre la mesure de distanciation d'au moins 2 mètres ou en l'absence de séparation physique, respecter les distances de sécurité d'au moins 2 mètres entre agents. Limiter le nombre de personnes par table à 4.
- Fournir des bouteilles d'eau individuelles avec marquage (nom) ou inviter chacun à venir avec sa gourde.

## **Production**

- Organiser le maintien de l'activité en limitant le nombre de personnes présentes simultanément sur le lieu de travail ou dans un même local. Pour cela, plusieurs possibilités sont envisageables : horaires décalés, rotations hebdomadaires, roulement, réaménagement des espaces de travail, etc.
- Etablir des règles de circulation dans les espaces de travail pour éviter que les personnes ne se croisent. Le plan de nettoyage et désinfection devra être accentué avec, notamment, une désinfection des poignées de porte, des interrupteurs, des rampes d'escaliers, des ascenseurs... 2 fois par jour.
- Veiller au port systématique du masque
- Désigner 1 personne dans chaque secteur pour effectuer la traçabilité (il s'agit de ne pas se passer de documents de mains en mains). Chaque agent a son propre stylo.
- L'installation d'un relevé automatique des températures est à privilégier, il favorise la non-manipulation de papier (réserves froides et cuisson/refroidissement éventuellement)
- Limiter le nombre de personnes en cuisine au strict nécessaire.
- Respecter la distance minimale entre personnes (au moins 2 mètres) : attribuer une tâche précise à chacun pour éviter les interactions. Travail par poste séquencé à privilégier.
- Attribuer dans la mesure du possible des outils de travail individuels propres à chaque cuisinier (ustensiles, couteaux ...).
- Prévoir des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant.
- S'assurer du respect des plans de nettoyage.
- Vérifier l'approvisionnement permanent des consommables (savons, solution hydro alcoolique, lingettes, essuie-mains en papier, sacs-poubelle...).

## **Approvisionnements**

- Anticiper les commandes et vérifier les cadenciers de livraison (A pour C...)
- Proscrire les livraisons simultanées et bien vérifier les DLC, les effectifs pouvant engendrer des décalages de menus
- Prendre l'attache des fournisseurs afin de coordonner les mesures de précaution.
- Prévoir une zone de livraison bien délimitée
- Eviter tout contact avec le livreur
- Nettoyage/désinfection (périodicité variable suivant l'activité) du quai, des circulations et des locaux de stockage, étagères...
- Lavage des mains après chaque livraison
- Retirer et jeter les suremballages (poubelle ou benne dédiée) et se laver les mains après cette manipulation

## **Véhicules (livraison de repas, service...)**

Tout agent amené à utiliser un véhicule de service devra désinfecter les zones de contact à l'aide de lingettes (ou autre méthode) mises à disposition et/ou porter des gants jetables propres afin d'éviter tout risque de contamination par les volant, poignées ou dispositifs de contrôle.

Avant de prendre possession du véhicule, nettoyer les clefs et le carnet de bord ainsi que les parties suivantes : poignées de porte extérieures, volant, commodes, boutons et tableau de bord ; levier de vitesse ; poignées de porte intérieures.

Rappel : s'il y a plusieurs personnes dans le véhicule : pour toute personne, port du masque obligatoire (masque à usage médical dit « chirurgical » ou en tissus permettant une filtration supérieure à 90%) et aération pendant le trajet. .

## ***Dispositions relatives à la gestion des flux de convives***

***Rappels : port du masque obligatoire  
(masque à usage médical dit « chirurgical »  
ou en tissus permettant une filtration supérieure à 90%)  
dans tous les espaces hormis pendant le temps du repas à table  
et des personnels s'assurent du respect par tous des gestes barrières  
dans le cadre des flux de convives .***



### ***Accueil/entrée***

- En amont, il est impératif d'assurer une bonne communication sur l'ouverture des structures de restauration : lesquelles, dans quelles conditions, quels horaires.
- De même, à l'entrée de l'unité, il faut prévoir un affichage d'informations pour les convives et des panneaux directionnels. Doit être rappelé que toute personne présentant des symptômes ou toutes personnes placées en quarantaine ne doivent pas entrer dans le restaurant.
- Dans la mesure du possible, il faut prévoir un seul accès afin de pouvoir réguler les flux.
- Veiller à laisser cet accès grand ouvert.
- Au besoin délimiter les circulations au moyen de supports physiques (poteaux/cordes, guide-fil, claustras...). Ne pas oublier l'accès aux sanitaires convives.
- Il est indispensable d'assurer une régulation amont des entrées : un agent du CROUS veille à ce qu'il y ait une distance suffisante entre chaque convive qu'il soit en position statique d'attente ou en mouvement (de l'entrée à la zone de distribution et de la zone de distribution à la salle à manger) et il vérifie que chaque personne qui rentre dans la structure porte un masque.
- Prévoir la mise à disposition de solution HA dès le début du parcours convive.
- S'il y a des escaliers, déterminer un sens de circulation par le biais d'affiches et de marquage au sol.
- Allées et couloirs: matérialiser un sens de circulation par le biais de marquage au sol et panneaux indicateurs.
- Affichages: sens de circulation, sens interdit, informations menus, informations espace de service, signalétique au sol, charte du convive.
- Prévoir un marquage au sol pour le respect de la distance de 2 mètres entre les personnes dans les zones d'attente.
- Penser, surtout à mettre en place les moyens suffisants pour le rechargement des comptes IZLY (bornes, bureau de rechargement) et favorisant les moyens dématérialisés par le biais d'une communication sur le rechargement en ligne ou sur l'application.
- Juste devant ou immédiatement à côté chaque borne de rechargement des compte IZLY, est disposé un distributeur de SHA dont le niveau de remplissage est régulièrement contrôlé afin d'éviter toute indisponibilité pour les usagers.

## **Distribution**

- Seule la vente à emporter est autorisée à quelque heure que ce soit<sup>2</sup> : uniquement prestation de type panier-repas.
- Il est nécessaire de multiplier au maximum les solutions de distribution/vente afin d'éviter de générer des flux trop importants sur un point de vente.
- Equiper les meubles de distribution et les caisses de pare-haleine.
- Prévoir à l'entrée un point de distribution de SHA dont le niveau de remplissage est régulièrement contrôlé afin d'éviter toute indisponibilité pour les usagers.
- Dédier un agent à la surveillance du respect des consignes sanitaires.

## **Modalités de vente**

- Vente assistée au comptoir : les clients sont invités à passer commande auprès d'un agent, qui lui prépare sa commande et lui rend en main propre. Veillez au respect du port du masque dans les zones d'attente.
- Click and collect : les étudiants passent commande en ligne et viennent récupérer directement dans la structure concernée. Cette formule permet de réguler les flux et de limiter la densité des présences. Le port du masque (masque à usage médical dit « chirurgical » ou en tissus permettant une filtration supérieure à 90% est également obligatoire.
- Penser à identifier clairement le point de retrait, si possible avec une circulation différente de celle des convives n'ayant pas réservé.
- Libre-service : la régulation en amont du flux entrant est encore plus indispensable que dans les autres formes de distribution.
- Proposer uniquement des formules de repas packagées.
- Distribution automatique et restauration automatique : Vérifier les dispositions prises par le prestataire, auquel cas viser son propre protocole. En autogestion par le CROUS, même protocole que pour les livraisons (approvisionnement des appareils).
- Protocole de nettoyage désinfection classique, à faire systématiquement après chaque rechargement du DA. Mise à disposition de solution hydrolacoolique directement devant les machines avec contrôle régulier du niveau pour éviter toute indisponibilité.
- Food Truck : Modalités identiques à celle d'une cafétéria de type vente assistée.
- Matérialiser si possible les flux et le marquage au sol matérialisant la distance à respecter afin que les convives la respectent.

## **Encaissement**

- Privilégier absolument le mode sans contact (CB ou carte IZLY, QR code) ou le prépaiement en ligne.
- Adapter le nombre de caisses au flux et espacer au maximum les caisses.
- Prévoir dans la zone d'accueil une possibilité de rechargement IZLY (borne ou personnel dédié)
- Equiper les caisses d'un plexiglas de protection.

---

<sup>2</sup> Soit entre l'heure d'ouverture aux usagers jusqu'à 20h maximum



## Accès aux salles à manger

Dans le contexte actuel, les étudiants peuvent être autorisés à prendre le repas<sup>3</sup> qui leur a été délivré sous forme de vente à emporter **dans les conditions suivantes** :

- Régulation des flux d'accès à la salle à manger en fonction de la capacité d'accueil afin qu'il n'y ait pas de file d'attente à l'intérieur des structures pour disposer d'une place assise
- **L'accès doit être strictement contrôlé et du personnel doit veiller en permanence aux respects des consignes.**
- Aménagement des tables et des chaises pour assurer une distanciation sociale : 2 mètres de distance entre chaque convive, aucune situation de face à face.
- Proscrire les tablées de plus de 4 personnes
- Suppression de toutes les offres en vrac d'objets susceptibles d'être touchés par plusieurs personnes et donc absence de distribution de plateaux ou de couverts
- Fermeture des espaces où il existe peu de solution pour diminuer la densité de personnes présentes (espaces café par exemple)
- Condamnation des meubles à sauces et ingrédients, toutes les offres de vrac étant proscrites. Suppression des distributeurs de sauce (de sel, de poivre) à remplacer par des dosettes distribuées en caisse.
- Oter toutes les carafes et pichets à usage collectif : Soit fournir une bouteille d'eau à chaque convive, soit chaque convive remplit son verre aux fontaines à eau actionnées par pédale. Les fontaines à eau qui sont actionnées à la main sont systématiquement condamnées.
- Inciter les convives à apporter leurs mugs et autres contenants personnels
- Nettoyage et désinfection des tables et chaises avant chaque service et au moins une fois en cours de service (sur la base de 2 heures d'ouverture). Prévoir si possible des espaces de salles à manger libres qui serviront de point de rotation.
- En outre les convives sont invités à nettoyer leur place (table et chaise) avec des produits (serviette en papier et lotion ou lingettes adaptées) mis à leur disposition lors de leur passage en caisse.
- Afficher les règles d'hygiène et gestes barrières dans les salles à l'attention des convives, affichage de la charte du convive.
- Obliger les convives à garder leur masque jusqu'au début de leur repas et à le remettre dès qu'il l'ont terminé.
- Inciter les convives à limiter au maximum le temps de leur repas et à quitter la table dès qu'ils ont terminé de manger
- Prévoir la mise à disposition de SHA sur les tables ou en sortie de salle à manger. S'assurer régulièrement du remplissage des SHA.
- Mettre en place en sortie de salle à manger 2 poubelles : une pour les masques usagés et une pour les emballages et conditionnement vides (sacs, barquettes, bouteilles plastiques vides...).

---

<sup>3</sup> Pour un achat de panier repas entre l'heure d'ouverture au usagers du CROUS et 18h maximum