



Think ahead.

A woman with dark hair and bangs is wearing a grey t-shirt and a black apron. She is also wearing a grey surgical face mask. She is holding a large brown paper bag with both hands, looking towards the camera. The background shows a kitchen with a white countertop, a brown ceramic pot, and some hanging glassware. In the foreground, there is a dark table with a white bowl, a woven placemat, and some bread.

Assurez des commandes à emporter et une livraison plus sécuritaires

Un guide étape par étape pour l'hygiène hors-site

L'hygiène hors-site de la cuisine jusqu'au client

Avec une restauration hors-site en hausse, les opérateurs de restaurants font face à des nouvelles occasions et de nouveaux défis en s'adaptant pour profiter de cette source de revenus grandissante. Pour garantir le succès de leur entreprise les gérants devront :

- Utiliser de nouvelles façons d'assurer l'hygiène
- Remanier les opérations
- Trouver des méthodes novatrices pour communiquer avec les visiteurs

Que ce soit pour la livraison, les commandes à emporter ou le service à l'auto, les restaurants doivent assurer l'hygiène hors-site pour garder leurs clients et rester compétitifs. En tant que marque principale de solutions d'hygiène professionnelles, Tork est là pour vous aider. Dans ce guide, vous trouverez des conseils utiles pour vous aider à assurer l'hygiène hors-site, de la cuisine jusqu'au client.

60 %

des consommateurs ont des attentes plus élevées en matière d'hygiène dans les restaurants.

« Dans quels espaces publics pensez-vous que les gens auront de plus grandes attentes à l'égard de l'hygiène? » Enquête de l'initiative Essentiels d'Essity de 2020-2021 sur la Covid-19

ÉTAPE 1

Assurer l'hygiène de la cuisine et des employés

ÉTAPE 2

Assurer l'hygiène du sac de la commande à emporter

ÉTAPE 3

Assurer l'hygiène de la zone de récupération

ÉTAPE 4

Assurer l'hygiène lors de la livraison

1 Assurer l'hygiène de la cuisine et des employés

Votre personnel en cuisine est votre première ligne pour assurer la sécurité des aliments.



« Une cuisine doit être propre et organisée en termes de positionnement, traçabilité et personnel. Non seulement pour assurer le respect des exigences sanitaires, mais aussi pour assurer un bon déroulement du travail. »

– Sous-chef, restaurant d'hôtel

Voici quatre conseils clés pour assurer l'hygiène de la cuisine et des employés :

1. Encouragez les bonnes habitudes en matière d'hygiène des mains

Assurez-vous que votre personnel connaît la manière de se laver les mains et le moment où les laver. Le personnel devrait se laver les mains avec du savon et de l'eau, et toujours utiliser un essuie-mains en papier propre pour les sécher.

2. Réapprovisionnez toujours les stations pour le lavage des mains

Assurez-vous que les stations pour le lavage des mains sont bien approvisionnées avec du savon et des essuie-mains au début de chaque quart de travail. Cela réduira les interruptions et assurera le respect des règles d'hygiène.

3. Assurez-vous que le personnel nettoie systématiquement

Utilisez une liste de vérification du nettoyage avec une directive de « nettoyage au fur et à mesure ». Chaque employé est responsable du nettoyage de sa zone tout au long du quart de travail.

4. Limitez la contamination croisée avec la couleur

Divisez le restaurant en zones selon les risques de contamination croisée. Attribuez une couleur à chaque zone et utilisez cette couleur pour les planches à découper et les lingettes. Ne déplacez jamais les outils d'une zone à l'autre et lavez-vous toujours les mains lorsque vous passez d'une station de travail à une autre.

2 Assurer l'hygiène du sac de la commande à emporter

Le sac de la commande à emporter est crucial pour assurer la sécurité alimentaire dans les déplacements. C'est aussi une occasion de rassurer vos clients et d'interagir avec eux.

Voici quatre conseils clés pour assurer l'hygiène du sac de commande à emporter :

1. Manipulez le sac avec précaution

Rappelez au personnel de porter attention à l'hygiène au moment de préparer les sacs des commandes à emporter, comme lors de la préparation des aliments; assurez toujours une bonne hygiène des mains pour minimiser le risque de contamination croisée.

2. Offrez des produits d'hygiène aux clients à emporter

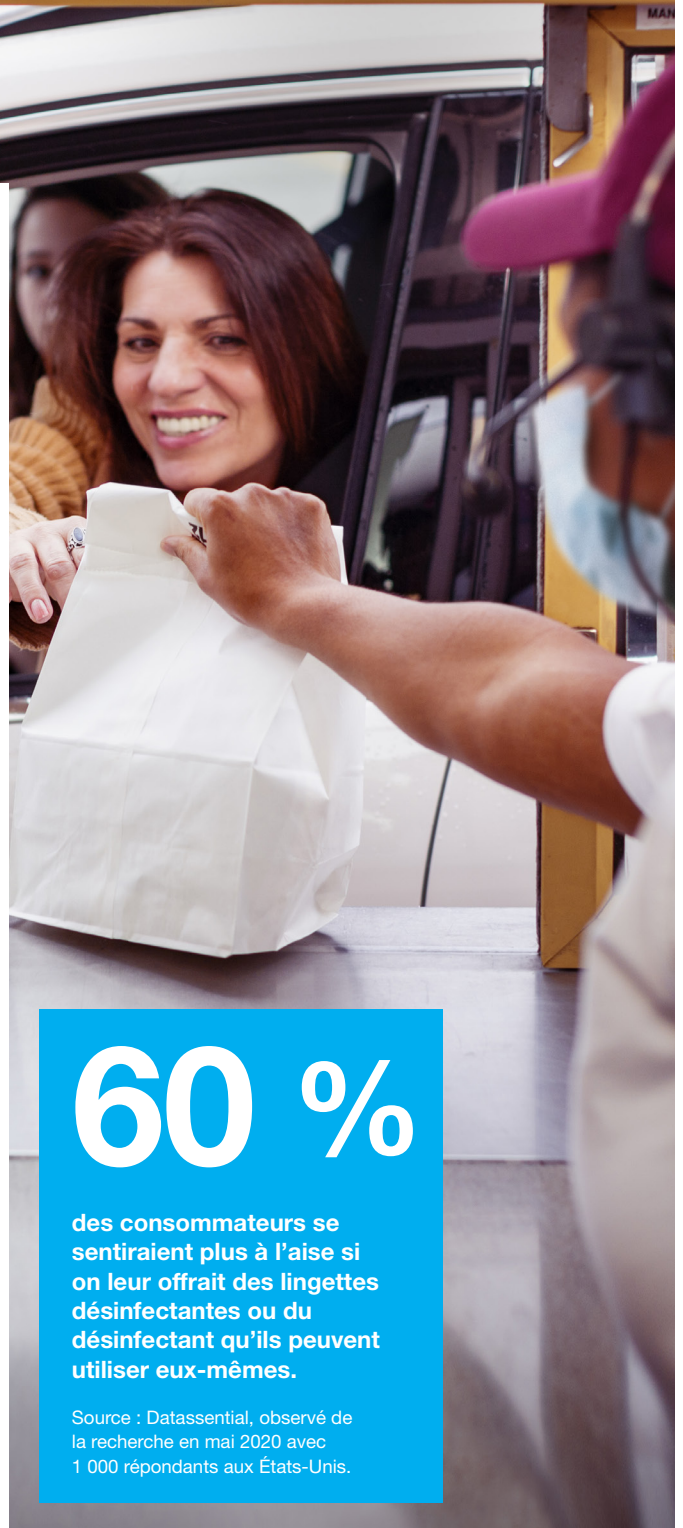
Assurez-vous que tous les sacs des commandes à emporter contiennent des serviettes, des lingettes et d'autres produits d'hygiène appropriés. C'est particulièrement important pour le service à l'auto, car les clients mangeront peut-être en chemin.

3. Ajoutez une note personnalisée

Rassurez vos clients en ajoutant une note dans chaque sac de commande à emporter indiquant les mesures que vous avez prises pour garantir une expérience hygiénique. Ces mesures peuvent aussi être publiées sur votre site Web ou sur les médias sociaux.

4. Utilisez un emballage inviolable

Avoir recours à une solution aussi simple qu'un autocollant pour sceller l'emballage permet aux clients d'avoir confiance en l'intégrité de leur commande.



60 %

des consommateurs se sentiraient plus à l'aise si on leur offrait des lingettes désinfectantes ou du désinfectant qu'ils peuvent utiliser eux-mêmes.

Source : Datassential, observé de la recherche en mai 2020 avec 1 000 répondants aux États-Unis.

Des produits d'hygiène personnalisés pour faire passer votre message

Faites passer votre message en ajoutant votre marque aux serviettes, aux lingettes et aux sceaux inviolables. L'hygiène devient ainsi partie intégrante de l'expérience client et cela dénote la sécurité. Cela favorise aussi la valorisation de la marque en gardant votre entreprise présente à l'esprit et en augmentant la probabilité d'une deuxième visite!



3 Assurer l'hygiène de la zone de récupération

44 %

des consommateurs qui ont répondu à un sondage au Royaume-Uni veulent voir le personnel porter de l'équipement de protection.

Source : UK Hospitality & CGA Future Shock Report – Issue Seven – Road to Recovery

Aujourd'hui, la sensibilisation en matière d'hygiène fait en sorte qu'il est encore plus important d'offrir une expérience hygiénique aux clients. Limitez le risque en assurant l'hygiène et en contrôlant l'achalandage dans la zone de récupération.

Voici quatre conseils clés pour assurer l'hygiène dans la zone de récupération :

1. Gérez différents types de circulation

Créez des zones pour séparer les zones d'attente pour les commandes sur place et à emporter. Utilisez des affiches pour indiquer aux clients et au personnel la manière de se déplacer facilement de manière sécuritaire.

2. Offrez des produits d'hygiène aux clients qui récupèrent leur commande

Vous devez toujours vous assurer que chaque sac contient les produits d'hygiène appropriés, mais vous devriez aussi offrir aux clients et au personnel de livraison des produits d'hygiène comme des serviettes, des lingettes et du désinfectant lorsqu'ils viennent récupérer une commande.

3. Signalez une expérience plus sécuritaire

Essuyer les zones de récupération de façon visible et souvent montre aux clients qu'ils se trouvent dans un environnement hygiénique.

4. Offrez différentes méthodes aux clients pour récupérer leur commande

Permettez aux clients qui arrivent en voiture de récupérer leur commande au bord du trottoir ou envisagez de créer une zone ou un kiosque où ils peuvent récupérer leur commande sans avoir à entrer dans le restaurant.



4 Assurer l'hygiène lors de la livraison

Assurez-vous que votre personnel de livraison a les bons outils pour suivre les règles d'hygiène à chaque étape jusqu'à ce que la livraison soit terminée.



Voici trois conseils clés pour assurer l'hygiène lors de la livraison :

1. Offrez des produits d'hygiène pour la route au personnel de livraison

Offrir du désinfectant, des lingettes et des masques pour la route au personnel de livraison pour favoriser une bonne hygiène pendant les livraisons. Vous pouvez également mentionner cette mesure sur votre site Web.

2. Assurez-vous que le personnel de livraison a de bonnes habitudes d'hygiène

Si vous faites affaire avec un tiers pour le service de livraison, vérifiez sa politique sur la salubrité et la manipulation des aliments puisqu'il intégrera votre entreprise et votre marque.

3. Offrez une expérience de livraison sans contact

Proposez aux clients des livraisons sans contact en offrant le paiement en ligne et en envoyant des notifications par message texte ou par téléphone lorsque les commandes sont arrivées, plutôt que de remettre les commandes en personne.

35 à 55 %

des consommateurs européens ont l'intention de continuer à utiliser la livraison de repas à l'avenir.

Source : Reimagining European restaurants for the next normal – McKinsey August 2020

En résumé, vous pouvez assurer une expérience plus sécuritaire pour les commandes à emporter et la livraison pour une meilleure hygiène dans la restauration hors-site en seulement 4 étapes :

ÉTAPE 1

Assurer l'hygiène de la cuisine et des employés



ÉTAPE 2

Assurer l'hygiène du sac de la commande à emporter



ÉTAPE 3

Assurer l'hygiène de la zone de récupération



ÉTAPE 4

Assurer l'hygiène lors de la livraison



Pourquoi Tork?

Des savons, des désinfectants, des distributeurs de serviettes et d'essuie-mains sans contact, des lingettes pour les surfaces et même des serviettes avec impression personnalisée : Tork a les produits d'hygiène dont vous avez besoin pour assurer une expérience de restauration hors-site plus sécuritaire, de la cuisine jusqu'au client.

Nous sommes là pour vous aider

Nous espérons qu'en suivant les conseils dans ce guide vous pourrez assurer l'hygiène dans toutes les sphères de vos opérations.

Si vous souhaitez en apprendre davantage sur nos produits et services de premier plan, communiquez avec votre distributeur local ou l'équipe des ventes Tork.

tork.ca/fr
1 866 722-8675
torkusa@essity.com

