



Think ahead.

A woman with dark hair and bangs is wearing a grey surgical-style face mask. She is wearing a grey t-shirt and a black apron. She is holding a large, brown paper bag with both hands, looking towards the camera. The background is a kitchen with a white wall, a shelf with various items, and a hanging pot. In the foreground, there is a dark table with a white bowl, a red bowl, and some bread.

Garantissez une livraison et des plats à emporter plus sûrs

Guide étape par étape pour l'hygiène hors site

L'hygiène hors site de la cuisine à la remise des plats

La restauration à emporter est en hausse, et les opérateurs de restaurants font face à de nouvelles opportunités et de nouveaux défis tandis qu'ils s'adaptent pour tirer parti de cette nouvelle source de revenus. Pour contribuer à la réussite de leur activité, les responsables devront :

- Assurer l'hygiène de nouvelles manières
- Repenser les opérations
- Trouver des méthodes innovantes pour communiquer avec les clients

Que leur activité implique les plats à emporter, la livraison ou un drive-in, les restaurants doivent assurer l'hygiène hors site pour conserver leurs clients et rester concurrentiels. En tant que marque leader de l'hygiène professionnelle, Tork est là pour vous aider. Dans ce guide, vous trouverez des conseils pratiques pour assurer l'hygiène hors site, de la cuisine à la remise des plats.

60 %

des clients ont des attentes plus grandes vis-à-vis de l'hygiène des restaurants.

« Dans lesquels de ces espaces publics pensez-vous que vous aurez des attentes plus élevées ? » Enquête Essentials Initiative 2020-2021 d'Essity sur la Covid-19

ÉTAPE 1

Assurez l'hygiène en cuisine et l'hygiène des employés

ÉTAPE 2

Assurez le sac de plats à emporter

ÉTAPE 3

Assurez la zone de retrait des plats

ÉTAPE 4

Assurez la livraison

1 Assurez l'hygiène en cuisine et l'hygiène des employés

Votre personnel de cuisine est en première ligne pour assurer la sécurité alimentaire.



« Une cuisine doit être propre et organisée au niveau de la disposition, de la traçabilité et du personnel : non seulement pour garantir les exigences sanitaires, mais aussi pour créer un bon flux de travail. » – Sous-chef, Hôtel Restaurant

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

1. Pratiquez d'excellentes procédures d'hygiène des mains

Assurez-vous que votre personnel sache quand et comment se laver les mains. Le personnel doit se laver les mains à l'eau et au savon et toujours utiliser un essuie-mains en papier propre pour les sécher.

2. Maintenez vos postes de lavage des mains réapprovisionnés

Assurez-vous que les postes de lavage des mains sont réapprovisionnés en savon et essuie-mains en papier à usage unique au début de chaque quart. Ceci réduira les interruptions et assurera l'observance de l'hygiène.

3. Assurez-vous que le personnel nettoie systématiquement

Utilisez des listes de contrôle de nettoyage incluant une politique de « nettoyage au fur et à mesure ». Chaque employé est chargé de nettoyer sa zone pendant son quart.

4. Limitez la contamination croisée à l'aide de codes couleur

Divisez le restaurant en zones selon les risques de contamination croisée. Assignez une couleur à chaque zone et utilisez seulement cette couleur pour les planches à découper et les chiffons d'essuyage. Ne déplacez jamais les outils entre les zones et lavez-vous toujours les mains quand vous changez de poste de travail.

2 Assurez le sac de plats à emporter

Le sac de plats à emporter assure la sécurité des aliments en transit. C'est également une opportunité de rassurer les clients et de communiquer avec eux.

Voici quatre conseils clés pour assurer le sac de plats à emporter :

1. Manipulez l'emballage avec soin

Rappelez au personnel de faire autant attention à l'hygiène lors de l'emballage des sacs que lors de la préparation des aliments – toujours assurer une bonne hygiène des mains pour minimiser les risques de contamination croisée.

2. Offrez aux clients des produits d'hygiène à utiliser en déplacement

Assurez-vous que tous les sacs de plats à emporter contiennent serviettes, lingettes, et autres produits d'hygiène adaptés. Ceci est particulièrement important pour le service drive-in où les clients mangent souvent en déplacement.

3. Ajoutez une note personnalisée

Rassurez vos clients en ajoutant une note dans chaque sac de plats à emporter détaillant les mesures que vous avez prises pour assurer une expérience hygiénique. Ces mesures peuvent également être publiées sur votre site Web ou vos canaux de réseaux sociaux.

4. Utilisez des emballages avec sceaux de sécurité

Utilisez quelque chose de simple comme un autocollant pour fermer les sacs, qui rassure le client sur le fait que leur commande n'a pas été ouverte.



60 %

des consommateurs se sentiraient à l'aise si on leur offrait des lingettes désinfectantes ou du produit hydroalcoolique en libre-service.

Source : Datassential, tiré d'une étude réalisée en 2020 auprès de 1000 répondants aux États-Unis

Produits d'hygiène de marque pour faire passer votre message

Faites passer votre message en ajoutant votre marque aux serviettes, lingettes désinfectantes et sceaux de sécurité des sacs. De cette manière, l'hygiène devient une part intégrante de l'expérience client et un gage de sécurité pour les visiteurs. Cela contribue également à la notoriété de la marque, en promouvant votre activité et augmentant les chances que les clients reviennent !



3 Assurez la zone de retrait des plats

44 %

des consommateurs souhaitent que le personnel porte un équipement de protection.

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

La plus grande sensibilisation actuelle à l'hygiène rend encore plus important le fait d'offrir, et de montrer que vous offrez, une expérience hygiénique à vos clients. Limitez les risques en assurant l'hygiène et le flux des personnes au retrait.

Voici quatre conseils clés pour assurer la zone de retrait :

1. Gérez différents types de trafic

Définissez des zones pour séparer les zones d'attente pour la restauration assise et pour les commandes de plats à emporter. Utilisez la signalisation pour indiquer aux clients et au personnel comment se déplacer facilement et en toute sécurité.

2. Fournissez des produits d'hygiène au retrait

Bien que vous deviez toujours veiller à ce que chaque sac de plats à emporter contient des produits d'hygiène adaptés, assurez-vous aussi d'offrir aux clients et au personnel de livraison l'accès à des produits d'hygiène tels que serviettes, lingettes et produits hydroalcooliques au retrait.

3. Signalez une expérience plus sûre

Nettoyer visiblement et fréquemment les zones de retrait montre aux clients qu'ils se trouvent dans un environnement hygiénique.

4. Offrez à vos clients des moyens alternatifs pour retirer leur nourriture

Permettez aux clients qui arrivent en voiture de retirer leur nourriture côté trottoir ou envisagez de créer un point de retrait ou stand séparé à l'extérieur afin que les clients n'aient pas à entrer dans le restaurant.



4 Assurez la livraison

Assurez-vous que le personnel de livraison possède les bons outils pour maintenir une bonne hygiène à chaque étape jusqu'à la remise des plats.



Voici trois conseils clés pour assurer la livraison :

1. Fournissez au personnel de livraison des articles d'hygiène à utiliser en déplacement

Offrez au personnel de livraison des produits hydroalcooliques, lingettes et masques pour la route afin de leur permettre de maintenir une bonne hygiène tout en faisant leurs livraisons. Ceci peut être également publié en commentaire sur votre site Web.

2. Assurez que le personnel de livraison adopte une bonne hygiène

Si vous travaillez avec une entreprise de livraison tierce, contrôlez leur politique en matière de manipulation sécuritaire des aliments, car ils feront partie de votre entreprise et de votre marque.

3. Offrez une expérience de livraison « sans contact »

Offrez aux clients des livraisons sans contact en proposant le paiement en ligne et en envoyant des notifications texte ou en les appelant quand la livraison est arrivée plutôt que de remettre vos produits manuellement.

35-55 %

des consommateurs européens ont l'intention de continuer à plus utiliser les services de livraison de nourriture à l'avenir.

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

En résumé, vous pouvez garantir une livraison et des plats à emporter plus sûrs pour une meilleure hygiène de restauration à emporter en quatre étapes simples :

ÉTAPE 1

Assurez l'hygiène en cuisine et l'hygiène des employés



ÉTAPE 2

Assurez le sac de plats à emporter



ÉTAPE 3

Assurez la zone de retrait des plats



ÉTAPE 4

Assurez la livraison



Pourquoi Tork ?

Des savons, produits hydroalcooliques et distributeurs de serviettes et d'essuie-mains sans contact à l'essuyage des surfaces et jusqu'aux serviettes à impression personnalisée – Tork a les produits d'hygiène qu'il vous faut pour assurer une expérience de restauration à emporter plus sûre, de la cuisine à la remise des plats.

Nous sommes là pour vous accompagner

Nous espérons qu'en suivant les conseils de ce guide, vous pourrez assurer l'hygiène en tout point de vos opérations.

Si vous voulez en savoir plus sur nos produits et services, contactez votre distributeur local ou l'équipe de vente.

tork.fr
+33 1 85 07 92 00
service-commande.tork@essity.com

