



**MANUEL DU COVID-19**  
BLACK SHEEP RESTAURANTS 2020

---

# INTRODUCTION

---

La situation à Hong Kong s'améliore puisque qu'aucune nouvelle infection à été enregistrée lors des deux dernières semaines. Une sensation de normalité revient dans les restaurants et nous entrons dans une nouvelle phase de lutte contre cette pandémie.

Il est évident que nous devons apprendre à exister dans un nouveau cadre et que certains des protocoles que nous avons mis en place, le resteront pour un futur proche.

Ce qui a commencé comme une liste interne de mesures s'est transformé en quelque chose de beaucoup plus grand que ce que nous aurions pu imaginer. À tous ceux qui nous ont envoyé des messages de soutien du monde entier - merci.

C'est incroyable d'apprendre comment ce guide a été adapté et que vous le fassiez vivre où que vous soyez.

À nos équipes: je sais que nous sommes fatigués mais nous y sommes presque - continuez comme ça.

Continuez à faire attention à vous, aux autres et à nos clients. Montrez l'exemple et avant tout: continuez à vous laver les mains.

*Mise À Jour Du 7 Mai*

## **INTRODUCTION AVRIL 2020**

L'épidémie du Covid-19 que nous affrontons en ce moment, n'est comparable à aucune autre crise traversée auparavant par l'industrie de l'hôtellerie/restauration. Voici un manuel dans lequel nous essayons de faire face, de rester au devant de cette crise et d'en sortir avec une équipe soudée et nos valeurs intactes.

Préparez-vous aux critiques, parce que quoi que vous fassiez, elles viendront. Mais si vous pensez au plus profond de vous même que ce que vous faites est juste, celles-ci ne pourront vous atteindre. Chaque jour, nous nous demandons si nous faisons le bon choix de garder nos restaurants ouverts. Même en appliquant les protocoles les plus stricts, nous sommes conscients que nous exposons nos équipes et que nous pouvons en cela, être une partie du problème.

Pour l'instant, nous vivons au jour le jour. Chaque jour où notre équipe reste en bonne santé et que nos restaurants restent ouverts, est une victoire pour nous. Si la situation était amenée à se dégrader et que le gouvernement renforçait les mesures de fermeture, nous serions les premiers à le faire, mais pour le moment nous avons une responsabilité envers nos équipes ; dont certains ont peu de ressources financières, de faire tout ce qui est en notre pouvoir pour les soutenir.

**Syed Asim Hussain**


Black Sheep Restaurants Co-founder

*27 Avril 2020*



**• PRIDE •**  
We stand for who we are and where we come from. We operate with integrity, honour tradition and are uncompromising in our pursuit of excellence. We are all part of the fabric of Black Sheep Restaurants.

**• CONSISTENCY •**  
Greatness is measured by consistency, not singular achievements. Excellence is doing the small things correctly. When in doubt, go back to the fundamentals.



**• FAMILY FIRST •**  
We serve each other before we serve anyone else. We are committed to creating a nurturing and supportive community for our team members, all of whom we consider to be family.

**• WE WILL ALWAYS BE UNDERDOGS •**  
Since day one, our underdog mentality has been a driving force behind our tireless pursuit of excellence. Even as industry leaders, we still play like we are one goal down and minutes away from the final whistle.



**• HUNGER, TENACITY & DOGGEDNESS •**  
We have built this movement on grit and fight, determination and doggedness are our fuel. We will things into existence. Skills can be taught, passion is inherent.

**• WE PLAY TO WIN •**  
We give it 100% or we do not do it at all. We are highly aspirational, we do a lot but we never compromise our standards, we never play to do okay, or just to make up numbers.



**• SOLUTION ORIENTED •**  
We do whatever we can to provide the best possible product and celebrate out of the box thinking. We search for, create and deliver solutions, not problems. We built our community from scarce resources so we never focus on lack or on what we do not have.

**• APPETITE FOR RISK •**  
Our biggest successes have come when we have rolled the dice. Risks are opportunities. When we play it safe, the results are safe. We will keep rolling the dice.



**• LEADERSHIP •**  
We lead by example. We show up ready to fight every day – for every guest, for every ingredient, for every single one of our teammates. Our successes and failures are collective.

**• RESPECT & UNITY •**  
No matter what differences we have, we respect each other. We can argue and have different points of view but once a decision is made, we all own it and we make it happen as one.



**• PERSONAL RESPONSIBILITY & ACCOUNTABILITY •**  
When things go wrong we do not point the finger of blame. We take responsibility for our actions and inactions, and support our teammates wholeheartedly. We are accountable to each other and we practice what we preach.

**• EVOLUTION, ADAPTATION & INNOVATION •**  
Our growing family enables us to leverage collective genius to evolve and make meaningful progress on a daily basis. We have all the answers we are looking for. The next big idea is already in the room.



..... CORE VALUES .....



## HYGIÈNE

---

Assurez-vous d'appliquer les mesures d'hygiène suivantes au sein de toute votre entreprise:

- Lavage des mains obligatoire toutes les 30 minutes.
- Gels hydro-alcooliques et lingettes désinfectantes disponibles partout.
- Masques à disposition et obligatoires pour tout le monde.
- Nettoyage des surfaces de contact toutes les 30 minutes.
- Nettoyage et désinfection approfondie par une entreprise spécialisée du restaurant tous les 10 jours. [LBS](#).
- Interdiction de tout contact physique (serrer les mains, etc).

Utile: les clients sont très sensibles à l'hygiène et tout ce qui apparaît comme désordonné sera interprété comme "sale", donc assurez-vous que les habits, cheveux, ongles et toute surface que les clients pourront voir soit impeccable, aujourd'hui plus que jamais.

*Le port du masque est désormais obligatoire pour les clients qui entrent dans le restaurant:*

- *Ayez toujours une réserve de masques à l'entrée du restaurant pour ceux qui auraient oublié le leur.*

*Partagez avec votre équipe l'ensemble des recommandations concernant le port du masque:*

- *Se laver les mains avant et après avoir mis le masque ou l'avoir enlevé*
- *S'assurer que le masque couvre bien le nez et la bouche. S'il n'est pas assez serré, faites des tours supplémentaires autour des oreilles. Ne jamais porter le masque sous le menton.*
- *Ne pas jouer avec le masque. S'il faut l'ajuster, utilisez les élastiques sur le côté. Ne jamais toucher le milieu du masque ou le poster sur une surface, cette partie étant la plus contaminée.*

*Mise À Jour Du 28 Avril*

- Préparez-vous au pire et ayez sous la main les contacts nécessaires pour pouvoir réagir à toute manifestation du Covid-19 (hôpitaux, cliniques traitant les patients atteints du virus).
- Si certains membres de votre équipe ont du mal à communiquer avec un centre de soin, définissez dès maintenant la personne en charge de l'épauler en cas de problème.
- La restauration n'est pas une industrie compatible avec le télé-travail et il y aura donc toujours un risque d'exposition. Nous donnons à chacun la possibilité de renoncer à ou de s'absenter de son poste pour une période indéfinie, avec la promesse de retrouver ce même poste si nous nous sortons de cette crise.
- Déconseillez vivement aux membres de votre équipe de voyager en ce moment. Nous avons informé notre équipe que toute personne ayant entrepris un voyage devra rester en quarantaine pendant 14 jours.
- Investissez dans des thermomètres sans contact et obligez chacun à se soumettre à une prise de température quotidienne lors de la prise de poste. Renvoyez chez soi tout membre d'équipe présentant de la fièvre ou tout autre symptôme du Covid-19.
- Étendez ces mêmes règles à toute personne se rendant dans vos bureaux et réceptionnez les livraisons à l'extérieur tant que possible. Si cela devait être impossible, faites signer la déclaration de santé (voir [modèle](#)) aux livreurs.
- *Puisque personne de l'équipe ne peut aujourd'hui être absent ou partir, beaucoup ont choisi de rapatrier conjoints ou époux de l'étranger. Pour éviter à ces personnes de se mettre en auto-quarantaine avec leurs partenaires, nous avons réussi à leur trouver des hébergements temporaires afin qu'ils puissent continuer à travailler.*

Mise À Jour Du 28 Avril

- Créez une déclaration de santé (voir [modèle](#)) que chaque client devra signer avant d'entrer dans le restaurant. Assurez-vous de collecter les données personnelles de vos clients (adresse email et numéro de téléphone) et conservez-les en sécurité de manière à pouvoir contacter chaque personne ayant visité votre restaurant si nécessaire (ex: dans le cas où il y aurait un cas avéré de Covid-19 au sein du restaurant).
- Donnez une ligne de communication à votre équipe de réception pour expliquer aux clients pourquoi cela est nécessaire. Ex: "Avec la prolifération du Covid-19, nous faisons notre possible pour garder l'ensemble de notre communauté (clients et équipe) à l'abri"
- Si des clients refusent de signer la déclaration de santé, n'hésitez pas à leur refuser l'accès au restaurant. Ils seront probablement furieux, mais c'est la bonne décision à prendre pour protéger votre équipe et le reste de vos clients. C'est une situation désagréable étant donné que nous travaillons dans une industrie de service, mais nous devons faire comprendre la réalité de ce nouveau monde.
- Après la signature de la déclaration de santé, la prochaine étape est la prise de température. Chaque personne affichant une température égale ou supérieure à 37.5°C ne doit se voir refuser l'accès au restaurant et devra être encouragée à consulter un médecin.
- Élaborez différents scénarios et donnez des instructions à votre équipe sur les réactions à adopter. Ex: que faire si un client est pris de toux?

Utile: Organisez-vous avec vos collègues proches, échangez en temps réel sur d'éventuels clients à problèmes. Ex: clients refoulés à un restaurant, essayant de se faire accepter ailleurs. Envisagez de créer un groupe WhatsApp avec les bars et restaurants de votre quartier.



## AU RESTAURANT

---

- Organisez plus d'espace pour permettre une plus grande distance entre les clients. N'occupez qu'une table sur deux pour commencer, mais réfléchissez à une réorganisation plus durable du plan de table. Comprenez que la distanciation sociale fait maintenant partie du "nouveau normal".
- Proposez à vos clients une solution hygiénique pour garder leur masques pendant le repas. Cela peut être un petit sachet en papier ou une simple enveloppe.
- Il n'y a jamais trop de lingettes désinfectantes ou flacons de gel hydro-alcoolique à disposition, idéalement un par table.

*La distanciation sociale est désormais obligatoire. Elle doit être de 1m50 minimum entre chaque table.*

- *Nous prévoyons d'installer des cloisons amovibles entre les tables de manière à pouvoir diminuer l'espace entre les clients*
- *Nous scrutons les informations pour en apprendre plus sur la diffusion du virus par la climatisation. Sans information concrète pour l'instant, nous assurons un courant d'air et cherchons des moyens de filtration.*
- *Nous estimons que l'extérieur de nos restaurants est aussi de notre responsabilité, c'est pourquoi nous prévoyons de coller des bandes à 1m50 de distance pour que les clients faisant la queue ou attendant des plats à emporter puissent respecter cette distance.*

*Mise À Jour Du 28 Avril*

- *Pendant que le nombre de personnes pouvant se regrouper était de 4 maximum, nous avons adapté notre politique dans nos restaurants réservés aux grands groupes.*
- *Récemment, le nombre maximum a été relevé à 8 personnes et nous avons conservé cette politique.*

*Mise À Jour Du 8 Mai*



## ORGANISATION D'ÉQUIPE

---

- Si vous faites partie d'une chaîne, identifiez les membres de votre équipe qui opèrent entre plusieurs restaurants et essayez de limiter au maximum voire supprimer totalement ces déplacements. Imaginez l'impact d'un responsable régional tombant malade et entraînant la fermeture de tous les restaurants de sa zone... L'application Zoom est votre nouveau meilleur allié.
- Si votre équipe est nombreuse, prévoyez de la diviser en deux de manière à ce que les sous-équipes A et B ne se rencontrent pas, au travail ou en dehors. Si une personne de l'équipe A tombe malade et que toute son équipe doit se mettre en quarantaine, l'équipe B pourra continuer à travailler.
- Prenez en compte les rapports personnels au sein de vos équipes. Si vous savez que certains membres sont en couple, habitent ensemble etc., faites les travailler dans la même sous-équipe. Ces membres se verront de toute manière en dehors du travail, ce qui annihilerait le résultat de votre organisation d'équipe.

Utile: Tous les membres d'équipe, y compris ceux du bureau, doivent avoir une formation de base au service et être habilité à travailler en restaurant. Cela permet de fournir un support important sur le terrain à des moments où le rôle administratif est moins important.





## LIVRAISON/VENTE À EMPORTER

---

- Si vous utilisez un service de livraison, pensez à mettre en place la livraison sans contact. Ne laissez pas les livreurs entrer dans le restaurant.
- Si la livraison est nouvelle pour vous, réfléchissez à un système de vente à emporter en parallèle, pour éviter les frais supplémentaires.
- Ne proposez pas l'intégralité de votre menu pour la livraison/vente à emporter. Testez lesquels de vos plats se transporteront le mieux, ne proposez pas ceux qui ne sont pas adaptés.
- Evitez les paiements en espèce pour limiter les contacts.
- Repensez votre menu pour intégrer des plats qui se transporteront plus facilement.
- Devenez créatifs. Notre propre système de livraison tourne à plein régime, et nous avons innové en proposant des produits que nous pouvons livrer en dehors des heures pleines et qui offrent au client de l'interactivité (ex. un Kit Pizza permettant de faire sa propre pizza à la maison)



## GESTION DES MENUS ET DES COÛTS

---

Devant tant d'incertitude, nous avons essayé de suivre les pratiques les plus logiques:

- Éliminer les buffets
- Mettre en place des menus restreints pour limiter les achats et le gaspillage. Éliminer les protéines crues, les plats spéciaux et ceux qui fonctionnent le moins bien. Les clients ont été très compréhensifs face à nos menus rationalisés.
- Travailler avec vos fournisseurs pour garantir la fraîcheur des produits et de la production.
- Garder un niveau de stocks bas.

## PLANNING STRATÉGIQUE

- Dans les conditions actuelles, la trésorerie est, plus que jamais, le nerf de la guerre. L'importance de gérer ses ressources ne peut être sous-estimée.
- Procédez à une analyse de trésorerie de manière hebdomadaire et mensuelle pour savoir où vous en êtes.
- Arrêtez immédiatement toute dépense non-essentielle. Seules les dépenses critiques doivent être exécutées alors que des dépenses telles que l'intérim doivent être mises en attente.
- Les choses évoluent de manière cyclique avec des bonnes et des mauvaises semaines ce qui demande à ce que vous soyez agile financièrement.
- Arrêtez tout effort de recrutement.

## GESTION DES COÛTS

- Les voyages et déplacements d'affaires représentent une dépense lourde et sont donc à suspendre indéfiniment.
- Revisitez les procédures de validation des dépenses plus sévèrement, de manière à ce que tout soit contrôlé plus minutieusement et validées par les mêmes personnes.

## RESSOURCES HUMAINES

### EN INTERNE

- Dialoguez avec vos employés percevant les plus gros salaires et discutez de sacrifices sur ces derniers, voire la mise en place de congés sans solde.

### EN EXTERNE

- Discutez ouvertement avec vos fournisseurs sur de potentielles remises, voire décalages de paiements. Ne les ignorez pas, ils risquent de croire que vous allez fermer.

---



## COMMUNICATION

---

Assurez-vous que l'information sur toutes vos plateformes (réseaux sociaux, e-mails, articles de presse, discussions avec les clients, etc.) soit consistante et à jour. Préparez-vous à ce que l'un de vos clients ou membre d'équipe soit testé positif au Covid-19, cela est inévitable.

Si vous réagissez rapidement, sincèrement et de manière transparente, c'est la moitié du chemin de fait.

---



## RELATIONS AVEC LES CLIENTS

---

Les clients seront frustrés, stressés et anxieux. Cela se traduit souvent par un comportement agressif envers les équipes, mais restez empathique face à des comportements émotionnels.

- Du fait de la nature confidentielle de l'information, ne vous attendez pas à avoir beaucoup de détails quand un client est testé positif. Il est peu probable que vous receviez la date et l'heure de sa présence dans votre restaurant.
- Quand nous sommes informés que l'un de nos clients est testé positif, en plus de la communication externe sur la fermeture provisoire du restaurant, nous contactons individuellement chacun de nos clients qui a été présent dans notre restaurant. N'oubliez pas d'informer les clients avec des réservations à venir de l'impossibilité de les accueillir et proposez leur des alternatives.
- Assurez-vous d'avoir suffisamment de personnel à disposition pour répondre aux appels et e-mails (il y en aura beaucoup) en temps réel même si votre restaurant est fermé. Redirigez les lignes s'il le faut mais ne laissez pas les appels courir dans le vide.
- Souvenez-vous qu'en tant que restaurateurs, nous ne sommes pas qualifiés pour donner des conseils médicaux. Dirigez toujours vos clients vers le site officiel gouvernemental pour les protocoles à suivre et tout autre conseil.



## RELATIONS AVEC LES CLIENTS

---

- *Rentrez en contact avec vos clients guéris: soyez conscient que votre équipe est toute aussi nerveuse face au virus que vos clients et auront des sentiments mitigés à propos du retour de clients guéris. L'incertitude à propos de la réinfection et de l'immunité rend encore plus difficile de les accueillir comme si de rien n'était. Nous faisons donc preuve d'une extrême prudence en les contactant avec humilité et honnêteté pour leur parler franchement en leur faisant savoir qu'ils nous manquent, mais que nous avons besoin de plus de temps pour que la science nous donne plus de clarté sur la situation. Évidemment, nous pouvons toujours les livrer.*

*Le traitement de ces informations au caractère extrêmement sensible ne doit pas être partagé avec le reste de l'équipe.*

*Mise À Jour Du 28 Avril*

- *Le port du masque, bien qu'essentiel, rend la communication avec le client beaucoup plus difficile. Garder un langage corporel positif (qui fait déjà partie de notre formation hôte) est essentiel. Dans les restaurants où la station d'accueil est éloignée de l'entrée, un sourire ne suffit plus et nous encourageons à faire un petit geste de la main pour saluer les clients. Nous devons également parler plus fort et plus lentement.*

*Mise À Jour Du 5 Mai*

- *Nous avons mis à jour nos mails de confirmation de réservation avec tous les protocoles auxquels les clients devront adhérer avant d'entrer dans nos restaurants. Le contenu est le même que celui de la déclaration de santé, ainsi il n'y a pas de surprises pour le client à son arrivée. Nous donnons également ces mêmes informations au téléphone quand nous recevons des appels pour des réservations ou devons rappeler pour le suivi de réservations. Nous leur disons qu'ils auront à remplir et signer une déclaration, que nous ferons des tests de température et rappelons que si quelqu'un dans le groupe aurait été en dehors du territoire dans les 14 jours précédant leur visite, nous leur demanderons gentiment de s'abstenir de dîner chez nous pour l'instant. Nous savons que c'est répétitif, mais encore une fois, il est important de fixer des attentes.*

*Mise À Jour Du 5 Mai*



## COMMUNICATION EXTERNE

---

- Préparez des lignes de communication pour différents scénarios que vous pourrez adapter rapidement et utiliser sur toutes vos plateformes de communication.
- Si vous vous trouvez dans une situation où un membre de votre entourage ou équipe est atteint du Covid-19, sur-communiquez avec le public. Il vaut mieux bombarder vos clients avec des mises à jour et relater les informations que vous avez à travers toutes vos plateformes de communication que de donner l'impression de cacher quelque chose.
- Si vous avez des réponses négatives à votre communication sur les plateformes, ne les effacez pas. En temps de crise, les gens veulent avoir toutes les informations possibles et toute censure est très mal vue.
- Définissez votre stratégie média. Il est bon que les bonnes nouvelles parviennent aux clients par les médias, mais les mauvaises nouvelles doivent toujours venir de vous. Si vous avez une large base de contacts et une bonne présence sur les réseaux sociaux, vous n'aurez pas besoin de passer par les médias pour annoncer la fermeture temporaire de l'un de vos restaurants. Préparez des déclarations temporaires à donner aux médias, surtout si vos représentants habituels sont focalisés sur l'activité d'entreprise et risquent d'être trop occupés pour communiquer avec les médias. Le manque de réponse peut être perçu comme si vous aviez quelque chose à cacher, donc soyez prêts à répondre aux questions de la presse avec au moins une courte déclaration.

Utile: Soyez attentifs à l'humeur de votre ville. Revoyez tous vos messages externes: des légendes ou images qui étaient innocentes il y a encore quelques mois, peuvent être mal prises aujourd'hui.

## EXEMPLES DE MODÈLES DE COMMUNICATION

### VISITE D'UN CLIENT TESTÉ POSITIF:

*En ces temps difficiles, nous estimons que la totale transparence est l'unique méthode à adopter et nous nous devons donc de partager que le Département de Santé nous a informés qu'un client qui a visité notre restaurant a été testé positif au Covid-19. Notre équipe est en train de contacter toutes les personnes ayant visité notre restaurant sur les X derniers jours pour les informer qu'ils ont pu être exposés au Covid-19.*

*Dans un souci de sécurité, notre restaurant restera fermé jusqu'à nouvel ordre et est en train d'être désinfecté professionnellement pendant que tous les membres d'équipe sont en quarantaine. Nous nous excusons auprès de tous ceux qui ont une réservation en attente pour cet inconvénient et nous espérons pouvoir vous accueillir rapidement, quand nous serons certains que cela sera sûr pour tous.*

### UN MEMBRE DE L'ÉQUIPE TESTÉ POSITIF:

*Nous sommes profondément désolés de devoir annoncer qu'un membre d'équipe de notre restaurant a été testé positif au Covid-19. Alors que nous ignorons à l'heure actuelle, le moment où il a été infecté, notre équipe est en train de contacter chaque personne ayant visité notre restaurant sur les 15 derniers jours pour l'informer du fait qu'elle ait pu entrer en contact avec <description du poste>. Le restaurant est fermé jusqu'à nouvel ordre le temps d'une désinfection professionnelle et l'équipe est en quarantaine et se fait tester. Pour l'instant, aucun autre membre de l'équipe ne montre de symptômes, mais nous partagerons chaque nouvelle information ici.*

*Entre temps, si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante <@> et nous ferons de notre mieux pour y répondre. Nos pensées sont avec notre collègue qui est en train de recevoir des soins de la part d'incroyables membres du personnel de santé. Nous souhaitons à tous ceux qui ont été directement affectés par ce virus dévastateur une rapide convalescence et nous espérons des temps plus heureux pour nous tous rapidement.*



## COMMUNICATION INTERNE

---

Ceci n'est jamais aussi important qu'en temps de crise. Comme pour la communication externe, gardez les lignes de communication ouvertes et transparentes; tout le monde a peur de l'inconnu et il y en a tant en ce moment, d'où l'importance de partager. Partagez vos messages en interne avant de les publier en externe. Il n'est jamais bon que les clients soient mieux informés que les membres de votre équipe.

- Faites tout ce que vous pouvez pour faire comprendre aux membres de votre équipe qu'il n'y a aucune honte autour du Covid-19 et qu'ils ne seront jamais pénalisés pour avoir communiqué avec vous. Voici un message que nous avons envoyé en interne:

*En ce moment, nous ne pouvons pas être suffisamment alertés sur l'importance de nous informer à propos de tout ce qui touche le Covid-19 dans nos vies personnelles.*

*Si quelqu'un dans votre immeuble est testé positif - informez-nous*

*Si quelqu'un avec qui vous vivez a été exposé à son lieu de travail - informez-nous*

*Vous ou votre partenaire montrez des symptômes mêmes faibles - informez-nous*

Nous ne vous reprocherons jamais de communiquer avec nous. Il n'y a pas de stigmatisme à avoir le Covid-19, nous ne communiquerons pas votre identité au delà de l'équipe concernée, mais nous devons pouvoir vous protéger et protéger les membres de votre équipe, pour que vous et tous puissiez vous faire tester et recevoir l'aide dont ils ont besoin.

Bien que nous faisons tout ce que nous pouvons pour éviter des licenciements, nous avons dû imposer des congés sans solde et des réductions de salaires. Étant donné que nous ignorons quand/si l'activité redémarrera, nous avons créé un document qui rappelle à notre équipe

a) l'importance de la santé

b) l'importance de gérer ses moyens financiers

Si des membres de votre équipe ont des problèmes à s'exprimer dans la langue locale, rendez-vous disponible pour voir avec eux s'ils ont besoin d'aide pour négocier leur loyer ou remplir des documents administratifs.



## COMMUNICATION INTERNE

---

- Assurez-vous du soutien total de votre équipe autour des protocoles d'hygiène et de santé. Nous avons créé des [affiches](#) dans tous nos restaurants pour rappeler ces protocoles à chacun en permanence.
- Si vous le pouvez, essayez de trouver des actions pour remonter le moral. Nous avons réussi à trouver une grande quantité d'oranges chez un fournisseur et nous préparons à nos équipes des jus de fruits pour booster leur système immunitaire. Et nous sommes en phase préparatoire de nos premiers Jeux Olympiques inter-restaurants de la distanciation sociale!
- *Ne partez pas du principe que les membres de votre équipe regardent les mêmes sources et ont les mêmes informations que vous. Essayez de mettre un terme à toute rumeur ou désinformation autour du virus.*

Mise À Jour Du 28 Avril



---

# LE CHEMIN DEVANT NOUS

---

Il est important de rester optimiste, mais tout aussi réaliste à propos du futur. Il se passera encore beaucoup de temps, avant que l'industrie ne redevienne ce qu'elle était (si jamais).

S'adapter a toujours été la clef de la survie et si vous êtes une petite organisation cela sera plus facile pour vous, donc maximisez vos forces. Ce qui peut vous manquer en ressources pourra être compensé par l'agilité. Si votre organisation est plus grande et a traditionnellement plusieurs niveaux de validation, envisagez une restructuration temporaire qui vous permettra d'être alerte et d'utiliser vos ressources pour être créatifs.

Dans l'adversité, il y a toujours la possibilité d'apprendre, de grandir et de faire les choses différemment. Ici, à Hong Kong, nous savons que la scène gastronomique aura un visage très différent une fois la crise passée. Depuis le début de la pandémie, des milliers de restaurants ont déjà fermé définitivement. Si nous arrivons au bout de tout cela (et nous y arriverons), il y aura moins de concurrence sur le marché, mais nos clients disposeront aussi de moyens financiers moindres. Nous devons réfléchir à ce que le "nouveau normal" va ressembler et comment être les meilleurs pour répondre à cela.

Nous souhaitons bonne chance et bonne santé à tout le monde dans l'industrie et si vous avez des questions, contactez-nous et nous ferons de notre mieux pour vous aider.

# ANNEXE

## FORMULAIRE DE DÉCLARATION DE SANTÉ

<NOM DU RESTAURANT>

<DATE>

### DÉCLARATION DE SANTÉ

Par la présente, je certifie et garantis ce qui suit:

Dans les deux semaines (14 jours) précédant immédiatement cette déclaration,

**JE N'AI PAS:**

- été testé positif ou présumé testé positif au Covid-19, ni été identifié comme porteur potentiel de ce virus ou d'une autre maladie contagieuse.  
souffert d'un symptôme communément associé au Covid-19.
- été hors du territoire.
- été en contact direct ou proche d'une personne atteinte du Covid-19 ou ayant quitté le territoire pendant les deux dernières semaines (14 jours).

NOM	N° DE TÉLÉPHONE	ADRESSE E-MAIL	SIGNATURE

# ANNEXE

## “LIFE HACKS”, LETTRE À L'ÉQUIPE



### LIFE HACKS

Chère équipe <restaurant>

Les prochains mois seront difficiles. Nous avons rédigé un résumé d'astuces et de conseils pour naviguer dans cette tourmente. Nous devons prendre soin de nous, pas seulement d'un point de vue physique et mental, mais aussi financier.

#### SANTÉ ET HYGIÈNE PERSONNELLE:

- Reprenez des forces: reposez-vous autant que vous pouvez, essayez d'avoir au minimum huit heures de sommeil par nuit. Nous vous demandons de ne vous déplacer qu'entre votre lieu de travail et votre domicile.
- Ajoutez des vitamines C et D à votre alimentation. Vous trouverez ces compléments alimentaires dans votre pharmacie ainsi que dans des fruits et légumes frais.
- Nourrissez-vous sainement, préférez les aliments contenant des antioxydants, les boosters du système immunitaire et les anti-inflammatoires. Évitez les plats préparés.
- Buvez beaucoup d'eau, l'hydratation est la clé de la santé. Évitez les boissons sucrées.
- Restez actifs. Ajoutez de l'exercice physique à votre quotidien, même si ce ne sont que 20 minutes, pour maintenir votre santé physique et votre force, améliorer votre système immunitaire et entretenir votre santé mentale. Si cela fonctionne pour vous, essayez de méditer, sinon prenez seulement cinq minutes pour respirer et vous reconnecter.
- Évitez l'alcool, il affaiblit le système immunitaire.
- Arrêtez de fumer, cela ne fait qu'aggraver n'importe quel symptôme.
- Ayez toujours du gel hydro-alcoolique sur vous et désinfectez toutes les surfaces communes avant chaque utilisation.
- Utilisez des lingettes désinfectantes pour nettoyer votre smartphone et votre ordinateur régulièrement.
- Portez un masque en public. Faites-le pour vous et pour ceux qui vous entourent.
- Évitez les endroits publics et bondés, surtout les hôpitaux et cliniques. La distanciation sociale est là pour rester.
- Il est important de garder de la distance entre vous et les autres (2 mètres)
- Vous pouvez recevoir des informations utiles mises à jour par l'Organisation Mondiale de la Santé sur Whatsapp en textant "Hi" au n° 0041 798 931 892
- Entretenez la communication avec vos amis et votre famille, même de manière digitale. Si vous vous sentez anxieux ou dépassé, appelez quelqu'un. Souvenez-vous que vous n'êtes pas seul dans tout cela.
- Lavez-vous les mains fréquemment avec du savon liquide et frottez pendant au moins 20 secondes. Assurez-vous de frotter chaque endroit, entre les doigts et au-dessus des mains.
- Adhérez à la sécurité alimentaire et aux règles d'hygiène. Évitez de consommer des produits crus ou insuffisamment cuits.

# ANNEXE

## “LIFE HACKS”, LETTRE À L'ÉQUIPE



### LIFE HACKS

#### VOTRE FOYER:

- Désinfectez vos chaussures avant d'entrer chez vous.
- Nettoyez et désinfectez régulièrement votre logement.
- Faites couler de l'eau régulièrement à tous vos points d'eau pour les maintenir propres et fonctionnels.
- Aérez régulièrement votre logement en créant des courants d'air.
- Après avoir utilisé les toilettes, baissez le couvercle avant de tirer la chasse d'eau pour éviter la propulsion de germes.

#### FINANCES:

- Négociez une baisse de loyer avec votre propriétaire. Un bon début serait une diminution de 20% sur les six prochains mois.
- Servez-vous des aides financières gouvernementales, renseignez-vous sur le site internet du gouvernement sur quelles aides vous pouvez prétendre.
- Faites le point sur vos dépenses et supprimez toutes celles qui ne sont pas essentielles.
- Faites une liste de vos dépenses essentielles telles que loyer, alimentation, produits ménagers, médicaments réguliers, frais de scolarité et transport, de manière à avoir un chiffre pour vous rendre compte de ce qu'il vous faut pour survivre.
- Soyez discipliné financièrement. Créez un suivi de dépenses et assurez vous de le compléter de manière quotidienne.
- Utilisez certains sites internet pour vendre des choses dont vous ne vous servez plus.
- Si vous avez des hypothèques, crédits ou prêts étudiants, contactez votre banque pour vous renseigner sur les programmes d'allègement; certaines banques ont mis différents schémas en place.
- Mettez votre abonnement à la salle de sport en suspens ou annulez-le. À la place, utilisez des cours en ligne pour faire des exercices chez vous ou faites du jogging dehors.

Si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous traversons ceci ensemble.

---

# ANNEXE

---

## RÉFÉRENCES UTILES

[McKinsey & Company: Delivering When It Matters: Quick-Service Restaurants in Coronavirus Times](#)

[The New York Times: How Coronavirus Infected Some, but Not All, in a Restaurant](#)

[CatchOn: Can The Restaurant Industry Survive Covid-19](#)

[The Daily: Coronavirus Coverage by The Daily & Donald G. McNeil Jr. of The New York Times](#)

[Foodbeast: The Disgusting Truth About Wearing Gloves While Handling Food](#)

[CDC: COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant, Guangzhou, China, 2020](#)

[Nielsen Hong Kong: What's Next After the COVID-19 Pandemic?](#)

[Business Insider: 3 Crucial Mistakes to Avoid if You're Wearing a Face Mask to Stop the Coronavirus](#)

[Medium: Belgian-Dutch Study: Why in Times of COVID-19 You Should Not Walk/Run/Bike Close Behind Each Other](#)

[BBC News: Coronavirus: How Can I Shop or Get Deliveries and Takeaways Safely?](#)