



PLAN DE RÉOUVERTURE SÉCURITAIRE « SAFE »

S

SÉCURITÉ

PRÉPARER

LE PERSONNEL

LES ÉTABLISSEMENTS

LES PRODUITS

A

ATTENTION

À NOS

COLLÈGUES

INVITÉS

CLIENTS

F

FAITS

*ET MISES À JOUR
DE NOS*

DIRECTIVES

NORMES

POLITIQUES

E

ÉDUCATION

PAR DES

FORMATIONS

PROTOCOLES

PROCÉDURES



PLAN DE RÉOUVERTURE



Nous serons heureux de passer en revue ces renseignements avec vous et de fournir un plan personnalisé pour vos services alimentaires.

NOTRE ENGAGEMENT

La pandémie mondiale de COVID-19 a changé notre quotidien pour toujours. La grande famille et le personnel dévoué de Dana sont de tout cœur avec les personnes qui ont été touchées par cette crise. Nous vivons une époque éprouvante et sans précédent, et nous devons adapter notre vie personnelle et professionnelle à cette nouvelle réalité.

Toutefois, notre engagement à fournir des services exceptionnels demeure inébranlable.

Notre partenariat avec votre entreprise nous tient à cœur et notre engagement à vous fournir un excellent service est notre priorité. La COVID-19 a modifié et continuera d'influencer l'expérience de la restauration et la façon dont nous pouvons offrir nos services. Notre équipe d'intervention COVID-19 surveille l'évolution de la pandémie de coronavirus pour faire en sorte que nous puissions offrir des services de restauration, de façon **sécuritaire, responsable et efficace**.

La sécurité et la salubrité sont les aspects les plus importants de la préparation de bons repas faits maison au quotidien. Tous les employés des services alimentaires de Dana doivent suivre le programme de salubrité alimentaire Basics.fst® de TrainCan. De plus, tous les superviseurs doivent suivre le programme de salubrité alimentaire ADVANCED.fst® après leur entrée en poste comme superviseur. Nos résultats parlent d'eux-mêmes.

Dana affiche le taux d'accidents avec perte de temps de travail le plus bas de l'industrie canadienne de la restauration.

Nous proposons des formations en continu et mensuelles concernant tous les sujets, de la salubrité alimentaire à la santé et sécurité, en passant par les nouveaux produits durables et les suggestions d'amélioration des programmes de salubrité, afin que nos équipes culinaires demeurent à jour.

Dana Hospitalité poursuit son engagement à soutenir les clients et les employés des hôpitaux, des entreprises essentielles, des établissements d'enseignement supérieur et des écoles privés qu'elle sert chaque jour. Notre culture de la cuisine faite maison est animée par des équipes culinaires compétentes qui s'engagent à respecter des normes élevées en matière de salubrité alimentaire et de santé et sécurité des travailleurs. Cette formation a permis à nos équipes de s'adapter rapidement pour pouvoir travailler dans les conditions sans précédent causées par l'actuelle pandémie.

Nous sommes fiers de nos équipes qui sont à l'œuvre dans plus de 50 hôpitaux, entreprises essentielles et universités demeurés ouverts. Nous célébrons leur dévouement, leur esprit d'innovation et leur détermination à aider les clients de la meilleure façon possible, en cuisinant chaque jour de délicieux repas faits maison. Nos équipes ont servi en toute

sécurité des plats réconfortants fraîchement préparés à des travailleurs des services essentiels, à une période où le monde avait besoin d'un peu de réconfort et de normalité.

Dana a démontré qu'elle peut s'adapter rapidement aux recommandations des autorités de santé publique fédérale et provinciales, qu'elles touchent un seul établissement ou l'ensemble du marché. Nous restons vigilants et efficaces dans cette période incertaine afin que nous puissions ensemble retrouver un peu de normalité.

NOTRE PLAN

Ce document explique en détail le plan de Dana Hospitalité concernant la réouverture des services de restauration de nos clients. Nous vous faisons part de ce plan pour vous démontrer que nous avons soigneusement planifié la reprise de vos activités de services alimentaires en toute sécurité.

Comme toujours, les membres de l'équipe Dana continueront à respecter les protocoles de salubrité de nos clients. Nous nous réjouissons à l'idée d'examiner le contenu de notre plan avec vous et de collaborer à mettre en place des pratiques d'excellences adaptées à votre région et à votre établissement.

La mission de Dana Hospitalité a toujours été d'adhérer aux normes de salubrité les plus rigoureuses dans le cadre de ses activités quotidiennes. En matière de salubrité, rien ne doit être laissé au hasard. C'est pourquoi tous les employés de Dana suivent une formation continue rigoureuse et font preuve d'une attention méticuleuse, du personnel des cuisines jusqu'aux directeurs des activités, en passant par le personnel de bureau. Comme toujours, notre entreprise continuera à faire de ses cafés des endroits sécuritaires et salubres autant pour nos clients que pour nos employés.

Nos pratiques culinaires seront la preuve que notre entreprise adhère aux normes de salubrité et de sécurité les plus rigoureuses. Notre objectif est de protéger nos clients et nos employés des dangers potentiels comme les virus semblables à la COVID-19, les intoxications alimentaires et les pratiques de travail non sécuritaires.

Nous vous remercions à l'avance de votre confiance en notre partenariat. C'est maintenant le moment d'accueillir nos clients!



Notre plan de réouverture est conçu pour améliorer les mesures de sécurité relatives à notre personnel, aux établissements et à la confection de nos délicieux produits faits maison.



LE PERSONNEL

Notre équipe est maintenant prête à vous servir! Lorsque la date de réouverture, l'achalandage prévu et les heures d'ouverture de votre établissement auront été déterminés, nous pourrons immédiatement puiser dans notre banque de personnel pour vous fournir la main-d'œuvre dont vous avez besoin.



LES ÉTABLISSEMENTS

Nous commencerons par nettoyer et désinfecter tous les équipements servant à la production de la nourriture et toutes les aires de service. Les protocoles et procédures supplémentaires décrits à la page suivante contribueront à faire de vos services de restauration, un endroit sain et sécuritaire. Avant la réouverture, nous effectuerons tout ajustement nécessaire pour adhérer aux nouveaux protocoles.



LES PRODUITS

Nous travaillons étroitement avec nos fournisseurs et partenaires afin d'obtenir les stocks de fournitures et d'ingrédients frais dont nous avons besoin pour bien servir nos clients en toute sécurité. Nous avons également fortement augmenté nos stocks d'emballages jetables à usage unique et de produits liés à la salubrité.



La communication efficace en continu est essentielle au succès de notre plan de réouverture sécuritaire « SAFE ».

CONVIVES

Nous avons conçu une série d'outils de marketing afin que nos clients soient au courant des protocoles de sécurité mis en place. Les menus quotidiens et hebdomadaires seront toujours publiés sur le site Web iCanEat de vos services de restauration sur l'application Récompenses Mangez frais et sur l'écran d'affichage du menu de votre établissement. Votre équipe des cuisines continuera de préparer chaque jour une variété de repas faits maison, avec des ingrédients frais et locaux. À court terme, l'offre du menu peut être limitée afin d'accélérer le service et de contrer les pénuries de la chaîne d'approvisionnement. Si vous avez des questions, écrivez-nous à changes@danahospitality.ca.

MEMBRES DE L'ÉQUIPE ET CLIENTS

Notre équipe est tenue au courant de toutes les nouvelles procédures relatives aux services de restauration. Nous vous informerons de notre plan de réouverture pour votre établissement et de toute nouvelle mesure recommandée.

BIENVENUE

Cette aire de restauration a adopté de nouvelles mesures de sécurité

Une limite de ____ clients à la fois est permise dans l'aire de service afin de favoriser la distanciation requise



Veuillez attendre votre tour à la ligne tracée sur le plancher. Une personne à la fois est servie par station.



Nous privilégions les paiements par carte (débit, crédit et carte Dana). L'argent comptant est déconseillé, mais toujours accepté.



Rappel : Lavez-vous les mains ou utilisez du désinfectant avant et après chaque visite.

Merci de nous aider à protéger tout le monde.



BIENVENUE

Cette aire de restauration a adopté de nouvelles mesures de sécurité

 **Veuillez choisir avec vos yeux**
Afin de réduire les points de contact, si vous touchez un article de la section Frais et rapide, une boisson ou un mets préparé, veuillez le prendre. Ne le remettez pas. Protégez les autres clients.

 **Veuillez ne pas apporter de dîner maison**
Évitez d'apporter des contenants de chez vous afin de garder le café propre et de réduire le risque de contamination pour l'ensemble des clients et du personnel.

 **Des questions?**
Votre équipe culinaire continuera de préparer chaque jour une variété de repas faits maison, à partir d'ingrédients frais et locaux. À court terme, l'offre du menu peut être limitée afin d'accélérer le service. Si vous avez des questions, écrivez-nous à changes@danahospitality.ca

Merci de nous aider à protéger tout le monde.





Nous continuons à nous tenir au courant des événements. Notre équipe d'intervention COVID-19 demeure vigilante et active afin de s'assurer que toute mise à jour des directives, des normes et des politiques en place est communiquée à nos équipes sur le terrain, à l'échelle Nationale.



DIRECTIVES

L'équipe Dana s'assurera d'évaluer, d'adapter et de mettre à jour ses activités chaque fois que de nouvelles directives seront communiquées par les gouvernements.

NORMES ET POLITIQUES

Comme la situation liée à la COVID-19 est en constante évolution, notre équipe de gestion sera tenue au courant de toute nouvelle norme ou politique.



L'éducation est une partie importante de notre plan de réouverture sécuritaire « SAFE ». Les nouveaux protocoles et les nouvelles procédures et formations serviront à protéger notre équipe et nos clients.

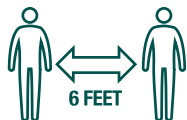
Notre équipe d'intervention COVID-19, qui comprend notre directeur de la santé et de la sécurité, a mis au point une formation pour préparer nos équipes à la réouverture de vos services de restauration. En outre, Dana a mis en place des procédures d'exploitation détaillées pour continuer à servir ses clients conformément à ses normes rigoureuses en matière de santé, d'alimentation et de sécurité physique.

Voici quelques-uns des changements que nous apportons à nos processus de sécurité :

- Portail de formation en ligne pour tous les travailleurs. Le portail présentera la politique de prévention des infections dans le cadre du retour au travail, des entretiens annuels sur la sécurité et des ressources de formation pour l'intégration des nouveaux travailleurs. Nous serons également en mesure de surveiller la conformité des employés à la formation sur la sécurité.
- Programme de prévention des infections – Normes, procédures d'exploitation normalisées et rapports de suivi pour assurer la sécurité de nos équipes de production et du service à la clientèle.
- Mesures de prévention des infections, y compris la vérification de la température des employés avant le travail, la gestion sans contact des paiements et la distanciation sociale en présence des clients et à l'arrière, dans l'aire de travail, de façon à assurer le bien-être de nos employés.
- Plateforme d'inspection par un tiers pour assurer le respect de nos normes de sécurité.
- Nouveaux protocoles relatifs à l'équipement de protection individuelle, y compris le port quotidien de gants en nitrile et de masques ainsi que l'installation de vitrines de protection pour les postes de caisse.
- Formation en ligne sur la salubrité des aliments de TrainCan®, sous la supervision de Julia Fawcett, vérificatrice indépendante de la salubrité alimentaire et de la sécurité des lieux de travail, pour que tous les travailleurs reçoivent une certification de salubrité des aliments.
- Guide de vérification pour le retour au travail, qui garantira que nos employés retournant au travail après la crise de COVID-19 actuelle se portent bien et reçoivent des renseignements sur nos nouveaux processus de prévention des infections.
- Documents informatifs destinés aux clients (affiches, documents, sondages, etc.), qui démontrent que nos cafés sont des endroits sécuritaires.

FORMATION

L'équipe de sécurité a préparé des formations supplémentaires que tous les membres de l'équipe de Dana doivent suivre avant d'être autorisés à reprendre le travail. Ces formations couvrent notamment les sujets suivants :



Prévention de la propagation de la COVID-19



Port obligatoire et approprié des couvre-visages



Lignes directrices relatives au dépistage des membres de l'équipe



Importance de se laver souvent les mains

PROTOCOLES POUR LES DISTRIBUTEURS ET LES MICROMARCHÉS

- Accroître la fréquence de désinfection des machines et des points de contact
- Réapprovisionner les stocks durant les heures creuses afin de réduire le plus possible les contacts avec les autres
- Prévoir et maintenir une distance de 2 mètres (6 pieds) entre les membres de l'équipe de Dana lors du réapprovisionnement des stocks
- Retirer temporairement les sachets de condiments, les assiettes et les couverts afin de réduire les risques de contacts multiples

PROCÉDURES POUR LES SERVICES DE RESTAURATION

Chaque service de restauration doit :



- encourager les clients à choisir avec leurs yeux afin d'éviter qu'ils touchent les aliments;



- mettre en place des affiches rappelant aux clients qu'ils doivent attendre leur tour à la ligne tracée sur le plancher et qu'une station peut accueillir une seule personne à la fois;



- encourager l'utilisation de l'application Récompenses Mangez frais, qui permet aux clients de commander leur repas, de prépayer leur commande et de choisir une heure de ramassage afin d'éviter les files d'attente;



- informer les clients qu'il est préférable de payer par carte (débit, crédit et carte Dana) afin d'accélérer le service. Bien que le paiement par espèces soit déconseillé, il est tout de même accepté;



- mettre en place des affiches rappelant aux clients de se laver les mains avant et après leur visite des services de restauration.

PROTOCOLES POUR LES SERVICES DE RESTAURATION

Afin de protéger nos clients et les membres de notre équipe, les gérants sur place évalueront nos plateformes culinaires, puis apporteront les changements qui s'imposent. Nous avons temporairement revu nos normes de service afin d'éliminer les risques de contacts multiples, comme décrit ci-dessous.

Services offerts	Services suspendus
Vaste gamme de salades, de collations et de sandwiches Frais et rapide dans des emballages scellés sécuritaires	Comptoirs à salades en libre-service
Choix de bouteilles supplémentaires dans nos distributeurs de boissons	Fontaine en libre-service
Sélection de produits emballés clairement identifiés	Pâtes ou pizza en libre-service
Expérience complète, y compris des portions de dégustation servies sur demande	Soupe en libre-service
Expérience complète de repas préparés sur commande	Sélection de grillades en libre-service
Articles distribués au point de service	Couverts, condiments et serviettes en libre-service
Expérience complète dans des gobelets à usage unique	Tasses réutilisables pour les boissons chaudes en libre-service
Évaluation au cas par cas	Autres stations en libre-service



PARTENARIAT AVEC NOS CLIENTS

Afin de veiller à la santé et à la sécurité de vos employés, lisez les recommandations et précautions supplémentaires suivantes :

Pour faciliter la distanciation sociale de 2 mètres (6 pieds) dans l'aire de restauration.

- Orientez les gens à l'aide de marques au sol
- Réduisez le nombre de places assises dans les aires de pause
- Retirez temporairement les micro-ondes
- Modifiez l'horaire des pauses pour limiter le nombre de personnes dans l'aire de restauration

Pour ajouter des mesures de sécurité supplémentaires :

- Installez des panneaux en plexiglas entre les stations, les distributeurs automatiques et les comptoirs de l'aire de service
- Éloignez les distributeurs automatiques, les réfrigérateurs et les congélateurs en libre-service les uns des autres
- Installez des distributeurs de désinfectant pour les mains dans tout l'établissement
- Privilégiez des méthodes de paiement sans argent comptant

Nous vous proposons ici quelques suggestions et serons heureux d'en discuter avec vous.

MERCI DE VOTRE COMPRÉHENSION, DE VOTRE PATIENCE ET DE VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION. NOUS SOMMES HEUREUX DE POUVOIR VOUS SERVIR.

