



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

Covid-19 - Bonnes pratiques HORECA

Ce document a été produit sur base du projet de la Task Force BCP-ERMG, avec la coopération du Dr. Karel Vandamme en tant qu'expert, et a été concerté avec les partenaires sociaux de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière et avec le GEES, sur base de la situation connue en date du 30 mai 2020.

3.2 RECEPTION DES CLIENTS.

Travailler au maximum sur réservation.

Les coordonnées d'un client par table doivent être enregistrées à l'arrivée et conservées pendant 14 jours afin de faciliter toute recherche de contact ultérieure. Ces coordonnées ne peuvent être utilisées à d'autres fins que la lutte contre la COVID-19 et les clients doivent expressément donner leur accord. Les clients qui le refusent se voient l'accès refusé à l'établissement.

A l'entrée de l'établissement, affichez les règles applicables aux clients et, si possible, rappelez-les à l'accueil :

1. Gardez une distance aussi grande que possible entre vous, toujours au moins 1,5 m.
2. Ne venez pas au restaurant si vous ou l'un de vos proches présentez des symptômes de grippe...
3. Suivez toujours rigoureusement les instructions du personnel de l'établissement.
4. Ne donnez à personne une poignée de main, un baiser ou une accolade. Evitez tout contact physique entre personnel et client.
5. Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir en papier à jeter immédiatement après dans une poubelle avec couvercle,
6. Veillez toujours à une bonne hygiène des mains en utilisant les poignées disponibles ou en vous lavant suffisamment les mains. Lavez-vous les mains chaque fois que vous arrivez et que vous partez.
7. Payez sans contact ou par voie électronique et évitez autant que possible l'argent liquide.
8. Il est interdit de sortir pour fumer

Organisez à l'arrivée de vos clients un entretien d'accueil, au cours duquel vous leur expliquez les mesures préventives prévues. Les clients doivent recevoir de manière accessible tous les renseignements nécessaires avant ou à leur arrivée, sur toutes les mesures prises par les autorités locales de santé publique, ainsi que sur les mesures spécifiques prises qui impactent leur arrivée, leur présence dans le restaurant et leur départ. Les clients doivent être informés des signes et symptômes



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

du COVID-19 au moyen de panneaux d'information spécifiques à l'entrée de l'établissement, de ce qu'il faut faire s'ils développent des symptômes pendant leur séjour ou dans les 14 jours suivant leur départ. L'établissement doit également être en mesure de fournir des brochures contenant ces informations.

Prenez des mesures pour garantir une distance physique de 1,5 mètre lors de la réception des clients. Utilisez des aides telles que des panneaux pour indiquer clairement les directions de circulation. Prévoyez des barrières là où il n'est pas possible de les respecter.

S'il n'y a pas de portes automatiques dans l'établissement, essayez, dans la mesure du possible, de laisser les portes ouvertes pendant les heures d'ouverture. Si ce n'est pas possible, procédez à une désinfection des poignées au moins toutes les 30 minutes.

Prévoyez éventuellement la possibilité que les clients puissent le faire eux-mêmes. Le personnel peut également ouvrir la porte lui-même.

Placez du gel pour les mains ou un autre désinfectant à chaque entrée et sortie.

Indiquez vous-même aux clients les lieux/tables où ils doivent se diriger et évitez de les mélanger. Placez un panneau "Attendez, nous allons vous placer".

Le vestiaire n'est pas autorisé, les invités doivent accrocher leurs manteaux et autres à l'endroit prévu à cet effet.

Travaillez autant que possible en numérique et sans contact.

Encouragez les paiements électroniques. La caisse enregistreuse ne peut être exploitée que par une seule personne. Lorsque vous utilisez l'appareil de paiement, il doit être nettoyé et désinfecté après chaque utilisation. Ou prévoyez un système avec du gel pour les mains et des cotons tige pour les clients.

Le port du masque de protection est obligatoire pour le personnel, sauf pour les fonctions pour lesquelles la distanciation sociale est toujours respectée. Les masques de protection peuvent être complétés par des écrans faciaux si nécessaire.

Cependant, les écrans faciaux ne peuvent jamais remplacer les masques de protection.

3.3 LA SALLE DE RESTAURANT ET LA TERRASSE.

3.3.1 Disposition

Prévoyez des gels désinfectants pour vos clients dans la salle de consommation et sur la terrasse.

Seules les tables assises sont servies, pas de service au bar ni de déjeuners ou dîners debout.

La consommation est obligatoire en position assise.

La consommation et/ou la commande au bar ou debout n'est pas autorisée.

En ce qui concerne l'occupation des tables, la règle de la bulle sociale telle que définie par les autorités doit être respectée.



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

Les tables sont disposées de manière à garantir un intervalle de 1,5 mètre entre les clients occupant des tables différentes, même lorsque ceux-ci se rendent aux toilettes.

La capacité des tables doit être adaptée en conséquence. Il est possible de déroger à cette règle si une barrière suffisamment élevée est prévue (par exemple, en plexiglas minimum 1,8 m de haut).

Utilisez des nappes, des napperons, des sets de table, des serviettes de table en papier. Si vous gardez du tissu, celui-ci doit être entièrement nettoyé après chaque client et lavé à plus de 60° C.

Sur la table, n'utilisez pas de pots de beurre, de pots de sel et de poivre, d'huile et de vinaigre, de bouteilles de ketchup, de paniers à pain, d'objets de décoration... Préférez des portions individuelles (que vous pouvez préparer vous-même).

Il est absolument déconseillé de proposer une carte de menu et de boissons qui soit manipulée par des clients différents. Il existe des alternatives telles que des panneaux sur le mur, des applications technologiques modernes où les clients peuvent télécharger la carte sur leur propre smartphone via un code QR. Vous pouvez également placer la carte des menus et des boissons sur le site web et demander à vos invités de la consulter lors de la réservation.

En ce qui concerne les buffets, il convient de se référer aux conditions prévues au point 3.6. « Self Service/Bufferet »

Le personnel se lave et se désinfecte constamment les mains et porte un masque de protection. Il est absolument interdit de débarrasser les assiettes et de servir ensuite des plats préparés directement sans se désinfecter les mains.

3.3.2 Débarrassage

Les verres, vaisselle, couverts doivent être lavés au lave-vaisselle après chaque utilisation à plus de 60°C.

Rincer les verres à bière uniquement à l'eau froide avec un produit de rinçage n'est pas suffisant. Des gobelets en carton ou en plastique jetables peuvent être une alternative.

Les tables et les chaises doivent être désinfectées après le départ des clients avant que de nouveaux clients puissent prendre place.

Tout ce qui a été mis sur la table doit être mis dans la poubelle après le départ des clients ou doit être nettoyé et désinfecté.

Le nettoyage des tables doit de préférence être effectué par un membre permanent du personnel qui ne s'occupera que de cette tâche et du lavage de la vaisselle dans la cuisine.

Le personnel se lave et se désinfecte constamment les mains et porte un masque de protection. Il est absolument interdit de nettoyer les assiettes et de servir ensuite des plats préparés sans se désinfecter les mains.



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

3.3.3 Paiement

Prenez des mesures pour respecter les distances sociales.

Si nécessaire, prenez des mesures de protection supplémentaires telle que la mise en place d'écrans en plexiglas.

Travaillez le plus possible en numérique et sans contact.

Encourager les paiements électroniques.

Signalez-le déjà au moment de la réservation.

Lorsque vous utilisez le terminal de paiement, il doit être nettoyé et désinfecté après chaque utilisation. Ou prévoyez un système avec du gel pour les mains et des cotons tige pour les clients.

3.3.4 Nettoyage

Prévoyez un plan de nettoyage global décrivant qui nettoie quoi, à quelle fréquence et avec quels produits.

3.4 SANITAIRE.

Vérifiez s'il est possible d'ouvrir/fermer les portes sans utiliser vos mains (par exemple avec le coude).

La règle du 1,5 mètre s'applique également dans les toilettes.

Si plusieurs urinoirs sont présents, il se peut qu'ils ne puissent pas tous être utilisés ou qu'il faille placer des cloisons d'une hauteur de 2 m.

N'utilisez certainement pas de serviettes en tissu ni de sèche-mains électrique, mais utilisez des serviettes ou des rouleaux de papier.

Prévoyez beaucoup de matériel pour désinfectant et remplissez-le régulièrement. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.

Accrochez des affiches avec des instructions claires pour le bon nettoyage des mains.

Les lavabos doivent de préférence être équipés de robinets à commande électronique, au pied ou au coude.

Prévoyez un plan de nettoyage global décrivant qui nettoie quoi, à quelle fréquence et avec quels produits.

L'utilisation des installations sanitaires par des non-clients est interdite.



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

3.5 EN CUISINE.

Les règles HACCP doivent être appliquées de manière rigoureuse.

En aucun cas, les personnes qui ne sont pas membres du personnel, tels que les fournisseurs, ne peuvent entrer dans les cuisines, les locaux de service ou les entrepôts.

Faites tout votre possible pour respecter la distance physique de 1,5 mètre.

Si cela s'avère impossible pour les contacts travailleurs/travailleurs, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que des masques de protection, des écrans plexiglas ou d'autres barrières physiques.

La cuisine doit être régulièrement ventilée.

Chacun travaille de préférence avec ses propres outils (couteaux, essuies, etc.), qui sont régulièrement nettoyés et désinfectés. En cas d'utilisation par une autre personne, ils sont régulièrement nettoyés et désinfectés.

Des produits de nettoyage et de désinfection adéquats doivent être disponibles dans toutes les pièces, en plus de la désinfection des poignées, des lavabos avec du savon pour les mains liquide, du désinfectant... Les travailleurs sont tenus de se laver et de se désinfecter les mains au moins toutes les demi-heures, et en plus, chaque fois qu'ils ont pu rentrer en contact avec du matériel qui aurait pu être contaminé par un collègue ou client.

Dans la mesure du possible, on travaille seul sur un plat. Il n'est pas recommandé de travailler avec plus d'une personne sur un même plat, ces personnes se rapprocheraient en effet de trop. Si ce n'est pas possible, prévoyez des mesures de protection supplémentaires. Dans tous les cas, respectez les règles de distanciation sociale, essayez de limiter au maximum les déplacements dans la cuisine et évitez les croisements.

Tous les travailleurs en cuisine portent un masque de protection.

Bien sûr, le cas échéant, le personnel porte une toque ou un filet à cheveux.

Les masques de protection peuvent être complétés par des écrans faciaux si nécessaire.

Cependant, les écrans faciaux ne peuvent jamais remplacer les masques de protection.

Les serviettes, le matériel de vaisselle, les vêtements de cuisine doivent être changés fréquemment.

N'exercez pas de services ou d'activités lorsque la distanciation sociale n'est pas possible, comme des cours de cuisine.



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

3.6. SELF SERVICE/BUFFET.

En ce qui concerne le self-service, les mêmes bonnes pratiques que celles décrites sous les autres points du chapitre 3 "Restaurant et salle de consommation" s'appliquent, à l'exception du fait que les clients doivent passer par le comptoir de libre-service pour se servir eux-mêmes, puis débarrasser la table eux-mêmes.

Des bonnes pratiques supplémentaires doivent toutefois être respectées :

- Le trajet, la direction et les distances à respecter par le client de 1,5 m doivent être clairement décrits, en utilisant, par exemple, un marquage au sol.
- L'espace libre-service doit être conçu de telle manière que les règles de la distanciation sociale soient également respectées.
- L'organisation du comptoir self-service doit être telle que TOUS les produits en vrac sont inaccessibles pour le client (c'est-à-dire y compris les couverts, la vaisselle, ... et les plats). Une alternative est que tous les produits soient préemballés ou servi par des membres du personnel qui appliquent très strictement les règles d'hygiène des mains et portent un masque de protection.
- Indiquez vous-même à quelle table les clients doivent s'installer. Si possible, demandez aux clients qu'une seule personne par table se présente au comptoir libre-service afin d'éviter les files d'attente.
- Si des distributeurs de boissons, des machines à café et autres sont utilisés, ils sont soit désinfectés entre 2 clients soit manipulés par le personnel lui-même.