



**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.

4. DEBITS DE BOISSONS

Les débits de boisson représente un défi lorsqu'on les considère sous l'angle des risques de propagation de la COVID-19. Après tout, le contexte des débits de boissons est avant tout social, où les gens se rencontrent, discutent et s'amuse ensemble. Ce contexte social est difficile à concilier avec la meilleure façon de contrer la propagation de COVID_19, en particulier le respect rigoureux des règles de distanciation sociale.

Afin de créer une certaine possibilité de redémarrage des débits de boissons, il ne semble pas y avoir d'autres options que d'imposer exactement les mêmes bonnes pratiques que celles qui sont définies au chapitre 3 "Restaurants et salles de consommation", en mettant l'accent sur le respect des mesures suivantes :

4.1 REGLES DE BASE

Travailler au maximum sur réservation.

Les coordonnées d'un client 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.

Affichez les mesures et accords de prévention COVID-19 à toutes les entrées, sur le sol ainsi qu'à l'intérieur de l'établissement, à l'accueil, sur les terrasses et via le site web et les médias sociaux.



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

Rappelez les au moment de l'accueil des clients:

Gardez une distance aussi grande que possible entre vous, toujours au moins 1,5 m.

- Ne venez pas au café si vous ou l'un de vos proches présentez des symptômes de grippe...
- Suivez toujours rigoureusement les instructions du personnel.
- Ne donnez à personne une poignée de main, un baiser ou une accolade. Evitez tout contact physique entre personnel et client.
- Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir en papier à jeter immédiatement après dans une poubelle avec couvercle,
- 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.
- Payez sans contact ou par voie électronique et évitez autant que possible l'argent liquide.
- 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 ainsi que les règles en rapport avec la santé des clients. 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 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.

Faites tout votre possible pour respecter et faire respecter la distance physique de 1,5 mètre. Par exemple, travailler avec des marquages au sol pour le signaler / pour organiser la circulation (Lieux d'attente et de passage fixes et clairement marqués, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'établissement).

- **Si cela s'avère impossible pour les contacts travailleurs/travailleurs, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que des masques, des écrans plastiques ou d'autres barrières physiques. Ne tenez pas de réunions et ne répartissez pas les tâches dans les petites salles.**
- **Si cela s'avère impossible pour les contacts clients/clients, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que, par exemple, des écrans plexiglas ou autres barrières physiques.**

Afin de faciliter la distanciation sociale, il peut être intéressant d'agrandir la terrasse, sous réserve bien sûr des autorisations nécessaires. Si l'augmentation de la surface de la terrasse va de pair avec une diminution de l'occupation intérieure, la capacité totale initiale ne peut toutefois pas être dépassée.



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

Le personnel doit être affecté soit à des groupes de tables bien définis, soit à des tâches bien délimitées (nettoyage et débarrassage ou service).

Dans les TPE exploité par une personne sans personnel les commandes peuvent-être passé au bar par le client enregistré, sous respect des règles de distancement.

4.2 CONSOMMATION

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

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

La consommation est obligatoire en position assise. La consommation et/ou la commande au bar ou debout n'est donc 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.

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)

Le personnel se lave et se désinfecte constamment les mains et porte un masque de protection. Il est absolument interdit de reprendre des verres vides et de resservir ensuite des boissons directement sans se désinfecter les mains.

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 décontaminées 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 invités ou doit être nettoyé et désinfecté.

Le nettoyage des tables doit de préférence être effectué par un membre désigné du personnel qui ne s'occupera que de cette tâche. Le membre du personnel se désinfecte les mains de manière très fréquente et porte un masque de protection.

En ce qui concerne la ventilation, il est recommandé d'augmenter le taux de renouvellement de l'air et de fournir autant d'air extérieur que possible, soit par ventilation naturelle, soit par ventilation mécanique, selon les cas. Lors de l'utilisation de systèmes de ventilation mécanique, il est essentiel de veiller à l'entretien des systèmes de ventilation artificielle conformément aux instructions du fabricant, notamment en ce qui concerne le nettoyage et le remplacement des filtres.



**FÉDÉRATION
HORECA**
depuis 1939

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

L'heure de fermeture est fixée à 24 heures, sauf si les autorités locales décident d'une limite de fermeture plus tôt. Le tenancier fait également en sorte que la musique dans la salle ne dépasse pas les 80 db

L'utilisation des jeux (billard, fléchettes,...) n'est pas autorisée jusqu'à décision contraire des autorités.

4.3 HYGIENE ET SANITAIRE

Assurez l'hygiène des mains nécessaire pour le personnel et les clients. Prévoyez des moyens pour se laver les mains (de préférence avec de l'eau et du savon liquide pour les mains) et pour les sécher (serviettes ou rouleau en papier, pas de serviettes en tissu, ni de sèche-mains électrique) et/ou les désinfecter. Prévoyez du gel pour les mains dans les endroits où le lavage des mains n'est pas possible. Placez également de quoi se laver les mains ou un désinfectant à chaque entrée et sortie.

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.

Ne fournissez que des serviettes ou rouleau en papier et des poubelles avec couvercle automatique dans les installations sanitaires de l'établissement.

Fournissez tout autre équipement de protection utile au personnel, tel que prescrit par les autorités. Comme les masques de protection ou les gants jetables. 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.

Veillez à ce que le personnel se partage le moins de matériel possible (ustensiles de cuisine, ustensiles de nettoyage, matériel administratif tel que téléphone, clavier, stylo, etc.)

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, mais utilisez du papier en rouleau. Prévoyez beaucoup de matériel désinfectant et remplissez-le régulièrement. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.

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

4.4 CONTACT AVEC DES PERSONNES CONTAMINEES

Définissez dans un plan d'action les initiatives à prendre si vous êtes confronté à une personne contaminée

- Le tenancier n'est pas autorisé à laisser le personnel ayant des problèmes de santé au travail et doit leur refuser l'accès à l'établissement. Si des symptômes surviennent pendant les heures de travail, il doit immédiatement retourner chez lui, et toutes les mesures de précaution (masque de protection, pas par les transports en communs, désinfection du matériel avec lequel le collaborateur a été en contact les deux derniers jours, ...) doivent être prises.

Le tenancier s'enquiert lors de l'enregistrement de la santé des clients. Il n'est pas autorisé à accepter des clients ayant des problèmes de santé laissant penser au Covid 19 et doit leur refuser l'accès à l'établissement.

- Si des symptômes surviennent pendant le séjour, un médecin sera immédiatement appelé.
- Que devez-vous faire si un employé tombe malade ? Suivez les directives du SPF ETCS : <https://emploi.belgique.be/fr/actualites/comment-doit-agir-l'employeur-avec-des-travailleurs-qui-presentent-des-symptomes-du>
- Demandez aux clients qui partent de vous informer s'ils tombent malades dans les 14 jours après leur séjour. Que doit-il se passer si un client tombe malade pendant ou après le séjour ? Définissez le clairement dans un plan d'action ainsi que les rôles et responsabilités. Informez-en tous les membres du personnel. Ce plan doit à tout moment être disponible.