



**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.

### **HOTELS ET HEBERGEMENTS .**

#### **2.2.ACCUEIL, RECEPTION, CHECK-IN ET CHECK-OUT**

Travailler au maximum sur réservation.

Les coordonnées d'un client par hébergement 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.

Avant leur arrivée sur un lieu d'hébergement, les clients doivent recevoir des informations sur les directives existantes des autorités de santé publique locales ainsi que les mesures spécifiques mises en place sur le lieu d'hébergement. Les clients doivent être informés du fait qu'ils doivent reporter leur séjour s'ils présentent des symptômes pouvant être liés à la COVID-19 ou s'ils ont été en contact avec une personne atteinte de la COVID-19 ou une personne ayant des symptômes faisant penser à la COVID-19 dans les 14 jours précédant leur séjour prévu.

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

Ne venez pas à l'établissement si vous ou l'un de vos proches présentez des symptômes de grippe...

Suivez toujours rigoureusement les instructions du personnel de l'établissement.

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.



**FÉDÉRATION  
HORECA**  
depuis 1939

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

Gardez une distance aussi grande que possible entre vous, toujours au moins 1.5m.

Ne venez pas à l'établissement si vous ou l'un de vos proches présentez des symptômes de grippe...

- Suivez toujours rigoureusement les instructions du personnel de l'établissement.
- 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.

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 relatives à la santé des clients. Les clients doivent recevoir de manière accessible tous les renseignements nécessaires avant et 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 séjour 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.

Limitez les contacts physiques avec les clients de l'établissement en proposant autant d'options d'enregistrement et de départ en ligne que possible.

Si possible, prévoyez des points de dépôt où les clés des chambres peuvent être déposées sans contact.

Prenez des mesures pour garantir à la réception une distance physique de 1,5 mètre.

Utilisez des aides telles que des panneaux pour indiquer clairement les directions de circulation.

Prévoyez des barrières physiques 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 par le personnel au moins toutes les 30 minutes. Prévoyez éventuellement la possibilité que les clients puissent le faire eux-mêmes.

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.



**FÉDÉRATION  
HORECA**  
depuis 1939

N'offrez pas de boissons de bienvenue ou de rafraîchissements en libre-service. Retirez de la réception tous les magazines, les guides touristiques, les plans de ville et le matériel promotionnel.

Les clés de chambre et les cartes-clés de chaque client en partance doivent être désinfectées. 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.**

### **2.3 CHAMBRE, HEBERGEMENT ET PARTIES COMMUNES**

Etablissez un plan ou une procédure clair pour le personnel décrivant comment le nettoyage va être organisé.

Faites-en sorte que le personnel nettoie toujours le même étage/les mêmes chambres.

Évitez de nettoyer les chambres en présence du client.

Les interrupteurs communs, les poignées de porte, les poignées d'escalier... doivent être désinfectés plusieurs fois par jour.

Le nettoyage des chambres doit être effectué avec soin et l'accent doit être mis sur la désinfection des surfaces :

- Nettoyage de tous les points de contact tels que : interrupteurs d'éclairage, poignées, télécommande, ...
- Limitez autant que possible les objets libres dans les chambres, tels que les brochures, les magazines, les coussins décoratifs, ... et tous les objets décoratifs qui peuvent rentrer en contact avec les clients.  
Évitez tout contact entre le linge propre et le linge sale.
- Retirez immédiatement le linge sale dans des sacs/paniers à linge appropriés et séparez-le du linge propre.
- Évitez tout contact du visage avec le linge, les déchets et autres objets qui pourraient avoir été en contact avec les clients.
- Dans la salle de bains, ne prévoyez dans la mesure du possible que des savons, du gel douche, du shampoing, ... en conditionnement individuel ou s'il y a des installations fixes dans la chambre, ces éléments doivent être désinfectés à chaque nettoyage de la chambre.
- Les poignées de porte de douche, les robinets, les boutons de chasse d'eau des toilettes doivent être désinfectés quotidiennement.
- Fournir des récipients appropriés pour la collecte des matériaux (déchets) utilisés pour l'application de l'hygiène individuelle et collective, tels que les mouchoirs et les chiffons de nettoyage jetables (et les équipements de protection utilisés).
- Les chambres doivent être bien ventilées tous les jours, et au moins une heure après le départ. Les chambres sans fenêtre ne doivent pas être occupées.  
Le minibar reste vide.
- Lavez-vous soigneusement les mains ou les gants au savon après chaque chambre.

Fédération HoReCa Bruxelles – Boulevard Anspachlaan 111, bte/bus 1, 1000 Bruxelles/ Brussel  
Belgique/België. TVA : Be 0409.450.064

Tél : +32 2 513 78 14 – E-mail : [secrétariat@fedhorecabruxelles.be](mailto:secrétariat@fedhorecabruxelles.be)

Website : [www.horecabruxelles.be](http://www.horecabruxelles.be) – Facebook = Fédération Horeca Bruxelles et Horeca Tv.



**FÉDÉRATION  
HORECA**  
depuis 1939

- Prévoyez suffisamment de temps pour que le nettoyage se fasse à fond !

Si nécessaire, utilisez un équipement de protection tel que des gants jetables et soyez prudent lorsque vous les mettez, les enlevez et les jetez.

Les torchons, serpillières et chiffons de nettoyage doivent être soigneusement lavés à plus de 60 °C et doivent être changés plus rapidement.

Le port du masque de protection est obligatoire pour le personnel. 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 clients qui séjournent à l'établissement pendant plusieurs jours peuvent se voir proposer d'entretenir leur chambre eux-mêmes. L'entretien de la chambre par le personnel de l'établissement n'aura lieu, le cas échéant, qu'à la demande explicite des clients et en leur absence.

#### **2.4.ASCENSEUR**

Seules les personnes d'une même chambre sont autorisées ensemble dans l'ascenseur. L'utilisation de l'escalier est encouragée avec respect pour la distanciation sociale.

Les boutons de commande doivent être nettoyés et désinfectés régulièrement.

#### **2.5 SEMINAIRES ET SALLES DE REUNION**

Pour les séminaires et l'utilisation des salles de réunion, les mêmes bonnes pratiques s'appliquent que pour les autres points du chapitre 2 "Hôtels et hébergements".

#### **2.6 ROOM SERVICE**

Pour le service en chambre, les règles actuelles continuent de s'appliquer :

- soit le client prend lui-même la commande à l'extérieur de la chambre (par exemple dans la salle de consommation)
- soit un employé du service de restauration apporte la commande à la porte de la chambre.

Tout contact physique entre le client et l'employé du service de restauration est évité autant que possible. Cela vaut également pour l'enlèvement du plateau.