Accueillir vos clients en période de lutte contre le Covid-19

Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca

© AdobeStock.com

economie

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 — 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348

- 0800 120 33 (numéro gratuit)
- SPFEco
- @spfeconomie
- linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)
- instagram.com/spfeco
- youtube.com/user/SPFEconomie
- economie.fgov.be

Éditeur responsable :
Regis Massant
Président a.i. du Comité de direction
Rue du Progrès 50 — 1210 Bruxelles

Version internet, mise à jour /06/2020

100-20

Objectif de ce guide

Les experts affirment que nous vivrons encore un certain temps avec le Covid-19. Nous devons par conséquent continuer à adopter des mesures visant à limiter au maximum la propagation du virus ou à en éviter une nouvelle vague.

Ce guide décrit les mesures de prévention minimales et nécessaires pour que les contacts entre les professionnels du secteur horeca et leurs clients puissent se faire de la manière la plus sûre possible, en évitant et en réduisant autant que possible les risques de contamination.

Ces mesures de prévention peuvent être complétées aux niveaux sectoriel et/ou entrepreneurial afin de tenir compte au maximum du contexte spécifique. L'objectif : redémarrer les activités dans des circonstances sécurisées. D'autres mesures adéquates, offrant une protection similaire, peuvent bien évidemment aussi être prises.

Ce guide présente des lignes directrices pour les entrepreneurs du secteur horeca qui ont dû interrompre (partiellement) leurs activités, afin de les aider à redémarrer en toute sécurité. Il peut également servir de source d'inspiration complémentaire pour les professionnels de l'horeca dont l'entreprise a continué à fonctionner et qui ont déjà pris les mesures nécessaires.

Outre les mesures de prévention mentionnées dans ce guide, il leur est également conseillé de consulter le « Guide générique pour lutter contre la propagation du Covid-19 au travail », disponible sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Le contenu de ce guide a été rédigé notamment sur la base d'informations en provenance de l'Economic Risk Management Group (ERMG), des initiatives du secteur horeca (projet de protocole sur la réouverture de l'horeca) et des producteurs (proposition d'approche commune pour une réouverture sûre de l'horeca).

Ce texte tient compte de l'avis du groupe de travail chargé de préparer la stratégie de déconfinement (GEES).

Champ d'application

- Ces directives sont d'application pour les restaurants et les cafés, y compris les salles de restauration qui se trouvent dans un hôtel.
- Ces directives ne s'appliquent pas à la location de chambres ou de gîtes.

Directives pour le **client**

- **Réservez** autant que possible à l'avance votre visite dans un établissement horeca.
- **Ne vous rendez pas** dans un établissement horeca si vous présentez des **symptômes de la maladie**.
- Suivez les **instructions** du personnel et les directives affichées dans l'établissement horeca.
- Maintenez **1,5 m de distance** entre vous, le personnel et les autres clients, à l'exception des personnes qui vous accompagnent.
- **Limitez vos déplacements dans l'établissement horeca**. Ne quittez votre table que pour vous rendre aux toilettes.
- **Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir en papier** que vous jetterez immédiatement dans une poubelle avec couvercle (p. ex. aux toilettes).
- Veillez à une bonne **hygiène de vos main**s et ne touchez que les objets dont vous avez besoin.
- Privilégiez les **paiements électroniques** ou sans contact.

Directives pour l'**entrepreneur horeca**

- Avant de redémarrer, **nettoyez et désinfectez complètement** les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les clients.
- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, y compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme vos clients, vos fournisseurs ou toute personne amenée à être en contact avec votre entreprise. Bon nombre d'entre eux risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui ils peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- **Affichez** clairement **les consignes** à l'intérieur et à l'**extérieur** de l'établissement. Vous trouverez un modèle d'affiche et un kit de communication sur le site internet du SPF Economie (bit.ly/GuidePourHoreca).
- En cas de prestations de **service à domicile**, le prestataire du service ne peut être présent sur le lieu de la prestation que pour la durée strictement nécessaire.
- Incitez au maximum vos clients à **réserver** à l'avance.
- Accordez de l'attention à l'**aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les voitures et les vélos de manière à garantir les distances de sécurité.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Lorsque vous **accueillez** vos clients, sensibilisez-les, informez-les et expliquez-leur les mesures de prévention et les règles que vous avez mises en place pour assurer la santé des clients.
- **Ne laissez pas votre personnel prendre les vestes et les effets des clients**. Il est préférable que ceux-ci accrochent les eux-mêmes à l'endroit prévu.

- À l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement, les clients doivent aisément pouvoir conserver leurs **distances (1,5 m)** par rapport aux autres personnes (sauf pour les membres d'un même groupe). Les règles de distanciation sociale valent également pour les terrasses et les sanitaires.
- Les **déplacements des clients** à l'intérieur et vers l'extérieur de l'établissement sont organisés de façon à limiter autant que possible, en toute circonstance, les contacts avec le personnel et les autres clients, tout en respectant la distance de 1,5 m.
- **Accompagnez** autant que possible **les clients** jusqu'à leur table. Attribuez vous-même les places/tables et évitez ainsi les allées et venues et autres croisements de personnes. Placez un panneau « Merci de patienter ici ».
- Mettez tout en œuvre pour faire respecter une distanciation physique d'1,5 m. Utilisez par exemple des **marquages au sol** pour matérialiser ces distances ou pour organiser la circulation (zones d'attente et de passage clairement délimitées et marquées, à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement). Si nécessaire, prévoyez des mesures de protection supplémentaires, comme par exemple l'installation d'écrans en plexiglas ou d'autres barrières physiques.
- Les **repas et consommations** doivent obligatoirement être **pris en place assise**. Les consommations au bar ou debout ne sont pas autorisées. Les commandes et le service au bar n'est autorisé que dans les établissements tenus par une seule personne, toujours dans le respect d'une distance de 1,5 m par rapport aux clients et entre ceux-ci.
- Les tables sont disposées de manière à garantir une distance de 1,5 m entre elles. Le **nombre de table**s de l'établissement doit être adapté en conséquence. Il est possible de déroger à cette règle en installant une barrière physique suffisamment élevée (p. ex. une paroi en plexiglas de minimum 1,80 m de haut).
- Une **table** ne peut rassembler que **10 personnes maximum**. Les règles générales en matière de contacts sociaux autorisés, telles que fixées par les autorités, doivent être respectées.

- Prévoyez des dispositifs pour l'**hygiène des mains** pour le personnel et les clients (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie, et là où ils sont nécessaires dans l'établissement (p. ex. aux toilettes, dans la salle de consommation, sur la terrasse...).
- Prévoyez dans les **installations sanitaires** de l'établissement exclusivement du papier ou des mouchoirs en papier, ainsi que des poubelles avec couvercle. Les sanitaires doivent être fréquemment nettoyés et désinfectés.
- **Nettoyez les tables et les chaises minutieusement** après chaque client.
- Il est absolument déconseillé d'utiliser des **cartes de menus et de boissons** qui peuvent être manipulées par différents clients. Utilisez plutôt des tableaux muraux ou d'autres alternatives. Si malgré tout vous utilisez des cartes de menus et de boissons, celles-ci doivent être nettoyées méticuleusement entre chaque client.
- Utilisez autant que possible des nappes, des napperons, des sets de table et des serviettes **en papier**.
- Ne placez pas de pots de beurre sur les tables, ni de salières, de poivrières, de flacons d'huile ou de vinaigre, des bouteille de ketchup, de paniers à pain, d'objets de décoration... **Utilisez plutôt des doses individuelles emballées** (que vous pouvez préparer vous-même).
- **La vaisselle, les couverts, les verres et les tasses doivent être nettoyés** au savon et rincés après chaque utilisation (voir encadré ci-dessous pour plus d'info)
- Le port du **masque** ou toute autre alternative en tissu est obligatoire pour le **personnel** en salle. Il est également obligatoire en cuisine, à l'exception des fonctions pour lesquelles la distance de sécurité de 1,5 m peut être respectée.

- En ce qui concerne la **ventilation**, il est recommandé d'augmenter la vitesse de renouvellement de l'air et d'apporter autant d'air extérieur que possible dans l'établissement, soit par ventilation naturelle, soit par ventilation mécanique. 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.
- L'utilisation des **jeux collectifs** présents dans les cafés (billards, fléchettes...) n'est permise que si la distance de sécurité de 1,5 m peut être respectée. Ces jeux doivent être désinfectés après chaque utilisation.
- L'heure de fermeture de l'établissement est fixée à **1 heure du matin**, à moins que les autorités locales décident de la fixer plus tôt.
- Aménagez la **zone de caisses** de telle manière qu'une distance de 1,5 m puisse être garantie entre le personnel et les clients, ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Le **terminal de paiement** doit être nettoyé et désinfecté après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.

La vaisselle, les couverts, les verres et les tasses

La vaisselle, les couverts, les verres et les tasses doivent être nettoyés au savon et rincés après chaque utilisation.

Rincer les verres à bière à l'eau froide ou avec un rince-verre ne suffit pas. Il est préférable de les laver en machine plutôt qu'à la main.

En cas de lavage à la main, il est recommandé de le faire à l'eau chaude et avec un produit détergent. Le rinçage peut se faire à l'eau potable froide.

Si vous ne pouvez pas procéder à un lavage à l'eau chaude, il convient d'accorder une attention supplémentaire aux points suivants :

- gardez en permanence l'eau de lavage propre ;
- utilisez toujours suffisamment de produit détergent (selon les recommandations du fabricant) ;
- laissez tremper les verres suffisamment longtemps dans l'eau et le détergent ;
- rincez avec de l'eau potable.

Utilisez des bacs différents pour le lavage et le rinçage. Laissez les verres bien égoutter et sécher avant de les utiliser à nouveau. De préférence ne les essuyez pas. Si vous ne pouvez pas faire autrement, veillez à remplacer le plus souvent possible votre essuie par un autre essuie propre. Lavez toujours vos essuies après utilisation.

Lavez-vous les mains avant de prendre un verre propre.

Supports de communication

Le SPF Economie a développé des supports de communication, tels que affiches, banners et pictogrammes.

Vous trouverez ces supports de communication via bit.ly/covid19-commkit.