

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

Guide pour l'horeca

Mise à jour 8/5/2021



Important








Dans ce guide, il convient d'entendre par « **masque ou une alternative en tissu** », un masque sans ventilation, fabriqué en tissu ou en matériau jetable, qui s'ajuste étroitement sur le visage, couvre le nez, la bouche et le menton, destiné à empêcher la contamination par un contact entre personnes. Les foulards, les bandanas, les écharpes, les masques équipés d'une soupape de ventilation ainsi que les écrans buccaux en plastique ne correspondent pas à cette définition.



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](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)
-  [instagram.com/spfeco](https://www.instagram.com/spfeco)
-  [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)
-  economie.fgov.be

Éditrice responsable :

Séverine Waterbley
Présidente du Comité de direction
Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet, mise à jour 8/5/2021

100-20



Objectif de ce guide

Les experts affirment que nous vivons 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.

Il s'appuie sur le protocole élaboré par la Commission paritaire 302 en vue d'une réouverture en toute sécurité de l'horeca (volet extérieur) validé par le Ministre de l'Economie et du Travail ainsi que le Ministre des Indépendants et PME, en vue de la réouverture des terrasses de l'horeca et des entreprises professionnelles de catering/traiteur en extérieur. Ce protocole est disponible sur le site info-coronavirus.be ainsi que sur celui des [Fédérations du secteur](#).

Il reprend les conditions minimales d'exercice d'activité fixées par l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus Covid-19 (article 6).

Le contrôle du respect des règles sanitaires relatives à l'ouverture des terrasses dans le secteur horeca est assuré par les services de police, au besoin par la contrainte et la force, conformément aux dispositions de l'article 37 de la loi sur la fonction de police. Ce contrôle porte sur le respect des conditions minimales fixées à l'article 6 de l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020 telles que précisées dans le protocole. Les services des inspections sociales exercent quant à eux un contrôle conformément aux dispositions du code pénal social, en particulier ses articles 17 §2 et 238.

Outre les mesures de prévention mentionnées dans ce guide, il est également conseillé aux entrepreneurs et aux travailleurs 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.

Champ d'application

- Ces directives sont d'application pour les salles des fêtes, les restaurants et les cafés, y compris les salles de restauration et les bars qui se trouvent dans un hôtel.
- Ces directives s'appliquent également aux réceptions et banquets assis organisés par des entreprises de catering, des traiteurs ou d'autres organisateurs professionnels de réceptions et de banquets.
- Ces directives ne s'appliquent pas à la location de chambres ou de gîtes.



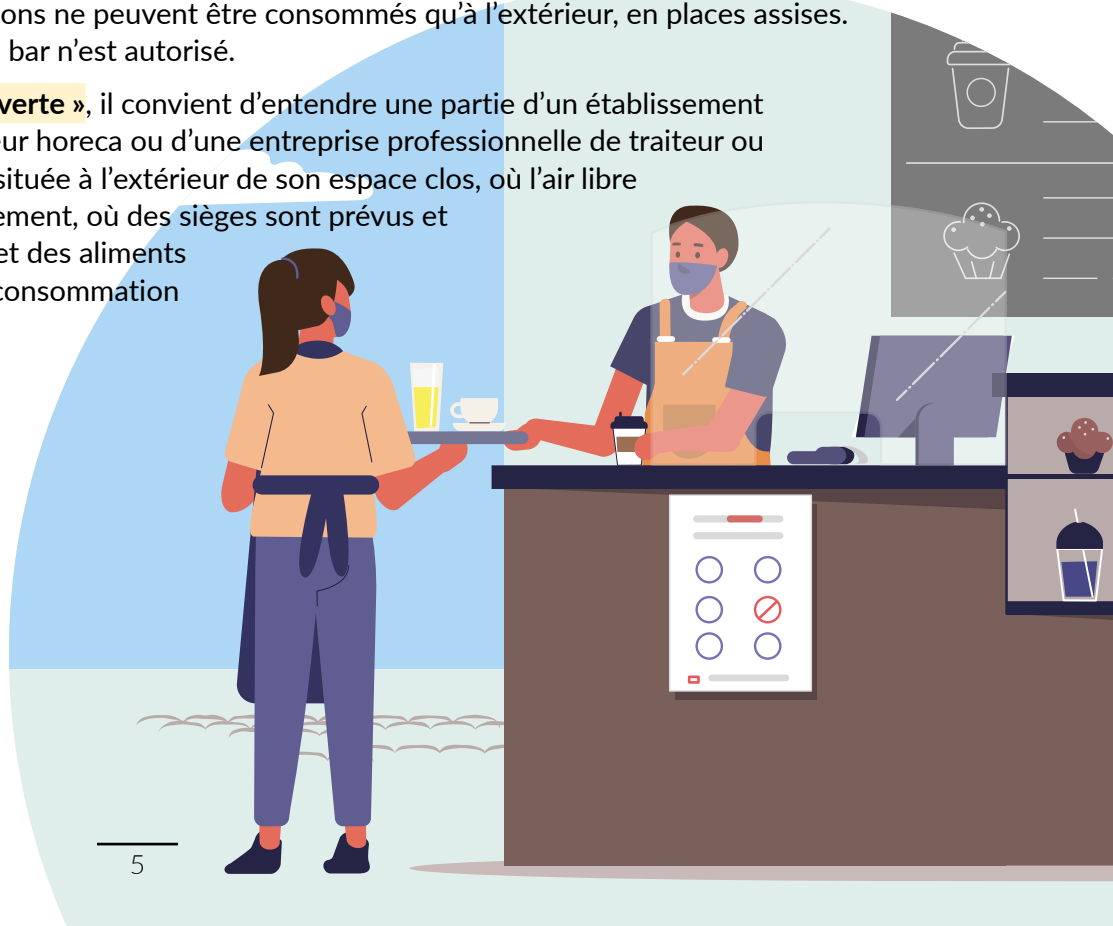
Directives pour le **client**



- **Réservez** autant que possible à l'avance votre visite dans un établissement horeca.
- Les clients ne sont autorisés à s'asseoir que sur **la terrasse** de l'établissement.
- Les tables ne peuvent accueillir que **4 personnes maximum**, ou plus si la table ne réunit que des personnes qui habitent sous le même toit.
- Les clients doivent être obligatoirement **assis pour consommer**. Chaque personne doit rester assise à sa propre table.
- **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.
- Le port d'un **masque** ou de toute autre alternative en tissu est obligatoire à partir de 12 ans accomplis sauf lorsque vous êtes assis à votre table. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, vous pouvez utiliser un écran facial. Les personnes qui sont dans l'impossibilité de porter un masque, une alternative en tissu ou un écran facial, en raison d'une situation de handicap attestée au moyen d'un certificat médical, ne sont pas tenues par cette obligation.
- **Limitez vos déplacements dans l'établissement horeca**. Ne quittez votre table que pour vous rendre aux toilettes ou pour aller payer votre addition.
- **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 mains** et ne touchez que les objets dont vous avez besoin.
- Privilégiez les **paiements électroniques** ou sans contact.

Directives pour l'entrepreneur horeca

- **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).
- Les prestations de **service à domicile** ne sont pas autorisées.
- 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 les accrochent eux-mêmes à l'endroit prévu.
- Les clients ne sont autorisés que **sur une terrasse ouverte** de l'établissement. Les repas et les boissons ne peuvent être consommés qu'à l'extérieur, en places assises. Aucun service au bar n'est autorisé.
- Par « **terrasse ouverte** », il convient d'entendre une partie d'un établissement relevant du secteur horeca ou d'une entreprise professionnelle de traiteur ou catering, qui est située à l'extérieur de son espace clos, où l'air libre peut circuler librement, où des sièges sont prévus et où des boissons et des aliments sont offerts à la consommation immédiate.





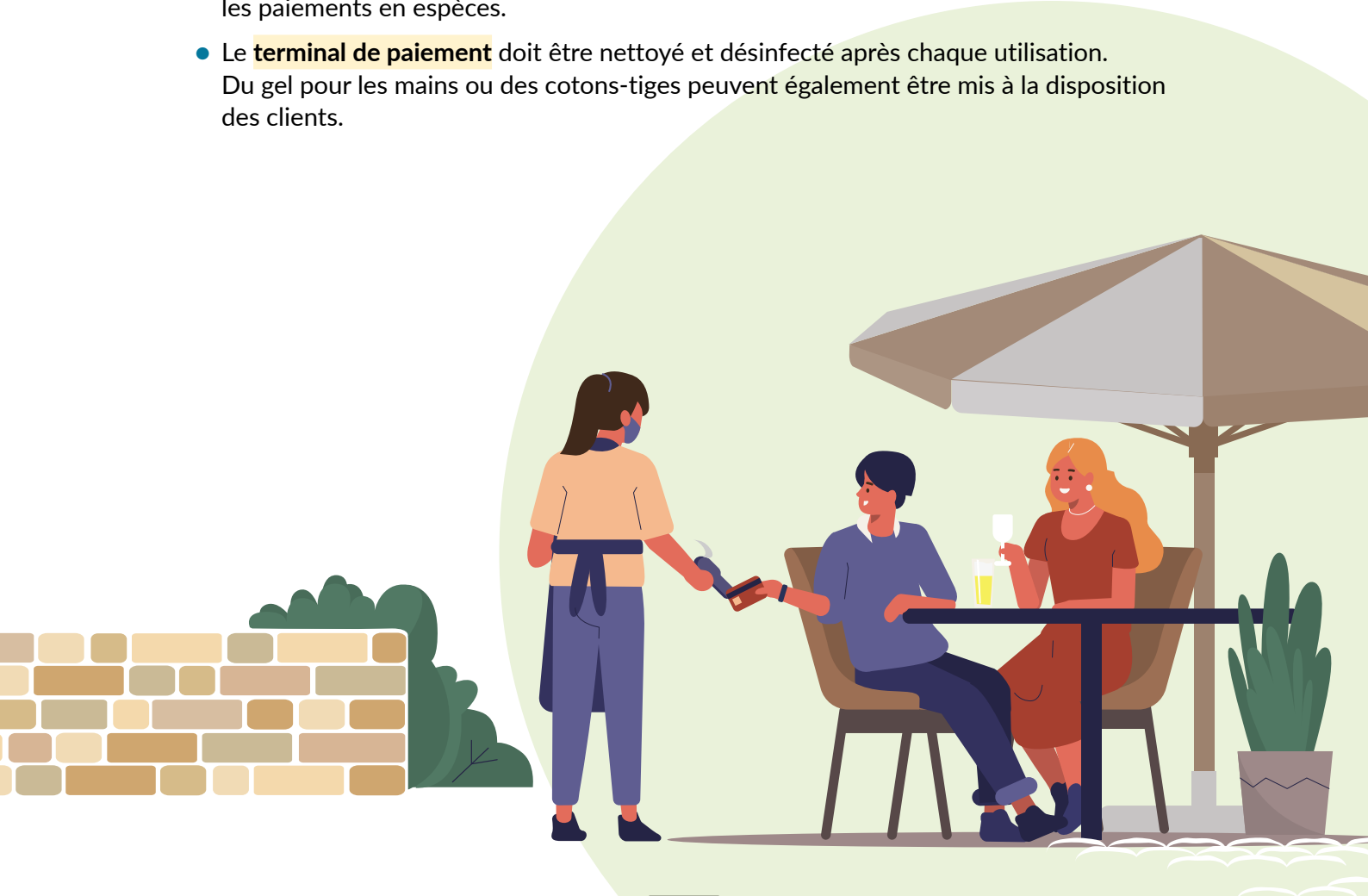
- **Un côté au moins de la terrasse est ouvert** en tout temps dans son entièreté et doit assurer une ventilation suffisante. Ce côté ouvert ne peut pas être obstrué, même partiellement, par exemple avec un paravent ou un store. Une véranda dont un côté est ouvert peut être considérée comme une terrasse ouverte.

- Les terrasses d'établissements horeca situés dans des espaces publics clos, comme ceux des **centres commerciaux** par exemple, ne sont pas considérées comme des terrasses ouvertes. Elles ne sont pas autorisées.
- 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 sanitaires.
- Les clients peuvent accéder **punctuellement et brièvement à l'espace intérieur** pour utiliser les infrastructures sanitaires, pour accéder à la terrasse ou pour payer leur addition.
- Les **déplacements des clients** 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.
- Les clients (à partir de 12 ans accomplis) doivent porter un **masque** ou une alternative en tissu **sauf lorsqu'ils sont assis à table**. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, les clients peuvent également utiliser un écran facial. Les personnes qui sont dans l'impossibilité de porter un masque, une alternative en tissu ou un écran facial, en raison d'une situation de handicap attestée au moyen d'un certificat médical, ne sont pas tenues par cette obligation.
- Le port d'un **masque chirurgical marqué CE** est obligatoire pour toute personne travaillant dans l'établissement horeca (exploitant et membres du personnel). Si un masque ne peut être porté pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
- **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 les 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).

- Les **repas et consommations** doivent obligatoirement être **pris en places assises**. Les consommations au bar ou debout ne sont pas autorisées.
- Les **événements** peuvent être organisés en extérieur par des professionnels, pour un maximum de 50 personnes (quel que soit leur âge), personnel non compris. Les repas et consommations doivent obligatoirement être pris en places assises.
- Les tables sont disposées de manière à garantir une distance de 1,5 m entre les tablées. Le **nombre de tables** de l'établissement doit être adapté en conséquence.
- Les tables ne peuvent accueillir que **4 personnes maximum** (quel que soit leur âge), ou plus si ces personnes habitent sous le même toit.
- 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, à la caisse, sur la terrasse...).
- Prévoyez dans les **installations sanitaires** de l'établissement exclusivement du papier ou des serviettes 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, de bouteilles de ketchup, de paniers à pain, d'objets de décoration... **Utilisez plutôt des doses individuelles emballées** (que vous pouvez préparer vous-même). Si vous utilisez quand même ce type d'objets, il convient de les désinfecter après chaque client.



- La **vaisselle, les couverts, les verres et les tasses doivent être nettoyés** au savon et rincés après chaque utilisation (voir encadré à la page 9 pour plus d'info).
- En ce qui concerne la **ventilation des espaces intérieurs**, 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. Pour plus d'informations : info-coronavirus.be/fr/ventilation.
- L'utilisation des **jeux collectifs** présents dans les cafés (billards, fléchettes...) n'est permise qu'à l'extérieur si la distance de sécurité de 1,5 m peut être respectée. Ces jeux doivent être désinfectés après chaque utilisation.
- Les **heures d'ouverture** sont limitées de 8h à 22h.
- Les **boissons alcoolisées** peuvent être servies en terrasse ouverte jusqu'à l'heure de fermeture. Pour les boissons alcoolisées accompagnant des repas à emporter, elles ne peuvent être servies ou livrées que jusque 20h.
- Le **niveau sonore** ne peut dépasser les **80 décibels**.
- Aménagez la **zone de caisse** 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.

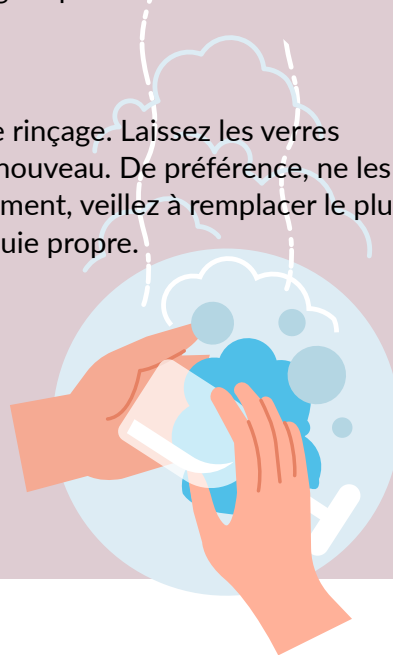
Si vous ne pouvez pas procéder à un lavage à l'eau chaude, il convient d'accorder une attention supplémentaire aux points suivants :

- 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, banniers et pictogrammes.

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