

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

Guide pour l'horeca

Mise à jour 9/6/2021



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/spfec](https://www.instagram.com/spfec)
-  [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 9/6/2021

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.

Il s'appuie sur le protocole élaboré par la Commission paritaire 302 en vue d'une réouverture en toute sécurité de l'horeca validé par le Ministre de l'Economie et du Travail ainsi que le Ministre des Indépendants et PME.

Ce protocole est disponible sur le site info-coronavirus.be/fr/protocols ainsi que sur celui des Fédérations du secteur reouverturehoreca.be.

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) tel qu'il est en vigueur au 9 juin 2021.

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.
- 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.
- Les tables ne peuvent accueillir que 4 personnes maximum, enfants de 12 ans et moins non compris, ou plus si la table ne réunit que des personnes du même ménage.
- Les clients doivent être obligatoirement assis pour consommer. Chaque personne doit rester assise à sa propre table.
- 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).
- Lavez-vous les mains en entrant dans l'établissement et répétez régulièrement l'opération. Ne touchez que les objets dont vous avez besoin.
- Privilégiez les paiements électroniques ou sans contact.

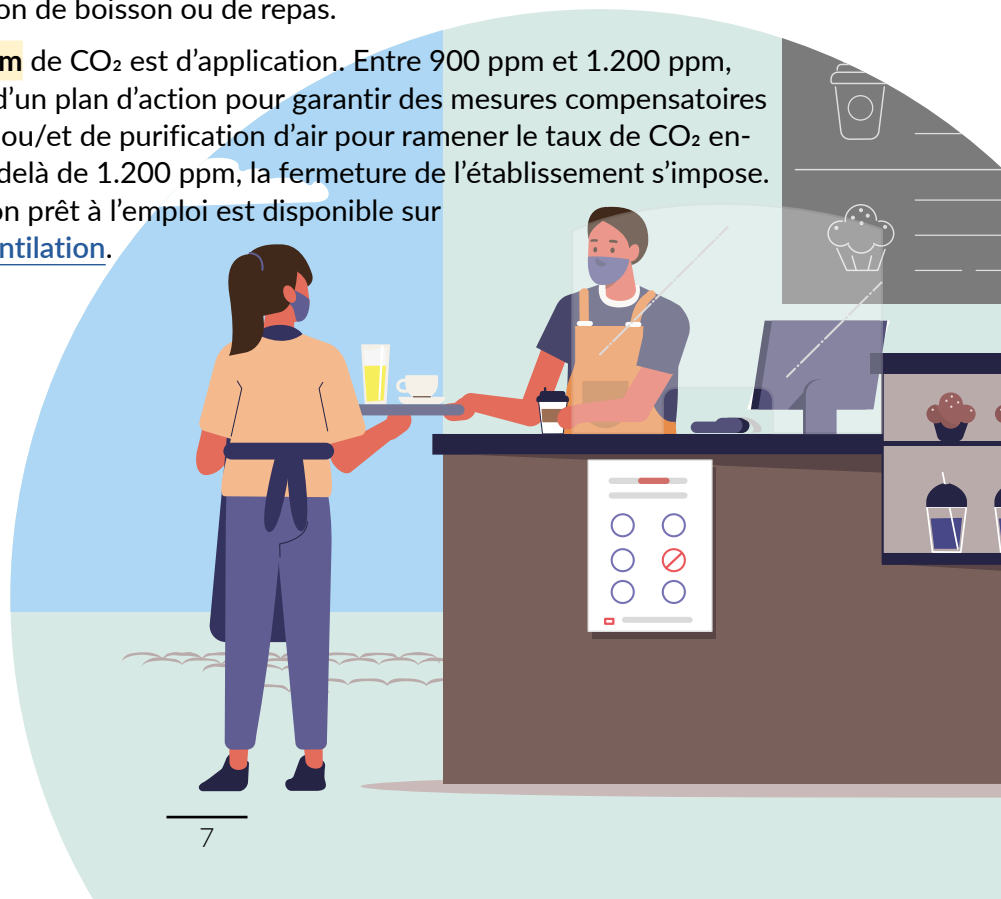
Directives pour l'entrepreneur horeca

- **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).
- 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.
- À l'intérieur comme à l'extérieur, 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 **déplacements des clients** à l'intérieur comme à l'extérieur 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** 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 commandes** se prennent à la table des clients, sauf dans les établissements unipersonnels où le service au bar est autorisé. La **consommation au bar**, elle, n'est pas autorisée.
- Les repas et consommations doivent obligatoirement être pris **en places assises**.
- Des **banquets** et **fêtes privées** peuvent être organisés en intérieur par des professionnels, pour un maximum de 50 personnes (quel que soit leur âge), personnel non compris. Cette limite passe à 100 personnes au 01/07/2021, 250 personnes au 30/07/2021 et disparaît à partir du 01/09/2021. Les repas et consommations doivent obligatoirement être pris en places assises. En terrasse ouverte, il n'y a pas de limite du nombre de convives.
- Des **fêtes privées** peuvent être organisées chez les particuliers **sans les services d'un professionnel**, avec un nombre maximal de 50 personnes (quel que soit leur âge), en extérieur uniquement. Il est fortement recommandé d'appliquer les mêmes règles que celles figurant dans ce guide pour l'horeca.
- Les **buffets** peuvent être organisés, soit avec service par le personnel, soit en self-service. L'organisateur veille à ce que les clients se lavent ou se désinfectent les mains avant de passer au buffet et qu'ils portent un masque.
- 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** (enfants de 12 ans et moins non compris), ou plus si ces personnes appartiennent au même ménage.
- Prévoyez des dispositifs pour le **lavage 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, 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**. Si vous tenez absolument à utiliser du linge en tissu, vous devez tout enlever après chaque client et le laver à plus de 60 °C.
- 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 d'un appareil de **mesure de la qualité de l'air** (CO₂) est obligatoire dans les espaces intérieurs, sauf s'il s'agit d'une terrasse ouverte. Cet appareil doit être installé de manière visible pour les visiteurs dans chaque pièce séparée de l'établissement destinée à la consommation de boisson ou de repas.
- La **norme cible de 900 ppm** de CO₂ est d'application. Entre 900 ppm et 1.200 ppm, l'exploitant doit disposer d'un plan d'action pour garantir des mesures compensatoires d'aération, de ventilation ou/et de purification d'air pour ramener le taux de CO₂ en-dessous de 900 ppm. Au-delà de 1.200 ppm, la fermeture de l'établissement s'impose. Un modèle de plan d'action prêt à l'emploi est disponible sur 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. Seuls les jeux se pratiquant assis sont autorisés à l'intérieur. Les jeux doivent être désinfectés après chaque utilisation.
- Les **heures d'ouverture** sont limitées de 5h à 23h30 tant pour les espaces intérieurs qu'extérieurs.
- 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 sont autorisées moyennant respect des directives pour les espaces intérieurs des établissements horeca.
- Les **boissons alcoolisées** peuvent être servies jusqu'à l'heure de fermeture.
- Le **niveau sonore** ne peut dépasser les **80 décibels** à l'intérieur.
- 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.



Aération, ventilation et Covid-19

Lorsque nous respirons, parlons, crions, chantons, toussons ou éternuons, nous émettons dans l'air que nous expirons un nombre plus ou moins important de petites gouttes d'eau. Lorsque nous sommes infectés par le Covid-19, ces gouttes sont chargées de virus.

Les gouttes les plus grosses tombent très rapidement sur les surfaces et sur le sol, mais peuvent contaminer les personnes à proximité directe, d'où l'importance de respecter une certaine distance physique entre les personnes et de porter un masque et, bien entendu, de continuer à respecter les gestes barrières.

Les gouttes plus fines ou microgouttelettes restent, en revanche, plusieurs heures en suspension dans l'air : c'est ce qu'on appelle « **les aérosols** ».

Dans une pièce, à la suite de mouvements d'air, ces aérosols se répandent progressivement dans tout l'espace. Leur diffusion est comparable à celle des parfums ou de la fumée de cigarette, que l'on peut sentir même lorsque la personne qui les a émis est à l'autre bout de la pièce.

Plus la concentration en aérosols dans une pièce est importante, plus le risque de contamination est élevé au cas où une personne infectée était présente dans cette pièce.

Voilà pourquoi dans tout commerce ou entreprise, il est essentiel de faire attention à la qualité de l'air ambiant.

CO₂ et Covid-19

Mesurer la concentration de particules virales dans l'air n'est pas chose aisée.

Lorsque nous respirons, nous émettons du CO₂. Comme les aérosols, il se disperse dans l'espace et est transporté par les mouvements d'air de la pièce. Mais contrairement aux aérosols, le CO₂ est beaucoup plus facile à détecter et à mesurer.

Mesurer la concentration de CO₂ dans l'air peut dès lors constituer **un bon indicateur de la qualité de l'air ambiant** d'un local clos : une concentration en CO₂ élevée montre que la ventilation est insuffisante pour l'occupation de cet espace et que la qualité de l'air n'y est pas bonne.

En toute circonstance, pour conserver une bonne qualité de l'air et pour réduire le risque d'être contaminé par des aérosols, il est donc nécessaire de ventiler de façon à renouveler l'air des espaces clos. Par ce moyen, on évacue le CO₂ excédentaire de la pièce ainsi que les aérosols présents dans l'air et potentiellement chargés en particules virales.

Pourquoi mesurer la concentration en CO₂ ?

Une concentration élevée en CO₂ dans un espace clos n'est pas directement synonyme de la présence du Covid-19. Toutefois, mesurer le niveau de CO₂ permet de détecter des seuils de référence à partir desquels il convient de renouveler l'air de la pièce.

La concentration naturelle en CO₂ de l'air extérieur est en moyenne de 0,04 %, soit 400 particules de CO₂ par million de particules (ppm). Dans un espace intérieur clos, plus on sera proche de ce taux, plus efficacement la pièce sera ventilée.

Certaines études scientifiques ont démontré qu'au-delà d'une concentration de 1.000 ppm, le CO₂ avait des effets sur les performances de l'être humain (notamment intellectuelles) et qu'il était préférable de rester en dessous de ce seuil. Voilà pourquoi, il a été recommandé avant même l'apparition de la pandémie de Covid-19 de s'assurer que le taux de CO₂ d'une pièce reste le plus possible **en dessous de la barre des 900 ppm**.

Mesurer, aérer, éliminer

Pour toutes les activités mentionnées dans ce guide, il est conseillé de veiller à une bonne aération/ventilation des locaux. Un appareil visant à mesurer le CO₂ constitue une première étape vers une meilleure qualité de l'air d'un établissement commercial ou d'une entreprise. C'est pourquoi, sauf s'il s'agit d'une terrasse ouverte, l'utilisation d'un tel appareil est obligatoire dans les établissements de restauration et débits de boissons du secteur horeca et celui-ci doit être installé de manière clairement visible (et lisible) pour le visiteur.

Utiliser un appareil de mesure du CO₂ n'agit pas sur la qualité de l'air ambiant d'une pièce. C'est **l'action humaine ou mécanique** qui permettra d'apporter de l'air frais dans la pièce à aérer, c'est-à-dire d'évacuer l'air intérieur, après prise de connaissance de la mesure du taux de CO₂ par cet appareil.

Pour ventiler, il existe des systèmes mécaniques spécialement prévus à cet effet. Toutefois, en l'absence de tels systèmes, ou lorsque les systèmes existants se révèlent insuffisants ou inefficaces, la solution la plus simple et la moins invasive consiste en une ouverture des fenêtres et portes donnant sur l'extérieur, en continu et de façon réduite (ex : châssis en oscillo-battant) ou complète.

Utiliser un détecteur de CO₂ permettra :

- de s'assurer que la concentration en CO₂ dans un local clos soit maintenue à un **niveau le plus bas possible** ;
- de savoir **à partir de quand** il devient nécessaire d'aérer ce local.
- de contribuer à **améliorer le confort** des personnes présentes dans ce local. En effet, si en hiver, l'aération en continu ou trop fréquente peut refroidir la pièce jusqu'à une température trop basse, en toute saison, ouvrir les fenêtres fait entrer tous les bruits potentiellement gênants de l'extérieur, ce qui n'est pas des plus agréables.

Une bonne mesure du CO₂ permettra donc de déterminer le temps adapté entre deux ouvertures de fenêtres ou de portes, ainsi que la durée d'ouverture. Ni trop souvent, ni trop court, ni trop long !

Notons encore que la plupart des appareils de mesure du CO₂ sont également équipés de systèmes visuels ou sonores permettant à leurs utilisateurs d'être alertés quand il convient d'aérer la pièce. La Taskforce « ventilation » du Commissariat Corona du gouvernement a rédigé le document « [Choix et utilisation de capteurs de CO₂ dans le contexte du Covid-19](#) » pour vous aider à choisir et utiliser correctement ces appareils. Ce document constitue une annexe au [plan de mise en œuvre](#) publié sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

En matière de qualité de l'air, la norme cible est de 900 ppm CO₂. Entre 900 ppm et 1.200 ppm l'exploitant doit disposer d'un plan d'action pour garantir des **mesures compensatoires de ventilation ou de purification de l'air**. Au-dessus de 1.200 ppm l'établissement doit immédiatement fermer.

Un **modèle de plan d'action** prêt à l'emploi est disponible sur info-coronavirus.be/fr/ventilation.

Renouveler l'air d'une pièce, c'est non seulement en réduire la concentration en CO₂ mais c'est aussi contribuer à l'élimination des particules virales en suspension, sans pour autant perdre de vue les autres mesures de sécurité. La mesure de la concentration en CO₂ dans un local en basse occupation donnera une concentration basse en CO₂ pour ce local, mais n'éliminera jamais tout risque de contamination.

Supports de communication

Le SPF Economie a développé des supports de communication, tels que affiches, banniers et pictogrammes pour les commerçants, les indépendants, les commerçants ambulants et les communes.

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