

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

Guide pour l'horeca

Mise à jour 27/11/2021



© AdobeStock.com



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

Éditrice responsable :

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

Version internet, mise à jour 27/11/2021

100-20

Mise en garde

Les dispositions reprises dans ce guide prennent en considération les adaptations des mesures décidées par le Comité de Concertation en date du 26 novembre 2021. Désormais, en fonction de la situation sanitaire, les règles peuvent varier selon la région, la province ou la commune concernée. Consultez également les sites web des autorités régionales et locales pour connaître toutes les règles en vigueur, notamment en matière de Covid Safe Ticket :

- pour la Wallonie : www.respirer.be
- pour Bruxelles : coronavirus.brussels.be
- pour la Flandre : www.vlaanderen.be

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.
- Ces directives ne s'appliquent pas aux évènements, représentations culturelles ou autres, les compétitions et entraînements sportifs, et les congrès visés à l'article 12 § 2 de l'arrêté royal du 28 octobre 2021. Pour ces évènements des conditions plus exigeantes sont prévues pour l'exercice des activités horeca professionnelles. Il convient de se référer aux protocoles applicables en la matière.

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.

Objectif de ce guide

Ce guide décrit les mesures de prévention minimales et nécessaires compte tenu de la situation sanitaire 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. En fonction des décisions prises au niveau régional ou local, les mesures figurant dans ce guide peuvent ne pas s'appliquer. Consultez donc également les sites des autorités régionales et locales pour connaître toutes les règles en vigueur.

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 royal du 28 octobre 2021 portant les mesures de police administrative nécessaires en vue de prévenir ou de limiter les conséquences pour la santé publique de la situation d'urgence épidémique déclarée concernant la pandémie de coronavirus Covid-19.

Le contrôle du respect des règles sanitaires relatives au 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 5 de l'arrêté royal du 28 octobre 2021 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.



Directives pour le client



- **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.
- **Réservez** autant que possible à l'avance votre visite dans un établissement horeca.
- Les tables ne peuvent accueillir que **6 personnes maximum** (les enfants de moins de 13 ans non-compris), ou plus si la tablée 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 ou au comptoir.
- Maintenez **1,5 m de distance** entre vous, le personnel et les autres clients, à l'exception des personnes qui vous accompagnent.
- Pour accéder à un établissement horeca, les clients doivent présenter un **Covid Safe Ticket (CST)** établi à leur nom. (voir « Mise en garde » en page 3 de ce guide).
- Il est **obligatoire** pour toute personne, à l'exception des enfants de moins de 10 ans accomplis, de se couvrir la bouche et le nez avec un **masque** ou une alternative en tissu, sauf lorsqu'elles sont assises à table ou au comptoir.
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 recommandation.
- **Limitez vos déplacements** dans l'établissement horeca.
- **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.
- Installez sur votre smartphone l'application **Coronalert** pour vous alerter en cas de risque de contamination et contribuer au traçage des contaminations.

Directives pour l'entrepreneur horeca

Tous les rassemblements, tant d'ordre privé que public, organisés dans un établissement horeca, doivent respecter les règles ayant trait au Covid Safe Ticket et au port du masque.

- Les heures d'ouverture sont limitées **de 5h du matin à 23h**, sauf en ce qui concerne les réunions privées dans le cadre d'un mariage ou des funérailles.
- Des repas et des boissons ne peuvent pas être proposés à **emporter et à livrer** entre 23h et 5h du matin.
- S'il est fait appel à des **services horeca professionnels** pour des fêtes privées autorisées, ce service est également limité entre 5h du matin et 23h, à l'exception des mariages ou des funérailles.
- **Nettoyez et désinfectez complètement** les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les clients.
- **Informez** vos collaborateurs, y compris les intérimaires et les stagiaires, des règles en vigueur dans votre établissement. Recommencez l'opération à chaque modification des règles. 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.
- Laissez le plus possible les **portes ouvertes** pour contribuer à une bonne aération et une ventilation adaptée de votre établissement.
- Demandez aux clients de présenter leur **Covid Safe Ticket** à leur arrivée et vérifiez-en sa validité. Les modalités concrètes d'utilisation du Covid Safe Ticket sont déterminées par les autorités régionales. Vous pouvez les consulter sur leur site web (voir « Mise en garde » en page 3 de ce guide) ou les contacter pour plus d'informations.



- 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.
- Il est **obligatoire** pour les clients (à partir de 10 ans) de porter un **masque** ou une alternative en tissu **sauf lorsqu'ils sont assis à table ou au bar.** 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 recommandation.
- Le port d'un **masque** est **obligatoire pour toute personne travaillant dans l'établissement horeca.** Si un masque ne peut être porté pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
- Les repas et consommations doivent obligatoirement être pris **en places assises.** Chaque personne doit rester assise à sa propre table ou au comptoir, sauf pour l'exercice des jeux de café et des jeux de hasard et pour se déplacer au bar ou à un buffet.
- Les tables ne peuvent accueillir que **6 personnes maximum** (les enfants de moins de 13 ans non-compris), sauf si toutes les personnes habitent sous le même toit.
- 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.
- **La vaisselle, les couverts, les verres et les tasses doivent être nettoyés** au savon et rincés après chaque utilisation (voir encadré ci-après pour plus d'info).
- Dans les espaces clos des établissements de restauration et débits de boissons du secteur horeca, l'utilisation d'un **appareil de mesure de la qualité de l'air** (CO₂) est obligatoire. Celui-ci doit être installé à un endroit bien visible pour le visiteur, sauf si un système d'affichage alternatif accessible au public en temps réel est prévu. **Au moins un appareil** doit être présent **dans chaque espace séparé** dans lequel on prépare et sert de la nourriture ou des boissons, dans lequel on fume ou dans lequel les files d'attente se trouvent. Cet appareil doit être installé à un endroit central, et non à côté d'une porte, d'une fenêtre ou d'un système de ventilation.
- En matière de qualité de l'air, **la norme cible est de 900 ppm de CO₂.** Lorsque la valeur

de 900 ppm est dépassée, l'exploitant doit disposer d'un **plan d'action basé sur une analyse de risque** pour garantir des mesures compensatoires de ventilation et/ou désinfection et/ou filtration de l'air qui garantissent une qualité de l'air équivalente à la norme cible en matière de qualité de l'air de 900 ppm.

- Lorsque la valeur de 1.200 ppm est dépassée, il est recommandé que l'exploitant prévoie en outre un **système reconnu pour la désinfection et/ou filtration de l'air** garantissant une qualité de l'air équivalente à la norme cible en matière de qualité de l'air de 900 ppm.
- L'utilisation des jeux de hasard et des **jeux de cafés** (billards, snookers, kickers, fléchettes...) est permise. Les jeux doivent être désinfectés après chaque utilisation.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Le **terminal de paiement** doit être régulièrement nettoyé et désinfecté avec un gel désinfectant pour les mains. Du gel pour les mains et éventuellement 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. Celui-ci doit être installé de manière clairement visible (et lisible) pour le visiteur, sauf si un système d'affichage alternatif accessible au public en temps réel est prévu.

Au moins un appareil doit être présent dans chaque espace séparé dans lequel on prépare et sert de la nourriture ou des boissons, dans lequel on fume ou dans lequel les files d'attente se trouvent. Cet appareil doit être installé à un endroit central, et non à côté d'une porte, d'une fenêtre ou d'un système de ventilation.

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. Lorsque la valeur de 900 ppm est dépassée, l'exploitant doit disposer d'un **plan d'action basé sur une analyse de risque** pour garantir des mesures compensatoires de ventilation et/ou désinfection et/ou filtration de l'air qui garantissent une qualité de l'air équivalente à la norme cible en matière de qualité de l'air de 900 ppm.

Lorsque la valeur de 1.200 ppm est dépassée, il est recommandé que l'exploitant prévoie en outre un système reconnu pour la désinfection et/ou filtration de l'air garantissant une qualité de l'air équivalente à la norme cible en matière de qualité de l'air de 900 ppm.

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, banners et pictogrammes pour les commerçants, les indépendants, les commerçants ambulants et les communes.

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