

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. Il a été amendé en fonction des décisions du Conseil national de Sécurité du 3 juin 2020.

1. INTRODUCTION

Ce document "Bonnes pratiques dans le secteur de l'Horeca" énumère un certain nombre de mesures générales de prévention contre la propagation du virus Covid-19. Le champ d'application comprend tous les établissements qui servent des boissons, servent des repas ou fournissent un hébergement (chambre ou terrain) payant et qui disposent des autorisations ou des agréments nécessaires pour ce faire (fédéral, régional).

Le document est basé sur la communication de la Commission européenne "COVID-19 : Orientations de l'UE concernant la reprise progressive des services touristiques et les protocoles sanitaires dans les établissements hôteliers" (C-2020/3251 final), sur le projet de protocole préparé par les fédérations patronales agréées de la Commission paritaire 302 : Horeca Vlaanderen, Horeca Bruxelles, la Fédération HoReCa Wallonie et Comeos et sur un certain nombre d'autres documents auxquels ERMG a eu accès.

Ce document doit être lu conjointement avec le guide générique du SPF ETCS et avec l'avis du Conseil supérieur des indépendants et des PME sur les contacts avec les clients.

Ce document est la ligne directrice pour l'élaboration ultérieure de protocoles pour les différentes composantes du secteur de l'Horeca.

Pour la mise en œuvre de ces bonnes pratiques, exploitez au maximum la concertation sociale dans votre entreprise. Une concertation régulière sur les mesures (à prendre) avec le Conseil d'entreprise, le Comité pour la prévention et la protection au travail, la délégation syndicale et les travailleurs eux-mêmes (via la participation directe), selon leurs pouvoirs respectifs : cela permettra de renforcer le soutien et le suivi des mesures. Demandez l'avis des organes de concertation avant la reprise des activités.

Donnez des instructions claires à vos travailleurs et assurez la formation et la communication nécessaires. Informez vos travailleurs des raisons pour lesquelles il est nécessaire de travailler en toute sécurité. Veillez à ce qu'ils disposent d'informations accessibles, d'instructions claires et d'une formation appropriée sur les mesures à prendre et vérifiez que ces informations et instructions sont bien comprises et suivies. Répétez les instructions régulièrement. Il est fortement recommandé d'organiser un test avec tous les travailleurs concernés avant de redémarrer.

2. HOTELS ET HEBERGEMENTS

2.1 AVANT DE RECOMMENCER

Avant de redémarrer, assurez-vous du nettoyage complet des matériaux et des zones utilisées par le personnel et les clients.

Désignez un coordinateur COVID-19, s'il n'y a pas de conseiller interne en prévention. Veillez à ce que cette personne ait reçu la formation nécessaire

Communiquez en temps utile avec les travailleurs, y compris les travailleurs temporaires et les travailleurs mis à disposition par tous les sous-traitants et toutes les autres parties prenantes sur les règles COVID-19 dans l'industrie hôtelière. Utilisez de préférence des pictogrammes à cet effet.

Affichez les mesures et accords de prévention COVID-19 de manière visible à toutes les entrées, sur le sol, ainsi qu'à l'intérieur de l'établissement, à l'accueil, sur les terrasses et via le site web et les médias sociaux.

Expliquez au préalable les mesures de prévention COVID-19 prévues à tous les travailleurs et veillez à ce qu'ils les respectent strictement. Le cas échéant, faites appel au médecin du travail. En cas de non-respect, faites-leur remarquer immédiatement.

Les travailleurs plus âgés et les travailleurs souffrant de problèmes médicaux chroniques présentant un risque COVID-19 plus élevé se verront, dans la mesure du possible, confier des missions avec un contact minimal avec les clients.

Faites tout votre possible pour respecter et faire respecter la distance physique de 1,5 mètre. Par exemple, travailler avec des marquages au sol pour le signaler / pour organiser la circulation (Lieux d'attente et de passage fixes et clairement marqués, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'établissement).

- **Si cela s'avère impossible pour les contacts travailleurs/travailleurs, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que des masques, des écrans plastiques ou d'autres barrières physiques. Ne tenez pas de réunions et ne répartissez pas les tâches dans les petites salles.**
- **Si cela s'avère impossible pour les contacts clients/clients, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que, par exemple, des écrans plexiglas ou autres barrières physiques.**

Assurez l'hygiène des mains nécessaire pour le personnel et les clients. Prévoyez des moyens pour se laver les mains (de préférence avec de l'eau et du savon liquide pour les mains) et pour les sécher (serviettes ou rouleau en papier, pas de serviettes en tissu, ni de sèche-mains électrique) et/ou les désinfecter. Prévoyez des flacons de gel pour les mains dans les endroits où le lavage des mains n'est pas possible. Placez également de quoi se laver les mains ou un désinfectant à chaque entrée et sortie.

Fournissez tout autre équipement de protection utile au personnel, tel que prescrit par les autorités. Comme par exemple les masques ou les gants jetables. Veillez à ce que le personnel se partage le moins de matériel possible (ustensiles de cuisine, ustensiles de nettoyage, matériel administratif tel que téléphone, clavier, stylo, etc.)

Ne fournissez que des serviettes ou rouleau en papier et des poubelles avec couvercle automatique dans les installations sanitaires de l'établissement. L'utilisation des installations sanitaires par des non-clients est interdite.

Encouragez le paiement sans contact ou électronique et évitez autant que possible l'argent liquide.

Les vestiaires du personnel doivent absolument être séparés de ceux des clients. Il en est de même de préférence pour les toilettes. Des accords clairs doivent être conclus au sein de l'entreprise en ce qui concerne la fourniture et l'entretien des vêtements de travail.

Les sauna et piscine sont interdits, jusqu'à décision contraire par le Conseil national de sécurité. L'accès au fitness est autorisé dans les conditions du guide sectoriel idoine.

En ce qui concerne la ventilation, il est recommandé d'augmenter le taux de renouvellement de l'air et de fournir autant d'air extérieur que possible, soit par ventilation naturelle, soit par ventilation mécanique, selon les cas. 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.

Définissez dans un plan d'action les initiatives à prendre si vous êtes confronté à une personne contaminée

- L'exploitant n'est pas autorisé à laisser le personnel ayant des problèmes de santé au travail et doit leur refuser l'accès à l'établissement. Si des symptômes surviennent pendant les heures de travail, il doit immédiatement retourner chez lui, et toutes les mesures de précaution (masque de protection, pas par les transports en communs, désinfection du matériel avec lequel le collaborateur a été en contact les deux derniers jours, ...) doivent être prises.
- L'exploitant n'est pas autorisé à accepter des clients ayant des problèmes de santé laissant penser au Covid 19 et doit leur refuser l'accès à l'établissement.
- Si des symptômes surviennent pendant le séjour, un médecin sera immédiatement appelé. Il convient de demander immédiatement à la personne présumée porteuse du virus de mettre un masque et de suivre les pratiques de l'hygiène respiratoire et des mains.

La personne en question doit rester à une distance d'au moins 2 m des autres personnes. Dans la mesure du possible, il faut lui donner une chambre d'isolement individuelle équipée de ses propres sanitaires.

- Il y a lieu de notifier le cas présumé, dans le respect du droit en matière de protection des données, aux services médicaux locaux.
- Il convient d'aérer pendant au moins une heure les espaces intérieurs dans lesquels est passé le cas présumé ou confirmé de COVID-19, puis de les nettoyer avec soin, au moyen d'un détergent neutre, puis de décontaminer les surfaces avec un désinfectant virucide efficace. Pour cette décontamination intervenant après le nettoyage à l'aide d'un détergent neutre, on peut ainsi utiliser de l'hypochlorite de sodium à 0,05-0,1 % ou des produits à base d'éthanol (au moins 70 %). Tous les textiles potentiellement contaminés (serviettes de toilette, draps, rideaux, nappes etc.) doivent être lavés dans un cycle à 90 °C au moyen de détergents textiles ordinaires. Si le textile en question ne supporte pas un cycle d'eau chaude, il faut ajouter au cycle de lavage de l'eau de Javel ou d'autres produits de décontamination des textiles.
- Que devez-vous faire si un employé tombe malade ? Suivez les directives du SPF ETCS : <https://emploi.belgique.be/fr/actualites/comment-doit-agir-lemployeur-avec-des-travailleurs-qui-presentent-des-symptomes-du>
- Demandez aux clients qui partent de vous informer s'ils tombent malades dans les 14 jours après leur séjour.

2.2 ACCUEIL, RECEPTION, CHECK-IN ET CHECK-OUT

Travailler au maximum sur réservation.

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.

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 1,5 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.

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

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.
- 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.

3. RESTAURANT ET SALLE DE CONSOMMATION

3.1 AVANT DE RECOMMENCER

Avant de redémarrer, assurez-vous du nettoyage complet des matériaux et des zones utilisées par le personnel et les clients.

Désignez un coordinateur COVID-19, s'il n'y a pas de conseiller interne en prévention. Veillez à ce que cette personne ait reçu la formation nécessaire.

Communiquez en temps utile avec les travailleurs, y compris les travailleurs temporaires, et toutes les autres parties prenantes sur les règles COVID-19 dans la restauration. Utilisez de préférence des pictogrammes à cet effet.

Affichez les mesures et accords de prévention COVID-19 de manière visible à toutes les entrées, sur le sol ainsi qu'à l'intérieur de l'établissement, à l'accueil, sur les terrasses et via le site web et les médias sociaux.

Expliquez au préalable les mesures de prévention COVID-19 prévues à tous les travailleurs et veillez à ce qu'ils les respectent strictement. Le cas échéant, faites appel au médecin du travail. En cas de non-respect, faites-leur remarquer immédiatement.

Les travailleurs plus âgés et les travailleurs souffrant de problèmes médicaux chroniques présentant un risque COVID-19 plus élevé se verront, dans la mesure du possible, confier des missions avec un contact minimal avec les clients.

Le personnel doit être affecté soit à des groupes de tables bien définis, soit à des tâches bien délimitées (nettoyage et débarrassage ou service ou cuisine).

Faites tout votre possible pour respecter et faire respecter la distance physique de 1,5 mètre. Par exemple, travailler avec des marquages au sol pour le signaler / pour organiser la circulation (Lieux d'attente et de passage fixes et clairement marqués, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'établissement de restauration).

- **Si cela s'avère impossible pour les contacts travailleurs/travailleurs, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que des masques, des écrans plastiques ou d'autres barrières physiques. Ne tenez pas de réunions et ne répartissez pas les tâches dans les petites salles.**
- **Si cela s'avère impossible pour les contacts clients/clients, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que, par exemple, des écrans plexiglas ou autres barrières physiques.**

Assurez l'hygiène des mains nécessaire pour le personnel et les clients. Prévoyez des moyens pour se laver les mains (de préférence avec de l'eau et du savon liquide pour les mains) et pour les sécher (serviettes ou rouleau en papier, pas de serviettes en tissu, ni de sèche-mains électrique) et/ou les

désinfecter. Prévoyez du gel pour les mains dans les endroits où le lavage des mains n'est pas possible. Placez également de quoi se laver les mains ou un désinfectant à chaque entrée et sortie.

Fournissez tout autre équipement de protection utile au personnel, tel que prescrit par les autorités. Comme les masques de protection ou les gants jetables. Veillez à ce que le personnel se partage le moins de matériel possible (ustensiles de cuisine, ustensiles de nettoyage, matériel administratif tel que téléphone, clavier, stylo, etc.)

Ne fournissez que des serviettes ou rouleau en papier et des poubelles avec couvercle automatique dans les installations sanitaires de l'établissement. L'utilisation des installations sanitaires par des non-clients est interdite.

En ce qui concerne la ventilation, il est recommandé d'augmenter le taux de renouvellement de l'air et de fournir autant d'air extérieur que possible, soit par ventilation naturelle, soit par ventilation mécanique, selon les cas. 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.

Encouragez le paiement sans contact ou électronique et évitez autant que possible l'argent liquide. Signalez-le à vos clients au moment de la réservation.

Les vestiaires du personnel doivent absolument être séparés de ceux des clients. De préférence, il en est de même pour les sanitaires

Des accords clairs doivent être conclus au sein de l'entreprise en ce qui concerne la fourniture et l'entretien des vêtements de travail.

Définissez dans un plan d'action les initiatives à prendre si vous êtes confronté à une personne contaminée

- Le restaurateur n'est pas autorisé à laisser le personnel ayant des problèmes de santé au travail et doit leur refuser l'accès à l'établissement. Si des symptômes surviennent pendant les heures de travail, il doit immédiatement retourner chez lui, et toutes les mesures de précaution (masque de protection, pas par les transports en communs, désinfection du matériel avec lequel le collaborateur a été en contact les deux derniers jours, ...) doivent être prises.

Le restaurateur n'est pas autorisé à accepter des clients ayant des problèmes de santé laissant penser au Covid 19 et doit leur refuser l'accès à l'établissement.

- Si des symptômes surviennent pendant le séjour, un médecin sera immédiatement appelé.
- Que devez-vous faire si un employé tombe malade ? Suivez les directives du SPF ETCS : <https://emploi.belgique.be/fr/actualites/comment-doit-agir-lemployeur-avec-des-travailleurs-qui-presentent-des-symptomes-du>
- Demandez aux clients qui partent de vous informer s'ils tombent malades dans les 14 jours après leur séjour. Que doit-il se passer si un client tombe malade pendant ou après le séjour ? Définissez le clairement dans un plan d'action ainsi que les rôles et responsabilités. Informez-en tous les membres du personnel. Ce plan doit à tout moment être disponible.

L'heure de fermeture est fixée à 1 heure du matin, sauf si les autorités locales décident d'une limite de fermeture plus tôt. Le restaurateur fait également en sorte que la musique dans la salle ne dépasse pas les 80 db.

3.2 RECEPTION DES CLIENTS

Travailler au maximum sur réservation.

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

1. Gardez une distance aussi grande que possible entre vous, toujours au moins 1,5 m.
2. Ne venez pas au restaurant si vous ou l'un de vos proches présentez des symptômes de grippe...
3. Suivez toujours rigoureusement les instructions du personnel de l'établissement.
4. Ne donnez à personne une poignée de main, un baiser ou une accolade. Evitez tout contact physique entre personnel et client.
5. Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir en papier à jeter immédiatement après dans une poubelle avec couvercle,
6. 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.
7. Payez sans contact ou par voie électronique et évitez autant que possible l'argent liquide.
8. Limitez vos déplacements dans l'établissement. Ne quittez votre table que pour vous rendre aux toilettes.

Organisez à l'arrivée de vos clients un entretien d'accueil, au cours duquel vous leur expliquez les mesures préventives prévues. Les clients doivent recevoir de manière accessible tous les renseignements nécessaires avant ou 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 présence dans le restaurant 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.

Prenez des mesures pour garantir une distance physique de 1,5 mètre lors de la réception des clients. Utilisez des aides telles que des panneaux pour indiquer clairement les directions de circulation. Prévoyez des barrières 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 des poignées au moins toutes les 30 minutes. Prévoyez éventuellement la possibilité que les clients puissent le faire eux-mêmes. Le personnel peut également ouvrir la porte lui-même.

Placez du gel pour les mains ou un autre désinfectant à chaque entrée et sortie.

Indiquez vous-même aux clients les lieux/tables où ils doivent se diriger et évitez de les mélanger. Placez un panneau "Attendez, nous allons vous placer".

Le vestiaire n'est pas autorisé, les invités doivent accrocher eux-mêmes leurs manteaux et autres à l'endroit prévu à cet effet.

Travaillez autant que possible en numérique et sans contact. Encouragez les paiements électroniques. La caisse enregistreuse ne peut être exploitée que par une seule personne. 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

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.

3.3 LA SALLE DE RESTAURANT ET LA TERRASSE

3.3.1 Disposition

Prévoyez des gels désinfectants pour vos clients dans la salle de consommation et sur la terrasse.

Seules les tables assises sont servies, pas de service au bar ni de déjeuners ou dîners debout. La consommation est obligatoire en position assise. La consommation et/ou la commande au bar ou debout n'est pas autorisée.

En ce qui concerne l'occupation des tables, la règle telle que définie par les autorités doit être respectée.

Les tables sont disposées de manière à garantir un intervalle de 1,5 mètre entre les clients occupant des tables différentes, même lorsque ceux-ci se rendent aux toilettes. La capacité des tables doit être adaptée en conséquence. Il est possible de déroger à cette règle si une barrière suffisamment élevée est prévue (par exemple, en plexiglas minimum 1,8 m de haut).

Utilisez des nappes, des napperons, des sets de table, des serviettes de table en papier. Si vous gardez du tissu, celui-ci doit être entièrement nettoyé après chaque client et lavé à plus de 60° C.

Sur la table, n'utilisez pas de pots de beurre, de pots de sel et de poivre, d'huile et de vinaigre, de bouteilles de ketchup, de paniers à pain, d'objets de décoration... Préférez des portions individuelles (que vous pouvez préparer vous-même).

Il est absolument déconseillé de proposer une carte de menu et de boissons qui soit manipulée par des clients différents. Il existe des alternatives telles que des panneaux sur le mur, des applications technologiques modernes où les clients peuvent télécharger la carte sur leur propre smartphone via un code QR. Vous pouvez également placer la carte des menus et des boissons sur le site web et demander à vos invités de la consulter lors de la réservation. Si malgré tout, vous utilisez des cartes de menus et boissons, celles-ci doivent être nettoyées méticuleusement entre chaque client.

En ce qui concerne les buffets, il convient de se référer aux conditions prévues au point 3.6. « Self Service/Bufferet »

Le personnel se lave et se désinfecte constamment les mains et porter un masque de protection. Il est absolument interdit de débarrasser les assiettes et de servir ensuite des plats préparés directement sans se désinfecter les mains.

3.3.2 Débarassage

Les verres, vaisselle, couverts doivent être nettoyés au savon et rincés après chaque utilisation, de préférence au lave-vaisselle à plus de 60°C. Rincer les verres à bière uniquement à l'eau froide ou avec un rince-verre n'est pas suffisant.

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.

Des gobelets en carton ou en plastique jetables peuvent être une alternative.

Les tables et les chaises doivent être décontaminées après le départ des clients avant que de nouveaux clients puissent prendre place. Tout ce qui a été mis sur la table doit être mis dans la poubelle après le départ des clients ou doit être nettoyé et désinfecté.

Le nettoyage des tables doit de préférence être effectué par un membre permanent du personnel qui ne s'occupera que de cette tâche et du lavage de la vaisselle dans la cuisine. Le personnel se lave et se désinfecte constamment les mains et porte un masque de protection. Il est absolument interdit de nettoyer les assiettes et de servir ensuite des plats préparés sans se désinfecter les mains.

3.3.3 Paiement

Prenez des mesures pour respecter les distances sociales. Si nécessaire, prenez des mesures de protection supplémentaires telle que la mise en place d'écrans en plexiglas.

Travaillez le plus possible en numérique et sans contact. Encouragez les paiements électroniques. Signalez-le déjà au moment de la réservation. Lorsque vous utilisez le terminal 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

3.3.4 Nettoyage

Prévoyez un plan de nettoyage global décrivant qui nettoie quoi, à quelle fréquence et avec quels produits.

3.4 SANITAIRE

Vérifiez s'il est possible d'ouvrir/fermer les portes sans utiliser vos mains (par exemple avec le coude).

La règle du 1,5 mètre s'applique également dans les toilettes. Si plusieurs urinoirs sont présents, il se peut qu'ils ne puissent pas tous être utilisés ou qu'il faille placer des cloisons d'une hauteur de 2 m.

N'utilisez certainement pas de serviettes en tissu ni de sèche-mains électrique, mais utilisez des serviettes ou des rouleaux de papier. Prévoyez beaucoup de matériel pour désinfectant et remplissez-le régulièrement. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.

Accrochez des affiches avec des instructions claires pour le bon nettoyage des mains. Les lavabos doivent de préférence être équipés de robinets à commande électronique, au pied ou au coude.

Prévoyez un plan de nettoyage global décrivant qui nettoie quoi, à quelle fréquence et avec quels produits.

L'utilisation des installations sanitaires par des non-clients est interdite.

3.5 EN CUISINE

Les règles HACCP doivent être appliquées de manière rigoureuse.

En aucun cas, les personnes qui ne sont pas membres du personnel, tels que les fournisseurs, ne peuvent entrer dans les cuisines, les locaux de service ou les entrepôts.

Faites tout votre possible pour respecter la distance physique de 1,5 mètre. Si cela s'avère impossible pour les contacts travailleurs/travailleurs, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que des masques de protection, des écrans plexiglas ou d'autres barrières physiques.

La cuisine doit être régulièrement ventilée.

Chacun travaille de préférence avec ses propres outils (couteaux, essuies, etc.), qui sont régulièrement nettoyés et désinfectés. En cas d'utilisation par une autre personne, ils sont régulièrement nettoyés et désinfectés.

Des produits de nettoyage et de désinfection adéquats doivent être disponibles dans toutes les pièces, en plus de la désinfection des poignées, des lavabos avec du savon pour les mains liquide, du désinfectant... Les travailleurs sont tenus de se laver et de se désinfecter les mains au moins toutes les demi-heures, et en plus, chaque fois qu'ils ont pu rentrer en contact avec du matériel qui aurait pu être contaminé par un collègue ou client.

Dans la mesure du possible, on travaille seul sur un plat. Il n'est pas recommandé de travailler avec plus d'une personne sur un même plat, ces personnes se rapprocheraient en effet de trop. Si ce n'est pas possible, prévoyez des mesures de protection supplémentaires. Dans tous les cas, respectez les règles de distanciation sociale, essayez de limiter au maximum les déplacements dans la cuisine et évitez les croisements.

Tous les travailleurs en cuisine portent un masque de protection. Bien sûr, le cas échéant, le personnel porte une toque ou un filet à cheveux. 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 serviettes, le matériel de vaisselle, les vêtements de cuisine doivent être changés fréquemment.

N'exercez pas de services ou d'activités lorsque la distanciation sociale n'est pas possible, comme des cours de cuisine.

3.6. SELF SERVICE/BUFFET

En ce qui concerne le self-service, les mêmes bonnes pratiques que celles décrites sous les autres points du chapitre 3 "Restaurant et salle de consommation" s'appliquent, à l'exception du fait que les clients doivent passer par le comptoir de libre-service pour se servir eux-mêmes, puis débarrasser la table eux-mêmes.

Des bonnes pratiques supplémentaires doivent toutefois être respectées :

- Le trajet, la direction et les distances à respecter par le client de 1,5 m doivent être clairement décrits, en utilisant, par exemple, un marquage au sol.
- L'espace libre-service doit être conçu de telle manière que les règles de la distanciation sociale soient également respectées.
- L'organisation du comptoir self-service doit être telle que TOUS les produits en vrac sont inaccessibles pour le client (c'est-à-dire y compris les couverts, la vaisselle, ... et les plats). Une alternative est que tous les produits soient préemballés ou servi par des membres du personnel qui appliquent très strictement les règles d'hygiène des mains et portent un masque de protection.
- Indiquez vous-même à quelle table les clients doivent s'installer. Si possible, demandez aux clients qu'une seule personne par table se présente au comptoir libre-service afin d'éviter les files d'attente.
- Si des distributeurs de boissons, des machines à café et autres sont utilisés, ils sont soit désinfectés entre 2 clients soit manipulés par le personnel lui-même.

3.7. RESTAURANT A SERVICE RAPIDE

Dans les restaurants à service rapide, des commandes peuvent être passés à la caisse à condition que les règles de sécurité soient respectées, notamment les règles de distance ou d'autres mesures de protection telles que le port d'un masque de protection pour le personnel ou la pose d'un plexiglas.

Il n'est possible de commander sur des tableaux de commande numériques que si des flacons de gel désinfectant sont mis à la disposition du client et si le tableau de commande est désinfecté entre deux clients ou manipulé par le personnel lui-même. Une communication claire doit indiquer au client d'utiliser systématiquement le gel avant et après avoir commandé sur le tableau de commande.

Si des distributeurs de boissons, des machines à café et autres sont utilisés, ils sont soit désinfectés entre 2 clients par le personnel soit manipulés par le personnel lui-même.

Les clients doivent être dirigés vers la table où ils peuvent s'asseoir.

4. DEBITS DE BOISSONS

Les débits de boisson représente un défi lorsqu'on les considère sous l'angle des risques de propagation de la COVID-19. Après tout, le contexte des débits de boissons est avant tout social, où les gens se rencontrent, discutent et s'amuse ensemble. Ce contexte social est difficile à concilier avec la meilleure façon de contrer la propagation de COVID_19, en particulier le respect rigoureux des règles de distanciation sociale.

Afin de créer une certaine possibilité de redémarrage des débits de boissons, il ne semble pas y avoir d'autres options que d'imposer exactement les mêmes bonnes pratiques que celles qui sont définies au chapitre 3 "Restaurants et salles de consommation", en mettant l'accent sur le respect des mesures suivantes :

4.1 REGLES DE BASE

Travailler au maximum sur réservation.

Affichez les mesures et accords de prévention COVID-19 à toutes les entrées, sur le sol ainsi qu'à l'intérieur de l'établissement, à l'accueil, sur les terrasses et via le site web et les médias sociaux. Rappelez les au moment de l'accueil des clients:

- Gardez une distance aussi grande que possible entre vous, toujours au moins 1,5 m.
- Ne venez pas au café si vous ou l'un de vos proches présentez des symptômes de grippe...
- Suivez toujours rigoureusement les instructions du personnel.
- Ne donnez à personne une poignée de main, un baiser ou une accolade. Evitez tout contact physique entre personnel et client.
- 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. Limitez vos déplacements dans l'établissement. Ne quittez votre table que pour vous rendre aux toilettes.

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 en rapport avec la santé des clients. Les clients doivent recevoir de manière accessible tous les renseignements nécessaires avant ou 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 présence dans le restaurant 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.

Faites tout votre possible pour respecter et faire respecter la distance physique de 1,5 mètre. Par exemple, travailler avec des marquages au sol pour le signaler / pour organiser la circulation (Lieux d'attente et de passage fixes et clairement marqués, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'établissement).

- **Si cela s'avère impossible pour les contacts travailleurs/travailleurs, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que des masques, des écrans plastiques ou d'autres barrières physiques. Ne tenez pas de réunions et ne répartissez pas les tâches dans les petites salles.**
- **Si cela s'avère impossible pour les contacts clients/clients, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que, par exemple, des écrans plexiglas ou autres barrières physiques.**

Afin de faciliter la distanciation sociale, il peut être intéressant d'agrandir la terrasse, sous réserve bien sûr des autorisations nécessaires et en accord avec les prescriptions des autorités communales .

Le personnel doit être affecté soit à des groupes de tables bien définis, soit à des tâches bien délimitées (nettoyage et débarrassage ou service).

Dans les TPE exploité par une personne sans personnel, les commandes peuvent-être passées au bar par le client, en respectant les règles de distanciation.

4.2 CONSOMMATION

Indiquez vous-même aux clients les lieux/tables où ils doivent se diriger et évitez qu'ils se mélangent. Placez un panneau "Attendez, nous allons vous placer".

Seules les tables assises sont servies, pas de service au bar ni debout. La consommation est obligatoire en position assise. La consommation et/ou la commande au bar ou debout n'est donc pas autorisée.

En ce qui concerne l'occupation des tables, la règle telle que définie par les autorités doit être respectée.

Les tables sont disposées de manière à garantir un intervalle de 1,5 mètre entre les clients occupant des tables différentes, même lorsque ceux-ci se rendent aux toilettes. La capacité des tables doit être adaptée en conséquence. Il est possible de déroger à cette règle si une barrière suffisamment élevée est prévue (par exemple, en plexiglas, minimum 1,8 m de haut)

Le personnel se lave et se désinfecte constamment les mains et porte un masque de protection. Il est absolument interdit de reprendre des verres vides et de resservir ensuite des boissons directement sans se désinfecter les mains.

Les verres, vaisselle, couverts doivent être nettoyés au savon et rincés après chaque utilisation, de préférence au lave-vaisselle à plus de 60°C. Rincer les verres à bière uniquement à l'eau froide ou avec un rince-verre n'est pas suffisant.

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.

Des gobelets en carton ou en plastique jetables peuvent être une alternative.

Les tables et les chaises doivent être décontaminées après le départ des clients avant que de nouveaux clients puissent prendre place. Tout ce qui a été mis sur la table doit être mis dans la poubelle après le départ des invités ou doit être nettoyé et désinfecté.

Le nettoyage des tables doit de préférence être effectué par un membre désigné du personnel qui ne s'occupera que de cette tâche. Le membre du personnel se désinfecte les mains de manière très fréquente et porte un masque de protection.

En ce qui concerne la ventilation, il est recommandé d'augmenter le taux de renouvellement de l'air et de fournir autant d'air extérieur que possible, soit par ventilation naturelle, soit par ventilation mécanique, selon les cas. 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.

Travaillez le plus possible en numérique et sans contact. Encouragez les paiements électroniques. Signalez-le déjà au moment de la réservation. Lorsque vous utilisez le terminal 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

L'heure de fermeture est fixée à 1 heure du matin, sauf si les autorités locales décident d'une limite de fermeture plus tôt. Le tenancier fait également en sorte que la musique dans la salle ne dépasse pas les 80 db

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.

4.3 HYGIENE ET SANITAIRE

Assurez l'hygiène des mains nécessaire pour le personnel et les clients. Prévoyez des moyens pour se laver les mains (de préférence avec de l'eau et du savon liquide pour les mains) et pour les sécher (serviettes ou rouleau en papier, pas de serviettes en tissu, ni de sèche-mains électrique) et/ou les désinfecter. Prévoyez du gel pour les mains dans les endroits où le lavage des mains n'est pas possible. Placez également de quoi se laver les mains ou un désinfectant à chaque entrée et sortie.

Accrochez des affiches avec des instructions claires pour le bon nettoyage des mains. Les lavabos doivent de préférence être équipés de robinets à commande électronique, au pied ou au coude.

Ne fournissez que des serviettes ou rouleau en papier et des poubelles avec couvercle automatique dans les installations sanitaires de l'établissement.

Fournissez tout autre équipement de protection utile au personnel, tel que prescrit par les autorités. Comme les masques de protection ou les gants jetables. 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.

Veillez à ce que le personnel se partage le moins de matériel possible (ustensiles de cuisine, ustensiles de nettoyage, matériel administratif tel que téléphone, clavier, stylo, etc.)

Vérifiez s'il est possible d'ouvrir/fermer les portes sans utiliser vos mains (par exemple avec le coude).

La règle du 1,5 mètre s'applique également dans les toilettes. Si plusieurs urinoirs sont présents, il se peut qu'ils ne puissent pas tous être utilisés ou qu'il faille placer des cloisons d'une hauteur de 2 m.

N'utilisez certainement pas de serviettes en tissu, mais utilisez du papier en rouleau. Prévoyez beaucoup de matériel désinfectant et remplissez-le régulièrement. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.

Prévoyez un plan de nettoyage global décrivant qui nettoie quoi, à quelle fréquence et avec quels produits.

L'utilisation des installations sanitaires par des non-clients est interdite.

4.4 CONTACT AVEC DES PERSONNES CONTAMINEES

Définissez dans un plan d'action les initiatives à prendre si vous êtes confronté à une personne contaminée

- Le tenancier n'est pas autorisé à laisser le personnel ayant des problèmes de santé au travail et doit leur refuser l'accès à l'établissement. Si des symptômes surviennent pendant les heures de travail, il doit immédiatement retourner chez lui, et toutes les mesures de précaution (masque de protection, pas par les transports en communs, désinfection du matériel avec lequel le collaborateur a été en contact les deux derniers jours, ...) doivent être prises.
- Le tenancier n'est pas autorisé à accepter des clients ayant des problèmes de santé laissant penser au Covid 19 et doit leur refuser l'accès à l'établissement.
- Si des symptômes surviennent pendant le séjour, un médecin sera immédiatement appelé.
- Que devez-vous faire si un employé tombe malade ? Suivez les directives du SPF ETCS : <https://emploi.belgique.be/fr/actualites/comment-doit-agir-lemployeur-avec-des-travailleurs-qui-presentent-des-symptomes-du>
- Demandez aux clients qui partent de vous informer s'ils tombent malades dans les 14 jours après leur séjour. Que doit-il se passer si un client tombe malade pendant ou après le séjour ? Définissez le clairement dans un plan d'action ainsi que les rôles et responsabilités. Informez-en tous les membres du personnel. Ce plan doit à tout moment être disponible.

5. FOURNISSEURS

Avant de redémarrer, assurez-vous du nettoyage complet des matériaux et des zones utilisées pour les livraisons.

Fournissez à tous vos fournisseurs les mesures de prévention et les accords COVID-19 d'application dans votre établissement. Prévoyez également l'affichage et la signalisation nécessaires dans les zones de livraison. Le fournisseur respecte strictement les mesures de prévention et les instructions de travail COVID-19 qui s'appliquent à l'établissement en question.

Faites tout votre possible pour respecter la distance physique de 1,5 mètre. Par exemple, travailler avec des marques au sol pour organiser la circulation (des lieux d'attente et de parcours tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'établissement).

Si cela s'avère impossible pour les contacts entre travailleurs et fournisseurs, prévoyez des mesures de protection supplémentaires telles que des masques de protection, des écrans plexi ou d'autres barrières physiques.

Autorisez un maximum d'un fournisseur à la fois. Concluez des accords sur les horaires de livraison et d'enlèvement. Pour ces derniers, de préférence en dehors des heures d'ouverture et même plus tôt le matin (à partir de 4 ou 5 heures). Pour autant que les autorités locales l'autorisent.

Prévoyez les conditions sanitaires nécessaires pour les fournisseurs. Prévoyez des moyens pour se laver les mains (de préférence avec de l'eau et du savon liquide pour les mains) et pour les sécher (serviettes ou rouleau en papier, pas de serviettes en tissu, ni de sèche-mains électrique) et/ou les désinfecter. Prévoyez du gel pour les mains dans les endroits où le lavage des mains n'est pas possible. Placez également un gel pour les mains ou un désinfectant à chaque entrée et sortie.

L'utilisation des installations sanitaires par les fournisseurs est autorisée. Concluez des accords sur l'utilisation des installations sanitaires par le fournisseur. Ne fournissez que des serviettes ou rouleau en papier et des poubelles avec couvercle dans les installations sanitaires de l'entreprise. Prévoyez également le nettoyage et la désinfection des installations sanitaires.

L'entrepreneur Horeca et ses travailleurs veillent à ce que le fournisseur puisse effectuer son travail dans des conditions sûres. S'il existe une entrée séparée pour la livraison ou l'enlèvement, l'établissement veillera à ce que seuls les travailleurs du fournisseur soient autorisés dans cette zone pendant la livraison ou l'enlèvement. Si la livraison ou le retrait doit se faire par le biais de la salle de consommation, un accord préalable doit être conclu (en tout cas en dehors des heures d'ouverture) afin que les règles concernant la distanciation sociale puissent être respectées. S'il n'y a pas de zone de livraison ou de collecte, la livraison ou la collecte aura lieu à la porte de l'établissement. Les retours, les vidanges, etc. seront alors préparés à la porte.

En ce qui concerne la livraison du linge :

- demandez à l'entreprise qui gère les livraisons de linge de couvrir le linge propre afin d'éviter tout contact
- proposez deux jours de livraison distincts. L'un pour renvoyer le linge sale, et le lendemain pour recevoir le linge propre.

De préférence, il faut signer les bons de livraison en les scannant a posteriori. En tous cas, lors de la signature des bons de livraison, assurez-vous que les règles de distanciation sociale soient respectées. Le document est signé par le restaurateur avec son propre stylo. Si un PDA (c'est-à-dire un assistant numérique personnel) est utilisé pour signer le bon de livraison, le PDA et le stylo utilisé doivent être décontaminés après la signature.

Encouragez le paiement sans contact ou électronique et évitez autant que possible l'argent liquide. Lorsque vous utilisez un terminal de paiement, celui-ci doit être désinfecté avant et après utilisation. Ou prévoyez un système avec du gel pour les mains et des cotons tige pour les fournisseurs.

Lavez-vous et désinfectez vos mains après la livraison / le paiement.

Les visites commerciales (B2B) sont possibles si toutes les mesures préventives peuvent être respectées et ont lieu en dehors des heures d'ouverture de l'établissement.

Les entretiens sur les pompes, les machines à café et autres se font en dehors des heures d'ouverture de l'établissement si le travail ne peut se faire en sécurité pendant les heures d'ouverture. Le technicien porte un masque de protection et se lave ou se désinfecte les mains à l'arrivée et avant le départ dans les locaux du client. Le technicien utilise son propre matériel (ordinateur, tablette, téléphone, stylo à bille, divers outils pour l'intervention). Les matériaux et les surfaces touchés lors de l'intervention sont ensuite désinfectés.

Prévoyez dans un plan d'action la manière d'aborder la problématique des fournisseurs contaminés.

6. CONTACT

Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser :

- au Contact center du **SPF Economie**. Le Centre de contact est accessible chaque jour ouvrable de 9h00 à 17h00 par :
 - Téléphone : 0800 120 33 (numéro gratuit)
 - E-mail : info.eco@economie.fgov.be
 - Site web : <https://economie.fgov.be>
- au Contact center du **SPF Emploi – Contrôle des lois sociales** pour tout ce qui concerne la sécurité des travailleurs. Le Centre de contact est accessible :
 - Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30 au 02 235 55 60 (en français et en allemand) et au 02 235 55 55 (en néerlandais)
 - Par mail à info.cls@emploi.belgique.be (en français), info.cls@beschaeftigung.belgien.be (en allemand) et info.tsw@werk.belgie.be (en néerlandais)
 - Site web : <https://emploi.belgique.be>