

Principes Food and Beverage

DISCLAIMER

Chez FLI Group BV, nous nous soucions profondément des membres de notre équipe et de nos communautés dans et autour de nos hôtels. Nous faisons tout notre possible pour offrir aux clients et aux membres de l'équipe un environnement de travail sûr, accueillant et propre.

Ce document présente un résumé des Principes Food & Beverage dans l'hôtel.

Outre ce résumé, chaque service opérationnel dispose de ses procédures détaillées de propreté et de sécurité, pour lesquelles nous fournirons des manuels et des programmes de formation adéquats.

Nous respecterons toutes les mesures gouvernementales et suivrons les autorités officielles et les normes des chaînes hôtelières internationales et continuerons d'apporter les modifications nécessaires ou appropriées à nos Protocoles et procédures.

Veuillez noter que toute orientation fournie par les autorités officielles du gouvernement / de la santé publique remplace toutes les informations sur les meilleures pratiques contenues dans ce guide.



| | |
|--|----|
| DISCLAIMER | 1 |
| EN GENERAL..... | 3 |
| REGLEMENTATIONS GOUVERNEMENTALES..... | 4 |
| PRINCIPES FOOD AND BEVERAGE | 5 |
| 1. Protocole Food & Beverage | 5 |
| 2. Restaurant & Bar | 6 |
| 3. Conference & Banqueting..... | 7 |
| 4. Concepts à emporter (Bistro, Starbucks Kiosk, etc.) | 8 |
| OFFRE PAR PERIODE DE REPAS..... | 9 |
| 5. Petit-déjeuner | 9 |
| 6. Lunch et Dîner | 11 |
| 7. Salles de réunion | 12 |
| LIVRAISON DE MARCHANDISES..... | 13 |
| 8. Procédure de livraison des marchandises..... | 13 |
| PROCUREMENT | 13 |
| 9. Procurement Liste de contrôle..... | 13 |
| INSTRUCTIONS SE LAVER LES MAINS | 14 |
| MODE D'EMPLOI DES GANTS..... | 15 |
| INSTRUCTIONS COMMENT ENLEVER LES GANTS JETABLES | 15 |
| INSTRUCTIONS COMMENT PORTER LE MASQUE..... | 16 |
| APPENDIX 1 – MESURES CORONA HORECA VLAANDEREN..... | 17 |

Sources:

Accor, Ecolab, FLI Group, Horeca Vlaanderen, IHG, info-coronavirus.be, Pyramid Hotel Group

En général. Le partage de l'équipement de protection individuelle est interdit.

La mise en place et le retrait de l'équipement de protection individuelle doivent être effectués conformément aux règles de l'art. Voir le mode d'emploi en annexe.

Se laver et se désinfecter les mains régulièrement est obligatoire pour tous les employés de tous les services.

Utilisation du masque en général. Les masques DOIVENT être portés dans toutes les situations où la distance sociale de 1,5 mètre ne peut être garantie. C'est particulièrement le cas lorsque les employés se déplacent dans l'hôtel. Cette règle s'applique à tous les employés de tous les services, y compris la direction de l'hôtel et les membres de FLI Group.

Entretien. L'employeur met à la disposition de chaque employé 4 masques buccaux qualitatifs et lavables avec filtre. Le travailleur s'engage à laver le masque buccal quotidiennement et après utilisation pendant un maximum de 4 heures à un minimum de 60 ° degrés selon les instructions du fabricant.

Utilisation du masque et les gants pour les employés du Service. Le port d'un masque et de gants est toujours obligatoire dans les départements F&B front-of-house (FOH) et back-of-house (BOH).

Écran plexi. L'installation d'un écran plexi à chaque point de vente (POS) est obligatoire. Le Service Technique se chargera de l'installation correcte.

Utilisation du masque et des gants pour toute l'équipe Cuisine. Pour les chefs et les travailleurs de cuisine, le port d'un masque et de gants (couleur bleu si disponible) est toujours obligatoire lors de la préparation des repas, ainsi que lors de l'entrée dans les réfrigérateurs. Pour le plongeur, le masque est obligatoire pour ranger la vaisselle propre.

REGLEMENTATIONS GOUVERNEMENTALES

Le gouvernement belge a annoncé que les mesures suivantes s'appliqueraient lors de la réouverture des magasins d'alimentation et de boissons. Veuillez trouver ci-dessous un aperçu des principales mesures, mais veuillez-vous référer à la liste de contrôle complète en annexe 1.

Nous modifierons les exigences selon les recommandations du gouvernement, le cas échéant.

| | | |
|--------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Restaurant | Date d'ouverture | 8 Juin |
| | Distanciation sociale | 1,5 m |
| | Heure de fermeture | 1am |
| | Max Pax par Table | 10 |
| Bar | Date d'ouverture | 8 Juin |
| | Distanciation sociale | 1,5 m |
| | Heure de fermeture | 1am |
| Terrasse | Date d'ouverture | 8 Juin |
| | Distanciation sociale | 1,5 m |
| | Heure de fermeture | 1am |
| Salles de Réunion | Date d'ouverture (lié au travail) | 8 Juin |
| | Distanciation sociale | 1,5 m |
| | Max Pax Par Salle de Réunion | 50 (1 Juillet) |
| | Évènements sociales apd | 1 Juillet |

Veuillez noter:

- *Lorsque la distance sociale de 1,5 m ne peut être garantie, tous les membres de l'équipe doivent porter un masque. En plus des masques, des écrans faciaux peuvent être utilisés, cependant, cela ne remplace jamais le besoin d'un masque.*
- *Pour la consommation de nourriture et de boissons, les clients devront être assis à une table. Consommer au bar n'est pas autorisé.*
- *Gardez les portes ouvertes dans la mesure du possible, pour éviter que les clients et le personnel soient en contact avec les zones à haut risque.*
- *Les toilettes ne peuvent être utilisées que par les clients et les clients de l'hôtel sont invités à utiliser les installations de leur chambre.*
- *Les buffets ne sont autorisés que si tous les articles sont emballés individuellement. Tous les articles servis doivent être servis par un membre de personnel désigné.*

1. Protocole Food & Beverage

1.1. Procédure générale d'hygiène en F&B

1.1.1. Protocole employés

- A. Notez les températures quotidiennes des aliments sur les formulaires HACCP appropriés, ci-inclus les températures des buffets, chauds et froids.
- B. Les employés du service au comptoir (buffet) utilisent des gants pour toutes les tâches et changent entre chaque fonction pour éviter la contamination croisée.
- C. Tous les travailleurs de F&B doivent compléter/répéter la formation de la sécurité alimentaire (dans les 30 jours) en utilisant des programmes de certification de la chaîne, nationaux ou locaux.

1.1.2. Protocole de nettoyage

- A. Vérifiez tous les lave-vaisselles à haute température quotidiennement pour assurer un rinçage final à 82 ° C. Les verres, articles d'entretien, porcelaine ou autres articles suspectés de contamination ne peuvent pas être lavés dans une machine à basse température.
- B. Couvrir la vaisselle propre, si possible, après la désinfection de la machine pour éviter une nouvelle contamination jusqu'à l'utilisation.
- C. Essuyez toutes les tables et chaises avec un désinfectant (sans danger pour les aliments) entre les clients.
- D. Utiliser un protocole de nettoyage en trois étapes au début et à la fin de chaque shift de travail sur les surfaces FOH qui sont fréquemment utilisés. Voir "Ecolab Préparation à la Reprise des Opérations" pour toutes les zones considérées.
 - 1. Désinfectez avec un produit chimique approuvé par le CDC (c'est-à-dire un désinfectant Ecolab TB).
 - 2. Rincer à l'eau potable.
 - 3. Désinfectez avec un désinfectant (approprié pour le contact alimentaire).
- E. Désinfectez toutes les zones de la ligne de buffet tous les soirs (le cas échéant).
- F. Désinfectez toutes les tables de préparation des aliments toutes les 2 heures.
- G. Les huîtres et les crustacés d'eau froide devraient provenir de sources fiables et conservez la documentation appropriée pendant la période requise.
- H. Distributeur de désinfectant sans contact installé à toutes les entrées de sortie des aliments et des boissons et en BOH. Dans les banquets, utilisez des unités portables ou de table.

1.2. Recommandations générales sur le fonctionnement de F&B

- A. Maintenez des contrôles appropriés avant, pendant et après l'entretien pour réduire la contamination croisée.
- B. Ajustez les opérations pour maintenir les directives de distanciation des ordonnances locales pour les clients et les employés.
- C. Communication avec les clients tout au long de l'expérience par signalisation et marquage au sol.
- D. Prestation de services sans contact dans tous les points de vente F&B.

- E. Les clients sont priés de payer par carte et de préférence sans contact. Si le personnel doit saisir des informations, utilisez un outil pour éviter de toucher aux touches. La machine PDQ sera désinfectée après chaque utilisation.
- F. L'équipe est responsable de communiquer les principes de base de santé et de sécurité au client/organisateur. Pour les C&E, l'organisateur recevra une instruction à partager avec tous les délégués.

2. Restaurant & Bar

2.1.1. Protocole employés

- A. Éliminez les buffets. En cas de volume ou exigence élevé, vous devriez avoir un employé pour servir chaque client ou offrir des options de plats à emporter.
- B. Éliminez les articles de table et livrez selon les besoins des clients, c'est-à-dire condiments, ustensiles, assiettes, verres, tasses, etc. Désinfectez après utilisation.
- C. Supprimez les menus réutilisables et utilisez un code QR. Imprimez des menus à usage unique pour éviter la contamination croisée.
- D. Maintenir les exigences de la marque sur les éléments du menu lorsque cela est possible.
 - 1. Éliminez les garnitures de fruits pour éviter la contamination croisée.
 - 2. Toutes les pailles doivent être emballées.
 - 3. Éliminer le service de pain partagé, envisager des portions individuelles.
- E. Chaque employé doit installer une station de boisson individuelle pour le service client afin d'éviter la contamination croisée et de maintenir une distance de travail appropriée.
- F. Le débarrassage devrait avoir lieu à la fin du repas après le départ du client. Cela doit être expliqué au client.
- G. Les employés doivent se laver ou se désinfecter les mains après avoir manipulé des articles de toute nature utilisés par le client.

2.1.2. Protocole de nettoyage

- A. Les couverts doivent être enroulés après le nettoyage pour éviter la contamination croisée, ou un emballage jetable doit être utilisé.
- B. De nouveaux verres doivent être offerts lors du remplissage des boissons froides pour réduire la contamination croisée.

2.1.3. Protocole de distanciation

- A. La capacité doit être réduite pour assurer une distance sociale de 1,5 m et pour se conformer aux directives locales en retirant les tables et les chaises ou en marquant les tablettes avec X ou de la signalisation. La disposition du restaurant et du bar doit être révisée avec la distance recommandée de 1,5 m entre les tables. Attribuez de nouveaux numéros de table et communiquez avec tous les employés si nécessaire.
- B. Une distance de 1,5 m doit être maintenue entre les membres de l'équipe dans leurs zones de travail respectives. Pensez à revoir les configurations FOH et BOH. Par exemple, des terminaux de point de vente doivent être placés au moins 1,5 m l'un de l'autre. Terminaux spécifiques pour chaque employé pendant les quarts de travail. Espaces de travail de cuisine adaptés à la configuration pour garder 1,5 m de distance avec des responsables assignées.

- C. Gardez 1,5 m des clients pendant le service. Les entrées / boissons doivent être livrées au bord de la table pour garder la distance.

2.1.4. Protocole de signalisation

- A. La signalisation doit être placée à l'entrée pour informer les clients des protocoles à distance. Marquez le sol aux entrées avec des panneaux de signalisation et des instructions directionnelles pour les clients dans une file d'attente.
- B. À l'entrée du restaurant, la signalisation doit être affichée avec le nombre maximum de clients autorisés pour la sensibilisation des clients et pour les rassurer.

3. Conference & Banqueting

3.1.1. Protocole employés

- A. Les portes ne doivent être ouvertes et fermées qu'à la demande du client pour réduire la contamination croisée.
- B. Retirez les articles pré-placés pour réduire la contamination croisée. Par exemple assiettes, verres, salades, dessert, épices, argenterie, stylos, papier à notes, menthes.
- C. Les pause-café doivent tenir compte de la distance sociale et tous les aliments sont emballés individuellement.
- D. Supprimer les services d'eau communs. Offrez un service d'eau en bouteille qui doit être pré-placé et peut être réapprovisionné pendant les pauses si nécessaire.
- E. Éliminez les buffets.
 - 1. Offrez des solutions de ravitaillement qui sont amenés en chariot ou de ravitaillement en portions individuelles et couvertes pour la livraison de nourriture sans contact.
 - 2. En cas de volume élevé, prévoyez un membre de personnel servant à une distance de 1,5 m entre l'employé et le client. Les tables de service doivent être fournies. Placez le panneau à la fin de la table pour le ramassage et la livraison sans contact. Augmentez le nombre d'employés avec plus de clients. Marquez le sol pour la file d'attente des clients en tenant compte de la distance sociale.
 - 3. Le service est possible avec les clients qui quittent la salle pour une pause, afin que les employés n'entrent pas en contact avec les clients pendant le service. Les clients reviennent dès que la nourriture est sur la table.
 - 4. Offrez des pauses de nourriture avec des aliments portionnés et scellés.
- D. Débarrasser uniquement si les clients n'occupent plus l'espace, soit au départ, soit pendant la pause. Placez des bacs supplémentaires et d'autres aides pour faciliter le nettoyage par les clients.
- E. Encouragez l'utilisation des applications de réunion (si elles sont proposées par la chaîne) ou des messages (WhatsApp) pour les demandes de service.

3.1.2. Protocole de nettoyage

- A. Des options de désinfection des mains ou de désinfectant pour les tables doivent être disponibles à chaque entrée de la salle et à tous les buffets.
- B. Les articles réutilisables tels que les stylos, les fournitures de bureau, etc. doivent être désinfectés avec un désinfectant approuvé tel que le désinfectant Ecolab TB après chaque utilisation.

- C. Les tables doivent être désinfectées avant et après la réunion, uniquement si tous les participants quittent la salle de réunion, un nettoyage supplémentaire est possible par l'équipe.

3.1.3. Protocole de distanciation

- A. La capacité des salles de réunion doit être réduite conformément aux directives locales.
- B. La configuration des salles doit être révisée pour garantir la distance sociale
 - 1. Style "Classroom" avec un par table
 - 2. Faites une table carrée composée d'un rectangle de 3 à 1,5 m au lieu de rondes, avec 4 par table, 1 de chaque côté.
 - 3. Forme en U avec un par table.
 - 4. Style Théâtre/Cérémonie doit être placé à une distance de 1,5 m dans toutes les directions.
 - 5. Utilisez des tables rondes ; 4 personnes pour les tables de 5 pieds ou 6 personnes pour les tables de 6 pieds.

3.1.4. Protocole de signalisation

- A. Signalisation à l'entrée pour informer les clients sur la distance sociale et les changements de service.
- B. Les salles avec deux entrées ou plus doivent avoir une entrée et une sortie désignées pour la circulation à sens unique. Les portes doivent être visiblement marquées.
- C. Une signalisation doit être affichée à l'entrée du hall, indiquant le nombre maximum de clients autorisés à être sensibilisés et rassurés.

4. Concepts à emporter (Bistro, Starbucks Kiosk, etc.)

4.1.1. Protocole employés

- A. Pour le service café, tout doit être présenté dans un emballage individuel, comme le sucre, le lait, etc.

4.1.2. Protocole de nettoyage

- A. Des options de désinfection des mains doivent être disponibles à l'entrée.
- B. Les aliments à servir individuellement doivent être emballés pour éviter la contamination croisée et affichés uniquement derrière un écran. Par exemple, pâtisseries, fruits, desserts, etc.
- C. Un employé par point de vente pendant la durée du shift de travail pour éviter la contamination croisée. Nettoyez l'écran avant et après chaque shift de travail en vaporisant du désinfectant sur le chiffon de nettoyage.

4.1.3. Protocole de distanciation

- A. Le blindage en plexi ou les barrières de distance doivent être placés au point de vente (POS) pour la séparation des clients / employés lors de la commande et du paiement.
- B. Créez des postes de travail spécifiques dans la mesure du possible, s'il y a plus d'un employé, pour maintenir la séparation. Désignez des zones pour la durée du service.
- C. Placez les produits alimentaires au bout du comptoir pour une livraison sans contact et gardez une distance de 1,5 m.

4.1.4. Protocole de signalisation

- A. Marquages au sol et signalisation pour la file d'attente des clients.
- B. À l'entrée, la signalisation doit être affichée avec le nombre maximum de clients autorisés pour la sensibilisation des clients et pour rassurer.

OFFRE PAR PERIODE DE REPAS

5. Petit-déjeuner

5.1. Phase 1 (Offre actuelle)

- A. Seule la collecte est autorisée.
- B. Aucun bon de commande dans les chambres, pré-commande demandé ou offre standard (pas de choix client) collecté par le client ou en forme de livraison dans la chambre.
- C. Créez un point de collecte F&B.
- D. Les plateaux, sacs ou boîtes de repas doivent être correctement couverts ou fermés.
- E. Après manger, le client place son plateau à l'extérieur de la porte ou il est retiré lors du nettoyage de la chambre.
- F. Service obligatoire avec des gants et un masque buccal.

5.1.1. Sac/Boîte Petit-déjeuner (exemple)

- ✓ Boisson chaude : (Café, thé ou chocolat chaud)
- ✓ Jus
- ✓ 1 Croissant & 1 Pain au chocolat
- ✓ 1 or 2 petit pain(s)
- ✓ 1 portion de fromage individuelle
- ✓ 1 portion de charcuterie individuelle
- ✓ 1 beurre et 1 confiture en portion individuels
- ✓ Pot de muesli au lait ou 1 barre de petit déjeuner / granola ou 1 portion de yaourt individuelle
- ✓ Morceau de fruit ou salade de fruits
- ✓ 1 portion de lait et 1 bâton de sucre / édulcorant
- ✓ Un sac à emporter en papier, une tasse de boisson chaude, un bâtonnet, un sac à pain, une serviette, une fourchette, une cuillère et un couteau

5.2. Phase 2 (Date à confirmer)

- A. Les plats à emporter, la collecte ou le service en chambre sont autorisés, ainsi que le service de restauration tout en respectant la distance sociale.
- B. Aucun bon de commande dans les chambres, en faveur de la commande à distance ou prédéterminé (pas de choix du client) pour la collecte ou la livraison dans les chambres.
- C. Créez un point de collecte F&B dédié à emporter / à retirer par les clients.
- D. Les plateaux, sacs ou boîtes contenant des repas doivent être correctement couverts ou fermés.
- E. Après avoir mangé, le client place son plateau à l'extérieur de la porte ou il est retiré lorsque la chambre est nettoyée.
- F. Dans le restaurant, assurez-vous que la signalisation est claire, maintenez la circulation à sens unique si possible et respectez la distance sociale de 1,5 m lorsque cela est possible.

- G. La table sera dressée avec une offre standard, les boissons peuvent être récupérées par les clients dans les stations de boissons dédiées et les plats chauds seront servis dans la cuisine et servis à table.

5.2.1. Sac/Boîte Petit-déjeuner ou Offre Restaurant (exemple)

- ✓ Boisson chaude : (Café **ou** thé **ou** chocolat chaud)
- ✓ Jus
- ✓ 1 Croissant **ou** 1 Pain au chocolat
- ✓ 1 petit pain
- ✓ 1 portion de fromage individuelle
- ✓ 1 portion de charcuterie individuelle
- ✓ 1 beurre et 1 confiture en portion individuels
- ✓ Pot de muesli au lait **ou** 1 barre de petit déjeuner / granola **ou** 1 portion de yaourt individuelle
- ✓ Morceau de fruit **ou** salade de fruits
- ✓ Option de plats chauds : œufs brouillés au bacon et saucisse **ou** œufs brouillés à la tomate et aux champignons **ou** œuf à la coque
- ✓ 1 portion de lait et 1 bâton de sucre / édulcorant
- ✓ Un sac à emporter en papier, une tasse de boisson chaude, un bâtonnet, un sac à pain, une serviette, une fourchette, une cuillère et un couteau

Petit-déjeuner A-la-carte (exemples)

- Option 1 :
 - ✓ Boisson chaude : (Café **ou** thé **ou** chocolat chaud)
 - ✓ Jus
 - ✓ 1 Croissant **ou** 1 Pain au chocolat
 - ✓ 1 petit pain
 - ✓ 1 portion de fromage individuelle
 - ✓ 1 portion de charcuterie individuelle
 - ✓ 1 beurre et 1 confiture en portion individuels

- Option 2 :
 - ✓ Boisson chaude : (Café **ou** thé **ou** chocolat chaud)
 - ✓ Jus
 - ✓ Pot de muesli au lait **ou** 1 barre de petit déjeuner / granola **ou** 1 portion de yaourt individuelle
 - ✓ Morceau de fruit **ou** salade de fruits

- Option 3 :
 - ✓ Boisson chaude : (Café **ou** thé **ou** chocolat chaud)
 - ✓ Jus
 - ✓ Option de plats chauds : œufs brouillés au bacon et saucisse **ou** œufs brouillés à la tomate et aux champignons **ou** œuf à la coque **et/ou** crêpes



6. Lunch et Dîner

6.1. Phase 1 (Offre actuelle)

- A. En fonction de la demande et de l'occupation, le GM peut décider d'offrir un service de lunch et de dîner ou non.
- B. Seuls les plats à emporter et la collecte sont autorisés.
- C. Aucun bon de commande dans les chambres, en faveur de la commande à distance ou prédéterminé (pas de choix du client) pour la collecte des clients ou la livraison dans les chambres.
- D. Un code QR sera affiché sur le téléviseur (à confirmer) et à divers endroits pour permettre au client de voir le menu du déjeuner, du dîner et des plats à emporter sur son appareil mobile personnel.
- E. Créez un point de collecte F&B dédié à emporter / à retirer par les clients.
- F. Les plateaux, sacs ou boîtes contenant des repas doivent être correctement couverts ou fermés.
- G. Après avoir mangé, le client place son plateau à l'extérieur de la porte ou il est retiré lorsque la chambre est nettoyée.
- H. Des options alternatives pour le déjeuner et le dîner seront affichées à la réception, y compris les services de livraison.
- I. Pour éviter le gaspillage et simplifier le processus de préparation, l'offre ne peut être composée que d'articles congelés.

6.1.1. Lunch et Dîner Offre

Le menu Lunch et Dîner peuvent comprendre

- ✓ Pizzas
- ✓ Nouilles asiatiques et plats de riz
- ✓ Spécialités locales
- ✓ Pâtes
- ✓ Sandwichs grillés / Croque Monsieur / Panini (Mozzarella / Prosciutto)
- ✓ Sélection de sandwichs et baguettes
- ✓ Sélection de wraps et pains plats
- ✓ Salades (feuilles, quinoa, légumes, protéines, etc.) - peuvent être pré-emballées si aucun personnel de cuisine n'est prévu
- ✓ Frites (nécessite un cuisinier)

6.2. Phase 2 (Date à confirmer)

- A. En fonction de la demande et de l'occupation, le GM peut décider d'offrir un service de déjeuner et de dîner ou non.
- B. Le service de plats à emporter, de collecte ou de livraison dans les chambres est autorisé, ainsi que le service de restauration tout en respectant la distance sociale.
- C. Aucun bon de commande dans les chambres, en faveur de la commande à distance ou prédéterminé (pas de choix du client) pour la collecte ou la livraison dans les chambres.
- D. Un code QR sera affiché sur le téléviseur (à confirmer) et dans les points de vente pour permettre au client de voir le menu du déjeuner, du dîner et des plats à emporter sur son appareil mobile personnel.
- E. Créez un point de collecte F&B dédié à emporter / à retirer par les clients.
- F. Les plateaux, sacs ou boîtes contenant des repas doivent être correctement couverts ou fermés.

- G. Après avoir mangé, le client place son plateau à l'extérieur de la porte ou il est retiré lorsque la chambre est nettoyée.
- H. Lorsque le client dîne dans le point de vente, une table de service en plus de la table à manger est mise à disposition pour préserver la distance sociale entre les clients et les employés, pour déposer la nourriture et récupérer les assiettes. Cette table sera également utilisée pour placer l'eau et les boissons pour les clients. Les clients sont priés de se servir.
- I. Le restaurant dispose d'un poste de désinfection à chaque entrée avec une signalisation claire expliquant les mesures, ainsi qu'une signalisation au sol pour indiquer la circulation à sens unique lorsque cela est possible.
- J. D'autres options de déjeuner et de dîner seront affichées à la réception, y compris les services de livraison.
- K. Pour éviter le gaspillage et simplifier le processus de préparation, l'offre peut être composée uniquement d'articles congelés.

7. Salles de réunion

7.1. Phase 1 (Date à confirmer)

- A. Les salles de réunion seront aménagées pour préserver la distance sociale de 1,5 m - voir les principes dans la section précédente.
- B. Nombre maximum de clients par salle de réunion selon les restrictions gouvernementales.
- C. Le gel désinfectant et les informations sur les mesures COVID-19 sont clairement affichés dans la salle de réunion.
- D. Les pause-café et le déjeuner seront servis dans la salle de réunion - une signalisation claire pour faciliter la distanciation sociale. Lorsque cela est possible / nécessaire, des emballages individuels et des articles jetables sont utilisés pour limiter la contamination croisée.
- E. La pause-café et le déjeuner doivent être précommandés.
- F. La salle ne sera nettoyée et désinfectée que lorsque les participants seront partis - suffisamment de bacs seront mis à disposition et un poste de nettoyage sera utilisé par les participants.

8. Procédure de livraison des marchandises

- A. L'accès aux quais de livraison des marchandises sera strictement interdit à toute personne non directement impliquée dans ce service.
- B. Le port du masque et des gants est obligatoire pour le personnel de l'hôtel qui prend livraison des marchandises.
- C. Le port du masque est obligatoire pour le personnel de livraison.
- D. Gel désinfectant à mettre à disposition dans les quais de livraison des marchandises.
- E. Renforcer la procédure de nettoyage dans les zones de livraison des marchandises.

PROCUREMENT

9. Procurement Liste de contrôle

La liste suivante n'est pas exhaustive et répertorie simplement les bases, en fonction des éléments de menu et des demandes spécifiques aux propriétés, des éléments supplémentaires peuvent être nécessaires.

9.1.1. Systèmes

- Menu QR pour appareil mobile
- WhatsApp

9.1.2. Provisions

- Sucre emballé individuellement
- Lait emballé individuellement
- Sel emballé individuellement
- Poivre emballé individuellement
- Beurre emballé individuellement
- Pailles emballées individuellement
- Bâtons pour café / thé emballés individuellement
- Condiments emballés individuellement - mayonnaise, ketchup, moutarde
- Sac en papier pour petits pains
- Etuis à couverts
- Boîtes à nourriture - salades, plats principaux
- Tasses - boissons chaudes et soupe
- Petits contenants – vinaigrette
- Serviettes en style de lin

9.1.3. Petit déjeuner

- Sac en papier
- Ensemble de couverts - serviette, fourchette, cuillère, couteau, cuillère à café / bâton

Le lavage des mains

Service Externe pour la
Prévention & et la Protection



1 Mouiller les mains abondamment.



2 Appliquer suffisamment de savon pour recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner.



3 Paume contre paume par mouvement de rotation.



4 Le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume de la main droite, et vice versa.



5 Les espaces interdigitaux, paume contre paume et doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière.



6 Le dos de doigts dans la paume de la main opposée, avec un mouvement d'aller-retour latéral.



7 Le pouce de la main gauche par rotation dans la main droite, et vice versa.



8 La pulpe des doigts de la main droite dans la paume de la main gauche, et vice versa.



9 Rincer les mains à l'eau.



10 Sécher soigneusement les mains à l'aide d'un essuie-mains à usage unique.



11 Fermer le robinet à l'aide du même essuie-mains.



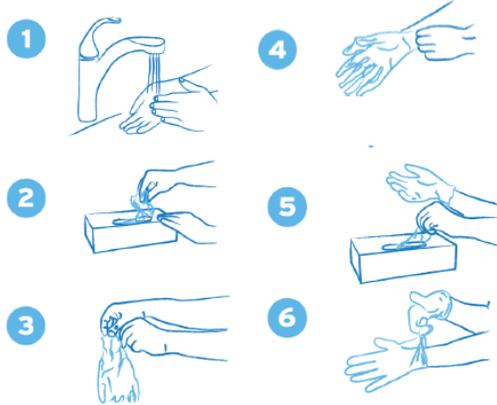
12 Vos mains sont propres.

Éditeur Responsable: Groupe Securex ASBL, Patrick D'Orbelle, avenue de Tervuren, 45, 1040 Brussels - BR0077-101.80122

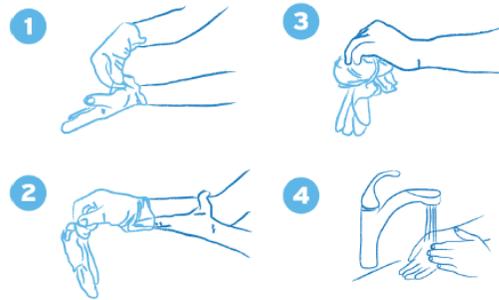


PROPER GLOVING

How to PUT ON non-sterile gloves



How to REMOVE non-sterile gloves



ECOLAB



INSTRUCTIONS COMMENT ENLEVER LES GANTS JETABLES



INSTRUCTIONS COMMENT PORTER LE MASQUE

COMMENT PORTER CORRECTEMENT UN MASQUE ?

METTRE LE MASQUE

| | | |
|--|--|---|
|  <p>1 (Retirez vos lunettes) Lavez-vous d'abord les mains correctement</p> |  <p>2 Utilisez un masque en bon état</p> |  <p>3 Prenez le masque par les élastiques ou les rubans</p> |
|  <p>4 Tirez les élastiques jusque derrière les oreilles</p> |  <p>5 Veillez à ce que votre nez, votre bouche et votre menton soient bien couverts Masque chirurgical : pressez la languette métallique de part et d'autre de votre nez</p> | |

Si votre masque glisse → Remettez-le en place en touchant uniquement les côtés du masque. Si vous touchez quand même le devant du masque, lavez-vous ensuite les mains.
Si vous mangez, buvez → Déposez votre masque dans un récipient lavable, le côté extérieur vers le bas. Ensuite lavez-vous les mains.



- Masques en papier**
 - Max 8h
 - Jeter après usage
- Masques en tissu**
 - Max 8h
 - Laver tous les jours à 60° min
 - Ne pas utiliser d'adoucissant
- Masques chirurgicaux (pour usage professionnel)**
 - Max 8h
 - Ne pas mettre dans un sac
 - Conserver dans un récipient lavable

RETIRER LE MASQUE

| | | |
|--|---|---|
|  <p>1 Lavez-vous les mains correctement (Retirez vos lunettes)</p> |  <p>2 Ne touchez pas le devant de votre masque, mais attrapez-le par les élastiques ou les rubans</p> |  <p>3 Retirez-le rapidement</p> |
| |  <p>4 Papier - Jetez le masque directement dans une poubelle refermable</p> |  <p>5 Lavez-vous correctement les mains</p> |

Tissu - Déposez le masque dans un récipient lavable, le côté extérieur vers le bas



APPENDIX 1 – MESURES CORONA HORECA VLAANDEREN





HOTELS & LOGIES 1/7



Disclaimer: de Nationale Veiligheidsraad moet nog beslissingen nemen over de toegestane capaciteit en over de hoeveelheid gasten per tafel/groep. Daarover geeft de sectorgids dus momenteel geen duidelijkheid. Het is wachten op een Nationale Veiligheidsraad hiervoor.

ZONE

VOORWAARDEN

Onthaalruimte, receptie, check-in en check-out

CHECKLIJST

- Werk zo veel mogelijk op **reservatie**.
- Per logies moeten de **contactgegevens van één gast ten laatste bij aankomst geregistreerd worden en gedurende 14 dagen bewaard** om de eventuele contact tracing nadien te vergemakkelijken. Deze contactgegevens mogen voor geen andere doeleinden gebruikt worden dan in het kader van de bestrijding van COVID-19 en de gasten moeten daarvoor hun toestemming geven. **Gasten die weigeren wordt de toegang ontzegd.**
- **Vóór hun aankomst** in een accommodatie moeten de gasten **informatie ontvangen over de huidige richtsnoeren** van de lokale volksgezondheidsinstanties en over specifieke maatregelen die in de accommodatie zijn genomen. De gasten moeten ervan op de hoogte worden gesteld dat zij hun **verblijf moeten uitstellen indien zij symptomen hebben die op COVID-19 kunnen wijzen**, of indien zij in de 14 dagen voor hun geplande verblijf in contact zijn geweest met een persoon met COVID-19 of met symptomen die op COVID-19 duiden.
- **Afficheer bij de ingang van de zaak de regels** (beschreven bij de richtlijnen) die van toepassing zijn op de klanten en breng ze bij het inchecken in herinnering.
- **Beperk het fysiek contact met gasten** door zo veel mogelijk online incheck- en outcheck-mogelijkheden te voorzien. Voorzie indien mogelijk droppoints waar kamersleutels contactloos gedeponereerd kunnen worden.
- Doe een **welkomstgesprek** met je klanten, waarbij je hen **informeert, sensibiliseert** en hen de voorziene preventiemaatregelen en de regels in verband met de gezondheid van de gasten **toelicht** (zoals beschreven in de richtlijnen).
- Neem **maatregelen om een fysieke afstand van 1,5 meter te garanderen** aan de receptie. Maak gebruik van **hulpmiddelen** zoals signalisatie om de circulatierichtingen duidelijk maken. Voorzie fysieke afscheidingen op de plaatsen waar het respecteren ervan niet mogelijk is.
- Probeer **bij gebrek aan automatische deuren** in de horecaonderneming zo veel mogelijk de **deuren open te laten staan tijdens de openingsuren**. Indien niet mogelijk, voorzie **minstens om de 30 minuten desinfectering** door een personeelslid. Voorzie eventueel de mogelijkheid dat ook klanten dit kunnen desinfecteren.
- Bij gebruik van de **pinautomaat** dient deze na ieder gebruik **gereinigd en ontsmet** te worden, of voorzie een **systeem zoals in de handel met handgels/ oorstaafjes** voor de klanten.
- Voorzie **geen welkomstdranken of- versnaperingen in zelfbediening**. Verwijder alle magazines, toeristische gidsen/stadsplannen en promomateriaal in de onthaalruimte.
- **Kamersleutels** en sleutelkaarten van iedere vertrekkende gast moeten **gedesinfecteerd** worden.
- **Mondmaskers voor het personeel zijn verplicht, behalve voor functies waarbij je altijd de afstand kan respecteren**. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig. **Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen**.



HOTELS & LOGIES 2/7

ZONE

VOORWAARDEN

Hotelkamers, logies en gemeenschappelijke delen

CHECKLIJST

- Stel een duidelijk **plan/procedure** op voor het personeel hoe de **schoonmaak** zal worden georganiseerd.
- Laat de **kamermedewerkers steeds dezelfde verdieping/kamers reinigen**. Vermijd dat kamers gereinigd worden bij aanwezigheid van de gast.
- Gemeenschappelijke lichtschakelaars, deurklinken, handgrepen aan trappen... dienen meermaals per dag **gedesinfecteerd** te worden.
- **Reiniging** van kamers dient met zorg en met nadruk op **desinfectie van oppervlakken te gebeuren**:
 - Reiniging van alle **contactpunten** zoals o.a.: lichtschakelaars, handvaten, afstandsbediening...
 - Beperk zoveel mogelijk **losse items** in de kamers zoals brochures, magazines, sierkussens, ... en alle decoratieve items die mogelijk in contact zijn geweest met gasten.
 - Vermijden van contact tussen linnen en afval.
 - **Vuil linnen meteen verwijderen** in daarvoor bestemde linnenzakken/manden en gescheiden houden van proper linnen.
 - **Vermijd alle contact van het gezicht** met linnen, afval en andere objecten die mogelijk contact hadden met gasten.
 - Voorzie in de badkamer zo veel mogelijk enkel individuele zeepjes, douchegel, shampoo... Indien er vaste voorzieningen in de kamer zijn, moeten deze elementen bij elke kamerreiniging ontsmet worden.
 - **Handvatten** van douchedeuren, kranen, knoppen voor doorspoelen van WC's moeten dagelijks ontsmet worden.
 - **Voorzie passende recipiënten voor de opvang van het (afval)materiaal** gebruikt voor de toepassing van individuele en collectieve hygiëne zoals zakdoekjes en wegwerpreinigingsdoekjes (en gebruikte beschermingsmiddelen).
 - De kamers moeten **dagelijks goed** verlucht worden, en zeker minstens 1 uur aan een stuk na het uitchecken. **Kamers zonder ramen mogen niet worden verhuurd.**
 - De **minibar blijft leeg**.
 - **Was na elke kamer/ruimte de handen of handschoenen** goed met water en zeep.
- Voorzie voldoende tijd zodat de reiniging grondig kan gebeuren.
- Maak eventueel gebruik van beschermingsmiddelen zoals (wegwerp)handschoenen en wees aandachtig bij het aan- en uitdoen en het weggooien ervan.



HOTELS & LOGIES 3/7

ZONE

VOORWAARDEN

Hotelkamers, logies en gemeenschappelijke delen

CHECKLIJST

- Reinigingsdoeken, dweilen, poetsvodden moeten grondig gewassen worden op meer dan 60°C en moeten sneller omgewisseld worden.
- Mondmaskers voor het personeel zijn verplicht. Mondmaskers kunnen eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig. Face shields kunnen evenwel mondmaskers nooit vervangen.
- Aan gasten die meerdere dagen in de horecaonderneming verblijven kan voorgesteld worden om zelf de kamer op orde te houden. Het onderhoud van de kamer door het personeel zou desgevallend enkel gebeuren op expliciete vraag van de gasten, en enkel wanneer er geen gasten in de kamer aanwezig zijn.

Liften

CHECKLIJST

- Het gebruik van liften is beperkt tot individuen of tot personen die de kamer delen. Het gebruik van de trappen zal worden aangemoedigd met respect voor de social distancing.
- De bedieningsknoppen moeten veelvuldig gereinigd worden.

Verbruikszaal

(binnen en buiten)

CHECKLIJST

- Voorzie desinfecterende gels voor uw klanten in de verbruikszaal en op het terras.
- Er wordt alleen aan tafels bediend, dus géén statafels of walking lunches of -diners. Er wordt verplicht zittend geconsumeerd. Consumeren en/of bestellen aan de bar of rechtstaand is dus niet toegestaan.
- Tafels worden zo opgesteld dat de 1,5 meter tussen de gasten die aan verschillende tafels zitten, gewaarborgd is, ook wanneer de gasten naar de toiletten gaan. De tafelcapaciteit moet hieraan aangepast worden. Aan deze regel kan worden afgeweken indien er een voldoende hoge barrière is voorzien (bv van plexiglas, minimaal 1.80 m hoog).
- Gebruik papieren tafellakens, napperons, placemats, servetten. Indien u toch absoluut aan stof houdt dient dit na iedere gast volledig afgeruimd te worden en gewassen op meer dan 60 ° C.
- Op tafel géén boterpotjes, zout- en pepervaatjes, olie en azijn, ketchupflesjes, broodmandjes, siervoorwerpen... Geef voorkeur aan individueel verpakte porties, (die u zelf kan bereiden).
- Een menu- en drankenkaart aanbieden die door de verschillende klanten in handen genomen wordt is absoluut af te raden. Oplossingen zijn borden aan de wand, of reeds bestaande moderne technologische toepassingen waar gasten via een QR-code de kaart op hun eigen smartphone downloaden. Je kan ook de menu- en drankenkaart op de website plaatsen en bij reservatie aan uw gasten vragen om ze daar te raadplegen.



HOTELS & LOGIES 4/7

ZONE

VOORWAARDEN

Verbruikszaal (binnen en buiten)

CHECKLIJST

- De **bediening wast en ontsmet voortdurend de handen en draagt een mondkemper**. **Borden afruimen en dan direct bereide gerechten opdienen zonder de handen te desinfecteren is absoluut uit den boze.**
- Glazen, tassen, servieswerk, bestekken moeten **na ieder gebruik in de afwasmachine bij meer dan 60 ° C. De bierglazen alleen nog spoelen in koud water met een spoelmiddel volstaat niet. Kartonnen of plastic bekert voor eenmalig gebruik kunnen een alternatief zijn.**
- Tafels en stoelen** moeten na het vertrek van de gasten **ontsmet** worden, alvorens nieuwe gasten er mogen plaatsnemen. Alles wat op tafel kwam moet na het vertrek van de gasten in de **afvalcontainer of moet gereinigd en ontsmet** worden.
- Het **afruimen** van de tafels gebeurt **bij voorkeur door een vast personeelslid** dat enkel deze taak op zich neemt en dat alleen tot in de afwaskeuken komt.
- Voorzie een **globaal plan dat duidelijk vastlegt wie wat schoonmaakt**, met welke frequentie en met welke producten.
- Neem maatregelen om **de social distancing te respecteren. Neem indien nodig extra beschermingsmaatregelen** zoals bvb. het plaatsen van plexischermen.
- Doe **zo veel mogelijk digitaal en contactloos. Stimuleer elektronische betalingen.** Meld dit al bij de reservatie. Bij gebruik van de **pinautomaat** dient deze **na ieder gebruik gereinigd en ontsmet** te worden, of voorzie een **systeem zoals in de handel met handgels/oorstaafjes** voor de klanten.

Keuken

CHECKLIJST

- De **HACCP-regels** worden net als buiten COVID-tijden rigoureu togepast.
- In geen geval mogen personen die niet tot het personeel behoren, zoals leveranciers, de keukens, dienstlokalen of magazijnen betreden.
- Doe al het mogelijke om de fysieke afstand van 1,5 meter zo goed mogelijk na te streven. Blijkt dit onmogelijk voor contacten werknemer/werknemer, voorzie dan extra beschermingsmaatregelen zoals bvb. mondkempers, plexischermen of andere fysieke barrières. Houd geen besprekingen of taakverdelingen in kleine vertrekken.**
- De keuken wordt regelmatig verlucht.
- Iedereen **vermijdt** zo veel mogelijk om met **gereedschap** (messen, keukenhanddoeken...) te werken **dat ook door collega's wordt gebruikt**. Indien dit niet mogelijk is wordt dit **gereedschap regelmatig gereinigd en ontsmet**.
- In alle ruimten dienen **voldoende reinigings- en ontsmettingsproducten** beschikbaar te zijn, naast ontsmettende handgels, handwasbakjes met ontsmettende zeep... De medewerkers worden verzocht om de **handen minstens om het half uur te wassen en te ontsmetten**, en telkens men materiaal heeft aangeraakt dat mogelijk door anderen kan besmet zijn.



HOTELS & LOGIES 5/7

ZONE

VOORWAARDEN

Keuken

CHECKLIJST

- **Iedereen werkt bij voorkeur aan slechts één gerecht.** Met meerdere personen aan één gerecht werken is af te raden, deze personen komen dan inderdaad te kort bij elkaar. **Indien dit niet mogelijk is, zijn extra veiligheidsmaatregelen nodig.** Probeer in elk geval de **verplaatsingen** in de keuken zo veel mogelijk te beperken en kruislijnen te vermijden.
- **Alle medewerkers dragen een mondk masker. Uiteraard draagt iedereen een koksmuts of haarnetje.** Mondmaskers kunnen **eventueel aangevuld worden met face shields waar nodig** (bvb. in de afwaskeuken om te beschermen tegen spatten). **Face shields kunnen evenwel mondk maskers nooit vervangen.**
- Handdoeken, afwasmateriaal, kokskleding dienen veelvuldig gewisseld te worden.
- Voorzie **geen diensten of activiteiten wanneer social distancing niet mogelijk is**, zoals bv kooklessen.

Sanitair

CHECKLIJST

- Bekijk of **openen/sluiten van de deuren eventueel mogelijk is zonder de handen** te gebruiken (bvb. met de elleboog).
- Ook in de toiletruimte geldt de **1,5-meterregel**. In geval er meerdere urinoirs aanwezig zijn, zullen ze dus misschien niet allemaal gebruikt kunnen worden of dienen er tussenschotten tot 2 meter hoogte geplaatst te worden.
- Gebruik zeker **geen handdoeken of elektrische handdrogers**, maar **wel papieren doekjes of papier op rol**. Voorzie volop **ontsmettingsmateriaal** en vul dit regelmatig bij.
- Het sanitair moet **veelvuldig gereinigd en ontsmet** worden.
- Hang **affiches met duidelijke instructies voor het correct reinigen van de handen**. Wastafels zijn bij voorkeur te voorzien van kranen met elektronische -, voet- of elleboogbediening.
- Voorzie een **globaal plan dat duidelijk vastlegt wie wat schoonmaakt**, met welke frequentie en met welke producten.
- **Het gebruik van het sanitair door niet-gasten is verboden.**

Zelfbediening/ buffetten

CHECKLIJST

- Voor zelfbediening gelden dezelfde goede praktijken als bepaald onder de andere punten van verbruikszalen, met dien verstande dat de **gasten zelf langs de zelfbedieningstoog passeren om zichzelf te bedienen en nadien de tafel zelf afruimen.**
- Voorzie een **vervolgtraject met behulp van bvb. vloermarkering om de 1.5 meter.**
- De **zelfbedieningstoog** moet zodanig zijn ingericht dat ook hier de regels rond social distancing worden gerespecteerd.



HOTELS & LOGIES 6/7

ZONE

VOORWAARDEN

Zelfbediening/ buffetten

CHECKLIJST

- De organisatie van de zelfbedieningstoog moet zodanig zijn dat **ALLE bulkproducten toegankelijk zijn voor de klant (d.w.z. inclusief bestek, serviesgoed, ... en te consumeren gerechten)**. Een **alternatief** is dat alle producten worden voorverpakt of geserveerd door medewerkers die zeer strenge handhygiëneregels hanteren en mondklappers dragen.
- **Wijs zelf de tafel** aan waaraan de gasten mogen gaan zitten. Vraag indien mogelijk aan de gasten dat **slechts 1 persoon per tafel naar de zelfbedieningstoog** komt om wachtrijen te vermijden.
- Indien er gebruik wordt gemaakt van **drankautomaten, koffiemachines en dergelijke worden deze telkens tussen 2 klanten ontsmet** door het personeel of worden ze door het personeel bediend.

Seminaries en vergaderzalen

CHECKLIJST

- Voor zalen gelden dezelfde regels als voor de verbruikszaal.

Room service

CHECKLIJST

- De huidige regels blijven van kracht. Ofwel **haalt de gast zelf de bestelling op buiten de kamer** (bvb. in de verbruikszaal). Ofwel **brengt een horecamedewerker de bestelling tot aan de kamerdeur**.
- **Elk fysiek contact tussen gast en horecamedewerker zo veel mogelijk vermeden**. Dit geldt ook bij het afruimen van de bestelling.



HOTELS & LOGIES 7/7

ALGEMENE GEZONDHEIDSMaatregelen



**Afstand van 1,5m
maximaal respecteren**



**Regelmatig
handen wassen**



**Mondmasker
voor personeel**



**Ziek?
Thuisblijven**



**Maximaal reinigen
contactpunten**



**Verplicht zittend
consumeren**



**Hoest of nies in de
elleboog of zakdoek**



**Zoveel mogelijk
open doorgangen**



Sluitingsuur __ u



**Geluidsversterking
Max __ dB.**

Respecteer tafelafstanden

