

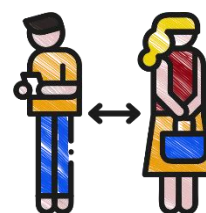
## Commerces alimentaires & Horeca zéro déchet : partage de bonnes pratiques en cette période de crise sanitaire

Le zéro déchet dans les commerces alimentaires et Horeca nécessite obligatoirement une hygiène impeccable, et ce, quelles que soient les circonstances. En cette période où la distanciation sociale et les normes d'hygiène font partie de notre quotidien, il est nécessaire de renforcer les mesures de base et de communiquer pour rassurer les consommateurs. Voici quelques bonnes pratiques mises en place par des commerces alimentaires et Horeca zéro déchet, alignées avec les recommandations de l'AFSCA. Le zéro déchet reste possible, même en cette période de crise !

### Mesures d'hygiène générales

#### Distanciation sociale

Les contacts directs représentent le plus grand risque en termes de propagation potentielle du virus. Il est donc **essentiel de respecter la distance de 1m50 entre chaque personne** et de limiter le nombre de personnes dans votre établissement :



- **Maximum un client par 10m<sup>2</sup>** et limiter la **durée de la visite à maximum 30 minutes** par client (dans les commerces).
- Pour un magasin de 50m<sup>2</sup>, nous conseillons d'accepter maximum 3 clients, en plus d'1 à 2 employés dans le magasin.
- Dans les espaces étroits, veillez à ce qu'il n'y ait qu'une seule personne à la fois qui circule (par exemple dans le rayon vrac). **Affichez l'information** : « Maximum 1 personne à la fois ici svp ».

Rappelez aux gens de garder leurs distances, avec politesse et fermeté. Organisez une **file à l'extérieur avec des marquages au sol tous les 1m50**.

Si votre établissement est étroit et qu'il n'est pas possible pour plusieurs clients à la fois de circuler en maintenant les distances de 1m50 :

- Proposez un service de comptoir, en rassemblant les produits pour vos clients qui attendent à l'extérieur.
- Offrez un service de commande en ligne avec récupération sur place et/ou livraison à vos clients.

#### Pour le personnel : port du masque/plexiglas et lavage/désinfection des mains

Le personnel porte des **masques à stériliser et à remplacer tous les jours et se trouve éventuellement derrière une barrière en plexiglas**. Une fois le masque posé sur le visage, il faut éviter de toucher le masque et le visage.

Le personnel **se lave les mains régulièrement et veille au nettoyage et à la désinfection des surfaces**, selon le nombre de clients, le nombre et le type de produits manipulés (voir le rappel pour [se laver correctement les mains](#)). Du gel désinfectant est mis à disposition à la caisse.

**L'utilisation de gants est déconseillée** car :

- On ne ressent pas la saleté accumulée.
- On ne sait pas les nettoyer correctement une fois qu'ils sont souillés.

Lors de l'approvisionnement des certains produits livrés non emballés et à placer en magasin (par exemple le pain) le personnel se lave et désinfecte correctement les mains avant de les manipuler.



**Les personnes malades, même avec symptômes très légers ne sont pas autorisées à venir travailler dans le commerce alimentaire.**



**Pour protéger le personnel à la caisse :**

- Placez des **vitres en plexiglas** devant chaque caisse.
- Privilégiez les **paiements électroniques** pour éviter les contacts directs par l'échange de cash.

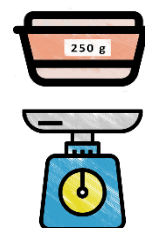
### Emballages réutilisables

Si vous acceptez les sacs en tissus ou contenants réutilisables de vos clients :

- **Lorsque le client peut se servir lui-même** (dans le rayon vrac par exemple), **il peut se munir de ses propres contenants**. Toutefois, les procédures d'hygiène des surfaces et des mains doivent être scrupuleusement respectées lors du contact avec les contenants.
- Veillez à **nettoyer très régulièrement les surfaces** où les gens peuvent les déposer. Limiter le nombre de surface où cela est possible permet de réduire cette charge de travail.
- **Nettoyez la balance pour tarer les contenants, le plan de travail et la balance de la caisse** idéalement après le passage de chaque client ou au moins toutes les 30 minutes. Au plus vous avez de clients, au plus il faut nettoyer pour réduire le risque de contamination.
- Sur les plans de travail derrière les comptoirs de la nourriture (fromages, charcuterie, viande, pains/viennoiseries, plats préparés,...) destinée à d'autres clients est manipulée. Afin d'éviter tout risque de contamination, nous recommandons d'utiliser un **petit plateau prévu spécifiquement pour les clients qui apportent leurs propres contenants**. Demandez au client de poser le contenants sur le plateau. Le personnel les pose sur la balance pour les tarer puis il pose le produits dans le contenants sans toucher contenant. Ainsi **tout contact direct entre le contenant et les plans de travail ou le personnel est évité**. Lavez le plateau environ toutes les 30 minutes à 1 heure en fonction de la fréquence d'utilisation.

**Le personnel doit éviter de toucher les contenants ou se laver très régulièrement les mains :**

- **Pesage des contenants vides (tare)** : Pour éviter que le personnel ne doive toucher les contenants, demandez aux clients de placer l'étiquette avec la tare autour ou au-dessus du contenant (pas en-dessous).
- Demandez au client de **placer lui-même son contenant sur la balance et de faciliter l'identification du produit et le scanning par le/la caissière**. Veillez à toujours bien respecter la distanciation sociale.
- Pour les produits en vrac plus compliqués à manipuler par les clients (confitures, pâtes à tartiner, fromages, yaourts, olives, tapenades...), nous conseillons que le service soit assuré par le personnel. **Veillez à laver et désinfecter les mains et le plan de travail après chaque client qui apporte ses contenants**.
- Si vous avez un lave-vaisselle et le personnel nécessaire, vous pouvez fonctionner avec un système de consigne et **assurer le nettoyage des contenants que vous vendez puis récupérez**.



### Récupération des consignes

**Veillez à toujours bien séparer les flux de contenants propres et sales. Ceci est d'ailleurs valable également hors période Covid19.**



**Dans votre établissement** : placez un bac près des caisses à disposition des clients qui les ramènent, pour dépôt après enregistrement à la caisse. Ainsi, vous évitez que votre personnel les touche.

**Lors des livraisons** : prévoyez un bac dédié aux consignes sales sur le vélo ou dans votre véhicule. Ces consignes sales ne peuvent pas entrer en contact avec les contenants propres de vos plats à livrer.

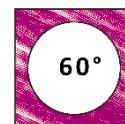
Une fois le bac rempli de contenants sales :

- Un membre du personnel le récupère et le stocke dans un endroit spécifique séparé des aliments stockés ou manipulés. Il [se lave les mains](#) directement après cette activité.
- Ces contenants restent 1 à 2 jours en quarantaine à cet endroit avant d'être manipulés pour le nettoyage en lave-vaisselle.
- Les fournisseurs récupèrent ensuite les contenants et les nettoient.



**Si vous assurez le lavage de consignes de contenants que vous mettez à disposition des clients :**

- Les contenants sales sont nettoyés en lave-vaisselle à une température d'au moins 60°C. Le personnel se lave les mains après les avoir manipulés.
- Le personnel se lave les mains avant de sortir les contenants propres du lave-vaisselle. Ils sont stockés dans un endroit propre, proche de là où ils sont remplis en cuisine ou placés directement en magasin pour la vente.



## Pour les commerces alimentaires zéro déchet

### Pour les clients : rappel des mesures d'hygiène

Placez du **gel hydroalcoolique** à l'entrée du magasin et invitez tous les clients à se désinfecter les mains avant d'entrer.



- **Recommandez à vos clients de mettre un masque propre** ainsi que d'éviter de toucher le masque et le visage pendant les courses. Vous pouvez également vendre des masques en tissus réutilisables.



- Placez des **affiches informatives à des endroits stratégiques en magasin**, par exemple, dans le rayon fruit et légumes, informez les gens qu'ils doivent acheter ce qu'ils touchent : « Toucher = acheter ! Merci pour votre compréhension ».
- Affichez dans le point de vente un message pour conseiller aux clients de nettoyer leurs contenants avant chaque utilisation. Demandez au client si le contenant a bien été lavé au savon depuis la dernière manipulation. Si ce n'a pas été le cas, rappelez-en l'importance au client. Refusez toujours les récipients sales.

**TOUCHER  
=  
ACHETER**

**Dans vos communications avec les clients, informez-les de la manière dont vous fonctionnez en cette période de crise, et partagez-leur les procédures d'hygiène renforcées que vous avez mises en place. Chacun contribue ainsi à la santé de tous.**

### Nettoyage et désinfection des surfaces

- Nettoyez et désinfectez les surfaces susceptibles d'être touchées par les clients **idéalement toutes les 30 minutes ou au moins 3 fois par jour** (plus vous avez de clients plus il faut nettoyer pour réduire le risque de contamination) : les terminaux pour cartes bancaires, les pelles et pinces dans les bacs ou fûts, les manivelles des silos, les couvercles des fûts et bocaux, les robinets dans le rayon vrac liquide (huiles, vinaigres, produits d'entretien), les poignées de portes de frigos...
- Les surfaces touchées par les clients sur les caddies, charrettes ou corbeilles sont désinfectées après chaque client. Pour éviter la surcharge de travail, ces contenants peuvent être remplacés par des cartons ou cageots de livraison mis à disposition. Par contre, les caddies peuvent être nécessaires au respect de la distanciation sociale.

### **Pour les Horeca zéro déchet avec plats à emporter et/ou livrés**

Pendant la période de fermeture des Horeca dans le cadre de la crise Covid, uniquement les plats à emporter ou livrés étaient autorisés pour les Horeca. Cette offre s'est donc plus largement développée pendant la période de crise afin que les Horeca puissent maintenant une partie de leur activité.

Si vous proposez des plats à emporter ou livrés, [inscrivez-vous sur cette plateforme qui regroupe les restaurants ouverts pour la livraison et le takeaway à Bruxelles](#).

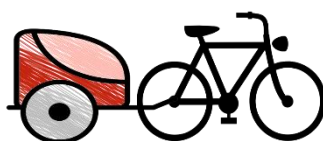
### Organisation du service

- Les **files d'attente** doivent être organisées à l'extérieur, en respectant la distanciation sociale (**1m50 entre les personnes**)
- **Les plats doivent être déposés sur une surface plane** pour que le client puisse les prendre sans contact avec cette surface.
- Pour le personnel de cuisine et servant les clients, **le port d'un masque propre et le nettoyage très régulier des mains sont recommandés** (après chaque changement d'activité, selon le type d'activité et le nombre de plats). **Les personnes malades, même avec des symptômes très légers ne sont pas autorisées à venir travailler.**
- Placez du **gel hydroalcoolique à l'entrée** du restaurant et invitez tous les clients à se désinfecter les mains avant d'entrer.



### Livraisons

- Pour des **livraisons sans émissions de CO<sub>2</sub>** et pour éviter de devoir créer votre propre site web de commande en ligne, intégrez votre offre sur les sites de livraison à vélo : [deliveroo](#), [takeaway.com](#), [uber eats](#) ... Cela vous permettra de rendre votre offre facilement visible pour un large public.
- Si vous décidez de **lancer votre propre site de commandes en ligne**, les sociétés de livraison à vélo [Dioxyde de Gambettes](#), [Urbike](#), [Molenbike](#) ou [Hush Rush](#) seront d'excellents partenaires.



- L'AFSCA<sup>1</sup> insiste pour que les Horeca soient particulièrement vigilants par rapport au **respect des températures légales, pour éviter le développement des bactéries**. Pour rappel :
  - Température minimale sécuritaire de 60°C pour la chaîne du chaud.
  - Température maximale sécuritaire de 4°C pour la chaîne du froid. La température maximale pour les produits à réfrigérer est plus bas pour certains produits. → Plus d'infos : Voir la [fiche quick-start de l'AFSCA « Températures »](#)
- Pour les livraisons zéro déchet, vous pouvez mettre en place un système de contenants consignés. Les clients vous rendent les contenants « sales » lors de leur prochain passage ou lors de la prochaine livraison et **vous assurez le nettoyage**.

### Liens utiles :

- [Recommandations de l'AFSCA adressées aux entreprises de la transformation alimentaire](#)
- [Foire aux questions Coronavirus de l'AFSCA](#)
- [Fiches quick-start de l'AFSCA](#) :
  - [Hygiène personnelle](#) (nettoyage des mains)
  - [Entretien, nettoyage et désinfection](#) (surfaces)
  - [Températures](#) (stockage et transport de denrées alimentaires)
- [Guide de l'Organisation Mondiale de la santé pour produire vous-même votre gel hydroalcoolique](#)
- Produits d'entretien conseillés : [Liste des biocides autorisés par le SPF Santé publique](#)
- [Guide d'autocontrôle de l'AFSCA pour le secteur B2C](#)
- Toutes les informations relatives au coronavirus et à la prévention dans ce cadre, publiées par le SPF Santé publique sur [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be)
- [Recommandations de l'AFSCA concernant les emballages en période de Covid19](#)