



Fiche - Horeca

Vous gérez un établissement horeca ? La satisfaction de vos clients et de vos travailleurs est votre priorité. Pour y parvenir, sécurité et prévention sont les ingrédients clés.

CONVIVIALITÉ = SÉCURITÉ

Un environnement convivial est avant tout un environnement sûr. La dernière chose que vous souhaitez est qu'un client rentre chez lui avec une jambe cassée, que le chef se foule la cheville en cuisine ou, pire encore, qu'un enfant tombe de la mezzanine de votre restaurant. Regardez donc bien autour de vous : y a-t-il des endroits où les clients ou le personnel pourraient facilement trébucher ou tomber ?

Onze conseils de prévention des chutes :

- Choisissez des sols suffisamment antidérapants.
- Libérez les passages et les couloirs.
- Évitez les différences de niveau comme les seuils. Si ce n'est pas possible, veillez à ce qu'ils soient bien signalés.
- Ne laissez pas de câbles traîner sur le passage.
- Assurez un éclairage adéquat.
- Évitez les changements soudains d'intensité lumineuse. Pensez par exemple aux membres du personnel qui passent d'une cuisine bien éclairée à une salle sombre.
- Rendez bien visibles les portes et les cloisons en verre transparents en y apposant un film ou des autocollants.
- Demandez au personnel de porter des chaussures confortables, robustes et antidérapantes.
- Prévoyez des rampes solides dans les escaliers et les mezzanines.
- Tenez compte de la curiosité des enfants, qui peuvent grimper là où il ne faut pas et contourner les obstacles.

Dernier conseil en or : vous voyez quelqu'un trébucher et se rattraper à temps ? Prenez immédiatement des mesures pour que cela ne puisse pas se reproduire, car cela pourrait moins bien se terminer la prochaine fois !





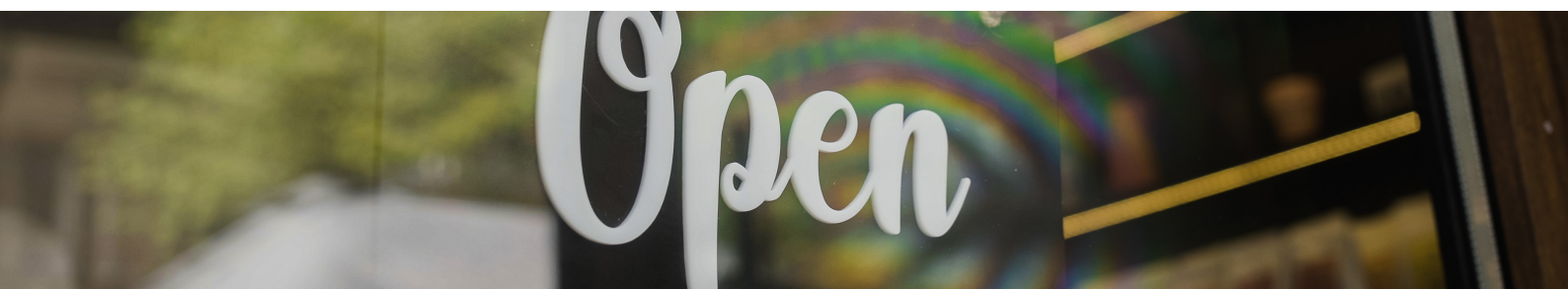
QUELLE SÉCURITÉ INCENDIE DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT ?

Un incendie dans votre établissement horeca peut avoir des conséquences dramatiques. Si vous avez la chance de ne pas déplorer de victimes, le gouffre financier qu'il vous laisse est tel que la plupart des propriétaires ne s'en remettent jamais.

Onze conseils de prévention incendie :

- Évitez les bougies. Si elles sont vraiment nécessaires, optez pour des chandeliers bien stables et éloignez-les des éléments de décoration.
- N'utilisez pas d'appareils électriques, de rallonges ou de prises de courant endommagés ou usés : remplacez-les sans attendre !
- Ne donnez aucune chance à la malveillance : à la fermeture, assurez-vous que tout est bien verrouillé et ne laissez pas traîner du matériel inflammable (déchets, cartons...) à l'entrée.
- Faites nettoyer régulièrement les équipements de cuisine et les systèmes d'aspiration.
- Si vous avez des chauffages de terrasse, choisissez des modèles sûrs et vérifiez régulièrement qu'ils sont en bon état.
- Pensez non seulement à installer des détecteurs de fumée, mais aussi à vérifier leur fonctionnement au moins une fois par an.
- Les voies d'évacuation et sorties de secours doivent être clairement signalées et dégagées. N'encombrez pas le passage !
- Prévoyez suffisamment d'extincteurs. Vérifiez au moins une fois par semaine s'ils n'ont pas été trafiqués et s'ils sont toujours accrochés au bon endroit.
- Préparez-vous aux cas d'urgence : qui est responsable de quoi, où se trouvent les installations techniques, etc. ? Ces informations doivent être à jour et tenues à la disposition des services de secours.
- Informez votre personnel, y compris vos travailleurs flexibles, de ce qu'il faut faire en cas de début d'incendie.

Dernier conseil en or : faites vérifier votre système électrique par un spécialiste.
La plupart des incendies ont une origine électrique !





SÉCURITÉ EN CUISINE

Les accidents peuvent vite arriver. Ils surviennent généralement en cuisine, mais peuvent aussi se produire au bar ou dans la salle. Pendant le nettoyage en particulier, il y a parfois des accidents qui auraient pu facilement être évités.

Conseils pour protéger votre personnel en cuisine :

- Éviter les coupures :
 - » Découpez toujours les aliments sur un plan de travail stable, suffisamment grand et bien rangé.
 - » Utilisez des couteaux de bonne qualité et bien aiguisés.
 - » Portez des gants anti-coupures certifiés pour le contact alimentaire.
 - » Rangez toujours les couteaux avec soin.
 - » Veillez au bon entretien des machines à couper électriques.
 - » Ramassez immédiatement les débris de verre (en portant des gants).
- Éviter les brûlures :
 - » Portez toujours des gants ou des maniques en manipulant des casseroles ou des plats chauds ou en ouvrant le four.
 - » Laissez refroidir l'huile ou la graisse avant toute utilisation.
 - » Attention à la vapeur en ouvrant le four ou le cuiseur vapeur.
 - » Portez également des gants de protection en appliquant des nettoyeurs pour four ou des déboucheurs : ces produits sont corrosifs.
 - » Quelqu'un s'est malgré tout brûlé ? Rincez immédiatement et abondamment !

Dernier conseil en or : un lieu de travail propre et bien rangé est important non seulement pour l'hygiène, primordiale dans un établissement horeca, mais aussi pour la sécurité de vos travailleurs.



INVESTIR DANS L'HUMAIN

Pour garder la tête hors de l'eau, les établissements horeca doivent pouvoir compter sur de bons travailleurs. Des conditions de travail sûres et saines sont essentielles pour la motivation de votre équipe et sont dès lors à la base d'un établissement prospère.

Conseils pour des conditions de travail saines :

- Les travailleurs ne devraient pas soulever ou déplacer fréquemment des objets lourds :
 - » Optez pour des meubles légers.
 - » Investissez dans des chariots et autres outils de manutention.
 - » Prévoyez suffisamment de zones de stockage facilement accessibles.
- Aidez vos travailleurs confrontés à des clients difficiles :
 - » Informez et formez vos travailleurs à l'utilisation du langage corporel et des mots adéquats pour calmer les esprits.
 - » En cas de problèmes, prévoyez un support et apprenez au personnel à s'entraider si nécessaire.
- Passez des accords et convenez d'horaires de travail clairs :
 - » Planifiez les horaires de travail suffisamment à l'avance.
 - » Donnez voix au chapitre à vos travailleurs.
 - » Précisez les heures de travail et les procédures en cas de changements horaires.

Dernier conseil en or : consultez régulièrement vos travailleurs, ils pourront vous aider à trouver des solutions concrètes pour un rythme de travail sûr et sain.

