

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

Guide concernant l'ouverture des commerces





SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

N° d'entreprise : 0314.595.348



○ 0800 120 33 (numéro gratuit)



○ SPFEco



○ @spfeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)



○ [instagram.com/spfec](https://www.instagram.com/spfec)



○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)



○ economie.fgov.be

Éditeur responsable :

Regis Massant

Président a.i. du Comité de direction

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet, mise à jour 01/07/2020

100-20



Objectif de ce guide

D'après les experts, nous devons vivre encore un certain temps avec le Covid-19.

Dès lors, nous devons continuer à prendre des mesures pour limiter au maximum la propagation du virus ou éviter l'apparition d'une nouvelle vague.

Ce « *Guide générique relatif à l'ouverture des commerces pour prévenir la propagation du virus COVID-19* » décrit les mesures génériques de prévention minimales nécessaires pour des contacts sécurisés entre les commerçants/indépendants et leurs clients, en réduisant autant que possible le risque de contamination.

Ces mesures de prévention peuvent être complétées au niveau sectoriel et/ou des entreprises afin de tenir compte au maximum du contexte spécifique de sorte que les activités puissent redémarrer en toute sécurité. D'autres mesures appropriées, offrant au minimum une protection équivalente, peuvent également être prises.

Ce guide énonce des lignes directrices pour les commerçants et indépendants qui ont dû interrompre (partiellement) leurs activités afin de les aider à les relancer en toute sécurité. Les commerçants n'ayant pas interrompu leurs activités et ayant déjà pris les mesures nécessaires, peuvent naturellement aussi s'inspirer de ce guide.

Outre les mesures de prévention mentionnées dans ce guide, il est également conseillé de consulter le « [Guide générique pour lutter contre la propagation du Covid-19 au travail](#) », disponible sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Le contenu de ce guide a été élaboré, entre autres, à partir de l'information de Comeos et du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, du protocole de réouverture des salles de cinéma de la fédération des cinémas de Belgique, de l'input provenant du Groupement des casinos de Belgique, du plan pour une réouverture sûre des salles de jeux automatiques de l'asbl UBA-BNGO, de l'input du secteur des parcs d'attractions, de l'input du secteur des aires de jeux intérieures et du guide sectoriel relatif à la réouverture des saunas privés et thermes publics. Il pourra évoluer en fonction des directives du Conseil national de Sécurité ou pour prendre en compte de nouvelles recommandations scientifiques et autres bonnes pratiques.

Ces textes ont été finalisés après avis du groupe de travail en charge de la préparation de la stratégie de déconfinement (GEES).

Champ d'application

- Commerces de détail (à l'exception de l'horeca)
- Autres activités de professions libérales avec et sans contacts physiques
- Centres commerciaux
- Commerce ambulant et fêtes foraines
- Indépendants dans leur propre établissement, chez les clients à domicile ou sur site
- Cinémas
- Centres de bien-être
- Plaines de jeux intérieures
- Établissements de jeux de hasard de classes I et II
- Parcs d'attractions



Directives pour le **client**



- Ne vous rendez pas au magasin si vous présentez des **symptômes de la maladie**.
- Suivez les **instructions** du personnel et les directives affichées dans le magasin.
- Il est recommandé de faire ses courses dans une commune ou une ville **proche de votre domicile ou de votre lieu de travail**.
- Gardez **1,5 m de distance** avec les autres clients et le personnel du magasin.
- Veillez à une bonne **hygiène de vos mains** et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.
- Faites des courses ciblées. Ne prenez que le temps strictement nécessaire pour faire vos achats.
- Il est fortement recommandé que les clients portent **un masque buccal** ou une alternative en tissu dans les magasins.
- Privilégiez les **paiements électroniques** ou sans contact.
- Il est recommandé de donner la priorité aux personnes de plus de 65 ans, aux personnes à mobilité réduite et au personnel soignant.

Directives pour le **commerçant**

- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de clients autorisés simultanément dans le magasin ou l'utilisation des toilettes. Un modèle d'affiche et un kit de communication sont disponibles sur le site internet du SPF Economie (bit.ly/GuideCommerces).
- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- N'autorisez maximum qu'**1 client par 10 m²** de surface accessible. Lorsque la surface au sol accessible aux clients est inférieure à 20 m², l'accès à plus d'un client est autorisé, à condition qu'une distance de 1,5 m entre les personnes puisse toujours être garantie et avec un maximum de 2 clients.
- Les clients doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une **distance de sécurité d'1,5 m**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Prévoyez des dispositifs pour l'**hygiène des mains** pour le personnel et les clients (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie du magasin, et là où ils sont nécessaires dans l'établissement (par exemple aux cabines d'essayage, aux distributeurs de tickets ou encore au niveau des terminaux de paiement).
- Aménagez la **zone de caisses** de telle manière qu'une distance d'1,5 m puisse être garantie entre le personnel et les clients ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Mettez en place un système de vente faisant en sorte que seul le client touche le produit qu'il achète. Si ce n'est pas possible, faites en sorte de **limiter** au maximum **les manipulations** du produit, tant par le client que par le vendeur.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Les **terminaux de paiement** doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.
- Travaillez si possible sur la base de **commandes** et d'heures de retrait.
- Adoptez des mesures préventives dans les **cabines d'essayage** : limitez le nombre de personnes, respectez une distance d'1,5 m dans l'aménagement des cabines d'essayage et pour l'organisation de la file d'attente. Désinfectez la cabine d'essayage après chaque utilisation. Prévoyez du gel désinfectant pour avant et après l'utilisation de la cabine d'essayage.
- Accordez de l'attention à l'**aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les voitures et les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.
- Les **actions commerciales dans la rue** sont interdites, tout comme les présentoirs, les drapeaux ou tout autre dispositif à l'extérieur du magasin.
- Il est recommandé de donner la **priorité** aux personnes de plus de 65 ans, aux personnes à mobilité réduite et au personnel soignant.

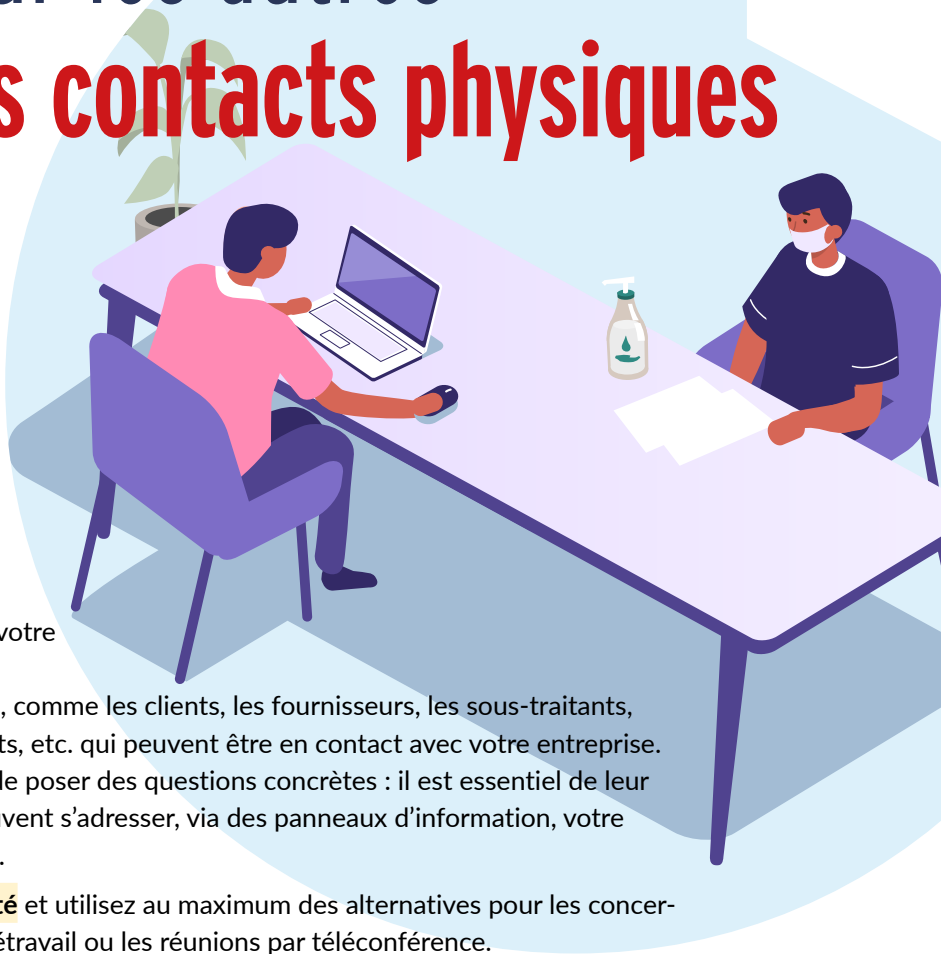


Directives pour les centres commerciaux

- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de clients autorisés simultanément dans le magasin ou l'utilisation des toilettes. Un modèle d'affiche et un kit de communication sont disponibles sur le site internet du SPF Economie (bit.ly/GuideCommerces).
- Aménagez **des entrées et des sorties distinctes** du centre commercial pour les clients.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- N'autorisez maximum qu'**1 client par 10 m²** de surface au sol accessible.
- Mettez en place un système de **comptage du nombre de clients** présents dans le centre commercial.
- Les clients doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une **distance de sécurité d'1,5 m**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.
- Prévoyez des dispositifs pour **l'hygiène des mains** pour le personnel et les clients (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs aux entrées, aux sorties et partout où c'est nécessaire dans le centre commercial.
- Donnez, dans la mesure du possible, les **instructions** nécessaires aux clients du centre commercial en les diffusant via les écrans et/ou le système de sonorisation du centre.
- Les **directives** énoncées ci-avant pour les commerçants sont également d'application pour les **boutiques individuelles** des centres commerciaux.
- Accordez de l'attention à **l'aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les voitures et les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.
- Les **actions commerciales dans la rue** sont interdites, tout comme les présentoirs, les drapeaux ou tout autre dispositif à l'extérieur et à l'intérieur du centre commercial.
- Il est recommandé de donner la **priorité** aux personnes de plus de 65 ans, aux personnes à mobilité réduite et au personnel soignant.



Directives pour les autres secteurs sans contacts physiques



- Gardez **1,5 m de distance**. Prévoyez si possible des marquages au sol.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement.
Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- Accueillez les clients en **nombre limité** et utilisez au maximum des alternatives pour les concertations et les réunions, comme le télétravail ou les réunions par téléconférence.
- **Travaillez sur rendez-vous** et espacez le plus possible vos contacts avec les clients. Évitez l'utilisation de salles d'attente. Si vous devez tout de même recourir à une salle d'attente, organisez l'espace en respectant une distance de sécurité d'1,5 m et en veillant à ce que les clients ne s'assoient pas les uns en face des autres. Placez les chaises dos à dos. N'offrez pas de boissons aux clients.
- Accueillez si possible les clients dans une **salle séparée** et limitez le nombre de collaborateurs présents.
- Aménagez **l'accueil ou la réception** de manière à ce qu'une distance d'un 1,5 m puisse être garantie entre le personnel et le client. Si cela n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, en installant par exemple des cloisons et des écrans.
- Prévoyez des dispositifs pour **l'hygiène des mains** pour le personnel et les clients (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie du magasin, et là où ils sont nécessaires dans l'établissement, par exemple où des documents doivent être signés.
- Pour ce qui est des contacts avec les clients **en dehors de l'établissement** : établissez des accords clairs pour les visites/activités et demandez à temps des informations concernant l'emplacement. Limitez le nombre de travailleurs/clients présents dans une pièce. L'habitant doit se rendre dans une autre pièce si sa présence n'est pas nécessaire lors des activités. Prévoyez vos propres équipements de protection.
- Les **actions commerciales dans la rue** sont interdites, tout comme les présentoirs, les drapeaux ou tout autre dispositif à l'extérieur du magasin.

Directives pour l'organisation du commerce ambulant et des fêtes foraines

Ces directives valent pour l'exercice des activités de commerce ambulant, en ce compris les marchés, les braderies, les brocantes, les marchés aux puces et les fêtes foraines.

Est considérée comme **activité ambulante**, toute vente, offre en vente ou exposition en vue de la vente de produits et accessoirement de services se rapportant à ces produits, au consommateur, effectuée par un commerçant en dehors des établissements mentionnés dans son immatriculation à la Banque Carrefour des Entreprises, ou par une personne ne disposant pas d'un établissement du genre.

Est considérée comme **marché**, toute manifestation créée ou préalablement autorisée par la commune, rassemblant, en des lieux et en des temps déterminés des personnes qui y vendent des produits et des services.

Est considérée comme **fête foraine**, toute manifestation créée ou préalablement autorisée par la commune, rassemblant, en des lieux et en des temps déterminés, des exploitants d'attractions foraines ou d'établissements de gastronomie foraine, qui y vendent des services et produits au consommateur.

Les présentes directives ne portent pas préjudice aux compétences des autorités locales pour la réglementation des activités ambulantes conformément à la loi du 25 juin 1993 sur l'exercice d'activités ambulantes et foraines.



Directives générales pour le commerce ambulant

- Veillez toujours à ce qu'une **distance d'1,5 m** puisse être garantie entre les visiteurs du commerce ambulant et entre les commerçants et leurs clients.
- Établissez un **plan de circulation « coronavirus »**. Séparez clairement, à l'aide de cordons ou de barrières Nadar, les allées et les files d'attente. Apposez un marquage au sol indiquant les distances de 1,5 m dans les espaces prévus pour les files d'attente.
- Veillez à assurer **l'hygiène des mains** en plaçant des dispositifs à cet effet (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs de façon à ce qu'ils soient accessibles pour le vendeur et le client.
- Affichez de manière visible **les mesures de prévention** qui sont d'application pour le commerce ambulant.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Les **terminaux de paiement** doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.
- Mettez en place un système de vente faisant en sorte que seul le client touche le produit qu'il achète. Si ce n'est pas possible, faites en sorte de **limiter** au maximum **les manipulations** du produit, tant par le client que par le vendeur.

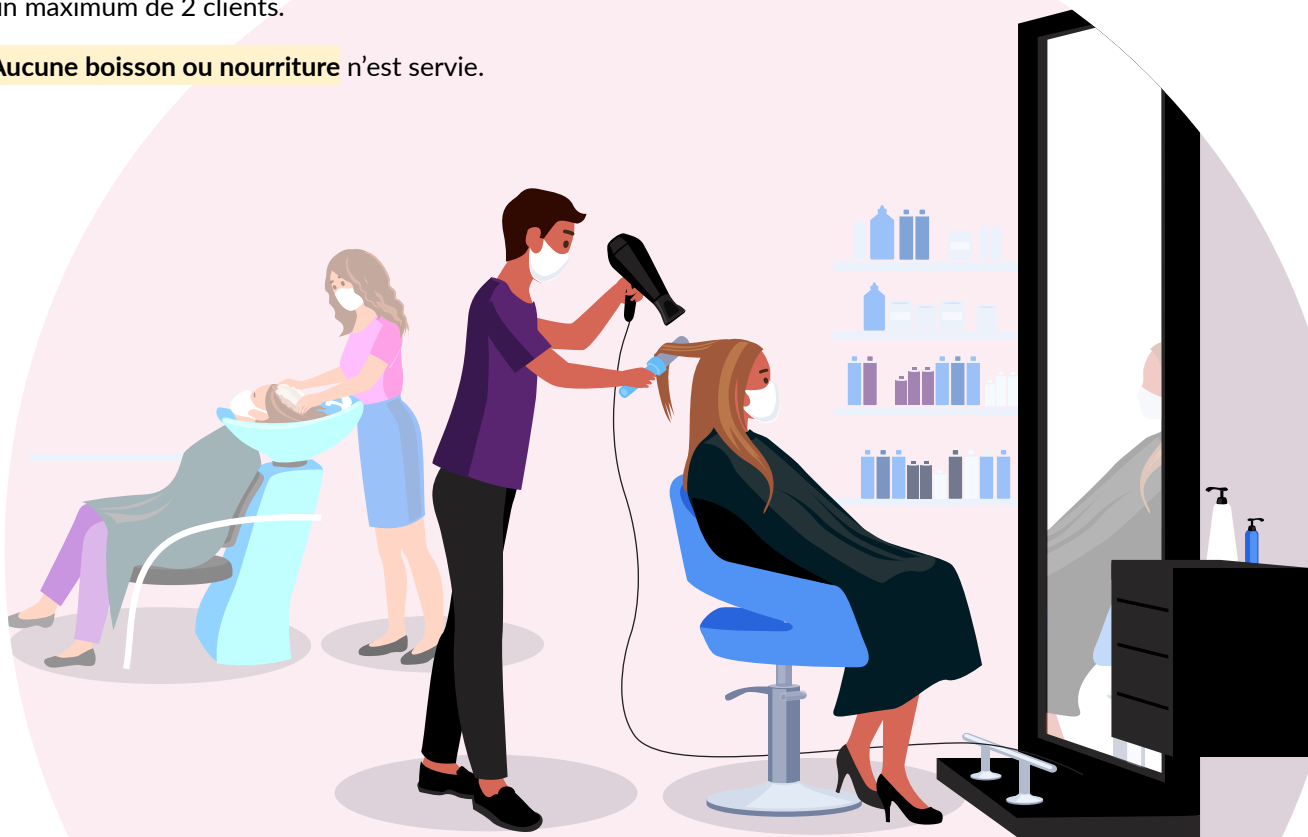
Directives supplémentaires pour les **marchés** et les **fêtes foraines**

- Les marchés et les fêtes foraines doivent être préalablement **autorisés par l'autorité communale** qui doit adapter à la situation l'ensemble des directives reprises ci-dessous.
- Les fêtes foraines ne peuvent pas fonctionner **entre 1 heure et 6 heures** du matin.
- **Affichez de manière visible**, à chaque entrée, les règles de prévention d'application sur le marché ou la fête foraine.
- Les règles de distance sociale doivent être respectées. Les clients, les commerçants et leur personnel veillent toujours à maintenir **une distance d'1,5 m entre eux**.
- Mettez en place **un plan de circulation à sens unique**, avec des entrées et des sorties du marché ou de la fête foraine séparées. Seules des circonstances exceptionnelles peuvent motiver que les autorités locales dérogent à ce principe. Une solution alternative doit alors être mise en œuvre.
- Séparez clairement, à l'aide de cordons ou de barrières Nadar, les allées et les files d'attente. Utilisez des marquages au sol et/ou des **signalisations** pour garantir le respect de la distance de 1,5 m.
- Des dispositifs pour **l'hygiène des mains** sont placés aux entrées du marché ou de la fête foraine et à chaque stand.
- Le nombre maximal de visiteurs autorisés à une échoppe ou une attraction foraine équivaut à **1 personne par 1,5 m linéaire** du stand.
- Mettez en place un système permettant de vérifier **combien de personnes** sont présentes sur le marché ou la fête foraine.
- Mettez en place un **dispositif de filtrage** des personnes aux entrées du marché ou de la fête foraine, afin de limiter le nombre de visiteurs présents.
- **Installez les étals ou les stands forains en les espaçant suffisamment** les uns des autres et prévoyez une largeur suffisante pour les allées de circulation.
- Les commerçants ambulants, les forains et leur personnel **doivent porter un masque** ou toute autre alternative en tissu.
- Il est fortement recommandé que les visiteurs du marché ou de la fête foraine portent également un **masque** ou toute autre alternative en tissu sur le marché.
- **Nettoyez et désinfectez** après chaque contact avec les visiteurs, les parties des attractions foraines qui entrent en contact avec leurs utilisateurs.
- Les recommandations du *Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca* sont d'application pour ce qui est de la **consommation sur place** de nourriture ou de boissons sur le marché ou la fête foraine. Aucune distribution aux clients d'échantillons de nourriture ou de boisson n'est autorisée.
- Les courses sont faites pour une **durée** n'excédant pas le temps nécessaire habituel.
- Les directives générales pour le commerce ambulant sont également d'application pour les **commerçants ambulants individuels** présents sur les marchés ou les fêtes foraines.



Directives pour les **secteurs** **avec contacts physiques**

- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de clients autorisés simultanément dans l'établissement ou l'utilisation des toilettes. Un modèle d'affiche et un kit de communication sont disponibles sur le site internet du SPF Economie (bit.ly/GuideCommerces).
- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- Les clients ne peuvent être reçus que sur **rendez-vous**.
- Les clients patientent **à l'extérieur** de l'établissement. Les salles d'attente et les toilettes (sauf en cas d'urgence) ne leur sont pas accessibles.
- N'accueillez maximum qu'**1 client par 10 m²** de surface au sol accessible. Lorsque la surface au sol accessible aux clients est inférieure à 20 m², l'accès à plus d'un client est autorisé, à condition qu'une distance de 1,5 m entre les personnes puisse toujours être garantie et avec un maximum de 2 clients.
- **Aucune boisson ou nourriture** n'est servie.



- Les règles de distance sociale sont respectées en toute circonstance, en particulier la distance de **1,5 m** entre chaque personne.
- Une distance d'au moins 1,5 m sépare chaque **poste de travail**. Dans la mesure du possible, chaque membre du personnel travaille en sens opposé.
- Les espaces et les instruments de travail, ainsi que le matériel en contact avec le client sont **nettoyés** entre chaque prestation de service.
- Les déplacements des clients au sein de l'établissement sont organisés afin de **minimiser** les contacts en toute circonstance.
- Les **ventilateurs** individuels ne peuvent en aucun cas être utilisés.
- Le port du **masque** ou toute autre alternative en tissu est obligatoire dans l'établissement ou sur le lieu de la prestation du service, tant pour le **personnel** que pour les **clients**, à partir de 12 ans. Le masque ne peut être enlevé que pour les soins du visage et uniquement pour la durée strictement nécessaire à ces traitements.
- Des dispositifs pour l'**hygiène des mains** sont mis à disposition à l'entrée et à différents endroits de l'établissement.
- Les membres du personnel doivent se laver les **mains** avant la prise en charge de chaque client.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Les **terminaux de paiement** doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.
- Les **actions commerciales dans la rue** sont interdites, tout comme les présentoirs, les drapeaux ou tout autre dispositif à l'extérieur de l'établissement.
- Les **salons de coiffures** ne peuvent en principe accueillir qu'un seul client par 10 m². Toutefois, il est permis de déroger à cette règle si des parois de protection en plexiglas sont disposées entre les postes de travail et qu'une distance de 1,5 m entre les personnes est assurée.
- En cas de prestations de **service à domicile**, le prestataire du service ne peut être présent sur le lieu de la prestation du service que pour la durée strictement nécessaire.



Directives pour les sorties au cinéma

Ces consignes sont d'application pour toutes les activités de projection dans les cinémas belges.

Les recommandations du *Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca* sont d'application pour les **espaces de restauration et de boissons** qui se trouvent dans les cinémas.

Directives pour les visiteurs

- N'allez pas au cinéma si vous présentez des **symptômes de maladie**.
- Achetez vos **billets de cinéma** à l'avance et **en ligne** via le site web ou l'application mobile du cinéma. Si cela n'est pas possible, achetez vos places à la caisse et payez-les sans contact.
- N'arrivez au cinéma pas plus de **30 minutes avant le début** de la séance.
- Suivez les **instructions** du personnel et les directives affichées dans le cinéma.
- Respectez **une distance de 1,5 m** par rapport aux personnes qui ne font pas partie de votre bulle et suivez les indications mises en place (comme le sens de circulation par exemple).
- Veillez à une **bonne hygiène de vos mains** et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.
- **Toussez ou éternuez dans le pli de votre coude ou dans un mouchoir en papier** que vous jetterez immédiatement après dans une poubelle avec couvercle (p.ex. aux toilettes).
- Le port d'un **masque buccal** ou de toute autre alternative en tissu est fortement recommandé aux visiteurs à partir de 12 ans.
- Privilégiez les **paiements électroniques ou sans contact**.
- **Quittez le cinéma** immédiatement **après la projection** en suivant l'itinéraire indiqué.

Directives pour les cinémas

- Avant de redémarrer, **nettoyez et désinfectez complètement** les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les clients.
- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de visiteurs autorisés simultanément ou l'utilisation des toilettes. Les règles sont affichées à l'entrée du cinéma et répétées le plus possible à l'intérieur.

- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- Les visiteurs doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une **distance de sécurité d'1,5 m**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.
- Accordez de l'attention à l'**aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.
- Encouragez autant que possible la **vente de billets en ligne** et les paiements sans contact, afin de réduire au maximum les contacts aux caisses.
- Gérez le **nombre maximum de visiteurs** se trouvant en même temps dans le cinéma et évitez les foules à l'entrée et à la sortie.
- Pour les **séances à l'intérieur**, un maximum de 200 spectateurs est autorisé en juillet 2020 et de 400 en août 2020, pour autant que la distance de 1,5 m puisse être garantie entre les personnes n'appartenant pas à un même groupe.
- **Les flux entrants et sortants de visiteurs doivent être gérés**. Cela peut être réalisé par une programmation prévoyant un étalement des horaires de début des séances et un espacement de celles-ci d'au moins 20 minutes, afin que les visiteurs entrants et sortants ne se croisent pas. Un temps plus long entre deux séances de projection d'une même salle permettra également un nettoyage plus approfondi de celle-ci.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Veillez à une bonne **ventilation** dans tous les espaces.
- Donnez, dans la mesure du possible, les **instructions** nécessaires aux visiteurs en les diffusant via les **écrans** et/ou le **système de sonorisation du cinéma**.
- Prévoyez des dispositifs pour l'**hygiène des mains** pour le personnel et les visiteurs (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs aux entrées, aux sorties et partout où c'est nécessaire dans l'établissement (p.ex. aux toilettes ou aux terminaux de paiement).
- Prévoyez dans les **toilettes** du cinéma exclusivement du papier ou des mouchoirs en papier, ainsi que des poubelles avec couvercle. Les sanitaires doivent être fréquemment nettoyés et désinfectés.
- Aménagez la **zone de caisses** de telle manière qu'une distance d'1,5 m puisse être garantie entre le personnel et les clients ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Les règles en vigueur pour les commerces de détail (voir p. 5) s'appliquent également aux **boutiques individuelles** des cinémas.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Les **terminaux de paiement** doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.

Directives pour les centres de bien-être



Les recommandations du *Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca* sont d'application pour les **espaces de restauration et de boissons** qui se trouvent **dans les centres de bien-être**.

Directives pour les **visiteurs**

- Ne vous rendez pas dans un centre de bien-être si vous présentez des **symptômes de maladie**.
- Les **réservations** sont autorisées pour des **groupes de 15 personnes maximum**.
- Suivez les **instructions** du personnel et les directives affichées dans le centre de bien-être.
- L'application des règles de distanciation sociale est de rigueur en toute circonstance, en particulier le maintien d'une distance de **1,5 m** entre chaque personne (en dehors de votre propre groupe).
- Veillez à une **bonne hygiène de vos mains**.
- **Toussez ou éternuez dans le pli de votre coude ou dans un mouchoir en papier** que vous jetterez immédiatement après dans une poubelle avec couvercle (p.ex. aux toilettes).
- Privilégiez les **paiements électroniques ou sans contact**.

Directives pour les **centres de bien-être**

- Les cabines de vapeur, les jacuzzis et les hammams restent **fermés** sauf en cas d'usage privatif.
- Avant de redémarrer, **nettoyez et désinfectez complètement** les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les clients.
- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de visiteurs autorisés simultanément ou l'utilisation des toilettes. Les règles sont affichées à l'entrée du centre de bien-être et répétées le plus possible à l'intérieur. Un modèle d'affiche et un kit de communication sont disponibles sur le site internet du SPF Economie (bit.ly/GuideCommerces).

- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- Accordez de l'attention à l'**aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.
- Les clients sont reçus uniquement sur **rendez-vous**.
- N'accueillez maximum qu'**un client par 10 m²** de surface au sol accessible.
- **Les flux entrants et sortants des visiteurs doivent être gérés** et les visites doivent être autant que possible réparties.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Veillez à une bonne **ventilation** dans tous les espaces.
- **Ne laissez pas votre personnel prendre les vestes et les effets des clients**. Il est préférable que ceux-ci les accrochent eux-mêmes à l'endroit prévu.
- Les visiteurs doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une **distance de sécurité d'1,5 m**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.
- Les visiteurs ne peuvent avoir accès aux **espaces communs** (tels que les vestiaires ou les douches) qu'à condition que la distance de 1,5 m soit garantie. Cette distance doit également être garantie dans les piscines entre les personnes n'appartenant pas au même groupe (à la même bulle).
- Donnez, dans la mesure du possible, les **instructions** nécessaires aux visiteurs en les diffusant via les **écrans** et/ou le **système de sonorisation** du centre de bien-être.
- Prévoyez des dispositifs pour l'**hygiène des mains** pour le personnel et les visiteurs (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie, et là où ils sont nécessaires dans l'établissement (p.ex. aux toilettes ou aux terminaux de paiement).
- Prévoyez dans les **toilettes** du centre de bien-être exclusivement du papier ou des mouchoirs en papier, ainsi que des poubelles avec couvercle. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment
- Pour les services du centre de bien-être impliquant un **contact physique** (p.ex. les massages), il convient d'appliquer les directives pour les secteurs avec contacts physiques (voir p. 10), y compris le port d'un masque buccal ou d'une autre alternative en tissu par les clients et par le personnel.
- Aménagez la **zone de caisses** de telle manière qu'une distance d'1,5 m puisse être garantie entre le personnel et les clients ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Les **terminaux de paiement** doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.

Directives pour les plaines de jeux intérieures



Les recommandations du *Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca* sont d'application pour les espaces de restauration et de boissons qui se trouvent dans les plaines de jeux intérieures.

Directives pour les visiteurs

- Ne vous rendez pas dans une plaine de jeux intérieure si vous présentez des **symptômes de maladie**.
- Suivez les **instructions** du personnel et les directives affichées dans la plaine de jeux intérieure.
- Les règles de distanciation sociale ne sont pas d'application pour les **enfants jusqu'à 12 ans inclus** qui jouent.
- Les adultes qui accompagnent les enfants doivent respecter les règles de distanciation sociale. Respectez **une distance de 1,5 m** par rapport aux personnes qui ne font pas partie de votre bulle et suivez les indications mises en place (comme le sens de circulation par exemple).
- Veillez à une **bonne hygiène de vos mains** et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.
- **Toussez ou éternuez dans le pli de votre coude ou dans un mouchoir en papier** que vous jetterez immédiatement après dans une poubelle avec couvercle (p.ex. aux toilettes).
- Le port d'un **masque buccal** ou de toute autre alternative en tissu est fortement recommandé aux visiteurs à partir de 12 ans.
- Privilégiez les **paiements électroniques ou sans contact**.

Directives pour les plaines de jeux intérieures

- Avant de redémarrer, **nettoyez et désinfectez complètement** les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les visiteurs.
- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de visiteurs autorisés simultanément ou l'utilisation des toilettes. Les règles sont affichées à l'entrée de la plaine de jeu intérieure et répétées le plus possible à l'intérieur de celle-ci. Un modèle d'affiche et un kit de communication sont disponibles sur le site internet du SPF Economie (bit.ly/GuideCommerces).
- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- Les visiteurs doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une **distance de sécurité d'1,5 m**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.
- Accordez de l'attention à l'**aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.
- Mettez en place une **vente en ligne** des billets d'entrée ainsi qu'un système de réservation par **créneaux horaires**.
- Gérez le **nombre maximum de visiteurs** qui peuvent se trouver en même temps dans la plaine de jeux intérieure et évitez les foules à l'entrée et à la sortie.
- **Les flux entrants et sortants des visiteurs doivent être gérés** et les visites doivent être autant que possible réparties.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Veillez à une bonne **ventilation** dans tous les espaces.
- Donnez, dans la mesure du possible, les **instructions** nécessaires aux visiteurs de la plaine de jeux intérieure en les diffusant via les **écrans** et/ou le **système de sonorisation**.
- Prévoyez des dispositifs pour l'**hygiène des mains** pour le personnel et les visiteurs (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie, et là où ils sont nécessaires dans l'établissement (p.ex. aux toilettes ou aux terminaux de paiement).
- Prévoyez dans les **toilettes** de la plaine de jeux intérieure exclusivement du papier ou des mouchoirs en papier, ainsi que des poubelles avec couvercle. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.
- **Nettoyez et désinfectez** fréquemment les équipements de jeu ou les parties des jeux qui entrent en contact avec les visiteurs.
- Les équipements de jeu dont tous les éléments ne peuvent pas être nettoyés, comme les bacs à balles p.ex., **restent fermés**.
- Aménagez la **zone de caisses** de telle manière qu'une distance de 1,5 m puisse être garantie entre le personnel et les clients, ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement est impossible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Encouragez les **paiements électroniques** par carte bancaire ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Le **terminal de paiement** doit être nettoyé et désinfecté après chaque utilisation ou mettez du gel désinfectant ou des cotons-tiges à disposition des clients.

Directives pour les établissements de jeux de hasard de classes I et II

Ces directives sont applicables aux établissements de jeux de hasard de classe I (casinos) et aux établissements de jeux de hasard de classe II (salles de jeux automatiques).

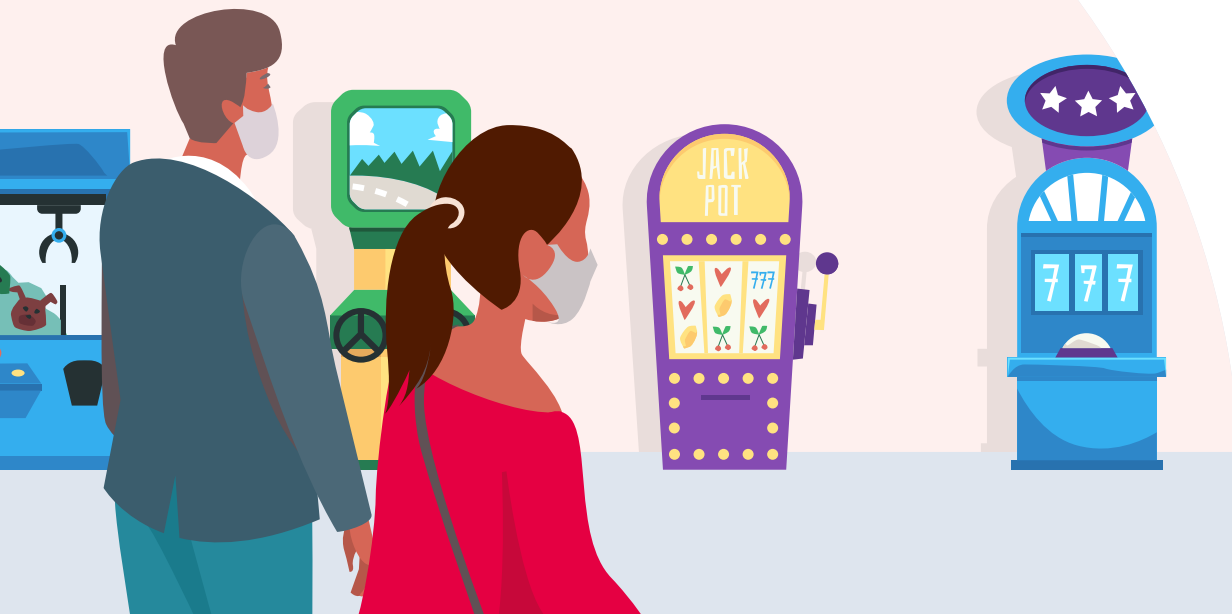
Les recommandations du *Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca* sont d'application pour les espaces de restauration et de boissons qui se trouvent dans les établissements de jeux de hasard.

Directives pour les visiteurs

- Ne vous rendez pas dans un établissement de jeux de hasard si vous présentez des symptômes de maladie.
- Suivez les instructions du personnel et les directives affichées dans l'établissement de jeux de hasard.
- Veillez à une bonne hygiène de vos mains et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.
- Toussez ou éternuez dans le pli de votre coude ou dans un mouchoir en papier que vous jetterez immédiatement après dans une poubelle avec couvercle (p.ex. aux toilettes).
- Le port d'un masque buccal ou de toute autre alternative en tissu est fortement recommandé aux visiteurs.
- Privilégiez les paiements électroniques ou sans contact.

Directives pour les établissements de jeux de hasard

- Avant de redémarrer, nettoyez et désinfectez complètement les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les visiteurs.
- Affichez clairement les consignes, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de visiteurs autorisés simultanément ou l'utilisation des toilettes. Les règles sont affichées à l'entrée de l'établissement de jeux de hasard et répétées le plus possible à l'intérieur de celui-ci.



- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- Les visiteurs doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une **distance de sécurité d'1,5 m**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.
- Accordez de l'attention à l'**aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.
- N'accueillez dans l'établissement qu'**un client maximum par 10 m²**.
- **Les flux entrants et sortants des visiteurs doivent être gérés** et les visites doivent être autant que possible réparties.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Veillez à une bonne **ventilation** dans tous les espaces.
- Donnez, dans la mesure du possible, les **instructions** nécessaires aux visiteurs de l'établissement de jeux de hasard en les diffusant via les **écrans** et/ou le **système de sonorisation**.
- Prévoyez des dispositifs pour l'**hygiène des mains** pour le personnel et les visiteurs (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie, et là où ils sont nécessaires dans l'établissement (p.ex. aux machines de jeu, aux toilettes ou aux terminaux de paiement).
- Prévoyez dans les **toilettes** de l'établissement de jeux de hasard exclusivement du papier ou des mouchoirs en papier, ainsi que des poubelles avec couvercle. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.
- Le port d'un **masque buccal** ou d'une alternative en tissu est obligatoire pour le personnel dans l'établissement de jeux de hasard, sauf pour les fonctions où la distance de sécurité de 1,5 m peut être respectée.
- Pour les **jeux automatiques**, un seul joueur est autorisé par machine et une distance minimale de 1,5 m doit être respectée entre chaque machine. Il est possible de déroger à cette règle en installant entre les jeux automatiques une barrière physique suffisamment élevée (p. ex. une paroi en plexiglas de minimum 1,80 m de haut) ou si les joueurs portent un masque buccal ou une alternative en tissu.
- Une distance minimale de 1,5 m entre les joueurs doit être respectée aux **tables de jeu**. Il peut être dérogé à cette règle si les joueurs portent un masque buccal ou une alternative en tissu.
- **Nettoyez et désinfectez** fréquemment les jeux automatiques, les tables de jeu et les objets (p.ex. les jetons, les pièces ou les cartes) qui entrent en contact avec les visiteurs.
- Aménagez la **zone de caisses** de telle manière qu'une distance de 1,5 m puisse être garantie entre le personnel et les clients, ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement est impossible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Encouragez les **paiements électroniques** par carte bancaire ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Le **terminal de paiement** doit être nettoyé et désinfecté après chaque utilisation ou mettez du gel désinfectant ou des cotons-tiges à disposition des clients.

Directives pour les **parcs d'attractions**

Les recommandations du *Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca* sont d'application pour les **espaces de restauration et de boissons** qui se trouvent **dans les parcs d'attractions**.

Directives pour les **visiteurs**

- Ne vous rendez pas dans un parc d'attractions si vous présentez des **symptômes de maladie**.
- Suivez les **instructions** du personnel et les directives affichées dans le parc d'attractions.
- Les règles de distanciation sociale ne sont pas d'application pour les **enfants jusqu'à 12 ans inclus** qui jouent.
- Les adultes qui accompagnent les enfants doivent respecter les règles de distanciation sociale. Respectez une **distance de 1,5 m** par rapport aux personnes qui ne font pas partie de votre bulle et suivez les indications mises en place (comme le sens de circulation par exemple).
- Veillez à une **bonne hygiène de vos mains**, et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.
- **Toussez ou éternuez dans le pli de votre coude ou dans un mouchoir en papier** que vous jetterez immédiatement après dans une poubelle avec couvercle (p.ex. aux toilettes).
- Le port d'un **masque buccal** ou de toute autre alternative en tissu est fortement recommandé aux visiteurs à partir de 12 ans.
- Privilégiez les **paiements électroniques ou sans contact**.

Directives pour les **parcs d'attractions**

- Avant de redémarrer, **nettoyez et désinfectez complètement** les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les visiteurs.
- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de visiteurs autorisés simultanément ou l'utilisation des toilettes. Les règles sont affichées à l'entrée du parc d'attractions et répétées le plus possible à l'intérieur de celui-ci.
- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les freelances, les visiteurs, les parents, etc. qui peuvent être en contact avec votre entreprise. Bon nombre de personnes risquent de poser des questions concrètes : il est essentiel de leur faire savoir clairement à qui elles peuvent s'adresser, via des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- Les visiteurs doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une **distance de sécurité d'1,5 m**, à l'intérieur et à l'extérieur du parc. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.



- Accordez de l'attention à l'**aménagement de votre parking**, par exemple en espaçant les places pour les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.
- Mettez en place une **vente en ligne** des billets d'entrée ainsi qu'un système de réservation par créneaux horaires.
- N'accueillez maximum qu'**un visiteur par 10 m²** dans le parc d'attractions.
- Gérez le **nombre maximum de visiteurs** qui peuvent se trouver en même temps dans le parc d'attractions et évitez les foules à l'entrée et à la sortie.
- **Les flux entrants et sortants des visiteurs doivent être gérés** et les visites doivent être autant que possible réparties.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- Veillez à une bonne **ventilation** dans tous les espaces.
- Donnez, dans la mesure du possible, les **instructions** nécessaires aux visiteurs en les diffusant via les **écrans** et/ou le **système de sonorisation** du parc.
- Prévoyez des directives internes pour les **postes de premiers secours**. Le port d'un masque buccal ou d'une alternative en tissu est obligatoire pour le personnel des postes de premiers secours.
- Prévoyez des dispositifs pour l'**hygiène des mains** pour le personnel et les visiteurs (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie, et là où ils sont nécessaires dans le parc (p.ex. aux attractions, aux toilettes ou aux terminaux de paiement).
- Prévoyez dans les **toilettes** exclusivement du papier ou des mouchoirs en papier, ainsi que des poubelles avec couvercle. Les installations sanitaires doivent être nettoyées et désinfectées fréquemment.
- Après chaque contact avec les visiteurs, **nettoyez et désinfectez les parties des attractions** qui entrent en contact avec les visiteurs.
- Des **moments de rencontre** avec des acteurs vivants peuvent être organisés dans un cadre approprié et à condition que la distance de 1,5 m par rapport aux visiteurs puisse être garantie.
- L'utilisation de **mascottes** est déconseillée.
- Pour les **spectacles à l'intérieur**, un maximum de 200 spectateurs est autorisé en juillet 2020 et de 400 en août 2020, pour autant que la distance de 1,5 m puisse être garantie entre les personnes n'appartenant pas à un même groupe.
- Les règles en vigueur pour les commerces de détail (voir p. 5) s'appliquent également aux **boutiques individuelles** des parcs d'attractions.
- Les directives pour les **plaines de jeux intérieures** s'appliquent aux aires de jeux intérieures des parcs d'attractions.
- Aménagez la **zone de caisses** de telle manière qu'une distance d'1,5 m puisse être garantie entre le personnel et les clients ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Encouragez les **paiements électroniques ou sans contact** et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- Les **terminaux de paiement** doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.

Supports de communication

Le SPF Economie a développé des supports de communication, tels que affiches, banniers et pictogrammes pour les commerçants, les indépendants, les commerçants ambulants, les centres de bien-être, les plaines de jeux intérieures et les communes.

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