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

Guide pour l'**ouverture** des **commerces**

Mise à jour 02.11.2020

© AdobeStock.com

economie

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

.be

economie

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 (page bilingue)
○ instagram.com/spfeco
○ 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 02.11.2020

100-20

Objectif de ce guide

D'après les experts, nous devrons 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.

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, avec la contribution 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 d'attractions et des foires commerciales, 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.

Les textes initiaux ont été finalisés après avis du groupe de travail en charge de la préparation de la stratégie de déconfinement (GEES). Ils ont ensuite été adaptés en fonction des décisions du Conseil National de Sécurité et du Comité de Concertation.

Champ d'application

- Commerces de détail (à l'exception de l'horeca) autorisés à ouvrir
- Autres activités autorisées de professions libérales et indépendantes sans contacts physiques
- Centres commerciaux
- Commerce ambulant
- Indépendants dans leur propre établissement, chez les clients à domicile ou sur site

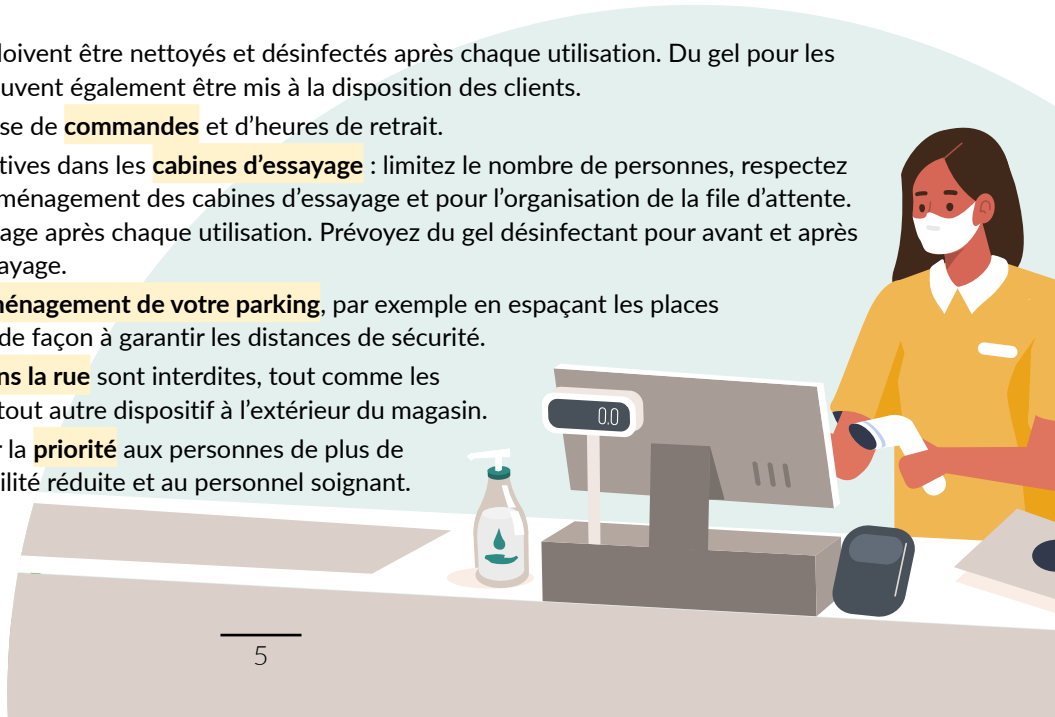
Ce guide n'aborde plus le cas des fêtes foraines, des cinémas, des centres de bien-être, des plaines de jeux intérieures, des parcs d'attractions, des professions libérales avec contacts physiques, des établissements de jeux de hasard de classes I et II, des foires commerciales et autres salons, vu que tous ces établissements doivent actuellement rester fermés.

Directives pour les **clients**

- 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**.
- Les courses sont effectuées **seul ou avec maximum une autre personne** du même ménage ou avec laquelle on entretient un contact étroit durable. Un adulte peut accompagner les enfants de moins de 18 ans vivant sous le même toit que lui ou les personnes ayant besoin d'une assistance.
- **Limitez votre temps** dans les centres commerciaux au strict nécessaire et dans tout autre commerce, pour une période de maximum 30 minutes.
- Gardez **1,5 m de distance** avec les autres clients (qui ne font pas partie de votre ménage ou de vos contacts rapprochés) et le personnel du magasin.
- Veillez à une bonne **hygiène de vos mains** et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.
- Les clients doivent porter **un masque buccal** ou une alternative en tissu dans les magasins et les centres commerciaux. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé. Cette obligation s'applique aussi aux rues commerçantes, aux marchés et aux lieux privés ou publics à forte fréquentation déterminés par les autorités communales compétentes et délimités par un affichage précisant les horaires auxquels l'obligation s'applique.
- 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.

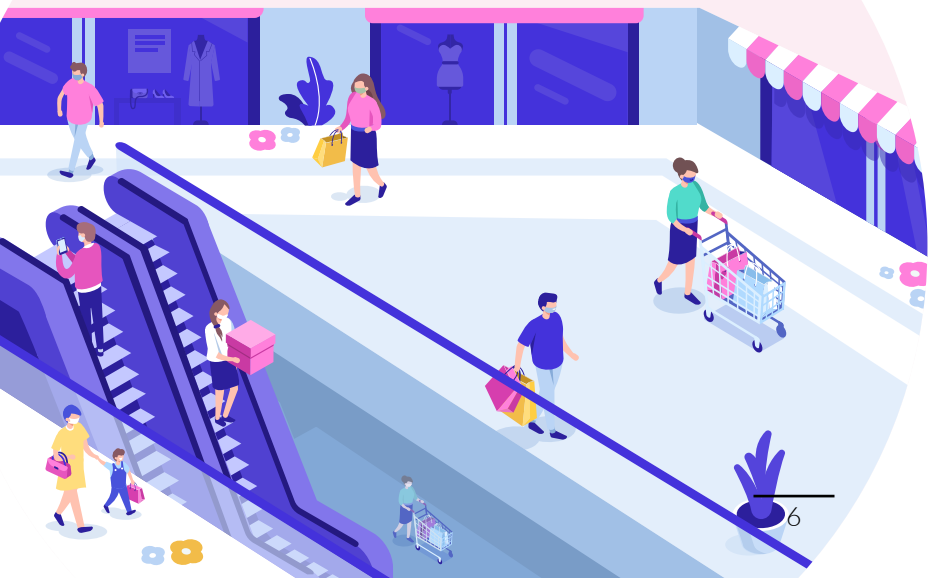
Directives pour les **commerçants**

- Seuls les magasins proposant **à titre principal des biens essentiels** peuvent rester ouverts, et ce uniquement pour la fourniture de ces biens.
- **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, le port du masque 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.
- La vente de **boissons alcoolisées** est interdite dans tous les établissements, en ce compris les distributeurs automatiques, à partir de 20 heures jusqu'à 5 heures du matin.
- Toute personne à partir de 12 ans accomplis (y compris le personnel) est obligée de se **couvrir la bouche et le nez avec un masque buccal** ou une alternative en tissu. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
- 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**

- Seuls les magasins proposant **à titre principal des biens essentiels** peuvent rester ouverts, et ce uniquement pour la fourniture de ces biens.
- **Affichez** clairement les **consignes**, à l'intérieur et à l'extérieur du centre commercial, entre autres concernant le nombre maximal de clients autorisés simultanément dans le centre, le port du masque 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.
- Les courses sont effectuées **seul ou avec maximum une autre personne** du même ménage ou avec laquelle on entretient un contact étroit durable. Un adulte peut accompagner les enfants de moins de 18 ans vivant sous le même toit que lui ou les personnes ayant besoin d'une assistance.
- 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.
- Toute personne à partir de 12 ans accomplis (y compris le personnel) est obligée de se **couvrir la bouche et le nez avec un masque buccal** ou une alternative en tissu. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
- 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**

- Seuls les établissements qui offrent des **services essentiels** peuvent rester ouverts : ce sont les services qui sont nécessaires à la protection des besoins vitaux de la Nation et des besoins de la population.
- 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 pour une **durée n'excédant pas 30 minutes** ou le temps habituellement nécessaire en cas de rendez-vous. 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.
- **Toute personne à partir de 12 ans accomplis** (y compris le personnel) est obligée de se couvrir la bouche et le nez avec un **masque buccal** ou une alternative en tissu, **dans les espaces accessibles au public**. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
- 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 activités de type **« porte à porte » et de démarchage**, quelle que soit leur nature, sont interdites.
- 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**

Ces directives valent pour l'exercice des activités de commerce ambulant, **en ce compris les marchés**.

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.

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**

- Seuls les commerces qui offrent des **biens essentiels** peuvent rester ouverts et ce, uniquement pour la fourniture de ces biens.
- Les activités de type **« porte à porte » et de démarchage**, quelle que soit leur nature, sont interdites.
- Les **foodtrucks** peuvent proposer de la nourriture et des boissons en take-away jusqu'à 22 heures au plus tard. La consommation sur place n'est pas permise. La vente de boissons alcoolisées est interdite entre 20 heures et 5 heures du matin.
- 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**

- Seuls peuvent se tenir les marchés qui offrent principalement des **biens essentiels** et ce, uniquement pour la fourniture de ces biens.
- Les marchés doivent être préalablement **autorisés par l'autorité communale** qui doit adapter à la situation l'ensemble des directives reprises ci-dessous.
- Les braderies, les brocantes, les marchés aux puces, les marchés annuels, les marchés de Noël et les villages d'hiver sont **interdits**.
- L'autorité communale compétente est autorisée à imposer à tout visiteur de plus de 12 ans accomplis, le **port du masque buccal** ou d'une alternative en tissu.
- **Affichez de manière visible**, à chaque entrée, les règles de prévention d'application sur le marché.
- Les courses sont effectuées **seul ou avec maximum une autre personne** et pendant une période de **maximum 30 minutes**. Un adulte peut accompagner les enfants de moins de 18 ans vivant sous le même toit que lui ou les personnes ayant besoin d'une assistance.
- 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 séparées. 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 et à chaque stand.
- Le nombre maximal de visiteurs autorisés à une échoppe 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.
- Mettez en place un **dispositif de filtrage** des personnes aux entrées du marché, afin de limiter le nombre de visiteurs présents.
- **Installez les étals en les espaçant suffisamment** les uns des autres et prévoyez une largeur suffisante pour les allées de circulation.
- Les commerçants ambulants et leur personnel sont obligés de se **couvrir la bouche et le nez avec un masque buccal** ou une alternative en tissu. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
- La **consommation** de nourriture ou de boissons sur le marché n'est pas permise. Aucune distribution aux clients d'échantillons de nourriture ou de boisson n'est autorisée.
- La **vente de boissons alcoolisées** est interdite, en ce compris les distributeurs automatiques, à partir de 20 heures jusqu'à 5 heures du matin.
- Les directives générales pour le commerce ambulant sont également d'application pour les **commerçants ambulants individuels** présents sur les marchés.

Supports de communication

Le SPF Economie a développé des supports de communication, tels que affiches, banners et pictogrammes pour les commerçants, les indépendants, les commerçants ambulants et les communes.

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