

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/spfecoco](https://www.instagram.com/spfecoco)



○ [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 15/05/2020

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 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. 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.

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 ambulants (y compris les marchés)
- Indépendants dans leur propre établissement, chez les clients à domicile ou sur site



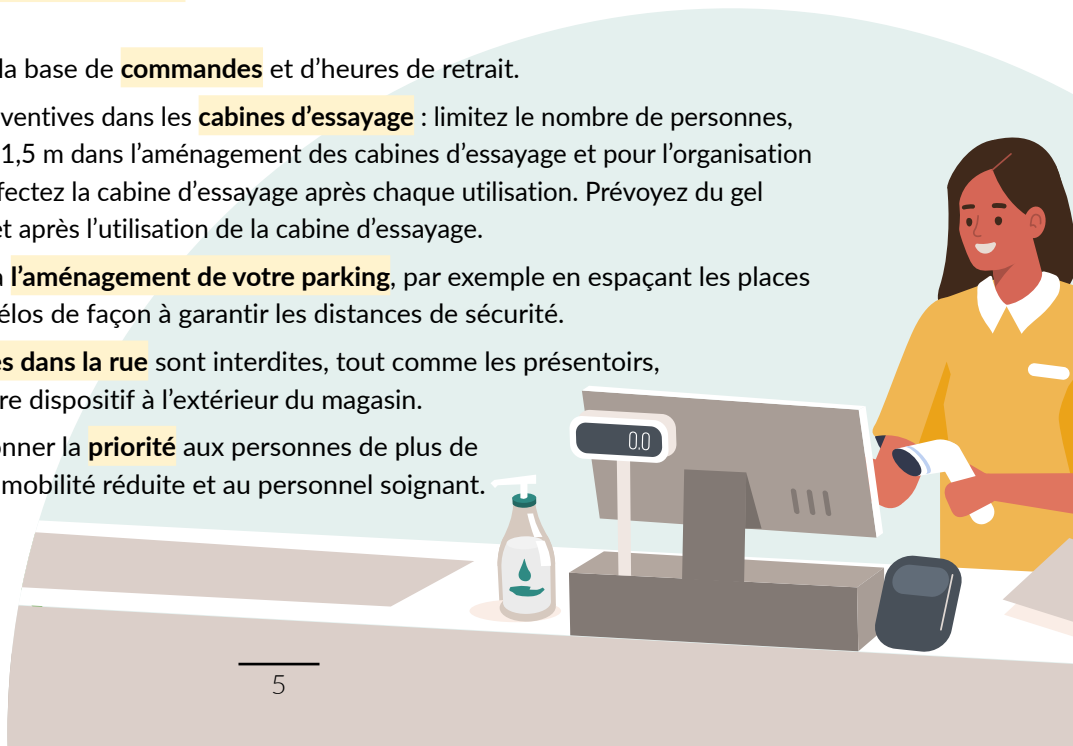
Directives pour le **client**



- 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**.
- Allez **seul(e)** au magasin. Un adulte peut accompagner un enfant de moins de 18 ans vivant sous le même toit ou une autre personne nécessitant une assistance.
- 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. Ne restez que **maximum 30 minutes** dans un même magasin ou aussi longtemps que nécessaire en cas de rendez-vous.
- Il est fortement recommandé que les clients portent **un masque buccal** ou toute autre 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.
- Les **rassemblements restent interdits**, également dans les rues commerçantes et les centres commerciaux.

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 Économie (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.
- 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.

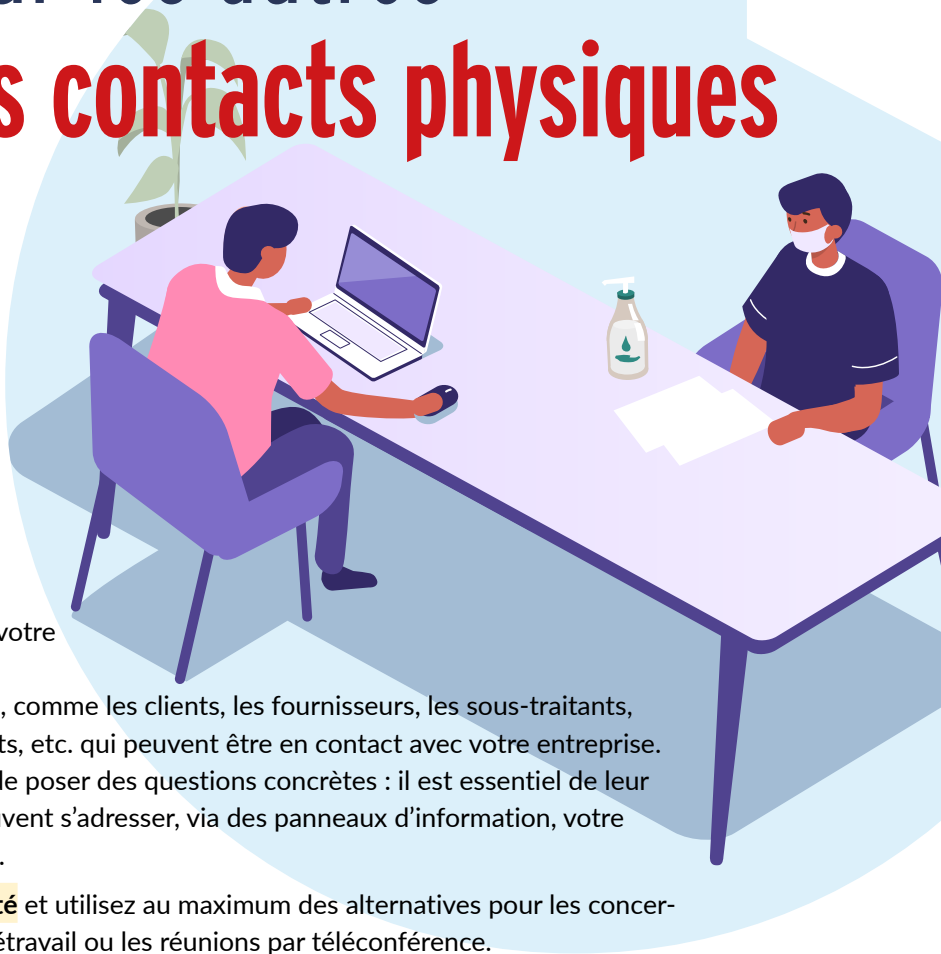


Directives pour les **centres commerciaux**

- **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 Économie (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 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 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 ambul**ant

Ces directives valent pour l'exercice des activités de commerce ambul

ant, **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. Une activité ambulante peut être exercée à l'endroit habituel, sous réserve de l'autorisation préalable des autorités communales.



Directives générales pour le **commerce ambul**ant :

- Veillez toujours à ce qu'une **distance d'1,5 m** puisse être garantie entre les visiteurs du commerce ambul
- ant et entre les commerçants et leurs clients.
- Établissez un **plan de circulation « corona »**. 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 ambul
- ant.
- Encouragez les **paiements électroniques** ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces.
- 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** :

- Les marchés doivent être préalablement **autorisés par l'autorité communale**, qui doit adapter à la situation l'ensemble des directives reprises ci-dessous.
- Seuls les marchés de **50 étals** ou moins se tenant tous les jours, une fois par semaine ou toutes les deux semaines peuvent être organisés. Les brocantes et marchés aux puces ne sont pas autorisés.
- Affichez de manière **visible**, à chaque entrée, les règles de prévention d'application sur le marché.
- 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. 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 mètre.
- Des dispositifs pour **l'hygiène des mains** sont placés aux entrées du marché et à chaque échoppe.
- Le nombre maximal de visiteurs autorisés sur le marché équivaut à **1 personne par 1,5 m linéaire** d'étals.
- Organisez 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 **doivent porter un masque** ou toute autre alternative en tissu.
- Il est fortement recommandé que les clients portent également un **masque** ou toute autre alternative en tissu sur le marché.
- La consommation de nourriture et de boisson **sur place** n'est pas permise. Aucune distribution aux clients d'échantillons de nourriture ou de boisson n'est autorisée.
- Les courses sont faites **seul** et pour une durée n'excédant pas le temps nécessaire habituel. Un adulte peut accompagner un enfant de moins de 18 ans vivant sous le même toit ou une autre personne nécessitant une assistance.
- Les directives générales pour le commerce ambulant sont également d'application pour les **commerçants ambulants individuels** présents sur les marchés.



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 cas d'urgence) ne leur sont pas accessibles.
- N'accueillez 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.
- **Aucune boisson ou snack** n'est servi.
- 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 **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.

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.