

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/spfec0](https://www.instagram.com/spfec0)



○ [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

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 génériques de prévention peuvent être complétées au niveau sectoriel et/ou des entreprises afin de redémarrer les activités de manière sûre en tenant compte au maximum de certains contextes spécifiques. D'autres mesures adéquates, offrant une protection similaire, peuvent bien évidemment 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 sans contact physique
- Centres commerciaux
- Commerce ambulant (à l'exception des marchés)
- Indépendants dans leur propre établissement, chez les clients à domicile ou sur site



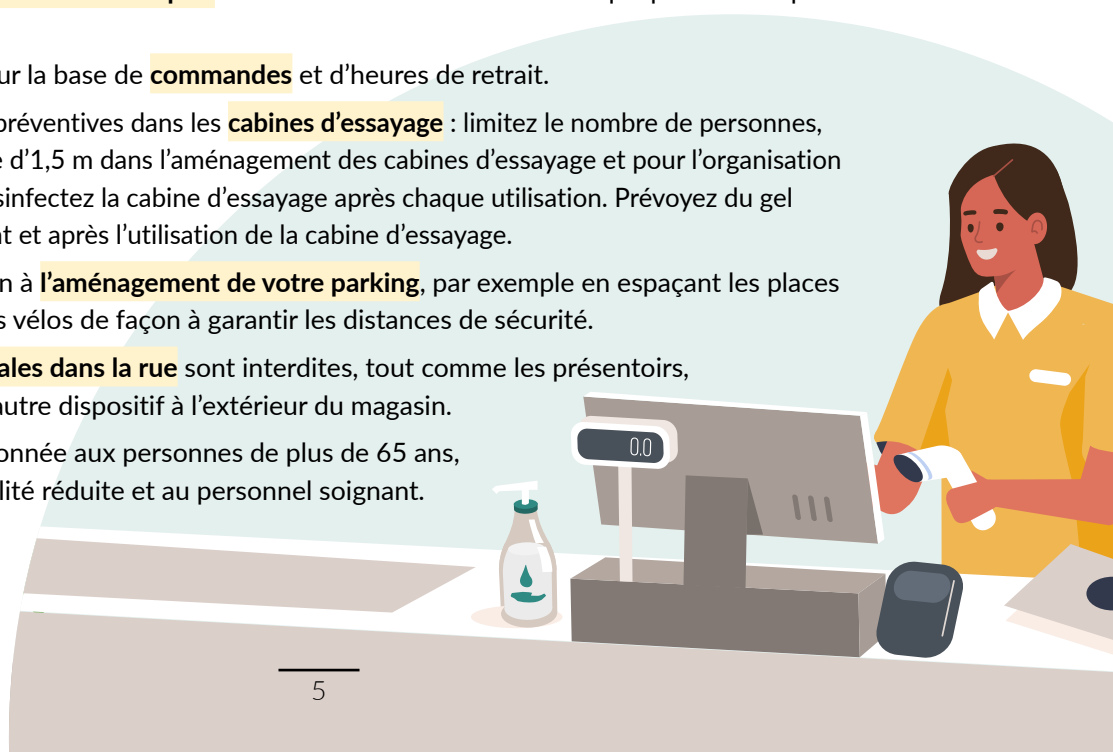
Directives pour le **client**



- 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. Seuls les enfants de moins de 18 ans ou les personnes qui ont besoin d'être accompagnées peuvent s'y rendre en compagnie d'1 adulte.
- 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.
- Il est fortement recommandé que les clients portent **un masque buccal** dans les magasins.
- Privilégiez les **paiements électroniques** ou sans contact.
- La **priorité** doit être donnée 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. Bien des gens risquent d'avoir 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.
- La **priorité** doit être donnée 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.
- La **priorité** doit être donnée aux personnes de plus de 65 ans, aux personnes à mobilité réduite et au personnel soignant.



Directives pour les autres secteurs sans contact physique



- 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. Bien des gens risquent d'avoir 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 d'une activité de commerce ambul

ant, à l'exception des 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.

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.

- 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. Appelez un marquage au sol indiquant les distances de 1,5 mètre dans les espaces prévus pour les files d'attente.
- Veillez à assurer **l'hygiène des mains** en disposant 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.

Pièce jointe : affiche avec les consignes

L’affiche et un kit de communication sont disponibles sur le site internet du SPF Économie (bit.ly/GuideCommerces).

Pour **votre sécurité** et celle des **autres clients**, veuillez respecter les règles de sécurité :

Dans cet établissement, nous accueillons maximum  personnes en même temps



Restez chez vous si vous avez des symptômes de maladie. Demandez à quelqu'un de votre famille ou à un voisin de **faire vos courses** ou **commandez en ligne**.



Gardez une distance de **1,5 mètre entre vous, les autres clients et le personnel du magasin**, y compris dans la file d'attente à l'extérieur.



Venez autant que possible **seul** pour faire vos achats.



Il est recommandé de **porter un masque** dans notre magasin.



Désinfectez-vous les mains avant d'entrer et **ne touchez que les produits dont vous avez besoin**.



Limitez votre temps dans le magasin au strict nécessaire pour faire vos courses : **maximum 30 minutes**.



Payez autant que possible **par carte** et de préférence, **sans contact**.



Respectez toujours **les consignes** de notre personnel.



Partagez les bons réflexes, **pas le virus !**
Plus d'informations sur **economie.fgov.be** ou **0800 120 33**