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

Guide pour l'ouverture des commerces

Mise à jour 12.02.2021

© 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

Éditrice responsable :
Séverine Waterbley
Présidente du Comité de direction
Rue du Progrès 50 — 1210 Bruxelles

Version internet, mise à jour 12.02.2021

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, notamment par l'adoption de protocoles, 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. Les protocoles sectoriels sont validés par les ministres compétents et s'adressent à l'ensemble de la profession. Ils sont publiés en français et en néerlandais sur les sites internet des fédérations des secteurs concernés et sur celui du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

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 du présent guide a été élaboré avec la contribution, entre autres, de Comeos et du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME. Il prend également en considération les dispositions essentielles des protocoles sectoriels, ainsi que les inputs émanant des différentes fédérations sectorielles concernées. Il pourra évoluer en fonction des directives du Comité de Concertation 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
- Commerces ambulants
- Indépendants dans leur propre établissement, chez les clients à domicile ou sur site
- Professions avec contacts physiques

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 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.

Protocoles sectoriels

- Chaque protocole sectoriel comprend un point qui rappelle les sources officielles des règles de prévention contre le Covid-19 ainsi qu'une référence vers les guides génériques (« Guide réouverture des commerces du SPF Economie et Guide pour lutter contre la propagation du COVID 19 au travail du SPF Emploi). Il est renvoyé aux différents sites internet de ces sources. Il expose que le protocole est mis à jour en fonction de l'évolution de ces normes. Le protocole est d'ailleurs daté au jour de sa publication et les dates sont adaptées en fonction des mises à jour.
- Le protocole sectoriel validé par les ministres compétents est diffusé à destination de l'ensemble de la profession et est disponible en français et en néerlandais. Il est publié sur le site internet des fédérations du secteur. Le protocole sectoriel comprend un point qui explique comment les professionnels vont veiller au respect de ces règles au quotidien. La surveillance de première ligne se trouve au niveau du coordinateur Covid/de l'opérateur/exploitant/organisateur de l'activité qui, à ce propos, pourrait travailler avec un système d'autocontrôle (checklist). En complément de ce système d'autocontrôle, un contrôle de seconde ligne peut être organisé, par exemple en faisant appel à un organisme de certification externe ou à un service de prévention externe à partir du secteur ou des organisations professionnelles. Les problèmes constatés dans le cadre du respect des mesures sont intégrés dans l'amélioration continue des protocoles existants.

IMPORTANT

Dans ce guide, il convient d'entendre par « **masque ou une alternative en tissu** », un masque sans ventilation, fabriqué en tissu ou en matériau jetable, qui s'ajuste étroitement sur le visage, couvre le nez, la bouche et le menton, destiné à empêcher la contamination par un contact entre personnes. Les foulards, bandanas, écharpes ainsi que les masques équipés d'une soupape de ventilation ne correspondent pas à cette définition.

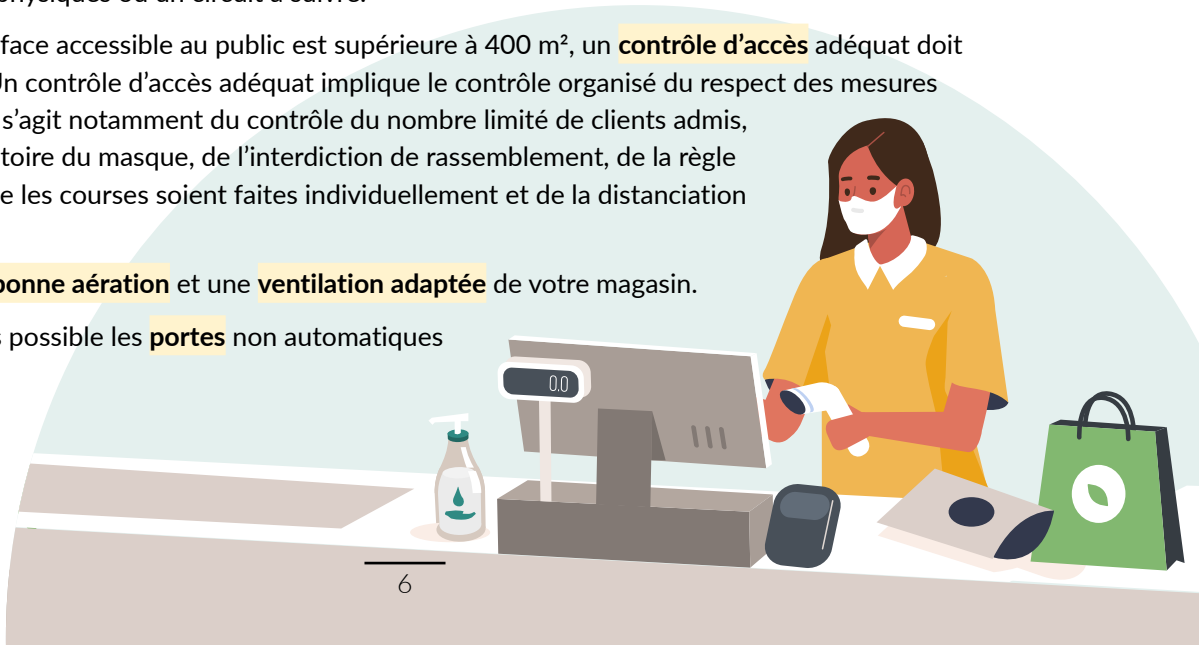
Directives pour les **clients**

- Ne vous rendez pas au magasin si vous présentez des **symptômes de la maladie**.
- Respectez en toute circonstance les **6 règles d'or** :
  - lavez-vous régulièrement les mains
  - limitez vos contacts rapprochés
  - pensez aux personnes à risques
  - gardez vos distances
  - favorisez les activités en extérieur
  - respectez les règles en matière de rassemblements
- 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**. 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. Dans des circonstances tout à fait exceptionnelles (p.e. lors de l'achat de biens volumineux qui nécessitent une discussion approfondie en raison de l'impact sur le ménage ou le logement), deux personnes peuvent être présentes : un membre supplémentaire du ménage ou, pour la personne isolée, le contact rapproché. Cela peut se faire sur rendez-vous dans les entreprises qui travaillent exclusivement sur rendez-vous.
- **Limitez votre temps** dans les boutiques des centres commerciaux et dans tout autre commerce, à une durée de maximum 30 minutes. Cette durée peut être plus longue dans les commerces travaillant exclusivement sur rendez-vous.
- 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.
- **Lavez-vous les mains** en entrant dans chaque magasin 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. Les personnes qui sont dans l'impossibilité de porter un masque, une alternative en tissu ou un écran facial, en raison d'une situation de handicap attestée au moyen d'un certificat médical, ne sont pas tenues par cette obligation. L'obligation de porter un masque buccal ou une alternative en tissu 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**

Quel que soit le type de commerce, les directives mentionnées dans ce guide doivent être appliquées. Les commerçants qui ne les respecteraient pas s'exposent à la fermeture de leur établissement par les autorités de contrôle.

- Tous les magasins peuvent ouvrir à leurs jours et heures habituels. Les **magasins de nuit** doivent fermer **à 22h au plus tard**.
- **Les files d'attente** à l'extérieur du magasin doivent être évitées. Tout doit être mis en oeuvre pour que la distance de 1,5 m soit respectée entre les personnes présentes dans les files et éviter les rassemblements. Si des dispositions sont prises par les autorités locales, il convient de les respecter.
- La durée des courses doit être limitée à **30 minutes maximum**.
- Les commerces qui travaillent **exclusivement sur rendez-vous**, peuvent autoriser des visites plus longues et peuvent, dans des circonstances tout à fait exceptionnelles (p.e. lors de l'achat de biens volumineux qui nécessitent une discussion approfondie en raison de l'impact sur le ménage ou le logement) accueillir deux personnes : un membre supplémentaire du ménage ou, pour la personne isolée, le contact rapproché.
- **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 et le lavage des mains. 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 et les **former** à leur mise en œuvre. 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 affiches, des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- N'autorisez 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 un maximum de deux clients est autorisé, à condition qu'une distance de 1,5 m entre les personnes puisse toujours être garantie.
- 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.
- Lorsque la surface accessible au public est supérieure à 400 m², un **contrôle d'accès** adéquat doit être prévu. . Un contrôle d'accès adéquat implique le contrôle organisé du respect des mesures spécifiques. Il s'agit notamment du contrôle du nombre limité de clients admis, du port obligatoire du masque, de l'interdiction de rassemblement, de la règle qui prévoit que les courses soient faites individuellement et de la distanciation sociale.
- Veillez à une **bonne aération** et une **ventilation adaptée** de votre magasin.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.

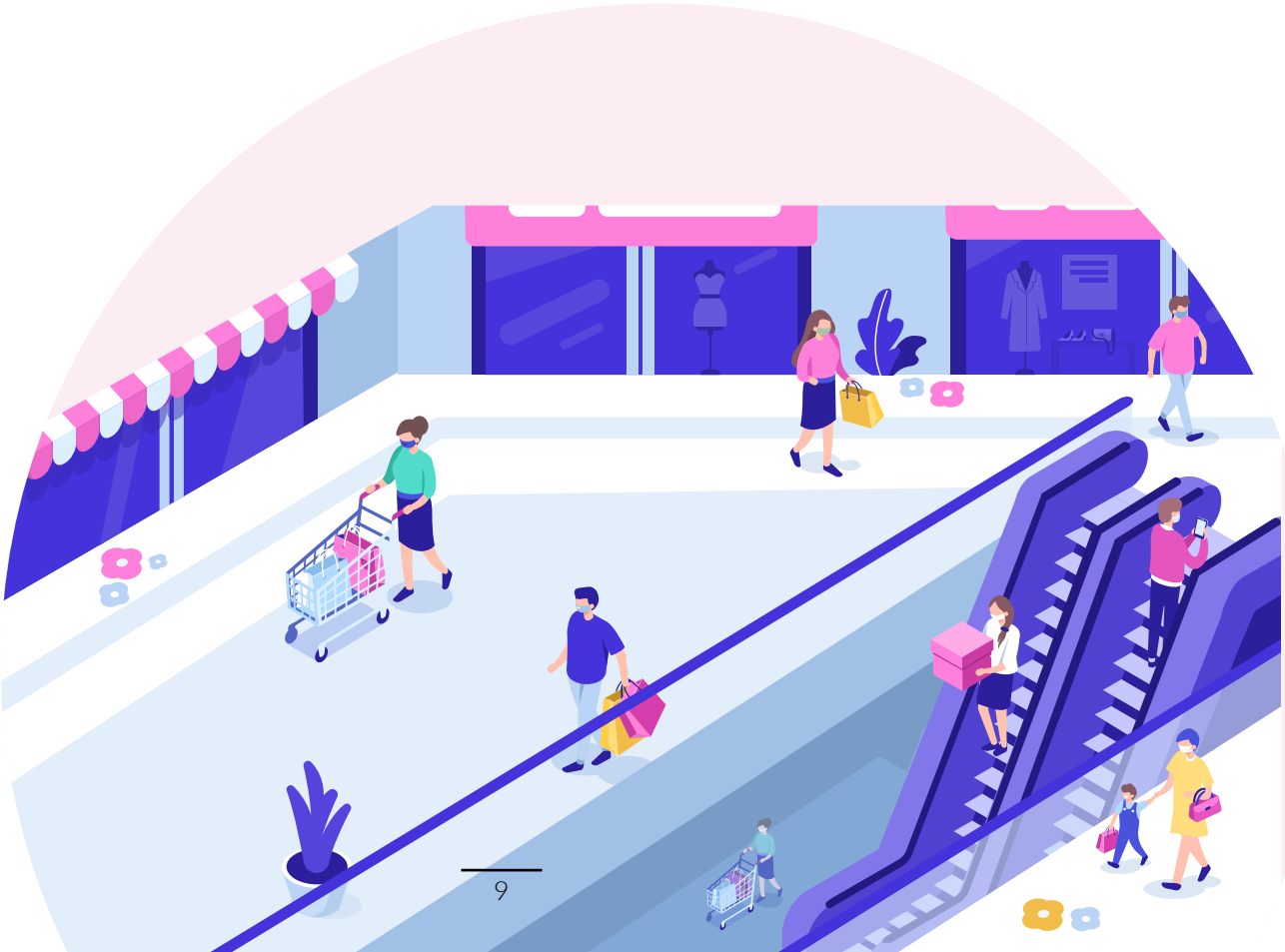


- Prévoyez des dispositifs pour le **lavage des mains** pour le personnel et les clients (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie du magasin, et là où ils sont nécessaires dans l'établissement (par exemple aux cabines d'essayage, aux distributeurs de tickets ou 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.
- **L'offre de biens à domicile** est interdite. **La livraison et le placement** à domicile de biens préalablement commandés sont autorisés.

Directives pour les **centres commerciaux**

- Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, en ce compris les intérimaires et les stagiaires, pour les **informer** des règles en vigueur dans le centre commercial et les **former** à leur mise en œuvre. 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 affiches, des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- **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 et le lavage des mains. 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.
- Prévoyez des dispositifs pour le **lavage 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.
- Veillez à une **bonne aération** et une **ventilation adaptée** du centre commercial et de chaque boutique.
- Laissez le plus possible les **portes** non automatiques **ouvertes**.
- N'autorisez maximum qu'**un client par 10 m²** de surface au sol accessible.
- Les courses sont effectuées **seul**. 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 **contrôle d'accès** et un système de **comptage du nombre de clients** présents dans le centre commercial. Un contrôle d'accès adéquat implique le contrôle organisé du respect des mesures spécifiques. Il s'agit notamment du contrôle du nombre limité de clients admis, du port obligatoire du masque, de l'interdiction de rassemblement, de la règle qui prévoit que les courses soient faites individuellement et de la distanciation sociale.
- Les **files d'attente** à l'extérieur du centre commercial et aux entrées des boutiques du centre doivent être évitées.
- 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.

- Donnez, dans la mesure du possible, les **instructions** nécessaires aux clients du centre commercial en les diffusant via des affiches, 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 et dans les allées du centre commercial** sont interdites, tout comme les présentoirs, les drapeaux ou tout autre dispositif à l'extérieur et à l'intérieur du centre.
- 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.
- Veillez à une **bonne aération** et une **ventilation adaptée** de votre établissement.
- 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 et les **former** à leur mise en œuvre.
  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 affiches, des panneaux d'information, votre intranet ou encore via votre site web.
- N'accueillez qu'**un seul client** à la fois et pour une **durée n'excédant pas 30 minutes**. Utilisez au maximum des alternatives pour les concertations et les réunions, comme le télétravail ou les réunions par téléconférence.
- Les professionnels qui travaillent **exclusivement sur rendez-vous**, peuvent autoriser des visites plus longues. Même dans ce cas, il ne peuvent accueillir qu'un seul client à la fois.
- **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. Retirez les journaux, magazines et toute documentation papier. 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, 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.
  Travaillez au maximum sur rendez-vous. 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.
- **L'offre de biens à domicile** est interdite. **La livraison et le placement** à domicile de biens préalablement commandés sont autorisés.
- Les **prestations de services à domicile** et celles où la distance de 1,5 m ne peut être garantie sont interdites, sauf en ce qui concerne les prestations de services qui sont légalement définies comme étant nécessaires à la protection des besoins vitaux de la Nation et des besoins de la population.
- 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 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).
- Indiquez également sur une affiche dans votre établissement et sur votre site internet (si vous en avez un), les coordonnées d'une personne de l'entreprise désignée comme **personne de contact** afin que les clients et les membres du personnel puissent signaler une éventuelle contamination par le Covid-19, en vue de faciliter le contact tracing.
- 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.

- Le prestataire de service et les membres de son personnel prennent quotidiennement, à la maison, **leur température** avant la mise au travail. Si la température indique un état de fièvre, il est recommandé de rester chez soi. Il s'agit d'un geste d'autoévaluation dont les résultats ne peuvent être ni demandés par l'employeur, ni communiqués par les travailleurs.
- Les clients ne peuvent être reçus que seuls et sur **rendez-vous, pour une durée n'excédant pas le strict nécessaire**.
- Les enfants de moins de 13 ans ne peuvent être accompagnés que par **un seul parent**.
- Les **personnes ayant besoin d'une assistance** peuvent être accompagnées d'un adulte.
- Un **délai de 10 minutes est prévu entre chaque client** pour permettre la désinfection du poste de soin et des instruments. Le poste de soin correspond aux surfaces et instruments de travail en contact avec le client.
- Les clients patientent **à l'extérieur** de l'établissement. Les salles d'attente sont fermées.
- 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, nourriture, collation**, n'est servie. Aucun magazine ou journal n'est mis à la disposition des clients.
- Les règles de distance sociale sont respectées en toute circonstance, en particulier la distance de **1,5 m** entre chaque personne sauf entre le client et le prestataire ou son collaborateur, dans la stricte mesure où cela est nécessaire pour l'exécution du soin.
- Les déplacements des clients au sein de l'établissement sont organisés afin de **minimiser** les contacts en toute circonstance.
- La pièce doit être suffisamment **aérée et ventilée**. A minima, les portes et les fenêtres restent ouvertes, même par mauvais temps. Les portes et les fenêtres peuvent rester fermées après l'installation d'un compteur de CO_2 (dioxyde de carbone), qui permet de surveiller en permanence et en temps réel la concentration de CO_2 dans la pièce. Si cette concentration est trop élevée (supérieure à 800 ppm), il faut alors veiller à une meilleure ventilation de la pièce pour ramener le **taux de concentration sous 800 ppm**.
- Le port du **masque** 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 accomplis.
- Si cela n'est pas possible pour des **raisons médicales**, les clients peuvent utiliser un écran facial. Les personnes qui sont dans l'impossibilité de porter un masque, une alternative en tissu ou un écran facial, en raison d'une situation de handicap attestée au moyen d'un certificat médical, ne sont pas tenues par cette obligation.

- Le **prestataire de service et son personnel** doivent porter un **masque chirurgical agréé CE**.
- Le masque du client 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 pour l'usage de ces terminaux.
- Les **actions commerciales dans la rue et dans les allées des centres commerciaux** sont interdites, tout comme les présentoirs, les drapeaux ou tout autre dispositif à l'extérieur de l'établissement.
- Les prestations de **service à domicile** sont interdites, y compris au domicile du prestataire si celui-ci n'est pas l'établissement.
- Les **traitements en duo** sont interdits. Par « traitement en duo » il faut comprendre que deux professionnels s'occupent en même temps d'un même client. Par contre, le fait pour un professionnel de s'occuper de plusieurs personnes à la fois n'est pas interdit, pour autant que toutes les conditions précitées sont respectées.

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**

- **L'offre de biens à domicile** est interdite. **La livraison et le placement** à domicile de biens préalablement commandés sont autorisés.
- Les **foodtrucks** peuvent proposer de la nourriture et des boissons à emporter 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**

- 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** 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 le **lavage 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.

Contrôle du respect des mesures de crise

Les services de police sont compétents pour contrôler le respect de toutes les mesures de crise reprises dans l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus Covid-19. Néanmoins, différents services fédéraux d'inspection participent à la mise en œuvre de ces contrôles. Il s'agit des services

- de l'Inspection sociale,
- du service d'inspection de la Direction Générale Animaux, Végétaux et Alimentation du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et l'Environnement
- et de la Direction Générale de l'Inspection économique du SPF Economie.

Conformément à l'article 27, §4, de l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020, l'Inspection économique veille au respect de l'interdiction des activités de porte-à-porte et de démarchage, ainsi que des mesures relatives aux prestataires de services, en ce compris les professions de contact non-médicales. Dans ce cadre, les inspecteurs et contrôleurs peuvent effectuer dans les locaux des prestataires de service des contrôles relatifs à l'interdiction de prester, au respect des protocoles applicables et en particulier, la distanciation sociale obligatoire d'un mètre et demi par rapport aux clients.

En cas de constat d'infraction, l'Inspection économique peut adresser au contrevenant un avertissement, proposer une transaction (règlement amiable administratif) ou transmettre un procès-verbal au Parquet pour les suites requises. Ceci est mis en œuvre conformément au Livre XV du Code de droit économique. Conformément à l'article 26 de l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020, les contrevenants encourent une peine de prison de huit jours à trois mois et/ou une amende de 208 à 4.000 euros (montants déjà majorés des décimes additionnels). En outre, l'administration communale compétente ou le Parquet peuvent également décider de la fermeture de l'établissement.

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.