

GUIDE DE BONNES PRATIQUES SANITAIRES À L'USAGE DES OPÉRATEURS TOURISTIQUES

ENSEMBLE, DÉVELOPPONS
UN **TOURISME DE QUALITÉ**



COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

18.05.2020

INTRODUCTION

OBJECTIF DE CE GUIDE

Il semble évident, et les experts le confirment, que nous devons vivre encore un certain temps avec le Covid-19. Nous devons donc continuer à prendre les mesures qui s'imposent pour limiter au maximum la propagation du virus ou éviter l'apparition d'une nouvelle vague.

Le Commissariat général au Tourisme (CGT) a souhaité, dans ce contexte difficile pour nous tous, accompagner le secteur touristique wallon à mettre en place les bonnes mesures sanitaires avec des conseils simples et pratiques, sécurisants et adaptés à votre activité.

Ce guide décrit les mesures de prévention nécessaires pour des contacts sécurisés entre les opérateurs touristiques et leurs visiteurs, à chaque étape du parcours en réduisant autant que possible le risque de contamination.

D'autres mesures adéquates, offrant une protection similaire, peuvent bien évidemment être prises.

Ces mesures s'appliquent bien entendu aux activités autorisées en fonction des différentes phases de déconfinement décidées par le Conseil national de sécurité et selon les dispositions de l'[arrêté ministériel du 15 mai 2020](#). Sont autorisées à reprendre leurs activités à partir du 18 mai : les infrastructures d'intérêt culturel (musées, demeures et monuments historiques, châteaux et citadelles) et les infrastructures d'intérêt naturel (jardins, parcs et réserves naturels, zoos et parcs animaliers).

Ce guide énonce des lignes directrices pour les opérateurs touristiques qui ont dû interrompre leurs activités afin de les aider à les relancer en toute sécurité.

Elles sont organisées en fonction des types d'espaces, de services et d'usagers des différentes activités du secteur touristique wallon pour une plus grande facilité d'utilisation.

Le Cabinet de la Ministre du Tourisme, le CGT, WBT, les associations professionnelles et les organismes touristiques travaillent par ailleurs ensemble à la construction d'un [Plan de relance du Tourisme wallon](#).

Outre les mesures de prévention mentionnées dans ce guide, vous trouverez des informations utiles :

- sur le Covid-19, sur le site Internet [info-coronavirus](#) du SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
- aux travailleurs dans le [Guide générique pour lutter contre la propagation du Covid-19 au travail](#), sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.
- aux entreprises et indépendants wallons, [sur le site spécifique 1890](#) de la Sowlfin
- sur [le site internet de l'Agence pour une Vie de Qualité](#)

Le contenu de ce guide a été élaboré en collaboration avec les organismes touristiques et les associations professionnelles du secteur touristique wallon et sur base, entre autres, de l'exemple du guide concernant l'ouverture des commerces, élaboré par le SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie. Il évoluera en fonction des directives du Conseil national de Sécurité ou pour prendre en compte de nouvelles recommandations scientifiques et autres bonnes pratiques.

PUBLICS-CIBLES

- Opérateurs touristiques : organismes, attractions (en ce y compris les musées), hébergements touristiques (hôtels).
- Visiteurs, cyclotouristes, promeneurs

SOMMAIRE

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES OPÉRATEURS TOURISTIQUES	4
---	----------

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES VISITEURS.....	5
--	----------

RECOMMANDATIONS POUR LES CYCLOTOURISTES ET LES PROMENEURS.....	5
---	----------

#1 Recommandations par type d'espace	6
Accueil/réception.....	6
Lieux de circulation.....	6
Espaces collectifs	7
Piscines et espaces bien-être	8
Hébergements	8
Sanitaires.....	9
Parking et systèmes d'accès	9
Espaces d'attente	9
■ Espaces d'accueil des enfants	10

#2 Recommandations par type de service.....	11
Réservation.....	11
Paiement	11
Documents	11
■ Restauration.....	12
Location ou prêt de matériel	12
Activités assises.....	12
Circuits de visite, balades et sports nature	13

#3 Les objets.....	14
Objets à usage tactile.....	14
Objets en consultation.....	14
Effets personnels.....	14

#4 Check-list de nettoyage.....	15
--	-----------

#5 Autres informations utiles	16
Le nettoyage et les bonnes pratiques sanitaires	16
L'HoReCa.....	16
Le commerce.....	16
L'outil Régional de Commercialisation.....	16

EN CONCLUSION	17
----------------------------	-----------

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES OPÉRATEURS TOURISTIQUES

- Identifiez un référent « Mesures sanitaires Covid-19 » au sein de votre établissement ou commun à plusieurs établissements.
- Fournissez des informations de prévention sur le Covid-19 aux visiteurs dans les 3 langues nationales (F/NL/D).
- Assurez une communication claire aux visiteurs sur l'ensemble des mesures mises en place au sein de votre établissement dans les 3 langues nationales (F/NL/D).
- Mettez en place des protocoles sanitaires renforcés et communiquez-les.
- Sécurisez tous les lieux de passage de vos visiteurs du parking à la sortie.
- Fluidifiez et rationalisez les flux de vos visiteurs par un plan de circulation à sens unique et un guidage clair.
- Prévoyez des marquages au sol, des cordons et des barrières physiques.
- Réaménagez les espaces de manière à faire respecter les distances de sécurité d'1m50 entre les personnes à l'intérieur et à l'extérieur de votre établissement.
- Autorisez un visiteur par 15m² pour les infrastructures d'intérêt culturel.
- Autorisez un visiteur par 10m² de surface accessible au public pour les infrastructures d'intérêt naturel.
- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique dans les espaces communs de votre établissement.
- Désinfectez régulièrement les espaces communs et affichez de manière claire les horaires de désinfection.
- Mettez en place un système de réservation préalable (en ligne, par téléphone, par mail) et informez-en clairement les visiteurs sur votre site Internet.
- Déterminez un nombre maximum de visiteurs par créneau horaire.
- Favorisez le paiement à distance.
- Privilégiez le paiement par carte bancaire si possible sans contact. Désinfectez systématiquement les terminaux de paiement.
- Favorisez le retour d'expérience de vos visiteurs par voie électronique après la visite pour la récolte de pistes d'amélioration éventuelles (se conformer à la réglementation RGPD).

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES VISITEURS

- Ne sortez pas si vous présentez des symptômes du Covid-19.
- Réservez impérativement votre excursion au préalable sur Internet.
- Après votre visite, le retour au domicile est obligatoire.
- Suivez les instructions du personnel sur place et les directives affichées.
- Ne vous rassemblez qu'avec des personnes qui vivent sous le même toit que vous.
- Gardez 1m50 de distance avec les autres visiteurs et le personnel.
- Veillez à une bonne hygiène de vos mains et à ne rien toucher dans la mesure du possible.
- Il est fortement recommandé que vous portiez un masque nez bouche.
- N'hésitez pas à utiliser le gel hydroalcoolique et les masques mis à votre disposition.
- Veillez à respecter les marquages au sol et la signalisation pour le maintien des distances de sécurité.
- Privilégiez les paiements par carte bancaire si possible sans contact.
- N'hésitez pas à faire un retour (positif ou négatif) sur votre expérience au personnel du lieu visité.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES CYCLOTOURISTES ET LES PROMENEURS

- Ne sortez pas si vous présentez des symptômes de la maladie.
- Roulez ou promenez-vous seul, avec les gens habitant sous le même toit, ou avec deux amis au maximum, toujours les mêmes.
- En toutes circonstances, respectez la distance de sécurité d'1m50.
- En cas de dépassement à vélo, conservez les distances de sécurité durant la manœuvre.
- Sur le vélo, restez à une distance recommandée de 10m des usagers ne faisant pas partie de votre groupe.
- Utilisez votre vélo personnel de préférence.
- Dans le cas d'un prêt ou d'une réparation faite par votre réparateur, désinfectez les poignées et la selle avant et après usage. Mettez votre masque quand vous êtes en contact avec le personnel effectuant le prêt ou la réparation.
- Emportez votre matériel personnel tel que gel hydroalcoolique, casques, gants, chasubles, lunettes, gourdes, bouteilles, cartes de promenades et ne les prêtez pas. Nettoyez-les après chaque sortie.
- Dans la mesure du possible, emportez avec vous votre set de réparation en cas de petite panne.
- Si vous possédez un vélo à assistance électrique, prenez vos précautions afin d'éviter de devoir vous arrêter en chemin pour recharger votre batterie.
- Evitez d'essuyer vos pneus avec votre main.
- Il est fortement recommandé que vous portiez un masque en cas d'arrêt prolongé dans un endroit fréquenté.
- Si vous voyez que vous allez vous engager dans un sentier étroit, vérifiez dans la mesure du possible si quelqu'un arrive dans l'autre sens. Dans ce cas, laissez-le sortir du sentier avant de vous y engager.
- Veillez à ne pas laisser vos déchets (même organiques) dans la nature.

#1 RECOMMANDATIONS PAR TYPE D'ESPACE

ACCUEIL/RÉCEPTION

Sont concernés, les espaces d'accueil des attractions touristiques.

COMMUNICATION

Affichez les consignes des mesures sanitaires à respecter ainsi que le nombre de personnes autorisées dans l'espace à l'entrée des espaces d'accueil.

DISTANCIATION PHYSIQUE

La distanciation physique d'1m50 doit être respectée aussi bien entre les visiteurs qu'entre les visiteurs et le personnel d'accueil.

NOMBRE DE VISITEURS

- 1 visiteur par 15m² pour les infrastructures d'intérêt culturel.
- 1 visiteur par 10m² de surface accessible au public pour les infrastructures d'intérêt naturel.

EQUIPEMENTS DE PROTECTION COLLECTIVE

Nous vous recommandons d'avoir recours à un marquage au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre. Lorsque la distanciation physique n'est pas possible, vous pouvez également avoir recours à un système de cloisons ou d'écrans (de type Plexiglas ou autre).

Par exemple : si la réception compte deux guichets qui permettent d'accueillir deux visiteurs simultanément mais que la distance physique d'1m50 ne peut être garantie entre les deux visiteurs ou entre les visiteurs et le personnel, pensez à installer un système de cloison (Plexiglas ou autre).

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque ou visière : prévoyez les équipements nécessaires pour le personnel d'accueil et recommandez le port du masque aux visiteurs dès l'entrée. Ils sont toutefois libres d'en porter ou non.

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à l'entrée et/ou à la sortie de l'espace d'accueil ainsi qu'à la réception (comptoir, guichet, bureau).

Espaces et équipements :

- Désinfectez régulièrement les surfaces de la réception que le visiteur est susceptible de toucher (mais il n'est pas nécessaire de le faire entre chaque visiteur si ceux-ci ont du gel hydroalcoolique à disposition).

- Les portes non-automatiques restent ouvertes, dans la mesure du possible, pour limiter le contact avec les poignées de porte tout en restant vigilant au respect des consignes de sécurité incendie. Dans l'impossibilité, pensez à les désinfecter régulièrement. Il existe également des alternatives aux usages traditionnels (ouverture des portes avec le coude (mécanisme spécifique), reconnaissance de mouvement). Dans ce cas, informez préalablement le visiteur sur la procédure d'utilisation.

- Assurez une ventilation (naturelle ou mécanique) régulière et suffisante des lieux. N'utilisez pas de ventilateurs individuels susceptibles de propager le virus.

- Désinfectez systématiquement les terminaux de paiement.

LIEUX DE CIRCULATION

Sont concernés, de manière non-exhaustive, les escaliers, les cages d'escaliers, les couloirs, les ascenseurs, les allées extérieures, soit tous les espaces par lesquels les visiteurs peuvent être amenés à circuler pour se rendre d'un espace à un autre.

COMMUNICATION

Affichez les consignes des mesures sanitaires à respecter à l'entrée et à l'intérieur de chaque endroit de passage.

DISTANCIATION PHYSIQUE

Mettez en place un dispositif permettant aux visiteurs de se déplacer dans les endroits de passage tout en respectant la distanciation physique d'1m50.

Indiquez, par un marquage au sol, des affiches ou des rubalises, le sens de circulation. Prévoyez un marquage au sol spécifique pour l'attente de l'ascenseur.

Limitez l'utilisation des ascenseurs à une personne, sauf pour les personnes vivant sous le même toit ou nécessitant une assistance.

MESURES D'HYGIÈNE

Espaces et équipements : désinfectez régulièrement les surfaces que le visiteur est susceptible de toucher telles que les poignées de portes, rampes, mains courantes, boutons des ascenseurs.

ESPACES COLLECTIFS

A. A L'EXTÉRIEUR

Sont concernés, de manière non-exhaustive, les zones de détente, terrasses et espaces de pique-nique, des infrastructures d'intérêt naturel et culturel.

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter.

DISTANCIATION PHYSIQUE

Mettez en place un dispositif permettant aux visiteurs de se déplacer facilement en respectant une distance de sécurité d'1m50 entre eux au sein des espaces collectifs.

Espacez les tables de pique-nique extérieures d'1m50. Si cela n'est pas possible, interdisez clairement l'accès à certaines avec pour objectif de respecter la distanciation physique.

Ne permettez qu'une personne par table ou un groupe de personnes vivant sous le même toit.

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque : recommandez le port du masque aux visiteurs. Ils sont toutefois libres d'en porter ou non.

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs aux endroits clés tels que l'entrée des espaces collectifs, les aires de pique-nique, à proximité des distributeurs de boissons et snacks, près des parkings vélos.

Espaces et équipements :

- Interdisez l'accès aux fontaines à eau et machines à café (les distributeurs de boissons et snacks restent toutefois autorisés).
- Désinfectez régulièrement les surfaces que le visiteur est susceptible de toucher telles que les tables de pique-nique et les distributeurs de boissons et snacks.

B. A L'INTÉRIEUR

Est concerné, de manière non-exhaustive, tout lieu à l'intérieur d'un établissement, d'une infrastructure, où les visiteurs peuvent venir se reposer, se détendre, passer du temps ou se réunir sans nécessité de consommer, tel que les coins détente, les salons, les bibliothèques et les spots d'accès au wifi.

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter ainsi que le nombre de personnes autorisées à l'entrée des espaces collectifs.

DISTANCIATION PHYSIQUE

Aménagez les espaces pour que les visiteurs puissent se déplacer facilement en respectant une distance de sécurité d'1m50.

Évitez l'utilisation de salles d'attente et de places assises.

Si vous devez tout de même recourir à une salle d'attente ou à des places assises, organisez l'espace en respectant une distance de sécurité d'1m50 (espacez les sièges ou bloquez l'accès de certains d'entre eux).

NOMBRE DE VISITEURS

1 visiteur par 15 m²

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque : recommandez le port du masque aux visiteurs dès l'entrée. Ils sont toutefois libres d'en porter ou non.

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à l'entrée et/ou à la sortie des espaces collectifs.

Espaces et équipements :

- Les portes non-automatiques restent ouvertes, dans la mesure du possible, pour limiter le contact avec les poignées de porte tout en restant vigilant au respect des consignes de sécurité incendie. Dans l'impossibilité, pensez à les désinfecter régulièrement. Il existe également des alternatives aux usages traditionnels (ouverture des portes avec le coude (mécanisme spécifique), reconnaissance de mouvement). Dans ce cas, informez préalablement le visiteur sur la procédure d'utilisation.
- Désinfectez régulièrement les surfaces que le visiteur est susceptible de toucher telles que les tables, les distributeurs de boissons et snacks, les sièges.
- Retirez les revues, journaux, livres, jeux de société, ainsi que tout jeux de café (billard, babyfoot) mis habituellement à disposition des visiteurs.
- Les brochures, dépliants et autres documents promotionnels en libre-service sont autorisés. Veillez à sensibiliser les visiteurs sur l'importance de ne toucher que les documents qu'ils souhaitent emporter.
- Interdisez l'accès aux fontaines à eau et machines à café (les distributeurs de boissons et snacks restent toutefois autorisés).
- Assurez une ventilation (naturelle ou mécanique) régulière et suffisante des lieux. N'utilisez pas de ventilateurs individuels susceptibles de propager le virus.

C. SALLES DE SÉMINAIRE ET DE RÉUNION

Les salles de séminaire et de réunion sont fermées jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

PISCINES ET ESPACES BIEN-ÊTRE

Les piscines, bain à bulles, centres de bien-être y compris les saunas ainsi que les espaces fitness sont interdits d'utilisation.

En matière d'hébergement, seuls les hôtels et appart'hôtels peuvent être ouverts jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

Une exception est prévue pour les espaces privés proposés dans les hôtels (non partagés entre plusieurs hébergements), à condition que l'usage en soit réservé exclusivement aux personnes résidant dans l'hébergement touristique et que ces espaces soient entièrement désinfectés avant et après chaque réservation.

HÉBERGEMENTS

Tous les gîtes et meublés de vacances, les chambres d'hôtes, les hébergements locatifs (campings et villages de vacances), les centres d'hébergement de tourisme social doivent rester fermés jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

A. GÉNÉRALITÉS

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter à l'intérieur et à l'extérieur de votre hôtel.

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque : recommandez le port du masque aux visiteurs dans les espaces où ils pourraient être amenés à croiser d'autres personnes. Ils sont toutefois libres d'en porter ou non.

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs aux entrées, aux sorties et partout où c'est nécessaire et incitez les visiteurs à l'utiliser.

SÉCURITÉ

Dressez une liste des professionnels de santé autour de votre hébergement (noms, distances, coordonnées) et affichez ces informations.

ORGANISATION DES LOCATIONS

Fixez des heures d'arrivée et de départ afin d'échelonner la présence de visiteurs.

Prévoyez un vide sanitaire de 24h entre chaque réservation.

B. CHAMBRES, UNITÉS LOCATIVES DANS LES CAMPINGS & DORTOIRS

En matière d'hébergement, seuls les hôtels et appart'hôtels peuvent être ouverts jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

D. LOCAUX TECHNIQUES & BUANDERIES

POUBELLES

Dans la mesure du possible, stockez les poubelles et conteneurs à l'extérieur.

Prévoyez des contenants fermés.

BLANCHISSERIE ET MANIPULATION DES DRAPS, SERVIETTES

Respectez idéalement un temps de latence d'au moins 3 heures avant la prise en charge des draps et du linge.

Évitez de secouer la literie ou les serviettes, les tapis, les rideaux.

Portez des gants pour manipuler les textiles.

Évitez tout contact du visage avec la literie, les serviettes, ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un visiteur.

Mettez les draps et serviettes usagés immédiatement dans le panier à linge (de préférence fermé) et veillez au respect des distances entre linge propre et linge sale.

Dans la mesure du possible, lavez les textiles à une température de 60°C (voir recommandations du fabricant), d'une durée de 30 minutes avec une lessive classique.

LOCAL DE RANGEMENT DE VÉLOS

Désinfectez fréquemment les poignées d'ouverture du local et les clés.

Aménagez l'espace pour permettre à chacun de reprendre son vélo sans devoir manipuler les autres vélos.

E. EMPLACEMENTS DE PASSAGE DANS LES CAMPINGS ET LES AIRES D'ACCUEIL POUR CAMPING-CARS

En matière d'hébergement, seuls les hôtels et appart'hôtels peuvent être ouverts jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

SANITAIRES

Les sanitaires reprennent, de manière non-exhaustive, les sanitaires communs, individuels et toilettes publiques.

A. GÉNÉRALITÉS

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter à l'entrée et à l'intérieur des sanitaires.

Rappelez aux visiteurs de se laver les mains avant et après l'usage des WC.

Sensibilisez les visiteurs à ne pas jeter leurs gants, lingettes ou masques dans les WC.

Affichez clairement un plan de nettoyage avec périodicité et suivi (en fonction du protocole de nettoyage mis en place).

Affichez clairement les modalités de contact pour que le visiteur puisse signaler un problème sanitaire (du type manque de savon, nécessité d'un nettoyage.)

MESURES D'HYGIÈNE

Mettez en place un plan de nettoyage et de désinfection quotidiens des sanitaires.

Assurez-vous régulièrement, au cours de la journée, du bon fonctionnement et approvisionnement des consommables des toilettes (eau, savon liquide, papier toilettes, essuie-mains à usage unique).

Privilégiez les essuie-mains papier à usage unique ou le séchage à l'air libre. Proscrivez l'usage des sèche-mains à air pulsé et les essuie-mains en tissu.

Aérez fréquemment les sanitaires et/ou vérifiez le bon fonctionnement de la ventilation.

Assurez-vous du nettoyage approfondi et de la désinfection réguliers des surfaces fréquemment touchées.

Prévoyez de préférence des poubelles à pédale fermées.

Assurez-vous de l'évacuation de poubelles aussi souvent que nécessaire et au moins quotidiennement.

B. SANITAIRES COMMUNS

Limitez le nombre de personnes présentes dans les sanitaires afin de respecter la distanciation physique.

Assurez-vous que les urinoirs utilisés soient distants d'au moins 1m50 ou neutralisez un urinoir sur deux.

Mettez en place un sens de circulation dans les sanitaires communs.

C. SALLES DE DOUCHE

Les douches collectives sans cabines individuelles ne sont pas autorisées jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

Limitez le nombre de personnes présentes dans les douches collectives avec cabines individuelles afin de respecter la distanciation physique (si nécessaire suspendre l'accès de certaines douches).

PARKING ET SYSTÈMES D'ACCÈS

Aménagez votre parking de façon à garantir les distances de sécurité, par exemple en espaçant les places pour les voitures et les vélos.

Encouragez la réservation d'une place de parking à l'avance.

Nettoyez régulièrement les bornes de paiement et systèmes d'accès ainsi que les bornes de rechargement électriques (pour vélos et voitures).

ESPACES D'ATTENTE

Les espaces d'attente reprennent, de manière non exhaustive, les files d'attente, les lobbys et les salles d'attente.

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter à l'entrée et à l'intérieur des espaces d'attente.

MESURES D'HYGIÈNE

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à l'entrée et à la sortie de ces espaces.

Port du masque : recommandez le port du masque aux visiteurs dès l'entrée. Ils sont toutefois libres d'en porter ou non.

Espaces et équipements :

- Les portes non-automatiques restent ouvertes, dans

la mesure du possible, pour limiter le contact avec les poignées de porte tout en restant vigilant au respect des consignes de sécurité incendie. Dans l'impossibilité, pensez à les désinfecter régulièrement. Il existe également des alternatives aux usages traditionnels (ouverture des portes avec le coude (mécanisme spécifique), reconnaissance de mouvement). Dans ce cas, informez préalablement le visiteur sur la procédure d'utilisation

- Assurez une ventilation (naturelle ou mécanique) régulière et suffisante des lieux. N'utilisez pas de ventilateurs individuels susceptibles de propager le virus.

DISTANCIATION PHYSIQUE

Aménagez les espaces pour que les visiteurs puissent se déplacer facilement en respectant une distance de sécurité d'1m50.

S'il existe plusieurs accès, aménagez des entrées et des sorties distinctes pour éviter que les visiteurs ne se croisent.

Évitez un maximum l'utilisation de salles d'attente et de places assises.

Si vous devez tout de même recourir à une salle d'attente ou à des places assises, organisez l'espace en respectant une distance de sécurité d'1m50 (espacez les sièges ou bloquez l'accès de certains d'entre eux).

Qu'il s'agisse d'espaces d'attente intérieurs ou extérieurs, nous vous recommandons d'avoir recours à un marquage au sol, des cordons, des barrières physiques et un circuit de circulation à sens unique.

NOMBRE DE VISITEURS

1 visiteur par 15m²

ESPACES D'ACCUEIL DES ENFANTS

Les espaces de garderie ainsi que les animations pour les enfants sont interdits jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

Par mesure de sécurité sanitaire, veillez à maintenir fermés les espaces de jeux tels que les piscines à balles, les modules de jeux intérieurs ou extérieurs. Veillez également à enlever les jeux, jouets habituellement mis à disposition des enfants.

#2 RECOMMANDATIONS PAR TYPE DE SERVICE

RÉSERVATION

ORGANISATION PRÉALABLE

Programmez des créneaux horaires (check-in, check-out, horaire de visites) pour une bonne gestion des flux.

Mettez en place un système de réservation préalable (en ligne, par téléphone, par mail) et informez-en clairement les visiteurs sur votre site Internet.

COMMUNICATION

Informez les visiteurs sur les possibilités de réservation (site web, réseaux sociaux, plateformes partenaires, email, téléphone).

Lorsque vos visiteurs ont réservé une prestation, une activité ou un service, informez-les avant leur arrivée des mesures à respecter à leur arrivée et durant leur visite. Ces mesures doivent être rappelées à l'arrivée des visiteurs.

GESTION DE LA RÉSERVATION À L'ARRIVÉE

Si des documents doivent être complétés ou signés sur place, encouragez les visiteurs à utiliser leur propre stylo. Si du matériel susceptible d'être touché par plusieurs visiteurs et/ou du personnel est utilisé, désinfectez-le entre chaque utilisation.

Prévoyez une zone de dépôt pour les clés ou badges et désinfectez-les avant nouvelle utilisation.

PAIEMENT

ORGANISATION PRÉALABLE

Privilégiez le paiement en ligne lors de la réservation.

Si vous n'acceptez pas certains modes de paiement (comme le cash), communiquez-le à vos visiteurs préalablement sur votre site Internet et affichez-le à l'entrée de votre infrastructure et/ou à proximité de la réception.

MESURES D'HYGIÈNE

Privilégiez les paiements par carte (de préférence sans contact) et smartphone (Technologie NFC ou QR Code).

Limitez les échanges de main à main (billets, pièces, chèques, cartes de crédit, cartes de fidélité).

Désinfectez-vous les mains après chaque manipulation de monnaie, échange de papiers (passeports, carte d'identité, fiche voyageur).

Désinfectez les terminaux de paiement après chaque utilisation.

Mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à proximité des endroits de paiement.

Si vous acceptez les paiements en cash, pensez également à régulièrement désinfecter votre caisse.

Évitez les échanges de documents et, dans la mesure du possible, privilégiez leur envoi par email (factures, tickets de caisse).

DOCUMENTS

BROCHURES ET DOCUMENTS PROMOTIONNELS EN LIBRE-SERVICE

Les brochures, dépliants et autres documents promotionnels en libre-service sont autorisés.

Veillez à sensibiliser les visiteurs sur l'importance de ne toucher que les documents qu'ils souhaitent emporter.

Rassemblez les documents en libre-service en un seul endroit et mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs.

DOCUMENTS À DISTRIBUER AU VISITEUR

Évitez les échanges de documents et, dans la mesure du possible, privilégiez leur envoi par email (factures, tickets de caisse, règlements, courrier d'accueil).

Lorsque c'est possible, n'hésitez pas à partager ces documents à l'avance via vos différents canaux de communication (site web, réseaux sociaux, plateformes de réservation).

Lorsque la manipulation de documents est inévitable, veillez à mettre du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs.

Si des documents doivent être complétés ou signés sur place, encouragez les visiteurs à utiliser leur propre stylo.

Si du matériel susceptible d'être touché par plusieurs visiteurs et/ou du personnel est utilisé, désinfectez-le entre chaque utilisation.

DOCUMENTS À USAGE COMMUN

Retirez les documents susceptibles d'être manipulés par plusieurs personnes tels que les brochures en consultation, les livres en consultation, les livrets d'accueil, les livres d'or ou les journaux.

N'oubliez pas d'envisager les équivalents digitaux de ces types de documents et, dans la mesure du possible, communiquez toutes ces mesures préalablement à la visite.

RESTAURATION

Tous les cafés, bars, restaurants ainsi que les lieux de sortie et salles de fêtes doivent rester fermés jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

Cette interdiction vaut également pour les terrasses de ces établissements. Les établissements doivent impérativement rentrer leur mobilier de terrasse.

Le service en chambre est autorisé.

SERVICES

Les services de nourriture à emporter, livraison et service en chambre sont autorisés, moyennant le respect des mesures de distanciation physique.

Les chocolatiers, glaciers, traiteurs, commerces de vin, commerces d'alcool peuvent rester ouverts s'ils ne proposent pas de dégustation sur place. Les dégustations de produits sont par ailleurs interdites dans tous les types d'infrastructures.

Pour les hôtels servez les petits déjeuners en chambre.

Les distributeurs de boissons et snacks sont autorisés, mais veillez à mettre du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à proximité des machines et désinfectez-les régulièrement.

Interdisez l'accès aux fontaines à eau et machines à café.

ORGANISATION DE L'ESPACE

Pour organiser les espaces d'attente intérieurs et extérieurs des visiteurs, référez-vous au point « espaces d'attente ».

Les espaces de pique-nique extérieurs restent autorisés (en sont exclus les terrasses et mobiliers extérieurs des établissements de restauration). Référez-vous au point « espaces collectifs » pour connaître les mesures à

mettre en place.

LOCATION OU PRÊT DE MATÉRIEL

Les activités touristiques et récréatives et le prêt ou la location de matériel qui y sont liés sont interdits jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

MESURES D'HYGIÈNE

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à proximité de la réception du matériel et de la remise de celui-ci.

Espaces et équipements :

- Encouragez le visiteur à utiliser son propre matériel à l'exception de tout équipement de protection individuel.
- Le matériel et les accessoires, mis à disposition des visiteurs, doivent être désinfectés avant et après usage.

COMMUNICATION

Informez le visiteur des conditions de visite à l'avance et n'hésitez pas à multiplier les canaux de communication (à la réservation, sur votre site web, sur vos réseaux sociaux, sur les plateformes de réservation).

Prévenez également les visiteurs que les vestiaires et douches communes ne seront pas accessibles. Lorsque la situation s'y prête, conseillez au visiteur d'arriver prêt pour réaliser l'activité (en cas de tenue particulière par exemple).

ACTIVITÉS ASSISES

Les activités touristiques et récréatives sont interdites jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

CIRCUITS DE VISITE, BALADES ET SPORTS NATURE

Les activités touristiques et récréatives sont interdites jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

Les promenades et les activités physiques en plein air n'impliquant pas de contact physique à la condition qu'elles soient exercées :

- seul ;
- en compagnie de personnes vivant sous le même toit ; sont ici également visées les communautés de jeunes et leur accompagnant issus d'institutions de la jeunesse vivant sous le même toit ;
- et/ou en compagnie de maximum deux autres personnes qui doivent toujours être les mêmes, moyennant le respect d'une distance d'1,50 m entre chaque personne.

A. GÉNÉRALITÉS

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter à l'entrée et à l'intérieur des espaces d'activités.

Dans la mesure du possible, communiquez toutes ces mesures préalablement à la visite.

MESURES D'HYGIÈNE

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à l'entrée et/ou à la sortie des espaces d'activités ainsi qu'aux endroits clés tels que les sanitaires, à proximité des distributeurs de boissons et snacks, à proximité des dépliants en libre-service.

Port du masque : prévoyez les équipements nécessaires pour le personnel d'accueil et recommandez le port du masque aux visiteurs dès l'entrée. Ils sont toutefois libres d'en porter ou non.

ORGANISATION DE L'ESPACE

Évitez l'utilisation de salles d'attente et de places assises.

Si vous devez tout de même recourir à une salle d'attente ou à des places assises, organisez l'espace en respectant une distance de sécurité d'1m50 (espacez les sièges ou bloquez l'accès de certains d'entre eux).

Organisez un sens de visite unique afin d'éviter les croisements (fléchage, balisage, rubalise).

Distinguez clairement les entrées et sorties des espaces d'activités.

B. ESPACES INTÉRIEURS

NOMBRE DE VISITEURS

1 visiteur par 15m²

MESURES D'HYGIÈNE

Espaces et équipements :

- Lorsque c'est possible, effectuez l'accueil à l'extérieur.
- Assurez une ventilation (naturelle ou mécanique) régulière et suffisante des lieux. N'utilisez pas de ventilateurs individuels susceptibles de propager le virus.

C. ESPACES EXTÉRIEURS

COMMUNICATION

Lors de la réservation, spécifiez aux visiteurs les modalités et la tenue adéquate pour pratiquer l'activité en sécurité et dans le respect des mesures d'hygiène.

Affichez les mesures sanitaires à respecter au début du circuit. L'idéal est qu'une personne explique clairement aux visiteurs comment va se dérouler leur parcours.

ORGANISATION

Autorisez des départs de balade/visite à intervalle suffisant pour qu'un visiteur (ou un groupe de personnes vivants sous le même toit) ne puisse rattraper celui qui le précède.

Limitez le temps de visite en fonction de la superficie de l'espace auquel le visiteur a accès, afin de pouvoir gérer le flux des visiteurs et permettre un accès à tous et ce en respectant les mesures de distanciation physique et d'occupation par m².

DISTANCIATION PHYSIQUE

Maintenez la fermeture des activités qui ne permettent pas le respect des mesures de distanciation physique.

#3 LES OBJETS

OBJETS À USAGE TACTILE

A. GÉNÉRALITÉS

Désinfectez régulièrement tout objet et surface régulièrement en contact avec les mains des visiteurs.

Soyez vigilants aux produits que vous utilisez pour ne pas abimer les appareils et surfaces (voir notices des fabricants).

B. ECRANS TACTILES

Limitez l'utilisation des écrans tactiles par le public, si ce n'est pas possible, prévoyez une désinfection régulière des écrans et mettez à disposition du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à proximité.

C. DISTRIBUTEURS

Les distributeurs de boissons et snacks sont autorisés, mais veillez à mettre du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition des visiteurs à proximité des machines et désinfectez-les régulièrement.

Interdisez l'accès aux fontaines à eau et machines à café.

D. POUBELLES

Préférez les poubelles avec couvercle au sg, si possible à pédale et veillez à les désinfecter régulièrement.

Ramassez quotidiennement (et plus si nécessaire) les déchets dans des contenants fermés.

OBJETS EN CONSULTATION

Les objets en consultation reprennent, de manière non-exhaustive, les livres, produits de démonstration, cartes de balades vélo et pédestres, jeux de société et journaux. Il s'agit d'objets qui sont manipulés par le visiteur mais qui ne sont pas achetés ou emportés définitivement par ce dernier.

Enlevez les objets non essentiels au fonctionnement de l'activité.

S'ils sont indispensables à l'activité, informez l'utilisateur qu'il devra se laver les mains avant et après l'utilisation et mettez à disposition du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent).

Désinfectez les objets entre 2 manipulations.

Soyez vigilants aux produits que vous utilisez pour ne pas abimer les appareils et surfaces (voir notices des fabricants).

Dans les hébergements touristiques, retirez les revues, journaux, livres, jeux de société.

EFFETS PERSONNELS

Les espaces de manipulation des effets personnels ne sont pas autorisés jusqu'à nouvel ordre, tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

Invitez les visiteurs à ne prendre que des sacs de taille réduite.

Si l'activité nécessite une tenue particulière, conseillez au visiteur d'arriver prêt pour réaliser l'activité.

Dans la mesure du possible, communiquez toutes ces mesures préalablement à la visite.

Les services de blanchisserie et/ou de nettoyage à sec, bagagerie, voituriers ainsi que tous les services non essentiels au maintien de l'activité sont suspendus dans les établissements hôteliers jusqu'à nouvel ordre tel que décidé par l'arrêté ministériel du SPF Intérieur du 15 mai 2020.

#4 CHECK-LIST DE NETTOYAGE

Nous vous proposons ci-dessous une liste non-exhaustive des points d'attention pour le nettoyage et la désinfection.

A. GÉNÉRALITÉS

- Poignées de porte
- Interrupteurs / boutons d'ascenseur
- Tables / bureaux / chaises
- Rebords et poignées de fenêtre
- Thermostats
- Garde-corps / rampes / mains courantes
- Poubelles / bacs de recyclage
- Système d'aération / air conditionné / ventilateur
- Distributeurs de boissons/snacks
- Objets en consultation
- Objets à usage tactile
- Matériel en prêt ou en location

B. ACCUEIL

- Terminaux de paiement
- Caisse
- Ecrans tactiles
- Claviers d'ordinateur
- Imprimantes / photocopieuses
- Téléphones
- Surface comptoir
- Cloisons de séparation (de type Plexiglas ou autre)
- Stylos

C. SANITAIRES

- Lavabos (y compris les tablettes)
- Robinetterie
- Toilettes (planche, abattant wc et tire-chasse)
- Douches / baignoires
- Rideaux / portes de douche
- Distributeurs de shampoing/d'après-shampoing/ de gel douche/de savon
- Changement des serviettes de bain/carpettes/ peignoirs
- Poubelles

D. HÔTELS

- Eviers / robinetterie
- Mobilier dur (en insistant sur les poignées, dossiers de chaises et surfaces susceptibles d'être touchées)
- Mobilier en tissu (canapés, fauteuils)
- Tapis de sol
- Literie
- Radiateurs
- Poubelles
- Appareils électroménagers (four, grille-pain, autocuiseur, cafetière, réfrigérateur, congélateur)
- Appareils de nettoyage (lave-vaisselle, aspirateur, lave-linge/sèche-linge)
- Condiments (huilier, vinaigrier, salière, poivrière, épices et récipients couramment utilisés)
- Ustensiles de cuisine
- Clés
- Boîte aux lettres
- Sèche-cheveux
- Télécommandes / Hi-fi / TV
- Planches / fers à repasser
- Cintres / porte-bagages
- Articles pour enfants (berceaux et parcs transportables, table à langer)
- Casiers / box de rangement / penderies
- Systèmes de raccordement des emplacements (eau, électricité) et de vidange des eaux usées

E. ATTRACTIONS

- Audio-guides
- Ecrans tactiles
- Boutons-poussoirs
- Parapets / rambardes
- Vitres / vitrines
- Rampes / mains courantes
- Matériel en location / prêt
- Supports de visite

#5 AUTRES INFORMATIONS UTILES

Nous vous proposons ci-dessous une liste non-exhaustive des points d'attention pour le nettoyage et la désinfection.

LE NETTOYAGE ET LES BONNES PRATIQUES SANITAIRES

Mettez en place des protocoles sanitaires renforcés et communiquez-les (guide, affichettes plastifiées).

En plus des recommandations publiées dans le [Guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail](#) édité par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ) a également mis en ligne des [informations détaillées ainsi que des brochures et affichettes](#) que vous pouvez imprimer. Elles répondent aux questions du type : comment bien se laver les mains ? Comment nettoyer lorsqu'une personne est suspectée de COVID ? Que faire contre le coronavirus ?

Nous vous recommandons de créer des check-lists des objets et lieux qui demandent une attention particulière. Identifiez des zones à fortes densités de fréquentation et les objets/matériaux régulièrement touchés.

Il est également conseillé d'afficher quand un lieu a été nettoyé et par quelle personne.

Donnez des instructions claires au personnel de nettoyage et protégez-le :

- Assurez-vous d'avoir un plan de nettoyage clair.
- Veillez à disposer d'une quantité suffisante de produits d'entretien et de chiffons de nettoyage.
- Lavez fréquemment les chiffons de nettoyage utilisés à la température de lavage la plus élevée possible.
- Apprenez au personnel de nettoyage comment le virus se propage et comment prévenir l'infection.

Réalisez le nettoyage et la désinfection des sols au minimum une fois par jour pour tous les espaces utilisés ou de passage.

Nettoyez et désinfectez plusieurs fois par jour, dans les espaces utilisés, les surfaces et objets fréquemment touchés.

[Liste des biocides autorisés pour le nettoyage et la désinfection](#)

L'HORECA

Concernant les activités relevant du secteur de l'HoReCa (restauration, bars), veuillez-vous référer aux mesures prises par le Conseil National de Sécurité (CNS) qui sont d'application pour l'ensemble du territoire national.

La Fédération HoReCa Wallonie a mis en ligne les [mesures du CNS en application à partir du 11 mai](#) pour son secteur. Ces mesures sont évolutives.

LE COMMERCE

Votre activité comporte peut-être de la vente de produits (alimentaires ou non-alimentaires). Nous vous conseillons de vous référer aux mesures préconisées par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie dans le « [Guide pour l'ouverture des commerces](#) ».

Le SPF économie met régulièrement à jour sa [page dédiée au coronavirus](#) en fonction des mesures décrétées par le Conseil National de Sécurité (CNS).

L'OUTIL RÉGIONAL DE COMMERCIALISATION

Pour aider tous les acteurs touristiques wallons à vendre leurs prestations en ligne, Wallonie Belgique Tourisme a mis en place l'Outil Régional de Commercialisation (ORC). Retrouvez plus d'informations sur l'ORC, les modalités d'adhésion et les tarifs en visitant la [page web dédiée à cet outil](#).

EN CONCLUSION

Ne nous voilons pas la face, les conditions de sécurité nouvelles dans lesquelles nous devons, opérateurs comme visiteurs, évoluer, ne rendent pas l'organisation des activités ou l'expérience touristique recherchée à priori très facile.

Ce qui fait l'intérêt du tourisme, c'est l'évasion, la détente, le bien-être et le plaisir qu'il procure. C'est le bon accueil, la rencontre et les retrouvailles entre amis ou en famille qu'il faut sauvegarder.

C'est dans ce sens que travaillent le Cabinet de la Ministre du Tourisme, le CGT, WBT, les associations professionnelles et les organismes touristiques au [Plan de relance du Tourisme wallon](#). Il s'agit bien sûr dans un premier temps que tout soit mis en œuvre pour que l'ensemble du secteur touristique puisse reprendre, le plus rapidement possible, ses activités.

Les dispositions que vous allez devoir prendre pour pouvoir reprendre vos activités, sont lourdes à mettre en œuvre, nous en sommes bien conscients. Ce guide, nous l'espérons, vous y aidera.

Il s'agira aussi, une fois toutes ces mesures sanitaires mises en place, de réenchanter notre secteur.

Ces conditions compliquées et inédites dans lesquelles vous êtes amenés à réorganiser vos activités sont aussi l'occasion de vous réinventer.

Nous y travaillons à vos côtés, puisque c'est tous ensemble que nous y parviendrons.

**L'AVENIR N'EST JAMAIS QUE DU PRÉSENT
À METTRE EN ORDRE. TU N'AS PAS
À LE PRÉVOIR, MAIS À LE PERMETTRE.**

Antoine de Saint Exupéry