

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

ENSEMBLE, DÉVELOPPONS
UN **TOURISME DE QUALITÉ**



COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

29.03.2021

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.

En tant qu'administration wallonne du tourisme, le CGT a souhaité, dans ce contexte difficile pour nous tous, guider et accompagner le secteur touristique wallon dans la mise en place des mesures sanitaires avec des conseils 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.

Il est mis à jour régulièrement, en fonction de l'évolution des décisions prises. Cette version tient compte des décisions du Comité de Concertation fédéral, formalisées dans l'[arrêté du SPF Intérieur du 28 octobre 2020](#), et dans ceux des 1er et 28 novembre, 11, 19 et 24 décembre 2020, 12, 26 et 29 janvier, 6 février et 6, 20 et 26 mars 2021 qui le modifient.

Ces mesures de prévention 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.

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

- sur le Covid-19, et les mesures actuelles, 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
- relatives aux accords par secteur, [sur la page du site info-coronavirus qui y est consacrée](#)
- à propos des activités sportives, [sur le site de l'ADEPS](#)
- 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.

PUBLICS-CIBLES

- Opérateurs touristiques : organismes, attractions, hébergements touristiques (hôtels, gîtes, chambres d'hôtes, meublés de vacances, campings, villages de vacances, endroits de camp, centres de tourisme social) et guides touristiques.
- Visiteurs, cyclotouristes, promeneurs et plaisanciers.
- Personnes en situation de handicap.

SOMMAIRE

LA LUTTE CONTRE LA PROPAGATION DU COVID-19 REPOSE SUR 6 RÈGLES D'OR.....	4
--	---

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES OPÉRATEURS TOURISTIQUES	5
--	---

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES VISITEURS	6
---	---

RECOMMANDATIONS POUR LES CYCLOTOURISTES ET LES PROMENEURS.....	6
--	---

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.....	7
--	---

RECOMMANDATIONS PAR TYPE D'ESPACE.....	8
Accueil/réception.....	8
Lieux de circulation.....	8
Espaces collectifs	9
Piscines et espaces bien-être	10
Hébergements	10
Résidences secondaires	11
Sanitaires.....	11
Parkings et systèmes d'accès	12
Espaces d'attente	12
Espaces d'accueil des enfants	13
Camps et séjours de jeunesse.....	13

RECOMMANDATIONS PAR TYPE DE SERVICE	14
--	----

Réservation.....	14
Païement	14
Documents	14
Restauration.....	15
Location ou prêt de matériel	15
Location de vélos	15
Activités assises.....	16
Circuits de visite, balades et sports nature	17
Visites guidées.....	18
Activités nautiques.....	18
Voyages en autocar	18

LES OBJETS	19
------------------	----

Objets à usage tactile.....	19
Objets en consultation.....	19
Effets personnels.....	19

CHECK-LIST DE NETTOYAGE.....	20
------------------------------	----

AUTRES INFORMATIONS UTILES	21
----------------------------------	----

Le nettoyage et les bonnes pratiques sanitaires.....	21
L'HoReCa.....	21
Le commerce	21
L'Outil Régional de Commercialisation.....	21
D'autres questions ?	21

EN CONCLUSION	22
---------------------	----

LA LUTTE CONTRE LA PROPAGATION DU COVID-19 REPOSE SUR 6 RÈGLES D'OR

1. Respectez les précautions d'hygiène
(hygiène des mains, nettoyage et désinfection).

2. Préférez les activités à l'extérieur, et assurez une aération régulière des locaux en cas d'activités à l'intérieur.

3. Pensez aux personnes vulnérables, n'hésitez pas à prendre des précautions supplémentaires pour les protéger.

4. Gardez une distance d'1m50 avec les autres personnes, et portez un masque quand le maintien de cette distance n'est pas possible. Le masque est également obligatoire dans les magasins et centres commerciaux, les salles de conférence et auditoriums, les bibliothèques, ludothèques et médiathèques, dans les endroits où des activités HORECA sont autorisées, dans les transports publics, les rues commerçantes, les marchés, et tous lieux fortement fréquentés par le public (ces derniers sont déterminés par les autorités locales).

5. Limitez vos contacts rapprochés aux personnes qui vivent sous le même toit que vous, auxquelles peut s'ajouter un contact rapproché durable par membre du ménage et par période de 6 semaines.

6. Respectez les règles concernant les rassemblements : pas plus de 4 personnes (enfants de moins de 13 ans non compris), sauf si elles vivent sous le même toit.



RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES OPÉRATEURS TOURISTIQUES

- Identifiez un référent « Mesures sanitaires Covid-19 » au sein de votre établissement ou commun à plusieurs établissements.
- Adoptez des mesures de prévention en interne, pour garantir un niveau maximal de protection pour votre personnel. Référez-vous au [Guide générique pour lutter contre la propagation du Covid-19 au travail](#).
- Prévoyez également les modalités de contrôle (interne et/ou externe) de l'application des règles de prévention. Assurez-vous régulièrement que ces règles sont connues, comprises et appliquées.
- Fournissez des informations de prévention sur le Covid-19 aux visiteurs.
- Assurez une communication claire aux visiteurs sur l'ensemble des mesures mises en place au sein de votre établissement.
- Mettez en place des protocoles sanitaires renforcés et communiquez-les. Informez vos visiteurs et formez votre personnel sur les règles à respecter. En ce qui concerne les hébergements, il est recommandé de faire signer un document par le preneur, par lequel il s'engage au strict respect des normes sanitaires en vigueur en matière de rassemblements privés.
- Prévoyez également un protocole (avec une personne de contact) en cas de personnel ou de visiteurs malades. Demandez aux visiteurs qui partent de vous informer s'ils tombent malades dans les 14 jours après leur visite.
- Organisez votre activité de manière à éviter les rassemblements.
- Si votre activité/service ne peut respecter les conditions sanitaires prévues, celle-ci doit rester fermée.
- Passez en revue tous les lieux de passage de vos visiteurs, du parking à la sortie, et assurez-vous que les mesures sanitaires adéquates sont appliquées partout.
- 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.
- Si le respect des distances de sécurité n'est pas possible, mettez des masques et équipements de protection à disposition du personnel et des visiteurs.
- 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.
- Nettoyez le lieu de travail et le matériel après chaque utilisateur.
- Mettez en place un système de réservation préalable (en ligne, par téléphone, par e-mail) et informez-en clairement les visiteurs sur votre site Internet.
- Déterminez un nombre maximum de personnes par créneau horaire afin de respecter la jauge de 1 personne par 10 m².
- Une famille vivant sous le même toit n'est pas soumise aux règles de distanciation sociale.
- Favorisez le paiement à distance.
- Privilégiez le paiement par carte bancaire, si possible sans contact. Désinfectez systématiquement les terminaux de paiement.
- Si nécessaire, aménagez vos horaires pour garantir que vos visiteurs pourront respecter le couvre-feu de minuit à 5h.
- 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).
- Invitez vos visiteurs à ne pas jeter leurs masques et mouchoirs usagés ailleurs que dans les poubelles à ordures ménagères de votre établissement. Prévoyez un nombre suffisant de poubelles (avec couvercle automatique ou à pédale).
- Veillez à maintenir l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.
- Les autorités locales peuvent prendre des mesures préventives complémentaires, en fonction de la situation épidémique sur leur territoire. Renseignez-vous auprès de votre administration communale, et communiquez ces informations à vos visiteurs.
- Les mesures et règles évoluent. Tenez-vous informés régulièrement, et communiquez les changements éventuels au personnel et aux visiteurs.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES VISITEURS

- Ne sortez pas si vous présentez des symptômes du Covid-19 et contactez un médecin généraliste, qui vous indiquera la procédure à suivre en matière de quarantaine et de dépistage.
- Réservez impérativement votre excursion au préalable sur Internet. Vérifiez si vous disposez des coordonnées du référent «Mesures sanitaires» de votre lieu de visite et/ou de séjour.
- Suivez les instructions du personnel sur place et les directives affichées.
- Les rassemblements de plus de 4 personnes ne sont pas autorisés, sauf si ces personnes vivent sous le même toit (les enfants jusqu'à 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 4 personnes).
- 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.
- Le port du masque est obligatoire dès qu'il est impossible de garantir le maintien d'une distance d'1m50 avec les autres personnes, et dans un grand nombre de lieux accessibles au public, déterminés par les autorités locales. Soyez attentifs aux consignes sur votre lieu de visite.
- 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.
- Jetez vos masques et mouchoirs usagés dans la poubelle à ordures ménagères, chez vous ou sur votre lieu de visite.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES CYCLOTOURISTES ET LES PROMENEURS

- Ne sortez pas si vous présentez des symptômes de la maladie et contactez un médecin généraliste, qui vous indiquera la procédure à suivre en matière de quarantaine et de dépistage.
- Roulez ou promenez-vous seul, avec les gens habitant sous le même toit, ou en groupe de 4 personnes maximum. Les personnes de moins de 19 ans peuvent se rassembler en groupes de maximum 10 participants, dans un contexte organisé (club, association), exclusivement à l'extérieur, et en présence d'un encadrant majeur.
- 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, 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.
- Lorsque vous vous arrêtez dans un endroit fréquenté, portez un masque. Il est obligatoire dans un grand nombre de lieux accessibles au public.
- 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.

RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Evitez de condamner ou d'éloigner des places de parking PMR.
- Pour permettre une circulation aisée des personnes en fauteuils roulants, faites en sorte que les espaces pour les files d'attente et les couloirs de circulation aient une largeur minimale de 1m20, idéalement 1m50.
- Assurez-vous que les couloirs de circulation restent libres d'obstacles. N'ajoutez pas de marches ou de dénivellations et, si du mobilier est implanté, veillez à maintenir un libre passage suffisant.
- Veillez à disposer le gel hydroalcoolique (et les équipements complémentaires : masques, mouchoirs, lingettes) à une hauteur de 80 cm. Cet endroit doit être desservi par une aire de rotation de minimum 1m50 de diamètre, avec minimum 50 cm de distance latérale libre. Installez des distributeurs faciles à utiliser (manipulables poing fermé).
- Faites en sorte que le terminal de paiement soit facilement accessible. Acceptez, si nécessaire, le paiement en espèces (particulièrement utilisé par les personnes déficientes intellectuelles).
- Si vous fermez des sanitaires ou installez des sanitaires provisoires, veillez à maintenir un WC adapté.
- Veillez à ce que la signalétique soit continue, visible et lisible et que les consignes soient claires et faciles à comprendre. Utilisez des pictogrammes et de grands caractères.
- Le masque ou les parois vitrées sont des obstacles pour certaines personnes en situation de handicap. Soyez compréhensif et faites preuve de discernement. N'hésitez pas à répéter vos consignes, à retirer momentanément le masque en gardant la distance de sécurité et à articuler correctement (pour permettre la lecture labiale). Vous pouvez également écrire vos messages sur une feuille ou utiliser des gestes ou des visuels pour faciliter la communication.
- Informez vos visiteurs des mesures spécifiques mises en place via les réseaux sociaux ou votre site internet.
- Référez-vous également au guide dédié aux recommandations spécifiques pour les personnes en situation de handicap dans le cadre des mesures sanitaires mises en place internationalement en raison de la pandémie de Covid-19, qui a été élaboré par une vingtaine d'organisations membres de l'Organisation internationale du tourisme social (OITS). Le CGT, membre historique de l'OITS, a participé activement à l'élaboration de ce guide, [vous le trouverez ici](#).

RECOMMANDATIONS PAR TYPE D'ESPACE

ACCUEIL/RÉCEPTION

Sont concernés, de manière non-exhaustive, les espaces d'accueil des organismes, des hébergements et des attractions touristiques.

COMMUNICATION

Affichez à l'entrée des espaces d'accueil les consignes des mesures sanitaires à respecter ainsi que le nombre de personnes autorisées dans l'espace (pas plus d'1 personne par 10m²).

DISTANCIATION PHYSIQUE

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

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. Installez un système de cloisons ou d'écrans, de type Plexiglas ou autre, dans tous les endroits où la distanciation physique n'est pas possible (par exemple entre 2 guichets d'accueil, et dans les passages plus étroits où les personnes ne peuvent éviter de se croiser).

Dans le cas des guichets d'accueil, en face à face, l'installation d'écrans en Plexiglas est toujours recommandée, même si la distance physique d'1m50 est respectée.

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque : prévoyez les équipements nécessaires pour le personnel d'accueil et communiquez à vos visiteurs les consignes des autorités locales concernant le port du masque.

Diffusez des informations sur la bonne utilisation des masques, et notamment qu'il est crucial de se nettoyer les mains au savon ou au gel hydroalcoolique avant de placer le masque et après l'avoir enlevé.

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

Placez des panneaux d'information expliquant les manières de procéder pour qu'elles soient efficaces.

Espaces et équipements :

- Nettoyez régulièrement les espaces et équipements. Le nettoyage préalable améliore l'efficacité de la désinfection.
- 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 (mécanisme spécifique d'ouverture des portes avec le coude, détection 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. Laissez les portes ouvertes, autant que possible. 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, les parkings et chemins d'accès, 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.

Lorsque des contacts étroits ne peuvent être évités, comme dans un ascenseur, rappelez les consignes en matière de port du masque.

Encouragez l'utilisation des escaliers si possible.

MESURES D'HYGIÈNE

Espaces et équipements : nettoyez et désinfectez régulièrement les surfaces que le visiteur est susceptible de toucher telles que les poignées de portes, rampes, mains courantes, boutons des ascenseurs, bornes de paiement et systèmes d'accès des parkings, bornes de rechargement électriques.

ESPACES COLLECTIFS

Les établissements relevant des secteurs culturel, festif, sportif, récréatif et événementiel sont pour la plupart fermés au public jusqu'au 25 avril 2021.

Les espaces extérieurs des parcs naturels, des zoos et parcs animaliers, peuvent rester ouverts, ainsi que l'entrée, la sortie, les facilités sanitaires et les locaux de premiers soins et secours.

A. A L'EXTÉRIEUR

Sont concernés, de manière non-exhaustive, les zones de détente, terrasses et espaces de pique-nique, les aires de jeux en plein air.

Les lieux culturels et infrastructures sportives peuvent accueillir, à l'extérieur, des groupes de maximum 10 personnes, de moins de 19 ans pour des activités, stages et camps sportifs.

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter.

DISTANCIATION PHYSIQUE

Mettez en place un dispositif permettant à tous les 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 de manière à garantir que la distance physique d'1m50 entre les personnes peut être respectée. Si cela n'est pas possible, interdisez clairement l'accès à certaines ou installez une paroi en plexiglas, ou une alternative équivalente, d'une hauteur minimale de 1m80.

Les tables peuvent accueillir des groupes jusque 4 personnes (les enfants jusqu'à 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 4 personnes).

Les terrasses et espaces publics sont organisés conformément aux prescriptions édictées par les autorités communales et dans le respect des mêmes règles qu'à l'intérieur.

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque : le port du masque est obligatoire dans un grand nombre de lieux accessibles au public, déterminés par les autorités locales. Renseignez-vous régulièrement auprès de votre administration communale et communiquez ces informations aux visiteurs.

Diffusez des informations sur la bonne utilisation des masques, et notamment qu'il est crucial de se nettoyer les mains au savon ou au gel hydroalcoolique avant de placer le masque et après l'avoir enlevé.

Hygiène des mains : mettez du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition

de tous les 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.

Placez des panneaux d'information expliquant les manières de procéder pour qu'elles soient efficaces.

Espaces et équipements :

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

La plupart des espaces intérieurs doivent fermer jusqu'au 25 avril 2021.

Peuvent rester ouverts : les musées, les piscines (sauf les parties récréatives et les piscines subtropicales), l'entrée, la sortie, les facilités sanitaires et les locaux de premiers soins et secours des parcs naturels, ainsi que des zoos et parcs animaliers, les bibliothèques, les lieux culturels (pour les activités réservées aux enfants jusqu'à 12 ans), les infrastructures sportives (pour les activités réservées aux professionnels et aux enfants jusqu'à 12 ans), les bâtiments de culte et les bâtiments destinés à l'exercice public de l'assistance morale non confessionnelle.

Dans les lieux culturels et infrastructures sportives, des activités et stages peuvent être organisés par groupes de maximum 10 enfants de moins de 13 ans (encadrant majeur non compris). Ces activités doivent se tenir autant que possible à l'extérieur. Référez-vous également au paragraphe «Les camps et séjours de jeunesse».

Les musées et centres d'art peuvent également se référer au protocole spécifique [disponible ici](#).

COMMUNICATION

Affichez à l'entrée des espaces collectifs les mesures sanitaires à respecter ainsi que le nombre de personnes autorisées dans l'espace. Ce nombre doit être limité à 1 personne par 10 m².

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 à certains d'entre eux).

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque : communiquez à vos visiteurs les consignes des autorités locales concernant le port du masque.

Diffusez des informations sur la bonne utilisation des masques, et notamment qu'il est crucial de se nettoyer les mains au savon ou au gel hydroalcoolique avant de placer le masque et après l'avoir enlevé.

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

Placez des panneaux d'information expliquant les manières de procéder pour qu'elles soient efficaces.

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 (mécanisme spécifique d'ouverture des portes avec le coude, détection de mouvement). Dans ce cas, informez préalablement le visiteur sur la procédure d'utilisation.
- Nettoyez et 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 jeu 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.
- Assurez une ventilation (naturelle ou mécanique) régulière et suffisante des lieux. Laissez les portes ouvertes, autant que possible. N'utilisez pas de ventilateurs individuels, susceptibles de propager le virus.

C. SALLES DE SÉMINAIRE ET DE RÉUNION

Les événements culturels avec public sont suspendus au moins jusqu'au 25 avril. Les salles de conférence ne peuvent donc pas être utilisées pour, par exemple, des débats ou des rencontres avec public. En revanche, une organisation (association, entreprise ou service public) peut y tenir des réunions strictement professionnelles, lorsque les visioconférences ne sont pas possibles.

Toute personne est tenue de porter un masque ou une alternative en tissu dans les salles de conférence.

Lorsque les événements avec public seront à nouveau autorisés, vous pourrez vous référer aux protocoles sectoriels adaptés (une page du [site info-coronavirus.be](https://www.info-coronavirus.be) y est spécifiquement consacrée).

Référez-vous également aux paragraphes « Espaces d'accueil », « Lieux de circulation » et « Espaces collectifs ».

PISCINES ET ESPACES BIEN-ÊTRE

Sont concernées : les piscines, à l'exclusion des parties récréatives et des piscines subtropicales.

Les centres de fitness et centres de bien-être, en ce compris notamment les saunas, les bancs solaires, les jacuzzis, les cabines de vapeur et les hammams doivent rester fermés jusqu'au 25 avril 2021.

Les saunas privatifs sont accessibles dans la mesure où ils sont utilisés par des personnes qui appartiennent au même ménage ou des personnes qui entretiennent un contact rapproché durable entre elles. Néanmoins les jacuzzis, les cabines de vapeur, et hammams restent inaccessibles, même s'ils sont privatifs.

Les piscines peuvent ouvrir à partir du 1^{er} décembre, à condition de respecter [les protocoles sanitaires du secteur sportif \(disponibles sur le site de l'ADEPS\)](#).

HÉBERGEMENTS

Sont concernés, de manière non-exhaustive, les hôtels, 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.

Les hébergements touristiques peuvent rester ouverts, en ce compris leurs facilités sanitaires communes à l'exclusion de leur restaurant, de leurs débits de boissons et autres facilités communes (salles de sport par exemple). Les hébergements qui restent ouverts peuvent autoriser l'accès des clients à leur piscine (à l'exception des parties récréatives et subtropicales) pour autant qu'ils respectent les règles du protocole applicable aux piscines (disponible sur le site de l'ADEPS). En ce qui concerne le nombre de convives par unité d'habitation, les mêmes règles que pour les rassemblements privés à domicile s'appliquent : chaque ménage est autorisé à louer une unité d'habitation avec un contact rapproché durable et à recevoir un invité supplémentaire, occasionnellement et pendant une courte durée, dans le respect des règles de distanciation physique et en portant un masque..

A. GÉNÉRALITÉS

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter à l'intérieur

et à l'extérieur de votre hébergement, ainsi que les coordonnées du référent «Mesures sanitaires».

MESURES D'HYGIÈNE

Port du masque : communiquez à vos visiteurs les consignes des autorités locales concernant le port du masque.

Diffusez des informations sur la bonne utilisation des masques, et notamment qu'il est crucial de se nettoyer les mains au savon ou au gel hydroalcoolique avant de placer le masque et après l'avoir enlevé.

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

SÉCURITÉ

Mettez à disposition de vos visiteurs une liste des professionnels de santé qui exercent dans les environs de votre hébergement (noms, distances, coordonnées).

ORGANISATION DES LOCATIONS

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

B. CHAMBRES, UNITÉS LOCATIVES DANS LES CAMPINGS & DORTOIRS

PRODUITS

Mettez du savon et de l'eau ou du gel hydroalcoolique (ou dispositif d'hygiène des mains équivalent) à disposition de tous les visiteurs.

Dans la mesure du possible, mettez à disposition des papiers essuie-main jetables dans la salle de bain.

Ajoutez un couvercle (automatique, de préférence) sur les poubelles qui n'en ont pas.

Retirez des chambres les produits d'accueil (stylo, bloc-notes, cartes de visite) ainsi que tous les éléments non essentiels (cafetières, magazines, brochures ou sacs destinés à la blanchisserie) ; distribuez-les sur demande à la réception.

Videz les minibars et proposez les boissons à la demande.

Pour les hébergements locatifs dans les campings, demandez aux campeurs d'apporter leur propre linge et literie (draps, couette).

ENTRETIEN

Limitez la fréquence de l'entretien ménager au strict minimum durant le séjour d'un même visiteur et privilégiez les moments où aucun visiteur ne se trouve dans la chambre.

Etablissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi (en fonction du protocole de nettoyage mis en place), en apportant une attention particulière sur les objets tactiles (téléphone, télécommande) et les sanitaires.

Videz les poubelles quotidiennement.

Pour les biens proposés à la location, assurez-vous de mettre à disposition des visiteurs tous les produits d'entretien nécessaires afin de maintenir un niveau de propreté élevé.

Nettoyez et désinfectez les casiers, box de rangement et penderies entre chaque occupation.

C. 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. Veillez à porter un masque et des gants lorsque vous devez manipuler le linge et les objets ayant été en contact avec d'autres personnes.

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

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), pendant minimum 30 minutes avec une lessive classique.

LOCAL DE RANGEMENT DE VÉLOS

Nettoyez et 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.

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

COMMUNICATION

Indiquez clairement au campeur l'emplacement où il peut s'installer.

DISTANCIATION PHYSIQUE

Veillez à assurer une distance de sécurité suffisante entre chaque hébergement de campeurs (camping-cars, tentes, caravanes tractables), en considérant également l'espace pouvant être occupé par l'auvent et les meubles extérieurs (tables, chaises). Au besoin, supprimez certains emplacements.

MESURES D'HYGIÈNE

Les dispositifs d'accès à l'eau potable et les systèmes de raccordements (eau, électricité) des emplacements et de vidange des eaux usées doivent être régulièrement désinfectés.

RÉSIDENCES SECONDAIRES

Les propriétaires ou locataires de longue durée peuvent se rendre dans leur résidence secondaire.

Les mesures sanitaires n'y sont pas différentes de celles qui sont applicables à leur domicile principal.

SANITAIRES

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

A. GÉNÉRALITÉS

COMMUNICATION

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

Placez des panneaux d'information expliquant les manières de procéder pour qu'elles soient efficaces.

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

Recommandez l'usage des toilettes avec couvercle, de manière à éviter la dispersion du virus provoquée par l'utilisation de la chasse.

Sensibilisez les visiteurs à ne pas jeter leurs 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 en 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 des poubelles fermées, à pédale ou avec couvercle automatique.

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 à 1 personne pour 10m².

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 vestiaires et douches sont accessibles, dans le respect des protocoles sanitaires.

Nettoyez et désinfectez régulièrement les vestiaires et douches. Mettez en place un sens de circulation (circuit entrée-sortie). Garantisiez le respect des distances de sécurité, si nécessaire au moyen de parois en plexiglas (ou alternative équivalente).

Évitez les sèche-cheveux et sèche-mains à air pulsé.

PARKINGS 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, ainsi que le nombre de personnes autorisées dans l'espace. Ce nombre doit être limité à 1 personne par 10 m².

MESURES D'HYGIÈNE

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

Placez des panneaux d'information expliquant les manières de procéder pour qu'elles soient efficaces.

Port du masque : communiquez à vos visiteurs les consignes des autorités locales concernant le port du masque.

Diffusez des informations sur la bonne utilisation des masques, et notamment qu'il est crucial de se nettoyer les mains au savon ou au gel hydroalcoolique avant de placer le masque et après l'avoir enlevé.

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 (mécanisme spécifique d'ouverture des portes avec le coude, détection 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. Laissez les portes ouvertes, autant que possible. 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 à 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.

ESPACES D'ACCUEIL DES ENFANTS

Les aires de jeux extérieures peuvent être ouvertes. Les distances de sécurité doivent y être maintenues entre les personnes âgées de plus de 12 ans. Les activités peuvent être organisées pour un ou plusieurs groupes de 10 participants maximum.

Référez-vous également au paragraphe «Les camps et séjours de jeunesse»

LES CAMPS ET SÉJOURS DE JEUNESSE

Les camps, stages, et activités sans nuitée, ainsi que les activités dans les plaines de jeux sont autorisées pour les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans par groupes de 10 participants maximum.

Les participants doivent rester dans un même groupe et ne peuvent pas être mélangés avec des personnes d'un autre groupe.

Les activités sont organisées obligatoirement à l'extérieur ou dans une piscine, à l'exception des activités pour les enfants jusqu'à 12 ans qui sont, dans la mesure du possible, organisées à l'extérieur.

Les encadrants et les participants de plus de 13 ans respectent, dans la mesure du possible, les règles de distanciation physique (distance de 1m50, port du masque).

L'ONE a publié un protocole relatif à l'accueil temps libre des enfants. Il est disponible sur [le site de l'ONE](#)

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 e-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, e-mail, 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, 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 (passeport, 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 de tous les visiteurs à proximité des endroits de paiement.

Si vous acceptez les paiements en cash, désinfectez régulièrement votre caisse.

Évitez les échanges de documents et, dans la mesure du possible, privilégiez leur envoi par e-mail (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 de tous les visiteurs.

DOCUMENTS À DISTRIBUER AU VISITEUR

Évitez les échanges de documents et, dans la mesure du possible, privilégiez leur envoi par e-mail (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 de tous les 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.

Utilisez de préférence les équivalents digitaux de ces types de documents et, dans la mesure du possible, communiquez toutes ces mesures préalablement à la visite.

RESTAURATION

Les établissements relevant du secteur Horeca et les autres établissements de restauration et débits de boissons sont fermés, sauf pour proposer des repas à emporter et à livrer et des boissons non-alcoolisées à emporter jusqu'à 22h au plus tard. Dans les hébergements touristiques, seul le service en chambre est autorisé.

Peuvent rester ouverts: les cuisines de collectivité et les salles à manger pour les communautés résidentielles, scolaires, de vie et de travail ; les facilités collectives pour les sans-abri ; les établissements de restauration et les débits de boissons dans les zones de transit des aéroports ; les facilités sanitaires dans les zones de service à côté des autoroutes.

Vous trouverez plus d'informations sur le [site du SPF Economie](#).

DISTANCIATION PHYSIQUE

Respectez les mesures de distanciation physique, en garantissant 1m50 de distance entre les personnes qui ne font pas partie d'un même groupe. Adaptez le nombre de tables en conséquence. Si ce n'est pas possible, installez une paroi en plexiglas ou une alternative équivalente, d'une hauteur minimale de 1m80.

Ces mesures doivent également être respectées en terrasse (référez-vous au paragraphe «Espaces collectifs»).

Les commandes, consommations et repas sont pris en places assises.

Évitez que les personnes de groupes différents se croisent pendant leurs déplacements.

Si possible, prévoyez un espace d'attente (référez-vous au paragraphe «Espaces d'attente») et accompagnez les clients jusqu'à leur table.

NOMBRE DE VISITEURS

Chaque table ne peut accueillir plus de 4 personnes, sauf si ces personnes vivent sous le même toit (les enfants jusqu'à 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 4 personnes).

MESURES D'HYGIÈNE

- Prévoyez des dispositifs pour l'hygiène des mains pour le personnel et les clients.
- Le port du masque est obligatoire pour le personnel et pour les clients quand ils ne sont pas assis à leur table.

- Utilisez principalement des nappes et des serviettes en papier en salle. Dans les sanitaires, utilisez également des essuie-mains en papier.
- Évitez les menus qui iraient de main en main, privilégiez par exemple des tableaux muraux. De même, évitez tout ce qui pourrait être manipulé par plusieurs personnes (pots de beurre, salières, poivrières, flacons d'huile ou de vinaigre, paniers à pain, ...)
- Nettoyez et désinfectez la table et les chaises après tout départ d'un client.
- Laissez les portes non-automatiques ouvertes si c'est possible. A défaut, comme pour les sanitaires, désinfectez les poignées très régulièrement.
- Évitez au maximum la manipulation d'argent.

LOCATION OU PRÊT DE MATÉRIEL

MESURES D'HYGIÈNE

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

Placez des panneaux d'information expliquant les manières de procéder pour qu'elles soient efficaces.

Limitez si possible l'utilisation des vestiaires et douches communes.

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.
- Privilégiez l'accès direct en «self-service» au matériel.

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).

Lorsque la situation s'y prête, conseillez au visiteur d'arriver prêt pour réaliser l'activité (en cas de tenue particulière par exemple).

LOCATION DE VÉLOS

COMMUNICATION

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

- Faites les démarches administratives en ligne si cela est possible (signature du contrat de location, copie de la carte d'identité, facture).
- Demandez les tailles lors de la réservation (pour limiter les échanges de vélo si les tailles ne correspondent pas).
- Demandez au client d'emporter son matériel personnel tel que gel hydroalcoolique, casques, chasubles, lunettes, gourdes, bouteilles, cartes de promenades, etc.

DISTANCIATION PHYSIQUE

La distanciation physique d'1m50 doit être respectée.

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).

MESURES D'HYGIENE

- Fixez les heures d'arrivée pour l'enlèvement et le retour du matériel afin d'échelonner la présence des clients.
- Faites apporter les vélos et accessoires par un mécanicien équipé d'un masque.
- Lorsque vous donnerez les explications techniques sur le vélo (cadenas, ajustement de la selle, utilisation si VAE, etc.), conservez une distance d'1m50 avec le client et/ou portez un masque. N'hésitez pas à prévoir une vidéo ou un document explicatif à envoyer au préalable.
- Pour les groupes, préparez les vélos et accessoires à l'avance et entreposez-les près de la sortie dans l'attente du client.
- Pour le retour du matériel, informez le client au préalable qu'il devra se présenter à l'accueil, seul et sans vélo, en attendant l'accord pour rentrer les vélos.
- Demandez au client de ramener les vélos 1 par 1 et faites vérifier leur état par un mécanicien (équipé d'un masque).
- Prévoyez un espace spécifique pour entreposer les vélos rentrés en attendant de les désinfecter.
- Désinfectez le matériel après chaque location.
- Si d'autres clients se présentent, demandez-leur d'attendre que la transaction en cours soit terminée avant de rentrer dans l'établissement.
- 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.

Si vous proposez un service de livraison du matériel :

- Désinfectez les vélos avant et après la livraison.

- Désinfectez la camionnette et autres moyens de transport qui serviront.

Si vous proposez un service de réparation :

- N'acceptez les réparations que sur rendez-vous.
- Désinfectez les vélos avant et après la réparation.
- Faites-en sorte que les outils de travail deviennent personnels. Si quelqu'un d'autre les utilise, nettoyez-les après chaque usage.

ACTIVITÉS ASSISES

Ces activités concernent, de manière non exhaustive, les trains touristiques, les draisines, bateaux sans permis.

Les établissements ou parties d'établissements relevant des secteurs culturel, festif, sportif, récréatif et événementiel sont pour la plupart fermés au public jusqu'au 25 avril 2021.

Les rassemblements de plus de 4 personnes ne sont pas autorisés, sauf si ces personnes vivent sous le même toit (les enfants jusqu'à 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 4 personnes).

Privilégiez les activités extérieures et assurez-vous que les règles de distanciation physique sont respectées dans les groupes dont les membres ne vivent pas sous le même toit.

DISTANCIATION PHYSIQUE

Le public sera placé d'autorité par un membre de votre personnel qui est responsable de l'application des mesures de distanciation physique.

Organisez l'espace en respectant une distance de sécurité d'1m50 entre les personnes qui ne sont pas de la même bulle sociale (espacez les sièges ou bloquez l'accès à certains d'entre eux). Limitez éventuellement le nombre de passagers / spectateurs en conséquence. Si c'est impossible, le port du masque (ou d'une alternative en tissu) est obligatoire pour les personnes à partir de 12 ans.

Marquez les zones accessibles ou non aux visiteurs et affichez les mesures de distanciation physique.

MESURES D'HYGIÈNE

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

Port du masque : prévoyez les équipements nécessaires pour le personnel présent à l'entrée, à la sortie et/ou durant l'activité et communiquez aux visiteurs les consignes des autorités locales concernant le port du masque.

Espaces et équipements : désinfectez avant et après l'activité les surfaces que le visiteur est susceptible de toucher telles que les banquettes, sièges, poignées de porte, rampes.

ORGANISATION

N'autorisez l'entrée dans les véhicules roulants et bateaux avec chauffeurs/conducteurs qu'à l'opposé du conducteur (dans l'impossibilité, celui-ci rentrera le dernier et sera isolé à l'aide d'une cloison le séparant des visiteurs).

Demandez à vos passagers / spectateurs de quitter leur siège le moins souvent possible.

Adaptez les horaires pour éviter que les visiteurs ne se croisent à l'entrée/au départ et la sortie/l'arrivée de l'activité.

CIRCUITS DE VISITE, BALADES ET SPORTS NATURE

Les activités peuvent être pratiquées en extérieur dans le respect des règles de distanciation physique. Les groupes ne peuvent pas rassembler plus de 4 personnes, sauf si ces personnes vivent sous le même toit (les enfants de moins de 13 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 4 personnes).

A. GÉNÉRALITÉS

COMMUNICATION

Affichez les mesures sanitaires à respecter à l'entrée et à l'intérieur des espaces d'activités ainsi que le nombre de personnes autorisées dans l'espace (maximum 1 personne par 10m²).

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 de tous les 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.

Placez des panneaux d'information expliquant les manières de procéder pour qu'elles soient efficaces.

Port du masque : prévoyez les équipements nécessaires pour le personnel d'accueil et communiquez aux visiteurs les consignes des autorités locales concernant le port du masque.

Diffusez des informations sur la bonne utilisation des masques, et notamment qu'il est crucial de se nettoyer les mains au savon ou au gel hydroalcoolique avant de placer le masque et après l'avoir enlevé.

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 à 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

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. Laissez les portes ouvertes, autant que possible. 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) 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.

VISITES GUIDÉES

Sont concernées, les activités encadrées par les 7 catégories de guides reconnues par le Code wallon du tourisme : guide conférencier, guide régional, guide grand tourisme, guide local/thématique, guide nature-aventure, guide découverte de la nature et guide accompagnateur en randonnée.

Les rassemblements de plus de 4 personnes, enfants jusqu'à 12 ans non inclus, ne sont pas autorisés jusqu'au 25 avril 2021 sauf si ces personnes vivent sous le même toit. En cas d'activités de groupes rassemblant des personnes ne faisant pas partie du même ménage, les règles de distanciation physique doivent être respectées.

Privilégiez les activités extérieures. Respectez les règles de distanciation physique et les mesures d'hygiène.

Les consignes en matière de port du masque peuvent varier d'une commune à l'autre, renseignez-vous auprès des autorités locales du lieu de visite.

Anticipez les étapes de la visite et appliquez les mesures sanitaires adaptées en fonction du (des) type(s) d'espace visité(s).

Communiquez ces informations aux visiteurs préalablement à la visite, et assurez-vous que les règles sont comprises et appliquées.

ACTIVITÉS NAUTIQUES

Les établissements ou parties d'établissements relevant des secteurs culturel, festif, sportif, récréatif et événementiel sont pour la plupart fermés au public jusqu'au 25 avril 2021. Les rassemblements de plus de 4 personnes, enfants jusqu'à 12 ans non-inclus, ne sont pas autorisés (sauf si ces personnes font partie du même ménage). Les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans peuvent avoir des activités extérieures par groupes de maximum 10 participants, dans un contexte organisé (club, association) et en présence d'un encadrant majeur.

Concernant les sports nautiques notamment, les infrastructures sportives peuvent rester ouvertes, mais uniquement :

- pour les groupes scolaires d'enfants jusqu'à 12 ans inclus dans le cadre d'activités scolaires ou extrascolaires de l'enseignement obligatoire ;
- pour les stages et camps sportifs organisés par les autorités locales et destinés aux personnes jusqu'à 18 ans inclus ;
- pour les entraînements de sportifs professionnels ;
- pour les compétitions professionnelles,
- pour la pratique individuelle d'un sport à l'extérieur.

Veillez à garantir le maintien d'une distance d'1m50 entre les personnes de plus de 12 ans.

VOYAGES EN AUTOCAR

Les autobus et les autocars sont autorisés à organiser des transports, moyennant l'application des mesures d'hygiène et de prévention nécessaires par les passagers et les transporteurs. Référez-vous au paragraphe «Activités assises» et aux recommandations générales.

Aérez suffisamment les véhicules aux arrêts intermédiaires et entre les trajets. Les frigos et toilettes à bord ne peuvent pas être utilisés, prévoyez des arrêts assez fréquents.

Les passagers âgés de plus de 12 ans doivent se couvrir la bouche et le nez avec un masque ou toute alternative en tissu.

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).

Limitez le nombre d'objets mis à disposition du public.

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

D. POUBELLES

Préférez les poubelles avec couvercle, 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'usager 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 quand ceux-ci le permettent.

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

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.

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
- Ustensiles de nettoyage

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. HÉBERGEMENTS

- 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
- Matériel de sécurité individuelle (harnais / baudriers / casques)
- Tourniquets

AUTRES INFORMATIONS UTILES

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](#)

BON POUR LA PLANÈTE

- En matière de produits désinfectants, n'hésitez pas à utiliser les solutions les plus écologiques possibles.
- Veillez à éviter la surproduction de déchets en utilisant, tant que faire se peut, des matériaux de récupération que ce soit pour les aménagements des espaces ou les masques mis à disposition.
- Les masques, gants et mouchoirs usagés peuvent être des vecteurs de transmission. Recommandez à tous de les jeter dans la poubelle à ordures ménagères, chez eux ou sur leur lieu de visite. [L'ASBL BeWaPP met à votre disposition des affiches et des visuels pour sensibiliser vos visiteurs et votre personnel, n'hésitez pas à les utiliser.](#)

L'HORECA

Concernant les activités relevant du secteur de l'HoReCa (restauration, bars), les établissements sont fermés jusqu'au 25 avril 2021. [Vous trouverez plus d'informations sur le site du SPF Economie.](#)

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.](#)

D'AUTRES QUESTIONS ?

Appelez le 0800 14 689

EN CONCLUSION

Ne nous voilons pas la face, les conditions de sécurité dans lesquelles nous devons, opérateurs comme visiteurs, évoluer depuis quelques mois, ne facilitent a priori ni l'organisation des activités, ni l'expérience recherchée.

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.

Les dispositions que vous devez prendre pour organiser 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