

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

ENSEMBLE, DÉVELOPPONS  
UN **TOURISME DE QUALITÉ**



COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

31.08.2020

# 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.

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.

**Ces mesures s'appliquent selon les décisions du Conseil national de sécurité et les dispositions [de l'arrêté du SPF Intérieur du 30 juin 2020 et de ceux des 10, 24 et 28 juillet et 22 août qui le modifient.](#)**

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 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, 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 (sauf les parcs d'attraction), 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

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES OPÉRATEURS TOURISTIQUES .....	4
RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES VISITEURS .....	5
RECOMMANDATIONS POUR LES CYCLOTOURISTES ET LES PROMENEURS .....	5
RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP .....	6
RECOMMANDATIONS PAR TYPE D'ESPACE.....	7
Accueil/réception.....	7
Lieux de circulation.....	7
Espaces collectifs .....	8
Piscines et espaces bien-être .....	9
Hébergements .....	9
Résidences secondaires .....	10
Sanitaires.....	11
Parkings et systèmes d'accès .....	11
Espaces d'attente .....	11
Espaces d'accueil des enfants .....	12
Camps et séjours de jeunesse.....	12
RECOMMANDATIONS PAR TYPE DE SERVICE.....	13
Réservation.....	13
Paiement .....	13
Documents .....	13
Restauration.....	14
Location ou prêt de matériel .....	14
Location de vélos .....	14
Activités assises.....	15
Circuits de visite, balades et sports nature .....	15
Visites guidées.....	16
Activités nautiques.....	17
Voyages en autocar .....	17
LES OBJETS .....	18
Objets à usage tactile.....	18
Objets en consultation.....	18
Effets personnels.....	18
CHECK-LIST DE NETTOYAGE.....	19
AUTRES INFORMATIONS UTILES .....	20
Le nettoyage et les bonnes pratiques sanitaires .....	20
L'HoReCa.....	20
Le commerce.....	20
L'Outil Régional de Commercialisation.....	20
D'autres questions ?.....	20
EN CONCLUSION .....	21

# 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.
- 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.
- 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.
- 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 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).
- 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.
- Veillez à maintenir l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.
- Les autorités locales déterminent les lieux où le port du masque est obligatoire. Renseignez-vous auprès de votre administration communale, et communiquez ces informations à vos visiteurs.

# RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES POUR LES VISITEURS

- Ne sortez pas si vous présentez des symptômes du Covid-19.
- Réservez impérativement votre excursion au préalable sur Internet.
- Suivez les instructions du personnel sur place et les directives affichées.
- En cas d'activité de groupe, celui-ci ne doit pas dépasser 10 personnes (les enfants de moins de 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 10 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.
- Il est fortement recommandé que vous portiez un masque nez bouche. Le port du masque est obligatoire 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.
- Roulez ou promenez-vous seul, avec les gens habitant sous le même toit, ou en groupe de 10 personnes maximum (les enfants de moins de 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 10 personnes). Si vous êtes accompagnés d'un coach / animateur, le groupe peut rassembler 50 personnes.
- 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 80cm. 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 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.

# 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.

### 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. 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 2 guichets qui permettent d'accueillir 2 visiteurs simultanément mais que la distance physique d'1m50 ne peut être garantie entre les 2 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 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 :

- 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. 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.

Lorsque des contacts étroits ne peuvent être évités, comme dans un ascenseur, recommandez le port du masque.

Encouragez l'utilisation des escaliers si possible.

### 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, les aires de jeux en plein air.

#### 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 d'1m50. Si cela n'est pas possible, interdisez clairement l'accès à certaines avec pour objectif de respecter la distanciation physique ou installez une paroi en plexiglas, ou une alternative équivalente, d'une hauteur minimale de 1m80.

Les tables peuvent accueillir des groupes jusque 10 personnes (les enfants de moins de 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 10 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 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 (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, les aires de jeux intérieures et les spots d'accès au wifi.

#### COMMUNICATION

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

#### 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.
- 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. N'utilisez pas de ventilateurs individuels, susceptibles de propager le virus.

### C. SALLES DE SÉMINAIRE ET DE RÉUNION

Des conférences peuvent être organisées dans le respect des règles de distanciation physique. Le port du masque est obligatoire dans les salles de conférence.

Ces règles, ainsi que les mesures d'hygiène appropriées, peuvent être retrouvées aux paragraphes « Espaces d'accueil », « Lieux de circulation » et « Espaces collectifs ».

Vous trouverez de plus amples informations dans [le protocole relatif au secteur de l'événementiel](#).

Pour chaque événement, [évaluez les risques de propagation du coronavirus au moyen de la matrice d'évaluation](#)

- Pour les événements récurrents ou régulièrement organisés par des structures permanentes, comme les salles de congrès, le rapport d'évaluation devra être transmis à l'autorité locale pour information.
- Pour une manifestation ponctuelle, le rapport d'évaluation devra être transmis à l'autorité locale avec la demande d'autorisation.

### PISCINES ET ESPACES BIEN-ÊTRE

**Sont concernés, de manière non-exhaustive, les piscines, spas, saunas, les salles de fitness, les centres de bien-être.**

Ces espaces peuvent ouvrir, à condition de respecter des protocoles sanitaires établis avec les ministres compétents et les experts du GEES.

Les jacuzzis, cabines de vapeur et hammams doivent rester fermés, sauf si leur utilisation est privative.

Pour les espaces privés, référez-vous aussi aux mesures recommandées au paragraphe « Hébergement ».

Ces espaces doivent être nettoyés et désinfectés avant et après chaque location.

La distanciation physique n'est pas toujours possible dans ces installations, soyez donc particulièrement attentifs aux mesures d'hygiène des mains et écarter systématiquement tout membre du personnel ou visiteur qui présenterait le moindre symptôme. Faites de même si un membre de leur

entourage proche présente ces symptômes ou a été testé positif. Recommandez le port du masque, et imposez-le quand la distanciation n'est pas possible.

Veillez aussi à maintenir une ventilation suffisante et à fournir autant d'air extérieur que possible.

Les coordonnées, qui peuvent se limiter à un numéro de téléphone ou une adresse e-mail, d'un visiteur ou participant par ménage, doivent être enregistrées par les piscines, cours collectifs de sport, centres de bien-être. Ces informations seront supprimées après 14 jours et ne pourront pas être utilisées à d'autres fins que le contrôle de l'épidémie.

Affichez des instructions claires pour l'usage correct des installations (par exemple, demandez à vos visiteurs de s'asseoir sur une serviette dans les saunas).

Pour des recommandations spécifiques, des modèles d'affiches, de check-lists, référez-vous [au Guide sectoriel des centres de bien-être privés](#).

Concernant les piscines accessibles au public, [le protocole se trouve 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 et les endroits de camp.**

Les hébergements touristiques peuvent ouvrir dans le respect des protocoles applicables. En ce qui concerne le nombre de convives par unité d'habitation, les règles de la bulle sociale restent d'application.

### A. GÉNÉRALITÉS

#### COMMUNICATION

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

#### 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**

Dressez une liste des professionnels de santé qui exercent dans les environs 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.

## **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 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.

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.

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**

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.

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 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 vestiaires et douches sont accessibles, dans le respect des protocoles sanitaires. Ceux-ci prévoient entre autres que les vestiaires puissent être occupés par les membres d'une même équipe sportive ou par maximum 50 personnes d'une même bulle.

Un nettoyage et une désinfection des vestiaires et des douches doivent être réalisés entre chaque roulement.

Mettez en place un sens de circulation (circuit entrée-sortie).

Garantissez 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.

#### **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. 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 intérieures ou en plein air peuvent être ouvertes. Les distances de sécurité doivent y être maintenues entre les personnes âgées de 12 ans et plus.

#### **LES CAMPS ET SÉJOURS DE JEUNESSE**

Les camps et séjours de jeunesse peuvent se tenir avec des groupes limités à 50 personnes, animateurs compris, sous réserve de l'autorisation des autorités communales compétentes. Aucune visite ni sortie ne sera autorisée.

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

[L'ONE a publié des protocoles pour l'accueil des enfants \(résidentiel et non-résidentiel\). Ils sont disponibles 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

L'heure de fermeture des cafés et des restaurants est fixée à 1h du matin (les autorités locales peuvent la fixer plus tôt) et des mesures sanitaires pour éviter la propagation du virus sont mises en place. Les coordonnées, qui peuvent se limiter à un numéro de téléphone ou une adresse e-mail, d'un client par table doivent être enregistrées à l'arrivée et conservées pendant 14 jours calendrier afin de faciliter toute recherche de contact ultérieure. Ces informations ne peuvent être utilisées à d'autres fins que la lutte contre le COVID-19.

### 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 peut rassembler 10 personnes maximum, enfants de moins de 12 ans non inclus..

### 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.

Des précisions et informations plus complètes peuvent être trouvées dans le [Guide pour un redémarrage sûr de l'HOECA publié par le SPF Economie](#).

## 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.

### 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, amphibus, bateaux sans permis, draisines, nacelles de manège, salles de projection ou d'animation.**

## 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 ou visière :** 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.

Le port du masque est obligatoire pour tout passager de plus de 12 ans dans les navettes fluviales (embarcations destinées au transport de maximum 20 personnes) et les amphibus.

**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 en dehors d'un contexte organisé peuvent être pratiquées par groupes de 10 personnes maximum, enfants de moins de 12 ans non inclus.

Les groupes accompagnés d'un guide ou d'un animateur, pour la pratique d'activités sportives ou pour des visites guidées, peuvent rassembler jusqu'à 50 personnes (référez-vous au paragraphe «Visites guidées»).

### 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 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. 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 m<sup>2</sup>.

#### 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 visites guidées en Belgique sont autorisées. Des visites à l'étranger (Union Européenne, espace Schengen et Royaume-Uni) sont possibles. Il convient toutefois de vérifier les mesures en vigueur dans le pays de destination.

#### COMMUNICATION

- Lors de la confirmation de réservation, envoyez à vos clients une fiche d'information reprenant les mesures de précautions en vigueur pour la visite, et la liste de ce que les participants doivent apporter (par exemple : masques,



gel hydroalcoolique, bâtons de marche, nourriture, boissons ...).

- Rappelez les règles de distanciation et mesures d'hygiène en début de prestation.
- Tout participant présentant des symptômes du Covid-19 est prié de s'abstenir et de rester chez lui. De même, décommandez la visite ou faites-vous remplacer en cas de symptômes. Invitez vos clients à vérifier leurs e-mails/gsm le matin-même de l'activité afin de vérifier si la visite/l'activité est maintenue.

### **DISTANCIATION PHYSIQUE**

Respectez les mesures de distanciation physique, en garantissant 1m50 de distance entre les personnes. Si le maintien de cette distance n'est pas possible, portez un masque.

Dans les sentiers exigus, cette distance sera idéalement de 2 m, et de 5 m pour les passages plus « sportifs » (montées, par exemple).

### **NOMBRE DE VISITEURS**

Les visites guidées sont autorisées pour un groupe de maximum 50 personnes.

### **MESURES D'HYGIÈNE**

- Le port du masque est obligatoire dans un grand nombre de lieux accessibles au public, déterminés par les autorités locales. Renseignez-vous préalablement auprès de l'administration communale concernée, et communiquez ces informations aux participants.
- Seul le guide touche les portes (il se désinfecte les mains après chaque contact : porte, grille, ...).
- Si le port du masque est impossible pour des raisons médicales, il peut être remplacé par un écran facial.
- L'utilisation des audiophones facilite le respect des distances de sécurité. Désinfectez systématiquement les audiophones, et lavez les sacs les contenant.
- Les points de prise de parole à l'arrêt se feront dans des endroits appropriés ; loin d'un autre groupe de personnes, ne gênant pas la circulation des passants.
- Il est recommandé aux guides de se munir d'un kit d'hygiène élémentaire qui comprendra :
  - Des mouchoirs en papier jetables
  - Des lingettes désinfectantes
  - Du gel hydro-alcoolique

### **ORGANISATION**

Le guide doit également suivre les consignes locales (parfois différentes d'une commune à l'autre) et s'il se déplace à l'étranger avec un groupe, il suit les recommandations et consignes du pays en question.

RGPD : les participants sont informés que leurs coordonnées transmises lors de la réservation pourraient être communiquées aux autorités à des fins de tracing.

## **ACTIVITÉS NAUTIQUES**

Les activités touristiques nautiques (location de kayaks, pédalos, bateaux électriques, et autres formes de loisirs récréatifs) et croisières touristiques sont autorisées. Les mesures d'hygiène et de distanciation physique doivent être respectées.

Les recommandations relatives aux différentes activités touristiques nautiques peuvent être retrouvées, selon les cas, dans les paragraphes «Location de matériel», «Activités assises», «Circuits de visite, balades et sports nature».

Les bars, restaurants, cafétérias liés à ces activités peuvent ouvrir aux mêmes conditions que les établissements HoReCa (voir «Restauration»).

Désinfectez régulièrement les sanitaires accessibles. Référez-vous également au paragraphe « Sanitaires ».

La navigation de plaisance est autorisée sur l'ensemble des voies navigables de Wallonie.

Les sports de vagues et les sports nautiques, la navigation à voile, l'utilisation de bateaux et véhicules nautiques à moteur sont autorisés, de même que les entraînements sportifs en plein air (au maximum 50 personnes, sous la surveillance d'un coach sportif).

Les activités nautiques, en dehors d'un contexte organisé, peuvent se pratiquer en groupes de maximum 10 personnes (les enfants de moins de 12 ans ne sont pas comptabilisés dans ces 10 personnes). Les activités encadrées par un coach ou un animateur peuvent rassembler jusqu'à 50 personnes.

Dans les navettes fluviales (embarcations destinées au transport de maximum 20 personnes) et les amphibus, le port du masque (ou toute alternative en tissu) est obligatoire pour tout passager 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).

### 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 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), [le SPF Economie a publié un Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca.](#)

## 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 nouvelles dans lesquelles nous devons, opérateurs comme visiteurs, évoluer, 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 au [Plan de relance du Tourisme wallon](#).

Les dispositions que vous devez 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