PLAN DE PROTECTION SOUS COVID-19 POUR LES SECTEURS DU TOURISME ET DE LA CULTURE

protocole et label

27.07.2020

visit.brussels

Table des matières

INTRODUCTION 2

I. RECOMMANDATIONS & CHAMP D'APPLICATION 3

a. Recommandations 3

b. Champ d'application 3

II. DIRECTIVES CLIENT 4

III. LABEL 5

IV. RÈGLES DE BASE POUR TOUS LES SECTEURS 6

a. ORGANISATION GÉNÉRALE 6

b. MESURES D'HYGIÈNE 7

c. MOYENS DE PROTECTION 7

Mise en place de moyens de protection contre les postillons 7

Billetterie et paiement 7

Assurer un apport d'air hygiénique suffisant 8

Organisation des vestiaires & bagageries 8

Ascenceurs 8

d. COMMUNICATION 9

e. ORGANISATION INTERNE DU TRAVAIL 9

f. PLAN DE GESTION EN CAS SUSPECTS COVID-19 10

V. RÈGLES PAR SECTEUR 11

a. HORECA 11

b. ATTRACTIONS ET MUSÉES 12

c. TOURIST ACCOMMODATIONS 13

d. VISITES GUIDÉES 14

e. VENUES, EVENTS & FOIRES 15

VI. SUPPORTS DE COMMUNICATION 16

VII. CHECK-LIST POUR LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION 17

a. GÉNÉRALITÉS 17

b. ACCUEIL 17

c. SANITAIRES 17

d. HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES 18

e. ATTRACTIONS / MUSÉES / FORAINS 18

VIII. LISTE DES LIENS & LIENS EXISTANTS DANS LE DOCUMENT 19

INTRODUCTION

D'après les experts, nous devrons vivre encore un certain temps avec le COVID-19. Dès lors, nous devons continuer à prendre des mesures pour limiter au maximum la propagation du virus ou éviter l'apparition d'une nouvelle vague.

Ce guide décrit les mesures génériques de prévention minimales nécessaires pour des contacts sécurisés entre les opérateurs du tourisme et de la culture et leurs clients/visiteurs, en réduisant autant que possible le risque de contamination. Tous les établissements doivent satisfaire aux exigences décrites ci-après. Ce plan de protection est valable jusqu'à révocation par les autorités compétentes.

Ces mesures générales de prévention peuvent être complétées au niveau sectoriel et/ou des entreprises afin de tenir compte au maximum du contexte spécifique de sorte que les activités puissent redémarrer en toute sécurité. D'autres mesures appropriées peuvent également être prises. Elles sont, bien sûr, à mettre en relation avec les phases de déconfinement décidées par le Conseil National de Sécurité pour lesquelles vous trouverez des informations du Gouvernement fédéral ici ou ici. Nous savons en effet que toutes les activités du secteur touristique ne pourront reprendre en même temps.

Outre les mesures de prévention mentionnées dans ce guide, il est également conseillé de consulter le « Guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail », disponible sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, le « Guide générique relatif à l'ouverture des commerces pour prévenir la propagation du virus COVID-19 » et le « Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca » disponibles sur le site web du SPF Economie. Les mesures collectives ont toujours la priorité sur les mesures individuelles. Elles pourront évoluer en fonction des directives du Conseil National de Sécurité ou pour prendre en compte de nouvelles recommandations scientifiques et autres bonnes pratiques.

Le contenu de ce guide a été élaboré en collaboration avec les partenaires du secteur touristique.

I. RECOMMANDATIONS ET CHAMP D'APPLICATION

a. Recommandations

Recommandations générales du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies pour le secteur du tourisme, en particulier les établissements d'accueil.

Les mesures de santé publique dans le secteur du tourisme devront être conformes aux mesures générales appliquées par les autorités nationales et locales. Ces mesures en place dans le secteur du tourisme doivent être au moins aussi strictes que les recommandations destinées au grand public.

Un dialogue constant entre les autorités de santé publique locales et nationales et les lieux d'hébergement est indispensable pour garantir que les règles et réglementations les plus récentes dans une zone géographique donnée sont partagées et appliquées.

b. Champ d'application

Les secteurs du tourisme & de la culture :

- Horeca
- Attractions & musées
- Tourist accomodations
- Visites guidées
- Venues, Events & Foires

II. DIRECTIVES CLIENT

Directives à l'attention du client

1 Ne vous rendez pas dans les lieux concernés si vous présentez des symptômes de la maladie ;

2 Suivez les instructions du personnel et les directives affichées dans les lieux concernés ;

3 Gardez 1,5 m de distance minimum avec les autres visiteurs/clients et le personnel des lieux concernés lieux concernés et/ou (selon la situation en Région bruxelloise) portez un masque ;

4 Veillez à une bonne hygiène de vos mains et à ne rien toucher dans la mesure du possible ;

5 Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir en papier que vous jetterez immédiatement dans une poubelle avec couvercle et de préférence dédiée au risque et clairement identifiée ;

6 N'hésitez pas à utiliser le gel hydroalcoolique ou du savon et les masques nez-bouche mis éventuellement à votre disposition ;

7 Le port du masque nez-bouche est obligatoire pour toute personne âgée de 12 ans ou plus, dans les lieux publics et dans les lieux privés accessibles au public sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.

8 Réservez autant que possible à l'avance votre visite dans un musée, une attraction, un établissement horeca ;

9 Privilégiez les paiements électroniques ou sans contact ;

Directives concernant l'accueil des clients

10 Avant leur arrivée dans un lieu d'exploitation, les clients doivent recevoir des informations sur les orientations actuelles des autorités locales et publiques de santé publique et sur les mesures spécifiques mises en place dans le lieu d'exploitation. Les invités doivent être informés qu'ils doivent reporter leur séjour s'ils présentent des symptômes compatibles au COVID-19 ou s'ils ont été en contact avec une personne atteinte de COVID-19 ou présentant des symptômes évocateurs de COVID-19 ;

11 Une signalisation spécifique, y compris des versions adaptées pour les clients présentant des handicaps, doivent informer les clients avant l'entrée du lieu d'exploitation sur les signes et symptômes de COVID-19 et leur indiquer ce qu'ils doivent faire en cas de symptômes. Le lieu d'exploitation pourrait également fournir des dépliants contenant ces informations ;

12 Au moment du départ, il est explicitement demandé aux clients d'informer immédiatement le lieu d'exploitation s'ils développent des symptômes associés à COVID-19, ou d'obtenir un résultat positif au test COVID-19, après 14 jours suivant le départ ;

13 Veillez à ce que les coordonnées des clients soient disponibles au cas où elles seraient nécessaires pour le 'contact tracing'.

III. LABEL

En parallèle à l'édition de recommandations, ressort la nécessité de mettre en place pour l'ensemble du secteur un label. Ce label devra remplir deux prérequis :

- Être partagé par le plus grand nombre de partenaires et être donc opérationnalisable ;
- Être en mesure de rassurer le public.

Pour obtenir le label, les opérateurs devront s'engager à respecter les règles générales obligatoires et communes ainsi que les règles obligatoires propres à leur secteur (voir ci-dessous).

Après réception d'une déclaration sur l'honneur, l'exploitant reçoit l'ensemble du matériel (voir page 16, Supports de Communication) afin de l'apposer sur sa façade ou vitrine.

Des audits aléatoires seront effectués par une firme externe, toute infraction engendrera une mise en demeure et un délai de 3 jours ouvrés pour se mettre en conformité, à défaut le label sera retiré à l'exploitant. L'exploitant pourra demander une nouvelle visite à ses frais pour obtenir le label une fois la mise en conformité réalisée.

Les établissements recevront le certificat et des outils de marketing pertinents (voir page 16, Supports de Communication) pour l'affichage en un endroit bien visible. Les certificats sont la propriété de visit.brussels et ne doivent pas être reproduits ou distribués sans l'autorisation de visit.brussels. Ce label sera en outre soutenu par une campagne de communication.

STAY SAFE & visit.brussels

IV. RÈGLES DE BASE POUR TOUS LES SECTEURS

a. Organisation générale

➲ Mesures obligatoires

1 Avant le redémarrage de vos activités, nettoyez et désinfectez complètement tous les équipements et les espaces utilisés par le personnel et les clients ;

2 Nommez un responsable « Charte sanitaire COVID-19 » au sein de votre établissement ou commun à plusieurs établissements et constituez une équipe 'Coronasafe' ;

3 Mettez en place des protocoles sanitaires sur base des protocoles existants et publiés par les services compétents (voir p. 20 - liens utiles) et communiquez-les ;

4 Fournissez des informations de prévention sur le Covid-19 aux visiteurs dans au moins 2 langues nationales et l'anglais , ou à défaut avec des pictogrammes explicites ;

5 En tant qu´établissement touristique, fixez un nombre maximum de personnes autorisées dans chaque établissement selon les espaces disponibles afin de garantir la distance physique requise. Le nombre maximum de clients ne doit pas être dépassé et cette information doit être affichée à l´entrée de l´établissement ;

6 Garantissez la distanciation physique de 1,5 m minimum par marquage au sol ou par des barrières/cordons de sécurité ;

7 Mettez en place du personnel de surveillance, identifié et formé, pour veiller à l'application de cette distanciation (ou formez votre personnel en place) ;

8 Limitez l'afflux de personnes par une réservation préalable dans la mesure des possibilités (vente/réservation en ligne, par e-mail, ou téléphone, etc.) ;

9 Fournissez au visiteur, en même temps que l'envoi de l'e-mail de confirmation de la réservation une brochure numérique sur les renseignements sanitaires relevants et les précautions à prendre (brochure numérique, lien vers site internet, etc. ...) et indiquez-lui les directives gouvernementales concernant les voyages, afin qu'il sache comment effectuer le voyage de manière sûre et responsable ;

10 Faites également attention à la disposition des parkings autos et vélos (ex. : nettoyez à intervalles réguliers les horodateurs/claviers à code/sonnettes, assurez-vous qu'il y ait suffisamment d'espace entre les places, etc.) ;

11 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 ;

12 Les brochures, dépliants et autres documents promotionnels à emporter sont autorisés. Veillez à sensibiliser les visiteurs sur l'importance de ne toucher que les documents qu'ils souhaitent emporter ;

13 Adaptez les exigences en matière de sécurité des traitements pour les postes de premiers secours, afin d'apporter des soins sans risque de contamination.

✦ Mesures conseillées

14 Privilégiez la mise en place d'un plan de circulation à sens unique avec notamment l'adaptation du parcours de visite empêchant tout croisement de visiteurs ou en respectant la distanciation sociale, si l'infrastructure de votre établissement le permet ;

15 Laissez le plus possible les portes non automatiques ouvertes (ceci ne s'applique pas aux portes «coupe-feu»).

IV. RÈGLES DE BASE POUR TOUS LES SECTEURS

b. Mesures d'hygiène

Voir check-list en fin de document.

➲ Mesures obligatoires

1 Mettez à disposition du gel hydroalcoolique ou du savon à différents points bien déterminés ;

2 Désinfectez systématiquement les éléments d'équipement individuel et collectif ;

3 Mettez à disposition des essuies mains jetables et désactivez les sèches mains par soufflerie ;

4 Mettez à disposition une poubelle spécifique dédiée au risque et clairement identifiée comme tel, ou à défaut des poubelles fermées ou à fermeture automatique ;

5 Le personnel sanitaire chargé du nettoyage doit être équipé d'équipements de protection adaptée (port du masque et gants).

c. Moyens de protection

MISE EN PLACE DE MOYENS DE PROTECTION CONTRE LES POSTILLONS

➲ Mesures obligatoires

1 Obligez le port du masque nez-bouche ou de la visière pour les employés en contact sans protection physique avec des visiteurs, clients ou fournisseurs ;

2 Interdire tout contact physique ; plus de poignée de main, de tapotement sur l'épaule ou d'étreinte ;

3 Installez des panneaux de protection ou autres isolations aux comptoirs, desks d'accueil et autres points de contact entre les visiteurs et les employés lorsque la distance de sécurité ne peut pas être garantie en tout temps.

4 Obligez le port du masque nez-bouche pour toute personne âgée de 12 ans ou plus, dans les lieux publics et dans les lieux privés accessibles au public sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.

BILLETTERIE ET PAIEMENT

➲ Mesures obligatoires

1 Veillez à un paiement par voie électronique avec désinfection du clavier du boîtier de paiement après chaque usage. Favorisez le paiement sans contact ;

2 Limitez l'utilisation de la caisse enregistreuse à une seule personne ou veillez à désinfecter entre chaque utilisateur.

✦ Mesures conseillées

3 Privilégiez les solutions touchless, sans contact manuel, pour les employés et tout au long du parcours du visiteur (utilisation du gsm, lecteur de carte, de QR code, etc.).

IV. RÈGLES DE BASE POUR TOUS LES SECTEURS

c. Moyens de protection (suite)

ASSURER UN APPORT D'AIR HYGIÉNIQUE SUFFISANT

Une mauvaise ventilation des espaces intérieurs est liée à une augmentation de la transmission des infections respiratoires. Augmenter le nombre d'échanges d'air par heure et fournir autant d'air extérieur que possible est susceptible de diminuer tout risque. Les courants d'air sont à éviter.

➲ Mesures obligatoires

1 Le planning d'entretien des installations de ventilation doit être adapté (augmentation de la fréquence de remplacement des filtres) ;

2 Interdisez autant que possible la recirculation de l'air lorsque l'air conditionné est utilisé comme ventilation.

✦ Mesures conseillées

3 Privilégiez l'ajout d'un système de purification de l'air dans l'installation de ventilation ;

4 Privilégiez la ventilation naturelle, hybride (extraction d'air) ou mécanique.

ORGANISATION DES VESTIAIRES & BAGAGERIES

➲ Mesures obligatoires

1 Limitez l´accès aux vestiaires en "self service" et communiquez le nombre max. de personnes admises au même moment ;

2 Désinfectez-les régulièrement au cours de la journée ;

3 Veillez à ce que le personnel qui manipule des bagages se lave ou se désinfecte les mains entre chaque manipulation.

✦ Mesures conseillées

4 Ne laissez pas votre personnel prendre les vestes et les effets des clients. Il est préférable que ceux-ci les accrochent eux-mêmes à l'endroit prévu.

ASCENSEURS

➲ Mesures obligatoires

1 Prévoyez un marquage au sol spécifique pour l'attente de l'ascenseur ;

2 Assurez un nettoyage régulier des surfaces fréquemment touchées ;

3 Veillez à la bonne ventilation de l'ascenseur conformément à la législation et aux instructions du fabricant et aux règlements de l'immeuble.

✦ Mesures conseillées

4 Découragez autant que possible le partage de l'ascenseur entre les personnes, sauf pour les personnes vivant sous le même toit, partageant la même chambre ou nécessitant une assistance. Les ascenseurs devraient être utilisés en priorité par les personnes à mobilité réduite et les personnes transportant des bagages ;

5 Veillez à afficher le nombre maximum de personnes autorisées en même temps dans la cabine ;

6 Encouragez l'utilisation des escaliers si cela est possible et praticable (par exemple dans les bâtiments de faible hauteur).

IV. RÈGLES DE BASE POUR TOUS LES SECTEURS

d. Communication

➲ Mesures obligatoires

1 Prévoyez une campagne de communication COVID-19 qui doit être disponible, et en rappel sur votre site web. Affichez également les consignes d'hygiène et des nouvelles règles en vigueur à différents endroits, aussi bien à l'intérieur qu´à l'extérieur de l'établissement (hygiène des mains, masques, distances, etc.) ;

2 Prévoyez des panneaux d'information pour les clients, visiteurs et fournisseurs ;

3 Prévoyez un plan de communication et un briefing régulier pour le personnel et répétez les instructions ;

4 Prenez contact à temps avec vos collaborateurs, y compris les intérimaires et les stagiaires, pour les informer des règles en vigueur dans votre établissement. Faites-en de même avec les externes, comme vos clients, vos fournisseurs ou toute personne amenée à être en contact avec votre entreprise.

e. Organisation interne du travail

➲ Mesures obligatoires

1 Organisez le travail de telle sorte que le télétravail soit maximisé pour les fonctions qui le permettent ;

2 Instaurez la possibilité d'étalement des heures de travail et des pauses, d'horaires flexibles ou d'horaires décalés ;

3 Mettez à disposition de votre personnel et de vos clients les produits nécessaires à l'hygiène des mains ;

4 Obligez le port du masque nez-bouche pour les employés en contact avec l'extérieur (public, clients, livreurs, visiteurs, etc.) lorsque la distance de sécurité n'est pas garantie ou qu'il n'y a pas de plexiglas de séparation ;

5 Limitez au maximum le nombre de déplacements dans le bâtiment ;

6 Limitez le nombre de personnes dans la même salle ;

7 Veillez à ce que le point de livraison et les livreurs respectent l'ensemble des mesures précitées (gants, masques nez-bouche, etc.) ;

8 Informez et formez votre personnel : tout le personnel travaillant dans les établissements touristiques doit être informé des symptômes de COVID-19 (par exemple, fièvre, toux, mal de gorge, etc.) et doit être informé des mesures de base de prévention et de contrôle des infections et des actions à prendre en cas de symptômes de COVID-19 par les clients ;

9 Interdisez l'accès dans l'environnement de travail aux membres du personnel qui ont été, eux-mêmes ou un membre de leur foyer, testés positifs au COVID-19, pendant la période infectieuse, telle que définie par les autorités sanitaires locales ;

10 Interdisez l'accès dans l'environnement de travail au personnel présentant des symptômes similaires au COVID-19. Il doit s'isoler et il doit être conseillé de suivre les directives locales de santé publique et de demander une assistance médicale si les symptômes s'aggravent, conformément aux directives locales ;

11 Informez en temps utile vos clients, visiteurs et fournisseurs des mesures de prévention en vigueur dans votre établissement. Avant leur arrivée (ex.: email) et dès leur arrivée (entrée bâtiment ou parking).

IV. RÈGLES DE BASE POUR TOUS LES SECTEURS

e. Organisation interne du travail (suite)

➲ Mesures obligatoires

12 Suivez les directives du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale si un employé tombe malade (https://emploi.belgique.be/fr/actualites/comment-doit-agir-lemployeur-avec-des-travailleurs-qui-presentent-des-symptomes-du).

✦ Mesures conseillées

13 Privilégiez au maximum le pointage sans contact.

f. Plan de gestion en cas suspects covid-19

1 La mise en place d'un système de prise de température ou de caméra thermique à l'entrée du site pour détecter la température est conseillée ;

2 En cas de doute, l'accès au lieu d'exploitation sera refusé (voir le cas particulier des hôtels)

3 Si le cas suspect est considéré comme un cas probable ou confirmé, les autorités locales de santé publique seront informées et donneront leur avis si le contact tracing doit être lancé. Le contact tracing commence généralement immédiatement après la notification d'un cas probable ou confirmé identifié et relève généralement de la responsabilité des autorités locales de santé publique. Les établissements touristiques seront invités à coopérer et à fournir toute information nécessaire concernant les autres clients ou membres du personnel qui ont pu être en contact avec le cas dans l'établissement à partir de 2 jours avant et 14 jours après l'apparition des symptômes du cas en question ;

4 Si un cas suspecté ou confirmé de COVID-19 a été présent dans un espace intérieur, cet espace doit d'abord être bien ventilé pendant au moins une heure, puis soigneusement nettoyé avec un détergent neutre, suivi de la décontamination des surfaces à l'aide d'un désinfectant efficace contre les virus. On peut également utiliser de l'hypochlorite de sodium à 0,05-0,1 % ou des produits à base d'éthanol (au moins 70 %) pour la décontamination après le nettoyage avec un détergent neutre. Tous les textiles potentiellement contaminés (par exemple les serviettes, les draps de lit, les rideaux, les nappes, etc.) doivent être lavés à l'eau chaude (90°C) avec un détergent ordinaire. Si un cycle à l'eau chaude ne peut pas être utilisé en raison des caractéristiques du matériau, il faut ajouter au cycle de lavage de l'eau de Javel ou d'autres produits de blanchisserie pour la décontamination des textiles.

V. RÈGLES PAR SECTEUR

a. HORECA

Ces règles sont applicables à tous les secteurs dès lors qu'un service bar, cafétaria et/ou restaurant est proposé aux visiteurs comme aux employés. Elles sont additionnelles aux règles de base.

En plus des autres règles générales :

➲ Mesures obligatoires

1 Désinfectez minutieusement chaque espace (table et chaises) après le départ des clients et avant que les nouveaux clients ne puissent prendre place ;

2 Veillez à ce qu'il y ait une distance de sécurité de 1,50 mètre entre les tables. Il est possible de déroger à cette règle en installant une barrière physique suffisamment élevée (ex. une paroi en plexi de minimum 1,80 mètre de haut) ;

3 À l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement, les clients doivent aisément pouvoir conserver leurs distances (1,5 mètre) par rapport aux autres personnes (sauf pour les membres d'un même groupe). Les règles de distanciation sociale valent également pour les terrasses et les sanitaires ;

4 Obligez le port du masque nez-bouche pour toute personne âgée de 12 ans ou plus, sauf lorsqu'elle est assise à table ;

5 Ne placez aucun couvert sur les tables avant l'arrivée des clients ;

6 Engagez-vous à demander à votre personnel de suivre la formation proposée par visit.brussels et élaborée en collaboration avec Horeca Be Pro (clips vidéos gratuits) ;

7 Veillez à faire nettoyer plus fréquemment les cuisines et salles à manger ;

8 Imposez le port du masque nez-bouche pour le personnel en salle et en cuisine ;

9 Veillez à couvrir la nourriture pendant le transfert de la cuisine au client ;

10 Renforcez les exigences en matière d'hygiène dans les toilettes accessibles aux clients.

11 En cas de prestations de service à domicile, le prestataire du service ne peut être présent sur le lieu de la prestation que pour la durée strictement nécessaire ;

12 Organisez les déplacements des clients à l'intérieur et vers l'extérieur de l'établissement de façon à limiter autant que possible, en toute circonstance, les contacts avec le personnel et les autres clients, tout en respectant la distance de 1,5 mètre ;

13 Obligez les repas et consommations en place assise. Les consommations au bar ou debout ne sont pas autorisées. Les commandes et le service au bar n'est autorisé que dans les établissements tenus par une seule personne, toujours dans le respect d'une distance de 1,5 mètre par rapport aux clients et entre ceux-ci ;

14 Accompagnez autant que possible les clients jusqu'à leur table. Attribuez vous-même les places/tables et évitez ainsi les allées et venues et autres croisements de personnes. Placez un panneau « Merci de patienter ici » ;

15 Utilisez plutôt des doses individuelles emballées (que vous pouvez préparer vous-même). Ne placez pas de pots de beurre sur les tables, ni de salières, de poivrières, de flacons d'huile ou de vinaigre, des bouteille de ketchup, de paniers à pain, d'objets de décoration, etc ;

16 L'utilisation des jeux collectifs présents dans les cafés (billards, fléchettes, etc.) n'est permise que si la distance de sécurité de 1,5 mètre peut être respectée. Désinfectez ces jeux après chaque utilisation ;

17 La vaisselle, les couverts, les verres et les tasses doivent être nettoyés au savon et rincés après chaque utilisation. Rincer les verres à bière à l'eau froide ou avec un rince-verre ne suffit pas. Il est préférable de les laver en machine plutôt qu'à la main ;

V. RÈGLES PAR SECTEUR

a. HORECA (suite)

➲ Mesures obligatoires

- En cas de lavage à la main, il est recommandé de le faire à l'eau chaude et avec un produit détergent. Le rinçage peut se faire à l'eau potable froide ;
- Si vous ne pouvez pas procéder à un lavage à l'eau chaude, il convient d'accorder une attention supplémentaire aux points suivants :
  - gardez en permanence l'eau de lavage propre ;
  - utilisez toujours suffisamment de produit détergent (selon les recommandations du fabricant) ;
  - laissez tremper les verres suffisamment longtemps dans l'eau et le détergent ;
  - rincez avec de l'eau potable ;
- Utilisez des bacs différents pour le lavage et le rinçage. Laissez les verres bien égoutter et sécher avant de les utiliser à nouveau. De préférence ne les essuyez pas. Si vous ne pouvez pas faire autrement, veillez à remplacer le plus souvent possible votre essuie par un autre essuie propre. Lavez toujours vos essuies à 60° après utilisation ;
- Lavez-vous les mains avant de prendre un verre propre.

18 Les coordonnées d'un client par table doivent être enregistrées au plus tard à l'arrivée et conservées pendant 14 jours afin de faciliter toute recherche de contact ultérieure. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire disponible sur le site du SPF Economie (bit.ly/GuidePourHoreca). Ces coordonnées ne peuvent être utilisées à d'autres fins que la lutte contre le COVID-19 et les clients doivent expressément donner leur accord.

✦ Mesures conseillées

19 Privilégiez une analyse de la qualité de l'air intérieur ;

20 Pour vos menus, favorisez des panneaux aux murs ou des applications grâce auxquelles les clients peuvent télécharger la carte sur leur propre smartphone ;

21 Il est absolument déconseillé d'utiliser des cartes de menus et de boissons qui peuvent être manipulées par différents clients. Si malgré tout vous utilisez telles cartes, nettoyez celles-ci méticuleusement entre chaque client ;

22 Utilisez autant que possible des nappes, des napperons, des sets de table et des serviettes en papier.

b. ATTRACTIONS ET MUSÉES

En plus des autres règles générales :

➲ Mesures obligatoires

1 Autorisez uniquement les petits sacs à main ou petits sacs à dos (1 par personne) ;

2 Veillez à limiter voire interdire la location d'audioguides ou à s'assurer qu'ils soient nettoyés après chaque usage ;

3 Veillez à mettre en place un parcours unidirectionnel (en gardant les voies d´évacuation incendie accessibles) pour que les visiteurs ne puissent se croiser; si l´infrastructure de votre établissement ne le permet pas du tout, veillez à garantir les mesures de protection de base (masque + distance de sécurité) ;

4 Afin de limiter le nombre de visiteurs, travaillez avec des plages horaires organisées via le système de réservation ;

V. RÈGLES PAR SECTEUR

c. TOURIST ACCOMMODATIONS

L'hébergement doit être officiellement enregistré ou en voie d'enregistrement à la Région ;

En plus des autres règles générales :

Mesures obligatoires

1 Veillez à mettre en place le check-in/check out en ligne et la transmission des factures par mail ;

2 A défaut, favorisez la demande des données d'identité par voie électronique à l'avance, afin de pouvoir remplir le formulaire de l'invité avant son arrivé (règlement de police - aussi important pour le contact tracing par la suite), et ainsi éviter tout contact physique ;

3 Les coordonnées d'un client par hébergement doivent être enregistrées à l'arrivée et conservées pendant 14 jours afin de faciliter toute recherche de contact ultérieure. Ces coordonnées ne peuvent être utilisées à d'autres fins que la lutte contre la COVID-19 et les clients doivent expressément donner leur accord ;

4 Obligez le port d'un masque nez-bouche à tout le personnel si la distance de sécurité ne peut être garantie ou s´il n´y a pas une paroi de protection ;

5 Faites désinfecter fréquemment les zones de passage et des équipements très utilisés : hall d'entrée, réception, ascenseurs, portes, toilettes, etc. ;

6 Veillez à mettre en place un système de gestion des files d'attente par la limitation du nombre d'invités se réunissant à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment et assurez un flux régulier de tous les invités qui font la queue ;

7 Adaptez et documentez les méthodes de nettoyage des chambres occupées et des chambres où les clients ont quitté les lieux ;

8 Obligez le lavage des mains entre chaque chambre pour le personnel nettoyant, le personnel technique, le personnel d'étage et toute personne accédant à une chambre occupée. Le port d'équipements de protection individuels adaptés est également nécessaire ;

9 Veillez au lavage plus fréquent des uniformes ;

10 Faites réviser le planning de nettoyage des chambres afin d'éviter autant que possible que deux personnes travaillent ensemble ;

11 Faites contrôler régulièrement le bon fonctionnement des distributeurs de savon, etc. ;

12 Restreignez l'accès pour les livraisons ;

13 Désinfectez les clés et autres accessoires avant de la remise aux clients et au moment de les recevoir en retour. Prévoyez un point de dépôt pour la restitution des clés au check-out ;

14 Veillez à un nettoyage approfondi et favorisez une ventilation accrue des chambres pendant au moins une heure après le départ du client.

Mesures conseillées

15 Si possible, équipez l'hôtel de thermomètres infrarouges ;

16 Favorisez la prise de température du personnel au moment de se présenter au travail.

Mesures spécifiques relatives à la gestion des cas suspects COVID-19

17 Favorisez la mise en place de zones de quarantaine pour les cas suspects, identifiez-les clairement et formez votre personnel pour la prise en main ;

18 Favorisez la mise en place d'un plan de transport vers un hôpital spécifique ;

19 Mettez en place un plan d'évacuation du personnel et des clients ;

20 Evaluez la possibilité d'avoir un médecin référent pour réaliser des tests pour vérifier la contamination au COVID-19 ;

V. RÈGLES PAR SECTEUR

a. TOURIST ACCOMMODATIONS (suite)

Mesures spécifiques relatives à la gestion des cas suspects COVID-19

21 Le cas suspect doit immédiatement porter un masque nez-bouche et doit être séparé des autres personnes d'au moins 2 m et doit disposer de sa propre chambre d'isolement avec ses propres sanitaires ;

22 Le cas suspect, conformément à la législation européenne sur la protection des données, doit être notifié aux services médicaux locaux qui donneront des conseils concernant les tests et la gestion ultérieure et le transfert du cas vers un lieu de soins (par exemple un hôpital), si cela est jugé nécessaire et conformément au processus de soins médical local et national.

23 Désinfection de la chambre du cas suspect ou laisser la chambre 'out of order' pendant 72 heures

d. VISITES GUIDÉES

Les mesures prises par le Gouvernement au sujet des moyens de transports sont d'application (pour les visites à vélo, en métro ou en car).

En plus des autres règles générales :

Mesures obligatoires

1 Obligez le port du masque nez-bouche pour les visiteurs et le port du masque nez-bouche ou d´une visière transparente pour les guides ;

2 Pour certaines activités (les croisières en bateau sur les fleuves par exemple), veillez à ce que le personnel place le public (par exemple une banquette vide entre 2 familles) ;

3 Evitez de toucher les monuments, les plaques, les lieux publics, etc. ;

4 Quand le groupe s'arrête, le guide est tenu de vérifier que les participants respectent la distance de sécurité.

Mesures conseillées

5 Favorisez l'achat de matériel complémentaire : micro portatif pour entendre le guide malgré la distance, application smartphone à développer, etc. ;

6 Favorisez la mise à disposition d'un kit d'hygiène élémentaire pour chaque guide, qui comprendra des :

a. masques nez-bouche jetables en cas d'oubli des clients ; vente à prix coutant ou dans un lieu public aux alentours ;
b. mouchoirs en papier jetables ;
c. lingettes désinfectantes et du gel hydroalcoolique (bouteille manipulée par le guide).

V. RÈGLES PAR SECTEUR

e. VENUES, EVENTS & FOIRES

En plus des autres règles générales :

➲ Mesures obligatoires

1 Obligez le port du masque nez-bouche à tout le personnel et aux exposants ;

2 Faites désinfecter fréquemment les zones de passage et des équipements très utilisés : hall d'entrée, réception, ascenseurs, portes, toilettes, etc. ;

3 Veillez à mettre en place, en respectant les règles de base, un système de gestion des files d'attente par la limitation du nombre d'invités se réunissant à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment et assurez un flux régulier de tous les invités qui font la queue ;

4 Veillez à limiter les croisements des clients/visiteurs grâce à un parcours unidirectionnel obligatoire pour se rendre aux différentes salles ;

5 Déterminez un nombre maximal de personnes par salle conformément aux prescriptions du gouvernement ;

6 Mettez en place un plan d'évacuation du personnel et des clients ;

7 Pour le service catering, favorisez le service à table ou prévoyez un système de lunch box pour les sandwichs. Evitez le service buffet ;

8 Assurez une distance physique entre les participants conformément aux lignes directrices européennes européennes et du Gouvernement ;

9 Organisez un système de comptage qui permette de vérifier le nombre de visiteurs présents à chaque moment de la foire (par hall d'exposition) et de contrôler les créneaux horaires attribués aux visiteurs ;

10 Désinfectez minutieusement chaque espace (tables, chaises et autres meubles) après chaque visite ou utilisation ;

11 Les salles de séminaire ou de conférence ne peuvent être utilisées que si la distance de minimum 1,5 m peut être respectée. Prévoyez suffisamment de temps entre les sessions avec les différents publics. Désinfectez après chaque session et chaque utilisation, les salles, y compris le mobilier et le matériel utilisé par les orateurs (mobilier de scène, chaise de conférence, etc.).

✦ Mesures conseillées

12 Équipez, si possible, la venue de thermomètres infrarouges ;

13 Favorisez la prise de température du personnel au moment de se présenter au travail ;

14 Favorisez une analyse de la qualité de l'air intérieur de façon régulière ;

15 Favorisez des prix all-in pour vos clients professionnels : sécurité, nettoyage, évacuation des déchets, vestiaires et vestiairistes, etc ;

16 Essayez de réduire au maximum l'échange de documents, de brochures d'information ou de cartes de visite. Utilisez les alternatives numériques disponibles de l'organisateur (comme le scanning des badges visiteurs).

VI. SUPPORTS DE COMMUNICATION

Une série d'outils seront mis à disposition des labellisés :

1. Stickers à apposer sur les vitres de l'entité

2. Badges

3. Visuels en différentes formats afin de pouvoir les intégrer sur votre matériel de promotion et communication

VII. CHECK-LIST POUR LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION

Nous vous proposons ci-dessous une liste non-exhaustive des points d'attention :

a. GÉNÉRALITÉS

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

b. ACCUEIL

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

c. SANITAIRES

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

VII. CHECK-LIST POUR LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION

d. HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

- ☐ 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
- ☐ Boite aux lettres / Sèche-cheveux
- ☐ Télécommandes / hi-fi / TV / planches et 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 / MUSÉES

- ☐ Tourniquets / audio-guides / écrans tactiles
- ☐ Boutons-poussoirs / parapets / rambardes / vitres / vitrines
- ☐ Rampes / mains courantes / places assises
- ☐ Matériel en location / prêt
- ☐ Matériel de sécurité individuelle (harnais / baudriers / casques)
- ☐ Supports de visite

VIII. LISTE DES LIENS & LIENS EXISTANTS DANS LE DOCUMENT

Infection prevention and control during health care when COVID-19 is suspected: interim guidance. Geneva: World Health Organization; 2020
https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125

Eau, assainissement, hygiène et gestion des déchets pour COVID-19 : Orientations provisoires. https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19

Surveillance mondiale du COVID-19 causée par l'infection humaine par le virus COVID-19 : orientations provisoires. Genève : Organisation mondiale de la santé ; 2020
https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions

Considérations relatives à la mise en quarantaine des individus dans le cadre du confinement des maladies à coronavirus (COVID-19) : orientations provisoires. Genève : Organisation mondiale de la santé ; 2020
https://www.who.int/publications-detail/considerations-for-quarantine-of-individuals-in-the-context-of-containment-for-coronavirus-disease-(covid-19)

Conseil National de Sécurité pour lesquelles vous trouverez des informations du Gouvernement fédéral
https://www.info-coronavirus.be/fr/

Guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail, disponible sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale
https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/news/Guidegenerique_light.pdf

Guide générique relatif à l'ouverture des commerces pour prévenir la propagation du virus COVID-19
https://economie.fgov.be/fr/publications/coronavirus-guide-concernant

European Centre for Disease Prevention and Control
https://www.ecdc.europa.eu/en

Mesures prises par le Conseil national de Sécurité
https://www.belgium.be/fr

Que devez-vous faire si un employé tombe malade ? Suivez les directives du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale
https://emploi.belgique.be/fr/actualites/comment-doit-agir-lemployeur-avec-des-travailleurs-qui-presentent-des-symptomes-du

Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca
https://economie.fgov.be/fr/publications/guide-pour-un-redemarrage-sur

Informations sur la crise sanitaire en Région de Bruxelles-Capitale
https://coronavirus.brussels

Formulaire d'enregistrement des coordonnées pour l'horeca
bit.ly/GuidePourHoreca