

**GUIDE SECTORIEL POUR LA REOUVERTURE DES THERMES  
PUBLICS ET DES SAUNAS PRIVES**



**SAUNA VERENIGING BELGIË • ASSOCIATION SAUNA BELGE**

Nieuwe Baan 66  
[Email: info@svb.be](mailto:info@svb.be)

9111 Belsele

BE 0844.913.253

## Sommaire

Préface	p. 3
1. Conditions générales	p. 4
2. Conditions spécifiques aux saunas privés	p. 11
3. Conditions spécifiques aux thermes publics	p. 14

## Préface

L'Association des Saunas Belges souhaite travailler avec le secteur du bien-être sur une approche progressive et responsable pour la réouverture de ses centres et succursales.

L'Association des Saunas Belges représente 80% des thermes publics en Belgique et avec la Fédération belge de la beauté ASBL et l'UNEB (Union nationale des esthéticien(ne)s de Belgique) également 258 saunas privés.

Ce guide a été élaboré pour guider tous les bains publics et saunas privés, qu'ils soient ou non membres de l'Association des Saunas Belges ou de la Fédération Belge de la beauté ASBL ou l'UNEB (Union nationale des esthéticien(ne)s de Belgique), à rouvrir en toute sécurité et de manière coordonnée dès que le Conseil de sécurité nationale donnera le feu vert.

Ce guide a été élaboré sur base de :

- Le guide « Travail en toute sécurité », guide générique pour stopper la propagation du COVID-19 au travail, SPF Economie.
- Le guide pour l'ouverture des commerces, SPF Economie.
- Le guide pour une réouverture sécurisée de l'horeca, Horeca Flandres.
- Protocole de traitement de la Fédération Belge des Massages.
- Protocole de traitement de la Beauty Fédération Belge.

Ce guide sectoriel comprend 4 sections, en particulier les directives générales qui doivent être appliquées aussi bien par les saunas publics que privés, les directives spécifiques pour les saunas privés, les directives spécifiques pour les thermes publics et les annexes.

Après approbation des autorités compétentes, ce guide sera distribué à tous les membres de l'Association des Saunas Belges ainsi qu'à la Fédération Belge de la beauté ASBL et l'UNEB (Union nationale des esthéticien(ne)s de Belgique), et pour tous les non-membres de ces fédérations, il sera mis à disposition via les sites web et les réseaux sociaux des fédérations concernées.

# 1. LES DIRECTIVES GÉNÉRALES

Les lignes directrices générales s'appliquent à la fois aux thermes publics et aux saunas privés, et doit donc être appliqué par les deux sous-secteurs. Lignes directrices spécifiques pour les sous-secteurs seront expliqués plus loin dans ce document.

## 1.1. Conditions de réouverture.

### a. Lutte contre les légionelles

- ➔ Avant la réouverture aux invités, toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour prévenir le risque d'infection par la légionelle. Cela peut être fait de cette façon par exemple :
  - Contrôle de la température.
  - Rinçage de tous les tuyaux.
  - Décontamination de tous les tuyaux.

### b. Contrôle de la qualité de l'eau de baignade.

- ➔ Avant la réouverture aux invités, les saunas privés et les des bains publics se doivent de prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer la qualité de l'eau de baignade. Cela devrait être fait par :
  - Le réglage correct des paramètres du chlore libre, du pH et de la température.
  - Faire effectuer une analyse des eaux de baignade par un labo expert indépendant.
    - a. En Flandre, selon les règlements du Vlarem II.
    - b. En Wallonie, selon "Les conditions sectorielles relatives aux bassins de natation couverts et ouverts utilisés à un titre autre que purement privatif dans le cadre du cercle familial".
    - c. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, selon le "Décret de le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale instituant les conditions d'exploitation des piscines".
  - La communication des résultats des analyses des eaux de baignade à l'autorité régionale compétente (par exemple, en Flandre, l'Agence pour les soins et la santé, comme prévu dans le règlement Vlarem II).

### c. Assurez une désinfection et un nettoyage complets des matériaux et des espaces utilisés par le personnel et les visiteurs.

## 1.2. Jacuzzis, bains de vapeur et hamams

Jacuzzis, bains de vapeur et hamams peuvent uniquement être rouverts à condition que l'utilisation de ceux-ci soit privatisé, c'est-à-dire :

- ➔ Utilisation uniquement possible à base d'une réservation
- ➔ Réservation uniquement possible pour les personnes de la même bulle
- ➔ Les installations doivent être soigneusement nettoyées après utilisation

S'il n'est pas possible de réserver les jacuzzis, hamams et bains de vapeur, ceux-ci doivent être fermés pour le public !

### **1.3. Organisation du personnel**

- a. Si le télétravail est possible, cela reste la norme.
- b. Trajectoire de la maison au travail.
  - Avant de partir
    - La personne qui se sent malade reste à la maison et en informe l'employeur selon les règles de l'entreprise.
    - Lavez-vous les mains avant de quitter votre domicile.
  - Transport
    - Celui qui ne vient pas seul en voiture, respecte une distance minimale de 1,5 mètres entre chaque personne pendant le transport. Le nombre de personnes qui peut être transporté varie donc selon le type de véhicule.
    - Il est recommandé d'aérer et de nettoyer régulièrement le véhicule.
    - Ceux qui arrivent par les transports publics (train, tram, bus) suivent les instructions des entreprises de transport.
- d. Arrivée au travail.
  - Le travail est organisé de telle manière qu'entre les heures de début, un délai suffisant est prévu pour que les employés arrivent en même temps.
  - Suivre les directives et les zones définies au sein de l'entreprise.
  - Pas de salutations nécessitant un contact physique (serrer la main, câlin, baiser, ...).
  - A l'arrivée, se laver immédiatement les mains avec du savon liquide.
- e. Pendant le travail.
  - Si plus d'une personne travaille par équipe, les employés répartis sur les différents postes de travail (réception, nettoyage, cuisine, etc.).
  - S'il est nécessaire de travailler dans la même pièce, le système de sécurité sociale est toujours utilisé. Prise en compte de la distance (> 1,5 mètres). Si cette distance ne peut être garantie, le port d'un masque buccal est obligatoire.
  - Après l'utilisation du clavier, de la souris, du terminal de paiement, du téléphone, ceux-ci sont désinfectés avec le désinfectant prévu.
  - Après avoir quitté le poste de travail, désinfectez ce dernier avec le désinfectant fourni.
- f. Installations sanitaires.
  - Se laver les mains avant et après être allé aux toilettes.
  - Lignettes jetables, savon liquide et lavage des mains.
  - Nettoyer l'ensemble des toilettes après chaque visite comme prévu au point 1.6b.
- g. Pauses.

- Si le nombre d'employés par équipe est faible, des pauses peuvent être organisées individuellement. Une personne au maximum par pause.
- S'il n'est pas possible d'organiser les pauses individuellement, l'espace doit être aménagé de telle sorte que la distance augmentée de 1,5 mètre soit garantie.
- Lavez-vous toujours soigneusement les mains avant et après la pause.

#### h. Fin de la journée de travail

- Ne laissez pas d'effets personnels dans l'entreprise (vêtements, nourriture, boissons, etc.) mais emportez ceci chez vous.
- Se laver les mains avant le départ.
- Les services sont organisés de manière à ce que les employés ne soient pas obligés de partir en même temps.
- Quand tu rentres chez toi, lave-toi les mains.

#### i. Service de prévention

- Contactez votre propre agence de prévention pour discuter également de leurs conditions pour la réouverture.
- Demander spécifiquement leurs directives sur les mesures à prendre et les procédures de travail à suivre pour vos employés.
  - Ils vous enverront un questionnaire, que vous devrez remplir et renvoyer, celui-ci devra être ajouté un règlement d'ordre intérieur. L'inspection gouvernementale peut demander cette liste.

### **1.4. Formation du personnel**

- Avant que les employés ne commencent, organiser une formation sur les nouvelles mesures.
- Fournir un guide avec toutes les instructions de travail.
- Fournir le plus d'informations possible par le biais de panneaux d'information.
- Assurer une consultation régulière des employés concernant les instructions de travail applicables, les procédures et les changements éventuels.

### **1.5. Paquet de démarrage par employé**

- Chaque employé reçoit un paquet de démarrage avec:
  1. Masque buccal
  2. Gel désinfectant
  3. Gants jetables

### **1.6. Organisation des fournisseurs**

- Informer les fournisseurs à l'avance des mesures prises.
- Organisez si possible un point de dépôt pour les fournisseurs.
- Faites en sorte que les fournisseurs se présentent eux-même afin d'éviter tout contact inutile avec d'autres personnes.
- Respectez la distance de 1,5 mètres. Si ce n'est pas possible, portez un masque buccal.

### **1.7. Mesures d'hygiène.**

- a. Fournissez des moyens de désinfecter les mains avec un gel désinfectant pour les mains ou des désinfectants appropriés pour le personnel et aux visiteurs. Mettez ces ressources à disposition à l'entrée et à la sortie, ainsi qu'aux endroits où il est nécessaire (par exemple : aux toilettes, au terminal de paiement)
- b. Nettoyage des surfaces de contact des zones communes.
  - Les mesures suivantes sont prises toutes les heures:
    - Décontamination des poignées de porte
    - Désinfection du bureau d'accueil
    - Toilettes d'un invité ou d'un employé:
      - a. Décontamination de la cuvette des toilettes et des verres
      - b. Décontaminer les boutons poussoirs
      - c. Désinfection du lavabo et des robinets
      - d. Décontamination des poignées de porte
  - Utiliser un désinfectant approprié conforme aux normes EN 13727, ET 13697, ET 14561, ET13624, ET 14562, ET14476
  - Fournissez uniquement des serviettes en papier ou du papier et des poubelles verrouillables dans les toilettes du centre de wellness. Les appareils sanitaires doivent être nettoyés et désinfectés fréquemment.

### **1.8. Lavage du linge de bain et des produits de nettoyage**

- a. Serviettes de bain.
  - Laver au moins à 60°C avec un détergent les serviettes de bain après chaque utilisation.
  - Après lavage et séchage, pliez et rangez.
  - Le pliage, le stockage et la remise aux invités se fait toujours avec des gants jetables.
- b. Matériel de nettoyage.
  - Les serpillières et les chiffons de nettoyage sont toujours lavés à une température minimale de 60°C avec détergent.
  - Après lavage et séchage, pliez et rangez.
  - Le pliage, le rangement et l'utilisation de chiffons et de serpillières sont toujours effectués avec des gants jetables.

### **1.9. Services au contact physique (par exemple massages et soins du visage)**

En ce qui concerne les services de bien-être qui impliquent un contact physique (par exemple un massage), les directives des secteurs avec contact physique s'appliquent (supra), y compris le port d'un masque buccal ou d'une autre alternative en tissu pour les clients et le personnel.

### **1.10. Horeca**

Pour les restaurants et les bars dans les centres de bien-être, les recommandations du Guide pour un redémarrage sûr de l'horeca s'appliquent.

### **1.11. Paielements**

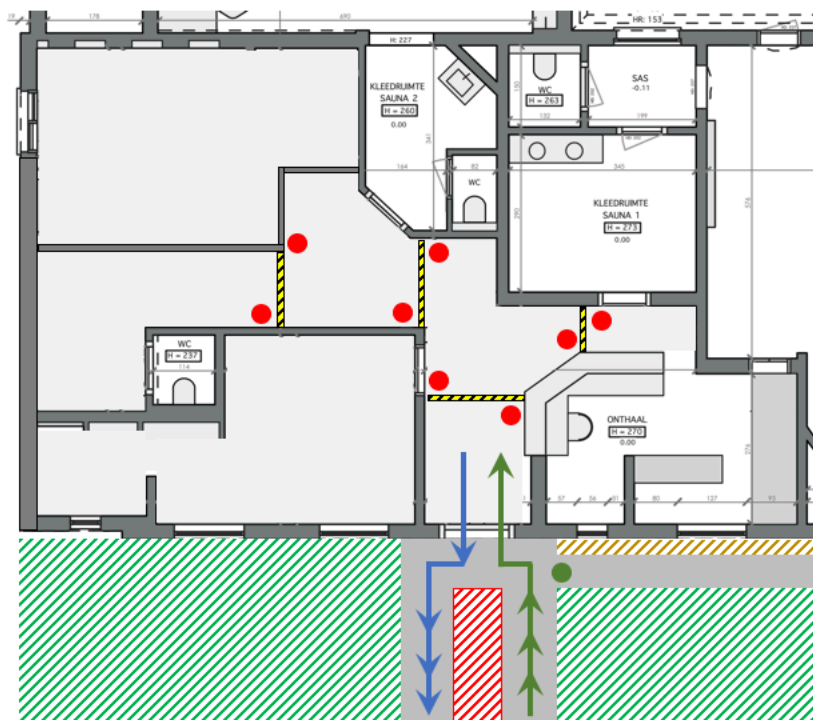
- Encouragez le paiement électronique par carte bancaire ou sans contact, et évitez autant que possible l'argent comptant.
- Lors de l'utilisation du terminal de paiement, il doit être nettoyé et désinfecté après chaque utilisation, ou fournissez des cotons tiges ou du gel désinfectant aux clients.

### **1.12. Distanciation sociale et directives pratiques**

- Les visiteurs doivent pouvoir garder facilement une distance de 1,5 mètres à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Dans la mesure du possible, fournissez des marquages au sol, des rubans, des barrières physiques ou une piste à suivre. Les visiteurs ont accès aux espaces communs (tels que vestiaires ou douches) tant que la distance de 1,5 mètres est garantie. Dans la piscine une distance de 1,5 mètres doit toujours être maintenue entre les personnes de bulles différentes.
- Les rassemblements restent interdits.
- Si possible, donnez les instructions nécessaires aux visiteurs du centre de bien-être par le biais de systèmes sonores.
- Disposez les places de stationnement de manière à ce qu'il y ait suffisamment d'espace entre les véhicules afin de prévoir une distance minimale de 1,5 m entre les visiteurs.
- Faites attention à l'aménagement de votre parking, par exemple en répartissant le nombre de places de stationnement et de places pour les vélos, afin de garantir une distance de sécurité.
- Indiquez la piste à suivre pour les clients à l'arrivée et au départ.
- Une procédure d'enregistrement sera élaborée par chaque entreprise, et comprend:
  - Procédure d'enregistrement.
  - Zones d'attente délimitées pour les clients arrivant à l'extérieur de la porte d'entrée.
  - Zones d'attente délimitées pour les clients à la réception et dans les espaces communs.
  - Faites un plan indiquant ces zones d'attente.
  - De plus, l'afflux et la sortie des visiteurs doivent être contrôlés et les visiteurs doivent être répartis autant que possible.
  - Pour les portes non automatiques, laissez ces portes ouvertes autant que possible.
  - Les manteaux et accessoires ne sont pas acceptés par le personnel; les visiteurs doivent accrocher manteaux et autres à l'endroit désigné.
  - Assurez une bonne ventilation dans tous les espaces.



Exemple d'un plan avec des zones d'attente.



**Etablissement:** Sauna BV  
Sauna Privé  
Saunastraat 1  
1000 Brussel

**Legende:**



= zone d'attente clients qui arrivent



= signe STOP + notice 'Attendez ici SVP'



= marquage au sol



= zone interdite

### 1.13. Contact avec clients à la réception

Mettez en place la zone de paiement (caisse) de sorte que la distance de 1,5 mètres puisse être maintenue entre le personnel et les clients, et entre les clients en attente. Si cela n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, telles que des parois et des écrans.

#### **1.14. Informers les clients**

Les clients sont informés de manière optimale sur les mesures d'hygiène générales et particulières. Par exemple, mais pas seulement, à l'entrée du centre de bien-être, dans le centre même et sur le site web.

#### **1.15. Informers des personnes externes**

Contactez vos employés, y compris les travailleurs intérimaires et les stagiaires, ainsi que des parties externes telles que les clients, fournisseurs, sous-traitants, indépendants, visiteurs, parents en autres personnes qui entrent en contact avec l'entreprise, pour les **informer** des règles de votre entreprise. De nombreuses personnes peuvent avoir des questions spécifiques : il est important de les informer qui elles peuvent contacter, et ceci par les panneaux d'information, votre intranet ou votre site web.

#### **1.16. Directives pour les visiteurs**

- ➔ Ne venez pas au centre de bien-être si vous présentez des symptômes de maladie.
- ➔ Les réservations sont autorisées pour les groupes de 15 personnes maximum.
- ➔ Suivez les instructions du personnel et les directives affichées dans le centre de bien-être.
- ➔ L'application de la distanciation sociale, en particulier le maintien d'une distance de 1,5 mètres entre chaque personne (en dehors de son propre groupe), doit toujours être respectée.
- ➔ Assurez une bonne hygiène des mains.
- ➔ Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir en papier que vous jetez immédiatement après dans une poubelle avec un couvercle (par exemple aux toilettes).
- ➔ Payez autant que possible par voie électronique ou sans contact.

## 2. CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES SAUNAS PRIVÉS

### 2.1. Explication du concept de sauna privé

Un sauna privé est une entreprise qui met l'accent sur la détente dans un contexte familial (couples, familles avec enfants), dans des groupes privés. En règle générale, un sauna privé se compose d'un ou de plusieurs locaux avec un ou plusieurs des équipements suivants :

- Sauna finlandais
- Sauna infrarouge ou émetteurs infrarouges
- Hammam ou bain turc
- Piscine
- Jacuzzi
- Vestiaire
- Salle de douche

Ces installations sont situées dans une zone restreinte, appelée complexe de sauna privé, qui est loué par une ou plusieurs personnes pour une durée déterminée (2 heures ou plus).

De nombreux saunas privés disposent de plus d'un complexe de saunas privés, toujours bien délimités les uns des autres.

### 2.2. Accès aux saunas privés

- a. Les clients ne sont reçus que sur rendez-vous.
- b. 1 client par 10 m<sup>2</sup> de surface au sol est autorisé, avec un maximum de 15 clients de la même bulle.
- c. Comment faire une réservation?
  - La réservation à l'avance est obligatoire par e-mail, téléphone ou module de réservation en ligne.
  - Rédigez un journal de bord:
    - Coordonnées d'une personne de contact par bulle (nom, téléphone, email).
    - Heure d'arrivée.
    - Heure de départ.
    - Location d'un complexe de sauna privé.
  - Minimisez les contacts inutiles.
    - Si l'entreprise possède plusieurs complexes de sauna privés, les heures de début et de fin des différents des complexes de sauna privés sont organisés de telle sorte que les visiteurs des différents complexes de sauna privés n'entrent pas en contact les uns avec les autres dans les espaces communs (réception, hall d'entrée).

	sauna 1	sauna 2
9u	start	
9u30		start
10u		
10u30	einde	
11u	SCHOONMAAK	einde
11u30	start	SCHOONMAAK
12u		start
12u30		
13u	einde	
13u30	SCHOONMAAK	einde
14u	start	SCHOONMAAK
14u30		start
15u		
15u30	einde	
16u		einde

d. Installations complexes de sauna.

- ➔ Fournir des instructions claires pour l'utilisation des appareils:
  - Dans les saunas finlandais et infrarouges : toujours s'asseoir sur une serviette.
  - Couvrez toujours les chaises et les bancs avec une serviette avant de s'y installer.

**2.3. Nettoyage du complexe de sauna privé avant et après chaque séance.**

- ➔ Avant de nettoyer le complexe de sauna privé, assurez-vous qu'il soit bien aéré.
- ➔ Pour le nettoyage de surfaces telles que les sols, les tables, les chaises, etc... utiliser un désinfectant approprié conforme aux normes EN 13727, ET 13697, ET 14561, ET13624, ET 14562, ET14476
- ➔ Prévoir une procédure claire pour le travailleur qui s'occupe de l'entretien du sauna afin que ce soit bien nettoyé et désinfecté, comme dans l'exemple ci-dessous:

Wat	Wanneer	Hoe	Waarmee
Badlinnen en slippers	Na elke saunasessie	Wegnemen van het linnen	- handschoenen
Servies en glazen	Na elke saunasessie	Wegnemen van alle servies en glazen	- handschoenen
Vuilnisemmers	Na elke saunasessie	- vervangen plastic zak - desinfecteren	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide*
Douche (glazen wand, tegels en drukknoppen)	Na elke saunasessie	- desinfecteren - schoonmaken met ontkalker - afspoelen, aftrekken en nadrogen	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide* - ontkalker - aftrekker, doek
Toilet (WC-pot, WC-bril, lavabo en kranen)	Na elke saunasessie	- desinfecteren - schoonmaken met ontkalker - afspoelen, aftrekken en nadrogen	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide* - ontkalker - aftrekker, doek
Lavabo en kraan	Na elke saunasessie	- desinfecteren - schoonmaken met ontkalker - afspoelen, aftrekken en nadrogen	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide* - ontkalker - aftrekker, doek
Spiegels	Na elke saunasessie	Sprayen met reinigingsspray. Inwrijven met reinigingsdoek. Laten opdrogen	- handschoenen - W5 - glasreiniger/interieurreiniger
Finse Sauna	Na elke saunasessie	- desinfecteren	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide*
Infraroodsauna	Na elke saunasessie	- desinfecteren	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide*
Stoomcabine	Na elke saunasessie	- desinfecteren	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide*
Deurklinken en deuren	Na elke saunasessie	- desinfecteren - nadrogen met propere doek	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide* - propere poetsdoek
(Licht-)schakelaars	Na elke saunasessie	- desinfecteren - nadrogen met propere doek	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide* - propere poetsdoek
(Lig-)zetels, banken en stoelen	Na elke saunasessie	- desinfecteren - nadrogen met propere doek	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide* - propere poetsdoek
Rekken en kasten	Na elke saunasessie	- desinfecteren - nadrogen met propere doek	- handschoenen - verveelaar met mix waterstofperoxide* - propere poetsdoek
Vloeren	Na elke saunasessie	- aftrekken vuil reïsidu water naar afvoer - dwellen - verveelen ontsmettingsmiddel	- aftrekker - aftrekker en dwell met mix waterstofperoxide* - verveelaar met mix waterstofperoxide*
*mix waterstofperoxide = gestabiliseerd waterstofperoxide verhouding 1,5% waterstofperoxide + 98,5% gedomineerd water			

## 3. DIRECTIVES SPÉCIFIQUES POUR LES THERMES PUBLICS

### 3.1. Explication du concept de thermes publics

Un thermes public est une entreprise qui met l'accent sur la détente dans un contexte familial (couples, quelques amis, ...), dans des groupes privés. Traditionnellement, il y a peu ou pas de contact entre eux et la discrétion y est appréciée.

En général, un sauna public se compose de plusieurs salles avec les équipements suivants :

- Sauna(s) finlandais
- Sauna infrarouge ou émetteurs infrarouges
- Hammam ou bain turc
- Piscine(s)
- Jacuzzi(s)
- Vestiaire(s)
- Salle(s) de douche
- Aires de repos
- Restauration (avec restaurant)
- Institut de beauté avec des installations de massage

Chaque centre dispose d'un vaste jardin avec des pelouses pour les bains de soleil, où la plupart des visiteurs restent pendant la visite.

Ces installations sont situées dans un seul complexe, non librement accessible, et peuvent être utilisées par plusieurs personnes pour une période déterminée.

### 3.2. Accès au complexe:

- a. Les clients ne sont reçus que sur rendez-vous.
- b. 1 client par 10 m<sup>2</sup> de surface au sol est autorisé, avec un maximum de 15 clients de la même bulle par réservation.
- c. Comment faire une réservation?

Pour y parvenir, nous avons établi les mesures suivantes:

- ➔ La réservation préalable est obligatoire par e-mail, par téléphone ou en ligne via une module de réservation.
- ➔ Uniquement les personnes de la même bulle, maximum 15 personnes par réservation.
- ➔ Rédiger un journal de bord:
  - Coordonnées d'une personne de contact par bulle (nom, téléphone, email).
  - Heure d'arrivée.
  - Heure de départ.
  - Mention de toutes questions éventuelles, comme utilise l'institut de beauté, ...

- d. Réduire au minimum les contacts inutiles.

Dans les espaces communs, une attention particulière est accordée à l'application de la distanciation sociale (1,50 m) par le biais de la signalisation, de la disposition des tables et des chaises, des passages, etc.

- e. Installations de sauna.

Fournir des instructions claires pour l'utilisation des bains, saunas et autres espaces.

- ➔ Dans les saunas finlandais et infrarouges : toujours s'asseoir sur une serviette.
- ➔ Couvrez toujours les chaises et les bancs avec une serviette avant de vous asseoir.
- ➔ Indiquez clairement le nombre maximum de personnes dans les saunas ou lieux de baignade en même temps. Assurez-vous que cela soit clair avant que les gens entrent dans la salle en l'annonçant à l'extérieur. Disposez également des indications sur les bancs des différents saunas et autres lieux.
- ➔ Pour la détermination de ces chiffres, tenir compte des règles concernant la distanciation sociale.

### **3.3. Le nettoyage régulier des infrastructures.**

Une procédure claire a été mise en place pour que l'employé du sauna puisse nettoyer et désinfecter le complexe de sauna, comme dans l'exemple ci-dessous:

- ➔ Assurer une bonne ventilation.
- ➔ Utilisation pour la désinfection de surfaces telles que les sols, les tables, les chaises, etc... d'un désinfectant approprié conforme aux normes EN 13727, ET 13697, ET 14561, ET13624, ET 14562, ET14476
- ➔ Établir un "cycle de nettoyage" qui est effectué par exemple une fois par heure. Prenez soin d'établir une liste de contrôle pour garantir et contrôler ce service.

### **3.4. Mesures complémentaires:**

- ➔ Les séances de Aufguss, de scrub et de relaxation en intérieur sont actuellement suspendues.
- ➔ Des séances de relaxation en extérieur peuvent être organisées si le temps est beau à condition que la distance minimale de sécurité de 1,5 m puisse être respectée entre les clients et entre les employés et les clients