

COVID-19

# GUIDE HORESCA RECOMMANDATIONS

Le document de base  
pour une reprise progressive des activités







## Chers membres,

Nous venons de traverser la plus grave crise d'après-guerre. Cette crise sanitaire s'est développée petit à petit en une crise économique similaire à celle du crash de Wall Street en 1929. Cette crise sanitaire ne sera terminée qu'au moment où un médicament ou un vaccin efficace sera disponible.

L'HORESCA a tout mis en œuvre pour défendre les intérêts de notre secteur. Preuve en est toutes les aides mises en place par le gouvernement, dont celles directes non remboursables pour TPE et PME, celles remboursables du Ministère de l'Économie, Direction générale des Classes moyennes mis en place pour notre secteur, ainsi que le bénéfice de la mesure du chômage partiel dont le secteur ne faisait pas partie.

Afin de préparer au mieux nos entreprises pour le déconfinement et une reprise des affaires, nous avons élaboré une stratégie de communication s'adressant aux entreprises et aux consommateurs.

À cette fin, nous avons créé la campagne et le label « **SAFE TO SERVE** ».



C'est pour cette raison que l'HORESCA a développé ce guide de recommandations sanitaires pour le secteur. Il est primordial que toutes les entreprises respectent autant que la situation le faudra les gestes sanitaires nécessaires pour assurer la sécurité et la santé de nos salariés mais surtout aussi celle de nos clients.

Ce guide fait partie de la campagne de réouverture des entreprises accompagnée d'une stratégie de communication pour les consommateurs, donc nos clients. Elle vise à montrer aux clients que nous avons mis en œuvre toutes les mesures nécessaires pour leur garantir une sécurité sanitaire optimale afin qu'ils puissent passer un moment agréable et convivial dans nos restaurants, cafés et hôtels.

Il est primordial de consulter nos recommandations et que vous respectiez les consignes pour le bien de nos entreprises et de nous tous.

Nous remercions le Ministère de l'Économie, la Direction Générale des Classes Moyennes et la Direction Générale du Tourisme ainsi que la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg pour leur soutien.

Ensemble avec notre Président et toute l'équipe de notre bureau, nous vous prions, d'agréer, chers membres, l'expression de nos meilleurs sentiments.

**François Koepp**  
Secrétaire général, HORESCA



Aujourd'hui, l'hygiène et la propreté sont des enjeux majeurs pour l'image des entreprises auprès des clients, et des salariés. L'hygiène des locaux permet l'exercice professionnel dans de bonnes conditions et accroît le bien-être.

En cette période d'épidémie du COVID-19, la priorité des entreprises est d'adopter des mesures de prévention protégeant la santé des collaborateurs, veiller à leur sécurité et à celle de la clientèle.

Les principaux risques pour les lieux de travail en rapport avec COVID-19 dans notre secteur sont les risques de contact avec d'autres personnes (il peut s'agir de collègues de travail ou de clients) pendant l'activité professionnelle.

---

## SOYEZ PRÊTS À ROUVRIRE VOTRE ÉTABLISSEMENT !



### AVANT L'OUVERTURE

- Rincez la tuyauterie d'eau froide pendant au moins 5 minutes. La température de l'eau chaude doit être à l'endroit le moins favorable de 55 °C (action de prévention légionnelles).
- Affichez visiblement toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, modalités d'entrée, organisation des queues d'attentes, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des commandes par téléphone ou numériquement pour limiter l'attente au restaurant).
- Si possible, organisez des flux distincts entre l'entrée et la sortie (sens de circulation unique).
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (produits de nettoyage et de désinfection, papier sèche-mains, masques, gants, sur-blouses ...).
- Supprimez les journaux et livres en papier pendant cette période, sauf en cas de vente.
- Vous avez un ascenseur ? Signalez visiblement la distance de sécurité sociale ou limitez le nombre de personnes.
- Vous avez une climatisation ? Prévoyez le nettoyage régulier des filtres par une firme qualifiée.
- Marquez/signalez la distance sociale aux endroits stratégiques.
- Ajustez les plages horaires en fonction de l'évolution de l'activité, de l'ouverture hebdomadaire, en tenant compte des contraintes du personnel et du renforcement des mesures d'hygiène.
- Travaillez autant que possible en équipes fixes. Partagez strictement des équipes de travail afin d'éviter l'infection d'un collaborateur et, par la suite, la mise en quarantaine de tout votre personnel.
- Adaptez les fréquences de nettoyage indiquées sur votre plan de nettoyage. Un plan de nettoyage/désinfection avec périodicité et suivi des locaux, des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, de la zone de paiement, des matériels, de tout objet et surface susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), des équipements de travail commun, collectifs (machines à café, etc).
- Définissez les postes à risque et créez des procédures avec instructions. Comme, par exemple, le débarrassage des tables des clients au restaurant ou le nettoyage des chambres de l'hôtel.

## VOTRE PERSONNEL

### LES MESURES À PRENDRE AVANT LA REPRISE



- 1 Assurez-vous que tous les salariés sur le lieu de travail reçoivent et comprennent les informations nécessaires relatives aux mesures de protection à observer.
- 2 Assurez-vous que les salariés qui présentent des symptômes ou qui ont contracté une infection COVID-19 restent à la maison. Ils sont priés de contacter leur médecin.

### LE VESTIAIRE DU PERSONNEL (*Habillage/Déshabillage*)



- Prévoyez une arrivée cadencée des salariés pour permettre à chacun de se changer individuellement dans le vestiaire ou pour permettre de respecter la distanciation physique entre collaborateurs.
- Prévoyez des vêtements de travail en nombre suffisant pour permettre un changement à chaque prise de poste ou mettez à disposition une sur-blouse à usage unique ou adaptez les fréquences de nettoyage et les changements de vêtements des collaborateurs. Si le nettoyage des vêtements est externalisé, installez une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements sales et de retour des vêtements propres accessible au livreur en veillant à limiter l'interactivité et le respect des distances minimales.

### COMMENT SE PROTÉGER ? COMMENT PROTÉGER LES AUTRES ?

Vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre...

## LES MESURES DE SÉCURITÉ ESSENTIELLES

### LES MAINS



- Lavage régulier et correct des mains à l'eau et au savon ou au besoin avec une solution hydroalcoolique. Se laver ou se désinfecter les mains avant et après utilisation de tout matériel commun.
- Ne pas serrer les mains et ne pas faire la bise.

Les gants jetables ou gants de travail sont utilisés pour manipuler les poubelles et pour le nettoyage/désinfection. Le but est de protéger les mains. En général, le port de gants est très contesté. Le virus peut aussi se trouver sur les gants. Les gants donnent un faux sentiment de sécurité.

### LE VISAGE



- Éviter de toucher le visage (yeux, nez et bouche). Les mains sont en contact avec de nombreuses surfaces à risque.
- Tousser ou éternuer dans le pli du coude pour se couvrir la bouche et le nez.
- Garder si possible la distanciation sociale (actuellement fixée à 2 mètres) avec les autres personnes, sinon le port d'une protection est obligatoire.

## VOUS VOULEZ ACHETER DES MASQUES ? CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR AFIN DE FAIRE LE BON CHOIX

### LE MASQUE CHIRURGICAL

**Rôle :** Éviter la projection vers l'entourage des gouttelettes émises par celui qui porte le masque. Il protège également celui qui le porte contre les projections de gouttelettes émises par une personne en vis-à-vis. En revanche, il ne protège pas contre l'inhalation de très petites particules en suspension dans l'air et ne donne pas de protection efficace contre le virus du COVID-19.

**Indications :** Le port d'un masque chirurgical est pertinent lorsque les salariés doivent se rapprocher de façon prolongée et ne peuvent donc pas respecter les consignes de distanciation, sous condition qu'il soit porté par tous.

### LE MASQUE GRAND PUBLIC (MASQUE ALTERNATIF)

Nombreux sont les producteurs qui proposent des masques dits alternatifs, voire des personnes qui les fabriquent de façon artisanale. En France, l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) a défini des catégories de masques à usage non sanitaire avec des critères de filtration à remplir pour être homologués.

**Rôle :** Éviter la projection vers l'entourage des gouttelettes émises par celui qui porte le masque et, à un moindre degré, protéger celui qui le porte des projections de gouttelettes émises par une personne en vis-à-vis.

**Indications :** Ce masque alternatif « remplace » le masque chirurgical lors de situations dans lesquelles on ne peut pas respecter les consignes de distanciation, sous condition qu'il soit porté par tous (au travail, dans les transports en commun, dans les espaces publics, dans les supermarchés, etc...)



## LE CONTACT

- Limitez le nombre de personnes en contact avec le public
- Évitez les contacts proches avec d'autres personnes
- Éviter les échanges « de la main à la main »

# CONSEILS GÉNÉRAUX POUR LE DÉROULEMENT JOURNALIER LORS DE LA RÉOUVERTURE

## DÉDIEZ UN TEMPS DE RELATION À L'ARRIVÉE DU PERSONNEL ET DÉSIGNEZ UN RÉFÉRENT COVID-19 QUI SERA CHARGÉ :

- 1 de mentionner toutes les difficultés rencontrées par le personnel pour respecter les nouvelles procédures et de la relation avec le client.
- 2 de communiquer les recommandations de la Direction de la Santé en matière de prévention du COVID-19.
- 3 de mettre en oeuvre les mesures à prendre.



- Attribuez les pauses, y compris les repas, par roulement pour limiter le nombre de personnes dans la zone/salle de pause et l'espace fumeurs, ainsi que les espaces de convivialité.
- Augmentez la fréquence de nettoyage des sanitaires et garantisiez la présence de savon et de moyens de séchage.
- Entre certains locaux, comme p.ex. cuisine et restaurant, laissez les portes ouvertes pour éviter le contact répété des mains sur les poignées.
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (savons, gel, lingettes, sacs-poubelles) et la mise en place suffisante des poubelles à pédale et couvercle pour pouvoir jeter les consommables d'hygiène après usage.
- Assurez le nettoyage et la désinfection réguliers et efficaces de toutes les surfaces. Si une désinfection est nécessaire, un virucide est recommandé. L'ajout d'eau de Javel dans un produit de nettoyage est fortement déconseillé ! Un plan de nettoyage est indispensable.

## NOTIONS DE BASE

Le nettoyage est l'action d'enlever les souillures physiques et chimiques. La désinfection, est l'action de réduire les microorganismes à un niveau qui ne peut pas entraîner de maladie. Il n'y a pas de désinfection correcte sans un nettoyage préalable.







## LES POINTS ESSENTIELS DANS UNE CUISINE

### RESPECTEZ DES PRINCIPES DU HACCP

- gestion des risques
- infrastructures et entretien
- hygiène du personnel
- production et distribution etc...

(Le guide des bonnes pratiques d'hygiène est disponible à l'Horesca et constitue la base pour la manipulation hygiénique des aliments.)

- Lors de la réception de marchandises, prévoyez une zone de réception et évitez l'interactivité et le contact avec le livreur. Le livreur ne peut pas entrer en cuisine. Lors de la livraison, retirez et jetez les emballages dans les zones dédiées. À l'issue de la livraison et de la manutention, lavez-vous les mains.
- Limitez le nombre de personnes en cuisine (en limitant le nombre de plats au menu par exemple...). Sinon, respectez les gestes de barrière entre les membres du personnel.
- Utilisez dans la mesure du possible des outils de travail individuels.
- Prévoyez des poubelles à commande non manuelle en nombre suffisant.



## LES POINTS ESSENTIELS POUR LE SERVICE AU RESTAURANT OU AU CAFÉ

*(service à table ou buffet, à emporter ou livraison à domicile)*

- Équipez les postes d'encaissement d'écran translucide.
- Gardez de préférence la distanciation sociale des chaises. À défaut, une séparation en verre entre les tables peut donner une sécurité supplémentaire pour le client. Malheureusement nous n'avons pas eu de retour clair de la part du gouvernement concernant ce point.
- Organisez l'accueil du client (en cas d'attente ou placement) et définissez les règles de table :

- 1 l'attente avant attribution à table
- 2 la commande
- 3 le service des boissons
- 4 le service des repas
- 5 le débarrassage
- 6 le paiement
- 7 la sortie

- Prévoyez une carte de menus jetables, lavable ou même une carte digitale.
- Prévoyez de préférence des serviettes jetables. La serviette en tissu peut être une source de contact supplémentaire lors du débarrassage de la table.
- Si vous avez assez de personnel disponible, affectez une personne pour le service des plats et une autre personne pour le débarrassage des assiettes, couverts, verres, serviettes etc.

Vous pouvez aussi installer un office où le client peut débarrasser son assiette, ses couverts, son verre, sa bouteille. Organisez éventuellement un service en chariot pour maintenir une distance par rapport au client. Une autre alternative : le service boisson et repas passe par le comptoir. Le client doit récupérer sa commande sur appel au comptoir.





- Privilégiez le paiement par carte bancaire sans contact et, en cas de paiement en espèces, ne portez pas la main au visage qu'après vous êtes nettoyé les mains. En cas de remise de monnaie, mettez en place un plat pour la déposer (pas de remise de la main à la main). Changez fréquemment ces plats.
- Respectez les gestes barrières entre le personnel et au maximum possible avec le client.
- Généralement, tout objet et surface susceptible d'avoir été touché (en contact avec les mains) doit être nettoyé ou désinfecté après le départ du client.
- Servez de préférence des boissons en bouteilles individuelles.
- Évitez les buffets. Privilégiez si possible le « room-service » à l'hôtel.





### EN CAS D'UN SERVICE BUFFET

- Protégez tous les produits mis à disposition des consommateurs afin d'éviter qu'ils puissent tousser, postillonner dessus ou les toucher.
- Protégez les aliments du côté client, assiettes couverts, serviettes, etc. à l'aide d'un écran translucide.
- Prévoyez du personnel pour servir les clients au buffet (y compris couverts, serviettes, etc.).



### LIVRAISON ALIMENTAIRE À DOMICILE

Une fiche technique du Ministère de la Santé est disponible. Consultez s.v.p. notre site si vous avez besoin d'informations détaillées.



## LES POINTS ESSENTIELS DES TOILETTES/SANITAIRES

- Affichez de manière visible, pour le client, la fréquence de nettoyage des sanitaires.
- Sensibilisez au sujet de la distanciation sociale et le lavage des mains.
- Vérifiez régulièrement la présence suffisante de savon, evt. gel hydroalcoolique et sèche-main en papier. N'utilisez pas des serviettes en tissu réutilisables.
- Prévoyez une poubelle avec couvercle non-manuelle.
- Condamnez l'éventuel deuxième urinoir ou prévoyez une séparation allant jusqu'à hauteur de la tête.





## LES POINTS ESSENTIELS DANS UNE RÉCEPTION D'HÔTEL

- Équipez si possible la réception d'un écran de protection translucide.
- Respectez les gestes barrières entre le personnel et, au maximum, avec le client.
- Prévoyez une zone de dépôt des clés/cartes et documents.
- Informez clairement le client (à l'arrivée) au sujet des mesures de prévention à l'hôtel.



## LES POINTS ESSENTIELS POUR LE PERSONNEL DU HOUSEKEEPING



**PREMIER GESTE EN  
ENTRANT DANS  
LA CHAMBRE :**

**Aérez la chambre !**

- Organisez les nouvelles modalités de travail intégrant les mesures de protection sanitaires (ajustement des attributions de chambres, répartition des tâches, circulation, préparation du matériel...).
- Préparez consciencieusement la mise en place du chariot de ménage en veillant à ne rien oublier pour éviter de croiser un collègue ou un client en allant chercher un objet manquant.
- Attribuez dans la mesure du possible un chariot et des outils de travail personnels.
- Préparez le plan de ménage en fonction de la configuration de l'établissement ou des étages :
  - 1 en évitant si possible le travail à deux ou en le limitant aux tâches qui le nécessitent en raison de leur pénibilité.
  - 2 en évitant que les membres du personnel se croisent et en instaurant un sens de la marche.
  - 3 en augmentant les temps attribués pour le nettoyage d'une chambre.
  - 4 en prévoyant les précautions à prendre pour la manipulation des draps potentiellement contaminés, notamment lors des recouches (ne pas secouer la literie...).
  - 5 en prévoyant la conduite à tenir en présence de linge manifestement souillé (protection individuelle...).



- Déhoussez le linge sale sans le secouer.
- Mettez le linge sale de suite dans le sac à linge.
- Effectuez le nettoyage approfondi de la salle de bain avec un produit désinfectant si possible, nettoyez consciencieusement la robinetterie, les poignées et paumelle de douche, les poignées des portes, utilisez des gobelets ou verres emballés pour rassurer le client. Ne fournissez que les essuies nécessaires, car tous les essuies doivent être remplacés à chaque changement de client. Idem pour les produits de beauté. (signalez au client qu'il pourra en demander au housekeeping).
- Nettoyez toutes les surfaces des tables etc. avec un savon ou un désinfectant.
- Nettoyez les sols avec du savon ou un désinfectant.
- Passez l'aspirateur.
- Nettoyez avec un soin particulier les poignées des portes, interrupteurs, robinets, télécommandes et tous les accessoires susceptibles d'avoir été en contact avec la main.

- Evitez de secouer la literie ou les serviettes.
- Evitez tout contact du visage avec la literie, les serviettes ou tout objet qui aurait pu être en contact avec un client.
- Mettez draps et serviettes usagées dans le panier à linge immédiatement et veillez à bien séparer et distancer entre linge propre et linge sale.
- Limitez l'entreposage des chariots à linge souillé dans des locaux ouverts au personnel ou équipez-vous de chariots à linge fermés.
- Protégez-vous lors du changement du linge et lors du nettoyage.

DE

Dieses Handbuch  
ist ebenfalls auf  
Deutsch erhältlich:

[www.horesca.lu](http://www.horesca.lu)

ENG

This guide is also  
available in English:

[www.horesca.lu](http://www.horesca.lu)



Les recommandations fournis dans ce guide sont donnés à titre indicatif. Il comporte de nombreuses informations utiles et pratiques que nous avons pu recueillir à ce jour au niveau des fédérations européennes.

Les recommandations formulées ont pour objectif de mettre en place un service au client adapté à la situation actuelle. Ces recommandations peuvent évoluer (suite aux décisions prises par le gouvernement). Nous vous conseillons de consulter notre site pour télécharger les plus récentes évolutions et connaître les dernières recommandations en matière de service.

[www.horesca.lu](http://www.horesca.lu)

Sur notre site internet, vous trouvez aussi les check-listes des différents postes de travail. Toutes les mesures relatives aux aides financières y sont également publiées.

Un guide supplémentaire pour vos collaborateurs est en phase d'élaboration en collaboration avec la STM. Ce guide ne remplace pas le guide des bonnes pratiques d'hygiène selon le règlement 882/2004.



Camprilux, représentante des propriétaires et gestionnaires de camping au Luxembourg, se rallie à ces conseils et a préparé des recommandations pour les questions spécifiques de son secteur. Celles-ci sont disponibles pour ses membres ou sur demande à [linda@camping.lu](mailto:linda@camping.lu).







Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers  
du Grand-Duché de Luxembourg  
HORESCA a.s.b.l.

7, rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg

(+352) 42 13 55-1  
c.ries@horesca.lu  
horesca.lu

 horesca.lu

 horesca

