

Directives des hébergements touristiques de la région de Valencia face à la détection de clients présentant des symptômes compatibles avec la COVID-19, la confirmation de cas et l'attitude à adopter par rapport à l'entourage.

Afin de garantir la sécurité sanitaire des touristes et des résidents et de faire de la région de Valencia une destination sécurisée, grâce aux mesures de prévention et de réponse face aux cas de COVID-19, ce guide a été élaboré afin de définir les mesures de prise en charge de la personne touriste pendant la détection et la confirmation du virus, ainsi que son suivi en cas d'isolement et de quarantaine de son entourage.

Ce guide intègre la lignée du développement concret des indications du Ministère de la Santé, par le biais des directives élaborées par l'Institut pour la Qualité Touristique Espagnole (ICTE selon son sigle en espagnol), sur proposition du Ministère de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme, avec la participation pertinente des organisations professionnelles et syndicales pour :

- a) Les hôtels et appartements touristiques
- b) Les stations balnéaires
- c) Les campings
- d) Les hébergements ruraux
- e) Les auberges / auberges de jeunesse
- f) Les logements à usage touristique
- g)

Le Décret-loi royal nº 21 du 09 juin 2020, relatif aux mesures urgentes de prévention, de contention et de coordination afin de faire face à la crise sanitaire provoquée par la COVID-19 stipule, en son article 12, « *Hôtels et hébergements touristiques. Les administrations compétentes devront s'assurer du respect, de la part des propriétaires d'hôtels et d'hébergements similaires, d'hébergements touristiques, de résidences universitaires et assimilées, ainsi que tout autre hébergement de court séjour, campings, stationnements de caravanes et autres établissements assimilés, des normes de capacité d'accueil, de désinfection, de prévention et de conditionnement établies. Elles s'assureront notamment que, dans les espaces communs de ces établissements, les mesures organisationnelles pertinentes sont adoptées afin d'éviter les rassemblements et de garantir que clients et employés maintiennent une distance de sécurité minimale de 1,5 mètre entre eux. En cas d'impossibilité de maintenir cette distance de sécurité, les mesures d'hygiène adéquates devront être adoptées afin de prévenir tout risque de contagion* ».

D'autre part, le TRAITÉ du Consell du 19 juin relatif aux mesures de prévention face à la Covid-19 stipule, en son alinéa quatre concernant les plans spécifiques de sécurité, protocole et directives, que *les mesures prévues dans ce traité pourront être complétées par des plans spécifiques de sécurité, des protocoles organisationnels et des **directives adaptées à chaque secteur d'activité**, lesquels seront ensuite approuvés par les administrations compétentes.*

En conséquence, les dispositions suivantes sont établies :

Première.- Protocole d'action de chaque hébergement touristique.

Les hébergements touristiques doivent prévoir un protocole d'action dans l'éventualité où un employé ou un client présente des symptômes compatibles avec la COVID-19, en suivant dans tous les cas les directives du Service de Prévention des Risques Professionnels et des autorités sanitaires, respectivement, tout en garantissant la protection des données.

Deuxième.- Création d'un comité de gestion de la crise au sein des hébergements touristiques.

Tous les hébergements touristiques devront disposer d'un comité de gestion de la crise qui, dans le cas des logements à usage touristique, incombera aux administrateurs et pour les logements touristiques individuels, à la personne inscrite auprès du Registre de Tourisme de la région de Valencia (ci-après, le Registre) en tant que titulaire. Parmi les mesures à prendre en compte se trouve l'application de la réglementation en vigueur, ainsi que des dispositions de ce guide, à caractère obligatoire.

L'établissement tiendra un registre détaillé de toutes les personnes (clients et employés) présentant des symptômes, sur lequel figureront toutes les données de traçabilité de base nécessaires au suivi du cas et pouvant être requises par les professionnels de la santé publique.

Troisième.- Communication directe

Le Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique, par le biais du Centre de Santé Publique respectif de chaque service de santé, établira le moyen de contact avec les hébergements touristiques et les administrateurs de logements à usage touristique ou, le cas échéant, les propriétaires de logements à usage touristique inscrits auprès du Registre. Les établissements désigneront à leur tour un point de contact avec lequel établir une communication directe.

Quatrième.- Procédure à adopter face à un client présentant des symptômes compatibles avec la COVID-19.

4.1. – À toutes fins utiles, toute personne présentant une infection respiratoire aiguë subite entraînant, entre autres, de la fièvre, de la toux ou une sensation de manque d'air sera considérée comme un cas suspect. D'autres symptômes tels que l'odynophagie, l'anosmie, l'agueusie, des douleurs musculaires, la diarrhée, une douleur thoracique ou des céphalées, entre autres, peuvent également être considérés comme une suspicion d'infection au SARS-CoV-2, selon des critères médicaux.

4.2. - Si un client (une cliente) commence à présenter des symptômes compatibles avec la maladie ou s'il l'exprime ainsi, il lui sera demandé de s'isoler dans sa chambre ou l'hébergement jusqu'à obtenir des instructions de la part des

services sanitaires et il sera prié de composer immédiatement le numéro mis à disposition par le Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique (900 300 555 ou le 112). Ces numéros seront communiqués au client (à la cliente), qui pourra les composer directement depuis sa chambre ou l'hébergement, si dotés d'un téléphone fixe, sans frais.

L'établissement fournira au client (à la cliente) présentant les symptômes un thermomètre sans contact, à sa demande, les services du ministère pouvant demander à connaître sa température.

Si le client (la cliente) est couvert(e) par une assurance privée qui prévoit une assistance dans un centre de soins précis, il ou elle devra se faire diagnostiquer dans ce centre.

4.3. – Dans l'éventualité où le client (la cliente) contacte le Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique, le personnel de santé évaluera la gravité de la situation du patient (de la patiente) et se chargera de procéder au test PCR selon la procédure établie.

4.4. – Dans tous les cas, le client (la cliente) présentant des symptômes bénéficiera d'un suivi de suspicion de COVID-19 et toutes les personnes ayant été à son contact seront identifiées.

4.5. – Le client (la cliente) présentant des symptômes et ses les personnes l'accompagnant devront être placés en isolement préventif au sein de l'hébergement touristique, au moins jusqu'à obtention de résultat du test PCR et les normes d'isolement à domicile prévues par les protocoles seront appliquées (ne pas sortir de la chambre, appliquer les mesures d'hygiène et porter un masque en présence d'autres personnes). L'unité d'hébergement ou chambre d'hôtel où loge la personne prétendument contaminée doit être séparée de celle des autres personnes l'accompagnant et, de préférence, doit disposer d'une salle de bains exclusive. Dans l'éventualité où l'établissement ne puisse pas remplir ces conditions, les mesures d'hygiène et de sécurité nécessaires afin d'éviter toute contagion devront être adoptées, telles que l'ajout de lits séparés, un nettoyage en profondeur de la salle de bains après chaque utilisation, ainsi que des surfaces et des éléments d'usage commun.

Si le client (la cliente) est hébergé(e) dans un camping et, en particulier, dans un hébergement ne disposant pas de salle de bains exclusive et qu'il est impossible de garantir la distance sociale avec les autres occupants de l'hébergement, la personne devra être transférée dans une dépendance du camping dotée des conditions adéquates afin d'assurer son isolement et appliquant les restrictions d'utilisation des espaces communs sauf si, outre le fait de pouvoir maintenir une distance de sécurité ou de porter un masque au sein de l'hébergement, un espace de toilettes et douches individuelles soit désinfecté après chaque utilisation ou fermé après un usage exclusif de la personne contaminée. Lors de ses déplacements vers cet espace de toilettes et douche, la personne devra porter un masque. Le personnel du camping devra adopter les mesures de protection nécessaire à l'entretien de ces espaces communs. Les moyens dont le client (la cliente) peut avoir besoin par rapport au virus (thermomètre corporel, traitement prescrit) lui seront fournis, ainsi qu'un livret de mesures à observer dans cette situation. Ce livret sera fourni dans la langue

du client (de la cliente), dans la mesure du possible. Tous les efforts seront fournis afin d'obtenir le résultat du test PCR dans les 24 heures suivant le prélèvement.

Les établissements d'hébergement touristique, les administrateurs de logements à usage touristique ou les propriétaires de logements touristiques, ainsi que les clients, pourront souscrire des contrats d'assurance couvrant les frais de séjour de clients asymptomatiques ou faiblement contaminés, dans des centres de soins privés ou d'autres établissements accueillant des touristes devant observer une quarantaine obligatoire. Dans le premier cas, cette circonstance devra être informée au souscripteur, avant signature du contrat. Les transferts vers ces centres ou établissement devront s'effectuer selon les procédures établies par le Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique et, le cas échéant, par le Ministère de la Santé.

4.6. – Dans l'éventualité où la personne nécessite une assistance sanitaire (téléphonique ou présenteielle), elle devra contacter le médecin responsable de son suivi ou composer le 112 ou le 900 300 555 en l'absence d'une assurance privée couvrant ce risque ou à sa demande.

4.7. – Pendant toute la durée de l'isolement, la personne désignée responsable par l'établissement devra tenir informés tous les services concernés de l'hôtel, de l'hébergement touristique ou de l'administrateur, notamment ceux devant accéder à la chambre (entretien, restauration, room services), afin d'appliquer les protocoles spécifiques d'intervention et de protéger les employés.

4.8. Afin d'assurer la confidentialité des données sanitaires, tous les employés devront faire preuve de discrétion quant à l'état de santé des clients ou des autres employés.

Cinquième.- En cas de résultat négatif du test PCR.

5.1. – Une fois le cas de COVID-19 écarté, le client (la cliente) sera informé(e) du résultat du test et de la levée des mesures d'isolement, pouvant reprendre le cours de sa vie normale au sein de l'établissement touristique, ainsi que les personnes l'accompagnant.

5.2. – Cette circonstance devra également être communiquée par les autorités sanitaires ou le centre de soins privé où a été effectué le test à la personne de contact désignée par l'établissement. Il sera donc nécessaire d'établir un circuit de communication fluide et direct avec le service de santé.

Sixième.- En cas de résultat positif du test PCR.

6.1. – Dans le cas des établissements touristiques destinés à accueillir des touristes testés positif et devant observer un isolement obligatoire, leur transfert sera convenu et organisé par le Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique, selon ses procédures, sauf si le client (la cliente) dispose d'une assurance couvrant ces frais.

Si le transfert intervient avant le terme du contrat, il ne sera obligatoire pour le client (la cliente) que s'il ou elle a informé, préalablement à sa réservation ou son enregistrement dans l'établissement, de cette possibilité et de ses conditions économiques.

6.2- L'isolement devra être maintenu jusqu'à trois jours après la tombée de la fièvre et d'un tableau clinique d'un minimum de 10 jours à compter de l'apparition des symptômes. Dans les cas asymptomatiques, l'isolement sera maintenu jusqu'à 10 jours après le diagnostic.

6.3. – Pendant la période d'isolement, le patient (la patiente) pourra continuer à bénéficier d'une assistance sanitaire, si nécessaire.

6.4. – Les personnes cohabitant avec celle testée positive au COVID-19 seront soumises à un test PCR, lequel sera complété par un examen de la part des services de santé publique. La quarantaine des proches de la personne contaminée aura une durée de 14 jours à compter de leur identification, leur isolement effectif de la personne contaminée ou la guérison de la personne contaminée, s'ils partagent la même chambre/le même hébergement. Il sera nécessaire d'observer les dispositions de l'alinéa 6.9, l'isolement pouvant être ramené, le cas échéant, à 10 jours.

6.5. – À défaut de transfert vers un hébergement touristique réservé aux touristes infectés devant observer un isolement à domicile, la direction des établissements touristiques ayant des espaces communs devront délimiter des zones spécifiques, si possible des étages complets ou un espace totalement isolé, afin de reloger le client (la cliente) dont le diagnostic confirmé est positif, et prévoir une chambre séparée pour les personnes l'accompagnant, jusqu'au terme de la période de quarantaine.

Dans l'éventualité où le client (la cliente) et ses accompagnants ne bénéficient pas d'une assurance couvrant les frais supplémentaires que pourraient impliquer ces mesures, il (elle) devra être informé(e), au moment de son enregistrement à l'hébergement touristique que, dans cette éventualité, l'établissement devra observer les dispositions de ce guide et que les frais supplémentaires seront répercutés sur la facture du client (de la cliente) et, le cas échéant, de celle de ses accompagnants devant également être relogés.

6.6. – Si, pour des raisons de santé, le client (la cliente) doit prolonger son séjour, les frais supplémentaires seront à sa charge, si l'assurance ne les couvre pas.

6.7. - Si le personnel du Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique estime que le client (la cliente) est en conditions de voyager, en dépit de son test COVID-19 positif et ne souffrant d'aucune autre pathologie

l'en empêchant, il autorisera le déplacement vers sa résidence habituelle, en transport privé et évitant tout contact avec d'autres passagers. Si le véhicule est occupé par plusieurs passagers, la personne infectée par la COVID-19 devra être isolée sur son siège. Tous les autres passagers devront porter un masque. La possibilité de transporter la personne infectée par tout autre moyen garantissant sa sécurité et celle de ses accompagnants devra également être étudiée.

Les transferts devront obéir aux procédures établies par le Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique et, le cas échéant, par le Ministère de la Santé.

6.8. – L'établissement devra informer ses clients des conséquences légales en cas de manquement de la part des personnes confinées ou isolées et il devra communiquer autant au centre de santé publique respectif qu'aux autorités municipales le manquement aux mesures, afin que les actions pertinentes soient entreprises.

6.9. – Passés 10 jours à compter du début de la quarantaine sans symptômes des accompagnants, un second test PCR pourra être effectué. Si le résultat est positif, l'attitude à adopter sera celle applicable à un cas confirmé. En cas de résultat négatif, l'isolement à domicile pourra être levé sans nécessité de compléter les 14 jours.

Septième.- Services, ménage, entretien et alimentation des clients placés à l'isolement ou en quarantaine.

7.1. – Conditionnement de l'hébergement

La personne infectée devra se voir proposer les moyens nécessaires afin d'effectuer l'auto-isolement dans les meilleures conditions de confort et de sécurité possible :

Dans la mesure du possible, un accès au téléphone, à internet et à la télévision dans la chambre lui seront fournis.

Une aération naturelle vers l'extérieur devra lui être assurée.

La personne aura à sa disposition du savon, de serviettes en papier, du gel hydro-alcoolique, ainsi qu'une poubelle à couvercle et pédale, des sacs poubelle et des verres en plastique. De l'eau de Javel, du papier et du matériel de nettoyage seront utilisés pour nettoyer la salle de bains et d'autres surfaces. Des vérifications régulières (quotidiennes, de préférence) devront être effectuées afin de s'assurer que la personne dispose de suffisamment de produits de protection et d'hygiène (savon, serviettes en papier, gel hydro-alcoolique, masques). Afin de faciliter les tâches de nettoyage et de désinfection, il est recommandé de retirer tout le mobilier et les textiles superflus de l'hébergement.

7.2. – Services d'entretien

Le personnel ayant accès aux hébergements accueillant des personnes infectées, que ce soit pour réaliser des tâches de nettoyage ou de maintenance, devra être muni des équipements de protection individuelle déterminés par le Service de Prévention des Risques Professionnels de l'établissement et, dans tous les cas, devra se protéger en portant des gants à usage unique et un masque. Un registre de toutes les personnes entrant ou sortant de l'hébergement devra être tenu.

La chambre devra être nettoyée par le fonctionnaire selon la régularité préalablement convenue, au moins une fois par jour.

- Du gel hydro-alcoolique sera mis à leur disposition, à la fin de leur travail et après avoir retiré les EPI.
- Les EPI jetables seront éliminés de manière hygiénique (sac en plastique fermé), une fois les tâches accomplies et les EPI réutilisables seront correctement désinfectés.
- Le personnel accomplissant cette tâche devra être formé par le service de prévention des risques professionnels. Il est recommandé qu'un responsable supervise la première réalisation du service.

7.3. – Service de restauration

Tous (toutes) les clients (clientes) isolé(e)s en raison d'un risque de contagion se verront proposer un service de restauration, sous réserve d'avoir préalablement souscrit ou accepté les conditions économiques de la prestation de service. Celui-ci sera fourni en tenant compte du fait que :

- a) Le repas, déposé sur un plateau et sur un chariot, restera à l'extérieur de l'hébergement et le client (la cliente) sera prévenu(e) afin de le retirer (le chariot doit rester à l'extérieur). Une fois le repas terminé, le plateau doit être remis à l'extérieur.
- b) La vaisselle sale et le plateau devront être manipulés en portant des gants, jetés après utilisation. Vaisselle et plateau devront être lavés au lave-vaisselle.

Les hébergements touristiques ne disposant pas d'un service de restauration fourniront aux clients des informations sur la livraison de repas à domicile ou le service d'achats en ligne dans les supermarchés, qui seront autorisés à livrer dans l'établissement. La livraison de repas s'effectuera conformément aux dispositions de l'alinéa a) de ce paragraphe et les déchets seront traités selon celles de l'alinéa 8.3.

Les clients le souhaitant pourront également utiliser le service de livraison de repas à domicile ou d'achat en ligne des supermarchés, après s'être informés auprès

de l'établissement d'hébergement des conditions de livraison.

7.4. – Normes pour les accompagnants

Dans l'éventualité où la personne infectée cohabite avec une autre personne dans le même hébergement (accompagnant), déclarée comme « contact rapproché », les normes suivantes s'appliqueront :

- Si l'établissement ne dispose pas de chambres et toilettes séparés, dans la mesure du possible, un hébergement alternatif sera proposé à cette personne, le plus proche possible de celui de la personne infectée.
- L'accompagnant devra demeurer isolé. Les autorités sanitaires se chargeront de surveiller ses symptômes.
- Les dispositions des alinéas 7.1 à 7.3 s'appliqueront.

7.5. – Recommandations spécifiques pour le personnel soignant

S'il s'avère nécessaire d'avoir recours à du personnel soignant, les normes du Ministère de la Santé en matière de soins COVID-19 à domicile devront être observées :

Le personnel soignant sera examiné individuellement, afin de s'assurer qu'ils ne présentent aucun facteur de risque de complications pour la COVID-19 : maladies chroniques cardiaques, pulmonaire, rénales, immunodépression, diabète, grossesse...

Si des soins sont nécessaires, une seule personne devra se charger des soins.

Cette personne devra se laver les mains régulièrement à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique après avoir eu des contacts avec le patient (la patiente) ou son entourage immédiat.

Le patient (la patiente) devra toujours porter un masque chirurgical en présence d'autres personnes.

Des mesures supplémentaires prévoient le port de gants jetables en cas de contact avec des sécrétions du patient (de la patiente). Après usage, ils devront être jetés et les mains immédiatement lavées.

La personne sera informée qu'elle sera considérée comme un contact proche et une surveillance active ou passive sera mise en place, en suivant les protocoles établis. Un isolement à domicile pendant 14 jours maximum lui sera également prescrit.

Les autorités sanitaires pourront examiner toute situation individuelle nécessitant un autre type de recommandation.

Si, au cours des 14 jours suivant l'exposition, le contact développe des symptômes, il ou elle sera considéré(e) comme un cas suspect et devra s'auto-isoler immédiatement, ainsi que contacter de toute urgence le responsable désigné pour son suivi.

Huitième.- Mesures supplémentaires d'hygiène et de protection

8.1. – Les surfaces fréquemment touchées (tables de chevet, meubles de la chambre, poignées, télécommandes...), les surfaces de la salle de bains et des toilettes devront être nettoyées et désinfectées à l'aide d'un produit virucide ou de l'eau de Javel diluée (1 dose d'eau de Javel à 5 % pour 50 doses d'eau) préparé le même jour de son utilisation, pendant moins de 24 h (durée d'efficacité).

Les couverts, verres, assiettes et autres ustensiles réutilisables seront lavés à l'eau chaude et avec du liquide vaisselle ou, de préférence, au lave-vaisselle.

Une distance d'un 1,5 mètre devra être maintenue avec les personnes infectées.

Le chariot de nettoyage ne devra pas pénétrer dans l'hébergement. Des protocoles adéquats d'entretien et de désinfection équivalents à ceux appliqués lors du départ des clients seront renforcés.

Tout le matériel utilisé pour l'entretien (chiffons, serpillères, brosses...) devra être jeté ou désinfecté après chaque utilisation et toutes les solutions de détergents ou désinfectants utilisés seront renouvelés.

8.2. – Gestion du linge de lit et des serviettes de toilette

Sauf dispositions contraires, le linge de lit et les serviettes de toilette (pour les établissements comptant ce genre de service) seront placés par le client (la cliente) dans un sac plastique, afin que le personnel d'entretien le retire et le remplace par du linge propre. Le personnel chargé de l'entretien devra porter des gants, une blouse et un masque à usage unique, ainsi qu'éviter de secouer le linge.

Le personnel chargé de l'entretien devra placer ce sac dans un second sac plastique spécialement identifié comme matériel contaminé, afin qu'il soit manipulé par le personnel de la blanchisserie avec les EPI adéquats (masque et gants) lorsqu'il sortira le linge du sac.

Le lavage du linge se fera en cycles d'eau chaude de 60 °C minimum.

8.3. – Gestion des déchets

Les déchets (lingettes, gants, mouchoirs et autres objets contaminés) seront placés par le client (la cliente) dans des sacs poubelle (sac n° 1). Le personnel chargé de les retirer devra porter des gants, fermer le sac et le placer dans un deuxième sac poubelle (sac n° 2), avec les gants et d'autres déchets générés dans l'hébergement, qui devra être placé près de la porte d'entrée (à l'intérieur), le jour et l'heure convenus avec l'établissement.

Le personnel de l'établissement chargé de leur collecte devra manipuler les sacs en portant des gants et en les plaçant dans un troisième sac (sac n° 3), avant de les déposer dans le conteneur à déchets.

8.4. – Réparations dans les unités d'hébergement

En cas d'accès à des unités d'hébergement nécessitant des réparations où logent des clients infectés isolés, le personnel de maintenance devra être équipé des équipements de protection individuelle définis par le Service de Prévention des Risques Professionnels de l'établissement et, dans tous les cas, devra porter des gants et un masque à usage unique. Un registre de toutes les personnes entrant ou sortant de l'hébergement devra être tenu.

Il faudra éviter, à tout instant, de se toucher la bouche/le nez/les yeux et, si le patient (la patiente) se trouve dans la chambre, une distance de 1,5 mètre devra être respectée. Le client (la cliente) infecté(e) devra porter un masque chirurgical tout le temps que le personnel de maintenance se trouve à l'intérieur de l'hébergement.

Neuvième.- Gestion de l'information relative au cas ou à l'épidémie.

9.1. – Communication aux clients

Les informations devant être communiquées aux clients de l'établissement sont déterminées par les autorités sanitaires. Il est déconseillé de divulguer les informations à de grands groupes et de privilégier la personnalisation des expériences et des attitudes face à des situations hostiles et de méfiance.

Dans le cas des voyages organisés, il est toujours recommandé de canaliser l'information à travers la ou les personne(s) responsable(s) ou les guides des agences de voyage chargés des groupes à destination. Le comité de crise devra se charger de la communication avec le tour operator ou le coordinateur du groupe.

9.2. – Communication aux employés

De même que pour les clients, une information claire et transparente au sujet de la situation épidémiologique à l'attention des employés de l'établissement aidera à soulager les tensions et à mieux affronter la crise.

À ce point, il est important de tenir compte des dispositions de l'article 18 de la Loi de Prévention des Risques Professionnels quant au droit des salariés à être informés des risques pour leur sécurité et leur santé sur leur lieu de travail.

Dixième.- Spécificités concrètes par type d'hébergement

Dans l'éventualité où un type d'hébergement n'est pas prévu dans ce guide, au regard de ses spécificités, les dispositions de ce même guide s'appliqueront pas analogie.

Onzième.- Certification des mesures sanitaires

Le Ministère valencien de la Santé Universelle et de la Santé Publique pourra solliciter aux hébergements touristiques des informations nécessaires complémentaires de celles habituelles, afin de vérifier le respect des dispositions de ce guide.

Fait à Valence, le jour de la signature électronique
LA SECRÉTAIRE AUTONOME DE LA SANTÉ PUBLIQUE ET DU SYSTÈME DE SANTÉ
PUBLIC

Signé par Isaura Navarro Casillas