

## II

(Communications)

COMMUNICATIONS PROVENANT DES INSTITUTIONS, ORGANES ET  
ORGANISMES DE L'UNION EUROPÉENNE

COMMISSION EUROPÉENNE

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

**Orientations de l'Union européenne relatives à la reprise progressive des services touristiques et aux protocoles sanitaires dans les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration — COVID-19**

(2020/C 169/01)

**I. Introduction**

1. Le 15 avril 2020, la Commission a présenté, en coopération avec le président du Conseil européen, une feuille de route européenne commune <sup>(1)</sup> en vue d'une suppression graduelle des mesures de confinement liées à la pandémie de COVID-19. Cette feuille de route établit des critères et des recommandations à l'intention des États membres sur les conditions qui encadreront la levée des mesures et le rétablissement de la libre circulation. Les mesures devraient être progressives, avec comme axes clés la nécessité d'assurer la distanciation physique et celle de mettre en place des mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci.
2. La situation en matière de santé publique commençant à s'améliorer, les États membres envisagent de lever les mesures de restriction imposées à la population. Cela ouvrira la voie à l'allègement en toute sécurité des mesures de prévention et de protection, en particulier des restrictions générales applicables aux déplacements.
3. Avec la levée ultime des restrictions pesant sur les activités liées aux déplacements, les citoyens devraient, progressivement, recommencer à voyager à l'intérieur de leur pays et au sein de l'Union européenne.
4. La levée trop rapide des mesures peut se traduire par une résurgence soudaine des infections. Tant qu'un vaccin ne sera pas disponible, les besoins et les effets positifs en matière de déplacements et de tourisme doivent être mis en balance avec les risques d'une résurgence des cas qui nécessiterait une réintroduction des mesures de confinement.
5. Avec l'assouplissement des mesures de confinement, il conviendra de conserver la plus grande vigilance en ce qui concerne le maintien des mesures de distanciation physique interpersonnelle, afin que puissent reprendre, en toute sécurité, les activités touristiques qui, par définition, attirent des personnes venant de zones géographiques différentes.
6. La protection de la santé des citoyens, y compris les travailleurs du secteur du tourisme et les touristes, demeure la priorité essentielle.
7. Les orientations établissent un cadre commun objectif et non discriminatoire pour les citoyens, les autorités publiques, les entreprises et les intervenants dans le secteur du tourisme, en vue du redémarrage progressif des services touristiques.
8. Les orientations formulent des critères et des principes aux fins de la reprise progressive et en toute sécurité des activités touristiques et de l'élaboration de protocoles sanitaires pour les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration.

<sup>(1)</sup> Commission européenne (CE), Feuille de route européenne commune pour la levée des mesures visant à contenir la propagation de la COVID-19: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC0417\(06\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC0417(06)&from=FR)

9. Les orientations sont fondées sur les avis du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC) <sup>(2)</sup>. Elles s'appuient sur la feuille de route européenne commune pour la levée des mesures visant à contenir la propagation de la COVID-19 <sup>(3)</sup> et devraient être mises en œuvre conjointement. Il convient de les lire en liaison avec les orientations publiées par la Commission en ce qui concerne la restriction des déplacements non essentiels <sup>(4)</sup>, l'exercice de la libre circulation des travailleurs <sup>(5)</sup>, les mesures de gestion des frontières <sup>(6)</sup>, les passagers et autres personnes à bord des navires <sup>(7)</sup> et le rétablissement progressif des services de transport <sup>(8)</sup>, ainsi qu'avec la communication intitulée «Pour une approche coordonnée par étapes du rétablissement de la libre circulation et de la levée des contrôles aux frontières intérieures» <sup>(9)</sup>. Enfin, l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a publié des mesures générales en matière de sécurité et de santé au travail qui concernent le retour sur le lieu de travail <sup>(10)</sup>.

## II. Principes pour la reprise progressive et en toute sécurité des activités touristiques

10. Les États membres devraient porter une attention particulière aux critères suivants lorsqu'ils décident d'un éventuel assouplissement des mesures strictes imposées à la population <sup>(11)</sup> en vue de permettre la reprise des activités touristiques:

10.i *L'incidence de la COVID-19 a diminué pour atteindre des niveaux faibles*

La principale condition préalable à l'assouplissement des mesures de restriction imposées à la population en raison de la COVID-19 et à la reprise des activités touristiques est l'existence de données épidémiologiques montrant que la propagation de la maladie a considérablement diminué et s'est stabilisée sur une période prolongée, et qu'elle est susceptible de demeurer stable avec l'augmentation du nombre de touristes.

10.ii *Les systèmes de santé disposent de capacités suffisantes*

Il faut s'assurer que les systèmes de santé disposent de capacités suffisantes pour la population locale et les touristes, afin que, dans l'éventualité d'une hausse soudaine des cas, les services de soins de santé primaires, de soins hospitaliers et de soins intensifs ne soient pas submergés. Cet aspect est particulièrement important au niveau régional, pour les régions touristiques qui peuvent s'attendre à un nombre de visiteurs plus élevé, notamment les stations, les zones proches des plages, les monuments, etc., qui peuvent ne pas se trouver nécessairement à proximité d'infrastructures de soins de santé. Il est possible que les zones touristiques éloignées disposent de services de soins de santé limités et si un nombre considérable de visiteurs supplémentaires peut être escompté, la mise en œuvre de mécanismes de réaction additionnels, tels que des vols d'évacuation sanitaires entre autres, peut se révéler nécessaire. Les lignes directrices relatives aux soins de santé transfrontières pour les cas de COVID-19 devraient s'appliquer <sup>(12)</sup>. En outre, les États membres, dont les ressortissants ou les résidents sont touchés par l'infection alors qu'ils se trouvent dans un autre État membre, devraient faciliter le rapatriement de ces personnes.

10.iii *Une surveillance et un suivi fiables sont en place*

Avant d'envisager l'assouplissement des mesures, y compris la reprise du tourisme, les États membres doivent disposer de systèmes aptes à suivre l'évolution des indicateurs des capacités des services de santé et à réagir en conséquence.

Des capacités de surveillance et de suivi accrues au niveau local sont nécessaires pour empêcher l'introduction du virus par l'intermédiaire des voyageurs dans les régions touristiques ainsi que la propagation du virus des populations locales aux touristes, le cas échéant conformément au droit de l'Union en matière de protection des données.

<sup>(2)</sup> Clause de non-responsabilité: les présentes orientations formulent, dans une perspective de santé publique, des considérations destinées au secteur du tourisme sur la prévention de la COVID-19 et la lutte contre celle-ci. Elles contiennent des considérations à l'intention des clients avant, pendant et après leur séjour dans un lieu d'hébergement donné, et à l'intention du personnel, ainsi qu'en ce qui concerne la fréquentation de restaurants, de cafés ou de bars en lien avec le tourisme. Elles n'englobent pas les parcs à thèmes ou d'attractions, les musées ou les croisières notamment. Les présentes orientations donnent une indication de l'approche recommandée au secteur du tourisme, tout en tenant compte des spécificités des établissements de tourisme dans l'Union européenne/l'Espace économique européen.

<sup>(3)</sup> JO C 126 du 17.4.2020, p. 1.

<sup>(4)</sup> COM(2020) 115 final, COM(2020) 148 final et C(2020) 2050 final (JO C 102 I du 30.3.2020, p. 12).

<sup>(5)</sup> Communication de la Commission — Lignes directrices concernant l'exercice de la libre circulation des travailleurs pendant l'épidémie de COVID-19 2020/C 102 I/03.

<sup>(6)</sup> C(2020) 1753 final (JO C 86 I du 16.3.2020, p. 1).

<sup>(7)</sup> C(2020) 3100 final (JO C 119 I du 14.4.2020, p. 1).

<sup>(8)</sup> C(2020) 3139.

<sup>(9)</sup> C(2020) 3250.

<sup>(10)</sup> COVID-19: RETOUR SUR LE LIEU DE TRAVAIL — Adapter les lieux de travail et protéger les travailleurs, <https://osha.europa.eu/en/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-protecting-workers/view>

<sup>(11)</sup> Comme décrit par le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies dans son évaluation rapide des risques datant du 23 avril 2020: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/rapid-risk-assessment-coronavirus-disease-2019-covid-19-pandemic-ninth-update>

<sup>(12)</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/guidelines\\_on\\_eu\\_emergency\\_assistance\\_in\\_cross-bordercooperationin\\_healthcare\\_related\\_to\\_the\\_covid-19\\_crisis.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/guidelines_on_eu_emergency_assistance_in_cross-bordercooperationin_healthcare_related_to_the_covid-19_crisis.pdf)

#### 10.iv *Des capacités de dépistage sont en place*

L'un des critères clés de la feuille de route européenne commune pour la levée des mesures visant à contenir la propagation de la COVID-19 est la capacité d'assurer un dépistage à grande échelle permettant de détecter les cas et de surveiller la propagation du virus, combinée au traçage des contacts et à des mesures d'isolement pour ralentir la transmission. Un manque de capacités de dépistage a initialement entravé les approches visant à tester à grande échelle la population. Pour une identification précoce des cas, un dépistage et un diagnostic rapides sont essentiels <sup>(13)</sup>. Il serait important de veiller à ce que les visiteurs disposent d'un accès identique au dépistage.

#### 10.v *Un traçage des contacts est en place*

Le traçage des contacts est une mesure de santé publique efficace et essentielle pour la lutte contre la COVID-19. L'objectif est d'identifier et de gérer rapidement les personnes avec lesquelles les cas de COVID-19 ont été en contact afin de réduire le nombre de transmissions. Un tel traçage doit permettre le partage d'informations pertinentes entre pays où il existe un tourisme international, y compris la préparation au rapatriement des ressortissants, si nécessaire. Une collaboration et une coordination étroites entre les États membres en matière de traçage des contacts seront d'autant plus importantes avec la réouverture des frontières. La collecte et le stockage des données personnelles doivent se faire dans le respect de la législation pertinente de l'Union européenne, y compris le règlement général sur la protection des données et la directive «vie privée et communications électroniques».

Les principaux éléments du traçage des contacts sont exposés en détail dans les orientations récentes du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies <sup>(14)</sup> et, en ce qui concerne la protection des données, dans les orientations sur les applications soutenant la lutte contre la pandémie de COVID-19 <sup>(15)</sup> et les lignes directrices du Centre européen de la protection des données <sup>(16)</sup>. La Commission et les États membres publieront un protocole relatif aux principes d'interopérabilité afin de garantir que des applications de traçage des contacts approuvées et utilisées sur une base volontaire pourront fonctionner entre les pays, et ce de manière fiable où que leurs utilisateurs se trouvent en Europe.

#### 10.vi *Des mécanismes de coordination et de communication sont en place*

Il est primordial que des mécanismes soient en place pour garantir la coordination et la communication entre les autorités et les opérateurs intervenant dans le secteur du tourisme ainsi qu'entre les administrations locales et nationales/régionales dans les États membres. En outre, la coordination, le partage des informations et la communication transfrontières au moyen des canaux établis sont essentiels lorsque le tourisme transfrontière est autorisé. Les États membres devraient informer les autres États membres et la Commission en temps utile avant l'annonce de mesures liées à la reprise du trafic touristique transfrontière et tenir compte de leurs points de vue. Outre les mécanismes exposés dans la communication connexe sur le rétablissement de la libre circulation et la levée des contrôles aux frontières intérieures, le comité de sécurité sanitaire, le comité consultatif dans le domaine du tourisme et les autres canaux de coordination existants pour les transports et les voyages devraient être utilisés conformément à leur mandat respectif.

La communication des risques, y compris grâce aux moyens numériques, est également vitale pour les voyageurs et les touristes et leur permet d'être informés du contexte local, des mesures à suivre en cas de suspicion de cas de COVID-19, des modalités d'accès aux soins de santé, etc.

11. L'assouplissement des mesures de confinement devrait être fondé sur les connaissances scientifiques et axé sur la santé publique, et devrait s'effectuer dans un cadre coordonné en place dans chaque État membre. Ce cadre coordonné est la base de la réouverture des entreprises et des services liés au tourisme. Compte tenu des vacances d'été à venir, il est essentiel que les entreprises et les destinations touristiques bénéficient d'avis éclairés en matière de santé publique.

12. Une évaluation de la situation épidémiologique locale doit être effectuée pour évaluer le risque global lié à la reprise des activités touristiques, afin d'éviter qu'une transmission du virus ne se fasse des touristes à la population locale et inversement.

<sup>(13)</sup> À l'heure actuelle, aucun test rapide pour la détection du SARS-CoV-2 n'a été validé ou recommandé à des fins de diagnostic.

<sup>(14)</sup> <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>

<sup>(15)</sup> C(2020) 2523 final du 16.4.2020.

<sup>(16)</sup> [https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042020-use-location-data-and-contact-tracing\\_fr](https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-042020-use-location-data-and-contact-tracing_fr)

13. Des plans de préparation reposant sur des critères clairs doivent être définis pour rétablir les mesures de restriction, si nécessaire.
14. Les recommandations figurant dans la feuille de route européenne commune pour la levée des mesures visant à contenir la propagation de la COVID-19 incluent des principes qui présentent une importance particulière pour le secteur du tourisme; ceux-ci devraient être respectés lors de la reprise du tourisme.
15. La levée des mesures devrait être graduelle. Les mesures plus générales devraient être remplacées par des mesures plus ciblées, permettant une remise en marche progressive des sociétés et des activités touristiques, pour autant que des mesures proportionnées et efficaces soient déployées pour protéger la santé des touristes et des travailleurs.
16. Le retour à l'emploi devrait être organisé conformément aux conseils de l'UE pour un retour sans risque sur le lieu de travail <sup>(17)</sup> et devrait privilégier les groupes et les secteurs les moins exposés qui peuvent faciliter l'activité économique, tout en se faisant dans le respect des règles en matière de santé et de sécurité au travail imposées par la pandémie.
17. Les mesures visant à restreindre les services touristiques, ainsi que les mesures de protection et de prévention à caractère sanitaire devraient être limitées dans leur portée et leur durée à ce qui est strictement nécessaire pour protéger la santé publique. Outre leur caractère objectif et proportionné, toutes les mesures devraient être dûment motivées, pertinentes, spécifiques à chaque mode de services et non discriminatoires et elles devraient permettre le maintien de conditions équitables au sein du marché unique.
18. L'ECDC, en coopération avec les États membres et le Centre commun de recherche, élabore actuellement une carte <sup>(18)</sup> du niveau de transmission de la COVID-19 à l'échelle infranationale, carte qu'il actualisera en continu. Les États membres sont invités à fournir des données pour garantir que cette carte sera complète et mise à jour. Cette démarche aura des répercussions positives sur tous les aspects des stratégies de déconfinement (ouverture/fermeture de secteurs économiques spécifiques, évaluation des différentes stratégies de dépistage, évaluation de l'efficacité des gestes barrières, etc.). En outre, il est demandé aux États membres de fournir des données sur les capacités disponibles en ce qui concerne les hôpitaux, le dépistage, la surveillance et le traçage des contacts et de publier les critères régissant la levée ou l'imposition de restrictions. La carte de transmission et les mesures d'accompagnement sont conçues comme un outil transparent permettant de fournir, à l'échelle de l'Union européenne, des informations qui seront utilisées par les autorités, les opérateurs des transports et les intervenants du secteur du tourisme, ainsi que par les citoyens pour la prise de décisions individuelles responsables quant à leurs projets de vacances.

### **III. Orientations de l'Union européenne relatives aux protocoles sanitaires dans les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration**

19. La présente partie des orientations propose des principes pour aider les États membres dans la conception et la mise en œuvre des mesures et protocoles de prévention des infections et de lutte contre celles-ci qui s'appliqueront aux prestataires de services d'hébergement et de restauration, tels que les hôtels et autres établissements d'hébergement et de restauration, afin de garantir un établissement touristique plus sûr et de protéger la santé des clients et des travailleurs.
20. Les orientations relatives aux protocoles sanitaires sont non contraignantes. Elles visent à garantir la cohérence dans l'élaboration et la mise en œuvre des mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci grâce à une approche coordonnée au sein des régions et des États membres.
21. Outre les recommandations suivantes et les considérations opérationnelles pour la gestion des risques liés à la COVID-19 publiées par les autorités sanitaires compétentes, à savoir l'Organisation mondiale de la santé (OMS) <sup>(19)</sup> et le Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC) (annexe), les États membres sont invités à tenir compte des présentes orientations lors de l'élaboration des protocoles pertinents conformément à leur situation spécifique au niveau national/régional/local.

<sup>(17)</sup> Coronavirus: conseils de l'UE pour un retour sans risque sur le lieu de travail [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip\\_20\\_729](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_20_729)

<sup>(18)</sup> <https://covid-statistics.jrc.ec.europa.eu>

<sup>(19)</sup> <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications/2020/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance,-31-march-2020>

22. Les mesures de santé publique dans le secteur du tourisme devront être conformes aux mesures générales appliquées par les autorités compétentes et tenir compte des conseils relatifs au lieu de travail <sup>(20)</sup>. Ces mesures devront également respecter le droit de l'Union en matière de protection des données <sup>(21)</sup>.
23. Les États membres sont invités à collaborer étroitement avec les parties prenantes lors de l'élaboration des mesures et des protocoles de prévention des infections et de lutte contre celles-ci et à veiller à ce que ces protocoles soient adaptés et proportionnés à la taille et à la nature du service fourni par les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration. Les États membres devraient envisager d'apporter une aide à leur mise en œuvre.
24. Il convient d'accorder une attention spécifique aux mesures et protocoles de prévention des infections et de lutte contre celles-ci en ce qui concerne les hébergements pour des séjours de courte durée et autres hébergements de l'économie collaborative. Les orientations et principes présents sont pleinement applicables à ces types de services d'hébergement et de restauration et toutes les adaptations et solutions de substitution qui pourraient être apportées ne devraient en aucun cas compromettre la santé des visiteurs et augmenter le risque de transmission du virus.
25. Les mesures visant à protéger la santé des clients et des travailleurs dans les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration devraient faire l'objet d'une réévaluation et d'un ajustement continu, compte tenu de l'ensemble de l'expertise et des considérations pertinentes, afin de demeurer proportionnées au niveau actuel des nécessités de santé publique.
26. Au fur et à mesure que de nouvelles solutions plus efficaces deviendront disponibles, leur déploiement devrait être favorisé et les mesures moins efficaces ou plus pesantes devraient être abandonnées. Il y a lieu de respecter le principe du rapport coût/efficacité. Cela signifie que s'il existe plusieurs options permettant d'obtenir le même effet sur le plan de la sécurité des clients et des travailleurs, la moins coûteuse devrait être privilégiée, en particulier pour les PME.
27. Lors de l'élaboration des mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci ainsi que pour les protocoles dans les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration (ci-après les «établissements»), il y a lieu de prendre en considération les principes directeurs suivants afin de prévenir la propagation de la COVID-19 et de garantir la sécurité publique:
  - a) *Situation épidémiologique*

L'une des conditions préalables à la reprise de toute activité touristique est que l'incidence de la COVID-19 ait diminué pour atteindre des niveaux faibles et que tous les autres critères exposés en détail dans la partie II «Principes pour la reprise progressive et en toute sécurité des activités touristiques» aient été attentivement pris en considération.
  - b) *La santé et la sécurité des clients et des travailleurs constituent une priorité essentielle*

Pour que les services d'hébergement et de restauration puissent être rétablis, il est essentiel que les clients de l'établissement d'hébergement ou de restauration et les travailleurs qui participent à la prestation du service suivent les mesures visant à empêcher, autant que possible, toute infection et transmission du virus. Lesdites mesures devraient être communiquées d'une manière claire, visible et efficace, y compris par des moyens numériques, aussi bien aux clients qu'aux travailleurs.
  - c) *Mesures à l'échelle locale*

Il devrait y avoir une coordination permanente entre les autorités de santé publique locales et/ou nationales et les prestataires de services d'hébergement et de restauration afin de garantir le partage et l'application des règles et réglementations les plus récentes dans une zone géographique donnée, ainsi que le suivi de leur mise en œuvre.
  - d) *Plan d'action en cas d'infection*

Les établissements devraient disposer d'un plan de préparation comprenant les mesures à prendre en cas d'infection dans l'établissement et couvrant les périodes allant de la décision de réouverture jusqu'à 14 jours après le départ des clients de l'établissement. Un plan d'action spécifique précisant le rôle et les responsabilités des membres du personnel devrait être présenté à l'ensemble des membres du personnel et mis à disposition à tout moment.

<sup>(20)</sup> Coronavirus: conseils de l'UE pour un retour sans risque sur le lieu de travail

[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip\\_20\\_729](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_20_729)

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, «COVID-19: guidance for the workplace» [Internet], [mise à jour le 20 avril 2020, citation le 4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: [https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:\\_guidance\\_for\\_the\\_workplace#See](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See)

<sup>(21)</sup> Voir également la déclaration du Comité européen de la protection des données (EDPB): [https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb\\_statement\\_2020\\_processingpersonaldataandcovid-19\\_en.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_statement_2020_processingpersonaldataandcovid-19_en.pdf)

e) *Formation*

Tous les membres du personnel travaillant dans les établissements touristiques devraient avoir connaissance des symptômes associés à la COVID-19 et devraient être informés des mesures fondamentales de prévention des infections et de lutte contre celles-ci. Les membres du personnel devraient recevoir une formation sur les mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci et les mesures à prendre lorsque des clients présentent des symptômes susceptibles d'être liés à la COVID-19 ou lorsqu'eux-mêmes présentent de tels symptômes.

f) *Gestion du personnel*

Les mesures visant à limiter la présence des membres du personnel dans l'établissement devraient être envisagées, telles que le travail à domicile pour tous les membres du personnel qui exercent des fonctions pouvant être compatibles avec le télétravail.

Les mesures visant à restreindre le nombre de contacts physiques et la durée de ces contacts entre les personnes dans l'établissement devraient être envisagées, y compris les rotations en matière de travail, de temps de repas, ainsi que l'utilisation de téléphones et de moyens de communication électroniques.

g) *Informations destinées aux clients*

Les clients devraient recevoir toutes les informations nécessaires d'une manière accessible, y compris par des moyens numériques, avant leur arrivée et sur le site de l'établissement d'hébergement ou de restauration, en ce qui concerne l'ensemble des orientations existantes des autorités de santé publique locales ainsi que les mesures spécifiques mises en place qui s'appliquent au moment de leur arrivée, de leur séjour et de leur départ.

Les clients devraient être informés au moyen d'un affichage spécifique (panneaux d'information, y compris des versions adaptées pour les clients malvoyants) placé devant l'entrée de l'établissement, présentant les signes et symptômes de la COVID-19 et indiquant ce qu'il convient de faire dans le cas où ils développeraient des symptômes au cours de leur séjour ou dans les 14 jours suivant leur départ. L'établissement pourrait également fournir des brochures contenant ces informations.

Les établissements devraient s'assurer que les coordonnées des clients sont disponibles pour le cas où elles seraient nécessaires au traçage des contacts. Les mesures de traçage des contacts devraient être strictement limitées à des fins de lutte contre la pandémie de COVID-19 et être établies conformément à la boîte à outils commune de l'UE du réseau «Santé en ligne» en ce qui concerne les applications mobiles permettant le traçage des contacts dans le cadre de la lutte de l'UE contre la COVID-19 <sup>(22)</sup> et aux orientations de la Commission sur les applications <sup>(23)</sup>, en garantissant le plus haut niveau de protection de la vie privée et des données.

h) *Distanciation physique et hygiène*

L'établissement devrait mettre en place des mesures ciblées afin de garantir que la distanciation physique est respectée dans les espaces communs où les clients sont susceptibles de se retrouver ensemble pendant une durée prolongée (c'est-à-dire plus de 15 minutes), par exemple en fixant un nombre maximal de clients autorisés dans chaque espace commun (restaurants, cafés, bars, hall d'accueil). L'attribution de créneaux horaires ou la mise à disposition d'une réservation (numérique) de créneaux horaires pour les temps de repas ou l'utilisation des piscines ou des salles de sport devrait être envisagée.

Lorsque la distanciation physique ne peut pas être pleinement respectée, d'autres mesures devraient être envisagées pour protéger les clients et les travailleurs, telles que l'utilisation de panneaux de séparation en verre ou en plexiglas, le port de masques, etc.

En principe, une distance de 1,5 à 2 mètres devrait être respectée dans les espaces communs de l'ensemble de l'établissement (à l'exception des personnes voyageant ensemble et partageant une chambre), cette mesure pouvant être complétée par d'autres mesures (par exemple, le port d'un masque), lorsque cela n'est pas possible.

Pour les espaces extérieurs (plages, piscines, cafés, bars, restaurants, etc.) et les zones de restauration en plein air, des mesures spécifiques devraient être mises en place pour permettre la distanciation physique et des mesures d'hygiène particulières devraient être appliquées. Des mesures d'hygiène strictes devraient également être applicables dans les espaces intérieurs, tels que les salles de soins thermaux et les piscines. Chaque établissement devrait examiner attentivement la question d'une fermeture éventuelle des structures spéciales (par exemple, les structures de garde d'enfants). Les événements à plus grande échelle, par exemple les concerts, devraient être reportés.

Les mesures spéciales concernant les services de transport proposés par l'établissement, tels que les navettes, doivent être mises en œuvre conformément aux lignes directrices sur le rétablissement progressif des services de transport et de la connectivité <sup>(24)</sup>.

i) *Mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci*

Outre la distanciation physique, des mesures barrières spécifiques et des protocoles de nettoyage et de désinfection doivent être envisagés, communiqués aux membres du personnel et aux clients et mis en œuvre.

<sup>(22)</sup> [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/covid-19\\_apps\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/covid-19_apps_en.pdf)

<sup>(23)</sup> Communication de la Commission intitulée «Orientations sur les applications soutenant la lutte contre la pandémie de COVID-19 en ce qui concerne la protection des données» (JO C 124 I du 17.4.2020, p. 1).

<sup>(24)</sup> C(2020) 3139.

Ces mesures sont notamment les suivantes:

i) Hygiène respiratoire:

les règles strictes en matière d'hygiène respiratoire (toux ou éternuement dans un mouchoir en papier ou dans le pli du coude) devraient être communiquées aux clients et membres du personnel et appliquées par ceux-ci. Les établissements devraient garantir la disponibilité de mouchoirs en papier et de poubelles.

ii) Hygiène des mains:

l'hygiène des mains constitue une mesure de lutte essentielle et les règles en la matière devraient être communiquées aux clients et travailleurs au moyen de panneaux d'information placés dans les zones/installations clés (par exemple, à l'entrée, dans les toilettes, près des caisses, etc.). Les établissements devraient garantir un accès aisé aux installations permettant de se laver les mains et équipées de savon, de serviettes en papier jetables ou de sèche-mains automatiques, et à du gel hydroalcoolique.

iii) Utilisation de masques:

l'utilisation de masques par les membres du personnel et les clients devrait être considérée en tant que mesure complémentaire uniquement, qui ne remplace pas les principales mesures de prévention. L'utilisation appropriée des masques est importante et devrait être communiquée aux clients et aux membres du personnel.

iv) Aération:

il est recommandé d'augmenter la fréquence de renouvellement de l'air ambiant par heure et de faire entrer le plus d'air extérieur possible au moyen d'une aération naturelle ou d'un système de ventilation mécanique, selon les établissements. Une aération renforcée des chambres pendant au moins une heure après le départ des clients est recommandée.

v) Nettoyage et désinfection:

il est essentiel de nettoyer les surfaces fréquemment touchées aussi souvent que possible (au moins une fois par jour et plus si possible). Il s'agit, par exemple, des boutons de porte et des poignées de porte, des chaises et des accoudoirs, des plateaux de table, des interrupteurs, des mains courantes, des robinets, des boutons d'ascenseur, des comptoirs des bars, etc. Les membres du personnel devraient être informés de la procédure de nettoyage et appliquer celle-ci après le départ d'un client, y compris en ce qui concerne le traitement du matériel de nettoyage, la gestion des déchets, la blanchisserie et l'hygiène personnelle à la suite du nettoyage.

j) *Infections potentielles parmi les clients ou les membres du personnel*

En présence d'un cas suspect de COVID-19 parmi les clients ou les membres du personnel présents sur le lieu de travail, la mise en œuvre du plan d'action décrit au point d) devrait suivre les orientations correspondantes émises par l'ECDC (annexe) et les autorités sanitaires nationales et locales, en ce qui concerne:

i) les mesures d'isolement et de distanciation à appliquer à la personne potentiellement infectée;

ii) la procédure, basée sur le droit national, de notification des services médicaux en vue d'un avis médical, d'un test ou d'un éventuel transfert vers un établissement médical;

iii) la procédure, basée sur le droit national, de notification des autorités de santé publique locales et les activités éventuelles de traçage des contacts;

iv) les procédures nécessaires de nettoyage et de désinfection à exécuter;

v) la coopération et l'information nécessaires en ce qui concerne les autres clients ou les membres du personnel qui ont pu être en contact avec le cas suspect au sein de l'établissement au cours de la période allant de deux jours avant à 14 jours après l'apparition des symptômes chez le cas suspect.

28. Il convient de prendre en considération les principes directeurs énoncés ci-dessus parallèlement aux recommandations générales du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies qui figurent à l'annexe.

#### IV. Conclusion

29. Les États membres sont encouragés à partager les présentes orientations avec les autorités compétentes et les parties concernées au niveau régional/local.

30. Les acteurs du secteur du tourisme, tels que les associations professionnelles et les plateformes de tourisme en ligne, sont encouragés à diffuser et à faire connaître les présentes orientations.

31. Les États membres sont invités à coopérer en permanence avec l'ECDC pour s'assurer que la carte de transmission, mentionnée au point 18 ci-dessus, constitue un outil transparent permettant de fournir, à l'échelle de l'Union européenne, des informations qui seront utilisées par les autorités, les opérateurs de transport et les acteurs du secteur du tourisme.
  32. Les États membres sont encouragés à envisager de soutenir le secteur de l'hébergement et de la restauration et, plus largement, les établissements fournissant des services touristiques, dans la mise en œuvre des présentes orientations ainsi que des mesures et protocoles pertinents de prévention des infections et de lutte contre celles-ci, et à contrôler leur respect. À cette fin, les États membres peuvent utiliser les fonds nationaux et de l'UE disponibles.
  33. Sur la base des présentes orientations, la Commission poursuivra sa coordination avec les États membres en vue d'une approche cohérente à l'égard des mesures et protocoles de prévention des infections et de lutte contre celles-ci dans les établissements du secteur de l'hébergement, de la restauration et du tourisme dans l'UE.
  34. Les présentes orientations devraient aider les États membres et les acteurs du secteur du tourisme à élaborer des mesures et protocoles de prévention des infections et de lutte contre celles-ci plus spécifiques, qui soient alignés sur ces orientations, et à contrôler leur respect, et, partant, améliorer les conditions permettant aux entreprises de renforcer la confiance des consommateurs.
  35. La Commission mettra en place un site web spécifique comportant une carte interactive combinant des informations provenant des États membres et du secteur du tourisme et des voyages, y compris des informations sur les protocoles nationaux ou sectoriels et les régimes en matière de conformité.
  36. Pour soutenir les États membres, la Commission facilitera l'échange de bonnes pratiques, notamment par l'intermédiaire du comité consultatif dans le domaine du tourisme.
  37. La Commission continuera à collaborer avec les autorités publiques des États membres, les acteurs du secteur du tourisme et les organisations internationales pour faciliter la mise en œuvre des présentes orientations.
-

## ANNEXE

**Recommandations générales du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies destinées au secteur du tourisme, en particulier aux établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration****Mesures à l'échelle locale**

Les mesures de santé publique dans le secteur du tourisme devront être conformes aux mesures générales appliquées par les autorités locales et nationales et tenir compte des orientations concernant le lieu de travail <sup>(1)</sup>. De telles mesures en place dans le secteur du tourisme doivent être au moins aussi strictes que les recommandations adressées au grand public.

Il devrait y avoir un dialogue permanent entre les autorités de santé publique locales et/ou nationales et les lieux d'hébergement afin de garantir le partage et l'application des règles et réglementations les plus récentes dans une zone géographique donnée, parmi lesquelles:

- les modalités spécifiques applicables aux clients, y compris les clients provenant d'autres pays, leur permettant d'obtenir des conseils et des traitements médicaux, y compris d'accéder aux soins ambulatoires et hospitaliers, dans le cas où ils présenteraient des symptômes associés à la COVID-19;
- la nécessité, pour les propriétaires de lieux d'hébergement, de recueillir les coordonnées précises des clients, qui sont utilisées lors des enquêtes de santé publique en cas de survenance d'un cas sur le lieu d'hébergement.

**Communication sur les risques et formation en la matière***Plan d'action*

Les établissements devraient disposer d'un plan de préparation comprenant les mesures à prendre et couvrant les périodes suivantes:

- lorsque la décision de réouverture sera prise et avant l'arrivée des clients. Cette phase comprendra la diffusion d'informations aux membres du personnel et leur formation, ainsi que la mise en œuvre des mesures nécessaires de prévention des infections dans l'établissement et la définition du type d'informations à fournir aux clients avant leur arrivée;
- lorsque des clients séjournent dans les établissements, depuis la réservation, l'enregistrement, et jusqu'à leur départ;
- jusqu'à 14 jours après le départ des clients de l'établissement.

Un plan d'action spécifique précisant le rôle et les responsabilités des membres du personnel devrait être présenté à l'ensemble des membres du personnel et mis à disposition à tout moment.

**Formation et gestion du personnel***Formation:*

- Tous les membres du personnel travaillant dans les établissements touristiques devraient avoir connaissance des symptômes associés à la COVID-19 (tels que la fièvre, la toux, le mal de gorge, etc.) et devraient être informés des mesures fondamentales de prévention des infections et de lutte contre celles-ci.
- Les membres du personnel qui sont eux-mêmes, ou des membres de leur foyer, des cas confirmés de COVID-19 ne devraient pas pénétrer dans l'environnement de travail au cours de la période infectieuse, telle qu'elle est définie par les autorités sanitaires locales, normalement jusqu'à 8 jours après l'apparition des symptômes dans les cas où ceux-ci sont légers.
- Les membres du personnel présentant des symptômes qui pourraient être liés à la COVID-19 ne devraient pas pénétrer dans l'environnement de travail, devraient s'auto-isoler et être invités à suivre les orientations des autorités de santé publique locales et à rechercher une aide médicale si les symptômes s'aggravent en s'appuyant sur les orientations au niveau local.
- Il convient d'envisager une formation spécifique destinée aux membres du personnel sur les mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci et les mesures à prendre lorsque des clients présentent des symptômes susceptibles d'être liés à la COVID-19.

*Gestion:*

- Les membres du personnel âgés et les membres du personnel prédisposés car souffrant de maladies chroniques (maladies cardiaques, maladies pulmonaires, immunodéficience ou traitement récent contre le cancer, etc.), connues pour augmenter le risque d'une évolution défavorable en cas d'infection par la COVID-19, devraient, dans la mesure du possible, se voir confier des activités dans le cadre desquelles les contacts avec les clients sont limités.

<sup>(1)</sup> Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, «COVID-19: guidance for the workplace» [Internet] [mise à jour le 20 avril 2020, citation le 4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: [https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:\\_guidance\\_for\\_the\\_workplace#See](https://oshwiki.eu/wiki/COVID-19:_guidance_for_the_workplace#See)

- Les mesures visant à restreindre le nombre de membres du personnel présents dans l'établissement devraient être envisagées, telles que le travail à domicile pour tous les membres du personnel qui exercent des fonctions pouvant être compatibles avec le télétravail.
- Les mesures visant à limiter le nombre de contacts physiques et la durée de ces contacts entre les personnes dans l'établissement devraient être envisagées, y compris les rotations en matière de travail, de temps de repas, ainsi que l'utilisation de téléphones et de moyens de communication électroniques.

### Informations destinées aux clients

- Avant leur arrivée sur un lieu d'hébergement, les clients devraient recevoir des informations sur les orientations existantes des autorités de santé publique locales ainsi que les mesures spécifiques mises en place sur le lieu d'hébergement. Les clients devraient être informés du fait qu'ils devraient reporter leur séjour s'ils présentent des symptômes pouvant être liés à la COVID-19 ou s'ils ont été en contact avec une personne atteinte de la COVID-19 ou une personne ayant des symptômes faisant penser à la COVID-19 dans les 14 jours précédant leur séjour prévu.
- Un affichage spécifique (panneaux d'information) ou d'autres informations accessibles, y compris des versions adaptées pour les clients malvoyants, placé devant l'entrée du lieu d'hébergement devrait informer les clients des signes et symptômes de la COVID-19 et leur indiquer ce qu'il convient de faire dans le cas où ils développeraient des symptômes. Le lieu d'hébergement pourrait également fournir des brochures contenant ces informations.
- Au moment du départ, il est explicitement demandé aux clients de prévenir immédiatement le lieu d'hébergement s'ils développent des symptômes associés à la COVID-19 ou si le résultat de leur test pour la COVID-19 est positif, dans les 14 jours suivant leur départ.
- Il convient de s'assurer que les coordonnées des clients sont disponibles pour le cas où elles seraient nécessaires à des fins de traçage des contacts.

### Distanciation physique

- La transmission du SARS-CoV-2 se produit principalement par des gouttelettes respiratoires et contact direct avec des personnes infectées, et par contact indirect avec des surfaces ou objets contaminés (vecteurs passifs) dans l'environnement immédiat. La distance parcourue par de grosses gouttelettes respiratoires est d'environ 1 mètre lorsqu'une personne respire, 1,5 mètre lorsqu'elle parle et 2 mètres lorsqu'elle tousse <sup>(2)</sup>.
- L'établissement devrait s'assurer que la distanciation physique est respectée, conformément aux dernières orientations, dans les espaces communs où les clients sont susceptibles de se retrouver ensemble pendant une durée prolongée (par exemple, plus de 15 minutes).
- Les clients qui voyagent ensemble et qui partagent une chambre ne doivent pas être tenus de respecter une distance physique entre eux.
- Lorsqu'il n'est pas possible de garantir une distanciation physique, des mesures spécifiques devraient être envisagées pour prévenir la propagation des gouttelettes, par exemple dans les zones de réception, à l'aide de panneaux de séparation en verre ou en plexiglas.
- Les établissements touristiques, y compris les hôtels et les restaurants, devraient fixer un nombre maximal de clients autorisés dans chaque établissement et espace afin de garantir la distanciation physique requise. Le nombre maximal de clients ne devrait pas être dépassé.
- Les manifestations à des fins de divertissement devraient être reportées ou annulées, à moins qu'une distanciation physique puisse être garantie.
- Des mesures particulières applicables aux moyens de transport doivent être envisagées afin de garantir une distanciation physique.

### Mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci

Les entreprises du secteur du tourisme proposent généralement des produits et des services qui créent des rassemblements de personnes dans des espaces fermés (hôtels, restaurants, cafés) et ouverts (campings, plages, piscines) pendant une durée prolongée, ce qui accroît la possibilité de transmission du virus. La distanciation physique et les mesures spécifiques de prévention des infections et de lutte contre celles-ci (gestes barrières et protocoles de nettoyage et de désinfection) doivent être envisagées et mises en œuvre dans toutes les situations où l'on peut s'attendre à des rassemblements <sup>(3)</sup>. Ces mesures de prévention des infections et de lutte contre celles-ci comprennent:

<sup>(2)</sup> Bourouiba L., «Turbulent Gas Clouds and Respiratory Pathogen Emissions: Potential Implications for Reducing Transmission of COVID-19», *JAMA*, 26 mars 2020.

<sup>(3)</sup> Centre européen de prévention et de contrôle des maladies, «Infection prevention and control in the household management of people with suspected or confirmed coronavirus disease (COVID-19)» [Internet], 31 mars 2020 [4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Home-care-of-COVID-19-patients-2020-03-31.pdf>

— *Hygiène respiratoire*

- Il convient d'appliquer une hygiène respiratoire stricte: le nez et la bouche doivent être recouverts d'un mouchoir en papier en cas d'éternuement ou de toux. Il faut toujours garder à portée de main quelques mouchoirs en papier propres.
- Les mouchoirs en papier doivent être jetés dès qu'ils ont été utilisés, le mieux étant dans une poubelle munie d'un couvercle, et les mains doivent être lavées ou nettoyées de la manière prescrite.
- Quand on est à court de mouchoirs en papier, il est recommandé de tousser ou d'éternuer dans son coude.

— *Hygiène des mains*

- L'hygiène des mains est une mesure de lutte essentielle pour limiter la propagation de la COVID-19.
- Il faut prévoir un accès facile à des lavabos équipés de savon et de serviettes en papier jetables ou de sèche-mains automatiques, et à des solutions hydroalcooliques (contenant au moins 70 % d'alcool).
- Il convient de placer dans tous les établissements touristiques des panneaux d'information expliquant l'importance de l'hygiène des mains et les manières de procéder pour qu'elle soit efficace, et ce en différents endroits (à l'entrée, dans les toilettes, près des caisses etc.).
- L'hygiène des mains doit être pratiquée très régulièrement.

— *Utilisation de masques*

- L'utilisation de masques, qu'ils soient chirurgicaux ou non, voire improvisés, par le personnel et les clients dans les établissements touristiques peut être considérée comme un moyen de lutte contre l'infection à la source (puisque'elle empêche la dispersion des postillons des personnes infectées, présentant ou non des symptômes) <sup>(4)</sup>.
- L'utilisation de masques ne devrait représenter qu'une mesure complémentaire qui ne remplace pas les mesures de prévention principales.
- Il est fondamental de veiller à la bonne utilisation du masque. Celui-ci doit recouvrir complètement le visage entre l'arête du nez et le menton.
- Il convient de diffuser des informations sur la bonne utilisation des masques, et notamment qu'il est crucial de se nettoyer les mains au savon ou au gel hydroalcoolique avant de placer le masque et après l'avoir enlevé.
- La population peut porter des masques chirurgicaux et non chirurgicaux, en fonction des difficultés d'approvisionnement et tant que les masques médicaux restent réservés en priorité aux établissements de soins.
- L'utilisation de masques de protection FFP n'est pas recommandée pour l'ensemble de la population, car ils doivent être réservés en priorité aux établissements de soins.

— *Aération*

- Il existe un lien entre une mauvaise aération des espaces clos et une augmentation de la transmission des maladies respiratoires <sup>(5)</sup>. Les gouttelettes respiratoires semblent constituer le mode principal de transmission de la COVID-19. Le rôle des aérosols, qui peuvent flotter longtemps dans l'air, reste mal connu dans la transmission de la COVID-19 et par conséquent, il est difficile de déterminer quelle est la place de l'aération dans la prévention

<sup>(4)</sup> Centre européen de prévention et de contrôle des maladies, «Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks» [Internet], 8 avril 2020 [4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>

<sup>(5)</sup> Knibbs L. D., Morawska L., Bell S. C., Grzybowski P., «Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital», *AM J Infect Control* déc. 2011, 39(10):866-72.

de cette transmission. On a cependant pu associer de nombreux cas de transmission de la COVID-19 à un séjour dans un espace clos <sup>(6)</sup>. Il est probable que pour réduire les risques de transmission que représentent les aérosols, on peut accroître la fréquence de renouvellement de l'air ambiant et faire pénétrer le plus d'air extérieur possible au moyen d'une aération naturelle ou d'un système de ventilation mécanique, selon les établissements <sup>(7)</sup>.

— Lorsque des systèmes de ventilation mécanique sont utilisés, il est indispensable de les entretenir conformément aux instructions du fabricant, en particulier pour le nettoyage ou le remplacement des filtres.

— *Nettoyage et désinfection*

— La bonne exécution du nettoyage et de la désinfection est primordiale dans le contexte pandémique que nous connaissons <sup>(8)</sup>.

— Les surfaces fréquemment touchées doivent être nettoyées aussi souvent que possible (au moins une fois par jour et plus si possible). Ces surfaces comprennent les poignées de porte, clenches et barres, chaises et accoudoirs, dessus de tables, interrupteurs, mains courantes, robinets, boutons d'ascenseur, etc.

— La survie du virus sur les surfaces dépend du matériau, le temps de survie le plus court ayant été observé pour le cuivre <sup>(9)</sup>.

— Après le départ d'un client, il est recommandé d'effectuer un nettoyage complet de la chambre qu'il a occupée avec des détergents classiques et d'aérer pendant au moins une heure.

— Les détergents ordinaires sont suffisants pour ce nettoyage de routine.

— Les ustensiles de nettoyage doivent être correctement nettoyés à la fin de chaque opération de nettoyage.

— Il convient d'appliquer l'hygiène des mains après le nettoyage.

— Pour les déchets, il convient de procéder comme à l'ordinaire. Les déchets produits pendant le nettoyage devraient être placés dans les ordures non triées.

— Pour le nettoyage du linge de lit et de table et des serviettes de toilette, il convient de procéder comme à l'ordinaire.

<sup>(6)</sup> Centre européen de prévention et de contrôle des maladies, «Using face masks in the community. Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks» [Internet], 8 avril 2020 [4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-use-face-masks-community.pdf>  
Knibbs L. D., Morawska L., Bell S. C., Grzybowski P., «Room ventilation and the risk of airborne infection transmission in 3 health care settings within a large teaching hospital», *AM J Infect Control* déc. 2011, 39(10):866-72.

Lu J., Gu J., Li K., Xu C., Su W., Lai Z. e.a., «COVID-19 Outbreak Associated with Air Conditioning in Restaurant, Guangzhou, China, 2020», *Emerg Infect Dis.* 2 avril 2020, 26(7).

<sup>(7)</sup> Organisation mondiale de la santé, «Ventilation naturelle pour lutter contre les infections en milieu de soins» [Internet], 2010 [mise à jour de la version anglaise le 4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: [http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789242547856\\_fre.pdf?ua=1](http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789242547856_fre.pdf?ua=1)

Fédération européenne des associations de génie HVAC, «How to operate and use building services in order to prevent the spread of the coronavirus disease (COVID-19) virus (SARS-CoV-2) in workplaces» [Internet, mise à jour le 17 mars 2020; citation le 4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: [https://www.rehva.eu/fileadmin/user\\_upload/REHVA\\_covid\\_guidance\\_document\\_2020-03-17\\_final.pdf](https://www.rehva.eu/fileadmin/user_upload/REHVA_covid_guidance_document_2020-03-17_final.pdf)

<sup>(8)</sup> Centre européen de prévention et de contrôle des maladies, «Disinfection of environments in healthcare and non-healthcare settings potentially contaminated with SARS-CoV-2», Stockholm 2020 [26 avril 2020], disponible à l'adresse suivante: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/disinfection-environments-covid-19#no-link>

<sup>(9)</sup> Organisation mondiale de la santé, «Ventilation naturelle pour lutter contre les infections en milieu de soins» [Internet], 2010 [mise à jour de la version anglaise le 4 mai 2020], disponible à l'adresse suivante: [http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789242547856\\_fre.pdf?ua=1](http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789242547856_fre.pdf?ua=1)

### **Cas présumé d'infection par la COVID-19: test, traçage des contacts, isolement et quarantaine**

Si un cas de COVID-19 est suspecté parmi les clients ou les membres du personnel présents dans l'établissement, il convient d'activer le plan d'action propre à l'établissement <sup>(10)</sup>.

Il convient de demander immédiatement à la personne présumée porteuse du virus de mettre un masque et de suivre les pratiques de l'hygiène respiratoire et des mains. La personne en question doit rester à une distance d'au moins 2 m des autres personnes. Dans la mesure du possible, il faut lui donner une chambre d'isolement individuelle équipée de ses propres sanitaires.

Il y a lieu de notifier le cas présumé, dans le respect du droit de l'UE en matière de protection des données, aux services médicaux locaux qui conseilleront la marche à suivre pour les tests et, le cas échéant, la prise en charge du cas et son transfert vers un hôpital ou autre établissement de soins conformément au suivi médical mis en place au niveau local.

Quand le cas présumé est considéré comme probable ou confirmé, les autorités sanitaires locales en sont informées et indiquent s'il convient d'entamer un traçage des contacts. Le traçage des contacts commence généralement immédiatement après la notification d'un cas probable ou confirmé et relève généralement de la responsabilité des autorités sanitaires locales. L'établissement de tourisme est invité à coopérer et à fournir toutes les informations nécessaires concernant les clients ou membres du personnel qui pourraient avoir été en contact avec la personne infectée dans l'établissement au cours des 2 jours précédant et des 14 jours suivant l'apparition des symptômes chez cette personne.

Les membres du personnel qui développent des symptômes devraient être isolés chez eux et se faire suivre par un médecin.

Il convient d'aérer pendant au moins une heure les espaces intérieurs dans lesquels est passé le cas présumé ou confirmé de COVID-19, puis de les nettoyer avec soin, au moyen d'un détergent neutre, puis de décontaminer les surfaces avec un désinfectant virucide efficace. Pour cette décontamination intervenant après le nettoyage à l'aide d'un détergent neutre, on peut ainsi utiliser de l'hypochlorite de sodium à 0,05-0,1 % ou des produits à base d'éthanol (au moins 70 %). Tous les textiles potentiellement contaminés (serviettes de toilette, draps, rideaux, nappes etc.) doivent être lavés dans un cycle à 90 °C au moyen de détergents textiles ordinaires. Si le textile en question ne supporte pas un cycle d'eau chaude, il faut ajouter au cycle de lavage de l'eau de Javel ou d'autres produits de décontamination des textiles.

### **Recommandations spécifiques aux aménagements dans les hôtels**

Il est recommandé de prendre les mesures suivantes pour diminuer la probabilité de transmission de la COVID-19:

#### *1. Administration et gestion*

- a. Élaborer un plan de préparation détaillant les mesures de prévention de la COVID-19 et de lutte contre celle-ci en concertation avec les autorités sanitaires locales.
- b. Suivre de près les recommandations des autorités sanitaires pour avoir connaissance de l'évolution de la situation et évaluer les risques d'infection du personnel et des clients.
- c. Assurer la formation du personnel sur les procédures à suivre pour tous les aspects pertinents de la prévention de la COVID-19 et de la lutte contre celle-ci, comme la désinfection et le nettoyage, la bonne utilisation des masques, la prise en charge des cas présumés.
- d. Fixer une limite au nombre de clients pouvant être présents simultanément dans des espaces communs pour garantir la distanciation physique conformément aux orientations sur la distanciation physique et les rassemblements de masse — veiller à ce que le nombre autorisé de clients soit conforme aux recommandations des autorités sanitaires locales concernant les rassemblements.
- e. Garantir la disponibilité du matériel d'information destiné à la clientèle sur l'hygiène des mains et la bonne utilisation des masques, les symptômes de la COVID-19, les consignes et procédures locales en cas de maladie.

<sup>(10)</sup> Centre européen de prévention et de contrôle des maladies, «Contact tracing: Public health management of persons, including healthcare workers, having had contact with COVID-19 cases in the European Union» — deuxième mise à jour, Stockholm [27 avril 2020], disponible à l'adresse suivante: <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-contact-tracing-public-health-management>

- f. Utiliser l'affichage (comme des affichettes sur les murs des espaces communs et des chambres) pour informer les clients des protocoles visant à limiter les contacts entre le personnel et les clients.
  - g. Envisager l'annulation des activités dans des espaces clos où la distanciation physique ne peut être garantie, surtout si ces activités peuvent avoir lieu à l'air libre.
2. *Réception et service d'accueil*
- a. Garantir la disponibilité d'un désinfectant à base d'alcool pour les mains.
  - b. Envisager des solutions telles que l'enregistrement ou l'acquittement de la note en ligne pour limiter les contacts entre les clients et le personnel — si l'établissement est équipé d'un appareil d'auto-enregistrement à l'aide d'un écran tactile ou d'un clavier, veiller à ce qu'il soit régulièrement nettoyé pour limiter les risques de transmission.
  - c. Assurer la distanciation physique entre le réceptionniste et les autres membres du personnel et les clients, dans l'idéal avec une paroi de protection en plexiglas ou en verre.
  - d. Assurer une distanciation physique entre les clients avec, par exemple, un marquage au sol.
3. *Restaurants, salles à manger et bars*
- a. Garantir la disponibilité d'un désinfectant à base d'alcool pour les mains et un affichage à l'entrée rappelant les consignes de l'hygiène des mains.
  - b. Servir les clients à leurs tables plutôt qu'à un buffet et si ce n'est pas possible, renforcer les mesures d'hygiène et rappeler aux clients de se désinfecter les mains non seulement à l'entrée du restaurant, mais aussi avant et après leur passage au buffet.
  - c. Veiller à faire respecter la distanciation physique si un buffet est mis en place.
  - d. Limiter le nombre de clients pouvant être présents simultanément dans la salle pour garantir la distanciation physique.
  - e. Évitez la formation de files d'attente ou, si ce n'est pas possible, assurer une distanciation physique avec, par exemple, un marquage au sol.
  - f. Garantir une distance de 2 mètres entre les tables.
  - g. Assurer une aération suffisante conformément aux fréquences horaires de renouvellement de l'air et d'introduction d'air extérieur fixées par les orientations sur la ventilation des restaurants.
  - h. Veiller à ce que les filtres de la climatisation soient régulièrement nettoyés conformément aux instructions du fabricant.
  - i. S'il existe un système de climatisation, limiter autant que possible la réutilisation de l'air en circuit fermé.
  - j. Assurer un nettoyage régulier des surfaces fréquemment touchées avec un détergent classique.
4. *Salles de sport*
- a. Garantir la disponibilité d'un désinfectant à base d'alcool pour les mains.
  - b. Assurer le nettoyage des appareils et en particulier des surfaces touchées (comme les poignées) après chaque utilisation et la mise à disposition de matériel de nettoyage approprié.
  - c. Garantir la distanciation physique entre les utilisateurs.
  - d. Limiter les entrées pour garantir la distanciation physique.
  - e. Éviter l'utilisation des vestiaires et encourager les utilisateurs à se changer dans leurs chambres.
5. *Salles de soins, bains et piscines intérieures*
- a. Garantir la disponibilité de désinfectants à base d'alcool et de lavabos pour se désinfecter ou se laver les mains.
  - b. Recommander le port de masques à la fois par la personne effectuant un soin thermal et par le client puisqu'il n'est pas possible d'éviter les contacts physiques à l'occasion de tels soins, ni d'établir une distanciation physique entre ces personnes.

- c. Recommander la désinfection ou le lavage des mains avant et après chaque soin.
  - d. Assurer un entretien régulier et un nettoyage des espaces concernés.
6. *Équipements extérieurs (piscines, plages, aires de jeu)*
- a. Garantir la disponibilité de désinfectants à base d'alcool et de lavabos pour se désinfecter ou se laver les mains.
  - b. Assurer une distanciation physique de 2 mètres entre les tables et les installations de plage, entre les clients au cours des différentes activités, ainsi que dans les piscines.
  - c. Les clients faisant chambre commune peuvent partager les mêmes tables, installations de plage etc.
  - d. Assurer un entretien régulier et un nettoyage des espaces concernés.
7. *Espaces intérieurs consacrés aux enfants (crèches d'hôtel, par exemple)*
- a. Comme il n'est pas possible d'éviter les contacts physiques ni d'établir une distanciation physique dans ces espaces, il convient de réfléchir à l'opportunité de les maintenir en service.
- S'il est décidé de maintenir ces espaces en service, les recommandations suivantes s'appliquent:
- b. Envisager le port d'un masque par le personnel en charge des enfants.
  - c. Garantir la disponibilité de désinfectants à base d'alcool et de lavabos pour se désinfecter ou se laver les mains.
  - d. Limiter le nombre d'enfants accueillis simultanément.
  - e. Assurer un nettoyage régulier des surfaces fréquemment touchées, des jouets et des équipements avec un détergent classique.
8. *Salles de conférences et de réunion*
- a. Rappeler aux organisateurs de conférences et de réunions les instructions prises au niveau local quant au nombre de participants autorisés.
  - b. Garantir la disponibilité de désinfectants et de lavabos pour se désinfecter ou se laver les mains.
  - c. Garantir une distanciation physique entre les participants conformément aux lignes directrices du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies.
9. *Toilettes*
- a. Garantir la disponibilité ininterrompue de savon et d'eau, ainsi que de serviettes en papier jetables ou de sèche-mains automatiques.
10. *Ascenseurs*
- a. Dissuader autant que possible les personnes ne faisant pas chambre commune d'emprunter ensemble un ascenseur en raison des impératifs de distanciation physique — l'utilisation des ascenseurs pourrait être réservée en priorité aux personnes handicapées ou portant des bagages.
  - b. Encourager l'utilisation des escaliers si possible (par exemple dans les bâtiments peu élevés).
  - c. Assurer un nettoyage régulier des surfaces fréquemment touchées (panneau de commande et mains courantes).
  - d. Assurer une bonne ventilation de l'ascenseur conformément aux instructions du fabricant et aux règles de construction en vigueur.
11. *Clients vulnérables*
- a. Dissuader les personnes vulnérables de participer à des activités dans lesquelles la distanciation physique ne peut être constamment garantie, en particulier lorsque ces activités se déroulent dans des espaces clos, et inciter les personnes vulnérables à appliquer méticuleusement la distanciation physique et l'hygiène des mains — pour que les clients vulnérables puissent demeurer dans l'hôtel, on peut envisager de leur servir les repas dans leurs chambres.
12. *Manifestations dans l'enceinte de l'établissement*
- a. Envisager l'annulation de toute manifestation impliquant un grand nombre de participants (comme un concert) et se tenir informé des recommandations nationales et locales en matière de santé publique sur le nombre de participants autorisés.

**Documents apportant des informations supplémentaires**

1. «Lutte anti-infectieuse lors de la prise en charge des patients chez lesquels on suspecte une infection par un nouveau coronavirus (nCoV): orientations provisoires», Organisation mondiale de la santé, Genève 2020  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/330675>
  2. «Water, sanitation, hygiene and waste management for COVID-19: Interim guidance», <https://www.who.int/publications-detail/water-sanitation-hygiene-and-waste-management-for-covid-19> (version française non encore disponible)
  3. «Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus: interim guidance», Organisation mondiale de la santé, Genève 2020 <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/surveillance-and-case-definitions> (version française non encore disponible)
  4. «Considérations relatives au placement en quarantaine de personnes dans le cadre de l'endiguement de la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19): orientations provisoires», Organisation mondiale de la santé, Genève 2020 <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331364>
-