

## **PROCÉDURE POUR L'UTILISATION DES ÉTABLISSEMENTS ENGAGÉS PAR TURISME COMUNITAT VALENCIANA POUR LE SERVICE D'HÉBERGEMENT DES TOURISTES DEVANT EFFECTUER L'ISOLEMENT À DOMICILE DANS LA RÉGION DE VALENCIA.**

### **PREMIER. - Préambule.**

Le Guide d'action dans les hébergements touristiques de la Région de València face à la détection de clients présentant des symptômes compatibles avec le COVID-19 (ci-après « le Guide »), publié par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique, à travers la Direction Générale de la Santé Publique et des Addictions, établit dans son point 6.1. que : *dans les cas de figure où l'ouverture d'établissements touristiques aura été établie pour héberger des patients touristes devant effectuer l'isolement à domicile, le transfert sera déterminé et organisé par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique conformément à ses procédures, sauf si le ou la client/e dispose d'une assurance le couvrant.*

*Lorsque le transfert se produit avant la fin du contrat, il sera obligatoire pour le ou la client/e à condition qu'il/elle ait été informé/e de cette possibilité et des conditions économiques de celui-ci avant sa réservation ou son enregistrement à l'établissement.*

Les organisations d'entreprises d'hébergement touristique HOSBEC, CET-CV, APHA, APTUR et Federació de Campings CV ont demandé à Turisme Comunitat Valenciana (ci-après « TCV ») de mettre en place un établissement pour les touristes devant effectuer l'isolement à domicile.

À la suite d'un processus de réception de candidatures, deux établissements se sont présentés, un de la province de València et un autre de la province d'Alicante, ils ont ensuite été sélectionnés.

Le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique en a été informé, il a ainsi engagé les deux établissements pour rendre le service d'hébergement pour les touristes devant effectuer l'isolement à domicile dans la Région de València.

### **DEUXIÈME. - Respect du Guide par toutes les parties.**

Le respect du contenu de ce Guide sera obligatoire pour toutes les parties, à savoir les établissements engagés par TCV pour héberger les touristes de la Région de València devant effectuer l'isolement à domicile ainsi que les établissements dans lesquels ils se trouvaient hébergés préalablement, et les touristes utilisateurs.

### **TROISIÈME. - Information à la personne touriste sur les obligations lors de l'isolement à domicile.**

L'hébergement initial ainsi que l'établissement pour l'isolement fourniront à la personne touriste qui utilisera les services de ce dernier les indications du Ministère de la Santé pour les personnes devant effectuer l'isolement à domicile.

### **QUATRIÈME. - Établissements engagés par TCV pour prêter un service d'hébergement pour les touristes devant effectuer l'isolement à domicile.**

Pour les touristes hébergés dans des établissements touristiques de la province d'Alicante au moment de leur diagnostic positif au COVID-19 :

HOTEL LA ESTACIÓN À BENIDORM (ALICANTE).

Téléphone : (+34) 965863001

E-mail : [reservas.laestacion@hotelesposeidon.com](mailto:reservas.laestacion@hotelesposeidon.com)

Passeig dels Tolls s/n - 03502 Benidorm

Pour les touristes hébergés dans des établissements touristiques des provinces de Valencia ou Castellón au moment de leur diagnostic positif au COVID-19 :

HOSTAL RESIDENCIA COSY ROOMS BOLSERIA, VALENCIA.

Téléphone : (+34) 96-3155042 ou 699 029946

E-mail : [recepcion@cosyroomsvalencia.com](mailto:recepcion@cosyroomsvalencia.com)

C/ Monges, 4 - 46002 Valencia

### **CINQUIÈME. - Hébergements qui pourront demander les services de ces établissements.**

5.1. Les hébergements touristiques étant inscrits au Registre du Tourisme de la Région de Valencia pourront demander leur utilisation. Ce sont eux qui sont chargés de la demander pour leurs clients.

5.2. Ils pourront la demander dans les cas suivants concernant leurs clients :

- a) Lorsqu'ils hébergent une personne touriste qui a été diagnostiquée positive au COVID-19 et que son transfert peut être réalisé.
- b) Pour un client qui possède un contrat pour s'héberger dans cet établissement touristique et qui a été diagnostiqué positif au COVID-19 dans les Aéroports de la Région de Valencia, dans l'un de ses ports ou tout autre nœud de communication de la Région de Valencia.
- c) Pour les personnes accompagnantes se chargeant des touristes diagnostiqués positifs au COVID-19, définies dans le point 7.4 du Guide. Conformément à ce que l'autorité sanitaire établira, elles pourront partager la chambre ou seront installées dans une chambre séparée.
- d) Pour des contacts directs d'un cas diagnostiqué positif au COVID-19 qui ont également été initialement hébergés ou qui ont un contrat avec cet

hébergement et devant effectuer l'isolement, définies dans les points 6.4 et 7.5 du Guide.

Si pour une quelconque raison il fallait prioriser l'utilisation par un cas ou par un autre en raison de l'absence d'espace, les cas a et b seront prioritaires, suivis du cas c puis enfin d.

5.3. Les indications du Guide doivent préalablement être suivies, par conséquent *le transfert sera déterminé et organisé par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique conformément à ses procédures, sauf si le ou la client/e dispose d'une assurance le couvrant*, ainsi que les protocoles spécifiques que le Secrétariat pourrait établir et qui devront être appliqués, le cas échéant.

5.4. *De même, lorsque le transfert se produit avant la fin du contrat, il sera obligatoire pour le ou la client/e à condition qu'il/elle ait été informé/e de cette possibilité et des conditions économiques de celui-ci avant sa réservation ou son enregistrement à l'établissement.*

5.5. Même si le/la client/e possède une assurance privée qui réalisera le transfert, tel que le mentionne le point 4.5. du Guide, *les transferts vers ces centres ou établissements devront être faits dans le respect des procédures établies par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique et, le cas échéant, par le Ministère de la Santé.*

5.6. Si les hébergements touristiques ou le touriste qui doit effectuer l'isolement à domicile possèdent eux-mêmes des assurances couvrant les frais dérivés du séjour de clients asymptomatiques ou légers dans des centres médicaux privés ou dans d'autres établissements destinés à accueillir des patients touristes devant effectuer l'isolement à domicile où ils peuvent passer la période de quarantaine indiquée, ils ne pourront pas demander l'utilisation des établissements engagés par TCV.

5.7. Dans le cas de figure où l'assurance couvre les frais de séjour dans un établissement destiné à l'isolement et qu'il n'y a aucun établissement pour le faire, le touriste pourra utiliser celui engagé par TCV, mais il sera demandé à l'assurance de payer les frais qui pourraient dériver de son utilisation au prix accordé par TCV avec l'établissement.

## **SIXIÈME. - Procédure de demande par l'hébergement.**

6.1. Si les conditions établies dans le cinquième paragraphe de la présente sont réunies, l'Hébergement où le/la client/e est logé/e téléphonera au numéro indiqué de l'établissement correspondant en fonction de la province dans laquelle il/elle se trouve et demandera l'utilisation d'une ou plusieurs chambres afin de connaître la disponibilité.

6.2. Une fois la disponibilité confirmée, il devra envoyer à l'établissement un e-mail à l'adresse électronique fournie dans le but de formaliser une réservation, dans lequel devra figurer au minimum l'information ci-dessous pour chaque touriste qui sera transféré :

- Prénom et Nom
- Numéro de pièce d'identité
- Condition pour laquelle il/elle est transféré/e :
  - Positif Covid-19,
  - Aidant,
  - Accompagnant qui est contact direct et doit effectuer l'isolement
- Jour du début de l'isolement

6.3. Une fois que le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique aura déterminé et organisé le transfert, ou aura pris connaissance d'un transfert à réaliser par une assurance ou un service privé et qu'il aura donné son avis positif le concernant, l'hébergement du client enverra un e-mail à l'établissement pour confirmer l'utilisation, les données du client, le fait qu'il possède l'accord du Secrétariat, et si le transfert sera effectué par le Secrétariat ou par une compagnie engagée par une assurance privée. Lorsqu'il connaîtra la date et l'heure exacte du transfert, il devra aussi lui communiquer par e-mail. La communication par e-mail doit être suivie d'un appel téléphonique pour en accuser réception.

6.4. L'hébergement devra indiquer dans l'e-mail s'il possède une assurance collective ou si le client possède une assurance couvrant les frais dérivés de son séjour dans l'établissement engagé par TCV, dans quel cas il devra indiquer qu'il a préalablement cherché un autre établissement et n'a pas pu en trouver.

### **SEPTIÈME. - Information préalable à fournir au Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique**

7.1. Les hébergements souhaitant demander l'utilisation de l'établissement engagé par TCV devront préalablement réaliser les démarches nécessaires auprès du Ministère régional.

7.2. Le transfert sera effectué par transport sanitaire (TNA) géré par Alerte Épidémique CICU du Ministère régional 900300555/ 112

7.3. L'organisation et la réalisation du transfert ou, le cas échéant, les mesures établies par le Guide pour les transferts par d'autres moyens, devra être demandée accompagnée de l'information préalable nécessaire.

7.4. L'établissement engagé par TCV répondra aux questions formulées par le Ministère régional afin qu'il sache qui sont les personnes y hébergées une fois transférées.

### **HUITIÈME. - Coût pour les hébergements demandant son utilisation ou pour les personnes touristes**

L'établissement engagé par TCV ne présentera aucun coût pour l'hébergement qui demande son utilisation, ni pour le touriste qui y aura été transféré, sauf s'ils possèdent une assurance couvrant ce service. Dans ce cas de figure, l'assurance devra régler le coût qu'il présente pour TCV.

## **NEUVIÈME. - Fin du séjour**

Le séjour se terminera et ne pourra pas être prolongé une fois que les conditions établies dans le Guide aux points 6.2, 6.7, et 6.9. seront réunies et que le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique le déterminera.

## **DIXIÈME. - Conditions de la fourniture du service par l'établissement engagé par TCV**

### **10.1. - Conditions préalables et de gestion de l'établissement.**

La fourniture du service par ces établissements s'adaptera aux conditions établies par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique dans le Guide d'action dans les hébergements touristiques de la Région de Valencia face à la détection de clients présentant des symptômes compatibles avec le COVID-19 et leurs contacts, ainsi que l'ACCORD du Conseil, du 19 juin, sur les mesures de prévention face au Covid-19, et le Décret Royal-loi 21/2020, du 9 juin, sur les mesures urgentes de prévention, de contrôle et de coordination pour faire face à la crise sanitaire provoquée par le COVID-19.

### **10.2. - Services fournis par les propriétaires de l'hébergement touristique et engagé par Turisme Comunitat Valenciana.**

1. – L'objet des contrats sera que la Région de Valencia puisse compter sur des établissements qui mettent à disposition de Turisme Comunitat Valenciana des chambres pouvant être occupées par des touristes devant effectuer l'isolement à domicile dans la Région de Valencia dans un établissement différent de celui dans lequel ils étaient hébergés, en fournissant les services détaillés dans la présente mémoire justificative et dans les conditions qui y sont établies, ainsi que dans le Guide d'action dans les hébergements touristiques de la Région de Valencia face à la détection de clients présentant des symptômes compatibles avec le COVID-19, la confirmation de cas et l'action vis-à-vis de leurs contacts. À savoir 50 chambres dans la province d'Alicante et 20 dans la province de Valencia, qui fourniront service pour les provinces de Valencia et Castellón.

2. - Ce service consiste à :

Disposer du nombre de chambres convenu avec chaque établissement, ces chambres devant demeurer vides pour l'utilisation exclusive, lorsque cela sera nécessaire, par les personnes touristes devant effectuer l'isolement à domicile et possèdent l'autorisation de transfert de la part du Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique.

Pendant l'utilisation :

- L'hébergement de la personne dans une chambre. La chambre sera à utilisation individuelle, sauf si deux utilisateurs demandent expressément par écrit à être dans une même chambre et que les normes établies pour cela sont préalablement respectées ainsi que les conditions détaillées dans le Guide d'action dans les hébergements touristiques de la Région de Valencia face



à la détection de clients présentant des symptômes compatibles avec le COVID-19, la confirmation de cas et l'action vis-à-vis de leurs contacts.

- Le nettoyage quotidien de la chambre, conformément aux consignes données par le département de Santé.
- La chambre doit disposer de savon pour les mains, de gel douche, de shampooing et d'une bouteille de gel hydroalcoolique.
- La chambre et la salle de bain doivent être prêtes à être utilisées avec le linge correspondant.
- Le service de pension complète, qui inclura le petit déjeuner, le repas du midi et le dîner que choisira la personne hébergée dans la chambre. Le client pourra également opter pour le service des repas à domicile dans les termes établis dans le Guide mentionné.
- Les ustensiles utilisés pour le service des repas devront être désinfectés en appliquant les consignes du département de Santé.
- Service de réception.
- Chambres avec ventilation naturelle et climatisation.
- Téléphone dans la chambre avec possibilité d'appeler le 112 ou le numéro 900300555.
- Tous les services que la réglementation en vigueur inclut dans la chambre en fonction de la catégorie de l'établissement et qui seraient inclus dans le prix ordinaire pour l'occupation de la chambre.
- Faciliter autant que possible les transferts que le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique doit réaliser, ainsi que les mesures sanitaires pour accueillir la personne hébergée.

### 3. - Gestion de réservation, arrivée et départ

Chaque établissement disposera du service de réception ou, s'il l'estime nécessaire, d'administration pour réaliser la gestion de la réservation que pourraient faire d'autres établissements touristiques réglementés par la Région de Valencia pour le transfert de touristes devant effectuer l'isolement à domicile, une fois autorisés par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique et, le cas échéant, de leurs accompagnants. Il réalisera également l'enregistrement des touristes qui y seront hébergés à leur arrivée ainsi qu'à leur départ.

Ils devront répondre aux demandes d'information formulées par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique et/ou Turisme Comunitat Valenciana sur les personnes hébergées. Pour la notification à l'Intérieur, qu'il devra réaliser.

### 4. - Personne de contact :

Chaque établissement désignera une ou plusieurs personnes de contact pour maintenir un canal d'information directe avec le département de Santé et la Direction Générale du Tourisme.

Les fonctions de cette personne sont :

- Gérer toutes les demandes de services qui sont requis et résoudre les incidents de n'importe quel ordre pouvant survenir, ainsi que fournir l'information demandée.
- Distribuer le travail entre le personnel et donner les ordres et les consignes de travail nécessaires concernant la prestation du service.
- Cette personne devra être disponible pendant la préparation et l'exécution du service pour résoudre tout type d'incident affectant son exécution.
- Informer tout le personnel qui développe le service sur les normes internes de sécurité, plan d'urgences, loi sur les déchets, circuits internes et toute autre réglementation interne applicable pour le bon fonctionnement du service.

#### 5. - Personnel chargé de fournir le service

La fourniture du service de l'établissement sera menée à bien par le personnel que l'établissement même déterminera, pouvant provenir de l'entreprise même ou d'une entreprise extérieure afin d'éviter les coûts additionnels lorsque qu'aucun service d'hébergement n'est prêté ou en fonction de la variabilité d'utilisation.

#### 6. - Permis nécessaires de l'établissement

Chaque établissement doit disposer d'une licence municipale en cours de validité et être inscrit au Registre de Tourisme de la Région de Valencia.

Les Services territoriaux de Tourisme ont réalisé des rapports respectifs sur l'état des établissements en concluant dans les deux cas que leurs conditions pour prêter le service d'hébergement étaient adaptées à leur catégorie et aux besoins de ce contrat.

Le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique peut également réaliser les vérifications étant de sa compétence avant ou après la formalisation du contrat et pendant la prestation du service.

#### **10.3. - Durée**

La durée du service pour l'utilisation de chacun des établissements pour les touristes devant effectuer l'isolement à domicile sera de deux mois à partir du jour suivant la notification de la résolution de déclaration d'urgence de Turisme Comunitat Valenciana, renouvelable pour 1 mois, les conditions budgétaires devant être préalablement définies.

#### **ONZIÈME. - Attention par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique**

Tout ce qui concerne les conditions sanitaires du procédé et des propres touristes sera géré par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique.

## **ONZIÈME. - Assistance au touriste par l'hébergement initial**

12.1. - Les droits contractuels du touriste avec l'hébergement précédent sont maintenus avec cet hébergement en fonction du contrat existant ou des conditions de réservation, ces obligations ne sont donc pas transmises à l'établissement engagé par TCV ni à TCV.

12.2. - L'hébergement initial doit continuer à maintenir l'assistance au touriste pour tout ce qui concerne son séjour dans la Région de Valencia, en particulier s'il a opté pour d'autres services en plus de l'hébergement, comme le transport ou d'autres services complémentaires.

12.3. – Si le touriste a des accompagnants, la disposition précédente doit également être appliquée dans le cas de figure où ils ont aussi été transférés vers l'établissement engagé par TCV.

12.4. - Si les accompagnants restent dans l'hébergement initial, ce dernier devra les tenir informés et leur faciliter la communication avec le touriste qui a été transféré vers l'établissement engagé par TCV.

12.5. - L'hébergement initial doit maintenir le contact avec le touriste transféré et lui fournir l'assistance adaptée, y compris répondre à de possibles plaintes concernant le service qu'il reçoit ou à des besoins qu'il aurait et ne seraient pas pris en compte.

12.6. - Il est nécessaire de prévoir le transfert depuis l'établissement engagé par TCV vers l'hébergement précédent au cas où la période du séjour réservé n'est pas terminée une fois qu'il sera autorisé à sortir après avoir respecté la quarantaine indiquée, ou si le contrat et la réservation l'établissent.

12.7. - Les conditions ou conséquences économiques du contrat et de la réservation avec le touriste, y compris de possibles non-respects, sont assumées par l'hébergement initial.

## **TREIZIÈME. - Régime de responsabilité**

En plus des responsabilités dérivées de l'application des dispositions précédentes, le régime implique :

13.1. Tel que l'établit le point 6.3. du Guide, au cours de la période d'isolement, l'assistance sanitaire habituelle se poursuivra si le patient en a besoin. Elle sera effectuée par le département ou le centre correspondant, déterminé par le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique.

13.2. - L'hébergement initial et l'établissement engagé par TCV devront informer leurs clients des conséquences légales en cas de non-respect par les personnes auxquelles un isolement ou confinement aura été imposé, et ils devront communiquer au Centre de Santé Publique correspondant ainsi qu'aux autorités municipales le non-respect des mesures afin qu'ils puissent mener à bien les actions adaptées.



13.3. - Les non-respects des conditions de transfert d'un touriste vers l'établissement engagé par TCV sera de la responsabilité exclusive de l'hébergement dans lequel il se trouve initialement ou a réservé, indépendamment du fait que le transfert vers l'établissement engagé par TCV ait déjà été formalisé ou non.

13.4. Le propriétaire de chacun des établissements engagés par TCV pour les touristes devant effectuer l'isolement à domicile assume, auprès de Turisme Comunitat Valenciana, du Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique et des propres utilisateurs, les responsabilités qui pourraient dériver du non-respect des conditions dans lesquelles il doit prêter le service aux touristes qui y sont hébergés, conformément aux dispositions de la Mémoire Justificative qu'il a accepté et, le cas échéant, au contrat et à la norme en vigueur applicable.

13.5. Accréditation des mesures sanitaires. Le Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique pourra exiger aux hébergements touristiques l'information nécessaire supplémentaire à celles habituelles dans le but de vérifier l'application du Guide et de la réglementation sanitaire applicable.

13.6. En demandant la prestation du service de l'établissement engagé par TCV, l'hébergement initial assume toutes les dispositions établies dans la présente procédure, indépendamment des autres obligations contractuelles et réglementations qu'il devrait également respecter.

#### **QUATORZIÈME. - Développement pour son application**

Le Directeur de TCV pourra effectuer des développements et explications qui pourraient surgir dans l'application de la présente procédure, en plus de modifications qui pourraient se produire pour l'application de décisions du Ministère régional au Service Sanitaire Universel et à la Santé Publique.

LE DIRECTEUR DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA