

PROTOCOLE

POUR

LES SEJOURS EN HOTELS POUR LES CLIENTS
ARRIVANT DE L'ETRANGER

A PARTIR DU 1^{ER} OCTOBRE 2021

24 Septembre 2021

1. Préambule :

- 1.1 A partir du 1^{er} Octobre 2021, les passagers aussi bien vaccinés que non-vaccinés, pourront venir à Maurice selon les conditions sanitaires prescrites par les autorités mauriciennes.
- 1.2 La réouverture des frontières permet au pays d'accueillir tous les clients selon leur statut vaccinal. Ce protocole s'applique aux clients totalement vaccinés sans aucune quarantaine. Son but est donc double : protéger le pays, ses habitants et les clients au maximum de ce qui est possible au niveau sanitaire et permettre des séjours touristiques aussi proches que possible de ceux qu'ils étaient avant l'épidémie
 - 1.2.1 La vaccination protège très efficacement des formes graves et symptomatiques, réduit partiellement la transmission, mais ne l'annule pas. L'efficacité vaccinale sur les variants existe avec tous les vaccins, mais semble diminuer sans que l'on puisse pour l'instant quantifier cette diminution « dans la vraie vie ». Le pourcentage très élevé de la population vaccinée, 67% ayant reçu leur première dose au jour de la rédaction de ce protocole permet cette réouverture, en permettant d'en limiter considérablement les risques sanitaires
 - 1.2.2 A circonstances identiques, très peu de transmissions se font en extérieur ou en situation d'aération naturelle significative par rapport aux milieux confinés. Cette notion est maintenant bien assise. Cependant elle ne tient pas pour les regroupements prolongés de foule, même en extérieur.
 - 1.2.3 Le maintien des gestes barrières est essentiel. Dans des pays à forte prévalence vaccinale, il a été observé un rebond épidémique, lorsque les gestes barrières sont abandonnés.
 - 1.2.4 Dans les études mondiales et à Maurice, les membres du personnel hôtelier se contaminent majoritairement entre eux lorsqu'ils relâchent l'attention qu'ils conservent face aux clients.
 - 1.2.5 Pour l'instant la vaccination est réservée aux plus de 18 ans, mais très prochainement l'arrivée du vaccin Pfizer, autorisé chez les 12-17 ans permettra de débiter la vaccination, dans ce groupe d'âge.
- 1.3 Ce protocole s'applique à tous les clients vaccinés désirant bénéficier d'un séjour à l'hôtel. Les enfants de moins de 18 ans pourront aller dans le même hôtel s'ils sont accompagnés de leurs parents ou d'un proche (adulte) vacciné.
- 1.4 **A noter que ces hôtels sont aussi autorisés à accueillir les clients locaux vaccinés.**
- 1.5 Ce protocole ne s'adresse pas aux passagers non-vaccinés. Tous les passagers non-vaccinés continueront à respecter une quatorzaine en hôtels dédiés, selon les mêmes conditions de quarantaine stricte. Les passagers arrivant de l'étranger qui sont vaccinés, pourront également résider en quarantaine, s'ils le souhaitent.

2. Avant le départ pour Maurice :

- 2.1. Les clients doivent effectuer un test PCR datant de moins de 72 heures avant le départ pour-Maurice y compris les enfants et les nourrissons, (le test PCR peut être effectué, en oro-pharyngé jusqu'à l'âge de 6 ans quelle que soit la compagnie aérienne). Le test doit être négatif pour embarquer vers Maurice.
- 2.2. Pour entrer sans quarantaine dans le pays, les clients doivent être totalement vaccinés, c'est-à-dire répondre à une des conditions suivantes :
 - 2.2.1. Être vaccinés par deux doses d'un vaccin anti-COVID reconnu par les autorités mauriciennes, dont la deuxième dose a été injectée depuis au moins 14 jours ou avoir reçu le vaccin Johnson et Johnson, dont la dose unique a été injectée depuis au moins 28 jours avant l'embarquement pour Maurice.
 - 2.2.2. Avoir un document officiel attestant qu'ils ont eu une infection COVID et pouvant justifier d'une dose de vaccin injectée après l'infection, depuis au moins 14 jours avant l'embarquement pour Maurice.
 - 2.2.3. Les clients de moins de 18 ans, accompagnant leur famille, sont dispensés de vaccination.
- 2.3. Les clients doivent obligatoirement contracter une assurance couvrant les frais de prise en charge en cas de positivité à la COVID-19.
- 2.4. Les clients doivent présenter les documents suivants avant l'embarquement :
 - i. Un certificat de test PCR négatif
 - ii. Un certificat vaccinal
 - iii. Une police d'assurance santé
 - iv. Une attestation de réservation dans un hôtel accrédité par la Tourism Authority
- 2.5. Les clients doivent être informés avant le départ des conditions du séjour :
 - Nécessité du respect des gestes barrières
 - Obligation de se conformer au protocole sanitaire mauricien y compris des tests antigéniques recommandés par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou le Food and Drug Administration (FDA) et/ou l'Union Européenne (CE) au J0 et J5.
 - En cas de découverte d'une positivité pendant le séjour, auto isolement de la personne dans une chambre pendant au moins 10 jours, dans la partie distincte de l'hôtel dédiée à cette activité et géographiquement séparée.
 - Les proches de la personne contaminée seront mis en auto-isolement dans une partie distincte de leur hôtel. Ils devront rester dans leur chambre pendant au moins 7 jours après le dernier contact avec la personne positive, avec test PCR systématique à J7.

- Les personnes positives devront être isolées seules, dans une chambre différente des personnes les accompagnant, sauf dans deux cas : si la personne infectée est un enfant mineur de moins de 15 ans ou une personne dépendante. Cependant, le parent accompagnant ou l'aidant devra être mis en isolement 7 jours supplémentaires après la fin de l'isolement de la personne positive.
- Cependant, si l'évaluation de la situation médicale de la personne positive, effectuée systématiquement par les équipes du Ministère de la Santé pour tous les patients infectés par la COVID-19, montre la nécessité d'une prise en charge en milieu hospitalier, celle-ci sera impérative. Elle se fera dans un hôtel-hôpital, dans un hôpital public ou dans une clinique privée selon la situation médicale.
- A tout moment suivant la confirmation d'une positivité à la COVID-19, le rapatriement sanitaire est possible, au frais du client.

3. Pendant le voyage aller :

- 3.1. A l'aéroport de départ et pendant le voyage, le client (sauf les enfants en bas âge) doit garder un masque chirurgical ou N95/FFP2 en permanence sur le visage, couvrant la bouche et le nez, sauf au moment des repas. En particulier, le masque doit être porté lorsque le client se déplace dans l'avion, se rend aux toilettes et pendant les temps de repos et de sommeil. Le masque doit être changé toutes les 4 heures pour le masque chirurgical et toutes les 8 heures pour le FFP2/N95 et doit être mis en place avec des mains désinfectées au préalable.
- 3.2. Le client doit désinfecter ses mains régulièrement, et au moins avant d'entrer dans l'avion, avant les repas, après le passage aux toilettes.

4. A l'arrivée à l'aéroport de Maurice :

- 4.1. La température sera prise par caméra thermique à l'arrivée dans l'aéroport. Si la température excède 37,8 degrés ou si tout autre symptôme est visible, le client sera isolé dans la pièce d'isolement prévue à cet effet. Il sera vu par le médecin de l'aéroport, et pourra bénéficier, selon le protocole en vigueur, d'un test PCR par GenXpert dont le résultat est obtenu en environ une heure. Selon le résultat et la situation médicale il sera orienté vers son hôtel ou vers un hôtel-hôpital, un hôpital public ou encore une clinique privée.
- 4.2. Le port du masque et la désinfection des mains est obligatoire à l'arrivée à l'aéroport.
- 4.3. Pour les personnes ayant une réservation dans un hôtel accrédité par la Tourism Authority, le test antigénique à l'arrivée sera réalisé à l'hôtel.

5. Transfert de l'aéroport à l'hôtel :

- 5.1. Après récupération des bagages, les clients sont emmenés vers leurs hôtels par DMC, Taxi ou tout autre moyen de transport. Clients et chauffeurs doivent parfaitement porter le masque tout au long du transfert.
- 5.2. Il est fortement conseillé que chauffeurs et clients doivent se désinfecter les mains avant de pénétrer dans le véhicule.
- 5.3. Il est fortement conseillé que les vitres soient ouvertes pendant tout le transfert, afin de renouveler l'air de l'habitacle.

6. À l'hôtel :

- 6.1. L'hôtel doit désigner un membre du personnel comme référent santé. Sa fonction est essentielle. C'est lui qui sera responsable du bon respect des protocoles sanitaires, et qui sera le correspondant du Ministère de la Santé. C'est lui qui effectuera les tests antigéniques à l'hôtel et qui transmettra les résultats des clients le même jour au Ministère de la Santé. Les éventuelles informations médicales en sa possession, seront confidentielles et ne pourront être diffusées, sauf à la personne testée et au Ministère de la Santé.
- 6.2. Il n'y aura pas de personnel permanent du Ministère de la Santé à l'hôtel, mais une personne dédiée du Ministère de la Santé sera le correspondant principal de l'établissement. Cette personne sera, en partenariat avec le référent santé de l'hôtel, le responsable de la coordination du suivi sanitaire des clients et des membres du personnel de l'hôtel, et devra être contacté par le référent santé de l'hôtel en cas de problème.
- 6.3. L'hôtel devrait prévoir au minimum un quota de 8% de ses chambres, suffisamment séparées des autres, pour l'auto isolement des clients positifs et des clients contacts de cas positifs. Il faudra autant que possible laisser le maximum de distance entre la partie où sont logés les cas contacts de celle où sont logés les cas positifs. Toute cette partie sera gérée selon le principe d'hôtel de quarantaine par l'équipe de l'hôtel qui doit avoir été formée à cette activité.
- 6.4. Les locaux et surfaces doivent continuer à être désinfectés selon les protocoles déjà en cours, avec une attention particulière pour les endroits plus à risque : boutons d'ascenseur, poignée de portes, toilettes...
- 6.5. Les membres du personnel de l'hôtel doivent tous être vaccinés soit par deux doses depuis au moins 14 jours ou par une dose du vaccin Johnson and Johnson effectuée depuis au moins 28 jours avant leur prise de fonction. Ils seront testés au J-2 avant leur première prise de fonction par un test antigénique tel que prescrit par Ministère de la Santé. Ce test sera fait par le personnel médical de l'hôtel. Si le test s'avère positif, une confirmation par test PCR par le Ministère de la Santé est alors requise.

- 6.6. Les membres du personnel doivent respecter en permanence les gestes barrières.
- 6.7. Les membres du personnel, particulièrement ceux en contact étroit et non protégé avec les clients, tels les serveurs au bar, au restaurant, à la plage devront être parfaitement attentifs au respect rigoureux des gestes barrières :
- i. Le port du masque parfaitement installé sur le nez et la bouche est impératif. Seuls les masques chirurgicaux (et éventuellement N95 si l'hôtel le souhaite) seront autorisés. Ils doivent être renouvelés toutes les 4 heures et installés avec des mains propres ou désinfectées. Ils ne doivent jamais être touchés, sauf avec des mains désinfectées immédiatement avant. Le masque ne doit jamais être mis sur le menton ou sous le nez.
 - ii. La désinfection des mains doit se faire régulièrement et le plus souvent possible.
 - iii. Le respect de la distance physique, autant que de possible, doit être idéalement de 1,5m. Cette distance doit également être maintenue entre employés et pendant les temps de pause.
 - iv. Les repas des personnels doivent être pris en décalé, en aéré, avec au moins deux mètres de distance entre employés et si possible en extérieur.
- 6.8. Les clients devront respecter les gestes barrières pendant leur séjour lorsqu'ils circuleront dans les locaux de l'hôtel (dans les couloirs, à la réception...). Ils pourront retirer leur masque à la plage, à la piscine, et lorsqu'ils seront assis à table, au bar...
- 6.9. A l'arrivée des clients à l'hôtel, il est souhaitable que le verre d'accueil et les formalités d'enregistrement soient effectués dans un endroit aéré et idéalement en extérieur. Les clients doivent être assis à au moins 1,5 m les uns des autres (pas de distance nécessaire entre les personnes d'une même famille).
- 6.10. Les clients doivent pouvoir immédiatement après leur arrivée à l'hôtel effectuer leur test antigénique. Celui-ci doit être effectué dans une pièce de l'hôtel dédiée à cette activité, possédant une fenêtre qui doit rester ouverte pendant le temps des prélèvements de l'ensemble des clients, et au moins une heure ensuite. Les tests doivent être prélevés en naso-pharyngé chez les adultes et peut l'être en oro-pharyngé chez les enfants jusqu'à 6 ans. Ils pourront, selon l'organisation de l'hôtel et leur souhait, soit attendre le résultat du test près de la pièce où le test a été effectué, soit dans leur chambre. Il leur sera demandé ne pas se promener dans l'hôtel pendant les 15 mn entre la réalisation du test et son résultat. Le résultat peut être transmis au client oralement ou par écrit par responsable santé de l'hôtel si le client le souhaite.

- 6.11. Si le test est négatif, le client pourra être libre dans l'hôtel.
- 6.11.1. Si le test est positif, le client devra s'isoler dans une chambre prévue à cet effet, jusqu'à ce qu'un test PCR soit effectué par le Ministère de la Santé et que son résultat soit connu. Un service en chambre, de type quarantaine devra être mis en place pendant le temps d'attente.
 - 6.11.2. Si le test PCR est positif, le client devra être transféré vers la partie de l'hôtel réservée aux personnes positives. La santé publique, sous la responsabilité du RPHS, prévenue obligatoirement, vérifiera, l'absence de risque médical pour ce client. Si c'est le cas, la personne concernée passera 10 jours en isolement, sans sa famille, s'il est asymptomatique.
 - 6.11.3. Si ce client est un enfant de moins de 15 ans ou une personne dépendante, il sera autorisé qu'une autre personne l'accompagne dans son isolement. Cependant celle-ci devra être informée, qu'elle devra rester au moins 7 jours supplémentaires en isolement après le jour où la personne contaminée sera considérée comme non infectante.
 - 6.11.4. Si le client positif est symptomatique, au-delà des 3 premiers jours, il faudra ajouter 3 jours après le jour de la fin des symptômes à la période d'isolement.
 - 6.11.5. Si le client positif présente des signes cliniques inquiétants ou qu'il a un risque important de faire une forme grave à l'interrogatoire médical, il devra être hospitalisé selon son choix dans le public ou dans le privé.
 - 6.11.6. Les proches du client positif devront être isolés sept jours dans la partie isolement de l'hôtel, selon le protocole des quarantaines. Au bout de 7 jours, ils bénéficieront d'un test PCR. Si ce test est négatif, ils pourront être à nouveau libres dans l'hôtel.
 - 6.11.7. Si les clients placés en auto isolement le souhaitent, ils pourront être raccompagnés à l'aéroport pendant la période de quarantaine pour retourner dans leur pays, selon le principe du couloir sanitaire.
- 6.12. Un deuxième test antigénique obligatoire sera effectué à l'hôtel au J5.
- 6.13. Le service de nettoyage en chambre se fera dans le strict respect des protocoles sanitaires.
- 6.14. Au restaurant, il n'y aura pas de buffet en self-service. Les clients pourront enlever le masque lorsqu'ils seront assis, mais devront remettre le masque s'ils se lèvent ou se rendent aux toilettes. Les clients d'une même famille peuvent être installés proches les uns des autres, mais les tables doivent être séparées les unes des autres autant que faire se peut. Dans la mesure du possible les repas doivent être servis dans des restaurants d'extérieur. Si ce n'est pas possible, les fenêtres du restaurant doivent rester ouvertes en permanence. La climatisation centrale est proscrite. Les climatiseurs individuels peuvent être utilisés.

- 6.15. Au bar, pendant les animations musicales, les clients assis peuvent enlever leur masque. Une distance physique de 2 m doit être respectée entre chaque table ou siège s'il n'y a pas de tables.
- 6.16. Le débarrassage des plats, verres et couverts sales doit se faire selon le respect du protocole en vigueur. Les serviettes et nappes sales doivent être débarrassées dans un sac fermé et transportées à la lingerie dès la fin du service.
- 6.17. Les sports nautiques sont autorisés sans masque. Le personnel devra organiser les activités de façon à ce qu'aucun regroupement ne se fasse. En cas d'activités telles que gymnastique, yoga, aquagym... une distance de 2 m doit être respectée entre chaque client.
- 6.18. La plongée bouteille est autorisée en respectant rigoureusement la désinfection du matériel entre chaque client et le matériel unique pour tout ce qui touche aux sécrétions respiratoires
- 6.19. La Salle de Sport de l'hôtel est accessible, dans le respect des protocoles sanitaires, avec désinfection après chaque passage client. Les fenêtres seront ouvertes en permanence pendant la présence des clients. Le nombre de personnes à l'intérieur de la salle sera limité au maximum à cinquante personnes, avec une distanciation physique d'au moins 2 mètres avec toutes les fenêtres et portes ouvertes. Le coaching individuel est possible, si une distance physique de 2 mètres est maintenu entre l'élève et le professeur, et si celui-ci est totalement vacciné. La capacité maximale doit être affichée à l'entrée pour chaque espace.
- 6.20. Les boutiques peuvent être ouvertes avec une distanciation physique d'au moins 1,5 mètre entre chaque personne. La porte doit rester ouverte. Le port du masque est de mise en boutique. La capacité maximale en clients de la boutique doit être inscrite sur la porte d'entrée.
- 6.21. Les night clubs, boîtes de nuit, sont interdits.
- 6.22. Le service de Spa, peut fonctionner dans le respect du protocole sanitaire, hormis l'utilisation du hammam et sauna.
- 6.23. L'accès aux golfs sera autorisé. Si un véhicule est nécessaire pour accéder au golf, le personnel de l'hôtel devra prendre toutes les précautions nécessaires au transport et, entre autres, désinfecter le véhicule entre chaque utilisation, rouler fenêtres ouvertes et porter très correctement le masque. L'usage des voitures est autorisé.
- 6.24. L'accès au golf est autorisé, sans restriction. Le port du masque est obligatoire dans les espaces clos communs (vestiaires, restaurants, club house).

- 6.25. L'accès au Kids / Teens Club est autorisé, dans le respect des protocoles sanitaires, avec moment de fermeture obligatoire durant la journée pour une désinfection complète, et enregistrement préalable obligatoire. Le nombre d'enfants sera limité à tout moment (nb maximum par animateur défini) et les activités en plein air privilégiées.
- 6.26. Le service de Babysitting est autorisé, à condition que la baby-sitter soit vaccinée par deux doses depuis plus de 14 jours ainsi que sa famille résidant au même domicile.
- 6.27. L'hôtel doit mettre en place un système de pistage des clients et du personnel à travers des fiches d'enregistrement aux différentes activités, le plan de travail et autres fiches de contrôle.
- 6.28. L'hôtel doit aussi éliminer, autant que possible, le contact entre le personnel backoffice et ceux en front line.
- 6.29. Les fournisseurs et contracteurs doivent être enregistrés, concernant leur présence et leur identité. Ils doivent suivre rigoureusement les gestes barrières et de préférence être vaccinés.

7. Suivi sanitaire :

- 7.1. Si le client doit effectuer un test avant de prendre l'avion, il pourra faire appel à un prestataire privé à ses frais.
- 7.2. Les hôtels ou il y aurait eu un cas positif devront tester par test antigénique les membres de leur personnel qui auront été en contact avec le client positif à J0 et J7, y compris s'ils n'ont pas été au travail de manière continue. Une traçabilité des résultats devra être mise en place. Si les tests sont négatifs, le personnel peut continuer à travailler, en faisant tout particulièrement attention au respect des gestes barrières. Si le test est positif, la personne doit arrêter de travailler, aller s'auto isoler à son domicile et le Ministère de la Santé sera prévenu. Le Ministère de la Santé organisera un test PCR. Si le résultat du test PCR est négatif, la personne concernée pourra retourner travailler, s'il est positif, elle s'auto isolera à son domicile 10 jours selon le protocole en vigueur.
- 7.3. Si un client ou un membre du personnel devient symptomatique, il devra être isolé. Le référent santé déterminera la suite à donner en fonction de l'examen clinique.
- 7.4. Une équipe d'inspecteurs de la santé sera déployée dans l'île pour effectuer des contrôles dans les transports et les différents hôtels concernant la qualité et le respect des protocoles sanitaires.