



# Charte sanitaire

en lien avec l'épidémie Covid-19

Version 2.0 / 6 avril 2021

## PRÉAMBULE :

Cette charte est une vision globale des consignes et des moyens permettant de protéger les personnes et de limiter la propagation du virus Sars-CoV-2. Elle est un outil permettant de s'adapter au mieux aux exigences sanitaires liées à l'épidémie. Pour autant, elle doit être systématiquement mise en relation avec les exigences légales et réglementaires spécifiées par le gouvernement français. Ces exigences sont sans cesse mises à jour, c'est pourquoi nous vous invitons à vous rapprocher des services du Sanctuaire pour obtenir les informations les plus récentes.

### Version 2.0

*Changements intervenus sur les pages :*

10 : suppression sens de circulation ; consigne installation sur banc ; désinfection surfaces avec lingette à disposition (Fiche N°4)

11 : consignes désinfection espace travail ; aération salle (Fiche N°5)

17 : consignes sur désinfection main, à la sortie (Fiche N°11)

20 : positif au SARS-COV2 logé dans un hébergement du Sanctuaire = invitation à loger dans un hébergement du Sanctuaire où protocole déjà en place (Fiche N°14)

22 : dernier point, premier paragraphe, « invitation à réfléchir » (Fiche N°16)

32 : point sur limitation Réserve Eucharistique Consacrée (Fiche N°22)

Fiche n°24 supprimée

44 : équipe de 3 personnes (Anne-Marie Erro Castillo, Vincent Bidot et Delphine Guéçaimburu)

48 : rajout d'un numéro de téléphone depuis un poste extérieur

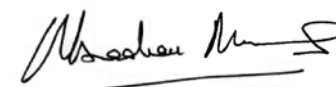
La crise sanitaire qui frappe le monde entier n'épargne pas le sanctuaire Notre-Dame de Lourdes. Pour la première fois de son histoire, celui-ci a dû fermer pendant de trop longues semaines et son activité pendant la saison 2020 a été très réduite. De nombreux pèlerins individuels sont venus au sanctuaire mais peu de pèlerinages organisés.

Nous savons tous combien ceux qui viennent en pèlerinage à Lourdes, quels qu'ils soient, vivent ici un moment de grâce. C'est bien pour cela qu'en réponse à la demande de la Vierge Marie à Bernadette : « *Allez dire aux prêtres de bâtir ici une chapelle et de venir en procession* », des foules du monde entier viennent prier, remercier, demander une grâce. La présence des malades est une caractéristique de Lourdes. Elle confère à ce lieu un aspect unique ; elle engendre une attention aux plus petits, aux plus fragiles qui a une saveur d'Évangile.

L'accueil des pèlerins et des pèlerinages est une mission et une responsabilité, tout spécialement à l'égard des plus fragiles. Nous avons bien conscience de la nécessité impérieuse d'offrir à tous ceux qui viennent des garanties en matière de sécurité sanitaire avec des process clairs du départ du domicile au retour. Cette sécurité concerne le séjour à Lourdes au sanctuaire et dans les hébergements et les accueils mais également dans les transports et les hôtels. Toute une filière est concernée, c'est pourquoi nous avons aussi souhaité vous communiquer les engagements des partenaires des pèlerinages à Lourdes.

Cette charte sanitaire expose ce qui a été prévu, ce qui est mis en place, ce qui est validé et ce qui sera vérifié. Elle doit beaucoup au travail considérable fait aussi bien par les services du sanctuaire que par les responsables des accueils avec l'assistance du médecin permanent du sanctuaire, Président de l'AMIL. Je les en remercie. L'assistance, le contrôle et la certification par le Bureau *Veritas* sont un gage de sérieux des engagements pris pour le service de tous et l'accueil en toute sécurité de ceux qui entrent au Sanctuaire.

Je souhaite avec tous ceux qui travaillent à votre service que cette charte lève des inquiétudes, rassure et permette que suivant les possibilités, malades et bien portants viennent à Lourdes sereinement pour y vivre la grâce unique de ce lieu. Mais si elle essaye d'être la plus complète possible, elle ne répondra peut-être pas à toutes vos interrogations. L'année 2020 l'a montré : des solutions existent afin de vivre ces temps de prière, d'espérance et de grâces tant attendus dans notre sanctuaire. N'hésitez pas ! Nous nous tenons à votre disposition pour pouvoir répondre à toutes vos questions et trouver ensemble les idées qui vous permettront de vivre et faire vivre votre pèlerinage.



**Mgr Olivier RIBADEAU DUMAS**

Recteur du Sanctuaire Notre-Dame de Lourdes





## Nos engagements



### Renforcer l'hygiène

- Renforcer le nettoyage, l'aération et la désinfection de tous nos lieux accessibles.
- Appliquer et respecter les obligations et directives imposées par le Gouvernement en matière de protocole sanitaire.



### Vous protéger

- Mettre à votre disposition des produits désinfectants dans les parties communes (gel hydro, lingettes...).
- Mettre en place des équipements, des affichages et des marquages pour maintenir des distances de sécurité.



### Protéger notre communauté de travail

- Mettre à disposition de nos employés et bénévoles, des équipements de protection individuelle et des produits de nettoyage spécifiquement adaptés pour la désinfection de la COVID-19.
- Former et sensibiliser nos équipes à l'utilisation des produits et des procédures d'hygiène renforcées.



### Limiter la propagation du virus

- Faire respecter les gestes barrière. **Notamment le port du masque (de catégorie 1 ou chirurgical, les masques artisanaux étant prohibés), obligatoire en toutes circonstances et en tout lieu.**
- Réduire autant que possible le risque de contamination en favorisant les systèmes sans contact.
- Appliquer les recommandations en vigueur en cas de suspicion de contagion ou et de contact à la COVID-19.

# SOMMAIRE

## LES ENGAGEMENTS DU SANCTUAIRE

Circuler dans le Sanctuaire .....	p7
Dans les lieux de culte, je viens prier .....	p8
Dans les lieux de culte, je viens célébrer .....	p9
Se confesser .....	p10
Se réunir dans les lieux clos et couverts .....	p11
Aller à la librairie .....	p12
Aller au centre info .....	p13
Prendre de l'eau aux fontaines .....	p14
La Grotte .....	p15
Faire le geste de l'eau .....	p16
Faire le geste de la lumière .....	p17
Utiliser les toilettes publiques .....	p18
Se loger .....	p19
Positif au SARS-CoV-2 durant mon séjour dans un hébergement du Sanctuaire .....	p20
Se restaurer .....	p21
Loger dans les accueils .....	p22
Utiliser les ascenseurs .....	p25
A la gare de Lourdes, je descends du train .....	p26
A l'aéroport je descends de l'avion .....	p27
Je rejoins le Sanctuaire avec un bus de l'HNDL .....	p28
Aller à l'Accueil Jean-Paul II (services de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes) .....	p29

## LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE

Dans les lieux de culte – préparation des offices .....	p32
Dans les lieux de culte – nettoyage .....	p33
Dans les lieux de rassemblements clos et couverts .....	p34
Dans les toilettes publiques – port des EPI Covid .....	p34
Dans les toilettes publiques – Nettoyage .....	p35
Aux fontaines .....	p36
Dans les bâtiments ouverts aux pèlerins – points de contact .....	p37
Dans les hébergements – chambres .....	p38
Dans les hébergements – sanitaires .....	p39
Dans les lieux de restauration .....	p40
Bus de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes .....	p42




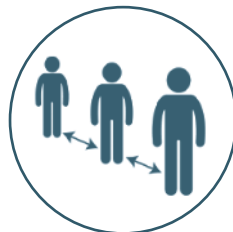

## LE MANAGEMENT COVID

Un dispositif protecteur .....	p44
Les rouages des contrôles .....	p45
Les formations covid internes .....	p46
Les procédures covid applicables à la communauté de travail ..	p47
Suivi et relation .....	p48

## LES ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES







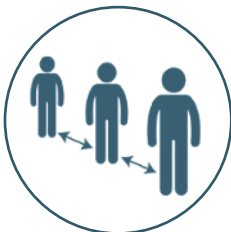
SNCF .....	p51
Aéroports .....	p54
Bus .....	p55
Hôtels .....	p56
Mutuelle Saint-Christophe .....	p57

# Circuler dans le Sanctuaire

AVANT	PENDANT	APRES
  <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je prends connaissance et je respecte les consignes affichées.</li> <li>• Je rentre par les portes du Sanctuaire, si la jauge le permet.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je suis comptabilisé.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Dispositifs de comptages.</i> <i>Ecrans d'information digitaux.</i> <i>Fontaines à gel.</i> <i>Un garde.</i></p>	  <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je porte le masque en tout temps et en tout lieu.</li> <li>• Je respecte les gestes barrières et les distances.</li> <li>• Je suis sensibilisé aux consignes en pouvant voir les rappels des consignes.</li> <li>• Je ne jette rien au sol ni ne ramasse rien ne m'appartenant pas.</li> <li>• J'utilise les poubelles.</li> <li>• Je ne franchis pas les barrières ni les zones délimitées.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Affichages réglementaires :</i> <i>port du masque et distances tous les 50m.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis noté comme étant sorti du Sanctuaire.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Dispositifs de comptages.</i> <i>Ecrans d'information digitaux.</i></p>




# Dans les lieux de culte

## Je viens prier

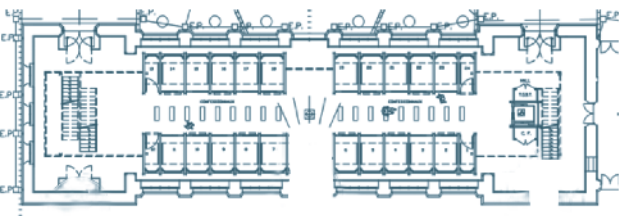

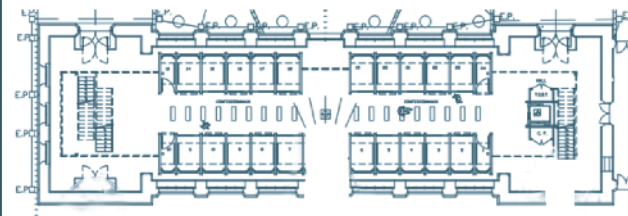
AVANT	PENDANT	APRES
  <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je rentre dans l'Eglise si la jauge le permet.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je me dirige vers une place libre.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> 1 fontaine à gel par entrée.</p>	    <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je n'échange pas de poignée de main, ni d'embrassade en signe de paix.</li> <li>• Je garde une distance de 1 mètre d'espace-ment sur les bancs, je respecte le marquage sur les bancs et au sol.</li> <li>• J'attends les consignes du sacristain ou de l'hospitalier pour la communion.</li> <li>• Je reçois la communion dans les mains et je garde une distance de 1 mètre et je respecte le marquage au sol.</li> <li>• Lors de la quête, je ne prends pas le pot, c'est la personne qui effectue la quête qui le passe parmi les fidèles.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Le prêtre rappelle en début de célébration les règles sanitaires. Marquage des places assises. Marquage des emplacements de communion. Les bénitiers sont vides.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je ressors en tenant compte des distances sociales.</li> </ul>

# Dans les lieux de culte

## *Je viens célébrer*



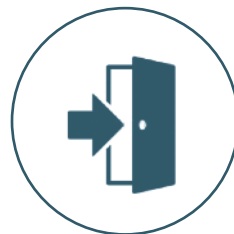
AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'apporte impérativement mon aube ; la chasuble et l'étole me seront prêtées par le sanctuaire.</li> <li>• Si je n'ai pas d'aube, le Sanctuaire pourra exceptionnellement m'en fournir une pour la durée de mon pèlerinage.</li> <li>• En arrivant dans l'église, je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je me dirige vers la sacristie.</li> <li>• Je pose mes affaires personnelles dans un sac papier qui m'est remis par le sacristain. J'y écris mon nom dessus.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>1 fontaine à gel par entrée. Sacs papier. Stock d'aubes dans sacristie.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je tiens mes distances.</li> <li>• Je communie par intinction lors des concélébrations après m'être désinfecté les mains.</li> <li>• Les hosties ont été préparées par le sacristain.</li> <li>• L'organisation de la communion s'effectue du fond de l'église, vers l'autel, les fidèles sont guidés par le sacristain ou l'hospitalier.</li> <li>• Avant de donner la communion, je me désinfecte les mains ; je ne donne pas la communion à la bouche mais à la main en respectant l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol.</li> <li>• La vaisselle liturgique utilisée est déposée sur la crédence.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Le prêtre rappelle en début de célébration les règles sanitaires. Marquage des places assises. Marquage des emplacements de communion. Les bénitiers sont vides. Flacon gel hydro dans le chœur.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je repars dans la sacristie.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je garde l'aube qui m'a été prêtée jusqu'à la fin de mon pèlerinage. Avant de quitter le sanctuaire, je la rends à l'endroit où je l'ai empruntée. Je reprends le sac avec mes affaires et je jette le sac dans la poubelle.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Porte chasubles et aubes. 1 fontaine à gel. Poubelle.</p>

## Se confesser à la chapelle des confessions

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me désinfecte les mains avec du gel hydro alcoolique.</li> <li>• Je m'installe sur un banc libre indiqué par la personne en charge de la chapelle des confessions.</li> <li>• J'attends qu'un prêtre vienne me chercher.</li> <li>• En tant que prêtre j'apporte mon aube personnelle.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 distributeur de gel à l'entrée. Ventilation des locaux avec portes ouvertes. Ventilation mécanique permanente.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je rentre dans le confessionnal, je peux désinfecter les surfaces avec les lingettes mises à ma disposition.</li> <li>• Je me confesse avec mon masque en me tenant à distance du prêtre, lui aussi est porteur d'un masque.</li> <li>• Nous sommes séparés par une vitre.</li> <li>• Désinfection assurée par la personne en charge de la chapelle des confessions.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 distributeur de gel à chaque entrée de confessionnal. Ventilation mécanique permanente des confessionnaux. Séparation en verre entre le prêtre et le pénitent. Lingettes virucides dans chaque confessionnal.</p>	 <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. Ventilation des locaux avec portes ouvertes.</p>

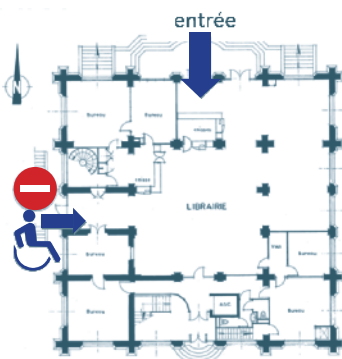
# Se réunir dans les lieux de rassemblement clos et couverts

## toutes salles de réunion

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je m'assure du nombre de places disponibles.</li> <li>• Si besoin, j'apporte mes fournitures administratives personnelles.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je désinfecte mon espace et le matériel (tables et chaises, à l'aide d'une lingette).</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages règlementaires et capacité d'accueil. 1 fontaine à gel à l'entrée si possible fixée au mur. Lingettes virucides.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je tiens mes distances de 1 mètre avec les autres participants</li> <li>• Je ne m'assois pas en face d'une personne</li> <li>• Je ne partage pas mes affaires</li> <li>• <b>J'aère la salle le plus souvent possible</b> (minimum 15 minutes toutes les 3 heures)</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> S'assurer du fonctionnement de la ventilation mécanique Aérer le plus possible</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je jette les déchets à la poubelle.</li> <li>• <b>J'aère la salle.</b></li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Lingettes virucides. Poubelles . 1 fontaine à gel à la sortie si possible fixée au mur. Ventilation des locaux avec fenêtres et portes ouvertes.</p>

## Aller à la Librairie

### AVANT



#### CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.
- J'entre par la porte côté Pie X (nord).
- Si je suis en situation de handicap, je peux rentrer par la porte ouest (permanences) avec la rampe.
- Je vérifie que je peux rentrer (voir panneau).

#### MOYENS :

Affichages réglementaires.  
Panneau indiquant  
« trop de monde, merci d'attendre ».  
1 fontaine à gel à l'entrée.

### PENDANT



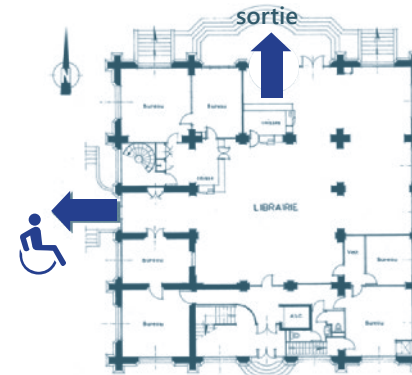
#### CONSIGNES :

- Je respecte les distances sociales.
- Même si je peux consulter les livres et saisir les objets, j'évite néanmoins de tout toucher.
- Je demande au personnel de m'accompagner dans mes recherches.
- A la caisse, je respecte l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol, je suis séparé par une vitre, je privilégie le paiement sans contact.

#### MOYENS :

Affichages réglementaires visibles en tout point.  
Vitre à chaque caisse.  
Lingettes virucides.  
Marquage au sol à la caisse.

### APRES



#### CONSIGNES :

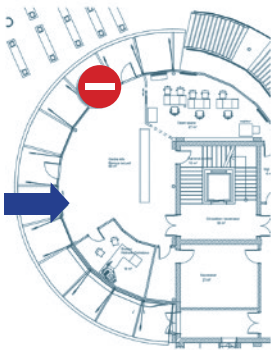

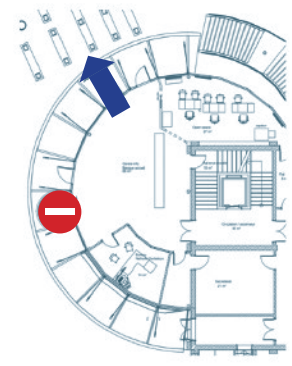
- Je me désinfecte les mains.
- Je sors par la porte côté nord (Pie X).
- Je sors par la porte côté ouest (permanences), si je suis en situation de handicap.

#### MOYENS :

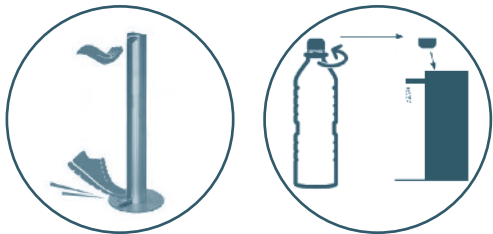


Affichages réglementaires.  
1 fontaine à gel à la sortie.



## Aller au centre information

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'entre par la porte automatique si la jauge le permet.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je suis le marquage au sol.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à l'entrée. Marquage au sol.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je respecte l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol.</li> <li>• A l'accueil, je suis séparé par une vitre avec le personnel.</li> <li>• Objets trouvés : Je dépose mon objet trouvé à l'intérieur du sac transparent remis par le préposé aux objets trouvés et je referme le sac.</li> <li>• Le préposé agrafe à l'extérieur une feuille contenant les informations (date et heure de remise, lieu,...) et attend 24 heures avant de traiter le contenu.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Vitre au comptoir. Objets trouvés : Sacs poubelles transparents. Post-it / Agrafeuse.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis le marquage au sol.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je sors par la porte indiquée.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à la sortie.</p>

## Prendre de l'eau aux fontaines

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'intègre la file d'attente.</li> <li>• Je respecte le marquage au sol.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je ne touche pas les fontaines.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>File d'attente. Distribution de l'eau sans contact. Distributeur de gel.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'ouvre mon récipient et je pose le bouchon à l'envers.</li> <li>• Je remplis mon contenant en le mettant face au robinet automatique ; je ne touche pas au robinet.</li> <li>• Je referme le bouchon.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Nettoyage des fontaines suivant le protocole établi. Affichage des consignes.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Distributeur de gel.</p>

## La Grotte







En raison de l'épidémie actuelle, il n'est pas possible d'accéder au rocher de la Grotte.



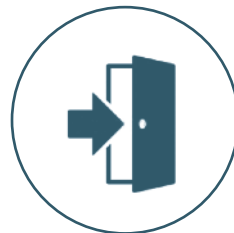
## Faire le geste de l'eau aux piscines

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je respecte l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je suis accueilli par un hospitalier.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. Organiser un flux « marche en avant » - pas de croisement. Signalétique de cheminement. 1 fontaine à gel à l'entrée.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je tends mes mains pour recevoir l'eau de la Grotte.</li> <li>• L'Hospitalier porteur d'un masque de catégorie 1 et d'une visière verse l'eau au moyen d'un broc.</li> <li>• Je porte les mains à mon visage.</li> <li>• Je m'essuie le visage, si je le désire, avec du papier absorbant.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Désinfection du broc, en début et fin de poste. Distributeur à papier absorbant. Poubelle vidée entre chaque service ou autant de fois que nécessaire. Masque de catégorie 1 et visière pour chaque hospitalier accompagnant le geste.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis le marquage au sol.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je sors par la porte indiquée.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Organiser un flux « marche en avant » - pas de croisement. Signalétique de cheminement. 1 fontaine à gel à la sortie.</p>






## Faire le geste de la lumière *aux Chapelles de lumière*

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je respecte l'espacement de 1 mètre.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> <i>Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à l'entrée.</i></p>	  <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je paye avec le sans contact de préférence.</li> <li>• Je prends le cierge de mon choix.</li> <li>• Je l'allume.</li> <li>• Je le dépose à l'emplacement de mon choix.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> <i>Nettoyage des bornes de paiement selon le protocole « surface ».</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je peux me désinfecter les mains.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> <i>1 fontaine à gel à la sortie.</i></p>

## Utiliser les toilettes publiques

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je respecte l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à l'entrée. Ventilations mécaniques en fonction.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me lave les mains suivant le protocole affiché.</li> <li>• Je me sèche les mains avec le papier jetable.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichage des consignes au-dessus des lavabos sur le lavage et la désinfection des mains. Stock papier jetable. Poubelles. Sèches mains débranchés. Les urinoirs sont condamnés 1 sur 2.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> 1 fontaine à gel à la sortie.</p>

## Se loger dans les hébergements du Sanctuaire

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'ai pré-rempli les documents d'accueil qui m'ont été envoyés par mail.</li> <li>• Je rentre dans l'établissement et me désinfecte les mains.</li> <li>• Le réceptionniste termine de saisir les informations nécessaires avec moi.</li> <li>• Il me rappelle les consignes élémentaires liées à mon séjour et au contexte sanitaire.</li> <li>• Les clefs de ma chambre sont posées dans une boîte. Une solution virucide est projetée dessus.</li> <li>• Je récupère mes clefs et me dirige vers ma chambre.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages règlementaires. Verre de distanciation sur comptoir. Fontaine à gel. Boîte à clef. Virucide en spray.</p>	   <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durant mon séjour, j'évite d'inviter d'autres personnes dans ma chambre.</li> <li>• J'aère ma chambre autant que possible, au minimum deux fois par jour durant 10 minutes.</li> <li>• Même si les points de contact sont régulièrement désinfectés, j'évite de les toucher autant que possible.</li> <li>• J'applique les consignes qui me sont données et communiquées à travers les affichages et informations diffusées.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages règlementaires.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La veille de mon départ, je fixe un rendez-vous avec la réception pour l'heure prévue de mon départ.</li> <li>• Je pose les clefs de ma chambre dans une boîte. Une solution virucide est projetée dessus.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages règlementaires. Verre de distanciation sur comptoir. Fontaine à gel. Boîte à clef. Virucide en spray.</p>

## Positif au SARS-CoV-2 durant mon séjour dans un hébergement du Sanctuaire

### PENDANT



#### CONSIGNES :

- Je m'isole.
- Je contacte mon médecin et mon directeur de pèlerinage.
- Ce dernier est en lien direct avec le poste de secours du Sanctuaire.
- Si je ne peux rester isolé durant mon pèlerinage, je suis invité à loger dans un lieu d'hébergement du Sanctuaire où le protocole est déjà en place.
- Je prépare mon retour en contactant mon assureur pour les conditions de rapatriement.

#### MOYENS :

*Application du protocole de l'Accueil Notre-Dame.*

*Lien entre référent sécurité du pèlerinage et poste de secours.*

### APRES



#### CONSIGNES :

- Je rentre à mon domicile avec un véhicule individuel (taxi, ambulance).
- J'applique les mesures de l'assurance maladie.




#### MOYENS :

*Listing des sociétés de taxi et d'ambulances à jour  
au poste de secours et au PC sécurité.*



## Se restaurer

### chaque lieu de restauration du Sanctuaire

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je rentre.</li> <li>• Je signe le cahier de présence (nom, prénom, numéro de téléphone et courriel).</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je prends connaissance de l'organisation de la circulation.</li> <li>• Je prends connaissance de la capacité maximale de la salle.</li> <li>• Je circule jusqu'à ma table limitée à 6 places.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Cahier de présence, stylo.</i>  <i>Gel hydro alcoolique à côté du cahier.</i>  <i>Plan de la salle et capacité.</i>  <i>Affichages règlementaires.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je porte le masque jusqu'au service du premier plat.</li> <li>• Je porte le masque lors de mes déplacements.</li> <li>• Dans un self : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les couverts et ustensiles sont directement posés dans un plateau. En cas de besoin, je ne touche rien et je fais appel aux salariés présents.</li> <li>- je respecte les consignes lors de la prise des plats.</li> </ul> </li> <li>• Je ne passe rien à un autre convive sans m'être désinfecté les mains au préalable.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Gel hydro alcoolique à chaque table.</i>  <i>Dans un self :</i>  <i>consignes affichées : protection verre au-dessus des plats, plateaux préparés.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je ramène mes couverts, serviette, assiettes,... sur le chariot.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je sors.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Fontaine à gel.</i>  <i>Chariot ustensiles sales.</i></p>

# Loger dans les accueils - la préparation de mon séjour

## *Accueils Notre-Dame et Saint-Frai*

Les lignes ci-dessous ont été validées par les **Dr Alessandro de FRANCISCIS** (Médecin Permanent du Sanctuaire), **Dr Alain BATY** (Président, Association Présidents d'Hospitalités Francophones), **Pr Olivier JONQUET** (Président, Comité Médical International de Lourdes) et **Dr Jean-Eudes BOURCIER** (Chef de Service, Urgences du Centre Hospitalier de Lourdes)

### Principes généraux d'organisation

- Avant votre arrivée, a été désigné un référent COVID chargé de faire le lien avec celui de l'Accueil et de préparer vos hospitaliers d'accompagnement aux gestes et aux processus de prise en soin des personnes accompagnées en ambiance COVID.
- Chaque personne prise en charge par votre hospitalité a été acceptée dans le pèlerinage sur décision du médecin référent de votre organisation. Ce dernier a évalué à la fois les risques encourus par la personne et les capacités des hospitaliers à la prendre en charge de manière personnalisée et il a approuvé les conditions de son logement en ambiance COVID.
- Le principe est que toute personne étant hébergée ou intervenant comme aidant dans l'Accueil a été testée COVID – dans un court délai précédant l'arrivée.
- Votre organisation de prise en charge des personnes accompagnées atteste d'une limitation très encadrée des bénévoles à leur contact et d'une «bulle sanitaire» afin de maîtriser le risque de contagion. **Cela invite à réfléchir** à une prise de logement et de repas des aidants dans l'espace d'hébergement et de restauration dans l'Accueil médicalisé. Dans ce cadre, nous permettons l'accès aux Accueils Notre-Dame et Marie Saint-Frai 24 heures sur 24 heures.

### Principes généraux de protection au risque Covid

- Le personnel des Accueils assure la désinfection le matin, en début d'après-midi et fin de soirée des points contacts situés dans les parties communes à savoir : les offices, les ascenseurs, les mains courantes et rambardes des couloirs et escaliers (donc hors les chambres, les permanences, les salles de soins, les tisaneries traitées par les hospitaliers). Ces gestes font l'objet d'une traçabilité.
- Tout le linge de lit est traité en laverie industrielle selon les normes de la profession intégrant notamment la prévention du risque COVID.
- Les hospitaliers mettent en œuvre au quotidien le protocole du bio-nettoyage et aération régulière des chambres, des tisaneries, des salles de soins, des WC communs qui leur sont affectés.
- Au moment des opérations de restitution des espaces affectés (chambres, salles de soins, permanences, tisaneries, WC communs), les hospitaliers opèrent une désinfection exhaustive pour laquelle ils ont suivi une formation spécifique.
- Toute vaisselle et ustensiles qui ont été mis à disposition pour les repas en salle à manger sont obligatoirement passés au lavage haute température dans l'office de cette salle à manger.

# Loger dans les accueils - la préparation de mon séjour

## *Accueils Notre-Dame et Saint-Frai*

Les lignes ci-dessous ont été validées par les **Dr Alessandro de FRANCISCIS** (Médecin Permanent du Sanctuaire), **Dr Alain BATY** (Président, Association Présidents d'Hospitalités Francophones), **Pr Olivier JONQUET** (Président, Comité Médical International de Lourdes) et **Dr Jean-Eudes BOURCIER** (Chef de Service, Urgences du Centre Hospitalier de Lourdes)

### Dans les espaces communs

- Au début de votre séjour, la personne référente COVID appartenant à l'équipe de l'Accueil, vous donnera les instructions nécessaires et à jour pour que vos hospitaliers d'accompagnement puissent exercer leur service en pleine connaissance de cause.
- Nos espaces bénéficient d'une signalétique qui rappelle les gestes barrières ainsi que les effectifs maximums autorisés par locaux occupés (voir tableaux effectifs par locaux et options occupations chambres).
- Nous mettons à disposition du savon liquide dans toutes les pièces humides, et du gel hydroalcoolique en distribution libre au passage de toutes les entrées et sorties de notre Accueil médicalisé, dans toutes les circulations, devant les cabines des ascenseurs, et les entrées/sorties des salles à manger et des salles de réunion.

### Dans les chambres

- A ce jour le principe qui sous-tend la capacité d'occupation des chambres est celui de l'attribution d'un WC et d'une douche par unité COVID compatible. Dans le cas des chambres qui comprennent 2 WC et 2 douches il est possible d'héberger deux unités COVID compatibles dans ces chambres. (Une unité COVID compatible est une personne isolée, ou bien plusieurs personnes qui sont habituellement co-habitanes (couple, famille). Nous réservons plusieurs chambres pour y recevoir des personnes diagnostiquées positives au COVID 19 ou bien en présentant des symptômes. Dans ce cas de figure, la restauration est réalisée en plateau de service en chambre.

# Loger dans les accueils - la préparation de mon séjour

## *Accueils Notre-Dame et Saint-Frai*

Les lignes ci-dessous ont été validées par les **Dr Alessandro de FRANCISCIS** (Médecin Permanent du Sanctuaire), **Dr Alain BATY** (Président, Association Présidents d'Hospitalités Francophones), **Pr Olivier JONQUET** (Président, Comité Médical International de Lourdes) et **Dr Jean-Eudes BOURCIER** (Chef de Service, Urgences du Centre Hospitalier de Lourdes)

### Dans les restaurants

- Vous renseignez la fiche contact de la salle à manger, table par table, pour chacun des services.
- Vous respectez les consignes d'effectif maximum par table. Chaque convive se voit attribuer une place fixe et invariante pour toute la durée du pèlerinage.
- Les distances de sécurité sont montrées au responsable de la salle à manger dès son arrivée par la mise à disposition d'une table témoin.
- Les ventilateurs de plafonds des salles à manger restent éteints.

### Autres moyens

- Les fauteuils roulants et voitures bleues de l'HNDL vous sont affectés en nombre nécessaire. Vous les personnaliserez en les étiquetant (étiquette à renseigner qui vous est remise à l'arrivée dans l'Accueil) après avoir noté le nom de la personne utilisatrice ainsi que le pèlerinage auquel elle appartient.
- Les chaises bleues à roulettes, dites de transbordement, sont désinfectées par un hospitalier après chaque utilisation.
- En tant que de besoin, nous pouvons vous céder les équipements de protection comme gants, sur-tabliers, alèses à usage unique, etc. A cet effet, nous vous fournissons une mercuriale ou une liste de fournisseurs.

### Cas positif au SARS-CoV-2



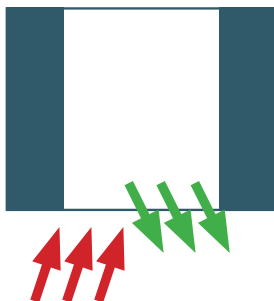
- Toute personne qui présente des symptômes\* est testée. A défaut de tests disponibles, la direction des Accueils oriente le médecin du pèlerinage vers une solution technique (exemple : Croix Rouge). Si le résultat du test est positif, il est fait compte-rendu au responsable d'étage. La direction met à disposition une chambre gardée libre pour cette éventualité si la personne ne peut être maintenue confinée dans la chambre où elle se trouve dans l'attente des suites qui seront données (confinement sur place, hospitalisation ou rapatriement).

\* - Symptômes les plus fréquents : fièvre, toux sèche, fatigue ;




- Symptômes moins fréquents : courbatures, maux de gorge, diarrhée, conjonctivite, maux de tête, perte de l'odorat ou du goût, éruption cutanée, ou décoloration des doigts ou des orteils ;

- Symptômes graves : difficultés à respirer ou essoufflement, sensation d'oppression ou douleur au niveau de la poitrine, perte d'élocution ou de motricité.

## Utiliser les ascenseurs





AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• En dehors d'un groupe familial il ne peut y avoir qu'une seule personne par cabine.</li> <li>• Je laisse la priorité aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Fontaine à gel hydroalcoolique par jeu de cabines.</p> <p>Affichage de la capacité d'accueil de la cabine.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je laisse sortir les personnes de l'ascenseur avant d'y entrer.</li> <li>• Tout en portant le masque, je me tiens éloigné des personnes présentes avec moi.</li> <li>• Sauf cas de force majeure, je ne touche à rien.</li> </ul>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je sors de la cabine en priorité.</li> </ul>

## A la gare de Lourdes, je descends du train




AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je prends connaissance et je respecte les consignes données par les hospitaliers de mon pèlerinage.</li> <li>• J'attends que l'on vienne me chercher pour descendre du train.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> <i>Plusieurs fontaines à gel par voiture installées par les hospitaliers du pèlerinage.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis les consignes des hospitaliers pour descendre du train sans précipitation et en toute sécurité.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> <i>Affichages règlementaires dans le pavillon des malades de la gare. Fauteuils de transfert mis en place sur les quais.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis installé dans un fauteuil de transfert ou sur un brancard.</li> <li>• Je suis embarqué dans un bus spécialement aménagé respectant les consignes sanitaires.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> <i>Affichages règlementaires : port du masque et distances.</i></p>

# A l'aéroport, je descends de l'avion

## Aéroport Tarbes et Lourdes

AVANT	PENDANT	APRES
 <p>Pour la protection de tous, le port du masque est obligatoire à l'aéroport.</p> <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je prends connaissance et je respecte les consignes données par les hospitaliers de mon pèlerinage.</li> <li>• J'attends que l'on vienne me chercher pour descendre de l'avion.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Une fontaine à gel à la sortie de l'avion. Affichages réglementaires: port du masque et distances.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis les consignes des hospitaliers pour descendre de l'avion sans précipitation et en toute sécurité.</li> <li>• Je suis installé dans un fauteuil de transfert ou sur un brancard.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Affichages réglementaires. Fauteuils de transfert désinfectés préparés à la sortie de l'avion.</p>	  <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je rejoins un bus spécialement aménagé respectant les consignes sanitaires.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p>Affichages réglementaires : port du masque et distances.</p>

## Je rejoins le Sanctuaire avec un bus de l'HNDL

AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Après ma descente du train ou de l'avion, je suis accompagné par un hospitalier vers un bus aménagé pour le transport des pèlerins à mobilité réduite.</li> <li>• Mes bagages sont pris en compte par mon pèlerinage.</li> <li>• Il m'est proposé de désinfecter mes mains avant l'entrée dans le bus.</li> <li>• L'hospitalier « fourgonnier », m'accueille à l'entrée du bus et m'aide pour accéder et m'installer à l'intérieur.</li> <li>• Je m'installe sans précipitation et en toute sécurité.</li> <li>• Je garde mon masque.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Affichage port du masque et distances. Les hospitaliers disposent de bouteilles de gel hydro alcoolique. Les fauteuils individuels sont arrimés au sol par le chauffeur du bus.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant le trajet, je peux à tout moment faire appel à l'aide de l'hospitalier « fourgonnier ».</li> <li>• J'attends patiemment l'arrivée du bus à sa destination (un des Accueils).</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Affichages règlementaires : port du masque et distances.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'arrivée à destination, j'attends patiemment que le chauffeur du bus vienne désarrimer mon fauteuil.</li> <li>• L'hospitalier « fourgonnier » m'aide pour sortir du bus.</li> <li>• Il m'est proposé de me désinfecter les mains après être sorti du bus.</li> <li>• Je garde mon masque.</li> <li>• Un hospitalier vient alors me chercher pour m'accompagner à ma chambre.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Dès l'arrivée à destination, le chauffeur procède au désarrimage des fauteuils.</i></p>



## Aller à l'Accueil Jean-Paul II (Services de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes)

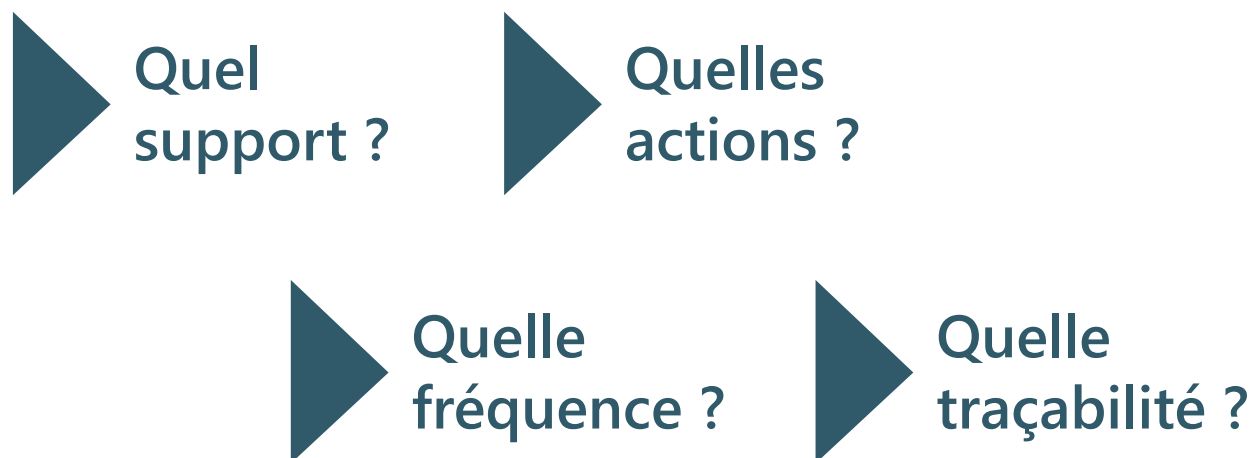
AVANT	PENDANT	APRES
 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'entre par la porte centrale. Je respecte le marquage au sol si je dois patienter.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je suis le marquage au sol, pour emprunter l'escalier (un escalier pour monter - un escalier pour descendre).</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à l'entrée et à la sortie. Mise en place d'un sens de circulation balisé et signalé pour sécuriser le flux des personnes et limiter le croisement. Information chaque lundi matin sur le protocole sanitaire.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je respecte l'espacement et le marquage au sol.</li> <li>• Au secrétariat de l'HNDL, je suis séparé par une vitre avec le personnel.</li> <li>• Je patiente dans le couloir s'il y a déjà deux personnes dans le bureau.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à l'entrée et sortie. Mise en place d'un sens de circulation balisé et signalé pour sécuriser le flux des personnes et limiter le croisement. Vitres sur comptoir.</p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis le marquage au sol.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je sors par la porte indiquée.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à l'entrée et sortie. Mise en place d'un sens de circulation balisé et signalé pour sécuriser le flux des personnes et limiter le croisement.</p>



# Les protocoles de nettoyage

Le Sanctuaire Notre-Dame de Lourdes est vaste et avec des bâtiments aux fonctions différentes ; les protocoles de nettoyage sont tout autant nombreux. Dans le cadre de la pandémie de la Covid-19, ils ont évidemment été réadaptés avec l'aide de nos fournisseurs tout en étant calés aux réglementations métiers.

**Ces protocoles permettent de définir 4 points essentiels :**



En ligne sur une plateforme intranet, interne au Sanctuaire, chaque service peut ainsi consulter les dernières mises à jour et permettre une bonne application des procédures de nettoyage. Il en va de la sécurité des pèlerins et des membres de notre communauté de travail.

Pour simplifier la lecture, les fiches qui suivent sont des extraits de ces protocoles de nettoyages. Nous avons fait le choix de vous communiquer les plus importants. Si cela est nécessaire, nous pourrions vous communiquer des informations plus précises sur simple demande.

## Dans les lieux de culte - préparation des offices

### MÉTHODE

- Vérifier l'absence d'eau dans les bénitiers.
- Porter un masque et des gants pour préparer l'autel (vaisselle liturgique, missel).
- Limiter la Réserve Eucharistique Consacrée.
- Laver à l'eau et au savon, la vaisselle liturgique utilisée, et la déposer sur le plateau mentionnant « à laver-port de gants obligatoire ».
- Sécher correctement la vaisselle liturgique, et la déposer sur le plateau mentionnant « propre-à manipuler uniquement avec des gants ».
- Ensuite la recouvrir avec la pale.

### FRÉQUENCE

🕒 Entre chaque office

### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement

## Dans les lieux de culte - nettoyage

### MÉTHODE

- Bien aérer les lieux (minimum 15 minutes toutes les 3 heures).
- Eviter d'utiliser l'aspirateur (sauf si ce dernier est équipé de filtre HEPA).
- Toutes les surfaces de contact (bancs, troncs, pupitres, confessionnaux, poignées de portes/interrupteurs) sont à nettoyer avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau).  
Pulvériser sur lavette jetable ou lavable.  
Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Les déchets sont à évacuer régulièrement dans la poubelle affectée aux déchets non recyclables.



### FRÉQUENCE

🕒 2X jour à minima

### TRAÇABILITÉ









✓ Feuille émargement

# Dans les toilettes publiques - port des EPI Covid

## La protection de nos salariés















### S'ÉQUIPER DE LA TENUE DE PROTECTION CONTRE LES RISQUES INFECTIEUX

#### *Respecter l'ordre chronologique*

-  ou  Se laver les mains
-  Mettre la charlotte
-  Mettre le masque
-  Mettre les lunettes
-  ->  Revêtir la combinaison puis la capuche
-  Enfiler les gants

### RETIRER LA TENUE DE PROTECTION CONTRE LES RISQUES INFECTIEUX

#### *Respecter l'ordre chronologique*

-  Poser tout le matériel dans une boîte pour la désinfection
-  Retirer la capuche
-  Retirer la charlotte
-  Retirer la combinaison
-  ou  Se laver les mains ou désinfection avec solution hydro alcoolique
-  Remettre des gants propres
-  Retirer les lunettes
-  Désinfecter les lunettes, les clefs, le téléphone, ... Puis la boîte
-  ou  Se laver les mains ou désinfection avec solution hydro alcoolique
-  Retirer le masque
-  ou  Se laver les mains ou désinfection avec solution hydro alcoolique

## Dans les toilettes publiques - nettoyage

### LUNDI À DIMANCHE

- Balayer les sols.
- Balayer les abords des blocs sanitaires.
- Vider les poubelles.
- Laver les murs avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Laver les cuvettes avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Nettoyer les dévidoirs avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Mettre rouleaux de papier toilette dans les dévidoirs.
- Nettoyer les lavabos, sèche-mains et miroirs avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Nettoyer les sols avec Optimax 3 en 1 (1cl pour 1l d'eau).
- Nettoyer les grilles avec le jet d'eau (sans produit).
- Faire les vitres des portes d'entrée.

- Balayer les sols.
- Balayer les abords des blocs sanitaires.
- Vider les poubelles.
- Mettre rouleaux de papier toilette dans les dévidoirs.
- Laver les cuvettes avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Nettoyer les sols avec Optimax 3 en 1 (1cl pour 1l d'eau).
- Laver les lavabos et les miroirs avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.



### FRÉQUENCE

🕒 2X jour à minima

### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement

## Aux fontaines

### MÉTHODE

- Nettoyer chaque bec de robinet avec des lingettes désinfectantes
- Brûler quelques secondes l'extrémité du bec à l'aide de la lampe à souder

### FRÉQUENCE

🕒 Tous les matins

### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement



## Dans les bâtiments ouverts aux pèlerins - Points de contact

### Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau)

- Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable.
- Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes sur :
  - Distributeurs automatiques
  - Interrupteurs
  - Boutons d'ascenseurs
  - Téléphones, écrans tactiles, claviers, souris et télécommandes
  - Distributeurs de savon, d'essuie-mains, de papier hygiénique et robinetteries
  - Tables et chaises
  - Rampes d'escaliers et mains courantes
  - Poignées de portes, de fenêtres et de meubles



### FRÉQUENCE

🕒 Chaque jour

### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement

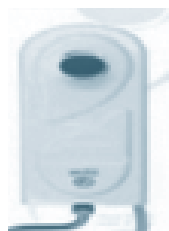
## Dans les hébergements - chambres

### Appliquer le protocole de désinfection d'une chambre

#### CHAMBRE

##### LIT

Tête et pied de lit  
Armature métallique  
Barrières et potence  
Adaptable



OPTIMAX 3 en 1  
Détergent désinfectant  
Sols et surfaces

##### TABLE DE NUIT

Tablettes  
Tiroir

##### HABILLAGE MURAL EN BOIS

##### INTERRUPTEURS

##### POIGNÉE DE PORTE

##### LUMINAIRES

##### PLACARDS

##### CHAISES

##### TABLES

##### PORTES

##### PLINTHES



LAVETTE  
BLEUE

#### SALLE DE BAIN ET LAVABO TOILETTES

##### LAVABO

Vasque  
Robinetterie  
Bonde de vidange  
Miroir  
Porte-savon  
Faïences



ANIOS 5 en 1  
Détergent désinfectant  
Sanitaires

##### DOUCHE

Robinetterie  
Evacuation  
Douchette  
Flexible  
Siège  
Barre d'appui



LAVETTE  
JAUNE

##### POUBELLE

##### POIGNÉE DE PORTE

#### TOILETTES

##### TOILETTES

Rebord  
Abattant  
Cuvette  
Distributeur papier



ANIOS 5 en 1  
Détergent désinfectant  
Sanitaires

Barre d'appui  
Chasse d'eau

##### POIGNÉE DE PORTE



LAVETTE ROUGE

#### SOL

##### BALAYAGE HUMIDE

BALAI LAMELLO ET GAZE  
ROSE À USAGE UNIQUE



##### LAVAGE

BALAI DE LAVAGE À PLAT  
ET ANIOS 3 EN 1 (DÉTERGENT  
DÉSINFECTANT MULTI-SURFACES)



#### FRÉQUENCE

🕒 Accueil Notre-Dame : 1X jour  
autres hébergements du Sanctuaire : à chaque changement de client

#### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement

## Dans les hébergements – sanitaires communs



QUOI	QUI	FRÉQUENCE	PRÉPARATION	PRODUIT	DOSE
MURS FAÏENCES		SI BESOIN			3 coups de pompe dans 8l d'eau
LAVABOS DOUCHES WC		1 FOIS PAR JOUR			Prêt à l'emploi
WC		1 FOIS PAR JOUR	 Tirer la chasse d'eau		Prêt à l'emploi
WC CUVETTE		QUAND LE FOND DE LA CUVETTE EST SALE	 Tirer la chasse d'eau		Prêt à l'emploi
SOLS		1 FOIS PAR JOUR	 Ranger la zone		1%

COMMENT				
ACTION	TEMPS DE CONTACT	RINÇAGE	SÉCHAGE	
		 Tirer la chasse d'eau		
		 Tirer la chasse d'eau		

**Remarques :** Afin d'optimiser l'utilisation des produits nécessitant une dilution, nous préconisons une eau à une température de 40°C maximum.

## Dans les lieux de restauration

**Veillez à aérer régulièrement la pièce (au minimum 15 minutes toutes les 3 heures)**

**A chaque changement de zone à nettoyer, veiller à changer de lavette :**

- Tables, chaises, fauteuils à nettoyer avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Portes et poignées de portes, poignées de fenêtres, interrupteurs sont à nettoyer avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer une lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Fontaine à eau, machine à café, micro ondes, à nettoyer avec Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau). Pulvériser ou appliquer sur lavette jetable ou lavable. Appliquer en veillant que la surface traitée reste humide 15 minutes.
- Vaisselles, couverts, pichets à nettoyer au lave-vaisselle en utilisant le programme le plus long. Laver et sécher les couverts entre chaque service si nécessaire (penser à nettoyer vos mains avant manipulation). Avant toute manipulation de vaisselle et ustensiles propres, se laver mains ou utiliser du gel hydroalcoolique. Stocker la vaisselle et ustensiles propres dans un endroit à l'abri des contaminations et non accessibles aux pèlerins.
- Nettoyage humide des sols, avec Optimax 3 en 1 (1cl pour 1l d'eau). Désinfection quotidienne des sols en lavage manuel ou autolaveuse.
- Les déchets sont à évacuer après chaque service dans la poubelle affectée aux déchets non recyclables.

### FRÉQUENCE

🕒 Chaque jour

### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement



# Dans les lieux de restauration



QUOI	QUI	FRÉQUENCE	PRÉPARATION	PRODUIT	DOSE	COMMENT				
						ACTION	TEMPS DE CONTACT	RINÇAGE	SÉCHAGE	
TABLES		1 FOIS PAR JOUR			3% SOIT 1,5CL POUR 50CL					
CHAISES		1 FOIS PAR JOUR			3% SOIT 1,5CL POUR 50CL					
MOBILIER		1 FOIS PAR JOUR			3% SOIT 1,5CL POUR 50CL					
FONTAINE ET MACHINE À CAFÉ		1 FOIS PAR JOUR			3% SOIT 1,5CL POUR 50CL					
MICRO ONDES		APRÈS CHAQUE SERVICE			3% SOIT 1,5CL POUR 50CL					
RAMPE SELF		1 FOIS PAR JOUR			3% SOIT 1,5CL POUR 50CL					
LAVAGE SOLS		1 FOIS PAR JOUR			1% SOIT 10CL DE PRODUIT POUR 10L D'EAU					

## Bus de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes

### Pulvérisation



Optimax 3 en 1 (3cl pour 1l d'eau)

#### FRÉQUENCE

🕒 Entre chaque voyage

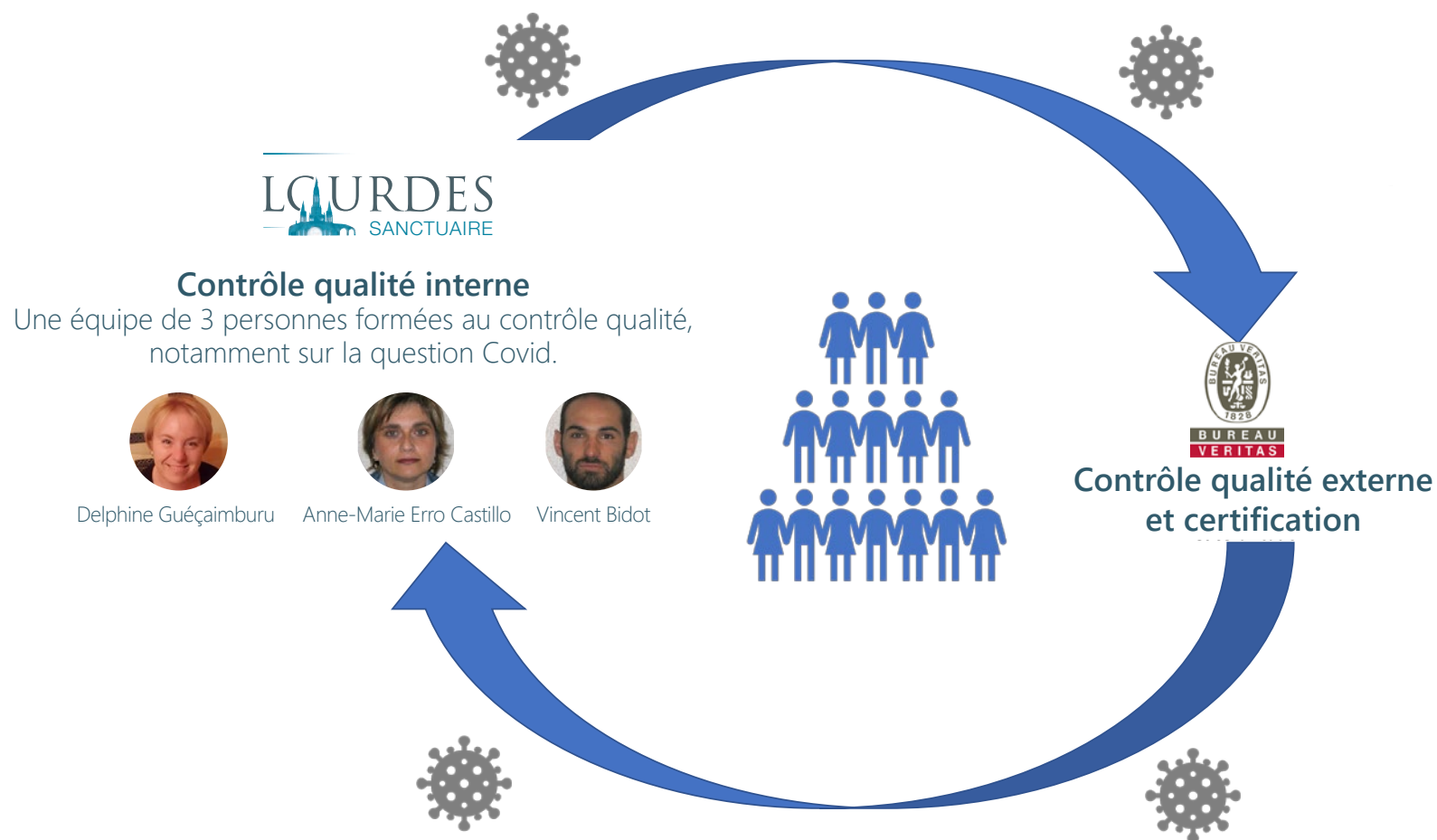
#### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement



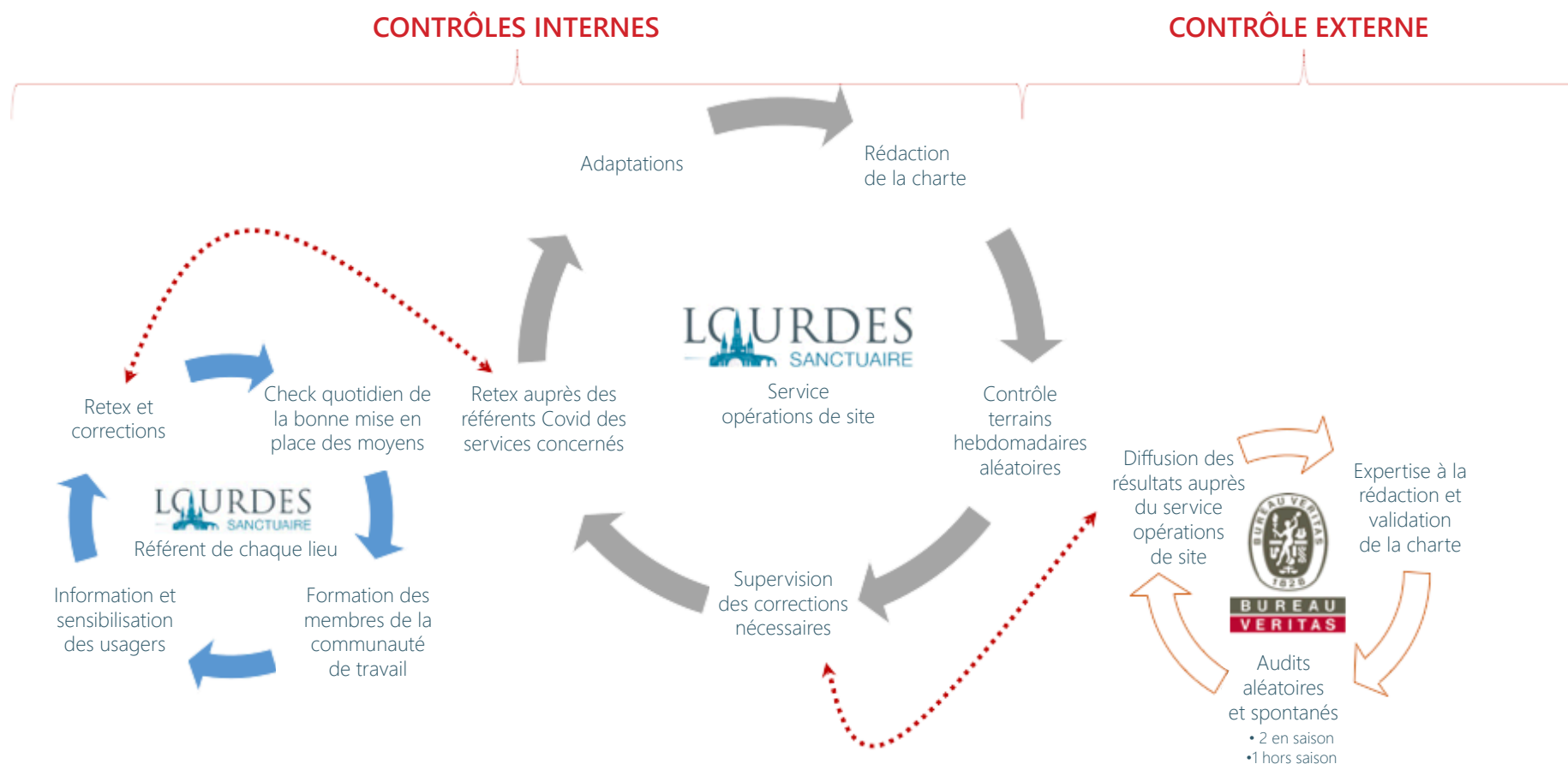
# Le management COVID

## Un dispositif protecteur





# Les rouages des contrôles



## Les formations Covid internes

**Briefing Covid initial  
à chaque reprise de poste**



**Protocoles de prise  
en charge du secours  
à personne**



**Formation régulière des  
salariés utilisant les  
protocoles de nettoyage**



Dans les Accueils, les hospitaliers sont formés au début de leur séjour pour la bonne application des mesures de nettoyage

## Les procédures Covid applicables à la communauté de travail

De nombreuses fiches méthodes sont mises en place et régulièrement mises à jour afin de sensibiliser les membres de la communauté de travail sur les bonnes attitudes à avoir en lien avec la crise sanitaire. Parmi elles :

### DES ESSENTIELS

- Se laver les mains correctement
- Adopter les bons gestes au quotidien
- Quand et comment porter correctement un masque
- Entretenir les lieux

### AUX FONDAMENTAUX DES TEMPS DE TRAVAIL

- Utiliser une salle de pause ou de réunion commune
- Utiliser une imprimante commune
- Utiliser le matériel du service audiovisuel
- Quitter son poste de travail
- Adopter les bonnes pratiques pour le télétravail
- Activité des salariés à risque et vulnérables
- La crise covid 19 et le risque psychosocial

### EN PASSANT PAR LES PLUS TECHNIQUES

- Port de la tenue de protection contre les risques infectieux
- Agir en cas de suspicion d'une personne infectée

### POUR TERMINER PAR LES PLUS SPÉCIFIQUES AU SANCTUAIRE

- Informer les pèlerins
- Adopter les bons gestes pendant la célébration de la messe
- Entretenir la vaisselle liturgique et préparer l'office
- Accompagner les pèlerins au geste de l'eau
- Le geste de la lumière
- Les fontaines

## Suivi et relation

- Un dispositif d'alerte interne est défini pour encourager la communauté de travail à effectuer des remontées individuelles d'information en lien avec des risques d'exposition.



**1919 (en interne)  
ou 05 62 42 78 04 (depuis poste extérieur)**



- Nous préconisons que chaque pèlerinage/groupe nomme un référent COVID-19.
- Lien direct avec le service opérations de site, le poste central de sécurité et le poste de secours.

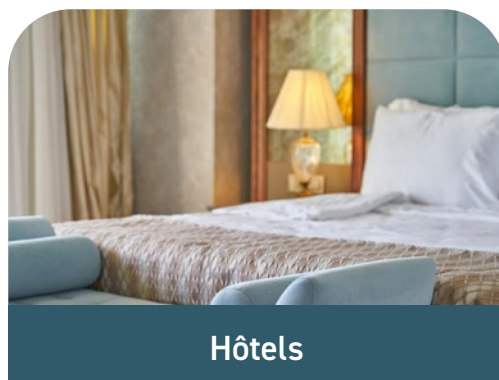




# Les engagements des partenaires

Les filières de transport et d'hébergements s'adaptent aux nouvelles exigences de la crise sanitaire. Quel que soit le moyen que vous utiliserez, le prestataire sera capable de trouver avec vous les moyens les plus appropriés pour un voyage et un séjour en toute sécurité. Au même titre que vos sociétés d'assurances sauront couvrir les frais inhérents aux éventuels rapatriements.

En synthèse les quelques principes sur lesquels ils s'engagent.



## Protocole sanitaire



### TGV INOUI : agir pour vous protéger

Le trafic des trains est revenu à la normale, vous permettant de retrouver des proches, votre bureau ou tout simplement votre domicile... Parce qu'on est tous responsables du bon déroulement à bord, agents comme clients, voici quelques règles qui permettront d'assurer des voyages sûrs et sereins avec TGV INOUI.

#### Faire respecter le port du masque pour nos personnels et pour nos clients

- Lorsque c'est possible, l'accès en gare, au train, et aux espaces de vente est filtré. Les clients non porteurs de masque ne sont pas autorisés à monter à bord.
- Pour les clients qui n'en possèdent pas, la vente de masques est assurée au sein de la gare et aux alentours.
- L'ensemble des agents présents pendant votre voyage est équipé de masque pour assurer la protection de tous.

#### Vous garantir la possibilité de vous laver les mains à tout moment de votre voyage

- En gare comme dans tous nos espaces de vente, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos agents et de nos clients.
- À bord, les réserves d'eau et de savon dans les toilettes sont sécurisées et contrôlées régulièrement par le chef de bord et l'hôte de propreté. En cas de pénurie temporaire, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos clients.

#### Nettoyer de façon intensive nos trains, nos gares et nos boutiques

- Dans les boutiques, le nettoyage est renforcé et des vitres de protection sont installées.
- À bord, une procédure de désinfection totale (fumigation) est enclenchée en cas de suspicion d'infection. Le nettoyage est renforcé et les surfaces de contact sont désinfectées avec un produit virucide plusieurs fois par jour.

## Protocole sanitaire



Dans tous les trains de la SNCF, les gestes barrières s'imposent

Pour garantir la sécurité de tous et lutter contre la propagation du virus COVID-19, aidez-nous : **respectez les gestes barrières autant que possible**



Se laver les mains très régulièrement



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter



Saluer sans se serrer la main, arrêter les embrassades



Limitier les déplacements et les contacts au strict minimum



Respecter une distance de sécurité d'au moins 1 mètre



Le respect des distances de sécurité n'étant pas toujours possible dans les transports en commun, le port du masque est obligatoire

1. Se laver les mains très régulièrement
2. Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
3. Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter
4. Saluer sans se serrer la main, arrêter les embrassades
5. Limiter les déplacements au strict minimum
6. Respecter une distance de sécurité d'au moins 1 mètre

Le respect des distances de sécurité n'étant pas toujours possible dans les transports en commun, le port du masque est obligatoire.



# Protocole sanitaire



## Un point sur la qualité de l'air dans nos trains

**QUALITÉ DE L'AIR  
À BORD DE NOS TRAINS**  
GRANDE VITESSE ET LONGUE DISTANCE  
FRANCE ET EUROPE

Nos rames sont soumises à des systèmes de ventilation de l'air ultra-performants

**GARANTIE D'UN AIR RENOUVELÉ ET ASSAINI  
DANS LES RAMES DURANT TOUT LE VOYAGE**

La performance de filtrage de l'air dans nos trains correspond à celle d'un **masque chirurgical**

À BORD DES TRAINS		À BORD DES AUTRES TRAINS	
<b>TGV INOUI ET OUIGO</b>		<b>notamment INTERCITÉS</b>	
Grâce à un système de filtrage et un apport permanent d'air extérieur		Grâce à un apport permanent d'air extérieur	
Toutes les 3 min	Toutes les 9 min	Toutes les 6 min	Aucune
Filtrage de l'air	Renouvellement intégral de l'air	Renouvellement intégral de l'air	accumulation ou stagnation de l'air intérieur

Diffusion verticale de l'air pour éviter la dispersion des postillons entre les voyageurs

Air extérieur

Air extérieur

**L'AVIS DES SPÉCIALISTES**

“ Si la prise d'air se situe à l'extérieur, comme sur un TGV par exemple, le risque est quasiment nul.”

Daniel Camus, professeur et infectiologue à l'Institut Pasteur de Lille

**VENTILATION + PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE  
= RISQUE DE PROPAGATION DU VIRUS  
QUASIMENT NUL**

## Protocole sanitaire dans les aéroports



### À l'aéroport

**Rappel des mesures de distanciation** : des affichages, des annonces et des marquages au sol rappellent les mesures de distanciation.

**Écrans de protection** : tous les comptoirs d'enregistrement sont équipés d'écrans de protection en plexiglas.

**Désinfection des comptoirs et des bornes** : les comptoirs d'enregistrement et les bornes sont désinfectés régulièrement.

**Distributeurs de gel hydroalcoolique** : des distributeurs de gel hydroalcoolique sont à votre disposition.

**Prise de température sans contact** : un contrôle de température corporelle peut être mis en place au départ de certains vols Air France.

### À bord

#### Air renouvelé toutes les 3 minutes

- Nos avions sont équipés d'un système de recyclage de l'air constitué de filtres HEPA « High Efficiency Particulate Air », identique à celui utilisé dans les blocs opératoires, qui capte 99,9 % des particules.
- L'air est ainsi renouvelé toutes les 3 minutes.

#### Nettoyage quotidien et désinfection régulière

- Aspiration des moquettes, des sièges et des têtes.
- Nettoyage de toutes les surfaces de contact : tablette, accoudoirs, écran de divertissement, télécommande, racks à bagages, hublots et toilettes.

#### Offre à bord

- Dès votre arrivée à bord, une lingette désinfectante est à votre disposition.
- Sur nos vols inférieurs à 2h30, nous reprenons notre service de boissons et sur nos vols de plus de 2h30, une collation vous est de nouveau proposée.
- Sur nos vols long-courriers, nous réintroduisons progressivement un service plus généreux et plus de choix. Nous privilégions les produits sous film ou emballés individuellement.

### À l'arrivée

**Annonces à bord** : avant la sortie de l'avion, des annonces sont effectuées pour faciliter le débarquement et inciter à la distanciation.

**Mesures de distanciation** : en salle d'arrivée des bagages, des affichages, des annonces et des marquages au sol rappellent les mesures de distanciation.

**Distributeurs de gel hydroalcoolique** : des distributeurs de gel hydroalcoolique sont à disposition.

# Protocole transport routier de personnes



- **Une personne par siège**
- **Masque obligatoire durant tout le transport**  
hors temps du déjeuner où le masque peut être sorti pour manger.
- **Possibilité de rouler les trappes de plafonds ouvertes**  
afin d'avoir une plus grande circulation d'air.
- **Le bus peut être reprogrammé pour qu'il n'y ait pas de recyclage d'air**  
comme en temps normal mais pour que de l'air extérieur soit injecté.
- **Les sanitaires peuvent être utilisés**  
Pour cela, on peut nommer un référent bus pour l'hygiène qui s'assure de la désinfection par l'utilisateur des sanitaires.  
À chaque montée dans le bus et à chaque porte, désinfection avec gel hydro.
- **Entre chaque groupe, le car est totalement désinfecté**  
par un protocole spécifique.
- **On peut isoler les cars des malades des autres bus pour les protéger**  
ainsi pour une pause déjeuner, faire en sorte que les malades soient déposés à l'abri des contacts d'autres personnes.

# Protocole sanitaire pour l'Hôtellerie-Restauration



## Pour la Réception et parties communes

- Mettre à disposition de la clientèle des gels hydroalcooliques.
- Mettre à disposition des solutions de lavage de mains dans les toilettes communes.
- Mettre en place en réception des plexiglas pour assurer une barrière efficace.
- Renforcement des procédures de nettoyage/désinfection sur les points de contact : poignées de portes, interrupteurs, boutons d'ascenseur, poussoirs portes, rampes d'escalier, banque de réception plusieurs fois par jour.
- Désinfection systématique de carte ou clé des chambres.
- Privilégier le paiement par carte bancaire.
- Désinfection à chaque utilisation du terminal de paiement.
- Organiser les arrivées de groupes en décalé afin de respecter les jauges maximales dans les halls.

## Pour les Chambres

- Nettoyage/désinfection intégral de toute la chambre, salle de bains et WC avec des produits virucides.
- Privilégier un nettoyage/désinfection humide.
- Ne sera nettoyée qu'à la demande du client.
- Un jeu de linge propre est disponible à la demande.
- Entre chaque client, changement systématique de tout le linge et produits d'accueil mis à disposition, y compris les éléments non utilisés.

## Pour le Service restauration (petit déjeuner et repas)

Afin de limiter les interactions, il est demandé à chaque établissement d'établir les protocoles en fonction de sa configuration.



### Les membres de l'équipe s'engagent à

- Respecter les directives et recommandations des pouvoirs publics en vigueur en matière de lutte contre le COVID-19.
- Utiliser les produits virucides.
- Respecter les gestes barrières.
- Respecter la distanciation physique.
- Porter des masques, gants à usage unique, ou lavables.
- Se laver les mains avec du savon régulièrement.
- Utiliser le gel hydroalcoolique.
- Se mettre en retrait en cas de symptômes du COVID-19.



### Le client s'engage à

- Porter un masque à son arrivée.
- Porter ce masque dans toutes les parties communes.
- En quittant sa chambre, ouvrir la fenêtre, pour la sécurité des équipes.
- Signaler s'il souhaite que sa chambre soit nettoyée chaque jour
- Déposer tout déchet dans la poubelle
- Respecter toutes les consignes et la distanciation physique en vigueur.
- Se signaler immédiatement s'il pense être atteint du COVID

## Mutuelle Saint-Christophe assurances



### Votre responsabilité

**En tant qu'organisateur de pèlerinages, il est de votre responsabilité :**

- de prendre connaissance du protocole sanitaire en place.
- d'adapter l'organisation de votre pèlerinage en conséquence.
- De communiquer auprès de vos pèlerins et encadrants.
- De veiller à ce que les consignes soient respectées tout au long du pèlerinage.

**En cas de réclamation d'un pèlerin ou d'un tiers mettant en cause votre responsabilité, il est important de prévenir votre assureur.**

Pour tout événement mettant en cause

### L'ASSURANCE

- Responsabilité civile  
de la Direction Diocésaine des Pèlerinages
- Individuelle Accidents des Pèlerins
- Dommages matériels...

### Contacts

Tél. : 01 56 24 76 00

Fax : 01 56 24 76 27

Mutuelle Saint-Christophe assurances  
Service Sinistres Pèlerinages  
277, rue Saint-Jacques  
75256 Paris cedex 05

## Mutuelle Saint-Christophe assurances



### Votre assistance

- En cas de maladie contractée, contactez votre assistant pour organiser le rapatriement de votre pèlerin malade (le cas échéant)

**Appelez**  
immédiatement le  
**01 55 92 26 16**  
24h sur 24

Mutuelle Saint-Christophe assistance  
6 rue André Gide - 92320 Châtillon

Lors de votre premier appel :  
Indiquer le nom de votre assureur,  
le numéro de contrat pèlerinage

Un numéro de dossier Assistance  
vous sera communiqué

- Le médecin de Saint-Christophe Assistance contactera le médecin traitant sur place et ils décideront ensemble de la solution la mieux adaptée,
- L'organisation des premiers secours reste à la charge des autorités locales.

Les conséquences de la mise en quarantaine et/ou des mesures préventives et/ou de mesures de surveillance spécifiques, de la part des autorités sanitaires n'entrent pas dans le champ des prestations.

# Mutuelle Saint-Christophe assurances



## Conseils

- En cas de litige avec un fournisseur, un prestataire ou un tiers, vous pouvez également contacter votre assistance juridique afin d'obtenir de l'aide (option souscrite)

- par téléphone (du lundi au vendredi, de 9h30 à 19h30, sauf jours fériés) au 01.30.09.91.90

### Pour aller plus loin sur les assurances :

- La Mutuelle a contribué à la réalisation du Vadémécum de l'ANDDP  
Rubrique assurances : 3.4.1

# ATTESTATION

## D'ADÉQUATION DES MESURES DE PRÉVENTION SANITAIRE

Le SANCTUAIRE DE LOURDES a missionné Bureau Veritas Exploitation pour vérifier l'adéquation des mesures de prévention au risque Covid-19 rédigées dans sa charte sanitaire pour son site :

### **SANCTUAIRE NOTRE DAME DE LOURDES**

### **1 Avenue Mgr THEAS**

### **65108 LOURDES**

Cette vérification a été faite à partir du document suivant :

- Charte sanitaire Version 1.0 du 15 décembre 2020

Cette vérification a été menée :

☒ lors une visite sur site le 26 novembre 2020

et

☐ à distance par vidéoconférences

La vérification de la Charte Sanitaire a conclu à l'avis :

**Mesures de prévention adaptées à la maîtrise du  
risque sanitaire\***

Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à PESSAC, le 15/12/2020

**Pour Bureau Veritas Exploitation**

**David CARLE**



*\* La mise en œuvre et le maintien dans le temps du dispositif reste de la responsabilité de l'entreprise*