



# Charte sanitaire

en lien avec l'épidémie Covid-19

Version 5 / 6 août 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 5**

*Changements intervenus sur les pages :*

6 : pass sanitaire

7 : port du masque

13 : note sur la présentation du pass sanitaire valide.

23 : note sur la présentation du pass sanitaire valide.

24 : dans les principes généraux d'organisation, 3<sup>e</sup> point fait état de la vaccination (fiche N°16).

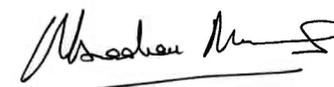
La crise sanitaire qui frappe le monde entier n'épargne pas le sanctuaire Notre-Dame de Lourdes. Pour la première fois de son histoire, celui-ci a dû fermer pendant de trop longues semaines et son activité pendant la saison 2020 a été très réduite. De nombreux pèlerins individuels sont venus au sanctuaire 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 à l'intérieur des bâtiments ou en extérieur si la distance de 2 mètres ne peut être respectée à la Grotte, files d'attente (piscines, fontaines, chapelles de lumière et au cours des processions).**
- 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.

# Pass sanitaire

**Le Passe sanitaire n'est pas nécessaire pour accéder au site du Sanctuaire, tout comme aux lieux de culte dès lors qu'il s'y déroule une activité présentant un caractère culturel.**

Le self Saint-Michel de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes ayant une fonction de restauration collective pour les hospitaliers et salariés du sanctuaire, est aussi exempté du contrôle du passe sanitaire.

Dans les autres lieux du site, **le contrôle du pass sanitaire** est appliqué pour :

- **accéder aux lieux de restauration** (petit-déjeuner, déjeuner et dîner) dans les hébergements du Sanctuaire.
- **assister au récital *Bernadette de Lourdes*** (église Sainte-Bernadette)
- **participer à des activités non culturelles.**

En ce qui concerne les groupes, **le Sanctuaire habilite les directeurs de pèlerinages et/ou les présidents d'hospitalités à contrôler le pass sanitaire.** Ils doivent fournir au Sanctuaire un listing des personnes qui assurent ce contrôle.

Chaque direction doit contrôler ses propres pèlerins, lesquels présentent un pass sanitaire valide le jour de l'arrivée et reçoivent un bracelet d'authentification valable jusqu'à la fin du séjour.



# Port du masque

Le port du masque est fortement conseillé dans les espaces extérieurs du Sanctuaire.

Il pourra être rendu obligatoire en tous lieux et toutes circonstances dans le Sanctuaire, sur décision de la préfecture des Hautes-Pyrénées.

Le port du masque à l'intérieur des lieux de culte et des établissements du Sanctuaire est également obligatoire dans les zones de rassemblement comme la grotte, les fontaines, les espaces d'attente des piscines, les chapelles de lumière (où brûlent les cierges) ainsi que les processions eucharistique et mariale.

Grotte



Fontaines



Geste de l'eau



Chapelles de lumière



Procession eucharistique



Procession mariale



# SOMMAIRE

## LES ENGAGEMENTS DU SANCTUAIRE

Circuler dans le Sanctuaire .....	p9
Dans les lieux de culte, je viens prier .....	p10
Dans les lieux de culte, je viens célébrer .....	p11
Se confesser .....	p12
Se réunir dans les lieux clos et couverts .....	p13
Aller à la librairie .....	p14
Aller au centre info .....	p15
Prendre de l'eau aux fontaines .....	p16
La Grotte .....	p17
Faire le geste de l'eau .....	p18
Faire le geste de la lumière .....	p19
Utiliser les toilettes publiques .....	p20
Se loger .....	p21
Positif au SARS-CoV-2 durant mon séjour dans un hébergement du Sanctuaire .....	p22
Se restaurer .....	p23
Loger dans les accueils .....	p24
Utiliser les ascenseurs .....	p27
A la gare de Lourdes, je descends du train .....	p28
A l'aéroport je descends de l'avion .....	p29
Je rejoins le Sanctuaire avec un bus de l'HNDL .....	p30
Aller à l'Accueil Jean-Paul II (services de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes) .....	p31

## LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE

Dans les lieux de culte – préparation des offices .....	p34
Dans les lieux de culte – nettoyage .....	p35
Dans les lieux de rassemblements clos et couverts .....	p36
Dans les toilettes publiques – port des EPI Covid .....	p37
Dans les toilettes publiques – Nettoyage .....	p37
Aux fontaines .....	p38
Dans les bâtiments ouverts aux pèlerins – points de contact .....	p39
Dans les hébergements – chambres .....	p40
Dans les hébergements – sanitaires .....	p41
Dans les lieux de restauration .....	p42
Bus de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes .....	p44

## LE MANAGEMENT COVID

Un dispositif protecteur .....	p46
Les rouages des contrôles .....	p47
Les formations covid internes .....	p48
Les procédures covid applicables à la communauté de travail ..	p49
Suivi et relation .....	p50

# Circuler dans le Sanctuaire

AVANT	PENDANT	APRES
<div data-bbox="215 539 721 769"> </div> <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. Ecrans d'information digitaux. Fontaines à gel. Un garde.</i></p>	<div data-bbox="1003 539 1232 769"> </div> <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je porte le masque si la distance de 2 mètres ne peut être respectée.</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></p>	<div data-bbox="1653 539 1881 769"> </div> <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. Ecrans d'information digitaux.</i></p>

# Dans les lieux de culte

## Je viens prier



AVANT	PENDANT	APRES
<div data-bbox="212 539 721 769"> </div> <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> <i>1 fontaine à gel par entrée.</i></p>	<div data-bbox="846 520 1391 655"> </div> <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> <i>Le prêtre rappelle en début de célébration les règles sanitaires. Marquage des places assises. Marquage des emplacements de communion. Les bénitiers sont vides.</i></p>	<div data-bbox="1653 539 1883 769"> </div> <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

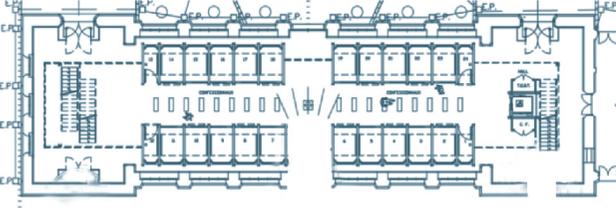
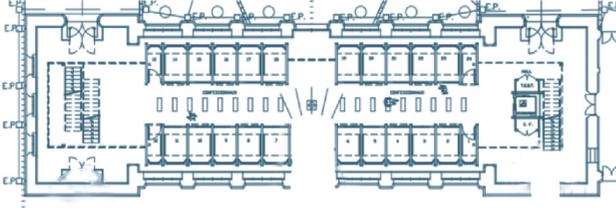
## Je viens célébrer



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> 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> <i>Le prêtre rappelle en début de célébration, les règles sanitaires.</i> <i>Marquage des places assises.</i> <i>Marquage des emplacements de communion.</i> <i>Les bénitiers sont vides.</i> <i>Flacon gel hydro dans le chœur.</i></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> <i>Porte chasubles et aubes.</i> <i>1 fontaine à gel.</i> <i>Poubelle.</i></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

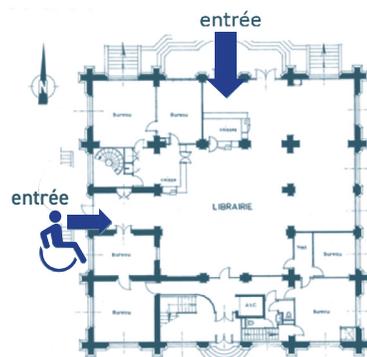


AVANT	PENDANT	APRES
<div data-bbox="356 536 589 767" data-label="Image"> </div> <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je m'assure du nombre de places disponibles.</li> <li>• Si besoin, j'apporte mes fournitures administratives personnelles.</li> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je désinfecte mon espace et le matériel (tables et chaises, à l'aide d'une lingette).</li> <li>• En dehors d'activités culturelles, je suis susceptible de devoir présenter mon pass sanitaire valide.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b> Affichages réglementaires et capacité d'accueil. 1 fontaine à gel à l'entrée si possible fixée au mur. Lingettes virucides.</p>	<div data-bbox="1003 536 1236 767" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="1648 536 1881 767" data-label="Image"> </div> <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) ou côté permanences.
- 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 règlementaires.  
Panneau indiquant  
« trop de monde, merci d'attendre ».  
1 fontaine à gel à l'entrée.

### PENDANT



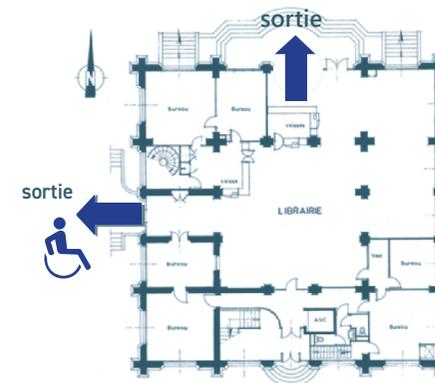
#### CONSIGNES :

- 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 règlementaires visibles en tout point.  
Vitre à chaque caisse.  
Lingettes virucides.  
Marquage au sol à la caisse.

### APRES



#### CONSIGNES :

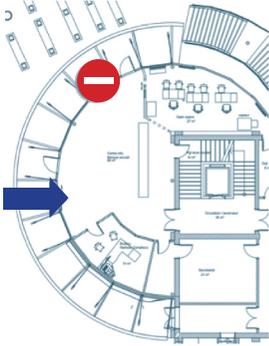
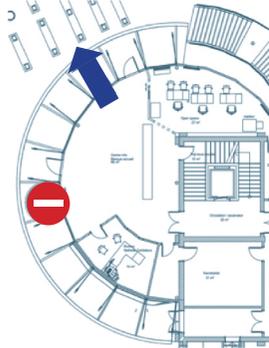
- Je me désinfecte les mains.
- Je sors par la porte côté Pie X ou côté permanences.
- Je sors par la porte côté ouest (permanences), si je suis en situation de handicap.

#### MOYENS :

Affichages règlementaires.  
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> <i>Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à l'entrée. Marquage au sol.</i></p>	 <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je respecte l'espace 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> <i>Vitre au comptoir. Objets trouvés : Sacs poubelles transparents. Post-it / Agrafeuse.</i></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> <i>Affichages réglementaires. 1 fontaine à gel à la sortie.</i></p>

## Prendre de l'eau aux fontaines



AVANT	PENDANT	APRES
<div data-bbox="203 564 696 799"> </div> <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><i>File d'attente.</i> <i>Distribution de l'eau sans contact.</i> <i>Distributeur de gel.</i></p>	<div data-bbox="826 587 1406 778"> </div> <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><i>Nettoyage des fontaines suivant le protocole établi.</i> <i>Affichage des consignes.</i></p>	<div data-bbox="1644 564 1883 799"> </div> <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><i>Distributeur de gel.</i></p>

## La Grotte



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



Compte tenu des regroupements potentiels dans cette zone, le port du masque est **obligatoire**

## Faire le geste de l'eau aux piscines



AVANT	PENDANT	APRES
<div data-bbox="203 564 696 799"> </div> <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></p> <p>Affichages réglementaires. Organiser un flux « marche en avant » - pas de croisement. Signalétique de cheminement. 1 fontaine à gel à l'entrée.</p>	<div data-bbox="815 600 1426 751"> </div> <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></p> <p>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>	<div data-bbox="1529 564 2002 799"> </div> <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></p> <p>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
<div data-bbox="340 564 573 799" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="871 564 1104 799" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1115 564 1348 799" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="1644 564 1877 799" data-label="Image"> </div> <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
<div data-bbox="356 534 589 767" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="943 552 1270 729" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="1637 534 1874 767" data-label="Image"> </div> <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
<div data-bbox="356 507 589 735" data-label="Image"> </div> <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je rentre.</li> <li>• Je dois présenter mon pass sanitaire valide.</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. Gel hydro alcoolique à côté du cahier. Plan de la salle et capacité. Affichages règlementaires.</i></p>	<div data-bbox="999 507 1232 735" data-label="Image"> </div> <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. Dans un self : consignes affichées : protection verre au-dessus des plats, plateaux préparés.</i></p>	<div data-bbox="1644 507 1877 735" data-label="Image"> </div> <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. 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 Sanctuaire demande que les accompagnants et les bénévoles soient vaccinés pour entrer à l'Accueil Notre-Dame.
- Cette demande ne pourra faire l'objet d'exceptions que dans les conditions prévues par la loi d'extension.
- 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
<div data-bbox="340 568 573 799" data-label="Image"> </div> <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je me désinfecte les mains.</li> <li>• Je laisse la priorité aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite.</li> <li>• Il faut limiter le nombre de personnes dans la cabine.</li> </ul> <p><b>MOYENS :</b></p> <p><i>Fontaine à gel hydroalcoolique par jeu de cabines.</i></p> <p><i>Affichage de la capacité d'accueil de la cabine.</i></p>	<div data-bbox="999 568 1232 799" data-label="Image"> </div> <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>• J'évite dans la mesure du possible de parler.</li> <li>• Sauf cas de force majeure, je ne touche à rien.</li> </ul>	<div data-bbox="1626 576 1901 879" data-label="Image"> </div> <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
<div data-bbox="342 564 573 798" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="1001 564 1232 798" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="1644 564 1874 798" data-label="Image"> </div> <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

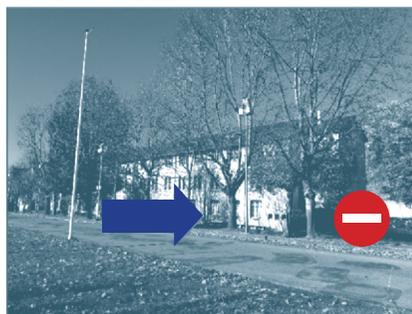
AVANT	PENDANT	APRES
<div data-bbox="351 564 584 794" data-label="Image"> <p>Pour la protection de tous, le port du masque est obligatoire à l'aéroport.</p> </div> <p><b>CONSIGNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je prends connaissance et je respecte les consignes données par les hospitaliers 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>	<div data-bbox="1003 564 1234 794" data-label="Image"> </div> <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>	<div data-bbox="1503 564 1733 794" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1778 564 2009 794" data-label="Image"> </div> <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



#### CONSIGNES :

- J'entre par la porte centrale. Je respecte le marquage au sol si je dois patienter.
- Je me désinfecte les mains.
- Je suis le marquage au sol, pour emprunter l'escalier (un escalier pour monter - un escalier pour descendre).

#### MOYENS :

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.

### PENDANT



#### CONSIGNES :

- Je respecte l'espacement et le marquage au sol.
- Au secrétariat de l'HNDL, je suis séparé par une vitre avec le personnel.
- Je patiente dans le couloir s'il y a déjà deux personnes dans le bureau.

#### MOYENS :

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.

### APRES



#### CONSIGNES :

- Je suis le marquage au sol.
- Je me désinfecte les mains.
- Je sors par la porte indiquée.

#### MOYENS :

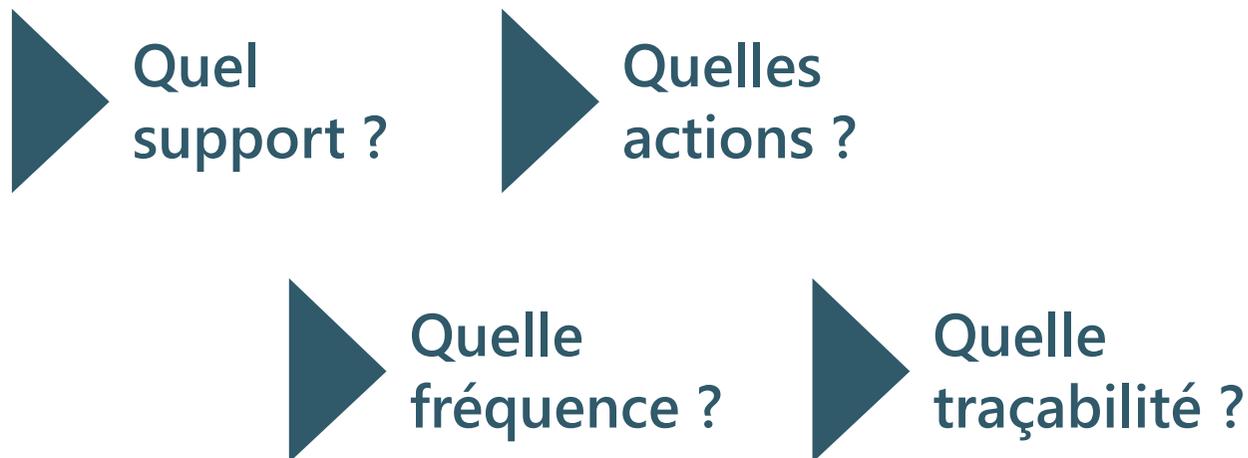
Affichages réglementaires.  
1 fontaine à gel à l'entrée et sortie.  
Mise en place d'un sens de circulation balisé et signalé pour sécuriser le flux des personnes et limiter le croisement.



# 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 clés, 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

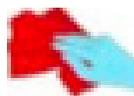
🕒 Chaque jour

## TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement

# Dans les hébergements - chambres

## Appliquer le protocole de désinfection d'une chambre

CHAMBRE	SALLE DE BAIN ET LAVABO TOILETTES	TOILETTES
<p><b>LIT</b> Tête et pied de lit Armature métallique Barrières et potence Adaptable</p>  <p><b>OPTIMAX 3 en 1</b> Détergent désinfectant Sols et surfaces</p> <p><b>TABLE DE NUIT</b> Tablettes Tiroir</p> <p><b>HABILLAGE MURAL EN BOIS</b> <b>INTERRUPTEURS</b> <b>POIGNÉE DE PORTE</b> <b>LUMINAIRES</b> <b>PLACARDS</b> <b>CHAISES</b> <b>TABLES</b> <b>PORTES</b> <b>PLINTHES</b></p>  <p><b>LAVETTE BLEUE</b></p>	<p><b>LAVABO</b> Vasque Robinetterie Bonde de vidange Miroir Porte-savon Faiences</p>  <p><b>ANIOS 5 en 1</b> Détergent désinfectant Sanitaires</p> <p><b>DOUCHE</b> Robinetterie Evacuation Douchette Flexible Siège Barre d'appui</p>  <p><b>LAVETTE JAUNE</b></p> <p><b>POUBELLE</b> <b>POIGNÉE DE PORTE</b></p>	<p><b>TOILETTES</b> Rebord Abattant Cuvette Distributeur papier</p>  <p><b>ANIOS 5 en 1</b> Détergent désinfectant Sanitaires</p> <p>Barre d'appui Chasse d'eau</p> <p><b>POIGNÉE DE PORTE</b></p>  <p><b>LAVETTE ROUGE</b></p>
		<p><b>SOL</b></p> <p><b>BALAYAGE HUMIDE</b> BALAIS LAMELLO ET GAZE ROSE À USAGE UNIQUE </p> <p><b>LAVAGE</b> BALAIS DE LAVAGE À PLAT ET ANIOS 3 EN 1 (DÉTERGENT DÉSINFECTANT MULTI-SURFACES) </p>

### 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	COMMENT				
						ACTION	TEMPS DE CONTACT	RINÇAGE	SÉCHAGE	
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	 Détartrant WC Gel	Prêt à l'emploi					Tirer la chasse d'eau
WC CUVETTE		QUAND LE FOND DE LA CUVETTE EST SALE	 Tirer la chasse d'eau		Prêt à l'emploi					Tirer la chasse d'eau
SOLS		1 FOIS PAR JOUR	 Ranger la zone		1%					

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

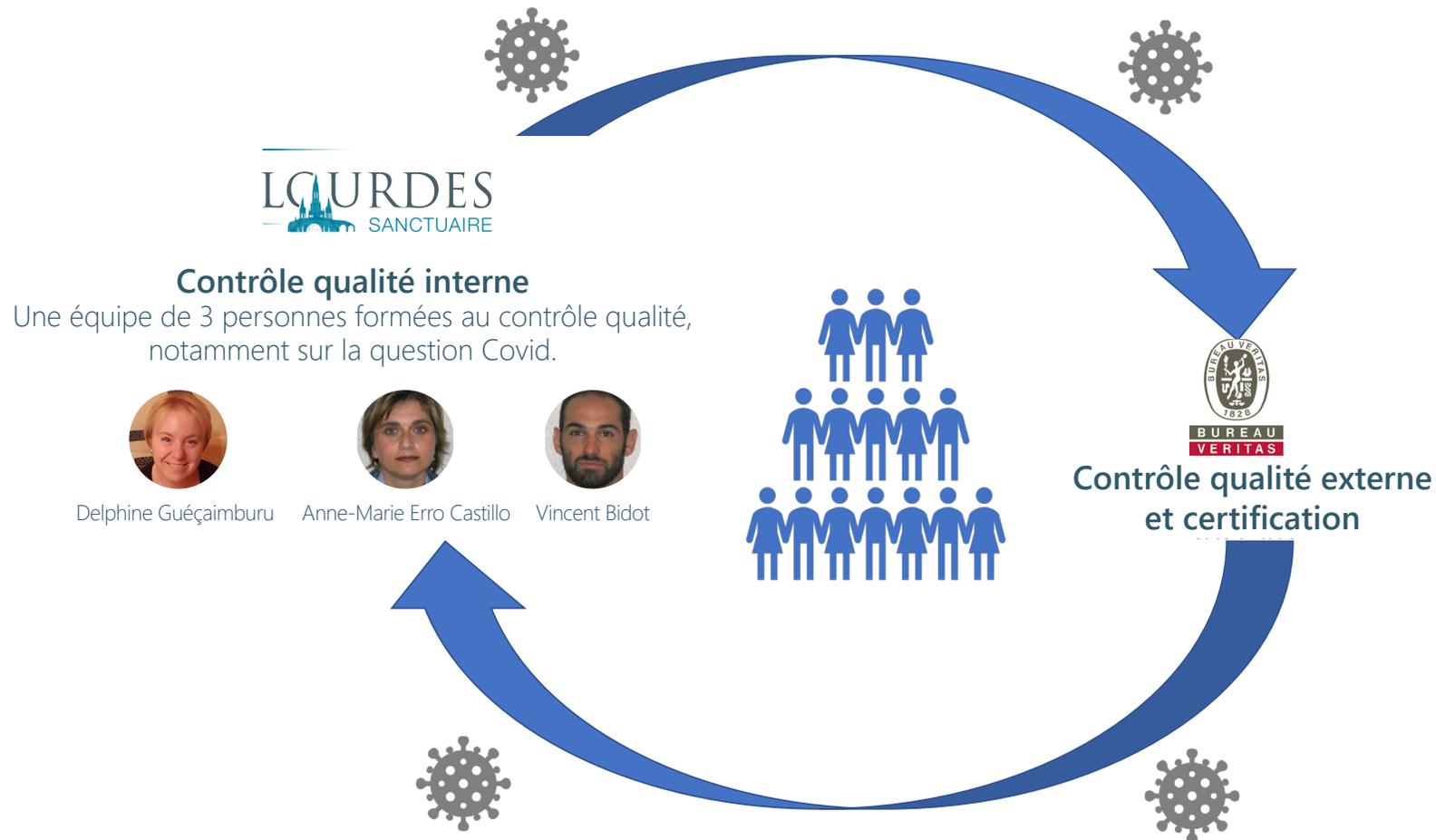
### TRAÇABILITÉ

✓ Feuille émargement

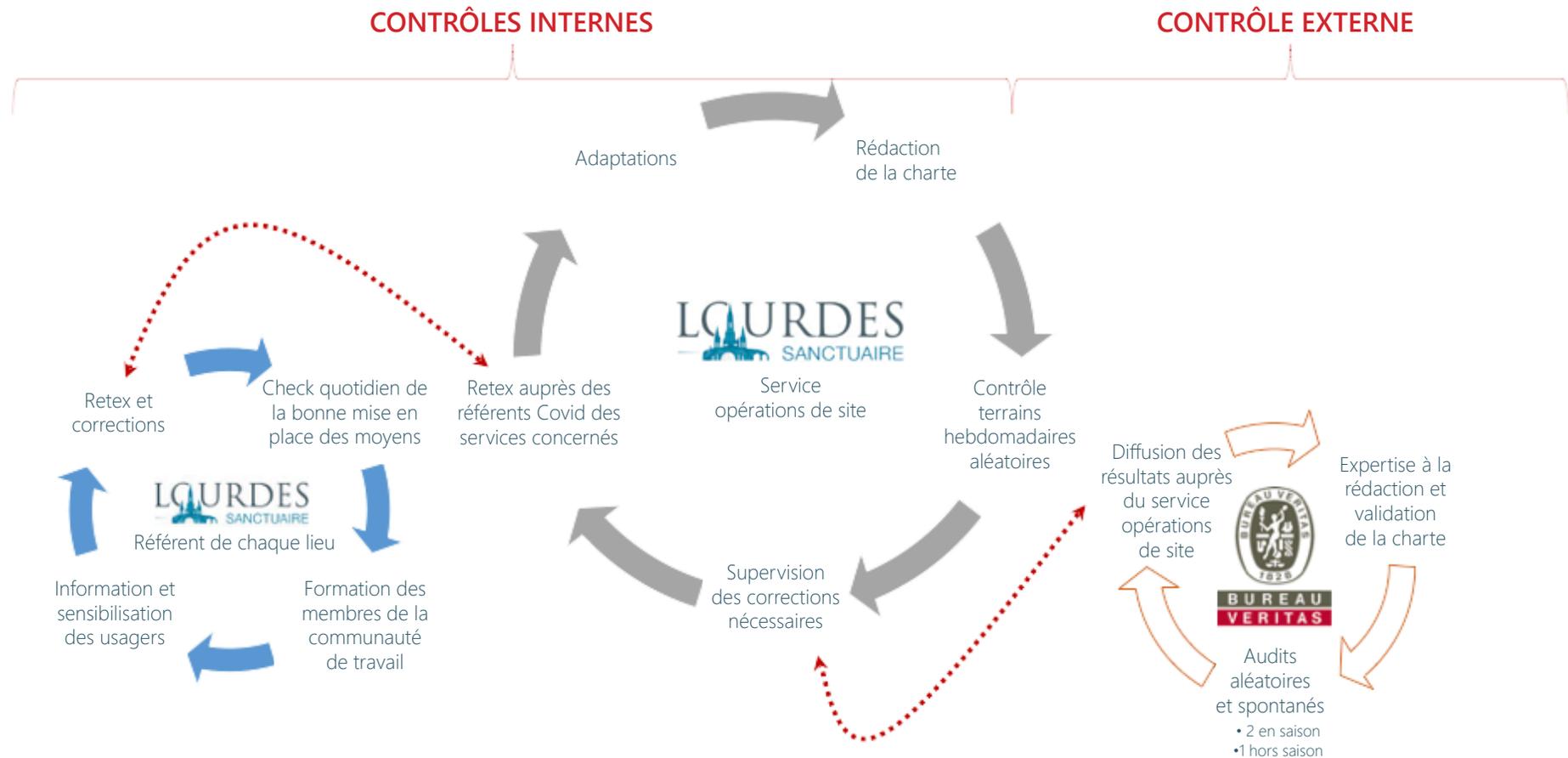


# Le management COVID

## 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.



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 :

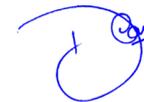
**Mesures de prévention adaptées à la maîtrise du risque sanitaire\***

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*