LOURDES
SANCTUAIRE

BUREAU VERITAS

Charte sanitaire

en lien avec l'épidémie Covid-19

Version 10 / 15 mars 2022

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 règlementaires spécifiées par le gouvernement français. Ces exigences sont sans cesse mises à jour, c'est pourquoi nous vous invitons à vous rapprocher du service des Opérations de Site pour obtenir les informations les plus récentes (opsite@lourdes-france.com / Tél. : 05 62 42 78 04).

Version 10
Changements intervenus sur la page :
4 : pass vaccinal suspendu
5 : port du masque
7 : port du masque
8 : port du masque, suppression de la distanciation et du marquage au sol
9 : port du masque, suppression de la distanciation et du marquage au sol
10 : port du masque
11 : port du masque, suppression de la distanciation et du marquage au sol
12 : port du masque, suppression de la distanciation et du marquage au sol
13 : port du masque
14 : port du masque
15 : port du masque
17 : port du masque
18 : port du masque
19 : port du masque
20 : port du masque
21 : port du masque et suppression du pass vaccinal
22 : obligation vaccinale
25 : port du masque
26 : suppression de la distanciation
27 : suppression de la distanciation

Depuis des mois qui semblent être des années nous vivons avec cette crise sanitaire qui a plongé le monde dans l'inquiétude et fait redécouvrir en même temps que notre vulnérabilité, l'exigence de la solidarité et de la charité fraternelle. Très vite, le Sanctuaire de Lourdes avec la conviction profonde qu'il a le devoir d'accueillir sans cesse et tout spécialement les plus fragiles s'est doté d'une charte sanitaire. Elle a été travaillée en liens avec les autorités préfectorales et sanitaires régionales. Elle doit beaucoup aux équipes du sanctuaire, au médecin permanent de celui-ci, Président de l'AMIL et aux responsables de nos accueils aussi bien l'Accueil Notre-Dame que l'Accueil Marie Saint-Frai.

Dès le début, nous nous sommes efforcés de nous adapter au fur et à mesure des changements imposés pour garantir aux pèlerins, aux malades tout spécialement la plus grande sécurité possible. Il nous semblait essentiel également d'être rassurant pour les directeurs de pèlerinages et présidents d'Hospitalités. La réglementation est complexe ; les normes mises en œuvre au sanctuaire le sont aussi nécessairement.

Nous voici à la 10e version de la charte. Notre désir a été de la simplifier pour la rendre plus accessible sans rien sacrifier à son sérieux. Nous avons repris tout spécialement les questions qui nous paraissaient essentielles.

Alors que les uns et les autres pensent à la saison 2022, je souhaite que cette charge, loin d'être une contrainte soit une aide et une preuve de la possibilité de venir en toute sécurité avec des malades à Lourdes. C'est là que la Vierge nous y attend.

Merci à tous les acteurs de cette édition. Merci à vous tous qui l'appliquerez pour le bien de tous.

Mgr Olivier RIBADEAU DUMAS
Recteur du Sanctuaire Notre-Dame de Lourdes

Pass vaccinal

Le pass vaccinal est suspendu, néanmoins, le Sanctuaire Notre-Dame de Lourdes recommande toujours la vaccination.
Dans les Accueils, l'obligation vaccinale persiste pour les hospitaliers soignants ET non soignants au contact des malades ; tout comme pour les personnels de ces établissements.
L'accès aux Accueils n'est autorisé que sur présentation d'un pass sanitaire dès l'âge de 12 ans.

Pour rappel le pass sanitaire est valide dés lors qu'il présente :
*** soit vaccination complète**
*** test négatif TAG/PCR <24h**
*** test positif 11 jours <test< 4 mois.**

Ces mesures pourront être adaptées, si la situation sanitaire nous y contraint.

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 n'est plus obligatoire dans le sanctuaire, à l'exception :

* des Accueils Notre-Dame et Saint-Frai
* du poste de secours
* de la basilique Saint-Pie X, au-delà de 5 000 personnes.
* de l'intérieur des piscines

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 p30

LE MANAGEMENT COVID

Un dispositif protecteur p32
Les rouages des contrôles p33
Les procédures covid applicables à la communauté de travail .. p34

Circuler dans le Sanctuaire

AVANT

CONSIGNES :

- Je prends connaissance et je respecte les consignes affichées.
- Je me désinfecte les mains.
- Je suis comptabilisé.

MOYENS :

Dispositifs de comptages.
Ecrans d'information digitaux.
Fontaines à gel.

PENDANT

CONSIGNES :

- Je porte le masque.
- Je respecte les gestes barrières et les distances.
- Je ne jette rien au sol ni ne ramasse rien ne m'appartenant pas.
- J'utilise les poubelles.

MOYENS :

Affichages règlementaires.

APRES

CONSIGNES :

- Je suis noté comme étant sorti du Sanctuaire.

MOYENS :

Dispositifs de comptages.
Ecrans d'information digitaux.

Dans les lieux de culte

Je viens prier

AVANT

CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.

MOYENS :

1 fontaine à gel par entrée.

PENDANT

CONSIGNES :

- Je n'échange pas de poignée de main, ni d'embrassade en signe de paix.
- J'attends les consignes du sacristain ou de l'hospitalier pour la communion.
- Je reçois la communion dans les mains.
- Lors de la quête, je ne prends pas le pot, c'est la personne qui effectue la quête qui le passe parmi les fidèles.

MOYENS :

Le prêtre rappelle la consigne de la quête et de la communion.

Les bénitiers sont vides.

APRES

CONSIGNES :

- Je ressors en tenant compte des distances sociales.

Dans les lieux de culte

Je viens célébrer

AVANT

CONSIGNES :

- J'apporte impérativement mon aube ; la chasuble et l'étole me seront prêtées par le sanctuaire.
- En arrivant dans l'église, je me désinfecte les mains.
- Je me dirige vers la sacristie.

MOYENS :

1 fontaine à gel par entrée.

PENDANT

CONSIGNES :

- Je tiens mes distances.
- Je communie par intinction lors des concélébrations après m'être désinfecté les mains.
- Les hosties ont été préparées par le sacristain.
- L'organisation de la communion s'effectue en plusieurs points, les fidèles sont guidés par le prêtre, le sacristain ou l'hospitalier.
- Avant de donner la communion, je me désinfecte les mains ; je ne donne pas la communion à la bouche mais à la main.
- La vaisselle liturgique utilisée est déposée sur la crédence.

MOYENS :

Le prêtre rappelle en début de célébration. les règles de la quête et de la communion..
Les bénitiers sont vides.
Flacon gel hydro dans le chœur.

APRES

CONSIGNES :

- Je repars dans la sacristie.
- Je me désinfecte les mains.

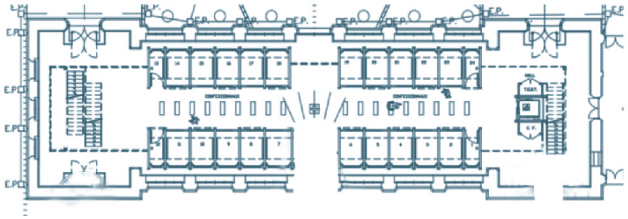
MOYENS :

Porte chasubles.
1 fontaine à gel.
Poubelle.

Se confesser

à la chapelle des confessions

AVANT



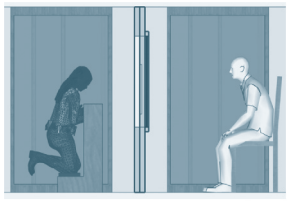
CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains avec du gel hydro alcoolique.
- Je m'installe sur un banc libre indiqué par la personne en charge de la chapelle des confessions.
- J'attends qu'un prêtre vienne me chercher.
- En tant que prêtre j'apporte mon aube personnelle.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
1 distributeur de gel à l'entrée.
Ventilation des locaux avec portes ouvertes.
Ventilation mécanique permanente.

PENDANT



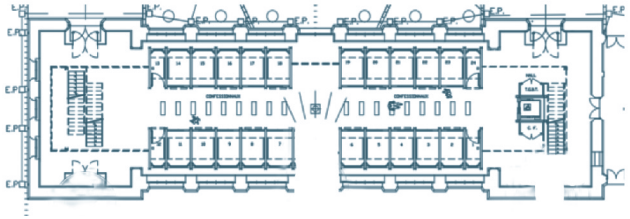
CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.
- Je rentre dans le confessionnal, je peux désinfecter les surfaces avec les lingettes mises à ma disposition.
- Je me confesse en me tenant à distance du prêtre.
- Nous sommes séparés par une vitre.
- Désinfection assurée par la personne en charge de la chapelle des confessions.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
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.

APRES

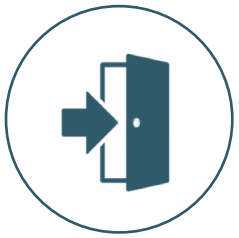


MOYENS :

Affichages règlementaires.
Ventilation des locaux avec portes ouvertes.

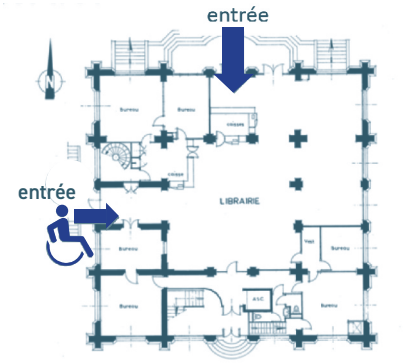
Se réunir dans les lieux de rassemblement clos et couverts

toutes salles de réunion

AVANT	PENDANT	APRES
		
CONSIGNES : • Si besoin, j'apporte mes fournitures administratives personnelles. • Je me désinfecte les mains.	**CONSIGNES :** • J'évite si possible de partager mes affaires. • **J'aère la salle le plus souvent possible** (minimum 10 minutes toutes les heures)	**CONSIGNES :.** • Je jette les déchets à la poubelle. • **J'aère la salle.**
MOYENS : *1 fontaine à gel à l'entrée si possible fixée au mur.* *Lingettes virucides.*	**MOYENS :** *S'assurer du fonctionnement de la ventilation mécanique* *Aérer le plus possible*	**MOYENS :** *Lingettes virucides.* *Poubelles .* *1 fontaine à gel à la sortie si possible fixée au mur.* *Ventilation des locaux avec fenêtres et portes ouvertes.*

Aller à la Librairie

AVANT



CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.
- Si je suis en situation de handicap, je peux rentrer par la porte ouest (permanences) avec la rampe.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
1 fontaine à gel à l'entrée.

PENDANT

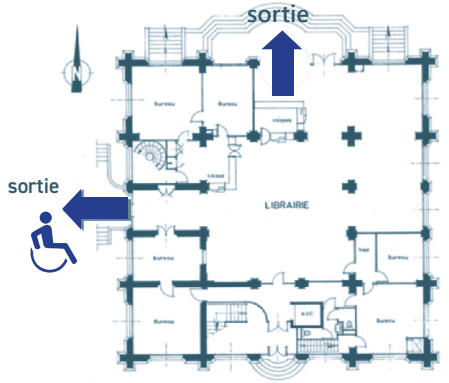
CONSIGNES :

- 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 suis séparé par une vitre, je privilégie le paiement sans contact.

MOYENS :

Vitre à chaque caisse.
Lingettes virucides.

APRES



CONSIGNES :

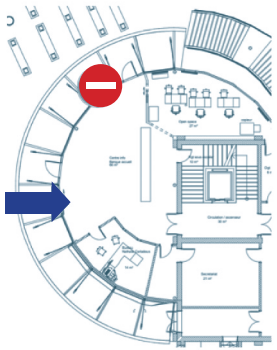
- Je me désinfecte les mains.
- Je sors par la porte côté ouest (permanences), si je suis en situation de handicap.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
1 fontaine à gel à la sortie.

Aller au centre information

AVANT



CONSIGNES :

- J'entre par la porte automatique.
- Je me désinfecte les mains.
- Je suis le marquage au sol.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
1 fontaine à gel à l'entrée.
Marquage au sol.

PENDANT

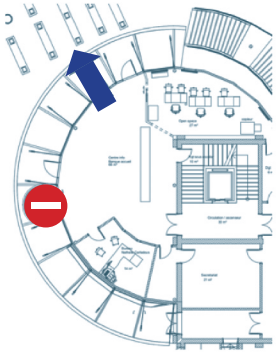
CONSIGNES :

- Je respecte l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol.
- A l'accueil, je suis séparé par une vitre avec le personnel.

MOYENS :

Vitre au comptoir.

APRES



CONSIGNES :

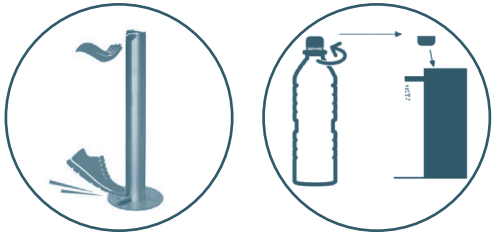
- Je suis le marquage au sol.
- Je me désinfecte les mains.
- Je sors par la porte indiquée.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
1 fontaine à gel à la sortie.

Prendre de l'eau aux fontaines

AVANT



CONSIGNES :

- J'intègre la file d'attente.
- Je respecte le marquage au sol.
- Je me désinfecte les mains.
- Je ne touche pas les fontaines.

MOYENS :

File d'attente.
Distribution de l'eau sans contact.
Distributeur de gel.

PENDANT

CONSIGNES :

- J'ouvre mon récipient et je pose le bouchon à l'envers.
- Je remplis mon contenant en le mettant face au robinet automatique ; je ne touche pas au robinet.
- Je referme le bouchon.

MOYENS :

Nettoyage des fontaines suivant le protocole établi.
Affichage des consignes.

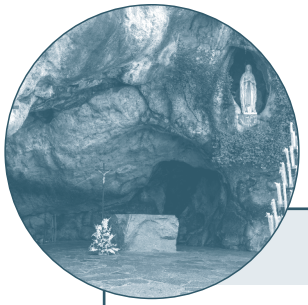
APRES

CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.

MOYENS :

Distributeur de gel.



Passage sous le rocher (Grotte)

AVANT

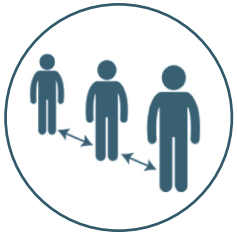
CONSIGNES :

- J'attends que le responsable du passage à la Grotte me fasse signe d'avancer.
- Le responsable me rappelle les consignes et me les fait appliquer.
- Je me désinfecte les mains.
- Je peux avancer.

MOYENS :

1 fontaine à gel à l'entrée
Un Hospitalier HNDL
ou un bénévole du Sanctuaire

PENDANT



CONSIGNES :

- Je respecte les gestes barrières et la distance.
- Je peux toucher le rocher (mais pas l'embrasser).
- J'avance et je sors.

APRES

CONSIGNES :

- Je peux me désinfecter les mains.

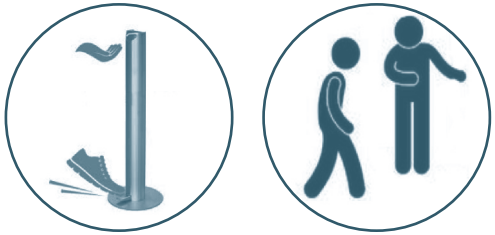
MOYENS :

1 fontaine à gel à la sortie

Faire le geste de l'eau

aux piscines

AVANT



CONSIGNES :

- Je respecte l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol.
- Je me désinfecte les mains.
- Je suis accueilli par un hospitalier.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
Organiser un flux « marche en avant » - pas de croisement.
Signalétique de cheminement.
1 fontaine à gel à l'entrée.

PENDANT

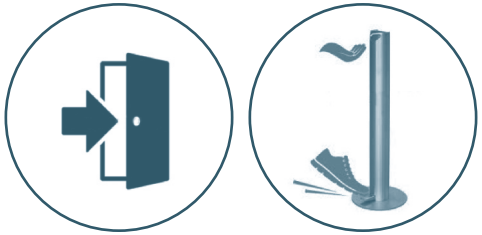
CONSIGNES :

- Je tends mes mains pour recevoir l'eau de la Grotte.
- L'Hospitalier porteur d'un masque FFP2 verse l'eau au moyen d'un broc.
- Je porte les mains à mon visage.

MOYENS :

Désinfection du broc, en début et fin de poste.
Poubelle vidée entre chaque service ou autant de fois que nécessaire.
Masque FFP2 pour chaque hospitalier accompagnant le geste.

APRES



CONSIGNES :

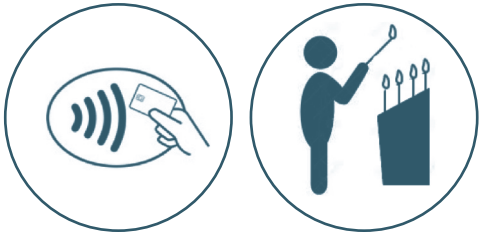
- Je suis le marquage au sol.
- Je me désinfecte les mains.
- Je sors par la porte indiquée.

MOYENS :

Organiser un flux « marche en avant » - pas de croisement.
Signalétique de cheminement.
1 fontaine à gel à la sortie.

Faire le geste de la lumière

aux Chapelles de lumière

AVANT	PENDANT	APRES
		
CONSIGNES : • Je me désinfecte les mains. • Je respecte l'espacement de 1 mètre. **MOYENS :** *Affichages règlementaires.* *1 fontaine à gel à l'entrée.*	**CONSIGNES :** • Je paye avec le sans contact de préférence. • Je prends le cierge de mon choix. • Je l'allume. • Je le dépose à l'emplacement de mon choix. **MOYENS :** *Nettoyage des bornes de paiement selon le protocole « surface ».*	**CONSIGNES :** • Je peux me désinfecter les mains. **MOYENS :** *1 fontaine à gel à la sortie.*

Utiliser les toilettes publiques

AVANT

CONSIGNES :

- Je respecte l'espacement de 1 mètre et le marquage au sol.
- Je me désinfecte les mains.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
1 fontaine à gel à l'entrée.
Ventilations mécaniques en fonction.

PENDANT

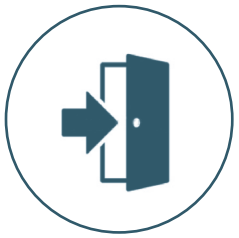
CONSIGNES :

- Je me lave les mains suivant le protocole affiché.
- Je me sèche les mains avec le sèche-mains.

MOYENS :

Affichage des consignes aux dessus des lavabos sur le lavage et la désinfection des mains.
Poubelles.
Les urinoirs sont condamnés 1 sur 2.

APRES



CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.

MOYENS :

1 fontaine à gel à la sortie.

Se loger

dans les hébergements du Sanctuaire

AVANT

CONSIGNES :

- Je rentre dans l'établissement et me désinfecte les mains.
- Le réceptionniste termine de saisir les informations nécessaires avec moi.
- Je récupère mes clefs et me dirige vers ma chambre.

MOYENS :

Affichages règlementaires.
Verre de distanciation sur comptoir.
Fontaine à gel.

PENDANT

CONSIGNES :

- Durant mon séjour, j'évite d'inviter d'autres personnes dans ma chambre.
- J'aère ma chambre autant que possible, au minimum deux fois par jour durant 10 minutes.
- J'évite de toucher les points de contact autant que possible.
- J'applique les consignes qui me sont données et communiquées à travers les affichages et informations diffusées.

MOYENS :

Affichages règlementaires.

APRES

MOYENS :

Affichages règlementaires.
Verre de distanciation sur comptoir.
Fontaine à gel.

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 (hors Accueils)

AVANT

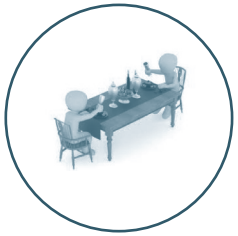
CONSIGNES :

- Je rentre.
- Je me désinfecte les mains.

MOYENS :

Gel hydro alcoolique
Affichages règlementaires.

PENDANT



CONSIGNES :

- J'évite de passer des éléments à un autre convive sans m'être désinfecté les mains au préalable.

MOYENS :

Gel hydro alcoolique à chaque table.
Dans un self :
consignes affichées : protection verre au-dessus des plats, plateaux préparés.

APRES

CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.
- Je sors.

MOYENS :

Fontaine à gel.

Loger dans les accueils - la préparation de mon séjour

Accueils Notre-Dame et Saint-Frai

Les lignes ci-dessous ont été validées par le **Dr Alessandro de FRANCISCIS** (Médecin Permanent du Sanctuaire).

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 réfèrent 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.
• Dans les Accueils, l'obligation vaccinale persiste pour les hospitaliers soignants ET non soignants au contact des malades ; tout comme pour les personnels de ces établissements. L'accès aux Accueils n'est autorisé que sur présentation d'un pass sanitaire dès l'âge de 12 ans.
• Les plans d'occupation des chambres seront travaillés par les directeurs des accueils, en collaboration avec les présidents et médecins d'hospitalités de façon à maintenir, autant que possible, la bulle sanitaire.
• Les directions des accueils se réservent le droit de procéder à des contrôles inopinés des certificats de vaccination.

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 le **Dr Alessandro de FRANCISCIS** (Médecin Permanent du Sanctuaire).

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.

• 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.

Loger dans les accueils - la préparation de mon séjour

Accueils Notre-Dame et Saint-Frai

Les lignes ci-dessous ont été validées par le **Dr Alessandro de FRANCISCIS** (Médecin Permanent du Sanctuaire).

Dans les restaurants

• 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.
• 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 : pharmacies, laboratoires). 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

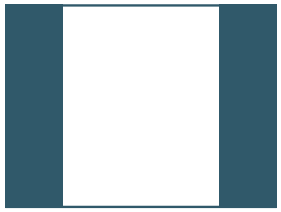
CONSIGNES :

- Je me désinfecte les mains.
- Je laisse la priorité aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite.
- Il faut limiter le nombre de personnes dans la cabine.

MOYENS :

Fontaine à gel hydroalcoolique par jeu de cabines.

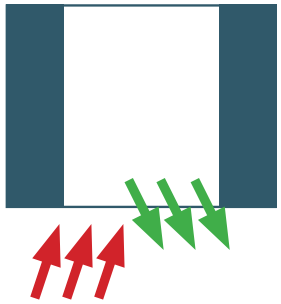
PENDANT



CONSIGNES :

- Je laisse sortir les personnes de l'ascenseur avant d'y entrer.
- Je me tiens éloigné des personnes présentes avec moi.
- J'évite dans la mesure du possible de parler.
- Sauf cas de force majeure, je ne touche à rien.

APRES



CONSIGNES :

- Je sors de la cabine en priorité.

A la gare de Lourdes, je descends du train

AVANT

EN TRAIN
TOUS RESPONSABLES
SNCF

CONSIGNES :

- Je prends connaissance et je respecte les consignes données par les hospitaliers de mon pèlerinage.
- J'attends que l'on vienne me chercher pour descendre du train.
- Je me désinfecte les mains.

MOYENS :

Plusieurs fontaines à gel par voiture installées par les hospitaliers du pèlerinage.

PENDANT

CONSIGNES :

- Je suis les consignes des hospitaliers pour descendre du train sans précipitation et en toute sécurité.

MOYENS :

Affichages règlementaires dans le pavillon des malades de la gare.

Fauteuils de transfert désinfectés mis en place sur les quais.

APRES

CONSIGNES :

- Je suis installé dans un fauteuil de transfert ou sur un brancard.
- Je suis embarqué dans un bus spécialement aménagé respectant les consignes sanitaires.

MOYENS :

Affichage règlementaire : port du masque.

A l'aéroport, je descends de l'avion

Aéroport Tarbes et Lourdes

AVANT

CONSIGNES :

- Je prends connaissance et je respecte les consignes données par les hospitaliers de mon pèlerinage.
- J'attends que l'on vienne me chercher pour descendre de l'avion.
- Je me désinfecte les mains.

MOYENS :

Une fontaine à gel à la sortie de l'avion.

Affichage règlementaire: port du masque.

PENDANT

CONSIGNES :

- Je suis les consignes des hospitaliers pour descendre de l'avion sans précipitation et en toute sécurité.
- Je suis installé dans un fauteuil de transfert ou sur un brancard.

MOYENS :

Affichages règlementaires.

Fauteuils de transfert désinfectés préparés à la sortie de l'avion.

APRES

CONSIGNES :

- Je rejoins un bus spécialement aménagé respectant les consignes sanitaires.

MOYENS :

Affichage règlementaire : port du masque.

Je rejoins le Sanctuaire avec un bus de l'HNDL

AVANT

CONSIGNES :

- 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.
- Mes bagages sont pris en compte par mon pèlerinage.
- Il m'est proposé de désinfecter mes mains avant l'entrée dans le bus.
- L'hospitalier « fourgonnier », m'accueille à l'entrée du bus et m'aide pour accéder et m'installer à l'intérieur.
- Je m'installe sans précipitation et en toute sécurité.
- Je garde mon masque.

MOYENS :

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.

PENDANT

CONSIGNES :

- Pendant le trajet, je peux à tout moment faire appel à l'aide de l'hospitalier « fourgonnier ».
- J'attends patiemment l'arrivée du bus à sa destination (un des Accueils).

MOYENS :

Affichages règlementaires : port du masque et distances.

APRES

CONSIGNES :

- A l'arrivée à destination, j'attends patiemment que le chauffeur du bus vienne désarrimer mon fauteuil.
- L'hospitalier « fourgonnier » m'aide pour sortir du bus.
- Il m'est proposé de me désinfecter les mains après être sorti du bus.
- Je garde mon masque.
- Un hospitalier vient alors me chercher pour m'accompagner à ma chambre.

MOYENS :

Dès l'arrivée à destination, le chauffeur procède au désarrimage des fauteuils.

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 règlementaires.
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 règlementaires.
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 règlementaires.
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

Disponibles sur demande auprès du service des Opérations de Site
opsite@lourdes-france.com / Tél. : 05 62 42 78 04

Le management COVID

Un dispositif protecteur

Contrôle qualité interne

Une équipe de 4 personnes formées au contrôle qualité, notamment sur la question Covid.

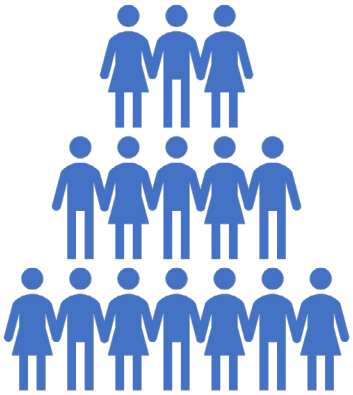
Delphine Guéçaimburu

Anne-Marie Erro Castillo

Vincent Bidot

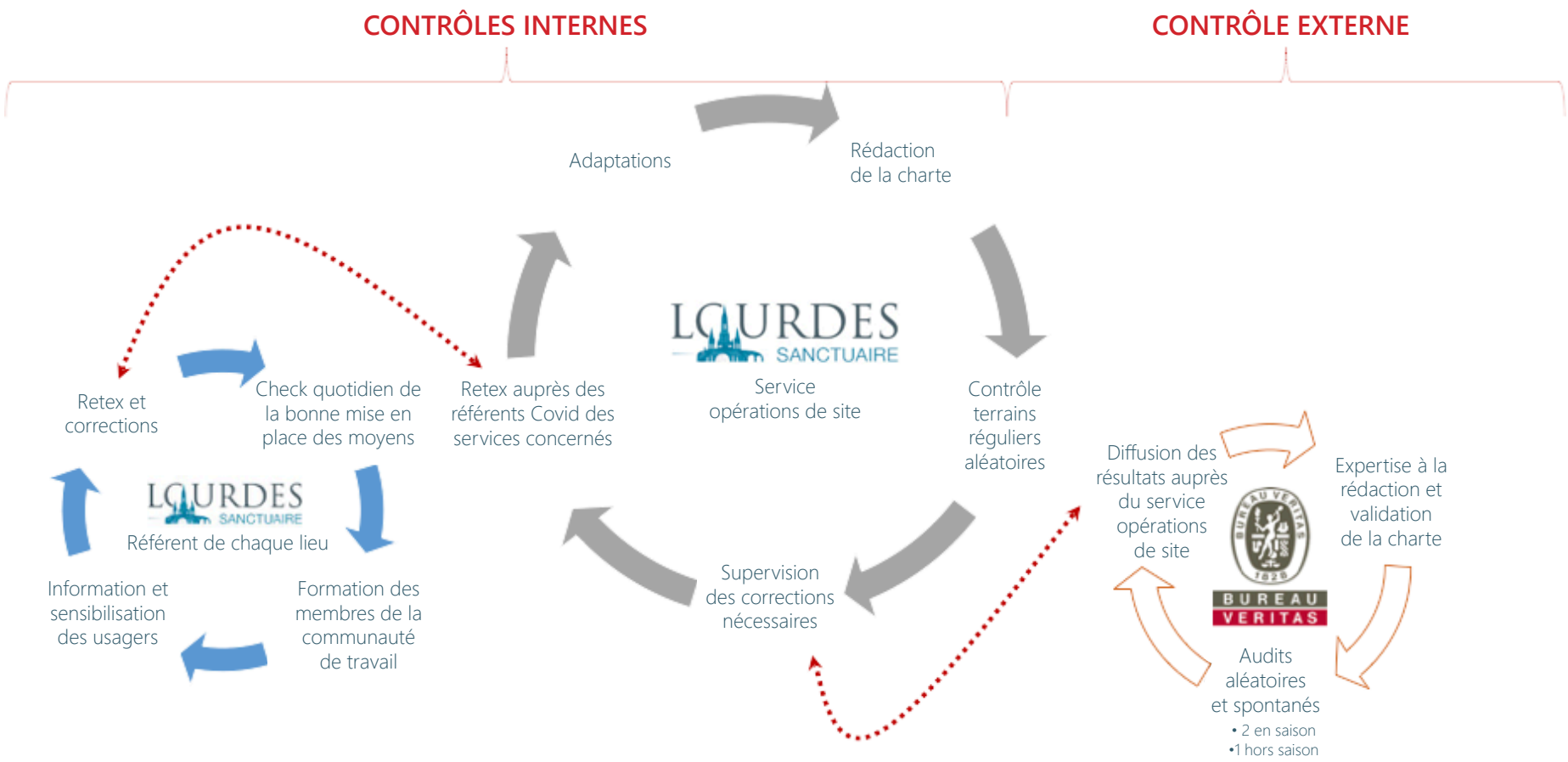
Frédéric Hernandez

opsite@lourdes-france.com / Tél. : 05 62 42 78 04



Contrôle qualité externe et certification

Les rouages des contrôles



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

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*

BUREAU VERITAS EXPLOITATION
Le triangle de l'Arche
8, cours du Triangle – 92800 PUTEAUX

www.bureauveritas.fr