



Aux responsables hôtels

A lire auparavant

- 1-Consignes nouveaux et nouvelles hospitalier(e)s
- 2-Consignes générales hospitaliers

Votre mission

Vous avez accepté...

Vous avez accepté d'être responsable pour un hôtel.
Soyez-en remercié(e) !

Un référent

Votre rôle consiste :

- à être l'intermédiaire entre la Direction de l'hôtel et le(la) Responsable des hébergements de l'Hospitalité (dont le nom est indiqué dans le livret du pèlerinage),
- à être l'interlocuteur(trice) référent des hospitalier(e)s de votre hôtel pour toute question liées à l'hébergement, aux repas, etc...

Les hospitalier(e)s ont été affectés dans les différents hôtels selon leur souhait (catégorie 1 à 4) et la disponibilité des chambres. La liste des personnes affectées à votre hôtel ainsi que la répartition des chambres vous sont communiquées avant le départ.

A l'arrivée

Trouver son hôtel

Avant d'arriver à Lourdes, assurez-vous auprès des responsables de Couleur que tou(te)s les hospitalier(e)s ont repéré l'itinéraire pour arriver à votre hôtel, si besoin accompagné(e)s par un(e) autre hospitalier(e) qui connaît bien Lourdes.

Au complet

Pointez les hospitalier(e)s au fur et à mesure de leur arrivée pour identifier ceux ou celles qui pourraient s'être égarés en chemin.

Le premier matin, faites un point avec l'hôtel pour vérifier que tou(te)s les hospitalier(e)s sont bien arrivés.

Prévenez le(la) Responsable des hébergements de toute personne manquante.

Bagages

Les bagages de tous les hospitalier(e)s sont récupérés à la gare de Lourdes par une équipe dédiée qui les dépose dans le hall des différents hôtels selon l'étiquette du bagage. Malgré beaucoup de soin, des erreurs se produisent et certains bagages sont livrés dans un autre hôtel. Toute erreur de livraison doit être corrigée dans les meilleurs délais pour le confort des hospitalier(e)s.

A votre arrivée à l'hôtel :

- vérifiez que tous les bagages qui ont été livrés sont bien pour votre hôtel;
- en cas d'erreur, prévenez-en immédiatement :
 - le(la) Responsable de l'hôtel auquel ces bagages sont destinés,
 - le(la) Responsable des hébergements.

Le lendemain matin, alertez les deux responsables si un bagage mal aiguillé n'a pas encore été récupéré.

Au cours du séjour

Un séjour calme

Assurez-vous que les hospitalier(e)s ne perturbent pas le calme de l'hôtel, en particulier la nuit, pour respecter le repos de tous.

Vous avez la légitimité pour rappeler ces consignes en cas de manquement.

Repas

Le contrat avec les hôtels inclut les trois repas de la journée, en prenant en compte les contraintes des hospitalier(e)s qui commencent leur service très tôt ou rentrent tard.

Les hospitalier(e)s doivent toutefois accepter que les hôtels ne puissent par servir de repas à toute heure de la journée.

Les horaires convenus sont les suivants :

- petit-déjeuner : à partir de 6:00
- déjeuner : de 12:00 à 14:00
- dîner : de 19:00 à 20:30 (fin du service à 21:00)

Si des hospitalier(e)s se plaignent de la qualité des repas ou des horaires de service, notez leurs remarques et voyez comment vous pouvez intervenir auprès de l'hôtel. Le cas échéant, parlez-en avec le(la) Responsable des hébergements.

Il est utile que les hospitalier(e)s préviennent les serveurs des restaurants lorsqu'ils(elles) ou d'autres hospitalier(e)s vont arriver tardivement, pour faciliter le service et éviter les frictions.

Veillez à ce que les hospitalier(e)s qui ne prennent pas un repas à l'hôtel préviennent l'hôtel. Les repas non pris ne sont pas remboursés.

Autres consommations

Les consommations non prévues dans les repas (apéritif, vin, café, etc...) doivent être réglés à l'hôtel directement par les hospitalier(e)s, en général immédiatement et au plus tard la veille du départ.

Ne signez aucune facture, en particulier incluant des consommations supplémentaires.

Le retour

Préparation

Vérifiez que les hospitalier(e)s ont pris bonne note des consignes de départ, en particulier le dépôt des bagages dans le hall de l'hôtel avant l'heure prévue.

Un bilan

Recueillez les avis des hospitalier(e)s sur la qualité des services de l'hôtel (chambres, repas, service,...) et faites-en un bilan (points forts, points faibles, améliorations) pour le(la) Responsable des hébergements. Vous pouvez émettre une recommandation.
