



# Hospitalité du Poitou

## Livret d'accueil



Site de l'Hospitalité du Poitou : <https://hospitalite-du-poitou.fr/>

# Bienvenue

L'Hospitalité du Poitou est heureuse de vous accueillir parmi ses membres, comme hospitalière ou hospitalier.

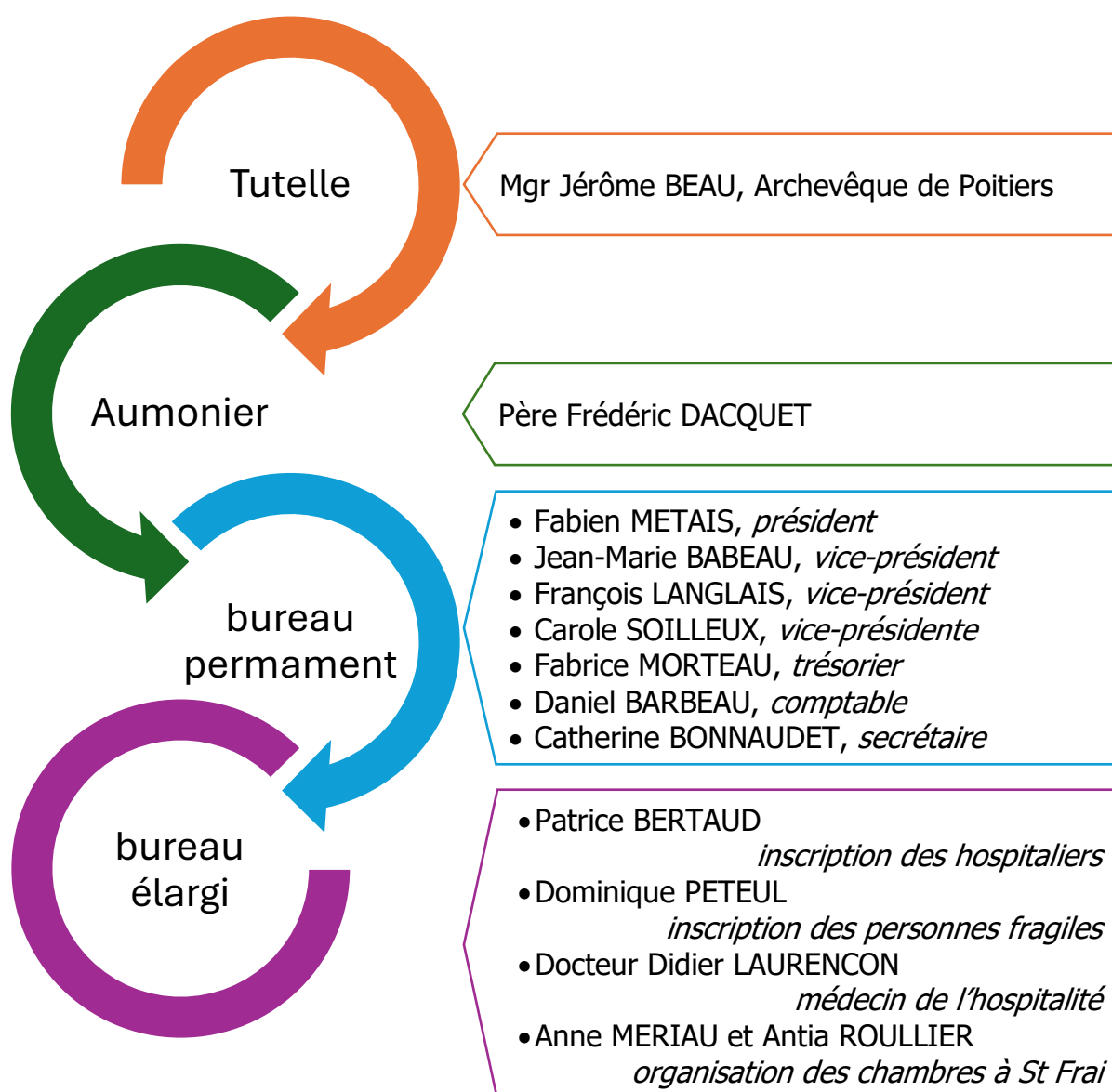
L'Hospitalité du Poitou est un service d'Église du diocèse de Poitiers, institué pour accueillir, accompagner et servir les pèlerins fragiles à Lourdes. On reçoit tellement plus que ce que l'on donne. Voir les pèlerins heureux nous rend heureux nous aussi.

Vous êtes inscrit(e)s, au pèlerinage, pour la première fois en tant qu'hospitalier(e). A votre arrivée à Lourdes que de questions : que dois-je faire ? par quoi commencer ? où aller ?...

Voici quelques conseils pour faciliter votre pèlerinage.

Organisation de l'Hospitalité du Poitou.....	2
Parrainage .....	3
Tenue.....	3
Arrivée à Lourdes.....	3
Les services .....	4
Plan du sanctuaire de Lourdes .....	5
Manipulations.....	6
Déplacements .....	8
Accompagnement du pèlerin-fragile .....	9

# Organisation de l'Hospitalité du Poitou



## Parrainage

Pour les nouveaux, un parrain ou une marraine vous sera dédié(e). Cette personne vous accompagnera tout au long du pèlerinage et constituera votre principal point de repère.

Elle sera à votre écoute pour répondre à vos questions et vous orienter dans les différentes étapes du pèlerinage (lieux de rendez-vous, missions à accomplir, organisation générale, etc.).

N'hésitez pas à la solliciter si vous avez le moindre doute ou si vous vous sentez perdu. Elle pourra notamment vous conseiller :

- ✓ Sur la manière d'aborder et d'accompagner une personne fragile ;
- ✓ Sur les lieux et horaires de rencontre ;
- ✓ Sur les tâches et missions à réaliser.

Les responsables de l'Hospitalité restent également à votre disposition pour toute question complémentaire.

## Tenue

Elle permet aux pèlerins de reconnaître les hospitalier(e)s de son diocèse. Elle est **obligatoire**.

- ✓ Prévoir de bonnes chaussures,
- ✓ Vêtement chaud pour le soir et de pluie.

### Hospitalière

---

- ✓ Une robe uniforme (à louer ou à acheter lors de votre inscription).

### Hospitalier

---

- ✓ Une chemise ou chemisette bleu clair (à louer ou à acheter lors de votre inscription)
- ✓ Un pantalon foncé.



**Le short ou bermuda est interdit**

## Arrivée à Lourdes

Le car vous déposera à l'accueil « Marie Saint Frai ». Il est demandé à chaque hospitalière et hospitalier de monter à l'étage pour prendre son service.

Pour les nouveaux ou ceux qui louent leur tenue, vous pourrez récupérer votre uniforme au vestiaire à l'étage, puis rejoindre votre service et vous présenter à votre responsable qui vous accueillera.

Le premier soir, à 20h30, a lieu une réunion, obligatoire pour les nouveaux, de présentation et d'initiation dans un lieu qui vous sera précisé à la remise de votre badge.

# Les services

## Chambre

- Accueillir les personnes fragiles dans la chambre ;
- Être à l'écoute des personnes ;
- Participer aux quotidiens des personnes fragiles (aide à la toilette, à l'habillement...)
- S'assurer de la prise en charge de chaque personne fragile pour les déplacements aux activités
- Les accompagner sur les temps de courses
- Respecter les informations données
- Assurer les rotations de présence aux retours des personnes fragiles
- Proposer un temps de prière le matin avec l'ensemble des membres de la chambre
- Faire le ménage
- ...

## Rouleur

- Accueillir les personnes fragiles
- Accompagner les personnes fragiles pour les activités prévues
- Assurer l'aller et le retour pour une personne fragile sur un même trajet/temps
- Rester disponible le temps de l'activité
- Raccompagner la personne fragile jusqu'à sa chambre
- Être disponible sur les temps libres (courses, passage à la grotte, aux piscines...) pour accompagner les personnes fragiles
- Rappel : toujours partir à deux hospitaliers (1 rouleur et 1 hospitalier de la chambre) avec une personne fragile - prévenir le ou la responsable de chambre (renseigner le tableau des déplacements à l'aquarium)
- ...

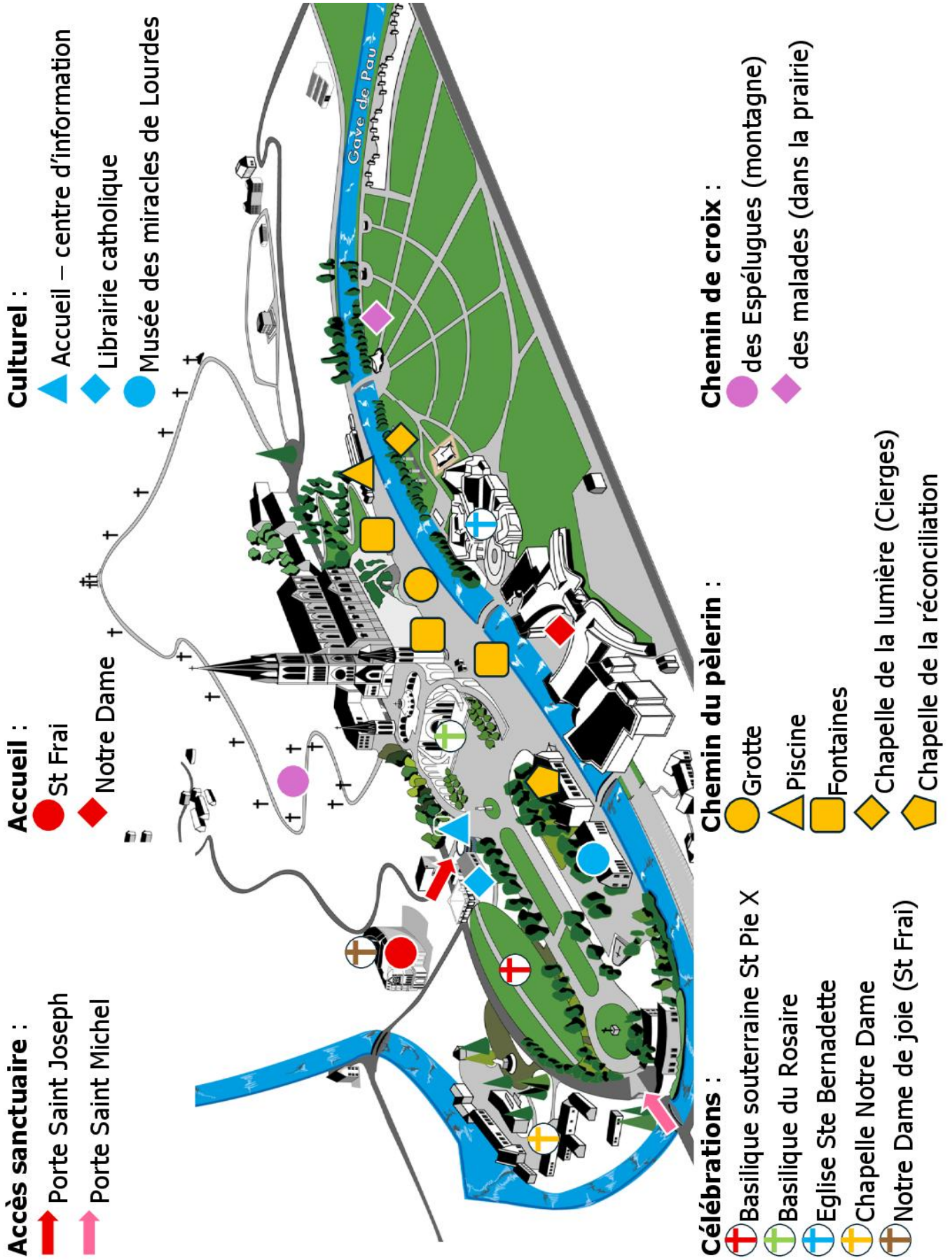
## Salle à manger

- Accueillir les personnes fragiles en salle
- Vérifier leur régime alimentaire
- Servir le repas des personnes fragiles
- Aider les personnes fragiles à manger en cas de besoin
- Raccompagner les personnes fragiles à leur chambre
- Nettoyer la salle après le repas
- Dresser le couvert

## Cours Intérieure

- Quelqu'un en permanence dans l'ascenseur
- Installer les personnes fragiles dans les voitures
- Poser les bâches et les couvertures
- Confier la personne fragile au rouleur
- Ranger les voitures, les bâches
- ...

# Plan du sanctuaire de Lourdes



# Manipulations

## Chaise bleue



**La chaise bleue doit toujours rester à l'accueil Saint Frai !**



La chaise bleue permet de déplacer une personne fragile dans l'accueil sur de petites distances : de sa chambre à la salle à manger, à l'ascenseur... La flèche montre la petite languette qui permet de basculer la chaise dans brutalité pour la personne transportée.



La manipulation de la chaise bleue se fait comme ceci avec la personne fragile, le pied est posé sur la languette pour basculer la chaise légèrement en arrière.

## Brancard

Il permet à la personne malade d'être transportée allongée de manière confortable. Il est facile à manipuler.



Avant de monter le brancard du malade sur le tringlot, il est indispensable de le stabiliser à l'aide du frein qui bloque les grandes roues.



Le transport de la personne malade se fait allongé. Le roulage se fait avec les pieds du malade à l'avant (dans le sens de la marche)



**Pour le confort de la personne, ne jamais le véhiculer par l'avant.**

## Fauteuil roulant



**Le fauteuil doit toujours avoir des reposes pied**



Il permet à la personne fragile d'être transportée assise de manière confortable.

Précautions : contourner les obstacles pour éviter le basculement de la personne fragile, garder vos distances avec la personne qui vous précède.

## Voiture bleue

Elle permet de véhiculer la personne fragile de manière confortable dans la cité Mariale. Certaines précautions sont essentielles, notamment prendre des virages larges pour éviter le renversement.



La voiture bleue doit toujours être conduite de cette façon : la poignée du bras doit être tenue avec les 2 mains et toujours dans le bas des reins pour amortir lors des fortes descentes.

Lors de la montée ou de la descente de la personne fragile, il est indispensable de stabiliser la voiture bleue avec les 2 pieds de cette façon :



**Ne jamais transporter une personne avec la roue avant dans cette position !**

# Déplacements

## Horaires

---

- ✓ Respecter les horaires du programme fourni.
- ✓ Regarder quotidiennement les modifications de planning pour le lendemain, à l'aquarium.

## Préparation

---

- ✓ Avant tout roulage, prendre un temps d'accueil avec le pèlerin pour lui expliquer où l'on va, le programme de la demi-journée, donc bien s'assurer de la destination.
- ✓ Veiller à ce que la personne soit bien installée, bâche jaune (avec l'inscription « Hospitalité du Poitou » bien visible), couverture ne traînant pas par terre, poncho pour les fauteuils en cas de pluie.

## Roulage

---

- ✓ après le signal donné par le responsable des rouleurs,
- ✓ cheminement en file indienne derrière la bannière, à une allure tranquille, calme,
- ✓ vous devez éviter tout obstacle pour le confort de la personne transportée
- ✓ être attentif à la personne fragile et aux personnes autour, pour ne pas les heurter ;
- ✓ s'économiser le dos (position de la poignée de direction derrière le fessier, ressort dans le sens de la marche ; direction du brancard en tête).

## Déplacement individuel avec le pèlerin (course...)

---

- ✓ il doit rester exceptionnel,
- ✓ vous devez prévenir votre responsable de chambre,
- ✓ essayer de l'anticiper et de l'inscrire dans le tableau à l'aquarium, pour prévoir un rouleur avec vous,
- ✓ vous devez toujours être 2 pour accompagner le pèlerin (ne jamais laisser la personne accompagnée seule, ni le matériel sans surveillance...)
- ✓ Lorsque vous accompagnez une personne, restez avec elle tout au long du déplacement.

# Accompagnement du pèlerin-fragile

La personne fragilisée peut être physiquement et psychiquement plus ou moins dépendante :

- ✓ Dépendance psychologique ;
- ✓ Handicap moteur ;
- ✓ Personne âgée ;
- ✓ Polyhandicapée ;
- ✓ Personne ayant une pathologie récente...

→d'où l'importance de marcher à coté du pèlerin fragile, au rythme de la personne. Entendre, écouter la pathologie et garder la discrétion....

Avoir un regard adéquat et prendre connaissance des besoins de la personne.

A son arrivée à Lourdes, la personne fragile est inquiète, préoccupée, donc la mettre en confiance, offrir un sourire... ou un mot gentil de votre part sera un rayon de soleil dans sa journée.

Le vouvoiement est de rigueur (sauf demande explicite de la personne accompagnée).

Par respect de la personne accompagnée, accepter le service demandé, même s'il est difficile et au besoin, se faire aider (ne rien dire ou montrer sa gêne devant lui).

## Communiquer

- ✓ Expliquer où l'on va, ce que l'on va faire, ce qui va se passer, et demander l'accord de la personne.
- ✓ Attention aux promesses hâtives que l'on n'est pas sûr de tenir dans le temps.
- ✓ Bien faire attention à ce que l'on dit devant la personne accompagnée.
- ✓ Bien nommer le pèlerin accompagné comme une personne et non comme un objet.

## Douceur et patience

- ✓ Éviter le bruit, les gestes brusques (notamment avec les chaises bleues).
- ✓ Savoir prendre le temps, ne pas précipiter, faire des gestes simples et doux.

## Écoute et discrétion

- ✓ C'est une attitude essentielle, prendre le temps d'écouter, de comprendre ses réactions (négation, colère, dépression, marchandage, acceptation...)
- ✓ Respecter les besoins du moment de la personne (recueillement, silence...)
- ✓ Respecter le vécu de l'autre même s'il ne vous plaît pas (jugements hâtifs...)
- ✓ Ne pas manifester trop de pitié à l'égard de la personne accompagnée : cela peut être humiliant.
- ✓ Éviter de réserver vos attentions à une seule personne (liens affectifs trop forts), être vigilant au besoin de chacun dans votre service.

→L'écoute de la personne fragile accompagnée provoque parfois des confidences, d'où une discrétion absolue.

*L'Hospitalière, l'hospitalier accueille, accompagne, prie.*