

Livret de l'Hospitalité de Namur

Sommaire

- Introduction	1
- Conseil de l'Hospitalité	2
- Tâches des hospitaliers	3
- Les tâches liées à une compétence professionnelle	6
- Comment se reconnaître ?	7
- Secret médical et devoir de réserve ...	8
- Journée type de l'Hospitalité	8
- Aumônerie	8
- Utilisation des chaises et brancards ...	9
- Plan des sanctuaires	10
- Plan de Lourdes	11
- Charte de l'hospitalier	12



Introduction

Chère amie, cher ami,

Bienvenue au sein de l'Hospitalité Notre-Dame de Lourdes du diocèse de Namur.

L'Hospitalité qui a pour objectif de permettre à des personnes malades, handicapées, moins valides ou âgées (appelées ci-après pèlerins « moins valides ») de se rendre en pèlerinage à Lourdes.

L'Hospitalité est ouverte à toute personne de bonne volonté ayant le désir de se mettre au service de ces personnes pour les accompagner tout au long du trajet et

du séjour à Lourdes en les aidant dans tous les moments de leur vie quotidienne (soins, repas, toilette, déplacements, activités du pèlerinage...) dans un esprit de charité, de fraternité et de solidarité.

Les hospitaliers sont une équipe de médecins, infirmiers, kinés, aumôniers, hospitaliers... qui se dévouent bénévolement au service de ces personnes « moins valides ».

Ce petit manuel pourra te donner des détails pratiques pour le voyage, le séjour et surtout le travail.

Accompagner, c'est marcher avec les pèlerins « moins valides ».

Accompagner, c'est être disponible chaque jour à ces pèlerins.

Cela implique parfois de se lever tôt et de se coucher tard.

Sois patient, accueillant mais aussi ponctuel et fidèle à tes engagements.

Tu n'es pas là pour faire les caprices des personnes que tu accompagnes mais, sois tolérant car les conditions de voyage et de séjour sont parfois difficiles à supporter pour une personne souffrante. Ne juge pas sur les apparences, une personne ne porte pas nécessairement les traces de la maladie sur son visage. Imagine ou plutôt essaie d'imaginer un instant comment tu réagiras si tu vivais la situation de la personne que tu aides. Alors seulement, tu commenceras à comprendre !

De tous et toutes dépend le bon déroulement du pèlerinage.

Le Conseil de l'Hospitalité

Le Conseil de l'Hospitalité est composé de bénévoles¹ qui préparent tout au long de l'année le cadre indispensable au bon déroulement du pèlerinage des pèlerins tant moins valides qu'hospitaliers.

L'équilibre n'est pas toujours facile à trouver entre les contraintes liées à la vie du sanctuaire et à l'organisation interne de l'accueil médicalisé qui nous accueillent et les souhaits des hospitaliers et des pèlerins « moins valides ».

¹ sauf le représentant du secrétariat des Pèlerinages Namurois.

Le Conseil place les pèlerins « moins valides » dans le TGV et dans l'accueil médicalisé en fonction de leurs pathologies tout en essayant de tenir compte de leurs souhaits et mais aussi d'équilibrer la charge de travail des équipes.

Les membres du Conseil de l'Hospitalité sont à l'écoute tout au long du séjour afin que ton séjour soit le plus serein possible. N'hésite pas à leur dire le plus tôt possible les difficultés auxquelles tu es confronté.e, une solution sera peut-être trouvée pour y remédier.



Patrick Herbiet
Président de
l'Hospitalité de Namur
Médecin



Philippe Goffinet
Directeur des
Pèlerinages Namurois
Prêtre



Monique Cunin-Pochet
Responsable du
nursing
Infirmière



Henri Tamuzi
Aumônier
Prêtre



Edith Noël-Detaille
Responsable des
classements et de
l'organisation des
services



Pierre Godfroid
Aumônier
Prêtre



Bertrand Tavier
Responsable du
secrétariat des
Pèlerinages Namurois

Tâches des hospitaliers

Chacune des tâches, aussi petite soit-elle, comme une pièce de puzzle, est indispensable au bon déroulement du pèlerinage que nous souhaitons tous faire vivre aux pèlerins « moins valides ». Chaque hospitalier doit bien être conscient de l'importance d'être présent pour accomplir la tâche qui lui a été attribuée et ne quitte jamais son service sans avoir prévenu le responsable du service.

Pour les nouveaux hospitaliers, un système de parrainage est mis en place afin d'être écolé par une personne expérimentée dans les tâches à réaliser.

Service brancardage

Sauf s'ils sont occupés à d'autres tâches incompatibles, tous les hospitaliers se chargent de l'acheminement des pèlerins « moins valides » vers les lieux des différentes célébrations et vers l'accueil médicalisé au retour.

Ce service est important, il est aussi l'occasion d'une rencontre avec un pèlerin « moins valide ».

L'hospitalier ne prend pas nécessairement en charge la même personne à l'aller et au retour. Il est toujours responsable du pèlerin « moins valide » qui lui est confié.

Toutes les manoeuvres sont effectuées avec calme, sans précipitation, en pensant que le pèlerin « moins valide » souffre peut-être des secousses de la traction. On ne court jamais avec une voiturette et on ne peut pas l'accrocher à une autre voiturette. En principe, on roule sur une file



sur la ligne rouge tracée au sol et on ne se dépasse pas.

Service gare

Ce service ne fonctionne que le jour du départ de Belgique et le jour du retour en Belgique. Pour le reste du séjour, une autre mission sera attribuée.



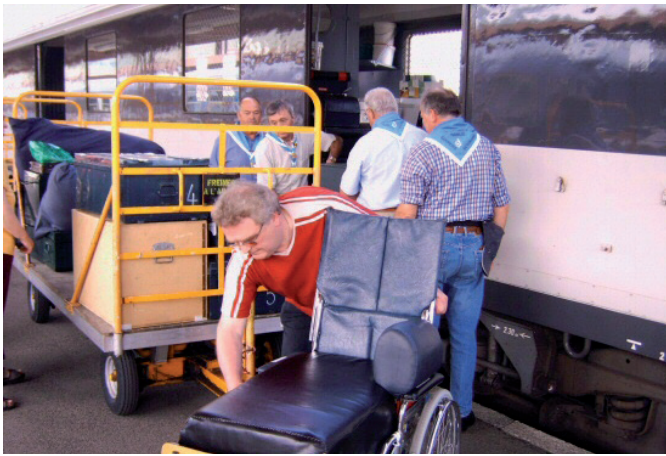
La mission des hospitaliers de ce service est de :

- charger le matériel sur le TGV selon les directives des responsables des voitures et du responsable de l'intendance ;
- dès l'arrivée des cars, acheminer les pèlerins « moins valides » vers le quai devant leur voiture du TGV (sur une chaise roulante) ;
- transporter leurs bagages. Les voiturettes personnelles seront rangées dans la voiture 5 du TGV après vérification de son bon étiquetage (ce matériel coûte cher et est indispensable à son utilisateur, manipulez-le avec précaution et ne démontez que ce qu'il faut et surtout marquez chaque accessoire démonté) ;

***N.B.** Ce sont les hospitaliers du service train qui installent les pèlerins « moins valides » dans la voiture du TGV.*

Les hospitaliers de gare pourront regagner la place qui leur a été attribuée lorsque toutes ces tâches seront terminées.

A l'arrivée à Lourdes, les hospitaliers du service gare se regroupent autour du res-



responsable pour organiser les tâches à effectuer :

- récupérer les voiturettes des pèlerins « moins valides » et les placer devant la voiture du TGV ;
- charger les bagages des hospitaliers logeant à l'Abri St-Michel et à l'Ave Maria, les bagages des pèlerins « moins valides » ainsi que le matériel d'intendance et de nursing ; les bagages et matériel seront regroupés sur des chariots (un chariot par logement pour faciliter le déchargement à chaque logement).
- charger les bagages et le matériel dans des camions. Quelques hospitaliers de gare effectuent le circuit dans Lourdes pour décharger ces bagages dans chaque logement.

Pour les hospitaliers qui ne montent pas dans les camions, un car est prévu afin de les descendre au centre de Lourdes. Chacun pourra gagner son logement après avoir terminé cette tâche.

Au retour, la mission des hospitaliers de ce service est quasi identique en sens inverse au jour du départ.

Remarque importante

Souvent le moment des départs est source de nervosité. Il est indispensable de garder son calme, de maîtriser son langage. Si un problème se pose, veiller à le résoudre avec discrétion.

Service train

Ce service ne fonctionne que pour les trajets aller et retour en TGV. Pour le reste du séjour, une autre mission sera attribuée.

La mission des hospitaliers de ce service est d'accompagner les pèlerins « moins valides » dans les besoins qui se posent durant le trajet en TGV :

- effectuer l'embarquement et le débarquement des pèlerins « moins valides » et de leurs bagages en collaboration avec les hospitaliers de gare (voir plus haut) et en veillant à respecter l'horaire prévu du TGV ;
- assurer également une «garde» durant le voyage ;
- aider les infirmières pour les soins, à la distribution des repas et aux déplacements jusqu'aux toilettes ;
- à l'arrivée à Lourdes, replacer les pèlerins « moins valides » dans leur voiturette personnelle, s'ils en ont une ;
- à l'arrivée tant à l'aller qu'au retour, veiller à ce qu'il ne reste personne ni aucun bagage ou matériel dans le TGV.

***N.B.** A Lourdes, le débarquement (aller) et l'embarquement (retour) des pèlerins « moins valides » est effectué par une équipe d'hospitaliers de Lourdes. Néanmoins les hospitaliers du service train connaissent déjà les pèlerins « moins valides » et peuvent informer l'équipe de l'Hospitalité de Lourdes sur la manière de manipuler les personnes.*

Service hôpital

Ce service fonctionne le jour d'arrivée à et de départ de Lourdes et pour la durée du séjour.

Le jour de l'arrivée, la mission des hospitaliers de ce service est de se



présenter le plus rapidement à l'accueil médicalisé pour :

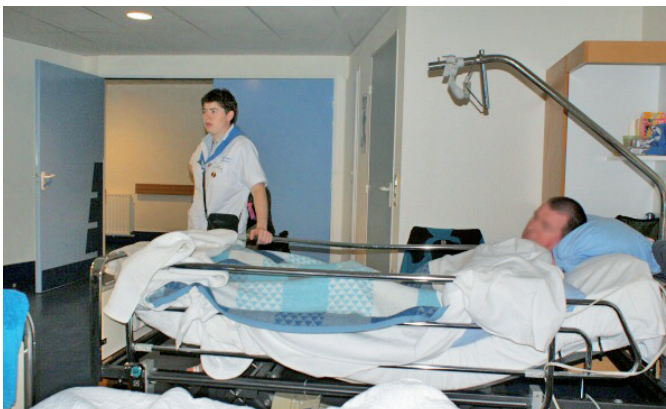
- acheminer les pèlerins « moins valides » dans leur chambre et les y installer ;
- décharger les camions des bagages des pèlerins « moins valides » et du matériel ;
- acheminer les bagages dans les chambres et ranger le matériel.

Le jour du retour, la mission des hospitaliers de ce service est quasi identique en sens inverse au jour du départ.

Pendant le séjour, la mission des hospitaliers de ce service, en collaboration avec les hospitaliers du service en salle, est de :

- aider aux déplacements des pèlerins « moins valides » ;
- les conduire à la salle à manger et à les reprendre (selon la feuille de garde).

Service en salle



Sous la supervision d'un hospitalier responsable de salle ou d'une infirmière responsable, la mission des hospitaliers de ce service est d'être présent au pèlerin « moins valide » dans ses besoins journaliers :

- aider à la toilette ;
- aider les pèlerins « moins valides » pour le lever et la mise au lit, à leur installation dans leur voiturette... ;
- aider les pèlerins « moins valides » à se rendre au réfectoire (aller et retour), les personnes faisant partie de ce service prendront leur repas en décalé par rapport aux autres hospitaliers ;
- descendre les pèlerins « moins valides »

dans la cour lors des départs à l'heure annoncée ;

- s'assurer que la chambre est tous les jours bien rangée : réfection des lits, rangement des armoires, entretien des chambres et des salles de bain ;
- assurer tous les jours des gardes durant les activités pour les pèlerins « moins valides » qui ne participent pas aux activités ou reviennent anticipativement des activités.

Une garde de nuit est également assurée. Référez-vous aux tableaux de garde rédigés par les responsables.

Service réfectoire

La mission des hospitaliers de ce service est de :

- préparer le réfectoire ;
- accueillir les pèlerins « moins valides » ;
- apporter les plats à table en veillant aux tables des pèlerins « moins valides » qui ont un régime particulier ;
- aider certains pèlerins « moins valides » à manger, à couper la viande... ;
- ranger le réfectoire en fin de repas.

Leur service n'est terminé que lorsque tous les pèlerins « moins valides » ont quitté le réfectoire.

Le jour de l'arrivée à Lourdes, une réunion se tient devant la porte du réfectoire pour organiser le service et la répartition des tâches afin que tant les pèlerins « moins valides » que les hospitaliers puissent avoir l'occasion de manger à l'aise. En avertissant les hôteliers, en général, il y a moyen de s'organiser.



Service cour (cour intérieure de l'accueil médicalisé)



La mission des hospitaliers de ce service est de :

- veiller à chaque départ à ce que les voitures soient en nombre suffisant pour le transport des pèlerins « moins valides » à effectuer ;
- manoeuvrer les pèlerins « moins valides » pour monter et descendre de la voiturette ;
- en fonction de la météo, prévoir couvertures et/ou bâches protectrices en cas de menace de pluie ;

- remettre la cour et le garage en ordre et le matériel en place après chaque départ et retour ;
- participer avec les autres hospitaliers à la traction des voiturettes jusqu'aux cérémonies ;

Service Pie X (et ailleurs)

La mission des hospitaliers de ce service est d'accueillir les pèlerins « moins valides » au lieu de célébration et de ranger les voiturettes selon un ordre défini par le responsable du service.

Service communion

La mission des hospitaliers de ce service est, lors des messes, d'accompagner et diriger les prêtres lors de la distribution de la communion aux pèlerins.

Service collecte

La mission des hospitaliers de ce service est, lors des messes, de faire la collecte des offrandes parmi les pèlerins.

Les tâches liées à une compétence professionnelle

Les infirmières et infirmiers

Ils assurent le suivi des actes infirmiers : distribution des médicaments, pansements, injections, sondages... supervision des toilettes, et aide pour les cas difficiles, suivi des diabétiques...

Ils veillent au bien-être des pèlerins « moins valides » : bonne hydratation, respect du régime. Ils sont attentifs à la prévention des escarres et à l'observation des pèlerins « moins valides » (fréquence des selles, oedème des membres inférieurs...)



Ils veillent au passage du kiné.

Ils demandent le passage du médecin en cas de nécessité.

Les kinés

Ils assurent le suivi des traitements prescrits pour le médecin traitant du pèlerin « moins valide », interviennent à la demande des infirmières.

Les médecins

Ils sont aussi au service des pèlerins « moins valides ».

Ils assurent les visites aux pèlerins « moins valides » dans les chambres, interviennent à la demande des infirmières. Jamais ils ne se substitueront au médecin traitant pour le diagnostic et le traitement.

Les étudiants en stage

Des étudiants encadrés par leurs professeurs se mettent régulièrement au service des moins valides. Infirmiers ou

aides-soignants en formation, ils nous accompagnent dans le cadre d'un stage évalué en fin de séjour. C'est pour eux une expérience humaine et spirituelle hors du commun.

Chacun veillera à être accueillant et bienveillant afin de leur transmettre son expérience au service ces pèlerins « moins valides ».

Comment se reconnaître ?

L'insigne du pèlerinage

Il est important de le porter visiblement.



Le foulard de l'Hospitalité



Ceux qui le souhaitent pourront se le procurer à Lourdes et porter ce foulard, signe distinctif supplémentaire.

Les femmes hospitalières

Le tablier blanc est porté par tout le personnel féminin.

Il n'est pas le signe d'une qualification mais un point de repère pour les pèlerins « moins valides ».

Des tabliers sont prêtés par notre Hospitalité le 1^{er} jour et sont remis avant le départ (les informations seront communiquées à Lourdes). Chacune veille à la propreté de son tablier

Un badge nominatif sera remis à Lourdes pour la durée du séjour, cela permet à chacun de savoir à qui il s'adresse.



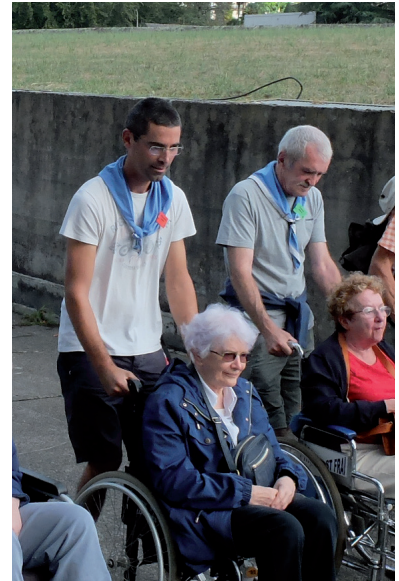
Les hommes hospitaliers

Ils n'ont pas de tenue particulière.

Un badge nominatif sera remis à Lourdes pour la durée du séjour, cela permet à chacun de savoir à qui il s'adresse.

A noter que les brancardiers stagiaires appartenant à

l'Hospitalité de Lourdes portent un badge, que les présidents des Hospitalités portent un badge spécifique et que les chefs de service ont, eux, des bretelles de cuir.



Les infirmières et infirmiers

Ils portent un foulard blanc bordé de bleu avec l'insigne du ministère de la santé. Ce foulard sera fourni aux nouveaux.



Les médecins



Ils portent un badge délivré par le service médical de l'Hospitalité de Lourdes.

Secret médical, devoir de réserve et de discrétion

L'hospitalier, au cours de sa mission, peut être amené à connaître des informations médicales concernant les pèlerins « moins valides » pour les besoins du service. Chaque hospitalier est tenu au secret médical.

Par ailleurs, l'hospitalier doit rester prudent dans sa relation avec les pèlerins « moins valides ». Ils peuvent livrer aux hospitaliers des confidences. Un silence, un sourire,

un geste valent souvent mieux qu'une parole : l'hospitalier veille à ne pas poser de questions indiscrètes, à ne pas divulguer les confidences qui lui sont confiées, à ne pas accepter de « cadeau »...

Par contre, l'hospitalier doit informer l'infirmier(e) de toute observation, comportement ou confiance pouvant avoir des conséquences sur l'état de santé du pèlerin « moins valide ».

Journée type de l'Hospitalité

L'équipe du Conseil de l'Hospitalité a réparti les services à rendre par les hospitaliers tout au long de chaque journée.

Matin

- Lever des pèlerins « moins valides » (en fonction du programme de chaque jour).
- Service en chambres pour les hospitaliers du service en salle.
- Réunion journalière pour tous les hospitaliers, informations quant à l'organisation de la journée.
- Départ pour les offices suivant le programme.

12h00

- Repas des pèlerins « moins valides »

Après-midi

- Départ pour les offices suivant le programme.
- Rencontre avec les pèlerins « moins valides » ; les hospitaliers sont les bienvenus aux étages ; les pèlerins « moins valides » ont besoin de contacts, de services, de présence...

Soirée

- Souper des pèlerins « moins valides » à 18h00.
- Soins d'hygiène.
- Mise au lit des pèlerins « moins valides » avec l'aide des brancardiers de secteur.

22h00

- Les personnes logées à l'accueil sont couchées. Il est nécessaire de respecter leur repos.
- Les hospitaliers quittent le bâtiment dans le calme.

Les veilleuses prennent le relais pour la nuit, 1 ou 2 hommes hospitaliers seront désignés pour les seconder.

Les hospitaliers sont alors libres. C'est l'occasion de rencontrer d'autres personnes, de boire un verre entre amis mais le lendemain le service doit être assuré même s'il arrive que l'on rentre un peu tard.

En rentrant, calme dans les rues et à l'hôtel par respect vis-à-vis de ceux qui dorment déjà et qui ont droit au repos et au silence.

Aumônerie

Aumôniers

Les aumôniers sont les prêtres qui accompagnent l'Hospitalité. Ils sont partie prenante de l'élaboration du programme du pèlerinage, de l'animation des célébrations et des temps de prière.

Ils sont présents tant aux pèlerins « moins valides » qu'aux hospitaliers pour ré-

pondre à leur questionnement spirituel, répondre à des demandes sur le message de Lourdes, les liturgies, les sacrements, les rites, les symboles...

Sur rendez-vous, les aumôniers sont disponibles pour un temps d'échange ou pour le sacrement de réconciliation... Les hospitaliers relaient les demandes auprès des

aumôniers.

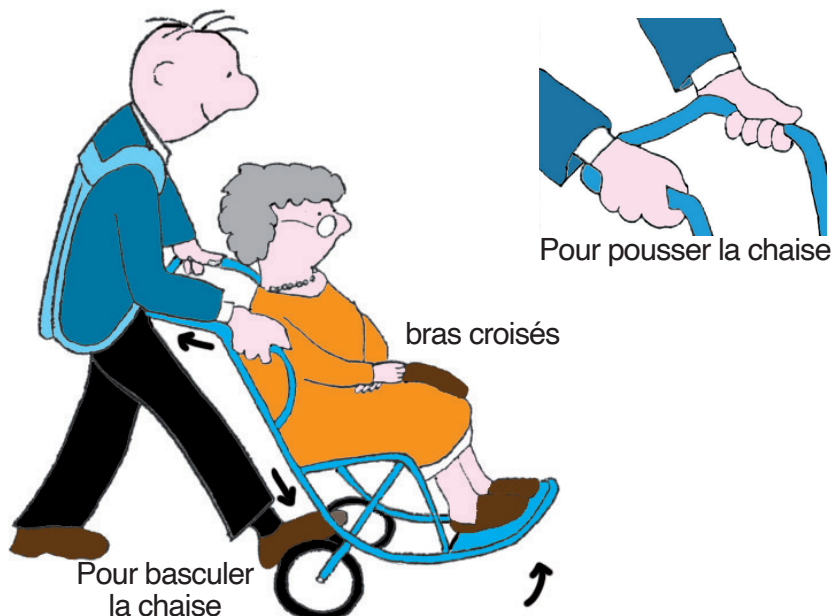
Equipe d'aumônerie

Une équipe d'hospitaliers s'est également

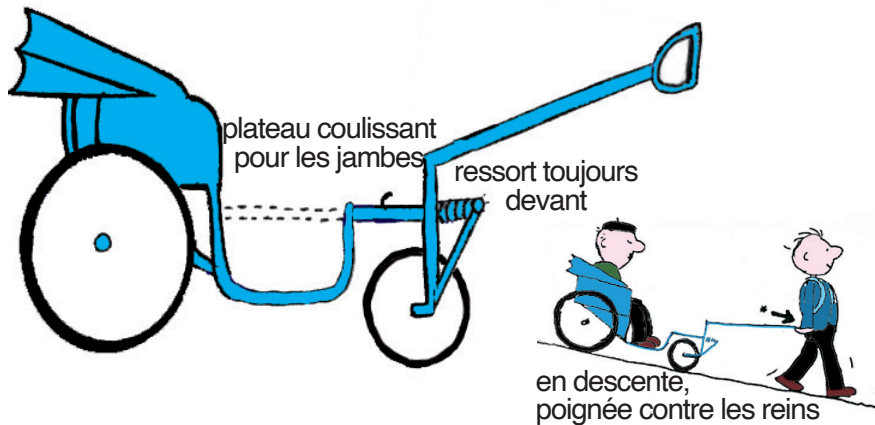
constituée autour des aumôniers pour animer des célébrations, des temps de prière, un chemin de croix spécialement destiné aux hospitaliers...

Utilisation des chaises roulantes et brancards

Une chaise : peut être utilisée pour le déplacement de la personne « moins valide » sur les quais et à l'intérieur des bâtiments d'accueil. Elle sert également au chargement du malade dans le TGV.

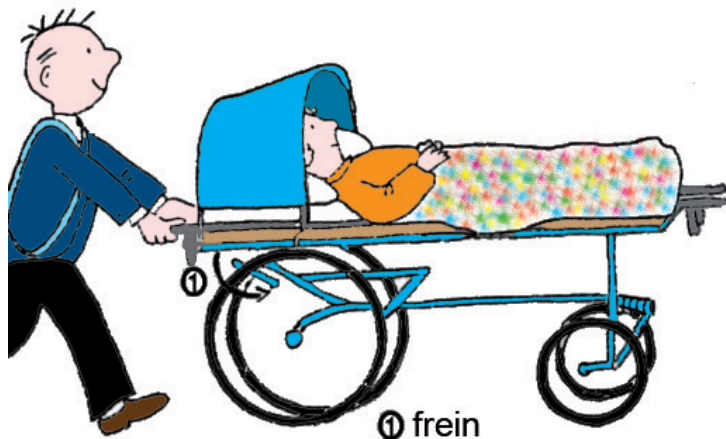


Une voiturette : sert aux déplacements à l'extérieur de l'accueil médicalisé.



Un tringlot : sert à transporter une personne « moins valide » sur un brancard.

Un brancard : civière en toile.



SANCTUAIRE NOTRE-DAME DE LOURDES



ACCUEIL
7j/7

Informations • Videos • Documentation

Icons: Information, Accessibility, WiFi, Mobile Device

Disponibles sur Google play et App Store

Téléchargez gratuitement l'application officielle du Sanctuaire (plan interactif, géolocalisation, vidéo...)

Icons: Facebook, YouTube, Instagram, Twitter

Le pèlerinage

- 10 Chapelle des confessions
- 11 Chemin de croix des Espélugues
- 12 Chemin de croix de la prairie
- 13 Piscines
- 14 Adoration

Musées

- 15 Musée Bernadette
- 16 Musée des miracles

Accueil et services

- 17 Accueil - Forum Information
- 18 Librairie
- 19 Offrandes, messes et dons
- 20 Bureau des constatations médicales
- 21 Hospitalité Notre-Dame de Lourdes

Hébergements

- 22 Accueil Notre-Dame
- 23 Village des jeunes
- 24 Cité Saint-Pierre
- 25 Hôpital - Marthe et Marie
- 26 Foyer Ave Maria
- 27 Accueil Marie-Saint-Frai

Chemin du pèlerin

- 1 Grotte
- 2 Fontaine - Geste de l'eau
- 3 Cierges

Les Basiliques

- 4 Basilique Notre-Dame du Rosaire - Mosaïques
- 5 Basilique de l'Immaculée Conception et crypte
- 6 Basilique souterraine Saint-Pie X

Eglises et chapelles

- 7 Eglise Sainte-Bernadette
- 8 Chapelle Saint-Joseph
- 9 Chapelle Notre-Dame

Charte de l'hospitalier

En m'inscrivant comme hospitalier au pèlerinage :

- 1. je m'engage à respecter les 3 P : patience, ponctualité et politesse ;**
- 2. je m'engage à respecter mon engagement d'hospitalier du premier au dernier jour du pèlerinage ;**
- 3. je suis conscient que ma mission est un travail d'équipe solidaire à travers le service ;**
- 4. je m'adresse au responsable de service en cas de problème ou d'imprévu ;**
- 5. je respecte les pèlerins « moins valides » et les collègues ;**
- 6. je m'engage à respecter les horaires.**



Hospitalité Notre-Dame de Lourdes du diocèse de Namur

Une organisation de **Terre de sens a.s.b.l.**

Rue du Séminaire 6 - 5000 Namur - Belgique

Tél. +32 81 22 19 68

contact@pelerinages-namurois.be ou contact@terredesens.be

www.pelerinages-namurois.be ou www.terredesens.be

B.C.E. BE407.570.838 - RPM : Liège - division Namur