

"RETOUR DE LOURDES" - Réunion du 5 octobre 2019

A l'invitation de la Présidente Jo LELONG, ce **samedi 5 octobre**, une cinquantaine d'hospitaliers d'août 2019 sont venus à **16h30** à la Maison des Œuvres de Pamiers pour échanger leurs impressions sur le pèlerinage 2019 à Lourdes. Par ailleurs, si beaucoup se sont excusés de ne pas pouvoir venir à la rencontre, quelques-uns ont adressé des messages (une trentaine) avec des idées, des remarques, des suggestions pour l'avenir, ...

La Présidente, dans un premier temps, s'est efforcée de relater et synthétiser les courriels reçus ou les échanges téléphoniques eus avec les "non-informatisés". Le sentiment général relève une grande satisfaction chez nos hospitaliers au point qu'un certain nombre n'auraient rien à proposer pour améliorer les différents services et l'organisation générale !

Aussi, convient-il plutôt de s'attacher à relever les points sensibles ou les moins positifs.

Les nouveaux hospitaliers : ils étaient encore venus en nombre cette année, mais nous n'avons pas proposé de réunion avant le pèlerinage, pas distribué de livret d'accueil ... et ça a visiblement manqué ! Une nouvelle hospitalière a même évoqué un sentiment (heureusement passager) de grande solitude à l'arrivée à Lourdes ; reconnaissons-le, cette impression d'abandon a souvent été ressentie par les uns et les autres ... lors du premier pèlé, au débarquement à l'accueil Notre Dame ... En 2019 donc, faute de temps peut-être avons-nous fait l'impasse sur l'information détaillée concernant l'organisation, la formation des nouveaux ... et ce point est à revoir pour l'année prochaine !

Pour le service en chambre le premier jour, tout le monde serait bien présent ... mais, à partir du deuxième jour, certains hospitaliers se feraient tellement discrets qu'on ne les verrait plus ... Et à ce sujet, lors de notre dernière réunion du soir le 21 août à l'accueil Notre Dame, les chefs de services présents ont évoqué le besoin d'écrire une "**charte**" plus précisément appelée "les engagements des hospitaliers". Cette charte a été adressée à la Présidente quelques jours après le retour de Lourdes ; elle est presque parfaite, cependant peut-être un peu trop exigeante pour les hospitaliers qui ne sont plus très jeunes ni très en forme (mais hospitaliers dont nous avons toutefois besoin !). Cette charte dont les grandes lignes ont été communiquées à l'assemblée du jour mérite d'être étudiée et peaufinée ; une fois révisée, elle sera alors distribuée à chaque hospitalier au moment de l'inscription.

Côté service médical RAS, si ce n'est quelques idées pour les médicaments et le déploiement des médecins et infirmières, mais la gestion autonome est assurément rodée chez nos médicaux ...

Pour la salle à manger, satisfecit également : le fait qu'il y ait eu deux lieux distincts pour prendre les repas a été très apprécié cette année, mais vu le nombre de malades, nous n'avions pas vraiment le choix pour cette organisation !

En revanche, il y a eu un gros problème avec les chambres dispersées sur 2 étages. A éviter !!! On ne peut pas anticiper cette question puisque cela dépend du nombre de malades inscrits ! Chaque demi-étage de l'Accueil Notre Dame peut recevoir (chambres et salle à manger) tout au plus une centaine de malades (côté A + côté B) assistés de quelques accompagnants et personnels médicaux.

Une personne seulement s'est plainte de l'organisation des transports, (souhait d'un départ d'un ou deux cars à partir de Saint Girons ; or, ce sont 5 des 7 cars qui y passent et s'y arrêtent pour être complétés et donc "rentabilisés") ; nous l'inviterons l'année prochaine à participer à la composition subtile des bus (PMR et grand tourisme) ; il semble que cette personne a d'excellentes idées et nous ne demandons qu'à en bénéficier !

Une remarque également sur le dernier jour, après le petit-déjeuner, il est suggéré d'accompagner tous les malades au transit pour une animation, par exemple, ce qui éviterait les embouteillages et faciliterait les différentes tâches ménagères et logistiques des hospitaliers ... Les malades doivent rester notre priorité !

Enfin, nous ne redirons jamais assez à quel point les inscriptions doivent arriver le plus tôt possible, notamment en ce qui concerne les malades : il y a des responsables de secteur qui vont dans les maisons de retraite, qui connaissent les personnes désireuses de venir à Lourdes, qui font un travail considérable, ... mais il y a encore des imperfections dans les documents d'inscription non complétés exhaustivement, notamment pour le transport en bus et de l'identité de l'hospitalier procédant à l'inscription ...

Les hospitaliers présents ont écouté avec calme et grande attention toutes ces remarques et ont pu apporter des précisions intéressantes, des compléments pertinents ... ou simplement faire part de commentaires personnels. Ce fut notamment le cas pour le service des chambres et pour la future **charte**

des hospitaliers : disponibilité, ponctualité, discrétion et respect du malade, notamment.

Des questions relatives à la **sécurité** ont également été évoquées : sécurité des enfants au terme de la procession aux flambeaux compte tenu d'une foule, sécurité des malades qui réclament de plus en plus d'attention (Alzheimer ou simplement désorientation due à l'âge avancé) ... Remarque également sur l'organisation de **l'équipe de veilleurs de nuit** (nécessité d'être 4 hospitalier(e)s des deux sexes dont au moins un aide-soignant).

Des réflexions pratiques et de bon sens sur le rangement des **chariots** ont été signalées par Bernard. Marie-Françoise a donné quelques indications sur le programme vécu par les **enfants** (dont un moment fort lors la rencontre avec Claire) et le respect souhaité des consignes (en particulier, en matière de sécurité), compte tenu de l'effectif important des enfants à gérer.

Avant un instant de prière dirigé par notre aumônier Jean-Marcel, ont été arrêtées **trois journées d'amitié** (avec si possible, 3 secteurs différents) jusqu'à notre prochain pèlerinage (du lundi 17 au jeudi 20 août 2020):

- La première, en principe le dimanche **1^{er} décembre 2019** avec messe à Mirepoix suivie du repas à Laroque ;
- La deuxième, vraisemblablement à Lézat (au moins la messe) le **9 février 2020** (Ste Apolline !) - lieu du repas à préciser ;
- La dernière dans le Couserans, **fin avril-début mai 2020** (à préciser ultérieurement en fonction des vacances scolaires et "ponts").

Le prochain bulletin "*Les Chemins de l'hospitalité*" qui paraîtra d'ici fin octobre reprendra (et devrait confirmer ?) ces informations.

Fin des travaux à 17h35.

Le Secrétaire, **Vincent LELONG**