



## Aux responsables de Couleur en hôtel

### A lire auparavant

- 1-Consignes nouveaux et nouvelles hospitalier(e)s
- 2-Consignes générales hospitaliers
- 3-Consignes des brancardiers
- 8-Consignes des brancardiers en hôtel

### Votre mission

#### **Vous avez accepté...**

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

#### **Une équipe, des services variés**

Responsable d'une Couleur en hôtel, votre mission est d'organiser et superviser le service des hospitalier(e)s affectés à votre Couleur pour assurer en toute sécurité l'hébergement confortable et les déplacements des personnes accompagnées de votre Couleur dans votre hôtel.

Chaque Couleur en hôtel comporte :

- des personnes accompagnées,
- des hospitalier(e)s accompagnant(s),
- des brancardier(e)s,
- éventuellement un(e) ou plusieurs professionnel(le)s de santé,
- un(e) ou plusieurs aumônier(e)s.

Votre équipe a une plus grande autonomie que les Couleurs en accueil. Néanmoins, il est important que vous gardiez un contact étroit avec les autres responsables de Couleur et les responsables de l'Hospitalité.

#### **Votre rôle dans l'Hospitalité**

Vous participez aux réunions quotidiennes de tous les responsables qui font un point chaque soir du déroulement de la journée écoulée et de l'organisation du lendemain. Vous contribuez aux décisions prises.

Vous veillez à la mise en œuvre des décisions prises lors de ces réunions pour contribuer à la cohésion de l'Hospitalité. Vous êtes néanmoins attentif(ve) aux changements inévitables, qui vous sont transmis via le canal de communication des responsables.

# Vos responsabilités

---

## Deux priorités : la sécurité et la santé des personnes accompagnées

Des consignes précises ont été définies pour que chaque hospitalier(e) assure son service en préservant la sécurité des personnes accompagnées et sa propre sécurité. Elles sont rassemblées dans les fiches propres à chaque mission *et ne sont pas rappelées ici*. Prenez-en connaissance, sensibilisez les membres de votre Couleur à leur importance, et veillez à les faire respecter à tout moment, dans un esprit de rigueur, de confiance réciproque et de bienveillance.

N'hésitez pas à faire des rappels sur ces sujets, en particulier pour les nouveaux hospitaliers.

---

## Organiser les missions de votre équipe et assurer sa cohésion

Votre mission est avant tout d'assurer l'organisation et la coordination des différents services dans votre équipe, en bonne entente avec les hospitalier(e)s, les professionnels de santé et l'aumônier.

Ayez une attitude exemplaire vis-à-vis des personnes accompagnées. Elle sera inspirante en particulier pour les nouveaux.

Veillez à une communication fluide, claire et efficace des informations au sein de votre Couleur, en particulier lorsque des consignes sont modifiées au dernier moment.

Votre participation à la journée de lancement est très importante pour construire la cohésion de votre Couleur.

- La plupart des membres de votre équipe ne se connaissent pas avant le pèlerinage, venant de paroisses différentes. La journée de lancement est l'occasion pour les hospitalier(e) d'une Couleur de se présenter et de commencer à se connaître. Soyez un catalyseur !
- Ayez une attention spéciale pour les nouveaux hospitaliers et nouvelles hospitalières. Chacun(e) doit se sentir accueilli(e) et mis(e) en confiance.

Vous pouvez organiser une courte réunion quotidienne pour faire un point d'organisation, en respectant les contraintes des services.

Pensez à faire une photo de toute votre Couleur, c'est un souvenir toujours apprécié, en particulier des personnes accompagnées.

Si des difficultés (relationnelles, manque de brancardier,...) surviennent dans votre Couleur, parlez-en en réunion des responsables ou à la personne responsable des malades en hôtel (nom dans le livret du pèlerinage).

---

## Veiller à la permanence du service

Une personne malade ne doit jamais se retrouver isolée, sans surveillance. Si l'une d'entre elle ne souhaite pas se rendre à une célébration, elle doit alors rester dans sa chambre d'hôtel sous la surveillance d'un(e) hospitalier(e) de votre Couleur. Vérifiez que c'est bien le cas.

Assurez-vous de **pouvoir pénétrer rapidement dans la chambre d'une personne accompagnée** en cas de problème, en demandant un "passe" à l'accueil de l'hôtel.

Laissez votre numéro de portable ainsi que le numéro de téléphone de la réception de l'hôtel bien visible dans la chambre de chaque personne accompagnée.

---

## Arrivée dans l'hôtel

---

### Avant le départ

Une dizaine de jours avant l'arrivée à Lourdes, prenez contact avec l'hôtelier pour connaître les numéros de chambres attribuées aux personnes accompagnées. Affectez les chambres pour que chaque personne dispose de sanitaires adaptés à ses besoins.

---

### Trouver son hôtel

Avant d'arriver à Lourdes, assurez-vous que tou(te)s les hospitalier(e)s de votre Couleur ont repéré l'itinéraire pour arriver à l'hôtel, en particulier celles et ceux dont c'est le premier pèlerinage.

---

### Au complet

Pointez les personnes accompagnées et les hospitalier(e)s à leur arrivée pour identifier ceux ou celles qui pourraient s'être égaré en chemin.

---

### Bagages

Les bagages des hospitalier(e)s et des personnes accompagnées hébergées en hôtel 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.

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 concerné,
  - le(la) Responsable des hébergements.

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

---

### En lien avec l'hôtel

Vous êtes l'intermédiaire entre l'hôtel et l'Hospitalité. Dès votre arrivée, donnez votre numéro de portable à la direction de l'hôtel.

Vous êtes également l'interlocuteur(trice) référent des hospitalier(e)s de votre hôtel pour toute question liées à l'hébergement, aux repas, etc...

---

## Au cours du séjour

---

### Au service des personnes accompagnées

Les hospitalier(e)s aident les personnes accompagnées :

- au réveil et au lever,
  - dans la salle à manger pour les repas,
  - dans tous leurs déplacements pour aller aux célébrations et en revenir, et pour aller en ville,
  - en assurant une permanence à l'hôtel lorsqu'une personne souhaite rester se reposer.
-

---

## 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, en particulier celui des personnes accompagnées.

Le ménage des chambres est assuré par l'hôtel. Veuillez néanmoins à ce que les chambres ne soient pas en désordre, pour faciliter le travail du personnel de l'hôtel.

Veuillez également à ce que les fauteuils mécaniques soient repliés et bien rangés dans le hall de l'hôtel sans gêner la circulation des personnes et dans le respect des règles de sécurité de l'hôtel.

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

---

## Fauteuils mécaniques

Un fauteuil mécanique est affecté à chaque personne accompagnée et étiqueté à son nom. Il doit être emporté lors de tout déplacement hors de l'hôtel pour que la personne puisse s'asseoir lors des célébrations et en cas de fatigue.

Vérifiez le bon état des fauteuils et contactez le responsable des fauteuils en cas de problème (nom dans le livret du pèlerinage).

---

## Repas

Le contrat avec les hôtels inclut les trois repas 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.

Veuillez 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.

---

## Animation spirituelle

### Temps de prière

Un temps de prière en commun est organisé le matin, animé par l'aumônier(e) de votre hôtel.

Identifiez le meilleur endroit de l'hôtel, au calme, pour ce moment spirituel important de la journée.

---

### Rôle des aumônier(e)s

Dans chaque équipe de Couleur, un(e) aumônier(e) a pour mission d'aider les personnes malades et les hospitalier(e)s dans leur démarche de foi pendant le pèlerinage.

Dites à vos hospitalier(e)s de ne pas hésiter à le/la rencontrer.

---

---

## **Sacrement des malades**

Si une personne malade vous exprime le désir de recevoir le sacrement des malades, informez-en l'aumônier(e) de votre Couleur qui examinera la pertinence de la demande.

---

## **Les piscines**

L'Aumônier établit la liste des personnes malades qui se rendent aux piscines selon leur souhait.

Vous établissez alors la liste des hospitalier(e)s qui souhaitent accompagner une personne malade aux piscines, et la communiquez au responsable des piscines.

---

## **Engagement des hospitalier(e)s**

A partir de leur troisième pèlerinage, les hospitalier(e)s peuvent prononcer leur engagement dans l'Hospitalité. Si un(e) de vos hospitalier(e)s exprime ce souhait, invitez-le(la) à en parler avec l'aumônier(e).

---

## **Le retour**

---

### **Préparation**

Vérifiez que les personnes accompagnées et 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.

Les personnes accompagnées sont conduites avec leur fauteuil mécanique à l'accueil (Notre-Dame ou Saint-Frai) pour le départ vers la gare.

---