



Association Rhône-Alpes des Amis de Saint-Jacques

Enregistrée sous le N°W691057942

Siège social : 30 quai Saint-Antoine 69002 LYON

www.amis-st-jacques.org

Commission Hospitalité

REUNION BILAN HOSPITALITE 2010 au Puy, 29 Novembre 2010, PARMENIE

Les hospitaliers arrivent par un froid glacial, ils sont heureux d'être accueillis par une collation chaude bien méritée. Le temps est magnifique, Raymond nous invite à prendre connaissance des lieux. Les hospitaliers sont conquis par ce site historique, réanimé par Jean-Baptiste de la Salle, fondateur des Frères des Ecoles Chrétiennes. De plus le soleil est avec nous.

Nous sommes tous heureux de nous retrouver.

Les membres présents de la Commission Hospitalité :

- ISERE : Christiane DENONFOUX et Françoise MARGELIDON
- LOIRE : Guy GALICHON
- RHONE : Claire CUOMO
- SAVOIE : Godeleine LOGEZ
- HAUTE-SAVOIE : Jacques DEBRAY
- RESPONSABLE de la COMMISSION : Raymond MENENDEZ
- Absents excusés : Ain : Michel Langoni ; Ardèche : Sylviane Lacasa ; Drôme : Monique Chapre,

Les participants prennent connaissance des 34 réponses reçues au questionnaire envoyé aux 54 hospitaliers qui ont servis au gîte du Pèlerin Saint-Jacques, au Puy, en 2010. Après explications et discussions, la synthèse ci-dessous a été adoptée. Elle servira notamment de base aux rencontres que nous aurons avec les Amis du Velay et avec Mr Assezat.

- 1) **Pour ta période de service es-tu ?** Insatisfait : 2 Satisfait : 32
Dans l'ensemble, très riche expérience pour les hospitaliers.
- 2) **Les pèlerins accueillis, penses-tu qu'ils ont été ?** Satisfaits, très satisfaits : 34/34
 - Apprécient la connaissance du chemin par les hospitaliers
 - Le Livre d'Or est un des témoins de la satisfaction des pèlerins

 - Charte : si un pèlerin désire rester 2 nuits, être souple dans l'interprétation
 - Lorsqu'il y a 20 pèlerins d'inscrits, s'adapter à la situation du moment
 - Indiquer les courbes de fréquentation pour mieux gérer les réservations
- 3) **Les toilettes sont-elles suffisamment aménagées ?** OUI : 17 NON : 17
 - Manque de suivi des travaux demandés, profiter des passages de Mr Assezat
 - Sur le cahier, préciser: Travaux faits - Travaux déjà signalés, non faits, à réactiver
- 4) **La literie est-elle suffisamment entretenue ?** OUI : 17 NON : 17
 - Nombreux traversins à changer (Anne Marie et Jacques se renseignent pour les prix en collectivité)
 - Taie de traversin : on la donne au pèlerin en l'accompagnant à sa chambre
 - La Taie de traversin est changée après chaque nuitée
 - Drap housse : on le change à l'appréciation de chacun mais au moins après 6 nuitées

 - A la fermeture du gîte, emporter les couvertures au pressing, les ranger avec leur housse, les mettre à la disposition du pèlerin sur demande
 - Planches en aggro, les regrouper au deuxième étage ainsi que matelas et sommiers « fatigués »
 - Dans le dortoir Conques plancher en mauvais état (trous où l'on a trouvé des punaises)

- 5) L'entretien des locaux est-il suffisant ?** OUI : 27 NON : 7
- Grand ménage à faire à la fin de la saison (par une entreprise....)
 - Du petit ménage à faire à l'initiative de Mr Assezat (vitres à faire 1 fois par an)
 - Peinture salle Accueil : Une équipe de volontaires ARA est formée : Babeth – Claude et Gérard CHAMBET, Maurice BLAISEAU (interviendront avant l'ouverture, après accord Mr Assezat)
- 6) Les moyens de communication sont ils satisfaisants:** OUI : 10 NON : 24
- Garder le portable en 2011, mais avec une carte prépayée, en conservant le même numéro, plutôt qu'abonnement (Mr CARTO voit la faisabilité et le coût) Renvoi d'appel sur le poste fixe
 - Un poste fixe avec 2 combinés, voir avec Mr Assezat
 - Possibilité d'internet pour les hospitaliers, voir avec Mr Assezat
 - Mettre un panneau au Relais afin de trouver le gîte plus facilement
- 7) Les relations entre hospitaliers ont-elles posé quelques difficultés :** OUI : 14 NON : 20
- 2 hospitalières ont eu un problème avec une troisième, qui manquait de motivation
 - Un effort de tolérance améliorerait, certainement, les relations entre hospitaliers
- 8) Les relations avec les partenaires du Puy ont-elles posées problèmes :** OUI : 11 NON : 23
- Avoir une réserve suffisante de credentials, sur la base du nombre délivré en 2010
 - Répondre à la demande de credential du pèlerin, sans l'obliger à aller au Relais
- 9) Hébergement des Hospitaliers :** OUI : 24 NON : 10
- Si besoin est, utiliser la pièce du deuxième étage
- 10) Comment améliorer les échanges partage avec les pèlerins :**
- En partageant les « diners » avec les pèlerins car moment très convivial
 - Pas de règles précises
- 11) Comment rendre plus visible le principe de participation libre aux frais ?**
- C'est très bien ainsi
 - La boîte pour coquilles est une bonne initiative, la distinguer de la participation libre aux frais
- 12) En dehors de ces questions as-tu d'autres remarques et suggestions à partager ?**
- Ne pas prendre 36 produits pour l'entretien (Anne Marie doit faire une liste type)
 - Oter certains placards en mauvais état (éventuellement porteur de punaises !)

Points de Sécurité et d'Hygiène à revoir et préciser avant l'ouverture 2011 :

- ALARME et porte rez-de-chaussée
- PUNAISES : entretien périodique et à fond par entreprise possédant le matériel adapté

Cette journée se termine par un bon dîner (préparé par Roland et Rose-Marie) que tout le monde apprécie fortement, encore un moment très convivial.

A l'initiative de la Commission Hospitalité ARA, un cadeau surprise est distribué aux hospitaliers « le Puy 2010 », présents. Il s'agit d'une spécialité du Puy. Ce geste symbolise, très modestement, la reconnaissance conjointe des Amis du Velay et de notre Association Rhône- Alpes, pour leurs services bénévoles aux pèlerins..

Ensuite frère Henri, de l'Institut Notre-Dame de Parménie nous présente un diaporama sur l'histoire de Parménie. Enfin, Raymond nous projette un film réalisé par un adhérent ARA de Savoie, Jean-Louis Rossat. Il concerne le gîte du Puy où il a été hospitalier en 2009. Sympa !