



LA CHARTE DE L'ACCUEIL DE LA MAISON DE LA PAROLE

La charte de l'accueil de la Maison de la Parole a pour objectif de définir les principes, les règles et l'esprit qui régissent l'accueil de visiteurs à la Maison de la Parole. Elle doit être lue soigneusement par ceux qui s'engagent à assurer l'accueil principalement les accueillants, mais aussi les maîtres de maison, les bénévoles ponctuels.

■ 1. CONDITIONS DE L'ACCUEIL ET RÔLE DES ACCUEILLANTS

Les conditions de l'accueil

- Un cadre où cette Parole de Dieu sera centrale, notamment en soignant la propreté et la beauté du lieu d'accueil.
- Un climat de calme, d'écoute attentive et de partage dans le respect du cheminement de chacun. (Ex : éviter les portes qui claquent, les exclamations, etc.).

Le rôle des Accueillants

- Accueillir et orienter dans la Maison les personnes selon leurs demandes vers les sources d'informations qu'elles cherchent, qu'elles soient ou non du ressort de ce lieu (paroisses, services caritatifs, aumôneries diverses...), au-delà de l'accueil, de l'échange et de l'écoute, de présenter.
- Présenter le rôle et le projet de cette Maison, les différents «lieux» (exposition, lieu d'échanges, de lecture, lieux de prière, la cafétéria ...).
- Présenter la Bible et sa place dans la vie de foi des chrétiens.
- Noter sur un carnet de bord les points marquants de sa permanence.

■ 2. PRINCIPES ET RÈGLES DE L'ACCUEIL

Quelques principes de l'accueil

- L'accueillant agit en tant que chrétien, au nom du Christ. Quand il reçoit quelqu'un il se rappelle que toute personne possède en elle-même un reflet de Dieu.
- L'accueillant et l'accueilli ont chacun quelque chose à donner et à recevoir.
- L'accueillant écoute celui ou celle qui vient à lui se rappelant que la personne s'est mise en route, qu'elle a déjà fait un bout de chemin, et qu'elle cherche quelque chose ou quelqu'un.
- L'accueillant n'impose pas son point de vue ou une solution. Il respecte la liberté de la personne. Parfois une question peut être posée pour que la personne accueillie trouve par elle-même son chemin. L'accueillant se veut transparent à l'Esprit de Dieu sans pour cela être inexistant. Laisser « transparaître » ne veut pas dire « disparaître ».

Règles de base à respecter

- Avoir une attitude accueillante : être aimable, souriant. Faire en sorte que le lieu d'accueil soit aussi beau que possible, même s'il est simple : table non encombrée, bien rangée, éventuellement fleurie.

- Écouter en s'efforçant de comprendre ce que veut dire l'autre. On peut reformuler ce qui vient d'être dit et vérifier que cela correspond bien à ce que l'autre voulait exprimer. Il faut parfois aider l'autre à dire ce qu'il a envie de dire, alors qu'il ne sait pas comment le faire. Savoir détecter et saisir les perches tendues par l'autre.
- Écouter en étant capable d'entendre des choses très opposées à ses convictions, sans se scandaliser.
- Respecter la dignité et la liberté de l'accueilli.
- Parler lorsque cela est nécessaire, en vérifiant que ce qui est dit est bien compris et répond à l'attente de l'autre.
- Être très ouvert et également disponible pour accueillir des questions ou écouter des propos n'ayant pas forcément de liens directs avec Dieu ou la religion.
- Être discret. Les confidences n'ont pas à être colportées.
- Rester accueillant au-delà du temps d'accueil. Il arrivera qu'un accueillant trouve une personne accueillie dans la rue, dans un magasin... ou ailleurs. Un lien particulier a été créé au moment de l'accueil. Il existe encore et il faut en tenir compte.

Écueils à éviter

- Juger la personne que l'on accueille, donner l'impression qu'on la juge, ou pire, qu'on la méprise.
- Proportionner l'estime qu'on a de l'autre en fonction de sa position, apparemment plus ou moins proche de la foi, de la religion ou de l'Église.
- Écouter en pensant à soi, en se prenant ou en prenant ses propres problèmes comme référence et dire : « Moi, je... ! ».
- Couper la parole : cette attitude peut refouler à tout jamais quelque chose qui était sur le point de « sortir ».
- Vouloir à tout prix rompre un silence. Il faut néanmoins savoir que certains regards sont des appels qui demandent une réponse.
- « Faire la morale », décider à la place de l'autre, faire pression sur lui et lui dire : « Moi, à votre place, je ferais sans hésiter ceci ou cela ! ».

IMPORTANT

- ⊗ Ne jamais donner de l'argent.
- ⊗ Ne jamais communiquer le nom, l'adresse ou le n° de téléphone d'une personne particulière. Orienter vers l'organisme concerné.

Une formation adaptée

Afin d'être préparés à ce service d'accueil spécifique, il leur sera offert une formation adaptée avant la première semaine de leur engagement. Cette formation prendra notamment en compte l'accueil des personnes en situation de détresse, même si ce n'est pas dans les missions de la Maison de la Parole.

Un suivi collectif et personnalisé

Afin d'assurer la relecture de l'accueil assuré par chaque accueillant, une réunion mensuelle sera instituée. Les accueillants se retrouveront alors pour relire leur fonctionnement afin qu'ils puissent parler de leurs difficultés, mais aussi de leurs joies, poser leurs questions et se ressourcer spirituellement. De temps en temps, l'aide d'un intervenant extérieur sera proposé.