

FRANÇAIS

Lancez ou ravivez un ministère dans votre église

GUIDE DE LANCEMENT RAPIDE



PERSONNES À L'ACCUEIL



Guide de lancement rapide pour les Personnes à l'accueil

Disponible chez :

AdventSource

5120 Prescott Avenue

Lincoln, NE 68506

402.486.8800

AdventSource.org

Design : Liv Jacobson

Mise en page : Christal Gregerson

Correction : Joshua Breuil, Elizabeth Jeanniton

© 2020 Division nord-américaine de l'Église adventiste du septième-jour

Tous droits réservés. Cet ouvrage peut être utilisé et reproduit sans autorisation dans les imprimés de l'église locale. Cependant, il est interdit de l'utiliser ou de le reproduire dans d'autres livres ou publications sans l'autorisation préalable du détenteur des droits d'auteur. La réimpression du contenu dans son intégralité pour une distribution gratuite ou la revente est strictement interdite.

Imprimé aux États-Unis d'Amérique

ISBN # 978-1-62909-616-2

Introduction

Dieu demande à l'Église d'être une communauté de personnes partageant un but commun et grandissant constamment dans la foi. Paul décrit l'Église comme le « corps » du Christ (Éphésiens 1.23).

Les gens font l'expérience de Jésus Christ dans le monde à travers le ministère de l'Église. Quand votre église locale pourvoit aux besoins des personnes, membres ou pas, c'est une expression de l'amour de Christ. L'Église est un organisme fait pour le service. « Car nous sommes son ouvrage, ayant été créés en Jésus Christ pour de bonnes œuvres, que Dieu a préparées d'avance, afin que nous les pratiquions » (Éphésiens 2.10).

Christ appelle chaque membre à un ministère. L'Église est un « sacerdoce royal » (1 Pierre 2.9). En tant qu'hôte/hôtesse, vous être un ministre. Chaque croyant est appelé à exercer un ministère, reçoit dons et talents de l'Esprit Saint et est ordonné au moment de son baptême. (Éphésiens 4.11-12). Peu de temps après la Pentecôte, le don de l'accueil ou hospitalité (Romains 12.13, 1 Timothée 3.2, 1 Pierre 4.9) fut mis en application pour la première fois pour l'Église et ceux pour lesquels Jésus avait donné sa vie. Comme les croyants louaient Dieu, ils obtenaient la faveur du peuple. Leur amour mutuel attirait les autres en leur sein et « le Seigneur ajoutait chaque jour à l'église ceux qui étaient sauvés » (Actes 2.47).

Dieu fournit à chaque membre de l'Église les ressources pour son ministère - les Écritures, une puissance spirituelle, son caractère et les dons du Saint-Esprit. Un hôte ou une hôtesse est équipé(e) pour son ministère par les dons spirituels. Ces dons sont des aptitudes uniques accordées par l'Esprit afin de rendre son ministère efficace et d'édifier le corps du Christ.

Quand une personne entre dans une église pour la première fois, elle en évalue l'atmosphère. Elle se demande : « M'accepteront-ils ? Me sera-t-il facile de me faire des amis ? Va-t-on répondre à mes besoins spirituels ou personnels ? Saurai-je me repérer facilement ici ? L'église plaira-t-elle à ma famille ? »

Le nouveau venu viendra rapidement à quelques conclusions. Les premières impressions seront souvent des impressions durables. De ce fait, le ministère des hôtes/hôtesse est un des plus importants dans la congrégation ! On l'appelle parfois « ministère du hall d'entrée » .

Bien que son amour ne doive pas dépasser celui du reste de l'Église, l'hôte joue un rôle majeur en veillant à que les gens voient et fassent l'expérience de l'amour de Jésus. En Christ, vous avez reçu l'amour inconditionnel de Dieu et en Christ, vous êtes appelé à partager ce même amour inconditionnel avec les autres. Le ministère de l'accueil est peut-être un des plus essentiels dans l'Église car c'est un des plus visibles. C'est un ministère crucial dans l'œuvre salvatrice de l'Église.



Fonctions de les personnes chargées de l'accueil— Description de ministère

Bien que le programme varie d'une église à l'autre, la meilleure façon de décrire le ministère auquel une personne est appelée quand elle devient hôte ou hôtesse est la suivante :

Prendre contact avec les nouveaux-venus

Quand vous remarquez des invités que vous ne connaissez pas, présentez-vous d'abord, souhaitez-leur la bienvenue et demandez-leur leur nom. Tandis que les visiteurs signent le livre d'or ou remplissent les fiches d'information, faites approcher un placeur ou un diacre. Présentez les visiteurs à cette personne qui leur indiquera un siège ou les aidera à trouver une classe de l'École du sabbat, la salle des parents, etc. Il est particulièrement important de noter le nom de chaque visiteur et de donner ces informations au pasteur ou au coordinateur en charge des membres potentiels. Quand le suivi est convenablement effectué, ces renseignements deviennent une source conséquente de nouveaux membres.

S'intéresser aux personnes

La congrégation dépend des hôtes et hôtesse pour faire de leur église une église personnelle. Si vous vous intéressez vraiment aux gens, ils s'en rendront compte. Certains sont timides et voudront que vous préserviez leur dignité en n'étant pas trop direct.

D'autres sont sociables et désirent que vous leur posiez des questions. Tentez d'anticiper les besoins de ceux qui cherchent où ont lieu les activités pour les enfants, ou qui désirent se rendre aux toilettes, etc. Soyez aussi serviable que possible.

Les inviter à souper

Votre église locale devrait s'assurer que les visiteurs sont soit invités pour le lunch chez quelqu'un, soit conviés à un souper de communion organisé par la congrégation. Les plus grandes églises forment des groupes qui se réunissent pour le souper du sabbat. Les petites églises tiendront des repas en commun généralement une fois par mois.

Prêter l'oreille aux besoins les moins évidents

Les gens viennent à l'église accablés par des meurtrissures, des déceptions et des crises personnelles. Dans la mesure où vous en avez l'opportunité, dirigez les personnes qui souffrent vers les membres de la famille de l'Église qui pourront les aider : le pasteur, les conseillers professionnels ou ceux qui conseillent leurs pairs, les enseignants, les médecins, les travailleurs sociaux, les responsables du service communautaire adventiste, et autres. Utilisez vos connaissances pour répondre aux besoins particuliers des gens.



Distribuer le matériel

Votre tâche en tant qu'hôte ou hôtesse dépend plus du relationnel que d'aspects physiques tels que la remise du bulletin d'Église. Les bulletins cependant sont aussi importants ! Beaucoup d'églises disposent également d'un imprimé ou d'une pochette spécialement conçus pour les visiteurs, et comprenant souvent un plan des salles de l'École du sabbat, un peu d'histoire et une liste des activités de la semaine telles que les groupes d'étude biblique, le Club des Explorateurs, les cours sur la santé, le centre du service communautaire adventiste, les ateliers sur la vie de famille et les séminaires bibliques. Si votre église ne propose pas quelque chose de ce genre, les hôtes et hôtesse devraient peut-être se réunir pour préparer un tel document.

« Les premières impressions sont souvent celles qui durent le plus longtemps. »

Responsabilités dans l'église locale, Division nord-américaine de l'Église adventiste du septième jour © 1997, Révisé en 2002.

Le ministère de l'accueil est un des rôles les plus significatifs dans toutes les églises parce que l'hôte/hôtesse a l'opportunité exceptionnelle d'aider chaque personne passant les portes de votre église à voir, entendre, et ressentir l'amour de Jésus Christ. Quand les gens pénètrent dans votre église pour la première fois, il se peut qu'ils se demandent : M'accepteront-ils ici ? Me ferai-je des amis ? Ma famille l'aimera-t-elle ? Saurai-je me repérer ici ? Mes besoins spirituels et personnels seront-ils comblés ?

Les nouveaux-venus tirent souvent des conclusions sur ces questions pendant les premières minutes de leur visite. De plus, les premières impressions sont souvent celles qui durent le plus longtemps. C'est pourquoi les « ministères du hall d'entrée » ont un impact aussi considérable sur la vie et la croissance de l'église. On peut difficilement surestimer l'importance de votre accueil et du ministère de l'hospitalité !

Les premières impressions

Reconnaître le potentiel des premières impressions est essentiel quand il s'agit de trouver des façons efficaces pour que les personnes se sentent accueillies et à l'aise dans votre église. Quatre facteurs principaux peuvent influencer l'impression que fait votre église sur une personne avant même qu'elle en passe le seuil : le panneau de l'église, l'édifice et les abords de l'église, le stationnement et l'entrée de l'église.

Le panneau de l'église

1. Votre panneau signale-t-il clairement votre église ? Peut-on le lire facilement en passant ? Est-il précis ?
2. Votre panneau est-il attractif ? Doit-il être nettoyé, peint ou réparé ?



L'édifice et les abords de l'église

1. Comment les passants voient-ils votre église et le terrain qui l'entoure? Prenez le temps de passer devant votre église dans les deux sens, à pieds et en voiture, et notez vos impressions. Demandez à plusieurs autres membres de l'église d'en faire autant.
2. L'église et ses alentours sont-ils convenablement éclairés la nuit ? Un bon éclairage est essentiel pour attirer les gens ainsi que pour des raisons de sécurité.

Le stationnement

1. Il y a-t-il assez d'espace de stationnement ? Si stationner dans une rue transversale est votre seule option quand votre aire de stationnement est remplie, demandez aux membres réguliers de se garer dans la rue pour laisser la place aux invités.
2. Il y a-t-il des espaces réservés aux visiteurs ? Si c'est le cas, il devrait s'agir des meilleurs emplacements, près des places pour personnes handicapées. Ils devraient également être clairement indiqués par des panneaux sur pied ou des instructions peintes sur le trottoir.
3. Avez-vous besoin d'un préposé au stationnement ? Certaines églises qui privilégient l'accueil des invités, fournissent des préposés formés pour reconnaître les invités, les accueillir, et les diriger vers les places qui leur sont réservées. Ces personnes soigneusement choisies sont vraiment celles qui sont en première ligne.

L'entrée de l'église

L'entrée de votre église est-elle clairement signalée comme telle? S'il est possible qu'un invité se trompe, pensez à accomplir une ou plusieurs des tâches suivantes :

- Fournir des panneaux clairs, attractifs et discrets à la fois pour montrer le chemin
- Faire en sorte que les préposés au stationnement dirigent les invités vers l'entrée principale
- un hôte ou une hôtesse pour qu'il ou elle guide les invités (C'est une idée particulièrement bonne si les membres ont tendance à se rassembler devant l'entrée. Les invités pourraient se sentir mal à l'aise de devoir passer devant ou au travers d'un groupe de personnes inconnues.)

Si vous commencez à vous sentir dépassé, respirez profondément. La responsabilité de faire une bonne première impression ne repose pas uniquement sur les hôtes et les hôtesse ! Beaucoup d'autres personnes dans votre église travaillent dans ce sens – diacres et diaconesses, le comité de l'édifice et des abords de l'église, et les membres du comité d'église, pour ne citer que ceux-ci. Parfois, le simple fait de partager votre vision sur ce qui pourrait être fait pour améliorer votre église donnera envie à d'autres de s'impliquer.



Se préparer à être un hôte ou une hôtesse

Identification

Pour courtoisie envers les étrangers, les hôtes devraient être clairement identifiés. Il est préférable que l'on puisse lire le nom de l'hôte/hôtesse sur un badge ou une étiquette d'identification. Si vos invités ont des questions ou ont besoin d'indications, ils préféreront probablement se renseigner auprès de quelqu'un dont la mission est visiblement de les aider.

La toilette

Il va sans dire que les hôtes/hôtesse doivent être soigné(e)s et propres. Pensez à apporter une attention particulière à vos mains car elles seront vues et touchées par beaucoup de personnes. Il est également important d'avoir une haleine agréable. Si vous utilisez du parfum ou de l'eau de Cologne, mettez-en avec modération. Trop, c'est ...trop ! (Souvenez-vous que certaines personnes sont allergiques au parfum ou à l'eau de Cologne.)

L'habillement

Les invités peuvent arriver en portant à peu près n'importe quoi. Sans expérience antérieure avec votre église, il se peut qu'ils n'aient aucune idée du code vestimentaire. Ceux qui arrivent en tenue de loisir ou en vêtements décontractés pourraient se sentir gênés, surtout si les personnes qui les accueillent à la porte sont vêtues telles des mannequins. Les objectifs de votre projet envers les invités seront mieux servis par des hôtes dont les vêtements de travail suivent le code vestimentaire moyen de la congrégation, plutôt que les standards les plus élevés. Le but est que vos invités vous perçoivent comme quelqu'un d'accessible.

La taille

Les hôtes, comme les anciens, les diacres et les enseignants de l'École du sabbat, peuvent avoir des formes et des tailles différentes. Les personnes fortement charpentées devraient tenir compte du « facteur d'intimidation ». Elles pourraient sembler menaçantes à celles ayant un gabarit plus petit. Ce « facteur d'intimidation » peut être neutralisé si les personnes plus imposantes développent un style d'accueil à la fois non agressif et chaleureux.

L'emplacement

Idéalement, les hôtes seront placés là où les invités pourront les voir et les reconnaître à une distance raisonnable quand ils arrivent. En cas de beau temps, une entrée principale grande ouverte offre un réel avantage car elle permet aux invités de voir dans une certaine mesure ce qui les attend. Cela pourrait les aider à se sentir plus à l'aise plutôt que d'ouvrir une porte donnant sur l'inconnu.

Si la porte doit rester fermée à cause du temps, guettez l'arrivée des invités afin de pouvoir la leur ouvrir. Un hôte, vêtu en fonction de la météo, pourrait se tenir à l'extérieur. D'une façon



ou d'une autre, une main chaleureuse et amicale, un visage souriant, et une voix agréable laissent, sans conteste, une meilleure première impression qu'une poignée de porte froide et rigide.

Philosophie de base

Bien que les hôtes soient des membres de l'église, ayant les intérêts de l'église à l'esprit, vous devez constamment vous efforcer de voir les choses selon le point de vue de l'invité. Votre ministère est plus tourné vers les invités que vers l'église. Vous êtes là pour que les invités se sentent accueillis et désirés, pour les mettre à l'aise, et pas uniquement pour les « inscrire » dans les registres. Il est important d'apprendre leur nom et des informations pertinentes sur eux, mais cela ne devrait pas être fait de façon formelle ou bureaucratique. Chaque personne a énormément de valeur aux yeux de Dieu. Ainsi, les hôtes doivent créer une chaleureuse atmosphère de tolérance reflétant la valeur que Dieu accorde à chaque individu qui a choisi de se rendre dans votre église. Faites particulièrement attention à votre langage corporel et tonalité de voix ; ce sont des moyens importants pour exprimer un état d'esprit.

Types d'invités

Cinq catégories générales d'invités passent les portes de votre église :

1. Les personnes ne fréquentant pas d'église et qui, pour une raison ou une autre, visitent la votre.
2. Les personnes issues d'autres dénominations.
3. Les adventistes qui viennent à l'occasion ou très rarement.
4. Les adventistes qui viennent d'ailleurs ou d'autres églises locales.
5. Les personnes amenées à l'église par des amis, des parents ou des connaissances.

Chaque de ces groupes a ses propres attentes, craintes, et idées préconçues. Concertez-vous avec les autres hôtes et hôtesse pour développer une approche générale sur la façon d'accueillir chacun de ces groupes. (Voir *How to Say « Hello » Without Saying « Goodbye »* dans la section Ressources documentaires de la page 14 pour plus d'information.)

Le processus d'accueil

Reconnaître les invités

Si votre église est petite au point que vous connaissiez ceux qui la fréquentent régulièrement, cela ne sera pas un problème. Mais si elle est grande avec beaucoup d'arrivées et de départs, cela peut représenter un véritable défi. Il est plutôt embarrassant de demander à une personne que vous ne reconnaissez pas si elle est en visite et de s'entendre répondre : « Cela



fait cinq ans que je suis membre d'église » ! À moins d'être sûr qu'une personne est un visiteur, il vaut mieux lui demander de signer le livre d'or.

Mettre les invités à l'aise

Quand deux étrangers se retrouvent face à face, il peut y avoir un bref moment d'incertitude. De très nombreuses questions peuvent leur passer par la tête : Ai-je déjà rencontré cette personne auparavant ? Devrais-je connaître son nom ? Où nous sommes-nous rencontrés ? Et si elle m'appelle par mon nom et que je ne me souviens pas du sien ? Dois-je parler le premier ou attendre de voir ce qu'elle fait ? Ce scénario peut ne durer qu'une ou deux secondes mais cela peut sembler beaucoup plus long aux personnes concernées.

Les hôtes peuvent éviter ce moment gênant en prenant l'initiative. Cela ne signifie pas que vous devriez être agressif mais que vous devriez faire le premier pas.

La poignée de main est le geste classique de salutation en Amérique du Nord. Bien que les règles d'usage du savoir-vivre indiquent qu'un homme ne doit pas serrer la main d'une femme à moins qu'elle n'offre la sienne en premier, il est courant dans votre domaine de faire preuve de moins de formalisme. Certaines personnes, cependant, ne veulent pas du tout être touchées. Si vous vous rendez compte qu'un invité n'est pas à l'aise, ne vous sentez pas obligé de lui serrer la main pour le saluer comme il se doit.

Souriez, établissez un contact visuel, et parlez avec chaleur, mais ne soyez pas trop intime ou insistant. Faire un demi pas en arrière après avoir serré la main de l'invité ou lui donner un bulletin est une bonne façon d'assurer aux étrangers que vous n'allez pas envahir leur espace personnel – vous n'allez pas les « étouffer » ou les « écraser » ! Conduisez-vous toujours avec une dignité propre à votre tâche, et ajoutez à cela un charme dû à une chaleur authentique, et une attitude accueillante et aimable.

Une autre façon de mettre vos invités plus à l'aise après l'accueil initial est d'engager une conversation anodine sur un sujet sans controverse. Les enfants des invités sont des sujets de conversation idéaux. Le mieux, cependant, est de mentionner un élément important parmi les activités de la journée et de convier vos invités à y participer. Partagez toute information importante sur le programme. (La Sainte cène par exemple peut dérouter quelqu'un qui n'y a jamais assisté auparavant.) N'oubliez pas que votre but est d'aider les invités à se sentir à l'aise et bien accueillis.

UN HÔTE ACCOMPLI (HOMME OU FEMME) EST

Sûr de soi : Assuré de l'amour de Dieu et de sa valeur pour lui.

Fiable : vient quand on l'attend ou prend des dispositions.

Altruiste : capable de se concentrer sur les autres.

Accueillant : capable de manifester de la chaleur et un intérêt sincère pour les autres.



Des personnes différentes nécessitent des approches différentes. Apprendre à dire ce qu'il faut aux invités demande de la pratique et de la sensibilité, combinés au « facteur prière ». Alors que vous voyez les invités approcher, prenez l'habitude d'élever une prière vers le Saint Esprit pour qu'il vous donne les mots que cette personne a besoin d'entendre. Pensez également à passer du temps en prière avant d'arriver à l'église.

Les invités ayant des enfants veulent savoir où seront ces derniers et ce qu'ils y feront. Il est bon d'expliquer ce qu'est l'École du sabbat, d'aller en groupe vers la salle appropriée, et de présenter vos invités à l'enseignant.

Soyez prêts à accueillir les invités malvoyants, sourds ou ceux qui ont un handicap physique en consultant les informations des sites suivants www.christianrecord.org et www.deafadventist.org.

Obtenir le nom des invités

Pour certains invités, l'anonymat est extrêmement important. Ils peuvent avoir l'impression que donner leur nom les engage à plus que ce qu'ils sont prêts à faire. De ce fait, la façon idéale de découvrir leur nom, ainsi que des informations pertinentes à leur sujet, repose sur une méthode naturelle, discrète : la conversation amicale.

Comment s'adresser à l'invité ? Il vaut mieux en général se laisser guider par la façon dont il ou elle se présente. Si un invité se présente en tant que Dr Smith, vous devrez utiliser ce titre. S'il donne son prénom, vous pouvez probablement l'employer également. Au passage, si vous vous présentez en tant que M. ou Mme ou Dr Jones, les invités ne se sentiront peut-être pas suffisamment en confiance pour vous donner leur prénom. Si les hôtes choisissent d'être moins cérémonieux, il y a des chances que les invités en fassent de même.

Les hôtes et hôtesse devraient s'entraîner à retenir les noms. Une méthode simple consiste à relier le nom dans votre esprit à quelque chose qui a déjà un sens pour vous. Vous pouvez aussi le répéter plusieurs fois à voix haute. N'ayez pas peur d'en faire trop – les gens aiment entendre prononcer leur nom.

Besoins spéciaux

En plus d'apprendre à retenir les noms, les hôtes devraient être sensibles aux besoins exprimés ou inexprimés des invités. Les premiers ne posent pas trop de problème si les hôtes font attention à ce que disent les invités. Ce sont les seconds qui requièrent plus de discernement.

Certains de ces besoins non prononcés peuvent être évidents : les invités ayant des bébés ont besoin de savoir où se trouve la salle des parents. Un invité en chaise roulante a besoin de savoir quelles toilettes lui sont accessibles.

D'autres besoins sont moins évidents et peuvent demeurer non exprimés et non comblés, à moins qu'un hôte perspicace les perçoive. Il se peut que certains parents viennent rarement à l'église car il leur est trop difficile de gérer leurs enfants en bas âge. Quand vous voyez la



frustration dans les yeux d'une mère stressée, faites en sorte qu'une personne s'asseye avec elle pendant le culte ou s'occupe de ses enfants dans une autre salle.

Le sourire trop facile d'une autre personne pourrait ne pas parvenir à cacher son découragement. Un hôte clairvoyant pourrait pressentir le véritable besoin qui se cache derrière ce sourire et consacrer davantage de temps à lui témoigner une amitié chrétienne d'une façon qui préserve sa dignité et remonte son moral défaillant. Soyez toujours prêt à faire un effort supplémentaire pour répondre aux besoins des invités. Mettez-les en contact avec le pasteur, des groupes de soutien, ou des services communautaires, si nécessaire.

Accueillir les membres versus accueillir les invités

Parfois les hôtes s'appliquent tellement à accueillir les membres d'église que les invités passent inaperçus. Oui, les membres ont besoin d'être accueillis aussi chaleureusement que les invités et de sentir que leurs besoins comptent également. Cependant, les invités sont prioritaires. Cela ne devrait pas créer de problèmes avec ceux qui fréquentent régulièrement l'église dans la mesure où il y a suffisamment d'hôtes et d'hôtesse au travail. Il devrait y en avoir un nombre suffisant pour accueillir chaque personne qui entre dans l'église, ainsi qu'un supplément d'hôtes et d'hôtesse pour l'aire de stationnement si nécessaire. (Tandis que vous évaluez votre « programme d'accueil », il se pourrait que vous réalisiez que vous avez besoin d'un plus grand nombre de personnes.)

Le livre d'or et autres techniques de suivi

Alors que la plupart des hôtes sont capables de retenir les noms des invités et d'apprendre quelques informations sur eux, c'est beaucoup plus compliqué en ce qui concerne les adresses et numéros de téléphone. Beaucoup d'églises s'appuient sur le livre d'or pour un registre plus complet des invités.

La plupart des personnes qui fréquentent une église ont l'habitude d'écrire sur un livre d'or ou de remplir une fiche d'information, mais les invités qui ne fréquentent pas d'église peuvent être très hésitants. Si les gens ont l'impression que vous leur demandez de s'identifier ou de s'inscrire, cela pourrait suggérer un plus grand engagement que celui qu'ils sont prêts à prendre. Une approche discrète pourrait les aider à sentir plus à l'aise. Par exemple, l'hôte ou hôtesse pourrait dire quelque chose de ce genre : « Nous sommes une famille ici et nous aimons nous souvenir des amis qui nous visitent. Pouvez-vous inscrire votre nom dans notre livre d'or ? »

Si vous demandez directement les noms et adresses des invités, il est bon de justifier cette requête. Exemples : « Chaque lundi, nous envoyons un petit présent d'amitié à nos invités. Nous ne voudrions pas vous oublier ! » Ou « Le pasteur nous a demandé d'envoyer des informations sur les événements spéciaux à venir à tous nos invités. » (C'est d'autant plus plausible si le pasteur le confirme sur la chaire.)

Il y a des alternatives à la méthode du livre d'or pour obtenir des noms et adresses. Une d'entre elles consiste à s'appuyer sur les fiches d'information des invités situées derrière



chaque banc. Cette pratique fonctionne bien dans beaucoup d'endroits, mais pour ce faire, une annonce appropriée doit être faite régulièrement par le pasteur ou l'ancien.

Une autre technique fait appel aux registres de présence signés par toute la congrégation. Le fait que les fidèles autour d'eux inscrivent leur présence dans les registres pourrait aider les invités à se sentir suffisamment à l'aise pour en faire de même. Bien sûr, cette méthode ne fonctionnera pas avec tout le monde. Certains pourraient être rebutés par l'idée de « s'inscrire », même si toutes les personnes autour d'eux en font autant.

Dans les églises dans lesquelles les registres rencontrent du succès, une Cérémonie d'amitié ou autre activité similaire est régulièrement intégrée au programme du sabbat matin. Pendant cette portion du service, on fait passer des livrets d'accueil dans chaque rangée pour fournir à chaque personne présente l'opportunité d'y inscrire son nom et son adresse. Quand le livret atteint la fin de la rangée, on le renvoie dans l'autre sens pour que chaque fidèle puisse lire le nom de ceux qui sont assis à proximité. Il s'agit plus d'un exercice pour apprendre à se connaître que d'une inscription. C'est une des méthodes les plus efficaces parmi celles utilisées dans les églises aujourd'hui.

Matériel à la disposition des personnes responsable de l'accueil

Presque toutes les églises fournissent des bulletins à ceux qui assistent au service, aux membres ainsi qu'aux invités. Mais combien d'églises proposent des brochures pour les invités ? Ne serait-ce pas une bonne idée d'offrir à chacun d'eux une brochure contenant une histoire brève de la congrégation locale, des informations de base sur les adventistes du septième jour, un plan d'étage de votre église (avec les toilettes et l'espace réservé aux bébés clairement indiqués), et une liste des services et programmes ? Si vous faites déjà quelque chose de ce genre dans votre église, félicitations ! Dans le cas contraire, l'équipe chargée de l'accueil pourrait peut-être penser à concevoir une brochure simple pour les invités. Il n'est pas nécessaire qu'elle soit élaborée - une seule feuille de papier fera l'affaire. Ce qui compte, c'est que vos invités sachent que vous avez considéré et anticipé leurs besoins afin de les accueillir.

Vous pourriez peut-être inclure dans un Pack de bienvenue d'autres éléments tels qu'un calendrier des événements à venir, la brochure *What's a Seventh-day Adventist ?* (Qu'est-ce qu'un adventiste du septième jour ? ; disponible auprès d'AdventSource), et des informations sur l'étude de la Bible. Veillez à ce que la documentation fournie attire l'attention des invités sur le site Internet de votre église, surtout si vous proposez des baladodiffusions ou podcasts, des méditations ou un blog du pasteur. Beaucoup de personnes préfèrent commencer à explorer votre église en ligne. Assurez-vous également que votre présentoir soit net et contienne des publications que vous pouvez donner aux invités ayant des besoins particuliers.

Un autre geste plein de prévenance consiste à permettre aux invités d'utiliser une Bible de bonne qualité et imprimée en gros caractères. Vous pouvez placer un marque-page attrayant



à l'endroit où se trouve le verset du jour afin qu'ils le trouvent plus facilement. Les autres versets employés dans le sermon du pasteur pourront être mentionnés sur le marque-page.

Tandis que certains invités sont contents d'être reconnus comme tels, d'autres préfèrent passer inaperçus. Le défi est de déterminer à quel type d'invité vous avez affaire. Pour ne pas vous tromper, ne mettez sur eux ni étiquette ni fleur visant à les faire remarquer (à moins que ce ne soit une marque de politesse dans votre culture). Respectez leur désir naturel d'anonymat en leur permettant de se fondre dans la foule.

Sièges réservés

Si votre église est souvent bondée, vous avez besoin d'un plan pour aider les invités à trouver une place. Il n'est pas pratique d'avoir des places réservées aux visiteurs dans toutes les églises, mais cela peut fonctionner dans la plupart. Choisissez des sièges qui sont facilement accessibles. C'est-à-dire plus ou moins près des allées et pas trop devant – mais assez devant tout de même pour que les invités ne soient pas distraits par les parents avec leurs jeunes enfants dans les rangées du fond. Si les invités hésitent et ne savent pas où s'asseoir, un placeur attentif peut leur montrer les sièges disponibles ou les y escorter. Vous pouvez aussi désigner des membres d'équipe qui s'assiéront pendant le service près de la zone réservée aux invités pour leur témoigner de l'amitié et les aider en cas de besoin.

Suivi des invités

Le ministère de l'église envers les invités ne devrait pas s'arrêter quand ces derniers quittent le bâtiment. Leur présence devrait déclencher un processus de suivi ayant pour but de garder le contact avec eux, de développer une amitié, de découvrir leurs besoins individuels, de les encourager à avoir une relation avec Christ, de répondre à leurs besoins spirituels et à des questions de doctrine, et de les inviter à participer aux activités de l'église.

Réfléchissez à ces trois éléments importants du suivi des invités : le timing, le contenu et le personnel.

Le timing

Votre première opportunité de suivi vient tout de suite à la fin du service. Le pasteur/ancien qui dirige le service devrait accorder une attention prioritaire à l'accueil des invités. Il est possible d'y arriver en faisant se lever ceux qui sont assis dans la section des invités en premier.

Les hôtes jouent aussi un rôle déterminant dans le suivi en se rapprochant des invités après le service, en leur parlant et en les appelant par leur nom, et en les présentant aux membres d'église. Avec un peu de chance, un membre au moins les aura déjà aimablement conviés pour le lunch, surtout s'il n'y a pas de repas prévu à l'église.

Certaines églises utilisent la méthode de la fiche d'information ou l'option « rendez-vous devant près de l'orgue » pour déterminer qui désirerait une invitation pour le lunch. Le



problème avec ces méthodes est qu'elles demandent aux invités de prendre l'initiative. Pensez à créer des « groupes d'hospitalité » afin que les invités soient toujours conviés chez un membre les jours où rien n'est prévu à l'église.

La prochaine étape de ce programme devrait se dérouler dans la semaine suivant immédiatement la présence de l'invité à l'église. Elle comprend une prise de contact par courriel, téléphone ou en personne. Le téléphone est souvent le moyen le plus efficace pour la première prise de contact du suivi.

Si les invités ont laissé une adresse électronique, vous pouvez leur envoyer une jolie carte disant à quel point leur présence à votre église vous a fait plaisir et les inviter à repasser. Proposez également de les aider dans la mesure du possible. En règle générale, plus le temps écoulé entre la prise de contact et la venue à l'église est court, plus on obtient des résultats.

Le contenu

Ce qui est dit et fait en particulier pendant le suivi dépend de ce que vous savez des invités. Pourquoi sont-ils venus dans votre église ? Ont-ils été attirés par un programme musical, un séminaire sur la santé, ou un intervenant particulier ? Des besoins actuels, tels que la mort d'un ami proche ou d'un membre de la famille, les ont-ils incités à venir ? La naissance d'un enfant a-t-elle provoqué un regain d'intérêt pour les choses spirituelles ?

Adaptez les contacts de suivi en fonction de ce que vous savez sur chaque invité. Par exemple, si un homme est intéressé par un programme musical, offrez-lui l'opportunité de faire partie de la chorale de l'église ou d'un autre groupe musical. Si un invité vient de divorcer, invitez-le ou la à un groupe de soutien. Si un couple a amené ses enfants pour visionner un film spécial, invitez-les à l'École biblique de vacances ou au club des Explorateurs.

Les visites de suivi devraient être conviviales et réfléchies sans être insistantes. Apporter un pain fait maison, une fournée de biscuits ou un livre offert par l'église est un geste amical et attentionné. Pensez particulièrement à convier les invités à revenir à l'église le sabbat suivant. C'est une très bonne idée de les inviter à une classe de l'École du sabbat appropriée – une qui réponde à leurs besoins et corresponde à leur niveau de connaissance biblique.

Le personnel

Idéalement, les invités seront contactés par un membre d'église ayant quelque chose en commun avec eux. Les membres ayant des enfants sont souvent les mieux adaptés pour toucher les invités qui en ont également. Les séniors pourront se lier aux invités plus âgés. Les personnes travaillant dans le même domaine ou ayant des intérêts communs avec les invités seront celles qui garderont le contact.

Si les invités sont venus avec un membre d'église, la personne chargée du suivi inclura probablement ce membre dans la prise de contact. Cela renforcera le potentiel de l'évangélisation par l'amitié.



Si vous êtes le responsable de l'équipe chargée de l'accueil

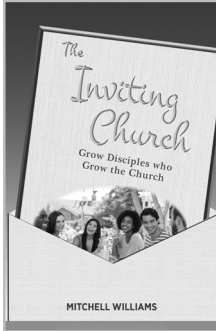
Il est très important que quelqu'un soit responsable de la coordination de l'emploi du temps et de la formation des hôtes et hôtesse. S'il vous a été demandé de répondre à ce besoin, voici quelques astuces et idées :

1. Organisez pour tous les hôtes un repas en commun suivi par une séance de réflexion. Abordez le sujet des premières impressions et discutez sur la façon de faire meilleure impression pour votre église.
2. Tenez une séance de formation pour tous les hôtes. Parlez des compétences nécessaires pour être un hôte (en plus d'accepter d'arriver à l'église de bonne heure). Rappelez aux hôtes que c'est pendant les premières minutes que le visiteur décide s'il retournera ou pas dans votre église.
3. Prévoyez une session sur la résolution des problèmes. Parlez des situations difficiles et de la façon de faire face aux défis avec efficacité. Demandez aux hôtes de vous raconter les fois où ils ou elles n'ont pas su quoi dire ou faire et convier le groupe à proposer des idées et des solutions. Les jeux de rôle peuvent parfois être utiles.
4. Discutez des types d'accueil appropriés dans votre communauté et montrez aux hôtes ce qui est considéré comme approprié dans d'autres cultures. (Voir la liste des Ressources documentaires pour plus d'information.)
5. Prévoyez un moment de réjouissances pour remercier tous les hôtes pour leur ministère, les encourager et reconnaître leur travail. Demandez à quelques hôtes de partager les expériences positives qu'ils ont eues avec les invités.
6. Recruter des hôtes parmi les nouveaux membres d'église. Ils ont souvent un « éclat » de fraîcheur et désirent rencontrer des gens.
7. Développez dans le ministère un plan de recrutement/formation pour le futur, qui soit en accord avec la déclaration de mission de votre église.



Ressources

Les ressources suivantes sont disponibles dans AdventSource. Trouvez plus de ressources sur AdventSource.org ou 402.486.8800.



The Inviting Church [L'Église invitante]

Par Mitchell L. Williams (AdventSource)

La ressource Église invitante est une campagne menée par toute l'Église et dirigée par l'Esprit. Elle permet à l'Église de planifier, d'inviter et d'organiser des manifestations de proximité et des services spéciaux du sabbat.

Produit #419297

Disponible en anglais seulement



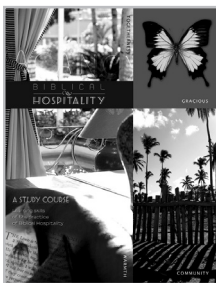
Sabbath School Welcoming and Ushering [École du sabbat accueillante et inaugurante préparée]

Par GC Sabbath School Ministries (AdventSource)

Les églises d'accueil sont des églises en croissance. Ce livre vous donne les outils pour aider votre église à se développer en vous donnant les outils pour créer une atmosphère d'école de sabbat qui garde les visiteurs à revenir.

Produit #556299

Disponible en anglais seulement



Biblical Hospitality [Hospitalité Biblique]

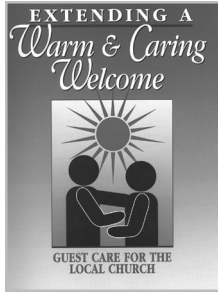
Par Peggy Harris (AdventSource)

Ce livre contient tout ce dont vous avez besoin pour enseigner un cours sur l'hospitalité biblique dans votre église. Apprenez à contacter de nouveaux membres, membres de longue date, parents, voisins et amis grâce à l'hospitalité.

Produit #416697

Disponible en anglais seulement





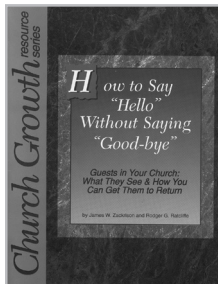
Extending a Warm and Caring Welcome [Prolonger un accueil chaleureux et attentionné]

Par the Pacific Union Conference (AdventSource)

Dans ce livre, vous apprendrez à faire une bonne première impression et à faire un suivi auprès des invités.

Produit #601640

Disponible en anglais seulement



How to Say Hello Without Saying Goodbye [Comment dire bonjour sans dire au revoir]

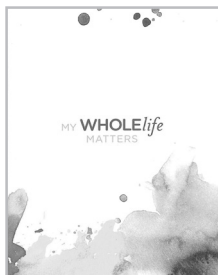
Par James Zackrisson and Roger Ratcliffe (AdventSource)

Installez un système de réceptionniste et d'accueil dans votre église.

Apprenez le « Système de zones », comment utiliser au mieux les utilisateurs et les réceptionnistes, comment développer un pack de bienvenue et quelles actions entreprendre pour assurer une deuxième visite.

Produit #416135

Disponible en anglais seulement



My Whole Life Matters Brochure [Brochure Ma vie entière est préparée]

Par the GC Communication Department

Cette brochure colorée invite les lecteurs à explorer ce que l'Église adventiste du septième jour a découvert et pourquoi nous pensons que toute votre vie compte.

Produit #308315

Disponible en anglais seulement



Who Are Seventh-day Adventists? Brochure [Ce que croient les adventistes du septième jour Brochure préparée]

Par the NAD Office of Communication

Cette brochure de partage aborde certaines des principales croyances de l'Adventisme dans une perspective biblique.

Produit #250012

Disponible en anglais seulement



Hôte/hôtesse d'accueil

Introduction

Dieu demande à l'église d'être une communauté de personnes partageant un but commun et grandissant constamment dans la foi. Paul décrit l'église comme le « corps » du Christ (Éph. 1.23).

Les gens font l'expérience de Jésus Christ dans le monde à travers le ministère de l'église. Quand votre église locale pourvoit aux besoins des personnes, membres ou pas, c'est une expression de l'amour de Christ. L'église est un organisme fait pour le service. « Car nous sommes son ouvrage, ayant été créés en Jésus Christ pour de bonnes œuvres, que Dieu a préparées d'avance, afin que nous les pratiquions » (Éph. 2.10).

Christ appelle chaque membre à un ministère. L'église est « sacerdoce royal » . En tant qu'hôte/hôtesse, vous être un ministre. Chaque croyant est appelé à exercer un ministère, reçoit dons et talents de l'Esprit Saint et est ordonné au moment de son baptême. (Éph. 4.11-12). Peu de temps après la Pentecôte, le don de l'accueil ou hospitalité (Romains 12.13, 1 Tim. 3.2, 1 Pierre 4.9) fut mis en application pour la première fois pour l'église et ceux pour lesquels Jésus a donné sa vie. Comme les croyants louaient Dieu, ils obtenaient la faveur du peuple. Leur amour mutuel attirait les autres en leur sein et « le Seigneur ajoutait chaque jour à l'église ceux qui étaient sauvés » (Actes 2.47).

Dieu fournit à chaque membre de l'église les ressources pour son ministère : les Écritures, une puissance spirituelle, son caractère et les dons du Saint-Esprit. Les hôtes et hôtesse sont équipés pour leur ministère par les dons spirituels. Ces dons sont des aptitudes uniques accordées par l'Esprit afin de rendre leur ministère efficace et d'édifier le corps du Christ.

Quand une personne entre dans une église pour la première fois, elle en évalue l'atmosphère. Il ou elle se demande : « M'accepteront-ils? Sera-t-il facile de se faire des amis ? Va-t-on répondre à mes besoins spirituels ou personnels ? Sera-t-il facile de trouver mon chemin dans l'église ? L'église plaira-t-elle à ma famille ? »

Le nouveau venu viendra rapidement à quelques conclusions. Les premières impressions seront souvent des impressions durables. De ce fait, le ministère des hôtes/hôtesse est un des plus importants dans la congrégation ! On l'appelle parfois « ministère du hall d'entrée » .

Bien que son amour ne doive pas dépasser celui du reste de l'église, l'hôte joue un rôle majeur en veillant à que les gens voient et fassent l'expérience de l'amour de Jésus. En Christ, vous avez reçu l'amour inconditionnel de Dieu et en Christ, vous êtes appelés à répandre ce même amour inconditionnel aux autres. Le ministère de l'accueil est peut être un des plus essentiels dans l'église car, c'est un des plus visibles. C'est un ministère crucial dans l'œuvre salvatrice de l'église.

Fonctions de l'hôte ou de l'hôtesse

Bien que le programme varie d'une église à l'autre, la meilleure façon de décrire le ministère auquel une personne est appelée quand elle devient hôte ou hôtesse est la suivante :

- 1. Prendre contact avec les nouveaux-venus.** Quand vous remarquez des invités que vous ne connaissez pas, présentez-vous d'abord, souhaitez-leur la bienvenue et demandez-leur leur nom. Tandis que les visiteurs signent le livre d'or ou remplissent les fiches d'inscription, faites approcher un placeur ou un diacre. Présentez-les à cette personne qui leur indiquera un siège ou les aidera à trouver une classe de l'École du sabbat, la salle des parents, etc. Il est particulièrement important de noter le nom de chaque visiteur et de donner cette information au pasteur ou au coordinateur en charge des membres potentiels. C'est une source importante de nouveaux membres quand le suivi est convenablement effectué.
- 2. S'intéresser aux personnes.** La congrégation dépend des hôtes et hôtesse pour faire de leur église une église personnelle. Si vous vous intéressez vraiment aux gens, ils s'en rendront compte. Certains sont timides et voudront que vous préserviez leur dignité en n'étant pas trop direct. D'autres sont sociables et désirent que vous leur posiez des questions. Tentez d'anticiper les besoins de ceux qui cherchent l'emplacement des activités pour les enfants ou qui veulent se rendre aux toilettes, etc. Soyez aussi serviable que possible.
- 3. Les inviter à souper.** Votre église locale devrait faire des plans pour inviter les visiteurs pour le lunch soit chez quelqu'un ou à un souper de communion. Les plus grandes églises forment des groupes qui se réunissent pour le souper du sabbat. Les petites églises tiendront des repas en commun généralement une fois par mois.
- 4. Prêtez l'oreille aux besoins les moins évidents.** Les gens viennent à l'église chargés de meurtrissures, de déceptions et de crises personnelles. Dans la mesure où vous en avez l'opportunité, dirigez les personnes qui souffrent vers les membres de la famille de l'église qui pourront les aider : le pasteur, les conseillers professionnels ou ceux qui conseillent leurs pairs, les enseignants, les médecins, les travailleurs sociaux, les responsables du service communautaire adventiste, et autres. Utilisez vos connaissances pour répondre aux besoins particuliers des gens.
- 5. Distribuer le matériel.** Votre tâche en tant qu'hôte ou hôtesse dépend plus du relationnel que des aspects physiques tels que la remise du bulletin d'église. Cependant, les bulletins sont aussi importants ! Beaucoup d'églises disposent aussi d'un imprimé ou d'une pochette spécialement conçus pour les visiteurs. Ils comprennent souvent un plan des salles de l'École du sabbat, un peu d'histoire et une liste des activités de la semaine telles que les groupes d'étude biblique, le Club des Aventuriers, les cours sur la santé, le centre du service communautaire adventiste, les ateliers sur la vie de famille et les séminaires bibliques. Si votre église ne propose pas quelque chose de ce genre, les hôtes et hôtesse devraient peut être se réunir pour en préparer un exemplaire.

Personnes à l'accueil

Ce guide de lancement rapide pour les personnes chargées de l'accueil est rempli d'informations importantes pour vous aider à commencer ou ranimer un ministère dans votre église locale. Ce guide contient une description des tâches, des consignes pour démarrer, des conseils pour assurer la réussite de votre ministère, des idées pour résoudre les problèmes, des suggestions de ressources, et bien plus. Que vous soyez débutant dans le ministère ou un volontaire expérimenté, ce Guide de lancement rapide vous inspirera et vous donnera de nombreuses idées géniales que vous pouvez dès maintenant commencer à utiliser dans votre église locale.

Autres ouvrages dans la série des Guides de lancement rapide :

- Ministère de l'ancien d'Église
- Diacre et diaconesse
- Coordinateur missionnaire

Pour obtenir une liste complète des Guides de lancement rapide, vizitez AdventSource.org



AdventSource

ISBN: 978-1-62909-616-2

