

## Téléphoner aux paroissiennes/paroissiens afin de mettre à jour l'annuaire paroissial.

### Fiche de conseils pour vos appels téléphoniques

Préparée par Pam, de la paroisse Holy Cross, à Winnipeg. Elle est prête à offrir des séances de formation et de jeux de rôles dans les paroisses où on fera des appels afin de mettre à jour l'annuaire paroissial. Vous la joindrez au 204-661-3612.



#### D'ABORD, PRÉPAREZ-VOUS!

- 1- Ayez votre liste en main, ainsi qu'un stylo/crayon et un bloc-notes ou un ordi.
- 2- Préparez-vous aussi un verre d'eau...
- 3- Rappelez-vous que la personne qui répond sera peut-être surprise par votre appel, alors expliquez bien pourquoi vous appelez.
- 4- Si vous entrez en conversation avec la personne et qu'elle se met à vous raconter son histoire, vous vous sentirez peut-être gêné. Toutefois, si elle vous dit comment elle se ressent, c'est peut-être alors que vous entrerez vraiment en communication.  
TOUTE PERSONNE DÉSIRE ÊTRE ENTENDUE ET SE SENTIR APPRÉCIÉE.
- 5- Préparez-vous mentalement, et soyez prêts à entendre toutes sortes de choses. Si on vous fait des commentaires négatifs, ne pensez surtout pas qu'on vous attaque. Parfois, une personne a besoin de vider son sac! Écoutez attentivement et dites-vous que ces renseignements aideront peut-être l'Église à mieux faire à l'avenir. Il se peut aussi que, si la personne se sent acceptée avec son bagage, elle revienne d'elle-même à l'église. De toute façon, vous aurez eu vos informations pour mettre à jour l'annuaire de votre paroisse.

6- Parlez distinctement et lentement, et ne faites jamais de commentaires qui pourraient blesser la personne. Répétez les questions si nécessaire.

7- Avant de commencer vos appels, faites des jeux de rôles afin de vous sentir plus à l'aise au téléphone.

## **COMMENÇONS**

### **QUESTIONS ET RÉPONSES**

***Bonjour. Puis-je (J'aimerais) parler à \_\_\_nom\_\_\_ s.v.p***

***Je suis \_\_\_\_\_ votre nom \_\_\_\_\_ et je vous appelle de la part de la paroisse de/du \_\_\_\_\_***

*Si (ou quand) vous avez la bonne personne au bout du fil, faites les étapes suivantes :*

1) *J'appelle au sujet de l'annuaire paroissial, une liste/un registre qui contient les noms, adresses, etc. de tous nos membres. Nous voulons nous assurer que nos renseignements à votre sujet (au sujet de votre famille) sont à jour. Pouvons-nous faire cela maintenant?*

2) *Il s'agit d'avoir tous les noms des membres de votre famille, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse courriel (e-mail).*

*Si la personne répond poliment et semble à l'aise de vous parler, alors prenez les renseignements nécessaires et, si possible, continuez à jaser amicalement à son sujet (au sujet de sa famille), la santé, les enfants, etc.*

*Si la personne semble agacée ou mal à l'aise, ou dit carrément qu'elle ou sa famille ne vont plus à l'église, alors essayez de poursuivre de la façon suivante :*

## **QUESTIONS ET RÉPONSES**

- posez des questions ouvertes, c.-à-dire, qui encouragent la personne à en dire plus long
- évitez les questions dont la réponse est simplement *oui* ou *non*
- engagez un dialogue sur ce qu'elle vous raconte et essayez d'obtenir des détails

R. *Nous n'allons plus à cette église.*

Q. *Ah, bon, à quelle église allez-vous?*

R. *Nous allons à...*

Q. *Ah, c'est bien, ça. Depuis combien de temps y allez-vous?*

S'ils disent qu'ils sont déçus, ne sont plus satisfaits de l'Église, invitez-les à vous expliquer pourquoi

R. *Je ne vais plus à l'église*

Q. *Ah, je suis désolée d'entendre ça. Est-ce que je peux vous demander pourquoi?*

---

## **QUELQUES RAISONS** pour leur désenchantement :

*-un prêtre m'a insulté, m'a offensé, etc.*

*-on ne voulait pas... que mon mariage ait lieu à leur église; que je me divorce, que je demande un décret d'annulation; on a refusé de baptiser mon enfant; on a changé quelque chose que j'avais demandé; je ne pouvais pas avoir la date que je voulais pour mon mariage, des funérailles, un baptême; etc.*

*-Je n'aime pas donner la main à des étrangers; je n'aime pas le prêtre, la musique, les heures des messes; les changements dans la messe, etc.*

À un moment quelconque, la personne peut indiquer qu'elle ne veut plus en parler. Toutefois, il faudra peut-être que ce soit vous qui essayez de comprendre ce qu'il vous faut faire.

### **POUR POURSUIVRE**

Votre réaction : *Je suis désolée d'entendre cela.*

*Qu'est-ce qui est arrivé?*

*Qu'est-ce qui est arrivé quand vous avez dit/fait (telle chose)?*

\*\*\* Si la personne ne veut plus continuer, alors laissez tomber.

\*Parfois, la personne n'a jamais parlé du problème à aucun membre du personnel de l'église. Vous pouvez, alors, offrir de trouver quelqu'un (à l'église ou dans le diocèse), qui pourrait les rappeler à ce sujet.

*R. Si vous le voulez, je peux me renseigner à ce sujet et vous rappeler.*

\*Autrement, il faut **présenter ses excuses**. (*Je suis désolée, je suis navrée de cela, je vous présente des excuses au nom de l'Église...*).

Par contre, s'il y a eu des changements (du personnel, de la situation) à l'église depuis cet incident, donner les détails, et **INVITEZ-LES À REVENIR À L'ÉGLISE/LA MESSE, MAINTENANT**

**Après avoir entendu leurs réponses, vous pouvez répéter les étapes précédentes, ou encore poser des questions spécifiques :**

*Pour quelle raison vous ont-ils refusé.....?*

*Qu'est-ce qu'ils ont répondu quand vous avez dit.....?*

Répétez autant de fois que nécessaire.

## **DIFFICULTÉS - Questions ou commentaires qu'on entend parfois**

*Pourquoi l'Église a-t-elle fait...?*

*Pourquoi ont-ils changé...?*

*Pourrait-on faire/est-ce qu'on pourrait faire...?*

Demandez-leur s'ils ont parlé de cela à quelqu'un en charge au bureau de la paroisse/de la région/du diocèse. Si vous ne pouvez pas répondre, alors dites : *Je vais me renseigner et vous rappeler.*

Parfois, les personnes ne comprennent pas les raisons pour lesquelles la paroisse ou l'Église fait ou dit telle chose. Donnez-leur une explication, si vous le savez. Sinon, dites que vous parlerez au curé et quelqu'un les rappellera.

Il se peut, toutefois, que certaines personnes ne se sentent pas concernées ou semblent désintéressées. Alors il faut rester calme et passer à autre chose.

### **Quelques réponses possibles de la personne au bout du fil:**

*Je n'ai pas aimé cela...*

*Ça m'a fait de la peine (je me sens blessé, insulté) ...*

*Q. Qu'est-ce qu'ils ont répondu quand vous avez dit cela?*

### **VOS RÉPONSES aux contrariétés**

*Cela a dû vous frustrer...*

*Je comprends que cela vous a gêné, troublé, dérouté; que vous étiez confus...*

*Je vois que ça été difficile....*

*Je ne sais pas pourquoi on vous a répondu ainsi. Je peux me renseigner et vous rappeler?*

*Je suis désolé d'entendre ça. Ça me fait de la peine de savoir...*

*Je vous assure que vous comptez, vous êtes important, pour nous*

*Merci d'avoir partagé tout cela...*

Le 27 octobre 2017

*INVITEZ-LES de nouveau à revenir à l'Église/l'église. Si la personne semble ouverte, dites-lui que vous pouvez demander à un prêtre de l'appeler.*

*Proposez-lui de mettre son nom sur une liste de contacts afin qu'on l'informe au sujet des événements/des changements dans la paroisse/la région.*

**NOUS AVONS TOUS BESOIN DE NOUS SENTIR ACCEPTÉS.**

À la toute fin, **REMERCIEZ-LES** d'avoir *pris le temps* de vous parler et d'avoir fourni les renseignements pour l'annuaire paroissial.