



# AUDIT

VOTRE EGLISE  
EST-ELLE OUVERTE  
ET ACCUEILLANTE ?





© Guy FOCANT © SPW

# AUDIT

## Votre église est-elle ouverte et accueillante?

Ce questionnaire a pour but de mesurer la qualité de votre accueil. Il vous proposera des adaptations simples et peu onéreuses pour améliorer la perception que le visiteur aura de votre édifice. Cela ne signifie pas que vous deviez transformer votre édifice religieux en musée, bien au contraire. Une église doit rester un lieu de paix et de méditation. Mais chaque édifice a aussi sa propre histoire, qui intéressera et intriguera les visiteurs si elle est bien racontée. Vous pourrez ainsi valoriser davantage votre patrimoine religieux, ce qui n'est pas sans importance pour l'avenir.

Ce document est une annexe au  
"Guide pour une église ouverte et accueillante".  
Ce guide est disponible sur demande auprès de :  
[info@eglisesouvertes.be](mailto:info@eglisesouvertes.be)

[www.eglisesouvertes.eu](http://www.eglisesouvertes.eu)



Wallonie



PROVINCE  
de NAMUR



# Comment procéder?

## Formez un groupe

Composez un groupe d'environ cinq personnes. Prenez aussi quelqu'un qui ne fait pas partie de votre paroisse, qui remarquera très vite les lacunes de votre accueil. Son attention se portera sans doute plus rapidement sur des détails que vous n'auriez vous-même pas remarqués.

## Le bon regard

La plupart des églises sont actuellement destinées au culte. Cet exercice n'a pas pour but d'évaluer votre église en tant que lieu de culte, mais bien l'impression qu'elle donne au visiteur, du lundi au samedi, lorsqu'elle est ouverte, même lorsqu'il n'y a pas de permanence. Ne regardez donc pas votre église avec les yeux d'un paroissien qui vient à l'office le dimanche, mais plutôt avec ceux de quelqu'un qui y entre par curiosité un mercredi après-midi.

Il n'est pas toujours facile de juger objectivement un lieu familier, mais cet exercice servira à cerner aussi bien les points positifs que négatifs de votre accueil. Essayez d'être critique et aussi honnête que possible au sujet de ce que vous voyez et ressentez.



## Méthode

Cet exercice demande un certain temps. Ne vous précipitez pas. Prenez le rythme d'un visiteur. Allez au fond des choses et commentez toutes les questions posées. Notez les remarques pertinentes afin de pouvoir les retrouver plus tard. Tâchez de rester groupés pour pouvoir facilement discuter.

Utilisez les notes suivantes :

1: mauvais • 2: pourrait être amélioré • 3: acceptable • 4: bon • 5: excellent.

Posez-vous aussi ces questions :

Qui visite actuellement notre édifice? Que recherchent les visiteurs?

## Evaluation

Lorsque vous avez fait le tour de l'édifice, asseyez-vous ensemble et comparez vos notes. Si vous avez une majorité de 3 ou moins, cela signifie qu'il faut changer certaines choses. Pas de panique, la Fondation Eglises Ouvertes peut vous aider à revaloriser votre accueil.

En regardant les résultats, vous pouvez déjà vous prononcer sur ce qui suit:

- Qu'est-ce qui est positif ?
- Qu'est-ce qui peut encore être amélioré ?
- Pensez-vous qu'en général les visiteurs ont une bonne impression ?
- Existe-t-il dans (ou autour de) votre église un élément (ou une histoire) remarquable que vous pourriez utiliser ? Qu'est-ce que les visiteurs doivent surtout retenir de votre édifice ou de votre communauté ?



## Au travail !

Vous avez peut-être remarqué certaines choses simplement en regardant votre édifice avec les yeux d'un visiteur. Vous avez sans aucun doute déjà des idées et des projets. Faites une liste de ce que vous voudriez changer. Réfléchissez aux priorités, au planning, à la répartition des tâches et à une éventuelle collaboration avec d'autres associations ou organisations.

Si vous désirez faire des changements qui supposent quelques travaux, la Fondation peut vous aider :

- En parcourant les résultats de cet exercice de réflexion et en proposant quelques solutions pratiques face aux difficultés que vous rencontrez ;
- En vous proposant le "Guide pour une église ouverte et accueillante" avec des idées pour un accueil chaleureux et des exemples vécus.
- En mettant à votre disposition une photographe, une graphiste et des traducteurs pour l'élaboration de votre matériel d'accueil personnalisé.

Nous remercions Helen Mac Gowan et Amanda Ross de Divine Inspiration (une organisation de English Heritage et du diocèse de Coventry) pour avoir mis à notre disposition cet outil de travail très utile : "You're welcome ! Developing your welcome, sharing your story, 7 days a week". Le document en anglais est téléchargeable gratuitement sur : [www.divine-inspiration.org.uk/resources/toolkit](http://www.divine-inspiration.org.uk/resources/toolkit)

# 1. Votre édifice religieux est-il facilement accessible ?

Placez-vous dans les environs de votre édifice pour commencer cet exercice.

Points à examiner	Score
Votre édifice est-il indiqué depuis la grand'route ou depuis les accès principaux ? Y a-t-il des indications à partir des pistes cyclables ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Si oui, les flèches sont-elles bien visibles ou plutôt cachées derrière la végétation ou des voitures garées ? L'information est-elle clairement lisible ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Existe-t-il une signalisation officielle (brune) ou est-ce une "fabrication maison" ? Vous êtes-vous informé auprès de votre commune pour savoir si une signalisation "fabrication maison" est autorisée à long terme ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
L'information est-elle correcte ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Toutes les pancartes sont-elles identiques ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Réfléchissez à la façon dont les visiteurs sont parvenus jusqu'à vous.

Points à examiner	Score
Votre édifice a-t-il un site internet ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Votre site donne-t-il des informations aux visiteurs (photos de l'église, heures d'ouverture, histoire, ...)?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
L'office du tourisme distribue-t-il des informations sur votre édifice ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Y a-t-il d'autres curiosités dans les environs ? Vos heures d'ouverture sont-elles adaptées aux leurs ? Les visiteurs y reçoivent-ils une information sur votre édifice ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Diffusez-vous un calendrier annuel des évènements ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Remarques .....

.....

.....

## 2. La première impression

Rapprochez-vous de votre édifice.

Points à examiner	Score
Y a-t-il un panneau d'information dans les environs de votre édifice?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Si oui, quelle est son apparence et qu'y a-t-il dessus? Est-il en bon état?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Est-ce lisible?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Les heures d'ouverture sont-elles mentionnées? Sont-elles correctes? Votre édifice est-il toujours ouvert pendant les heures indiquées?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Cela donne-t-il une bonne première impression? Est-ce accueillant? Quelle information donne-t-on sur votre édifice?	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Dirigez-vous vers le cimetière (ou le jardin environnant).

S'il n'y en a pas, voyez si les questions suivantes sont pertinentes.

Points à examiner	Score
Y a-t-il une entrée évidente? Peut-on atteindre l'église par plusieurs accès? Cela peut-il prêter à confusion?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
S'il y a une clôture : est-elle en bon état et facile à ouvrir?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Le sentier qui mène à l'entrée et au pourtour de l'église est-il bien entretenu et sans mauvaises herbes? Est-il fleuri?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
S'il y a des éléments intéressants autour de l'église (monument commémoratif, sépulture particulière, chemin de croix, jardin d'herbes aromatiques, œuvre d'art, ...) sont-ils faciles à trouver?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Y a-t-il des bancs pour s'asseoir? Un râtelier à vélos? Une poubelle? Si oui, sont-ils en bon état?	1 – 2 – 3 – 4 – 5

### Dirigez-vous vers l'entrée principale de votre édifice.

Points à examiner	Score
Comment un visiteur sait-il qu'il s'agit de l'entrée?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Comment un visiteur sait-il qu'il peut entrer? La porte est-elle ouverte? Y a-t-il une pancarte avec "Ouvert" ou "Bienvenue"?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Y a-t-il un accès particulier pour les moins valides (personnes à mobilité réduite, personnes malvoyantes, ...)?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Le porche est-il bien éclairé?	1 - 2 - 3 - 4 - 5

### Entrez dans l'église.

Points à examiner	Score
L'église est-elle suffisamment éclairée à l'intérieur ou le contraste avec l'extérieur est-il trop grand?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Y a-t-il un éclairage supplémentaire lors des jours sombres?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
L'église est-elle propre et bien rangée? Avez-vous l'impression que le bâtiment est bien entretenu?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Y a-t-il de la musique de fond?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Y a-t-il des fleurs ?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Est-il mentionné ce que les visiteurs peuvent ou ne peuvent pas faire?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Y a-t-il des toilettes? Si oui, sont-elles clairement indiquées? Sont-elles propres?	1 - 2 - 3 - 4 - 5

Remarques .....

.....

.....

.....

.....

.....

## 3. La visite

Faites le tour de votre édifice religieux.

Points à examiner	Score
Une fois à l'intérieur, comment le visiteur trouve-t-il son chemin ? Y a-t-il des indications ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Si des bénévoles sont présents, peuvent-ils renseigner les visiteurs sur l'histoire, les environs, la religion, ... ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Les parties et les oeuvres les plus intéressantes de votre édifice sont-elles mises en valeur d'une façon ou d'une autre ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Y a-t-il un espace réservé au silence et à la prière ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Examinez votre espace d'accueil. S'il n'y en a pas, voyez si les questions ci-dessous sont pertinentes.

Points à examiner	Score
Y a-t-il un panneau d'information ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Si oui, les informations pour les visiteurs sont-elles clairement séparées de celles destinées aux paroissiens ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Toutes les informations sont-elles récentes ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
L'aspect général est-il propre et avenant ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Y a-t-il un coin d'accueil et une table d'accueil pour les visiteurs ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Y a-t-il un coin pour les enfants ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Y a-t-il le livre d'or de la Fondation Eglises Ouvertes. Si oui, y a-t-il aussi des crayons de couleur ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Quelle information donnez-vous au visiteur pour qu'il puisse retirer un maximum de sa visite ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Y a-t-il une information sur le patrimoine, sur votre religion et votre communauté, des récits ou des anecdotes ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Un plan sur lequel sont indiqués les éléments les plus intéressants de l'édifice est-il disponible ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5



Points à examiner	Score
Renseignez-vous par exemple des toilettes proches, les promenades environnantes, les bons endroits pour manger ou prendre un rafraîchissement ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Toutes ces informations sont-elles correctes ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
L'ensemble est-il accueillant et attrayant ? Y a-t-il alternance de textes et de photos ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Donnez-vous des informations sur des restaurations ou des travaux qu'aurait subis votre édifice ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

**Examinez vos supports d'informations.**

**S'il n'y en a pas, voyez si les questions ci-dessous sont pertinentes.**

Points à examiner	Score
Existe-t-il un simple dépliant ou un guide sur votre église ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Est-il disponible en grande quantité et en différentes langues ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Les informations sont-elles toutes pertinentes ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
L'aspect en est-il propre et attirant ? Le même style est-il utilisé pour tout le matériel ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Le texte est-il facile à comprendre ? Y a-t-il un lien entre le texte et les photos ? Le dépliant ou le guide invite-t-il à la lecture ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Les photos sont-elles récentes et de bonne qualité ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5
Avez-vous du matériel ou des activités destinés aux enfants ?	1 – 2 – 3 – 4 - 5

Remarques .....

.....

.....

.....

## 4. Interaction

Réfléchissez à la manière avec laquelle vous établissez un contact avec les visiteurs.

Points à examiner	Score
Y a-t-il un livre d'or? Les visiteurs peuvent-ils exprimer leurs impressions d'une façon ou d'une autre?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Les visiteurs peuvent-ils faire un don en faveur de l'accueil ou de l'entretien de l'église? Peuvent-ils se faire "membres de soutien" ou "amis" de votre édifice religieux?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Avez-vous déjà fait une enquête sur la provenance ou la satisfaction de vos visiteurs?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Les visiteurs ont-ils un moyen de rester en contact ou d'être tenus au courant des nouveautés? Votre église est-elle présente dans les médias sociaux (blog, facebook, twitter...) ou avez-vous une Newsletter?	1 - 2 - 3 - 4 - 5

Remarques .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 5. Votre action

Prenez un moment pour penser à la manière dont vous allez organiser votre action.

Points à examiner	Score
Quelqu'un est-il nommé responsable de l'accueil? Chacun est-il au courant de cette responsabilité (équipe paroissiale, fabrique d'église, curé, service de la culture et du tourisme...)?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Y a-t-il des bénévoles pour assurer l'accueil et pour surveiller l'église de temps en temps pendant les heures d'ouverture?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Tous les collaborateurs se concertent-ils régulièrement? Y a-t-il un livre de bord dans lequel on peut noter les expériences, les incidents, les bonnes idées...?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Votre action porte-t-elle sur un ou plusieurs publics cibles? Si oui, l'ensemble de l'équipe connaît-il votre public cible?	1 - 2 - 3 - 4 - 5
Les résidents locaux, la police, les agents de prévention et de sécurité (APS) sont-ils au courant de l'ouverture de votre église? Ont-ils la liste des personnes de contact?	1 - 2 - 3 - 4 - 5

5

Remarques .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Heureux ceux qui voient de belles choses  
dans les endroits modestes où d'autres ne voient rien.

Camille PISSARO - 1893



**Eglises Ouvertes asbl**