

REUNION D'INFORMATIONS ET D'ÉCHANGES SUR L'HOSPITALITE 7 Novembre 2017 à La Côte-Saint-André

Dès 8h30, arrivent au gîte les 55 participants inscrits, autour du café de bienvenue.

Ceux qui le désirent peuvent visiter les chambres des pèlerins, avec salle de bain individuelle : c'est le grand luxe !

Vers 9h, direction la grande salle de conférences, et par groupes de huit, installation autour des tables disposées en chevrons.

Marc Jeanson, le coordinateur de la commission Hospitalité présente la journée ainsi que l'équipe de la commission hospitalité.



Patrice Bellet présente ensuite sous forme de diaporama, la synthèse de 2017, 6ème saison au gîte de la Côte-Saint-André :

- La nouveauté a été l'installation de la borne Wifi, apprécié des pèlerins (souvent étrangers) et aussi des hospitaliers.
- Il y a eu 116 pèlerin(e)s accueilli(e)s par 22 hospitalier(e)s soit 10% de pèlerins en moins par rapport à 2016. Le partage du dîner est un moment qui satisfait tout le monde, pèlerins et hospitaliers.
- Réflexion à venir sur un changement de dates pour l'ouverture au 1^{er} mai voire 1^{er} avril plutôt, les pèlerins qui passent dans ce gîte ayant encore presque 3 mois de chemin jusqu'à Compostelle.
- Les relations entre les hospitaliers et l'institution de la fondation des Apprentis d'Auteuil sont toujours très bonnes, et confortées par plus de 60 heures de bénévolat : les hospitaliers, dans leur temps libre, remplissent des tâches de jardinage, de bricolage, de peinture.
- Le donativo a procuré un bonus de 720€ : permettant l'achat d'un four micro ondes, l'achat de batteries de cuisine et de vaisselle, la création d'un flyer pour informer des possibilités d'hébergement du gîte. à distribuer à l'office de tourisme, aux commerçants ou aux accueils jacquaires situés en amont sur le chemin font partie des projets.

Patrice remercie tous les hospitaliers qui ont donné 8 jours de leur temps.

Jean-Paul Chiron poursuit avec la synthèse de la saison au gîte du Puy-en-Velay et les réponses au questionnaire des "ressentis".

- 19 équipes d'hospitaliers se sont succédées, soit au total 56 hospitaliers (25 femmes, 31 hommes) qui ont accueilli 3132 pèlerins. La plus grande fréquentation a été en Août.
- La "libre participation aux frais" s'est élevée en moyenne à 11,65€ par pèlerin (source les Amis du Velay).
- Nouveauté cette année au Puy avec "Puy de Lumières" illuminations de 5 principaux monuments du Puy, qui a conduit les hospitaliers à laisser le gîte ouvert jusqu'à 23h (au lieu de 22h) : pour permettre aux pèlerins d'assister à ces animations.
- Les réponses au questionnaire "ressenti"
91% des hospitaliers ont répondu aux 8 questions posées, permettant ainsi une évaluation significative de leurs ressentis.

1) Votre hospitalité s'est-elle bien passée ?

Oui = 98%

2) *L'entente a-t-elle été bonne dans l'équipe ?*

Oui = 97%.

3) *L'entente avec les différents partenaires ?*

-Très bonne entente avec les membres de l'association des Amis du Velay et des membres de la Fédération

-Bonnes relations avec les gens du Camino et du café jacquaire mais plus épisodique.

4) *Les améliorations matérielles et/ou organisationnelles souhaitées :*

-Demande de connexion internet

-La réfection des douches

-Le retour des tables octogonales (plus conviviales) au lieu des tables rectangulaires

-etc

5) *La commission hospitalité a-t-elle répondu à vos attentes ?*

Oui = 76% ; sans réponse = 22%, Non = 2%

6) *La session de préparation à l'hospitalité vous a-t-elle servi ?*

Oui = 66% ; sans réponse = 30%, Non = 4%

7) *Accepteriez-vous de revenir au Puy en 2018*

Oui = 80% ; Non 16 % (envie de changer de gîte, la durée, les escaliers) ;

Indécis = 4%

8) *autres suggestions :*

-Les escaliers sont fatigants.

-Il faudrait une liste d'hospitaliers remplaçants au "pied-levé"

-10 jours c'est suffisant

-etc...

Le mot de la fin, écrit par une hospitalière : *"Il faut continuer dans cette voie, absolument, dans cet esprit, c'est formidable. Merci à vous"*

|| *Vient ensuite le moment des questions / réponses.*

Questions :

1) Le 1^{er} avril tombant le dimanche de Pâques, l'hospitalier qui ouvre le gîte en début de saison a proposé d'ouvrir le gîte un peu avant, afin que les premiers pèlerins puissent profiter des cérémonies de la semaine sainte à la cathédrale du Puy. La question est relayée par l'hospitalière qui fait partie de cette équipe.

➤ *Post-réunion et après examen de cette requête la commission hospitalité a décidé d'ouvrir le gîte le 30 mars.*

2) Un futur hospitalier est allé au gîte du Puy il ya 4 ans et il y a été très mal accueilli, (façon de faire pas terrible de la part des hospitaliers. ! donc il ose le dire !)

Cette personne voudrait venir comme hospitalier au Puy avec une amie allemande (qui ne parle pas français) : comment cela va-t-il se passer avec le 3^{ème} hospitalier ?

3) Problème parfois des réservations faites avant la saison : les ASJV avait pris des réservations pour un pèlerinage qui n'avait rien à voir avec les pèlerins de Compostelle ?

➤ *A revoir avec les Amis du Velay.*

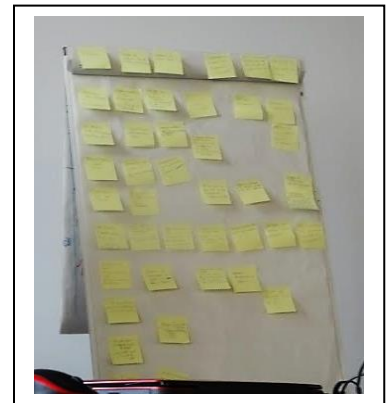
|| *Travail en groupe*

Jean-Louis Bancel, consultant en Ressources Humaines et management, est invité à animer une réflexion sur le thème : *"pour des équipes d'hospitaliers harmonieuses et efficaces"*

Nous commençons par 10 minutes de travail en groupes de 8, en répondant sur des post-it autour de la question : "quelles sont les causes possibles de la mésentente dans une équipe ?

Se mettre d'accord pour le partage des tâches et roulement, mal défini parfois

La course aux pèlerins
 La présentation des lieux
 Un couple d'hospitaliers qui n'était pas à l'écoute
 Fatigue, séjour, pas assez de temps libre pour soi
 Eviter les clans
 Un hospitalier qui a une trop forte personnalité et qui pense avoir toujours raison
 Ne pas empiéter sur la vie privée des autres (2)
 Il faut être pèlerin avant d'être hospitalier
 Ne pas régler les problèmes devant les pèlerins
 Peur de l'inconnu
 Ne pas se connaître dans l'équipe
 Manque de communication
 Faire des réunions d'équipe
 La mixité peut être utile
 Instituer un (e) référent (e) par jour
 Etre d'accord sur la position à prendre face aux SDF par ex
 Relations avec l'équipe qu'on relaie : passage de témoin
 S'il y a un malaise dans l'équipe, il faut crever tout de suite l'abcès
 Manque de confiance entre les membres de l'équipe
 Divergence sur le sens du mot hospitalier
 Manque de bonne volonté
 Trop d'ego
 Apprendre à se connaître



Les réponses de ces post-it montrent :

- 1) Ce qui relève de l'état d'esprit
- 2) Ce qui relève de l'organisation : ce qui est implicite et explicite
- 3) Ce qui relève des règles du jeu

On reconnaît l'axe de la communication et son dispositif.

Comment fonctionner ensemble et respecter les fondamentaux en communication

Qu'est-ce qu'un dispositif de communication :

- en groupe on ne peut fonctionner seul
- un des éléments liés au burn-out est la notion de rituel, qu'on exécute sans s'occuper de nouvelles exigences (Il y a des rituels ; ex : la religion, les sectes peuvent les utiliser)

On va partir du spontané (80%) et on crée un degré de sacralisation

Il faut déterminer des rituels ; ex les règles de fonctionnement vont être mises en scène (la forme au service du fond)

Dispositifs de communication :

La notion de cadrage : en absence de cadrage des petits détails viennent polluer les soucis d'organisation

Au départ :

- le règlement intérieur
- se dire les choses
- pratiquer le roulement
- accepter des choses cela ne va pas

Le suivi :

- faire des points réguliers de discussion

Le recadrage :

- comment se dit-on les choses si ça ne va pas et aussi quand ça va bien ?

La communication interpersonnelle

- c'est accepter nos différences qui sont source de richesses
- le débat est une source d'échanges de connaissance
- il y a des pièges liés à notre personnalité

Quand on veut communiquer : il y a 3 sortes de résultats

- 1) faire connaître : je transmets de l'information
- 2) faire comprendre : il faut bâtir un message
- 3) faire faire

On confond souvent message et objectif.

Les pièges liés à notre personnalité

- 1) la double fonction de l'expression
Choix entre la fonction résultat : je communique pour obtenir un résultat
- 2) la fonction régulation de pression : dans ce cas on risque de ne pas obtenir de résultat

On est en mode continu : on ne peut pas toujours l'être, alors : *savoir passer en mode contrôle* :

Les 3 piliers de notre logiciel interne :

- 1) charge émotionnelle (le bébé)
- 2) le côté normatif : acquis (associant leur propos de qualificatif : c'est bien, c'est mal)
- 3) le côté factuel : on rentre dans un protocole d'analyse

Une communication est *une transaction*

On oublie tout cela, on est spontané et on reste naturel ; si ça ne va pas on passe au mode contrôle

80 % de la communication est non verbale : *la congruence* : faire passer le message avec le corps

Se mettre bien d'accord sur ce qui est implicite

Si conflit partir de 3 choses : être capable de dire ce qui ne va pas, puis voir les conséquences et enfin faire une proposition.

On dit : 1 fait est 1 fait

2 faits : attention

3 faits : ça ne va plus

La notion d'écoute :

Différence entre une *écoute traditionnelle* et une *écoute active*

- le propre d'une langue, c'est flou : si on parle du grand jardin on ne voit pas sa taille .
- si on essaie de comprendre, c'est là que les problèmes peuvent commencer : c'est le "croire comprendre"

L'écoute traditionnelle

- l'empathie
- un code de société : la politesse
- le besoin de se positionner : l'écoute horizontale

L'écoute active :

- faire silence dans sa tête ; pas d'a priori.
- faire la différence entre point de vue et vérité
- et ensuite poser des questions en lien avec ce que dit la personne (et non en fonction de ce qu'on pense) ; repérer les flous : écoute verticale

■ *Après ces denses réflexions, nous nous dirigeons vers le self : c'est l'heure de l'apéritif suivi du repas.*

Dès 14h00, en attendant que le café "passe" Jean-Louis BANCEL nous propose de travailler en groupe sur : "quelles mesures pour l'avenir?"

Un rapporteur pour chaque groupe vient ensuite exprimer les réponses notées sur les post-it :

Les occupants des tables 1, 2,3 travaillent **sur le cadrage** :

On se cadre : que met-on dans le cadre ?

Faire un tour de table et faire exprimer le but et valeurs de chacun

Lire et expliciter le règlement

Définir le rôle et les tâches à accomplir dans le détail et pour l'équipe en place

Définir les règles de fonctionnement et comportemental

Donner les consignes à l'équipe suivante.

Prévoir et planifier un moment d'échanges (debriefing) à un moment calme

Définir les procédures pour les réservations

Faire un compte rendu écrit du cadrage qui sert de base

Communication : se dire les choses mais pas devant les pèlerins

Harmonisation entre nous

Important de se présenter

Connaissance entre nous avec ceux qui sont anciens dire ce qui se passe

Gestion en équipe des exceptions

Debriefing journalier ou plus espace suivant les besoins

Communication entre nous : accord de principe, se dire les choses et comment

Les occupants des tables 4 et 5 travaillent sur l'écoute :

On écoute : comment formaliser cela ? faire silence, etc...

Ecoute des pèlerins qui arrivent : on leur offre un verre d'eau, on lui dit : d'où viens-tu

Problème de l'accueil des groupes

Et surtout écoute des hospitaliers –avec règlement des conflits

Agir pour le mieux du pèlerin

Comment ?

Faire silence en soi

Dire tout ce qui va bien avant

Il y a un émetteur et un récepteur

Bien connaître l'aspect psychologique des personnes

L'écoute commence par l'accueil

Etre à l'écoute des autres c'est être à l'écoute de soi-même

C'est être disponible à l'autre

C'est savoir être attentif à l'autre (pas uniquement verbal)

C'est savoir faire le silence en soi

Ecouter n'est pas vouloir s'imposer

Prendre en compte ce que pense l'autre

Les occupants des tables 6 et 7 travaillent sur l'expression :

On s'exprime : ça veut dire quoi ? Ne pas être sur l'émotionnel. Laisser un temps de réflexion

Montrer qu'on est très exigeant vis-à-vis de soi-même

Responsabiliser mais ne pas commander : il peut y avoir une responsabilité mais pas de commandement

Légitimité et confiance : pas de rivalité

Il montre les tâches

Différentes formes de l'expression

Entre nous :

On doit travailler sur l'esprit de collégialité, expression ouverte

On forme ensemble une équipe c'est 3x1 et non 2+1

Pour le pèlerin : chacun doit respecter le règlement de la collectivité



Ne pas s'exprimer à chaud sur l'émotion

Si on est face à un pèlerin qui fume : on n'attend pas, on lui demande d'aller dans un lieu neutre pour lui expliquer

Nous retrouvons dans toutes ces réponses, le contenu de la feuille des "commandements de l'hospitalier" distribuée en début d'après-midi.

|| *Jean Monneret* président de l'ARA nous dit en conclusion quelques mots sur :

-les assurances

-l'aspect des crédentiaux : l'année prochaine, il y aura une crédential unique, la créantial (religieuse) va disparaître)

|| *Daniel Tavaud* ; représentant les Amis du Velay nous parle de leurs actions auprès des pèlerins.

|| *Marc* nous donne les informations pratiques sur les gîtes, la date et le contenu des deux prochaines sessions de préparation à l'hospitalité qui auront lieu au Puy-en-Velay :

-du lundi 12 au jeudi 15 mars en 2018

-du lundi 15 au jeudi 18 octobre 2018

|| *Jean-Paul* présente le nouveau formulaire d'inscription en ligne sur le site de l'ARA pour être hospitalier au Puy.

|| *Monique Falissard* accepte de faire un test.

C'est par le chant ULTREIA que nous terminons cette belle journée

