

# LE SERVICE D'ACCUEIL

LE PREMIER LEVIER DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE LA RÉUSSITE

À l'accueil, la personne arrive dans l'une de ces 3 situations :

## 1. Projet flou

- Rôle de l'accueil :  
Rassurer – normaliser – sécuriser

Je ne sais pas  
ce que je veux faire.

## 2. Projet partiellement défini

- Rôle de l'accueil :  
Clarifier – accompagner – soutenir

J'ai une idée, mais je  
ne sais pas comment  
y arriver.

## 3. Projet clair

- Rôle de l'accueil :  
Reconnaître – guider – faciliter le passage à l'action

Je sais ce que je veux  
et je suis prêt(e).

### UN ACCUEIL DE QUALITÉ EST :



**EFFICACE** : La personne comprend où elle est et ce qui s'en vient.

**BIENVEILLANT** : La personne se sent respectée, écoutée et reconnue.

**ATTENTIF** : La personne est une priorité, ici et maintenant.

### COMPÉTENCE ESSENTIELLES À L'ACCUEIL

- / Attitude non verbale cohérente et rassurante,
- / Questions ouvertes et adaptées à la situation,
- / Analyse du besoin AVANT toute référence,
- / Capacité à désamorcer l'anxiété ou la négativité,
- / Conclusion claire et reconnaissance de la démarche.

### IMPACT DIRECT SUR LA RÉUSSITE

Un accueil de qualité permet :

- / L'engagement dans la démarche,
- / La continuité de l'accompagnement,
- / La persévérance,
- / La réussite du projet éducatif ou professionnel.

**« L'accueil n'est pas une étape avant l'intervention.  
Il est déjà une intervention. »**



LE SERVICE DE L'ACCUEIL, LE PREMIER LEVIER  
DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE LA RÉUSSITE  
(2025 - année de création) est mis à  
disposition par l'accompagnement national  
des Services d'accueil, référentiel  
conseil et accompagnement (SARCA), sous  
exception, selon les termes et conditions de  
la licence Creative Commons Attribution - Pas  
d'Utilisation Commerciale - Partage dans les  
Mêmes Conditions 4.0 (CC BY-NC-SA 4.0)