

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 :

Reconnaitre – 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.»**