



CHAPITRE 1

L'ACCUEIL PHYSIQUE

Savoirs associés

C3.1. Accueillir, orienter le public :

- écoute, attention manifeste au public ;
- adaptation au public dans sa diversité ;
- participation à l'expression des demandes des personnes ;
- mise en oeuvre de techniques de prévention ou de gestion de conflit ;
- orientation du public vers les professionnels ou partenaires pouvant répondre à leur besoin ;
- respect de la nature de la demande, du contexte et du cadre juridique lors de l'accueil.

C3.2. Analyser les besoins d'un public :

- aide à l'expression de la demande ;
- recueil des informations et données permettant d'identifier le besoin.

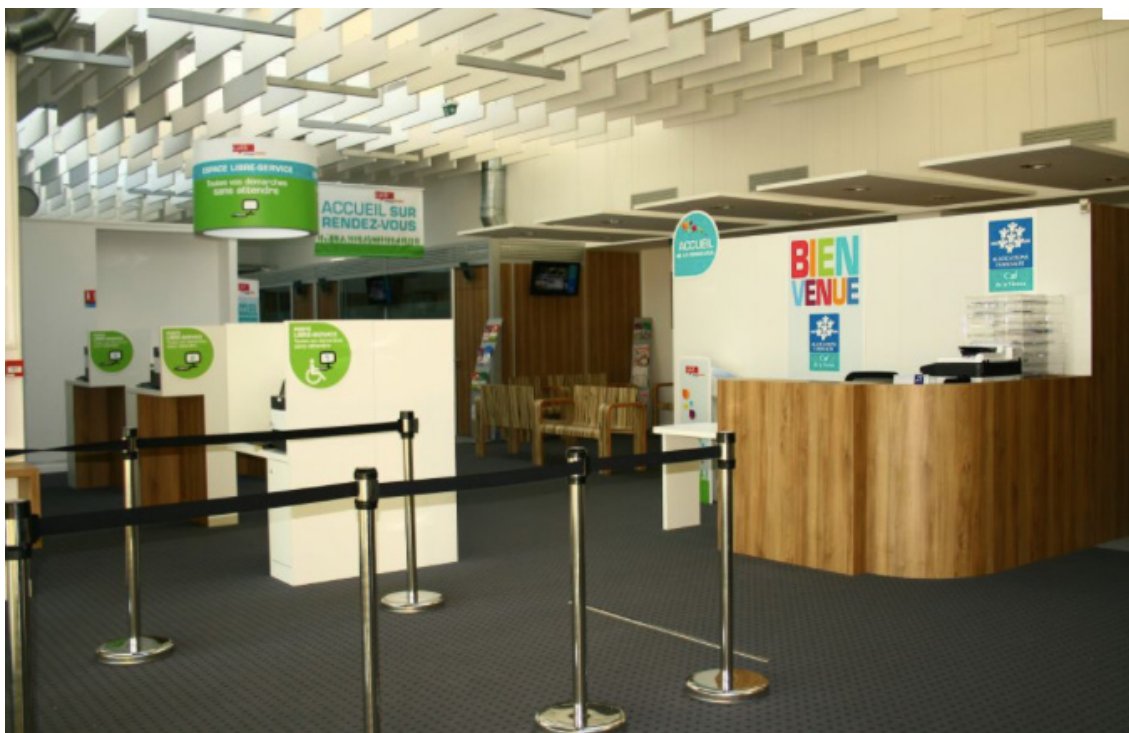
Quel que soit le domaine dans lequel on évolue, le moment d'accueil permet de se forger une première impression sur la structure dans laquelle on se trouve et les personnes auxquelles on a affaire. Cette première impression va ensuite déterminer notre comportement et nos attentes.

C'est pourquoi il est capital que cette phase fasse ressortir le meilleur (amabilité, organisation, efficacité).

Si vous êtes chargé d'accueil, ce sont sur vos épaules que vont reposer le dynamisme et la réputation de la structure. Adaptabilité et professionnalisme seront donc vos maîtres mots.

L'accueil s'effectue généralement dans un espace dédié. Celui-ci peut comporter :

- un simple guichet, barrière entre l'accueillant et l'accueilli, qui permet d'effectuer des tâches rapides (simple renseignement, orientation vers tel ou tel bureau...);
- un comptoir, qui permet un accueil plus complet, un échange. L'accueilli peut y présenter ou y retirer des documents ;
- un bureau (ouvert ou fermé), adapté à un accueil spécifique. L'échange y sera plus complet et permettra de remplir certaines formalités.



Espace d'accueil de la CAF de la Vienne⁶⁴

Parfois, aucun mode d'accueil n'est prévu par l'établissement. Celui-ci se fait alors par les personnes présentes à ce moment-là, qui accompagnent le visiteur. Ce peut être le cas des petites structures, type association par exemple.

L'utilisation d'une signalétique participe aussi à l'accueil et peut aider le visiteur à se sentir à son aise. Pour qu'elle soit adaptée et efficace, il est important de se mettre à la place d'un visiteur qui découvre la structure : de quelles informations a-t-il (elle) besoin en priorité ? quels sont les lieux indispensables à lui indiquer tout de suite ?

Cette signalétique doit, en outre, respecter certaines normes de façon à pouvoir être vue et comprise de tous les types de publics (adultes, enfants, personnes âgées, usagers étrangers, personnes porteuses d'un handicap...). Voici ce qui est recommandé en termes de visibilité et de lisibilité des panneaux utilisés :

PARTIE 3

FICHES PRATIQUES

1- VISIBILITÉ

Saillies et hauteurs



Recommandations
Visibilité p.14
Lisibilité p.15
Compréhension p.16

Visibilité et saillies

Les supports de signalétique ne doivent pas encombrer le libre passage et doivent donc se situer en dehors du cheminement piétonnier. S'ils ne peuvent être évités sur le cheminement, les obstacles répondent aux exigences suivantes :

- s'ils sont en porte-à-faux, ils laissent un passage libre d'**au moins 220 cm de hauteur** ;
- s'ils sont en saillie latérale **de plus de 15 cm et laissent un passage libre inférieur à 220 cm de hauteur**, ils doivent être rappelés par un élément bas installé **au maximum à 40 cm du sol** ou par une surépaisseur au sol d'**au moins 3 cm de hauteur**.

Visibilité et hauteur des dispositifs

Une hauteur comprise entre **90 cm et 160 cm** est recommandée. À partir de **160 cm** de hauteur, la taille des caractères doit être agrandie et le contraste renforcé.

La signalétique directionnelle se place à une hauteur minimale de **180 cm**.

La signalisation permettant l'identification d'ouverture) sera quant à elle placée à +/- **160 cm de hauteur**.

Les informations nécessitant une lecture rapprochée (plans, cartes...), seront placées approximativement à une hauteur de **120 cm ou dans une zone variant entre 90 cm et 140 cm du sol**.

Les panneaux et dispositifs doivent pouvoir être approchés à moins d'**1m** par les personnes malvoyantes ou les personnes en fauteuil. Un dégagement doit être prévu à cet effet à **40 cm du sol** ou par une surépaisseur au sol d'**au moins 3 cm de hauteur**.

64 www.cafvienne.cafpcl.fr. Cet espace d'accueil a été refondu début 2016 de façon à accueillir les usagers dans de meilleures conditions. Il comprend notamment un espace libre-service pour permettre à chacun d'effectuer ses démarches seul ou à l'aide d'un facilitateur.

2- LISIBILITÉ

Caractères et contrastes



Recommandations
Visibilité p.14
Lisibilité p.15
Compréhension p.16

Lisibilité et taille des textes

Il est en général recommandé que la taille des caractères soit au minimum de 3% de la distance de lecture (3 cm pour 1 mètre).

Distance d'observation	Hauteur minimale des lettres	Dimension du logo
1 m	30 mm	50 mm
2 m	60 mm	100 mm
5 m	150 mm	250 mm
10 m	300 mm	500 mm

Lisibilité et contrastes

70% de contraste sont recommandés entre le texte et son support

%	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun
Rouge	78	84	32	38	7
Jaune	14	16	73	89	80
Bleu	75	82	33	47	7

Typographie et polices de caractères

Il est recommandé d'utiliser en général une seule police de caractère, deux au maximum : une pour les titres à voir et une pour les textes à lire.

Les caractères neutres, sans empattements sont recommandés. Les polices de caractères linéales ou bâton répondent à cette exigence.

Caractéristiques

Absence d'empatement et de délié, police simple et moderne.

Futura
Century Gothic
Gill Sans
Helvetica
Univers
Arial

22

Si vous souhaitez en savoir plus, je vous conseille de télécharger l'intégralité du guide Pour une signalétique accessible à tous⁶⁵ dont sont extraites ces deux captures d'écran, grâce au QR Code ci-dessous :



65 https://fill-livrelecture.org/wpcontent/uploads/2019/10/GUIDE_METHODOLOGIQUE_signalétique.pdf

LES DIFFÉRENTES PHASES D'ACCUEIL

L'accueil est à la fois un processus qui consiste à recevoir des personnes venues de l'extérieur, à les guider et à les diriger de manière à ce qu'elles trouvent ce qu'elles sont venues chercher ; et le lieu où se déroule la première rencontre entre le visiteur et l'organisation.

Qu'elle se situe à l'entrée de la structure, dans un bureau, ou dans le couloir, une séquence d'accueil s'articule toujours autour de trois objectifs :

- le contact
- l'identification
- le traitement

Il est capital de respecter cet ordre chronologique afin qu'une relation positive et efficace s'établisse entre l'accueillant et l'accueilli.

À chacun de ces objectifs vont donc correspondre des moyens d'action, des attitudes, des compétences, comme le précise le tableau ci-dessous.

Objectifs	Moyens d'action	Attitudes et compétences
<p>LE CONTACT Créer un terrain de communication favorable</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sourire - Maintenir un contact visuel afin que l'utilisateur se sente considéré - Le rassurer, le tranquilliser - L'appeler par son nom afin qu'il se sente unique et écouté 	<p>ATTENTION CENTRÉE</p> <p>SUR</p> <p>L'USAGER</p>
<p>L'IDENTIFICATION Identifier l'utilisateur, la raison pour laquelle il est là</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Écouter attentivement sa demande - Le questionner de façon précise - Reformuler ses propos afin de confirmer qu'on a bien compris sa demande - Vérifier nos compétences à traiter sa demande et noter toutes les informations nécessaires pour y 	<p>ATTENTION CENTRÉE</p> <p>SUR</p> <p>LE PROBLÈME</p>
	parvenir	
<p>LE TRAITEMENT Traiter la demande</p>	<p>Donner le renseignement adéquat ou, en fonction de la difficulté de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orienter, guider, conseiller l'utilisateur sur la démarche à suivre ou les personnes à contacter - L'éconduire si sa demande est irrecevable ou impossible à satisfaire - L'aider à patienter si vous l'orientez vers un de vos collègues ou supérieur 	<p>ATTENTION CENTRÉE</p> <p>SUR</p> <p>L'ACTION</p>

L'utilisateur qui se rend dans une structure sanitaire et ou sociale pour une demande précise se trouve souvent face à de multiples interrogations :

- Suis-je au bon endroit ?
- Vais-je être reconnu et considéré ?
- Vais-je être compris ?
- Vais-je comprendre la réponse donnée ?
- La réponse donnée va-t-elle correspondre à mes attentes ?

Il est donc essentiel que le professionnel qui le reçoit soit là pour lui.

De même, divers obstacles peuvent entraver l'échange et en brouiller le message. Si nous reprenons le schéma de la communication⁶⁶, ceux-ci peuvent se situer à plusieurs niveaux :

- **entre l'émetteur et le récepteur :**

Dans une situation de communication, la culture personnelle de l'émetteur et celle du récepteur sont essentielles. L'univers de référence de chacun, ses croyances, ses valeurs, ses préjugés, vont en effet orienter le contenu du message.

Si l'utilisateur qui entre dans la structure où vous travaillez a un a priori sur vos compétences à traiter sa demande, il pourra se montrer peu aimable envers vous, voire agressif. De même, si ⁶⁶ Cf. Manuel de Communication écrite et orale. vous jugez l'utilisateur sur son apparence (âge, culture, accoutrement...), avant même qu'il ait formulé sa demande, vous pourrez être tenté de le prendre de haut, de lui parler sèchement...

Les préoccupations de chacun entrent aussi largement dans la situation de communication. Si vous-même ou l'utilisateur êtes préoccupés par des problèmes personnels importants, vous ne porterez que peu d'attention à l'échange, au risque de lui nuire.

Enfin, la motivation, la volonté de bien communiquer, d'être clair, sont primordiales.

En tant que professionnel, votre rôle est de vous adapter à votre interlocuteur pour l'aider dans sa démarche. Pour cela, vous pouvez être amené.e à échanger par écrit avec un usager (si celui-ci est malentendant par exemple), ou dans une autre langue (si l'utilisateur est étranger et que cela est dans vos compétences). L'utilisateur, de son côté, et dans la mesure du possible, doit être capable de s'adapter aussi et de s'exprimer clairement et correctement.

- **au niveau du codage du message :**

Les sentiments font partie intégrante de l'échange. Face à une demande qui le touche particulièrement, comme une demande d'aides pour faire face à de graves problèmes financiers, l'utilisateur peut avoir des difficultés à traduire instantanément, à l'aide de mots, les idées et les sentiments qui le submergent. Des mots non appropriés peuvent alors nuire à la compréhension et à la prise en compte de sa demande. De même, si le professionnel utilise un jargon technique obscur, hors de portée de l'utilisateur, la communication peut être interrompue.

- **au niveau de l'émission du message :**

Une voix trop forte ou trop faible, un ton inadapté, des gestes inadéquats peuvent envoyer des signaux d'alerte lors de l'échange. Si l'utilisateur ou vous-même donnez l'impression à votre interlocuteur de l'agresser lors de l'échange, celui-ci pourra adopter une posture similaire pour se défendre. La communication sera alors fortement parasitée, voire irrémédiablement interrompue.

- **au niveau de la réception du message :**

Une écoute défectueuse, un manque d'attention ou de concentration peuvent nuire à la compréhension du message. Si vous répondez au téléphone en même temps que vous accueillez les usagers, ou effectuez d'autres tâches simultanément, vos capacités d'écoute et de compréhension seront réduites. De même, si l'utilisateur a la tête ailleurs ou est perturbé par les bruits environnants (zone d'accueil pas suffisamment intimiste, musique d'ambiance trop forte...), il ne sera pas attentif à la réponse que vous lui donnerez.

Le pouvoir d'évocation des mots entre lui aussi en jeu. Une réponse négative, par exemple, donnée avec des mots mal choisis peut amener l'utilisateur à perdre son sang-froid. Tout peut être dit, mais il est important de trouver les mots appropriés.

- **au niveau du décodage du message :**

Des mots mal compris, des gestes ou des attitudes inappropriés peuvent donc handicaper, ou même stopper la communication entre un professionnel et un usager. Sacha Guitry⁶⁷ disait d'ailleurs votre épaule murmure, votre bras suggère, votre main parle, votre doigt hurle, ce qui illustre parfaitement ce que l'on peut ressentir face à certaines attitudes.

De la même façon, des interprétations ou des déductions hâtives, des confusions dans le sens du message peuvent créer de l'incompréhension, voire mener au conflit.

- **au niveau du canal :**

Les «bruits» environnants peuvent obstruer le canal. Ils peuvent aussi bien être des bruits physiques (brouhaha environnant, bruit de machines...) que psychologiques (sympathie ou empathie à l'égard de son interlocuteur...).

À RETENIR

Le partage de l'information ne peut se faire qu'entre professionnels tenus au secret. Il n'est permis que s'il est nécessaire, pertinent et non excessif (c'est-à-dire qu'il respecte la vie privée et l'intimité des personnes concernées). Seules les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, ou au suivi médico-social et social de la personne seront partagées, dans les limites du périmètre des missions du professionnel. Enfin l'utilisateur doit avoir été mis au courant de la volonté de partager ces informations.

LES ATTITUDES D'ACCUEIL

Être en fonction d'accueil ne s'improvise pas. Avoir envie de communiquer, avoir confiance en soi, écouter, observer, faire preuve d'empathie, pratiquer le feed-back sont autant d'attitudes à garder à l'esprit. Mais il faut également que l'image de l'accueillant corresponde à l'image de la structure dans laquelle il évolue.

Pour cela, il est important dans un premier temps de bien se connaître soi-même. Cela peut sembler évident, mais il est primordial de savoir rester authentique, de connaître ses propres réactions et limites face à certaines situations, et de savoir les respecter. On peut ainsi se poser plusieurs questions :

- Suis-je capable de m'adapter à n'importe quelle situation ?
- Suis-je capable de garder mon sang-froid en toutes circonstances ?
- Suis-je capable de reconnaître mon incapacité à résoudre un problème ? Donc de transmettre une demande à quelqu'un de plus compétent que moi ?

Pour que votre rôle d'accueillant soit optimal, certaines démarches simples peuvent être effectuées.

- Analyser la situation :

Il est indispensable de percevoir la véritable signification du message de votre interlocuteur. Pour cela, reformulez ses propos afin de vous assurer que vous avez bien compris, utilisez le feed-back qui permet de poser certaines questions pour obtenir des précisions.

Votre rôle consiste aussi à anticiper les réactions de votre interlocuteur : son adhésion, sa résistance, son indifférence.

La priorité est de dégager du positif de chaque situation. En effet, ni vous, ni votre interlocuteur ne doivent être frustrés par l'échange. Si celui-ci se passe mal, vous devez essayer de comprendre pourquoi et d'en tirer des leçons.

- Maîtriser les outils de la communication :

Nous l'avons déjà abordé dans le manuel de communication, mais les mots employés n'entrent que pour 7% dans la compréhension du message. Ce sont la gestuelle (55%) et le ton de la voix (38%) qui dominent. Il est donc important de bien se connaître pour renvoyer une image positive à son interlocuteur.

67 Dramaturge, acteur, metteur en scène, réalisateur et scénariste français (1885-1957).

Voici quelques exemples d'interprétations des gestes :

	Gestes	Interprétation
La démarche	- Épaules en arrière, pas longs, tête vers le haut - Épaules et tête droite, pas moyens et égaux	- Personne absorbée, peu disponible - Confiance en soi, communication aisée
Les postures	- La tête (baissée, relevée, inclinée) - Le buste (incliné ; reculé ; tassé ; droit)	-soumission ; domination ; agression ; écoute, paix, tendresse -intérêt ; désengagement ; déception ; formalisme
Les gestes	- Paumes ouvertes - Mains jointes ou croisées - Poings fermés	- Paix, sérénité, accueil - Concentration, insécurité - Force, puissance, intensité
Les mimiques	Elles traduisent nos émotions et sont universelles	Joie, bonheur, peur, colère, dégoût, surprise

Le style vestimentaire participe aussi à l'image de la structure et à l'impression laissée aux usagers. Il est parfois imposé par l'employeur qui peut faire porter un uniforme à ses employés ou leur interdire certains vêtements.

D'autres fois, il est laissé à l'appréciation de chacun. Dans ce cas, le style vestimentaire se doit d'être à la fois en accord avec l'image renvoyée par la structure et la personnalité de l'employé.

Dans tous les cas, il doit renvoyer une image de sérieux et de professionnalisme.

Au-delà des apparences, votre attitude est primordiale pour inspirer la confiance qui servira votre échange. L'écoute active traduit une réelle volonté de créer un climat propice à l'échange en accompagnant l'expression de son interlocuteur. Elle associe à la fois le verbal et le non verbal. Elle permet à l'autre de se sentir reconnu, accepté, et d'exprimer au mieux ses besoins.

Mais écouter ne veut pas dire se taire.

Pour une écoute active réussie, voici les comportements à adopter :

- être positif et ouvert, c'est-à-dire se montrer souriant, disponible pour l'accueillir et lui faire comprendre qu'on l'attendait (même si cela n'est pas le cas) ;
- acquiescer fréquemment aux propos de son interlocuteur pour lui montrer l'intérêt qu'on lui porte (hochements de tête, clignements d'yeux...). En fait, faire savoir à l'accueilli qu'il est activement suivi ;

- poser des questions ouvertes (questions qui n'engendrent pas de réponses par oui ou non mais nécessitent une véritable implication de l'interrogé), en miroir, pour faciliter l'expression de l'interlocuteur et obtenir de plus amples explications, souvent utiles pour résoudre le problème posé ;
- utiliser le silence pour permettre aux émotions de s'évacuer et laisser l'interlocuteur s'exprimer et réfléchir. Développer sa capacité d'écoute, c'est aussi apprivoiser le silence et comprendre les significations qu'il renferme ;
- écouter attentivement l'interlocuteur tout au long de l'échange ;
- prendre des notes pour mieux suivre l'évolution de l'échange et montrer notre investissement à l'accueilli ;
- reformuler les idées pour vérifier la compréhension du message. Les reformulations peuvent être ponctuées de questions du type « Ai-je bien compris ? », « C'est bien cela ? », « N'est-ce pas ? », afin de s'assurer que rien n'a été oublié ;
- faire des synthèses régulières afin de faire avancer le propos. Les mêmes questions qu'au-dessus pourront être posées pour s'assurer de la clarté du message ;
- utiliser le langage positif, c'est-à-dire transformer les points négatifs en propositions constructives et mettre l'accent sur les aspects positifs ;
- pratiquer l'empathie en essayant de se mettre à la place de l'autre afin de comprendre son désarroi, sa colère... Cette attitude mettra l'interlocuteur en confiance et lui permettra de se livrer plus facilement.

Voici différents types de questions à mettre au service de l'écoute active :

Type de question	Définition	Effets	Exemples
Question ouverte	L'accueillant pose une question qui n'oriente aucune réponse. Il laisse à l'accueilli la liberté de répondre ce qui lui plaît afin d'obtenir des informations supplémentaires à la compréhension de la situation.	Ce type de question permet à l'accueilli de réfléchir et lui donne la possibilité de s'exprimer sans contraintes.	<i>Que puis-je faire pour vous ?</i> <i>À votre avis, pour quelles raisons... ?</i> <i>Qu'avez-vous décidé ?</i>
Question en miroir	L'accueillant répète les derniers propos de son interlocuteur sous la forme d'une question.	Ce type de question permet d'approfondir la réponse de l'accueilli tout en lui montrant qu'on l'écoute.	<i>Comme vous l'avez dit... ?</i> <i>Vous attendez... c'est bien cela ?</i>
	L'accueillant cherche à obtenir	Ce type de question	<i>Qu'entendez-vous par</i>

Question de précision	des informations plus précises sur un mot ou un propos.	permet à l'accueilli de préciser sa pensée et montre que les interlocuteurs donnent le même sens aux mots.	<i>là ? Que voulez-vous dire ?</i>
Question fermée	L'accueillant invite son interlocuteur à donner une réponse courte (généralement oui ou non).	Ce type de question permet de mieux cibler l'échange, et peut confirmer que le tour de la question a été fait.	<i>Souhaitez-vous confirmer votre demande ? Ai-je répondu à toutes vos questions ?</i>
Question alternative	L'accueillant pose une question qui offre plusieurs possibilités.	Ce type de question permet à l'accueilli de prendre une décision. Elle permet souvent de concrétiser la demande.	<i>Préférez-vous un rendez-vous lundi à 15h ou jeudi à 11h ?</i>

À RETENIR

Être agent d'accueil c'est, en plus d'être le premier à entrer en contact avec l'utilisateur, bien se connaître pour anticiper ses réactions, et maîtriser certaines techniques, comme l'écoute active, pour traiter chacun à sa juste valeur.



Entraînez-vous !

EXERCICE 1

En BTS ESF vous effectuez un stage dans une structure de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD). Vous êtes actuellement en période d'observation auprès de l'hôtesse d'accueil, Jeanne Martin. Une jeune fille, Muriel Bernard, qui effectue aussi son stage de BTS ESF dans cette structure, mais qui est arrivée une semaine avant vous, accueille un visiteur.

Un homme entre.

L'homme : *Bonjour mademoiselle. Je suis M. Maurice, et je...*

Muriel (elle lève les yeux au ciel) : *Oui, ben, un moment, j'ai un coup de fil urgent à passer.*

Plusieurs minutes passent.

Muriel : *Oui Monsieur. C'est pour quoi ?*

M. Maurice : *M. Maurice, mademoiselle.*

Muriel : *Et vous voulez voir qui ?*

M. Maurice : *Je désirerai voir M. Lantier, le directeur. J'ai rendez-vous à 9h45 et il est maintenant 9h55. Il doit m'attendre.*

Muriel : *Son bureau est par là (elle lui montre une direction du bras). Allez-y. Au revoir monsieur.*

M. Maurice : *À plus tard mademoiselle.*

1. L'accueil a-t-il été correct (prise en charge du visiteur, traitement de la demande, prise de congé) ? Si non, pour quelles raisons ?

2. Réécrivez ce dialogue en respectant les règles de base de l'accueil physique.



Corrigés

EXERCICE 1

1. L'accueil de M. Maurice n'a pas été satisfaisant. En effet, il a dû attendre et a fini par être en retard à son rendez-vous. De plus, Muriel l'a accueilli sans sourire, sans lui dire bonjour. Non seulement elle n'a pas été aimable, mais en plus elle a utilisé un langage familier, inapproprié en situation d'accueil. Quand elle s'est enfin occupée de lui, elle lui a fait répéter certaines informations, preuve de son inattention. Quant à la prise de congé, elle est à la hauteur du reste de l'échange : mal aimable, sans sourire, sans salut.

Pourtant, M. Maurice avait rendez-vous et l'accueil aurait pu être préparé. Muriel a certainement un agenda pour les rendez-vous et, si elle l'avait regardé, elle aurait su qu'il allait arriver et aurait pu anticiper l'échange.

2. Un homme entre.

L'homme : *Bonjour mademoiselle. Je suis M. Maurice, et j'ai rendez-vous avec M. Lantier à 9h45.*

Muriel (souriant) : *Bonjour M. Maurice. Je vais prévenir M. Lantier de votre arrivée. Je vous demande un instant.*

Elle prend le téléphone et appelle M. Lantier pour le prévenir de l'arrivée de M. Maurice.

Muriel : *M. Maurice, M. Lantier vous attend dans son bureau. Prenez le couloir sur votre gauche (elle le lui montre en même temps avec son bras), son bureau se situe derrière la deuxième porte à droite.*

M. Maurice : *Merci, mademoiselle.*

Muriel (souriant toujours) : *Avec plaisir M. Maurice. Bonne journée.*

M. Maurice : *Bonne journée mademoiselle.*